

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA



**IMPLEMENTACIÓN DE UN SOFTWARE PARA GESTIONAR LA
DISPONIBILIDAD DE TRADUCTORES EN TIEMPO REAL Y
OPTIMIZAR LOS TIEMPOS DE ENTREGA DE TRADUCCIONES EN
LA EMPRESA LEXITRANS PERÚ S.A.C**

MODALIDAD:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

BACHILLER VALLADARES BARCO YULIANA LING

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
ADMINISTRATIVO

2019

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y permitirme desarrollar todos los proyectos en el transcurso de mi vida y culminar este proyecto importante en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A mi familia, por su apoyo incondicional durante todos estos años y porque tengo la bendición de tenerlos conmigo.

Finalmente, a todos los que de una u otra manera me alentaron e hicieron posible continuar y culminar este proyecto.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE GENERAL.....	4
ÍNDICE DE FIGURAS	12
RESUMEN	14
PALABRAS CLAVES	15
INTRODUCCIÓN	166
DESARROLLO	188
CAPÍTULO 1	19
1.1. Datos generales	200
1.2. Nombre o razón social de la empresa	21
1.2.1 Razón Social	21
1.2.2 Razón Social Anterior	21
1.2.3 RUC	21
1.2.4 Página Web.....	21
1.3. Ubicación de la empresa (dirección, teléfono y mapa de ubicación) .	21
1.3.1 Dirección	21
1.3.2 Teléfono fijo.....	21
1.3.3 Mapa de ubicación	21
1.4. Giro de la empresa	22
1.5. Tamaño de la empresa (micro, pequeña, mediana o grande).....	22

1.6.	Breve reseña histórica de la empresa.....	23
1.7.	Organigrama de la empresa	24
1.8.	Misión, Visión y Política	25
1.8.1	Misión	25
1.8.2	Visión.....	25
1.8.3	Política.....	25
1.9.	Productos y clientes.....	26
1.9.1	Productos	26
1.9.1.1.	Traducción Oficial.....	26
1.9.1.2.	Traducción Certificada.....	27
1.9.1.3.	Traducción Simple.....	28
1.9.1.4.	Traducción Especial	29
1.9.1.5.	Servicio de Interpretación	29
1.9.1.5.1.	Interpretación Simultánea	30
1.9.1.5.2.	Interpretación Consecutiva.....	31
1.9.1.6.	Producción y Organización de eventos	32
1.9.1.7.	Exportación de Servicios de Traducción.....	32
1.9.1.8.	Asesoría Integral y Lingüística.....	33
1.9.1.9.	Alquiler de Equipos	33
1.9.1.9.1.	Equipo con cabina para Interpretación Simultánea	34
1.9.1.9.2.	Equipo portátil para Interpretación Simultánea	35
1.9.1.9.3.	Equipos Complementarios	35
1.9.1.10.	Doblajes y subtítulos	35

1.9.1.11.	Transcripciones.....	36
1.9.2.	Clientes	36
1.10.	Premios y certificaciones	37
1.11.	Relación de la empresa con la sociedad.....	37
CAPÍTULO 2		38
2.1.	Descripción del área analizada	39
2.1.1.	Proceso Lexitrans	43
2.1.1.1.	Administrador del proyecto.....	43
2.1.1.2.	Traductor.....	43
2.1.1.3.	Revisor.....	43
2.1.1.4.	Especialista en terminología.....	44
2.1.1.5.	Corrector de estilo	44
2.1.1.6.	Editor.....	44
2.2.	Antecedentes y definición del problema.....	45
2.2.1.	Síntomas	48
2.2.2.	Causas	49
2.2.3.	Pronóstico	49
2.2.4.	Diagrama de Ishikawa	50
2.2.4.1	¿Qué es el diagrama de Ishikawa?	50
2.2.4.2	Uso del diagrama de Ishikawa.....	50
2.2.4.3	Método para crear un diagrama de Ishikawa.....	51
2.2.4.4	Fortalezas y beneficios del diagrama de Ishikawa.....	52
2.2.4.5	Desventaja del diagrama de Ishikawa	52

2.2.4.6	Condiciones del diagrama de Ishikawa	52
2.2.4.7	Diagrama de Ishikawa.....	53
2.3.	Objetivos: General y específico	54
2.3.1.	Objetivo General.....	54
2.3.2.	Objetivo Específico.....	54
2.4.	Justificación.....	54
2.5.	Alcances y limitaciones.....	55
2.5.1.	Alcances.....	55
2.5.2.	Limitaciones.....	56
CAPÍTULO 3		57
3.1.	Implementación de un software para la mejora de procesos en empresas de traducciones	58
3.1.1.	Gestión para la implementación de un software que permita ver la disponibilidad de traductores en tiempo real	58
3.1.2.	Respuesta a la gestión de implementación de un software que permita ver la disponibilidad de traductores en tiempo real.....	59
3.1.3.	¿Por qué implementar un software que permita ver la disponibilidad de traductores en tiempo real?.....	60
3.1.4.	Control de una implementación de software que permita ver la disponibilidad de traductores en tiempo real	60
3.2.	Implementación de un Software para mejorar procesos en empresas de diferentes rubros	61
3.2.1.	Tesis referenciales	61
3.2.1.1.	Tesis 1.....	61

3.2.1.2. Tesis 2.....	67
3.2.2. Investigación referencial	71
CAPÍTULO 4:	74
4.1 Tiempo estimado para el establecimiento del nuevo Software	75
4.1.1 Búsqueda de softwares:	75
4.1.2 Factores de evaluación:.....	76
4.1.3 Inducción a los distintos traductores:	76
4.1.4 Acoplamiento del nuevo software en la empresa:	76
4.1.5 Validación de los procesos con el nuevo software:.....	76
4.1.6 Traducción entregada al área de facturación:.....	77
4.1.7 Resultado de tiempo en el establecimiento del software.....	77
4.2 Softwares a ser evaluados.....	78
4.2.1 Gespoint Software	78
4.2.1.1 Gestión de presupuestos de traducción	79
4.2.1.2 Gestión comercial (CRM)	81
4.2.1.3 Módulo web (INTRANET).....	83
4.2.1.4 Facturación y contabilidad	84
4.2.1.5 Características principales	84
4.2.1.6 Modalidades de adquisición	85
4.2.1.6.1 Versión profesional	85
4.2.1.6.2 Versión comercial.....	86
4.2.1.7 ¿Cómo contactarnos con la empresa Gespoint?	86
4.2.2 Software Transifex.....	87

4.2.2.1	¿Cómo funciona Transifex?.....	89
4.2.2.2	¿En dónde se encuentra Transifex?.....	90
4.2.2.3	Características de Transifex.....	91
4.2.2.4	Planes tarifarios según la necesidad del cliente	92
4.2.2.4.1	Básico:	92
4.2.2.4.2	En crecimiento:	92
4.2.2.4.3	Avanzado:	93
4.2.2.4.4	Profesional:	93
4.2.2.4.5	Empresa:.....	94
4.2.3	Software Text United Translation.....	95
4.2.3.1	Características de Text United Translation	98
4.2.3.2	¿En dónde se Encuentra Text United Translation?	98
4.2.3.3	Algunos de los problemas que resuelve Text United	99
	Translation	99
4.2.3.4	Precios que se adecúen a la necesidad del cliente	102
4.2.3.4.1	Traducción de sitio web.....	102
4.2.3.4.1.1	Webstarter	102
4.2.3.4.1.2	E - comercio	103
4.2.3.4.2	Traducción corporativa.....	104
4.2.3.4.2.1	Esencial	104
4.2.3.4.2.2	Integrado.....	104
4.2.3.4.2.3	Empresa	105
	CAPÍTULO 5:	106

5.1.	Evaluación de softwares de traducciones	107
5.2.	Elección de software.....	110
CAPÍTULO 6		112
6.1.	Software Text United	113
6.1.1.	Ingreso a la aplicación	115
6.1.1.1.	Módulos de Tex United Translation	115
6.1.1.1.1.	Inbox.....	116
6.1.1.1.2.	My Profile	116
6.1.1.1.3.	My Connected Sources	116
6.1.1.1.4.	My Team.....	116
6.1.1.1.5.	Upload Files	117
6.1.1.1.6.	Your Website y Your Store.....	117
6.1.1.1.7.	Github Y Bitbucket	117
6.1.1.1.8.	Dropbox	117
CAPÍTULO 7		118
7.1.	Procesos de traducción	119
7.1.1.	Creación de un nuevo proyecto de traducción con el Proceso Lexitrans	119
7.1.1.1.	Nombre del proyecto	119
7.1.1.2.	Verificación de archivos y presupuesto	119
7.1.1.3.	Elección del traductor	122
7.1.1.4.	Revisión de traducción	123
7.1.1.5.	Entrega de traducciones al cliente.....	124

7.1.2. Creación de un nuevo proyecto de traducción con el Software Text United	125
7.1.2.1. Nombre del proyecto	125
7.1.2.2. Verificación de archivos	125
7.1.2.3. Elegir el idioma de traducción	126
7.1.2.4. Elegir a traductores	127
7.1.2.5. Añadir detalles	129
7.1.2.6. Mensajería y notificación	131
7.1.2.7. Traducción aceptada por traductor y se brinda el presupuesto al cliente	134
7.1.2.8. Revisión de traducción	136
7.1.2.9. Entrega de traducciones al cliente	137
7.2. Resumen comparativo de procesos de traducción	137
7.3. Impacto de la implementación del software Text United en la empresa Lexitrans Perú S.A.C.	139
CAPÍTULO 8:	143
8.1. CONCLUSIONES	144
8.2. RECOMENDACIONES	145
BIBLIOGRAFÍA	146
ANEXOS	149
ANEXO NRO. 1	1
ANEXO NRO. 2	2
ANEXO NRO.3	3

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de Oficina Lexitrans Perú S.A.C. (3H Soluciones, 2015)	21
Figura 2. Elaboración Propia. Organigrama de la empresa Lexitrans Perú S.A.C.	24
Figura 3. Elaboración Propia. Organigrama Departamento Comercial	39
Figura 4. Proceso Lexitrans. (3H Soluciones, 2015).....	42
Figura 5. Elaboración Propia. Diagrama de Ishikawa en la empresa Lexitrans Perú S.A.C.	53
Figura 6. Software Siainve. (Molina & Pérez Valladares, 2008)	66
Figura 7. Elaboración Propia. Tiempo para el establecimiento del software en la empresa Lexitrans Perú S.A.C.....	77
Figura 8. Módulos de Software Gespoint. (Translator, 2014)	79
Figura 9. Anuncio en web de Software Gespoint. (Translator, 2014).....	87
Figura 10. Anuncio de web de Software Transifex. (Glezos, 2009)	89
Figura 11. Anuncio en web de Cofundador de Text United. (Heppenstall, 2009)..	95
Figura 12. Elaboración Propia. Evaluación de Softwares de Traducciones	107
Figura 13. Elaboración Propia. Factores de Evaluación.	111
Figura 14. Ingreso a Software Text United. (Heppenstall, 2009)	115
Figura 15. Módulos Intranet de Software Tex United. (Heppenstall, 2009)	115
Figura 16. Módulos de Software Tex United. (Heppenstall, 2009).....	116
Figura 17. Formato Cotización de la Empresa Lexitrans Perú S.A.C.	121
Figura 18. Módulo agregar archivos. Software Tex United. (Heppenstall, 2009)	126
Figura 19. Módulo elección de idioma. Software Tex United. (Heppenstall, 2009)	127
Figura 20. Módulo modalidad de traducción. Software Tex United. (Heppenstall, 2009).....	128
Figura 21. Módulo elección de traductor. Software Tex United. (Heppenstall, 2009)	128
Figura 22. Módulos más detalles. Software Tex United. (Heppenstall, 2009).....	130

Figura 23. Correo electrónico con alerta de Software Text United.....	132
Figura 24. Módulo material a traducir en Software Tex United. (Heppenstall, 2009)	133
Figura 25. Módulo de aceptar o rechazar solicitud de traducción en Software Tex United. (Heppenstall, 2009).....	134
Figura 26. Módulos elección de traductores. Software Tex United. (Heppenstall, 2009).....	136
Figura 27. Elaboración Propia. Proceso de traducción actual Lexitrans y proceso futuro con el software Text United.	139
Figura 28. Elaboración Propia. Evaluación de indicadores proceso actual Lexitrans y proceso futuro con el software Text United.....	140
Figura 29. Elaboración Propia. Evaluación de indicadores en valor % del Proceso de traducción actual y futuro.	142

RESUMEN

Lexitrans Perú S.A.C., empresa dedicada al rubro de traducciones, se encarga de traducir diversos tipos de documentos a todos los idiomas, estos documentos seguidamente de la traducción son sellados y firmados con validez internacional por la Traductora Pública Juramentada María del Carmen Pizarro Sabogal.

Para realizar estas traducciones, la empresa cuenta con una base de datos de traductores a todos los idiomas, sin embargo, se verificó que en muchas oportunidades el tiempo de traducción acordado con el cliente se hace más largo de lo previsto, esta demora sucede frecuentemente porque no se conoce la disponibilidad real de los traductores registrados en la base de datos.

Por lo expuesto, se ha visto conveniente realizar una búsqueda de softwares en el mercado de traducciones, evaluarlos y elegir uno de ellos para implementarlo y gestione la disponibilidad de los traductores para conocer su disponibilidad en tiempo real.

En el estudio de mercado de softwares del rubro de traducción, se consideraron factores de evaluación para escoger el software adecuado. El nuevo software permitirá al equipo de ventas a que antes de cerrar algún trato con los clientes se puedan comunicar inmediatamente con los traductores para consultar su disponibilidad y así brindar la fecha de entrega real al cliente.

El resultado que se espera con esta implementación de software es optimizar los tiempos de entrega y brindar un servicio de calidad desde la recepción del requerimiento hasta la entrega final del documento traducido, esto ayudará a fidelizar las relaciones con los clientes que los nuevos clientes se identifiquen con la empresa.

PALABRAS CLAVES

- 1- Implementación
- 2- Tecnología de la información
- 3- Software
- 4- Tiempos
- 5- Facturación

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, encontramos que la cantidad de peruanos que emigran al extranjero, es una cifra elevada y la mayoría de estas personas toman esta decisión por las oportunidades que se les presentan o por una mejor calidad de vida.

Para realizar estos viajes, ya sea por una beca de estudios o residencias, cada país tiene una serie de requisitos y estos documentos deben ser presentados en el idioma del país a donde se viajará.

En la presente investigación, se tiene como objetivo implementar un software que permita dar una información exacta al cliente y de esta manera mejorar en los tiempos de entrega de las traducciones solicitadas por los clientes.

El software a implementarse, ayudará a conocer la disponibilidad de los traductores en tiempo real para atender a un requerimiento y así brindar la información exacta al cliente en cuanto al tiempo de entrega del documento a traducir, contando con este nuevo proceso se podrán entregar las traducciones en la fecha estimada y el cliente no tendrá que esperar más de lo establecido como sucede en la actualidad.

Esta implementación del nuevo software ayudará a garantizar la integridad de la empresa, ya no solo brindará un trabajo de traducción de calidad como en la actualidad, sino que también se podrá hacer conocida como una empresa que cumple con los requerimientos de traducción solicitados en el tiempo estimado.

El cumplir los acuerdos del presupuesto, ayudará a fidelizar a los clientes actuales y ganar nuevos clientes, lo cual dará como consecuencia una mayor rentabilidad.

DESARROLLO

La presente investigación contiene el plan de implementación de un software para gestionar la disponibilidad de traductores en tiempo real en la empresa Lexitrans Perú S.A.C., ubicada en San Isidro, con el fin de cumplir con los compromisos adquiridos con el cliente.

Para la implementación de este software, se realizará una búsqueda de tres diferentes softwares en el mercado dedicados al rubro de traducciones, se evaluarán cada uno de ellos mediante factores de evaluación para elegir el software adecuado y brinde solución a la problemática actual en la empresa Lexitrans Perú S.A.C.

El software a implementarse en la empresa Lexitrans Perú S.A.C., ayudará a conocer la disponibilidad de los traductores en tiempo real y permitirá realizar una coordinación previa al área de ventas con los diferentes traductores para brindar al cliente una fecha de entrega estimada teniendo la certeza que se cumplirá, y no como se hace en la actualidad que se basan de referencias anteriores y/o similares para dar una fecha estimada de entrega de las traducciones, lo cual genera un problema desde el inicio del proceso de la nueva solicitud de traducción, debido a que en muchas oportunidades el tiempo en el que se podrán entregar las traducciones es mayor a lo que se estableció con el cliente.

Por lo expuesto, es necesario implementar un software que ayude a mejorar los procesos actuales y se tenga la información actualizada de la disponibilidad en tiempo real de los traductores. El traductor que acepte el requerimiento, bajo política de cumplimiento se comprometerá con la empresa y el cliente a entregar las traducciones en el tiempo estimado, permitiendo a la empresa Lexitrans Perú S.A.C. cumplir con las bases del presupuesto entregado al cliente.

CAPÍTULO 1

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

1.1. Datos generales

Lexitrans Perú S.A.C., cuenta con un equipo de traductores e intérpretes profesionales de lengua materna, sus trabajos son sometidos al proceso Lexitrans de revisión y corrección de textos.

Este llamado proceso Lexitrans, es basado en la excelencia, garantiza el control indispensable de toda buena traducción para asegurar la calidad, consistencia y optimización de recursos.

Gracias al Proceso Lexitrans se manejan grandes volúmenes y proyectos de traducción en tiempo récord sin sacrificar la calidad.

Lexitrans se considera una empresa única en el mercado que ofrece una asesoría integral sobre el tipo de traducción que se requiere dependiendo de la naturaleza del documento, el propósito para el cual está siendo traducido y el país de destino.

Su equipo de intérpretes es periódica y rigurosamente capacitados para brindar una interpretación efectiva, que respete la integridad y confidencialidad de las partes, así como la exactitud del significado e intención de la comunicación.

Lexitrans Perú S.A.C., también brinda servicios de asesoramiento de manera integral en la producción, organización de congresos, convenciones, seminarios y conferencias a nivel nacional e internacional.

1.2. Nombre o razón social de la empresa

1.2.1 Razón Social

Lexitrans Perú S.A.C

1.2.2 Razón Social Anterior

Servicios Profesionales y Administrativos S.AC.

1.2.3 RUC

20101073344

1.2.4 Página Web

<http://www.lexitrans.net>

1.3. Ubicación de la empresa (dirección, teléfono y mapa de ubicación)

1.3.1 Dirección

Calle Germán Schreiber Nro. 246 Oficina 202, 2do piso - San Isidro

1.3.2 Teléfono fijo

(01) 208 – 0860 Anexo 223

1.3.3 Mapa de ubicación

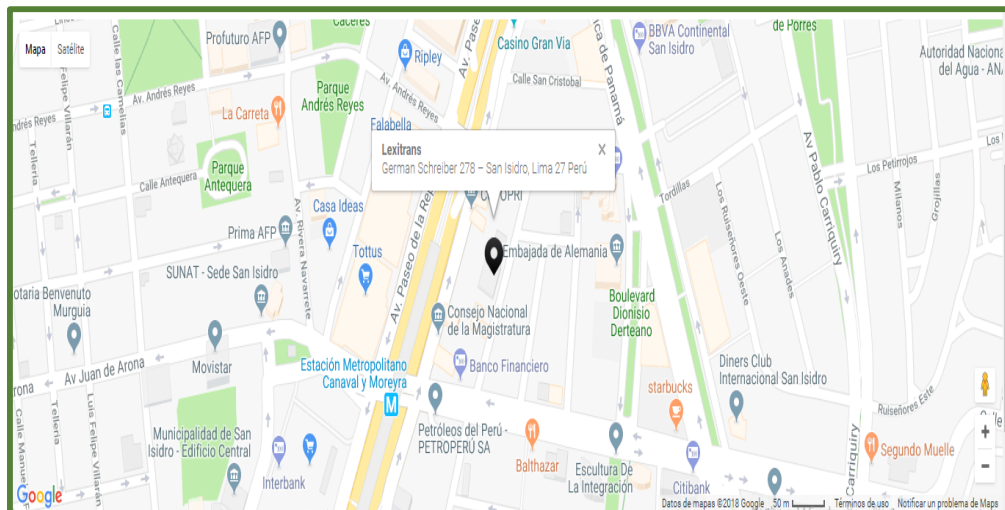


Figura 1. Mapa de Oficina Lexitrans Perú S.A.C. (3H Soluciones, 2015)

1.4. Giro de la empresa

Lexitrans Perú S.A.C., es conocida como la empresa líder más grande y sólida del mercado de la traducción e interpretación en el Perú. Tienen una trayectoria de treinta y seis años de experiencia que los respalda. Es por ello, que como empresa se consideran que son el puente de comunicación entre sus clientes y el mundo posmoderno.

La empresa es conocida por traducir y adaptar el contenido de los documentos a los diferentes lectores y audiencias, hallando el equivalente lingüístico y cultural en cada caso.

A su vez, disponen de amplios y variados recursos, procesos y herramientas que les permite manejar de manera eficaz y eficiente el nivel de los requerimientos.

1.5. Tamaño de la empresa (micro, pequeña, mediana o grande)

Entre los criterios empleados, por ejemplo, la OCDE (Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo) y ley 30056 ha adoptado la siguiente calificación de las empresas:

- a) Muy pequeñas (hasta 10 trabajadores).
- b) Pequeñas (entre 1 y 100 trabajadores).**
- c) Medianas (entre 100 y 499 trabajadores).
- d) Grandes (500 o más trabajadores).

Lexitrans Perú S.A.C., está contemplada como una pequeña empresa, la cual brinda sus servicios a nivel nacional e internacional.

1.6. Breve reseña histórica de la empresa

LEXITRANS PERÚ S.A.C., fue creada por la reconocida Traductora Pública Juramentada (TPJ - reconocida por el Ministerio de Relaciones Exteriores) y traductora colegiada certificada María del Carmen Pizarro Sabogal. Fundadora de la Asociación de Traductores Profesionales del Perú (ATPP), miembro del Colegio de Traductores del Perú (CTP), de The American Translator Association (ATA), de la Association of Language Companies (ALC) y la World Association of Non-Governmental Organizations (WANGO).

En 1982, apoyada por su reconocido equipo de colaboradores, abrió el primer estudio fuera del centro histórico, específicamente en San Isidro, lo cual la posicionó como innovadora en el mercado.

Con el paso del tiempo y gracias a la confianza de los clientes, han crecido considerablemente. Treinta y seis años de labor y el mejor equipo de traductores han conseguido que la empresa sea el líder del rubro en el Perú.

Además de la traducción y la interpretación, brindan un servicio integral: doblaje y subtitulado, asesoría lingüística, adaptación de textos y transcripciones, exportación de servicios de traducción, alquiler de equipos, producción y organización de eventos.

De esta manera cierran un círculo y ofrecen una opción profesional para todas sus necesidades de comunicación.

1.7. Organigrama de la empresa

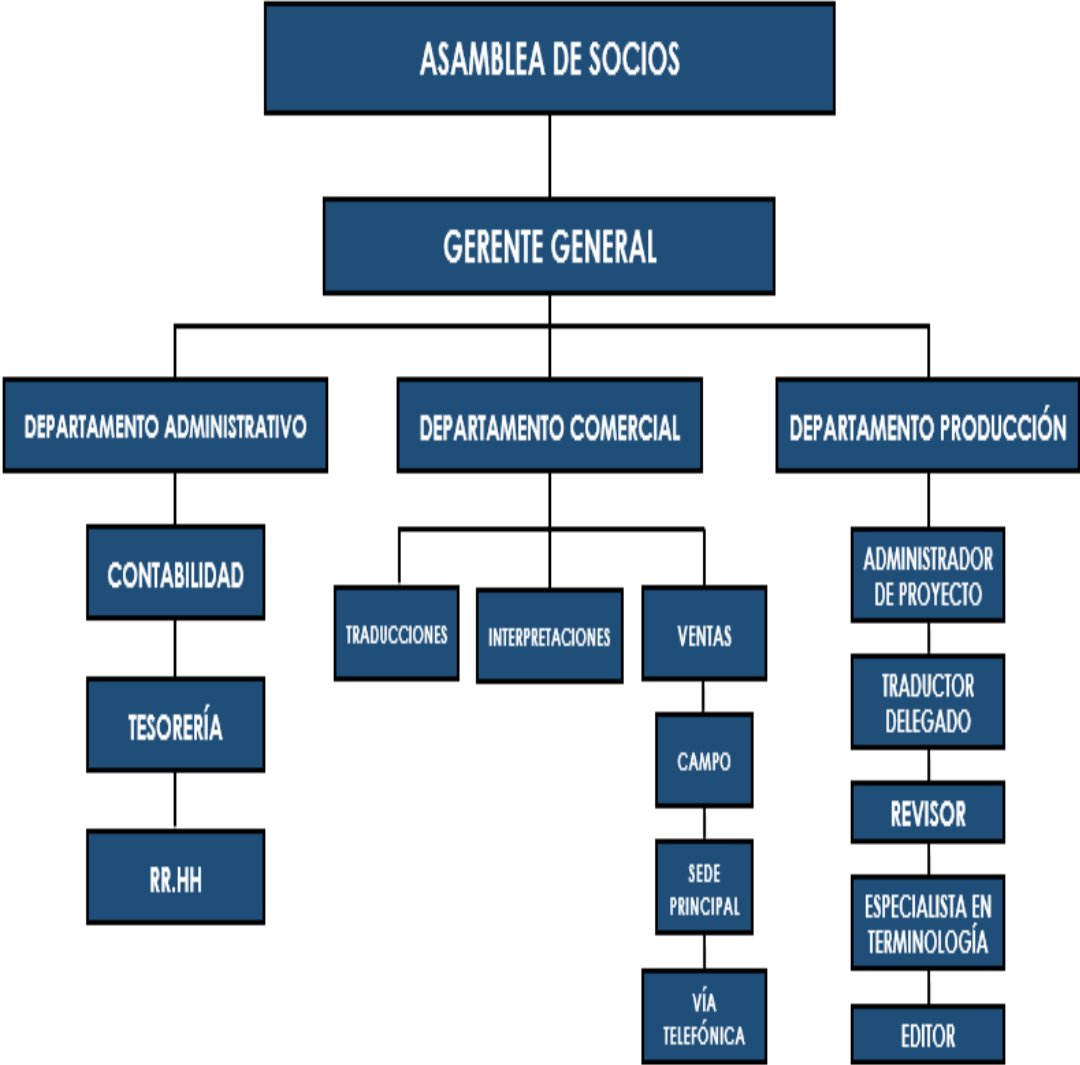


Figura 2. Elaboración Propia. Organigrama de la empresa Lexitrans Perú S.A.C.

1.8. Misión, Visión y Política

1.8.1 Misión

Quieren contribuir con las personas y empresas para superar las barreras de comunicación global, generando un valor tangible mediante el Proceso Lexitrans, que les garantiza la calidad excepcional, la precisión y el estilo requeridos para cumplir con confiabilidad tus objetivos.

1.8.2 Visión

Es ser la primera elección del mercado de traducciones e interpretaciones, sinónimo de calidad excepcional y confiabilidad, con comprobadas soluciones integrales de valor agregado y un servicio personalizado superior.

1.8.3 Política

- ✓ Ofrecer servicios de traducción e interpretación a precios competitivos, con calidad y oportunidad.
- ✓ Entablar diálogo amable y cortés con el cliente para así ofrecer un mejor servicio.
- ✓ Dar una información completa y precisa a nuestros clientes de todos nuestros servicios.
- ✓ Dar una respuesta a los requerimientos en los tiempos estimados.
- ✓ Entregar los servicios en las fechas pactadas.

1.9. Productos y clientes

1.9.1 Productos

1.9.1.1. Traducción Oficial

Es la traducción con valor de fe pública para todos los efectos legales de acuerdo con la legislación peruana.

La traducción oficial está reservada por ley a los traductores públicos juramentados, quienes son funcionarios nombrados por el Ministerio de Relaciones Exteriores y están sometidos a su vigilancia.

Este tipo de traducción sólo está permitida en el caso de documentos originales debidamente legalizados (apostillados), debe ir acompañada a estos y ceñirse a un formato preestablecido y registrado ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Por su valor de fe pública, la traducción oficial es obligatoria en el Perú para una serie de trámites:

- ✓ Procesos civiles, penales y administrativos.
- ✓ Inscripción en Registros Públicos.
- ✓ Trámites consulares.
- ✓ Trámites de pensiones.
- ✓ Convalidación de grados y títulos.

- ✓ Documentos que acompañan las ofertas en licitaciones públicas.
- ✓ Certificados de estudios, grados y títulos (para algunos países).

1.9.1.2. Traducción Certificada

De este tipo de traducción, se hace responsable el traductor el autor mediante su firma ante terceros, protegiendo al dueño del documento original, tal como sucede con la traducción oficial.

Sin embargo, carece del valor de documento público que sí posee esta.

El valor agregado se encuentra en la acreditación del traductor, ya sea que pertenezca al Colegio de Traductores del Perú o a otra asociación profesional reconocida, o que esté respaldado por el título profesional del autor de la traducción que acredite la suficiencia lingüística en los idiomas con los cuales trabaja y el conocimiento de la materia o especialidad del documento que se pretende traducir.

La traducción certificada es requerida para muchos fines, pero no de manera sistemática. Al no existir una normativa uniforme, su aceptación depende de la decisión del destinatario de la traducción.

Una ventaja de la traducción certificada es su fácil adaptabilidad a las exigencias de los usuarios, puesto que no requiere ninguna formalidad para el documento original.

Actualmente la traducción certificada es requerida para una serie de trámites:

- ✓ Documentos que acompañan las ofertas en licitaciones públicas (sólo las traducciones certificadas por los traductores colegiados certificados).
- ✓ Certificados de estudios, grados y títulos (para algunos países).
- ✓ Documentos de uso privado que requieren una firma (conocimientos de embarque, contratos simples, transacciones privadas, certificados de empleo, informes de todo tipo, facturas, certificados médicos, descripciones de productos farmacéuticos, análisis de laboratorio, etc.)

1.9.1.3. Traducción Simple

Es la traducción no firmada por su autor. Su responsabilidad ante terceros recae en el dueño del documento original. No está sujeta a requisitos formales.

Este tipo de traducción representa la mayor parte de la oferta y la demanda en la práctica, pues comprende todos los ámbitos institucionales y todo tipo de documento sin excepción:

- ✓ Organismos internacionales.
- ✓ Memorias.
- ✓ Patentes.
- ✓ Pólizas de seguro.
- ✓ Publicaciones de todo tipo (publicidad, páginas web, proyectos multilingües, entre otras).
- ✓ Proyectos y especificaciones técnicas.
- ✓ Correspondencia.

1.9.1.4. Traducción Especial

Es la traducción con valor de traducción oficial que se efectúa en los casos en los que no existe traductor público juramentado en el mercado peruano. Tal es el caso del quechua, aimara, coreano, sueco, búlgaro, neerlandés, finés, danés, húngaro, hebreo, serbio, entre otros idiomas.

1.9.1.5. Servicio de Interpretación

Asegura la más completa colaboración de intérpretes capacitados y acreditados para realizar interpretaciones cara a cara, en grupo, por teléfono y en todas las combinaciones de idiomas.

El grupo de intérpretes son periódica y rigurosamente capacitados para brindar una interpretación efectiva, que respete la integridad y confidencialidad de las partes, así como la exactitud del significado e intención de la comunicación.

Al momento de cruzar las barreras del idioma en tiempo real, no existe posibilidad de error. Se Puede requerir el servicio de interpretación para temas relacionados con reuniones, conferencias, negociaciones, servicios sociales, juicios, atenciones médicas y entrevistas.

Estos intérpretes estarán siempre dispuestos a desplazarse a provincias dentro del Perú y, de ser necesario, al extranjero.

Lexitrans Perú S.A.C., brinda dos tipos de interpretación:

1.9.1.5.1. Interpretación Simultánea

La interpretación simultánea es aquella en que el intérprete transmite el significado en tiempo real. Este tipo de interpretación es principalmente utilizada en conferencias, teleconferencias y videoconferencias.

Requiere contar con espacios insonorizados (cabinas y audífonos individuales) que permitan al intérprete escuchar con absoluta nitidez lo que dice el orador y transmitir el mensaje a los oyentes en la lengua meta con la mayor fidelidad y claridad posible.

La interpretación simultánea requiere del intérprete un nivel de concentración mental tan

alto que no resulta aconsejable mantenerlo por más de una hora.

Por ello, se organizan equipos de dos o tres intérpretes en cada cabina, de acuerdo con la duración de la jornada y según la dificultad de los temas que serán tratados en el evento.

La interpretación simultánea se da en diferentes modalidades en función del tipo de soporte técnico y del contexto. Por ejemplo, están el chouchottage (susurro) y el bidule (sin cabina, con equipo portátil)

1.9.1.5.2. Interpretación Consecutiva

En el caso de la interpretación consecutiva, el intérprete escucha una oración, luego la resume, obtiene lo esencial y transmite el mensaje. Puede tomar notas para ayudarse (suele utilizar símbolos, abreviaturas o palabras clave).

Este tipo de interpretación es necesaria en aquellas situaciones en que la precisión en la transmisión del mensaje es más importante que la fluidez y la rapidez. Este es el caso de las entrevistas personales, conferencias de prensa particularmente sensibles, negociaciones y

declaraciones testimoniales (Discovery depositions).

1.9.1.6. Producción y Organización de eventos

Brindan un asesoramiento integral en la producción y organización de congresos, convenciones, seminarios y conferencias a nivel nacional e internacional.

Proporcionan todos los equipos inalámbricos, infrarrojos, multicanal y multimedia para la interpretación simultánea, así como el apoyo necesario para la cobertura de prensa, radio y televisión.

Al solicitar el servicio requerido, producirán el evento a la medida de las necesidades.

1.9.1.7. Exportación de Servicios de Traducción

Es el servicio que consta de residentes en el extranjero, si desea contratar cualquiera de los servicios, es posible enviar los documentos traducidos al lugar de residencia.

El cliente será asesorado de manera integral en cualquier trámite o proceso que requiera.

1.9.1.8. Asesoría Integral y Lingüística

Se ofrece apoyo permanente en toda la logística que implica cualquiera de los servicios que ofrecemos. Si se trata de una traducción, te asesoramos sobre los tipos de traducción requerida.

También te ofrecemos nuestra colaboración en los trámites administrativos, legales, tributarios o laborales que requieras para establecerte en el Perú o constituir una empresa en nuestro país.

Para facilitarte cualquier trámite, te expedimos constancias de nombres, apellidos, términos, calificaciones y equivalencias en general, así como notas aclaratorias diversas sobre tipos de cambio, problemas de traducción o incluso notas del traductor relacionadas a los documentos que han sido traducidos a un idioma extranjero en el país de origen con una gramática, semántica, sintaxis y terminología inapropiada para salvaguardar la responsabilidad del traductor que efectúe la traducción al castellano en el Perú.

1.9.1.9. Alquiler de Equipos

Lexitrans Perú S.A.C., cuenta con equipos de la mejor calidad y con diversidad de tecnologías para satisfacer todos sus requerimientos.

Asimismo, tenemos sistemas con tecnología digital integrada de interpretación y microfonía, lo que permite que la interacción entre el conferencista y la audiencia se realice en tiempo real.

De acuerdo con el tipo de interpretación que requieras, te podemos ofrecer equipos de interpretación con cabina o portátil. La calidad del sonido está garantizada en todos los casos.

Lexitrans Perú S.A.C., cuenta con los siguientes equipos:

1.9.1.9.1. Equipo con cabina para Interpretación Simultánea

Brinda sistemas digitales integrados y microfónicos para interpretación simultánea de hasta 32 canales, consolas de interpretación digital, análoga y de sistema infrarrojo, cabinas con calidad ISO, receptores, entre otros.

Los técnicos le asesorarán para que elija los equipos con la tecnología acorde al requerimiento y estarán presentes durante el evento para atender cualquier eventualidad.

1.9.1.9.2. Equipo portátil para Interpretación Simultánea

Es un sistema inalámbrico que no precisa instalación de sonido ni cabinas.

Se recomienda para ambientes pequeños, tours, visitas guiadas, capacitación en plantas, reuniones de directorio y eventos con participación de hasta 20 personas.

1.9.1.9.3. Equipos Complementarios

Cuenta con proyectores HD, sistemas para videoconferencias, videostreaming y Web Ex (presentación de archivos con voz y video).

1.9.1.10. Doblajes y subtítulos

Desarrolla subtítulos y doblajes de películas, documentales y videos en diferentes idiomas con locutores especializados para ayudarle a expandir el alcance de la comunicación y lograr captar la atención de más clientes. También brinda asesoramiento sobre lo que más conviene: un servicio de doblaje o uno de subtítulo.

Cuentan con la experiencia y el conocimiento de las connotaciones lingüísticas de diferentes culturas y el equipo

profesional es periódicamente capacitado para cuidar los más mínimos detalles, captar el estilo y la esencia del contenido original y sincronizar el tiempo de traducción al video.

1.9.1.11. Transcripciones

El servicio de transcripción involucra la conversión de audio a texto de manera exacta y eficiente en diferentes idiomas. Si se trata de una entrevista, un video, una conferencia o una canción, los traductores especializados realizarán la transcripción y entregarán el texto completo en el formato que se requiera, en el idioma original o traducido a uno o más idiomas.

1.9.2. Clientes

Se mencionara algunos de nuestros clientes que apuestan sus documentos a traducir con nosotros:

- ✓ Honeywell Perú S.A.
- ✓ Estudio Galvez Abogados S.C.R. L.T.D.A.
- ✓ Russell Bedford Perú.
- ✓ Stracon Gym S.A.
- ✓ Estudio Luis Eche copar Garcia S.R.L.
- ✓ Eli Lilly Interamerica INC. Sucursal Peruana.
- ✓ Estudio Muñiz Sociedad Civil de R.L.
- ✓ Engie Energía Perú s.a.
- ✓ Centro Internacional de la Papa.

- ✓ Belmond Perú S.A.
- ✓ Ministerio de Vivienda, Construcción y Sanamiento.
- ✓ Embajadas.
- ✓ Personas naturales.

1.10. Premios y certificaciones

- ✓ Participante en la Cumbre ALC-UE.
- ✓ Participante en la Cumbre APEC.
- ✓ Certificación para la exportación de servicios de traducción.
- ✓ Certificación para la organización de eventos.
- ✓ Certificación para la asesoría lingüística.
- ✓ Certificación ISO 9001:2008
- ✓ Norma UNE EN-15038:006

1.11. Relación de la empresa con la sociedad

Creemos en el valor compartido, razón por la cual nos comprometemos social y culturalmente con la comunidad, y adaptamos nuestros procesos a la preservación del medio ambiente.

Algunos ejemplos de nuestro compromiso son el reciclaje, el ahorro de energía, la ayuda a distintas organizaciones de apoyo social.

CAPÍTULO 2

DEFINICIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del área analizada

En el presente capítulo, se realiza una introducción de la investigación a realizar.

En primer lugar, se plantearán los problemas que han dado lugar a la elaboración de este proyecto, y consecutivamente estas son justificadas.

En segundo lugar, se presentarán de forma específica los objetivos, partiendo desde el más general al más específico, finalmente se describe la meta del proyecto.

El departamento comercial, establece la situación actual del cierre de trato con el cliente para las traducciones requeridas, departamento responsable de recibir el requerimiento de los clientes, y se representa en el siguiente organigrama.

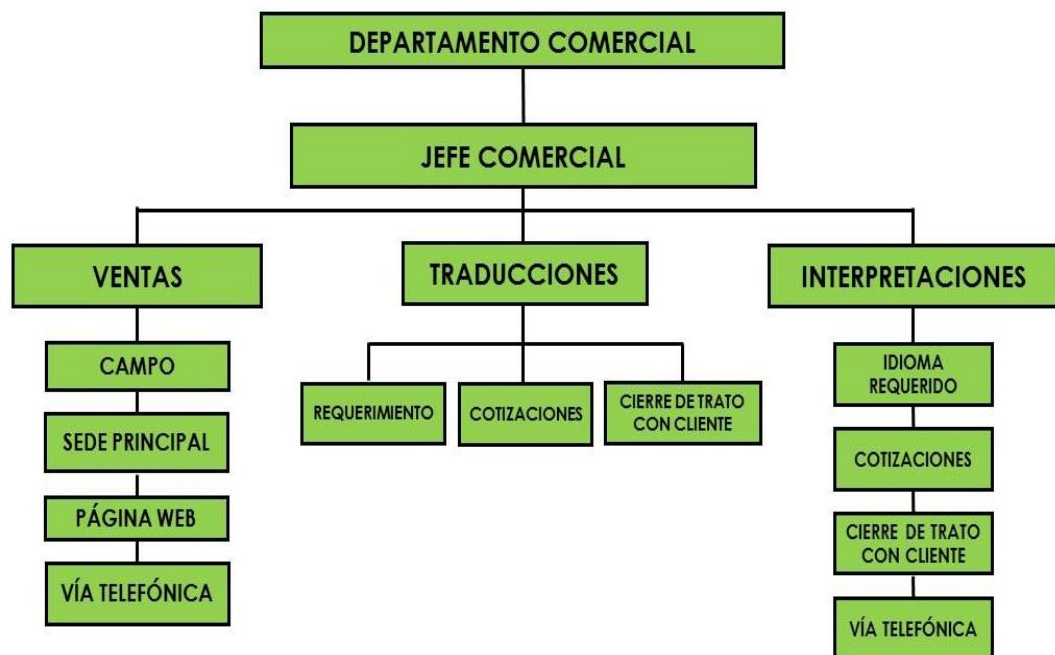


Figura 3. Elaboración Propia. Organigrama Departamento Comercial

El público que contacta constantemente a Lexitrans Perú S.A.C., son aquellas personas que viajarán a otro país y necesitan traducir sus documentos en el idioma del país de destino.

Muchos de los clientes que contactan a Lexitrans Perú S.A.C., requieren asesoramiento para saber qué tipo de traducción necesitan realizar para sus documentos, esto sucede debido a que muchas veces en las embajadas, universidades, internet (la información se encuentra en otros idiomas) y otras entidades, no les dan la información o asesoría detallada.

De acuerdo al trámite que el cliente deba realizar, los documentos a traducir podrían solicitarse en 4 tipos de traducción: Traducción Oficial, Traducción Certificada, Traducción no oficial (Simple) y Traducción Especial.

Es por ello, que antes de realizar un presupuesto al cliente, se le asigna un asesor comercial para brindarle la orientación que requieren para saber el tipo de traducción que necesita su documento.

Después de saber el cliente que tipo de traducción requiere, se le transfiere con el área de Presupuestos, quienes le realizarán una cotización por los documentos que necesita traducir.

En la cotización se detalla el número de presupuesto, tipo de traducción, forma de pago, el plazo de entrega, el idioma a traducir, el nombre del documento a traducir y el valor aproximado en soles por la traducción, para el servicio de traducción no se considera por páginas físicas, sino que cada 180 palabras es una página. La confirmación para proceder con el servicio de traducción, es realizar el pago del 50 % del monto indicado

en el presupuesto y el % restante se realizará en la contra entrega de las traducciones.

Para realizar una cotización al cliente, Lexitrans Perú S.A.C. cuenta con un ERP llamado "LEXITRANS", el cual permite guardar los datos de los clientes en una base de datos que se guarda en el servidor.

Para los clientes que aún no han tomado una decisión afirmativa o negativa, sino solo quieren una cotización para tener una referencia de cuanto le costaría realizar el trabajo con la empresa, se ingresa al sistema como "**Interesado**" (Nombre, Correo electrónico y/o Teléfono) generándose automáticamente un número de presupuesto, una vez dado a conocer el presupuesto al cliente, quedamos a la espera de su respuesta.

Al obtener la aprobación del cliente, se pasa a la siguiente fase, que es solicitar y registrar los datos completos del cliente, si es persona natural se solicitan sus Nombres y Apellidos, DNI, Dirección, Teléfono, Correo electrónico, en caso sea una empresa se solicita la Razón Social, RUC, Dirección Fiscal, lo cual se corrobora si se encuentra la empresa activa en Consulta Ruc de la página de SUNAT, estos datos son necesarios para poder emitir el comprobante de pago. De esta manera, el cliente ya no se queda en la plataforma "Interesado", sino que el sistema Lexitrans generará automáticamente un código de cliente que en adelante lo identificará.

La información se guarda en la base de datos y a partir de este momento como política de la empresa, el cliente acepta y autoriza al titular de Lexitrans Perú, de manera libre, consciente y expresa, a utilizar para

fines informativos y publicitarios en relación con los productos o actividades que Lexitrans Perú realice. Dando a opción que en el momento en que se desee que los datos sean eliminados de la base de datos, se deberán comunicar por escrito al correo electrónico lexitrans@lexitrans.net.

El sistema Lexitrans guarda la cotización realizada al cliente para que sobre esas bases, el departamento de producción pueda realizar la traducción requerida, cuando el presupuesto es aceptado en el sistema por el jefe comercial, automáticamente llega una alerta en las computadoras del área de producción, indicando que hay un trabajo por realizar, esta área se encargará de imprimir las bases para verificar los detalles de las traducciones y derivar según el tipo de traducción, al traductor idóneo, es así que se da inicio al llamado “Proceso Lexitrans” para asegurar los estándares de calidad y el cumplimiento de sus objetivos.



Figura 4. Proceso Lexitrans. (3H Soluciones, 2015)

2.1.1. Proceso Lexitrans

2.1.1.1. Administrador del proyecto

- ✓ Es quien elige y asigna los trabajos de traducción de acuerdo con la especialidad e idioma requeridos.
- ✓ En el caso de proyectos de gran envergadura, realiza las coordinaciones necesarias entre los traductores que conforman el grupo que se encargará del proyecto.
- ✓ Dirige la elaboración de un glosario de términos específicos tomando en cuenta el corpus de la traducción.
- ✓ Establece los tiempos de entrega e identifica con el equipo las fuentes de consulta. Indica a los traductores el uso de las herramientas de memorias de traducción.

2.1.1.2. Traductor

- ✓ Logra un equilibrio entre la fidelidad y el sentido del texto fuente y la lectura fluida y exacta del texto meta.
- ✓ Recordemos que la mejor traducción es aquella que nadie detecta como traducción, la que parece haber sido escrita originalmente en el idioma al cual traducimos.

2.1.1.3. Revisor

- ✓ Realiza la primera revisión contra el texto fuente.
- ✓ Verifica que la información esté completa y se cumplan con los criterios de calidad.

- ✓ Identifica y corrige omisiones, contrasentidos, falsos amigos, entre otros.

2.1.1.4. Especialista en terminología

- ✓ En caso de textos técnicos o complejos, se recurre a un especialista en el tema.
- ✓ Su tarea es brindar asesoría para usar la terminología adecuada.

2.1.1.5. Corrector de estilo

- ✓ Revisa la traducción desde un punto de vista ortográfico, gramatical y estilístico.
- ✓ Toma en cuenta al público al que se dirige el texto.

2.1.1.6. Editor

- ✓ Se dedica a darle forma, fluidez y exactitud en la lengua meta.

El proceso Lexitrans asegura la calidad, precisión y estilo que debe tener toda buena traducción. Habiendo culminado el Proceso Lexitrans, dependiendo del tipo de traducción requerido, los documentos pasan a ser firmados por la por la reconocida Traductora Pública Juramentada María del Carmen Pizarro Sabogal y a su vez se agregan los sellos respectivos dándole el valor que requieren los diferentes estados.

2.2. Antecedentes y definición del problema

La comunicación es la actividad más importante del ser humano, es aquella que ha permitido a la humanidad vivir en sociedad hasta la actualidad.

Actualmente, en la era de la globalización la comunicación es indispensable en el día a día y la misión de la empresa Lexitrans Perú S.A.C., es volverla su mejor aliada.

Para ello, la empresa Lexitrans tiene como prioridad crear un puente entre lenguas y culturas, logrando que el mensaje llegue fielmente a todo el mundo.

La empresa Lexitrans Perú S.A.C. ha estado en constante crecimiento empresarial, sin embargo, se notó que a la fecha se presenta como problema principal la demora en las entregas de las traducciones solicitadas por el cliente. En diferentes oportunidades la traducción no se encuentra lista en el tiempo estimado que se detalla en la cotización brindada al cliente y esto genera incomodidad en ellos.

Se verifica que el problema radica en el proceso del área de ventas, debido que al realizar la cotización se brinda un plazo de entrega al cliente sin antes hacer la consulta al área de producción (encargados de verificar la disponibilidad de los traductores y de brindar una fecha estimada de acuerdo al personal o traductores disponibles con los que cuenta en ese momento).

El área de ventas para dar un plazo de entrega al cliente se basa de referencias anteriores sin tomar en cuenta que para cada documento se necesitan diferentes tipos de traductores, ya sea por el tema, idioma o sobrecarga de trabajo con la que se encuentra en ese momento los diferentes traductores. Como consecuencia de no estar informados con la disponibilidad real de los traductores, cuando los clientes llegan a recoger las traducciones, no se encuentran listas porque el plazo que se indicó, no se consideró en tiempo real.

El área de ventas, por cerrar tratos con los clientes, no toma en cuenta que la mayoría de los traductores se encuentran con sobrecarga de trabajo cuando se les solicita sus servicios, lo cual genera una demora porque no se puede contar con el traductor que pensó en un inicio el área de ventas porque no se encuentra con disponibilidad inmediata.

Al conocer esto el área de producción que es la encargada de buscar al traductor adecuado para cada requerimiento, tiene que buscar una solución inmediata para cubrir el requerimiento del cliente, en algunas oportunidades se logran contactar con traductores que si podrán tomar el requerimiento, pero en la mayoría de ellos no se logra cumplir con esto y consecuentemente no se entregan las traducciones en el tiempo establecido en el presupuesto brindado al cliente.

Actualmente, el área de producción realiza una búsqueda manualmente, es decir, verifica la base de datos y para contactarse con los traductores de acuerdo al idioma de traducción se tiene una demora porque la información no se encuentra centralizada. Una vez encontrada la información de los traductores que manejan el idioma a traducir los llaman y/o les envían un correo solicitando sus servicios. En muchas

oportunidades los traductores no responden la llamada y/o correo inmediatamente, sino que hay una demora que se ve reflejada en la entrega final.

El área de ventas conociendo esta realidad del proceso de trabajo, en muchas oportunidades por cerrar el trato con el cliente y poder ganar la comisión correspondiente de cada venta, comprometen a la empresa a brindar una traducción en un tiempo que es poco posible cumplir. Una vez que el cliente llega a recoger su traducción, le comunican que todavía no está lista su traducción y que deben esperar para que se el área de producción se la entregue.

Al conocer la situación actual se tomó como medida realizar una búsqueda de softwares en el mercado de traducciones, evaluarlos mediante factores de evaluación y escoger el que software que se adecue a la necesidad de la empresa y brinde la solución de la problemática actual. Este software permitirá al área de ventas contactarse con los traductores directamente y habiendo hecho las coordinaciones previas puedan brindar una fecha estimada correcta de la entrega de su traducción cliente.

Al investigar en el mercado de los softwares encontramos que gracias a los avances científicos y tecnológicos, han alcanzado un valor incalculable en el mundo. El desafío para las organizaciones es escoger aquellos softwares, que de una manera objetiva y tangible les asegure ventajas competitivas sostenibles y les ayude a afrontar de la mejor manera posible todos sus desafíos; esto cobra aún mayor relevancia si se considera la información como recurso que influye en la toma de decisiones, en el desarrollo de acciones que conllevan a cambios en sus condiciones económicas, estructurales y operativas.

Por lo expuesto, se considera necesario hacer una evaluación para elegir e implementar un software en la empresa Lexitrans Perú S.A.C., para gestionar de una manera óptima los procesos que lleva a cabo el área de ventas.

Otro punto importante a ser observado es que actualmente la información manejada se encuentra descentralizada, lo que quiere decir es que está disponible en el área de producción y no en el área de ventas que es donde se necesita como prioridad para brindar una información correcta.

Se verifica que existe una necesidad por parte de la organización, lo cual se ve conveniente como solución implementar un software que proporcione una mayor flexibilidad y mejor accesibilidad a la información, en el área de ventas y producción, puesto que automatizará las operaciones que se llevan a cabo manualmente, y permitirá tener la información inmediata desde cualquier computadora o celular. Esto facilitará llevar un mejor manejo de los procesos e información, la integración de los trabajadores e incrementar la eficiencia del registro y a la vez disminuir el tiempo de entrega de las traducciones.

2.2.1. Síntomas

- ✓ El incremento de personas que viajan al exterior del país.
- ✓ No brindar una información real al cliente.
- ✓ No contar con más traductores laborando en la oficina.
- ✓ No conocer la disponibilidad real de traductores freelance.
- ✓ No se cumple el tiempo de entrega estimado con el cliente para la entrega de sus traducciones.

2.2.2. Causas

- ✓ Basarse en experiencias anteriores para brindar un plazo de entrega.
- ✓ Falta de un software para gestionar la disponibilidad de diferentes traductores a la vez, en tiempo real.
- ✓ Falta de más traductores en oficina.
- ✓ Falta de disponibilidad de tiempo en traductores freelance.
- ✓ Falta de más traductores en la base de datos de la empresa.

2.2.3. Pronóstico

El desarrollo del presente trabajo promoverá un impacto efectivo en cuanto a la información de la disponibilidad de los traductores en tiempo real, como también, la automatización de los procesos que aún son llevadas manualmente, lo cual proporcionará una serie de valores agregados no sólo al área de ventas, si no a la empresa Lexitrans Perú S.A.C. en general.

La implementación del software, traería como resultado principalmente la disminución de tiempos de la respuesta de los traductores, y un trabajo organizado entre el área de ventas y el área de producción.

El software a implementar permitirá a los usuarios registrar de manera confiable y amigable toda la información obtenida de las actividades realizadas pertenecientes a cada nuevo requerimiento y tendrá la capacidad de reunir toda la información bajo un ambiente web único.

2.2.4. Diagrama de Ishikawa

Esta herramienta nos ayudará y servirá como guía para la implementación del software que permita gestionar la disponibilidad de traductores en tiempo real, a través de este diagrama podemos verificar si los factores seleccionados fueron realmente las causas del problema, a su vez nos permitirá identificar problemas, éstos pueden prevenirse si se adoptan controles apropiados.

2.2.4.1 ¿Qué es el diagrama de Ishikawa?

El diagrama de Ishikawa también llamado “Diagrama Causa-Efecto o Diagrama Esqueleto de Pescado”, creado por el japonés Kaoru Ishikawa, experto en control de calidad. Este diagrama es una técnica que se muestra de manera gráfica para identificar y arreglar las causas de un acontecimiento, problema o resultado.

2.2.4.2 Uso del diagrama de Ishikawa

Entre los usos que tiene el diagrama de Ishikawa, reconoce las siguientes:

- ✓ Concentrar el esfuerzo del equipo en la resolución de un problema complejo.
- ✓ Identificar todas las causas y las causas raíces para cada efecto, problema, condición específica.
- ✓ Analizar y relacionar algunas de las interacciones entre los factores que están afectando.
- ✓ Permite la acción correctiva.

2.2.4.3 Método para crear un diagrama de Ishikawa

- ✓ Identificar y establecer el problema o el efecto que se analizará.
- ✓ Dibujar una caja que contenga el problema o el efecto y sobre la izquierda una espina dorsal horizontal.
- ✓ Conducir a una sesión de tormenta de ideas. Como un primer bosquejo, para las ramas principales usted puede utilizar las siguientes categorías:
 - Industria de servicios: las 8 P, producto/servicio, precio, promoción, políticas, procesos, procedimientos, plaza/planta/tecnología.
 - Industrial: las 6 M's, mano de obra, métodos, medidas, maquinaria, materiales, madre naturaleza (ambiente).
- ✓ Identificar las causas principales que contribuyen al efecto que es estudiado. Para esto se puede utilizar un Análisis de Pareto o un Análisis de la causa raíz.
- ✓ Las causas principales se convierten en las etiquetas para las sucursales secundarias del diagrama.
- ✓ Para cada rama secundaria importante, identificar otros factores específicos que puedan ser las causas del efecto. Pregunte ¿Por qué está sucediendo esta causa?
- ✓ Identificar niveles cada vez más detallados de causas y continuar organizándose bajo causas o categorías relacionadas.
- ✓ Analizar diagrama.

2.2.4.4 Fortalezas y beneficios del diagrama de Ishikawa

- ✓ Ayuda a encontrar y a considerar todas las causas posibles del problema.
- ✓ Ayuda a determinar las causas raíz de un problema o calidad característica, de una manera estructurada.
- ✓ Anima la participación grupal y utiliza el conocimiento del proceso que tiene el grupo.
- ✓ Utiliza y ordena, en un formato fácil de leer las relaciones del diagrama causa-efecto.
- ✓ Aumenta el conocimiento sobre el proceso, ayudando a todos a aprender más sobre los factores referentes a su trabajo y como estos se relacionan.
- ✓ Identifica las áreas para el estudio adicional donde hay una carencia de información suficiente.

2.2.4.5 Desventaja del diagrama de Ishikawa

En los problemas extremadamente complejos no es útil, ya que se pueden correlacionar muchas causas y muchos problemas.

2.2.4.6 Condiciones del diagrama de Ishikawa

- ✓ Un problema se compone de un número limitado de causas, que a su vez se descomponen de causas secundarias.
- ✓ Será necesario distinguir estas causas, además de las secundarias para ocuparse del problema.

A continuación, se muestra el diagrama de Ishikawa que se realizó después de conocer la problemática de la empresa Lexitrans Perú S.A.C., con el fin de visualizar de una manera resumida las causas probables del problema principal.

2.2.4.7 Diagrama de Ishikawa

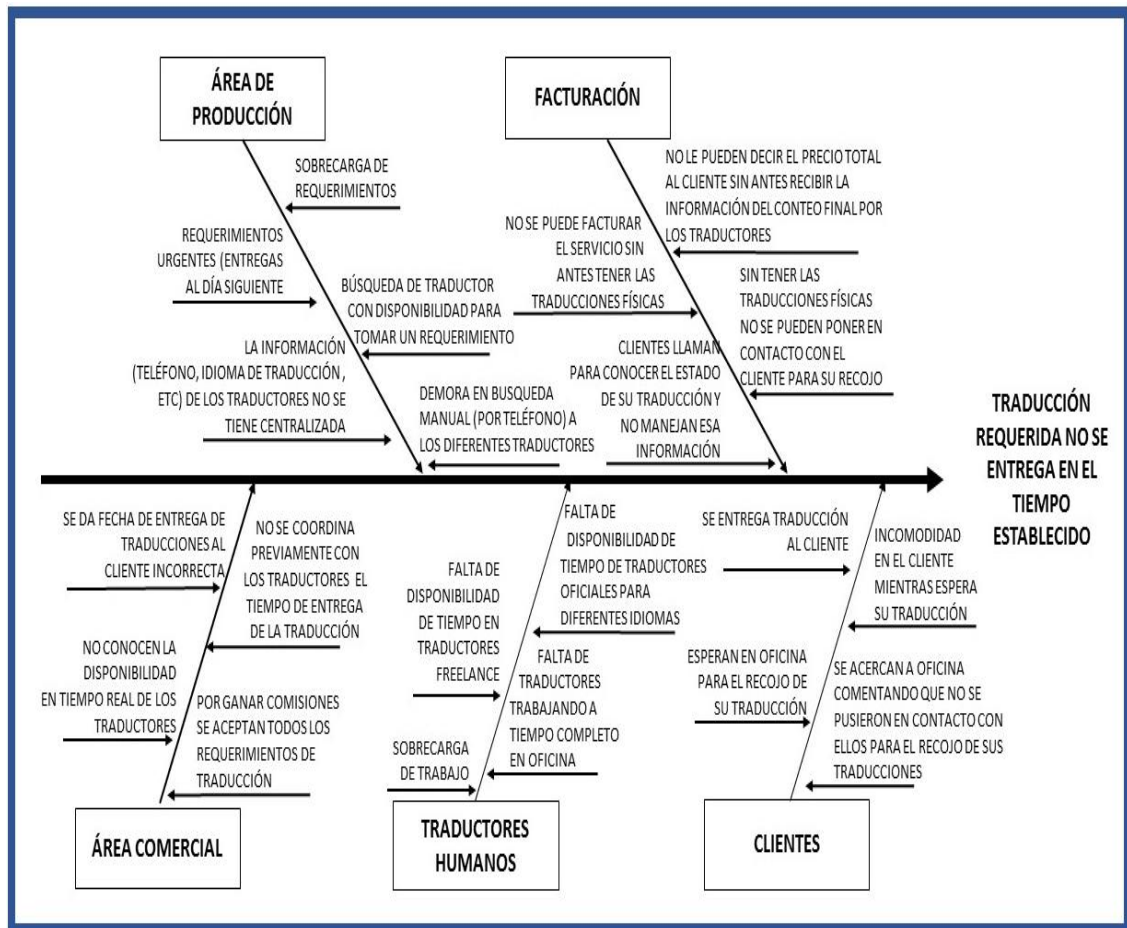


Figura 5. Elaboración Propia. Diagrama de Ishikawa en la empresa Lexitrans Perú S.A.C.

2.3. Objetivos: General y específico

2.3.1. Objetivo General

Implementar un software que gestione la disponibilidad de traductores en tiempo real y optimice el tiempo de entrega de traducciones cumpliendo lo establecido con el cliente en la empresa Lexitrans Perú S.A.C.

2.3.2. Objetivo Específico

- ✓ Conocer la disponibilidad de los traductores en tiempo real y optimizar el tiempo de entrega de las traducciones en la empresa Lexitrans Perú S.A.C.
- ✓ Brindarle al cliente en su presupuesto la información exacta del plazo de entrega óptimo para su traducción solicitada en la empresa Lexitrans Perú S.A.C.
- ✓ Ofrecer al cliente diferentes opciones de traductores para atender su requerimiento ayudará a fidelizar al cliente con la empresa Lexitrans Perú S.A.C.

2.4. Justificación

Por lo expuesto, es necesario realizar una búsqueda de softwares en el mercado de traducciones, evaluarlos para elegir el software adecuado a la necesidad e implementarlo para gestionar la disponibilidad de los

traductores en tiempo real con el fin de que no se sigan presentando demoras en las entregas de las traducciones.

Este software dará una solución a la problemática que se está presentando en la actualidad, el área de ventas podrá realizar las coordinaciones directas con los traductores y estos les podrán indicar con certeza el tiempo estimado para la entrega de la traducción.

También ayudará a llevar a cabo un proceso mucho más eficiente, que va desde el inicio del proceso con la cotización hasta la entrega de las traducciones al cliente, ayudando a que la empresa sea reconocida por su integridad en cumplir los tiempos estimados de entrega y a su vez fidelizar a los clientes y un aumento en el número de nuevos clientes.

2.5. Alcances y limitaciones

2.5.1. Alcances

La presente investigación de implementación de un software para gestionar la disponibilidad de los traductores en tiempo real y optimizar los tiempos de entregas de las traducciones requeridas en la empresa Lexitrans Perú S.A.C., será implementada en el área de ventas, en el proceso de realizar el presupuesto al cliente.

La facilidad que nos permitirá tener este nuevo software es que no solo se consultará manualmente (llamada) a un traductor que se encuentre en oficina o fuera de ella como se hace en la actualidad, sino que permitirá consultarle simultáneamente a diferentes traductores al mismo tiempo, dando así una mayor opción para

ubicar el plazo de entrega más óptimo según el requerimiento de cliente.

2.5.2. Limitaciones

Encontramos como principal limitación que los traductores en su mayoría no se encuentran en las instalaciones de Lexitrans Perú S.A.C. y no se conoce su disponibilidad en tiempo real, y cuando hay nuevos requerimientos y se quiere localizar a los diferentes traductores registrados en la base de datos, estos se demoran en responder las llamadas y/o correos.

La búsqueda de los traductores es manual y no se encuentra centralizada (según idioma de traducción), es por ello que se tiene que realizar la búsqueda del traductor uno por uno y esto genera una demora en los procedimientos de la asignación de las diferentes tareas.

CAPÍTULO 3

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se hará referencia a dos tesis y una investigación sobre la implementación de un software en empresas de diferentes rubros.

3.1. Implementación de un software para la mejora de procesos en empresas de traducciones

3.1.1. Gestión para la implementación de un software que permita ver la disponibilidad de traductores en tiempo real

El no contar con un software para identificar la disponibilidad de los traductores en tiempo real, no permite al área de presupuestos tener la facilidad de una respuesta inmediata a la solicitud del cliente, esto sucede debido a que hasta el momento muchas veces es difícil contactar a los traductores al momento que el cliente solicita su requerimiento.

La gestión de implementación del software implica controlar los tiempos reales de los traductores para conocer cuál es el plazo de entrega del documento a traducir.

Este software está diseñado para la selección múltiple de traductores y envío automático de consultas de disponibilidad. También debe poder cuantificar un máximo día de entrega del documento a traducir.

En consecuencia, la información que nos brindan los traductores en línea, nos ayudará a dar al cliente una información exacta. El software nos permitirá identificar, evaluar y controlar los factores de la solicitud para así brindarle la mejor opción al cliente y cumplir con

lo requerido. A su vez contará con un llamado “buscador avanzado de traductores”, en este ícono, se podrán seleccionar varios traductores del idioma al que se desea traducir y así consultar la disponibilidad para realizar dicha tarea.

Se generará y enviará una alerta al celular de forma automática a los traductores seleccionados con la tarea detallada, la fecha de entrega, y el documento a traducir (opcional) sin tener que crear un mail nuevo. El mismo se generará de forma automática.

Una vez que el equipo de ventas identifica todas las disponibilidades de los traductores, deberán escoger los que tienen más probabilidades de suceder.

3.1.2. Respuesta a la gestión de implementación de un software que permita ver la disponibilidad de traductores en tiempo real

La respuesta de la implementación incluye:

- ✓ **Prevención:** Escuchar la necesidad del cliente y brindar la fecha de entrega del documento a traductor en tiempo real.
- ✓ **Plazo estimado:** Brindar al cliente la opción más óptima para la entrega del documento traducido, sin inconvenientes como la entrega fuera del tiempo u hora estimada.
- ✓ **Aceptación:** Aprobación del presupuesto, dando inicio a la traducción del documento.

3.1.3. ¿Por qué implementar un software que permita ver la disponibilidad de traductores en tiempo real?

El propósito de la implementación del software para traductores es la siguiente:

- ✓ Identificar a los traductores con disponibilidad inmediata.
- ✓ Reducir los tiempos de entrega.
- ✓ Proporcionar opciones al cliente para la toma de decisiones más óptima.
- ✓ Garantizar que los tiempos, costos para el cliente y la empresa sean gestionados de la manera más eficaz.
- ✓ Compromiso del traductor, para entregar el documento traducido según el acuerdo con el cliente.

3.1.4. Control de una implementación de software que permita ver la disponibilidad de traductores en tiempo real

El fin inmediato de la implementación del software es obtener una información más completa y precisa de la disponibilidad de diferentes traductores en tiempo real, debido a que en muchas de las veces en las que se quiere ubicar a un traductor considerado en la base de datos, no se le localiza rápidamente y por ende no se le puede brindar una cotización inmediata al cliente.

3.2. Implementación de un Software para mejorar procesos en empresas de diferentes rubros

A continuación, el detalle de dos tesis y una investigación de propuestas para implementar un software y mejorar los procesos de gestión en empresas de diferentes rubros:

3.2.1. Tesis referenciales

3.2.1.1. Tesis 1

El tema es “Elaboración e implementación de un sistema informático para el instituto nacional “San José Verapaz” del municipio de Verapaz, departamento de San Vicente”, realizada en el año 2008.

✓ Autores:

- Molina, Rene Alberto.
- Pérez Valladares, Ana Delmy.

✓ Presentado:

Universidad de El Salvador en San Vicente – Argentina.

Facultad Multidisciplinaria Paracentral departamento de informática.

✓ Para optar:

Título de Ingeniero de Sistemas Informáticos.

El planteamiento del problema observado por los autores lo conocen después de realizar entrevistas y cuestionarios aplicados al director, alumnos, docentes, y demás personal del Instituto

Nacional “San José Verapaz”. Verificaron que la información era procesada de forma manual o semi-manual con la ayuda de herramientas no óptimas; es por ello, que el Instituto, deseaba administrar todos sus procesos de una forma ágil y centralizada, ya que por la manera de cómo se ejecutaban se presentaban diferentes inconvenientes tales como:

- ✓ Uso de herramientas de software no óptimas para la administración de los procesos de la administración.
- ✓ Pérdida de tiempo en dar respuesta a la solicitud de información general del Instituto a personas relacionadas con la institución, la cual está plasmada en más de un documento.
- ✓ Demora de hasta quince minutos por la búsqueda de información académica de un alumno activo, en libros proporcionados por el Ministerio de Educación, en los que se encuentran registrados datos de aproximadamente 500 alumnos de las diferentes modalidades de bachillerato, los cuales están almacenados en archivos físicos de acuerdo a años lectivos de hace 25 años.
- ✓ Demoras de hasta 3 días al efectuar la búsqueda de información académica de un alumno egresado del Instituto, en registros que guardan información desde 1981 al 2005.
- ✓ Errores de cálculo en la estimación de totales de alumnos activos, inactivos, egresados, becados por instituciones ajenas al Instituto y exonerados por la misma institución, ya que existe dificultad para la modificación de la información que se encuentra en los archivos.
- ✓ Falta de mecanismos de seguridad de la información registrada en la institución.

- ✓ Demora en la actualización de la información curricular de los Docentes.
- ✓ Dificultad en la distribución de los niveles de cada modalidad de bachillerato en las aulas disponibles por la institución.
- ✓ Conflicto en la asignación de horarios al evitar la duplicidad de grupos de alumnos de diferentes niveles y opciones de bachillerato en una misma aula.
- ✓ Pérdida de tiempo al confirmar la permanencia de un docente o alumno en la institución, cuando está sea requerida en un determinado momento.
- ✓ Retrasos en el almacenamiento, consulta y actualización de inventario de Activo Fijo, así como errores al transcribir la información de éste para dicha actualización.
- ✓ Lentitud en la elaboración de informes o documentos concernientes a los procesos administrativos para luego ser utilizados por otras áreas dentro de la institución que conlleven a la toma de decisiones.
- ✓ No contaba con un espacio publicitario en la Web a través del cual se diera a conocer la existencia del Instituto Nacional “San José Verapaz”, que fomentará la comunicación entre el Instituto, la comunidad y demás involucradas en las actividades que este realiza.

Los autores de la presente refieren que la solución para la problemática encontrada, es la elaboración e implementación de un sistema informático que ayude a mejorar la toma de decisiones y cada uno de los procesos que se desarrollan en cuanto a la creación, almacenamiento, actualización y búsqueda de la

información relacionada con los alumnos, personal docente y personal administrativo, proporcionando eficientes procesos de búsqueda y generando reportes y documentos en el momento que sean solicitados.

El objetivo general del proyecto es la Implementación de un Sistema informático.

Los objetivos específicos son:

- ✓ Minimizar los tiempos de entrega de notas a alumnos y ex-alumnos.
- ✓ Registrar los libros de la biblioteca, equipo y mobiliario de una forma segura.
- ✓ Generar reportes que sirvan como herramienta en la toma de decisiones para la administración.
- ✓ Crear un canal de comunicación entre alumnos, docentes, padres de familia y personal administrativo a través de un sitio Web.

Comentan que con la ayuda de un sitio Web difundirán la información educativa del Instituto, para dar a conocer datos relacionados con su historia, modalidades que ofrece y lo más importante resultados del rendimiento académico de los alumnos activos, esto asegura la comunicación entre docentes y alumnado en general, brindando información a padres de familia y mantendrá a la institución a la vanguardia de la tecnología formando parte de la red mundial de Internet.

Los autores de la presente tesis detallan que la información para el desarrollo del sistema y el sitio Web, ha sido recopilado a través de documentos y entrevistas, facilitados por la administración del Instituto Nacional “San José Verapaz” del departamento de San Vicente.

Indican que el soporte que brindará esta implementación será una base de datos que ofrezca la seguridad y veracidad de la información actualizándose periódicamente. A su vez, que el Sistema Informático será técnicamente factible, puesto que sí cuentan con los recursos necesarios para que puedan desarrollar dicho Sistema.

Dan a conocer que las instrucciones de la programación estructurada utilizadas en el sistema informático, reducen la complejidad del sistema y ayudan a la realización de pruebas y el mantenimiento del nuevo sistema y que las instrucciones SQL son una herramienta muy útil para realizar las consultas en las bases de datos, ya que incluyen características para definir la estructura de datos, para la modificación de los datos en la base de datos y para la especificación de ligaduras de seguridad.

Los enfoques de prueba utilizados por los autores de la tesis fue en el desarrollo del sistema Informático, llegaron al resultado de que como son caja negra y caja blanca (según su evaluación), fueron de gran utilidad para realizar las pruebas del software, pero son complementarios, es decir para una correcta estrategia de prueba es recomendable utilizar los dos enfoques, porque el primer enfoque solo se utiliza para validar los requisitos

funcionales sin fijarse en el funcionamiento interno del programa y el segundo se prueban en pequeños módulos o pequeños grupos de módulos.

Los alcances mencionados por los autores de esta implementación son los siguientes:

- ✓ El sistema incluye procesos que son llevados a cabo en cada área organizativa de la institución y que inciden en la solución del problema.
- ✓ El sitio Web contiene un foro, datos generales de la institución, publicación de noticias concernientes a la institución, consulta de notas y horarios de clase.
- ✓ El Sistema Informático está diseñado para ser ejecutado en ambiente multiusuario, al igual que el Sitio Web; dado que la institución cuenta con una red local de computadoras.
- ✓ El proyecto concluye con la documentación y el plan de implantación del Sistema Informático propuesto.

Finalizando el proyecto elaboraron manuales para que los usuarios los puedan utilizar y a su vez quieren mantener el uso del nuevo sistema, dando capacitación a los nuevos usuarios para que se familiaricen con el uso de la nueva aplicación.



Figura 6. Software Siainve. (Molina & Pérez Valladares, 2008)

3.2.1.2. Tesis 2

El tema es “Desarrollo e Implementación de un sistema de información para mejorar los procesos de compras y ventas en la Empresa Humaju, realizada en el año 2017. Publicada en Cajamarca – Perú.

✓ Autores:

Huamán Varas Joselyn Bonnie

Huayanca Quispe Carlos

✓ Presentado:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ.

✓ Para optar:

Título Profesional de Ingeniero de Sistemas.

Los autores de la presente tesis verifican que en la empresa Humaju, se registran de manera manual las operaciones de las áreas de compras (stock, registro de productos y órdenes de compra para reposición de artículos) y ventas (registro de venta, cotizaciones, emitir comprobante de pago del cliente).

Comentan que al realizar sus procesos de manera manual, en la mayoría de los casos ocasiona que se pierda la información o que la misma esté incompleta para realizar un requerimiento, originando retrasos en la atención a los clientes.

Observan que debido a que se realizar los procesos de manera manual, no se puede analizar la información tanto de

compra y venta que ayude a la toma de decisiones de inmediata.

Al evaluar los procedimientos de la empresa, los autores verifican como problemática, los siguientes puntos:

- ✓ La elaboración de la orden de venta y el comprobante de pedido del cliente, demanda demasiado tiempo ya que para emitir la orden de servicio se tiene que validar la información con los documentos en físico.
- ✓ El tiempo de elaboración de la orden de compra para los productos faltantes, esta actividad genera retrasos ya que los inventarios se manejan de manera escrita, lo cual, genera que se invierta demasiado tiempo en la consolidación para la reposición de todos los productos faltantes y en muchas ocasiones se tiene que volver hacer el inventario de los artículos debido a que la información no es exacta.
- ✓ El tiempo para emitir la cotización al cliente, el cual, varía de acuerdo al requerimiento o necesidad del mismo, en donde en muchas ocasiones los clientes quedan en cola esperando ser atendidos debido a que la atención se realiza de manera manual y esto demanda mucho tiempo.
- ✓ El tiempo para la elaboración del kardex valorizado, esta actividad controla y registra todas las entradas y salidas de los productos de manera manual, lo que lleva demasiado

tiempo debido a que la información está incompleta y los materiales no se encuentran con facilidad.

- ✓ El tiempo para generar el pedido a los proveedores, esta actividad demanda demasiado tiempo ya que la realizan de manera manual, debido que al no contar con una base de datos o un sistema de información se tiene que realizar por cada orden todos los documentos emitidos al proveedor, lo cual, de por sí ya genera retraso en la adquisición de productos y en la atención a los clientes.
- ✓ El nivel de Satisfacción del cliente, debido a los problemas presentados la hacia los servicios brindados por la empresa han ido disminuyendo conforme a los inconvenientes mostrados.

Luego de evaluar las problemáticas mencionadas dan a conocer su objetivo general:

- ✓ Desarrollar e implementar un Sistema de Información, con la metodología Proceso Unificado Ágil (AUP), este sistema de información ayudará a mejorar los procesos de Compras y Ventas en la empresa Humaju.

Seguido a ello mencionan los objetivos específicos:

- ✓ Reducir el tiempo para elaborar orden y comprobante de pedido del cliente.

- ✓ Reducir el tiempo de elaboración de orden de compra de productos faltantes.
- ✓ Reducir el tiempo para emitir cotización al cliente.
- ✓ Reducir el tiempo de elaboración de kardex valorizado.
- ✓ Reducir tiempo para generar pedido a proveedores.
- ✓ Mejorar el nivel de satisfacción del cliente

En la tesis mencionada, debido a que los procesos de trabajo en la empresa Humaju solo se realizaban de forma manual, los autores dan como solución la implementación de un Sistema de Información que ayude a mejorar los procesos de una manera más rápida, para el sistema se implementa la metodología AUP (Proceso Unificado Ágil) y se desarrollará en Visual Studio 2010 y Motor de Base de Datos SQL 2012.

Ellos mencionan que el Sistema de Información será muy útil para mejorar los procesos de Compras y Ventas que se desarrollan en la empresa Humaju.

3.2.2. Investigación referencial

La siguiente referencia de investigación es llamada “Guía para la gestión de proyectos de traducción”, fue presentada por The Comet Program con el apoyo de la Oficina de Actividades Internacionales del Servicio Nacional de Meteorología (National Weather Service, NWS) de la NOAA y del Servicio Meteorológico de Canadá (Meteorological Service of Canadá, MSC)

- ✓ Autores:
David Russi
Rebecca Schneider

Los autores de esta investigación mencionan que, para gestionar un proyecto con excelencia, es necesario contar con todas las bases del alcance del proyecto, como la identificación de los materiales y los idiomas a los que se traducirán, evaluación de su contenido y características técnicas (tipos de archivos, accesibilidad, formatos, etc.) e identificar a la persona o personas que supervisarán el proceso de traducción.

También, conocer los recursos que se emplearán: una empresa de traducción, tecnologías de traducción, varios traductores independientes, algunos miembros de su organización o una combinación de esas posibilidades.

A su vez detallan que lo más importante de crear un plan de proyecto es fijar un cronograma que ejecute y gestione el proyecto. La preparación adecuada y la buena gestión son dos aspectos de importancia clave para que un proyecto de traducción tenga éxito.

Indican que se deben tomar en cuenta otros aspectos importantes antes de embarcarse en un proyecto de este tipo, como reunir un equipo adecuado, elaborar un presupuesto de traducción, evaluar los materiales a traducir y obtener la autorización del titular de los derechos de autor.

Un buen análisis de los materiales de origen ayudará con el proceso de selección y evitará que se traduzcan textos innecesarios.

Una ventaja de trabajar directamente con los traductores freelance, especialmente si continúa trabajando con ellos a largo plazo, es que se familiarizarán con la terminología, el estilo y los procesos de su organización.

Recomiendan que si no se logra asignar la traducción a un especialista, quizá solo se pueda encargarse de la revisión del estilo y la terminología de los documentos traducidos a un experto en la materia que trabaja en su organización, quien debería al menos dominar la lengua de destino.

Mencionan también que es esencial reunir un buen equipo para asegurar que el proceso de traducción sea exitoso y que

no solo es importante tomar en consideración las tarifas que cobran estos profesionales, sino también su experiencia, su pericia y la calidad de su trabajo.

Hacen referencia a que es fundamental apoyar el proceso de traducción de forma proactiva para evitar problemas. Un aspecto clave de este proceso son las comunicaciones, tanto entre el gerente del proyecto y el equipo de traducción como entre los distintos miembros del equipo.

Concluyen en que otros aspectos del proceso de traducción que se deben cuidar son la documentación apropiada, incluidas las pautas generales de traducción para su organización, las pautas para cada rol del proceso de traducción, un plan de proyecto, instrucciones específicas para el proyecto y las distintas etapas del mismo, y listas de comprobación para las tareas y procesos específicos.

CAPÍTULO 4:
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

En este capítulo se detalla cuanto es el tiempo estimado para realizar la búsqueda, la evaluación, la elección y la implementación del software en la empresa Lexitrans Perú S.A.C.

4.1 Tiempo estimado para el establecimiento del nuevo Software

4.1.1 Búsqueda de softwares:

Se realizó una búsqueda de softwares en el rubro de traducciones y se encontraron 10 softwares que son utilizados frecuentemente por estos profesionales, los cuales son:

1. Translated.
2. Deepl.
3. Gestpoint.
4. Worldlingo
5. DocTranslator.
6. Transifex.
7. Smartcat.
8. Stepes.
9. Text United.
10. Memsorce.

Una vez conocido estos 10 softwares, se verifica que los más adecuados eran 3, los cuales pasarían a la siguiente fase de evaluación.

El tiempo que se tomó para realizar esta búsqueda de softwares fue de **2 días.**

4.1.2 Factores de evaluación:

De acuerdo a la necesidad de la empresa se definieron 10 factores de evaluación para verificar a detalle los 3 softwares escogidos y evaluarlos en una manera cuantitativa para identificar cual es el software adecuado y sea implementado.

El tiempo que se tomó para evaluar los softwares fue de **3 días**.

4.1.3 Inducción a los distintos traductores:

Se hará una inducción a los traductores del nuevo método de trabajo para el uso correcto del software elegido y también darles a conocer las nuevas políticas de cumplimiento de su compromiso al aceptar un requerimiento.

El tiempo que se estima para realizar dicha inducción a los traductores es de **5 días**.

4.1.4 Acoplamiento del nuevo software en la empresa:

Después de haber realizado la inducción a los traductores humanos, se espera que el software se utilice eficientemente por los trabajadores involucrados en **5 días**.

4.1.5 Validación de los procesos con el nuevo software:

Se estima realizar un seguimiento por **3 días** a las áreas implicadas para conocer si se está trabajando según lo establecido y si cada proceso está marchando en los tiempos estimados.

4.1.6 Traducción entregada al área de facturación:

Se espera que el área de facturación al tener las traducciones físicas, se adecue al nuevo proceso en un plazo de **2 días** y se ponga en contacto con el cliente en el tiempo estimado para que recoja su trabajo.

4.1.7 Resultado de tiempo en el establecimiento del software

Habiendo expuesto anteriormente los días para establecer el nuevo proceso con el software elegido, se verifica que el tiempo es de **1 mes**. A continuación se detalla en un diagrama simplificado:



Figura 7. Elaboración Propia. Tiempo para el establecimiento del software en la empresa Lexitrans Perú S.A.C.

4.2 Softwares a ser evaluados

1. Gespoint.
2. Transifex.
3. Text United.

Luego de conocer cada uno de ellos a detalle, se elegirá el software que cumpla con mayores factores de evaluación para dar solución a la problemática actual que presenta la empresa Lexitrans Perú S.A.C.

4.2.1 Gespoint Software

Gespoint Software, es un potente sistema ERP que centraliza toda la información relevante de empresas del rubro de traducciones en un solo lugar.

Al centralizar toda la información disponible, facilita el trabajo colaborativo entre los miembros de la agencia y permite hacer un mejor seguimiento de cada proyecto.

El resultado de contar con este software en las empresas, es poder brindar un mejor servicio al cliente, un mayor control y un aumento de la calidad y la rentabilidad de la agencia.

Este software tiene diferentes módulos que permitirá a la empresa agilizar procesos en sus diferentes áreas, a continuación lo detallaremos:

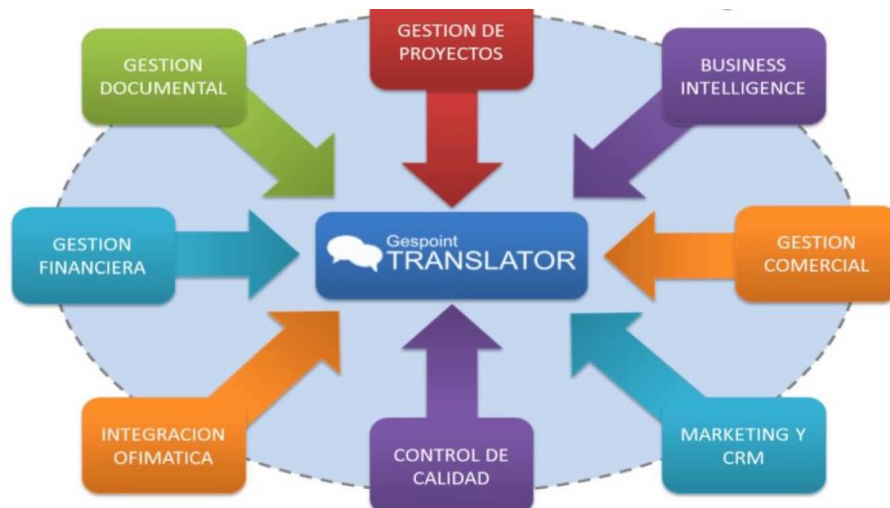


Figura 8. Módulos de Software Gespoint. (Translator, 2014)

4.2.1.1 Gestión de presupuestos de traducción

Este módulo, permite realizar presupuestos de una forma rápida, agilizando el proceso de captación de operaciones. Al especificar el idioma de origen, el de destino, el tipo de trabajo a realizar (traducción, interpretación, etc.) y la cantidad de unidades necesarias (palabras, horas, documentos, etc.). El programa le calculará automáticamente el precio a aplicar según el cliente y las tarifas de la agencia.

Permite duplicar tareas para crear rápidamente presupuestos de múltiples idiomas de origen y/o destino. A su vez, puede adjuntar al presupuesto los documentos que el cliente solicita traducir mediante la gestión documental integrada en el programa.

La integración con los distintos programas de correo existentes en el mercado (Microsoft Outlook, Mozilla Thunderbird, etc.) permite

enviar al cliente el presupuesto como un archivo adjunto PDF directamente desde el programa.

Tiene la opción del seguimiento automatizado del presupuesto, esto permite saber en todo momento el estado del mismo, registrando todas las comunicaciones realizadas con el cliente durante la negociación.

El módulo CRM integrado le permite registrar y hacer seguimiento de todas las tareas comerciales realizadas con un cliente o presupuesto, optimizando las labores comerciales de la agencia.

Una vez aceptado un presupuesto, este se convierte en un proyecto con un simple clic de ratón, traspasando todos los datos definidos previamente.

Gestión de proyectos de traducción

El siguiente módulo es la gestión de proyectos, este ayudará a simplificar y optimizar la generación automática de órdenes de trabajo y las herramientas de seguimiento de tareas. El alta de un nuevo proyecto se puede hacer automáticamente importando un fichero de análisis de las herramientas más habituales (Trados, Transit, etc.)

La búsqueda de traductores para cada trabajo se apoya en un útil asistente que filtra todos los colaboradores disponibles por los servicios ofrecidos, los idiomas de origen y destino, el idioma materno del traductor, la valoración del traductor según los trabajos

realizados, sus especialidades (traducción médica, traducción jurídica, etc.), las herramientas que utiliza (Trados, WordFast, etc.), su población, los precios que nos aplica, etc.

Desde el mismo proyecto se adjuntan los archivos de origen y destino, los análisis de las herramientas CAT y se generan y reciben las órdenes de trabajo para los traductores.

El programa genera automáticamente una carpeta por cada cliente y proyecto, permitiendo definir libremente la estructura de carpetas que se crean automáticamente en cada carpeta de proyecto (origen, destino, memorias, glosario, etc.)

El seguimiento de cada trabajo se puede realizar hasta de cuatro formas distintas dentro del programa. Mediante un visual calendario, usando un planning o con diferentes listados de tareas.

La entrega y facturación de un trabajo terminado se realiza mediante un simple clic de ratón, generando automáticamente la factura, su contabilidad y previsiones de cobro asociadas al proyecto.

4.2.1.2 Gestión comercial (CRM)

El módulo CRM para la gestión de relaciones con los clientes (Customer Relationship Management) le ayuda a identificar, captar y fidelizar a sus clientes.

Con el CRM mejora las relaciones con el cliente ya que, de un vistazo, se puede consultar el historial de interacciones con cualquier cliente, cuándo se ha hablado por última vez con él, qué productos ha adquirido, emails enviados, sus presupuestos, reclamaciones, etc. para poder ofrecerle lo que necesita en el momento adecuado.

Con una buena información comercial tendrá más oportunidades de negocio y más ingresos. El control de oportunidades de venta le permite identificar y registrar las oportunidades que surjan de clientes o posibles clientes, indicando los competidores con los que se enfrenta, el valor económico de la oportunidad, el porcentaje de probabilidad de cierre estimado y todas las acciones (llamadas, emails, visitas, etc.) que cada comercial ha realizado o tiene previsto realizar para intentar ganar esa oportunidad.

La herramienta CRM también hace posible que los equipos de ventas se relacionen de forma más efectiva con los clientes y contactos, compartiendo información fácilmente, en equipos de trabajo mejor coordinados.

Tiene un generador de emailings, el cual permite enviar correos masivos a todos sus contactos y realizar un seguimiento de sus respuestas, identificando quién ha abierto un email, en que imágenes o enlaces han hecho clic, qué día y hora lo vieron, cuantas veces pincharon en cada enlace, etc.

Con este módulo se pueden cerrar las ventas con mayor rapidez, con un lugar centralizado para almacenar y actualizar toda la

información, registrar interacciones y supervisar el progreso de las oportunidades.

4.2.1.3 Módulo web (INTRANET)

Con el módulo WEB los clientes y proveedores tendrán acceso a una Intranet corporativa que les permitirá realizar las gestiones más habituales de una manera ágil y sencilla, ahorrándose el envío de mails, y con un gestor de avisos que le permitirá saber, de forma inmediata cuando el traductor ha terminado la tarea asignada, o cuando un cliente le solicita un presupuesto, entre otras cosas.

El traductor puede consultar y modificar sus datos, acceder a los trabajos que la agencia le ha asignado y están pendientes de ejecución, descargar los documentos originales a traducir y subir los archivos de los documentos ya traducidos, marcar tareas como finalizadas avisando automáticamente al responsable del proyecto, consultar el histórico de tareas ya finalizadas y de sus facturas emitidas a la agencia, pudiendo ver su estado (pendiente o pagada).

El cliente puede consultar y modificar sus datos de contacto, solicitar nuevos trabajos a la agencia adjuntando los ficheros a traducir y observaciones, consultar el histórico de trabajos ya finalizados y las facturas recibidas pudiendo ver su estado (pendiente o pagada).

4.2.1.4 Facturación y contabilidad

El control financiero y contable de la agencia se realiza de forma automática mientras va realizando facturas a clientes o recibiendo facturas de los traductores o proveedores.

El módulo de cartera de Gespoint le permite controlar los cobros y pagos pendientes, los efectos (talones, cheques, etc.) emitidos y recibidos, así como el saldo y riesgo de cada cliente o proveedor.

El módulo de contabilidad le permite llevar todos los libros contables legalmente necesarios, realizando asientos contables manualmente, sacar diarios, extractos, balances, informes oficiales, amortizaciones, etc.

4.2.1.5 Características principales

- ✓ Gestión ágil y eficiente de los proyectos de traducción, desde el presupuesto hasta la facturación, contabilización y cobro.
- ✓ Seguimiento automatizado de todos los datos relacionados con un Proyecto y/o Cliente (acciones comerciales (CRM), documentos, emails, llamadas, tareas realizadas/pendientes, facturas, cobros, incidencias, etc.)
- ✓ Detallada base de datos de Clientes, Traductores, Proveedores, Empleados, Vendedores y Contactos potenciales.
- ✓ Tarifas de traductores y de clientes según idioma, unidades, tipo de trabajo, especialidad, etc.
- ✓ Archivos y documentos adjuntos a cada proyecto y/o cliente.
- ✓ Gestión documental integrada.

- ✓ Coordinación de equipos y acciones comerciales (CRM) tanto con clientes actuales como sobre contactos de potenciales clientes.
- ✓ Facturación ágil de proyectos, contabilización automática y seguimiento de la cartera de cobros, remesas, talones, etc.
- ✓ Multitud de informes y listados con análisis por proyecto, cliente, tipo de servicio, año, etc.
- ✓ Exportación de datos a Excel, PDF, Word, csv, etc. Integración del correo con programas de correo (Microsoft Outlook, Thunderbird, etc.).

4.2.1.6 Modalidades de adquisición

4.2.1.6.1 Versión profesional

Precio:

111.07 soles - 1 usuario al mes.

Incluye:

- ✓ Módulo base
- ✓ Módulo de proyectos
- ✓ Módulo de facturación
- ✓ Módulo de gestión de tesorería.
- ✓ Módulo de impuestos (solo España)
- ✓ Módulo de Outsourcing (solo negocios)
- ✓ Módulo de contabilidad y gestión avanzada de tesorería.
- ✓ Módulo multi-moneda
- ✓ Módulo de CRM

4.2.1.6.2 Versión comercial

Precio:

145.54 soles - 1 usuario al mes.

Incluye:

- ✓ Módulo base
- ✓ Módulo de proyectos
- ✓ Módulo de facturación
- ✓ Módulo de gestión de tesorería.
- ✓ Módulo de impuestos (solo España)
- ✓ Módulo de Outsourcing (solo negocios)
- ✓ Módulo de contabilidad.
- ✓ Módulo de calidad
- ✓ Módulo multi-moneda
- ✓ Módulo WEB-Intranet
- ✓ Módulo de CRM
- ✓ Módulo de outsourcing

4.2.1.7 ¿Cómo contactarnos con la empresa Gespoint?

Vía web en <https://www.gespoint.com/Contact.aspx>

Su oficina se encuentra ubicada en España:

Avenida Cardenal Francisco Álvarez 21 (esquina Ciudad de Herzliya), 03005 - Alicante - España



Figura 9. Anuncio en web de Software Gespoint. (Translator, 2014)

4.2.2 Software Transifex

Transifex es un software de automatización creada para empresas con ciclos de desarrollo ágiles, este software ayuda a acelerar la entrega de contenido con un flujo de trabajo de localización continuo. Es una plataforma de traducción patentada basada en la web; es decir, es un sistema de gestión de globalización (GMS).

En esta plataforma se puede diseñar una nueva aplicación y a la vez ser publicada, se sube un fichero de idioma base y luego de ello dejar a la comunidad que haga el resto. Se considera que cuanto más útil y más popular sea el software, más voluntarios se ofrecerán para hacer el trabajo. Permite realizar proyectos técnicos con contenido actualizado con frecuencia, como software, documentación y sitios web, y fomenta la automatización del flujo de trabajo de localización mediante la integración con las herramientas utilizadas por los desarrolladores. Transifex se proporciona como software como servicio (SaaS).

El sitio proporciona una plataforma de alojamiento para archivos de traducción y funciones de redes sociales como feeds, foros de discusión, sugerencias de traducción y votación para permitir que los traductores trabajen en colaboración.

Además, aquellos traductores que se presten a realizar un proyecto de traducción, no podrán hacer la traducción directamente, sino que antes de ello, el creador del proyecto tiene que aceptar que tipo de perfil de traductores es necesario aplicar para el proyecto, de esta manera podrá formar un equipo de traductores con un lenguaje determinado.

Por ejemplo, al crear la aplicación y subido el fichero del idioma en inglés, si alguien que habla francés se interesa en la traducción, desde su perfil, haciendo un clic, crea una solicitud de un nuevo equipo de traducción, el de francés, con lo que llegará una notificación al correo del creador del proyecto.

Desde el perfil del creador del proyecto, se podrá aceptar al nuevo equipo y entonces les quedará esperar para poder proceder a su traducción. Se puede verificar el progreso de cada equipo en el panel de control de la aplicación y finalmente podremos bajarnos el fichero de cada nuevo idioma e incluirlo en la nueva versión de tu programa. Este software creado ayuda a que se pueda dar un plazo de salida al mercado más rápido y una mejor experiencia para los usuarios finales.

4.2.2.1 ¿Cómo funciona Transifex?

El propietario de un proyecto comienza creando un proyecto en Transifex, luego de ello, crea un equipo de traducción o nombra mantenedores para crear los equipos para él.

El propietario o mantenedor del proyecto luego carga el contenido traducible a Transifex y los equipos de traducción están listos para comenzar el proceso de traducción.

Una vez que se traduce el contenido, el propietario del proyecto puede descargarlo manualmente o extraerlo utilizando el cliente Transifex.



Figura 10. Anuncio de web de Software Transifex. (Glezos, 2009)

Entre los archivos soportados por la aplicación encontramos a los siguientes:

- ✓ Android.
- ✓ Apple Resources.
- ✓ ASP.
- ✓ Archivos Desktop:
Gettext (PO / POT), Microsoft.NET.
- ✓ Archivos de código:
C, Java, PHP, Qt Linguist.
- ✓ Archivos Joomla
INI, Mozilla DTD, texto sin formato.
- ✓ Archivos PO / POT:
Subtítulos, páginas web, archivos XLIFF, archivos XML, YAML, y
más.

4.2.2.2 ¿En dónde se encuentra Transifex?

Ingresando a Transifex por la siguiente fuente:
<https://www.transifex.com/contact/>

La empresa cuenta con dos oficinas ubicadas en diferentes países, la base ubicada en Estados Unidos y una sede de la misma en Grecia.

Las ubicaciones exactas se detallan a continuación:

1. Estados Unidos:

1050 Chestnut Street, Suite 203 - Menlo Park, CA
94025

2. Grecia:

5 Chimaras, 3rd Floor - Marousi, Attiki 151 25

4.2.2.3 Características de Transifex

- ✓ Centraliza la información disponible de los traductores.
- ✓ Filtro de búsqueda de traductores.
- ✓ Permite crear proyectos.
- ✓ Permite gestionar los proyectos.
- ✓ Cuenta con un el módulo de gestión comercial para hacer seguimiento a los clientes y fidelizarlos con la empresa.
- ✓ Envía simultáneamente correos de alerta para un nuevo requerimiento.
- ✓ Posibilidad de descargar contenido, traducirlo fuera de línea y luego subirlo.
- ✓ Memoria de traducción que reduce el esfuerzo al tener que traducir algo ya traducido en otro lugar.
- ✓ Herramientas para monitorear la actividad y obtener vistas generales en tiempo real del estado de un proyecto.
- ✓ Sistema de mensajería y notificación para mantener informado al equipo de traducción.
- ✓ Capacidad para reutilizar los mismos equipos de traducción al administrar múltiples proyectos y administrarlos desde un proyecto maestro.
- ✓ Alojamiento de contenido y archivos.
- ✓ Colaboración y gestión de equipos.
- ✓ Potentes herramientas de traducción.
- ✓ Editor de traducción completo.
- ✓ Conteos de personajes (traductores).
- ✓ Búsqueda de concordancia.
- ✓ Autocompletar.

- ✓ Guía de estilo (Cree guías de estilo de traducción para ayudar a los traductores a comprender la marca, el estilo, la voz y la audiencia de su empresa.)

4.2.2.4 Planes tarifarios según la necesidad del cliente

4.2.2.4.1 Básico:

Precio:

- ✓ 596.07 soles mensuales

Incluye:

- ✓ Ingreso para 10 colaboradores.
- ✓ Proyectos y archivos ilimitados.
- ✓ Editor de traducción en línea.
- ✓ Transifex Live.
- ✓ Memoria de traducción.
- ✓ Glosario.
- ✓ Acceso a los socios de traducción.
- ✓ Integraciones con herramientas populares.
- ✓ Soporte de correo electrónico.

4.2.2.4.2 En crecimiento:

Precio:

- ✓ 1,522.00 soles mensuales

Incluye:

Todo lo de la cuenta “básico” más:

- ✓ Ingreso para 30 colaboradores.
- ✓ Editor de subtítulos de video incorporado.
- ✓ Importar / exportar memoria de traducción.
- ✓ Ver el apalancamiento de la memoria de traducción.
- ✓ Eliminar entradas de la memoria de traducción.
- ✓ Soporte de formato XLIFF.
- ✓ Integración de zendesk.

4.2.2.4.3 Avanzado:

Precio:

- ✓ 2,993.67 soles mensuales

Incluye:

Todo lo de la cuenta “en crecimiento” más:

- ✓ Ingreso para 60 colaboradores.
- ✓ Contexto visual con capturas de pantalla.
- ✓ Grupos de memoria de traducción.
- ✓ Memoria de traducción prioritaria.
- ✓ Informes de traducción y guías de estilo.

4.2.2.4.4 Profesional:

Precio:

- ✓ 5,158.17 soles mensuales

Incluye:

Todo lo de la cuenta “avanzado” más:

- ✓ Para 80 colaboradores.
- ✓ Flujos de trabajo avanzados.
- ✓ Administración de tareas.
- ✓ Soporte de integración, integración y migración de datos.
- ✓ Soporte de correo prioritario.
- ✓ Soporte telefónico.

4.2.2.4.5 Empresa:

Precio:

- ✓ Mayor a 5,158.17 soles mensuales de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Incluye:

Todo lo de la cuenta “profesional” más:

- ✓ A partir de 100 colaboradores.
- ✓ Gerente de cuenta técnico dedicado.
- ✓ Resolución de prioridades del equipo de ingeniería central.
- ✓ Consultoría de localización.
- ✓ API avanzada.
- ✓ Modo de crowdsourcing en Editor.
- ✓ Búsqueda localizada con Transifex Live.
- ✓ 99.9% de garantía de disponibilidad.

4.2.3 Software Text United Translation

“Text United es sensible y confiable, y siempre trabaja duro para asegurarse de que está completamente satisfecho. Utilizamos sus servicios para proporcionar una localización de alta calidad para nuestro software. La automatización de la traducción es el valor clave que proporcionan”.



Figura 11. Anuncio en web de Cofundador de Text United. (Heppenstall, 2009)

Como lo menciona el cofundador Alan Heppenstall, en el texto anterior, se verifica que Text United Translation, es un software que está diseñado para garantizar que las traducciones de las empresas se realicen de manera rápida y precisa.

Este software de traducción es una solución fácil y escalable que permite a las empresas traducir simultáneamente su sitio web, aplicaciones web, documentos y archivos a múltiples idiomas sin perder el control sobre el proceso y el resultado deseado.

Los comercializadores, desarrolladores, gerentes de documentación técnica y ejecutivos de negocios se benefician enormemente del servicio que ofrece Text United Translation Software, debido a que cuenta con una robusta tecnología de memoria de traducción, gestión de terminología con robots de control de calidad, un rico conjunto de filtros de procesamiento de contenido y un motor de automatización con conectores para flujos de trabajo de traducción sin fricción.

La clave de su efectividad es que utiliza sus recursos internos, los profesionales salientes y la asistencia de sus gerentes de proyectos experimentados, y ofrece todo lo que los usuarios necesitan para garantizar un trabajo de traducción eficiente y precisa.

El equipo de Text United proporciona servicios de traducción, utiliza un complemento de software que ayuda a las empresas a desarrollar productos y contenido de la manera deseada. Este software, cuenta con un sistema de gestión de traducción que incluye una interfaz intuitiva basada en la web para un uso fácil, permite cargar archivos en la nube quedando guardados sin tiempos límite, también nos brinda la opción de personalizar diferentes flujos de una manera fácil y sencilla para realizar equipos de traducción para los requerimientos que se presenten.

Garantiza una memoria de traducción, la información ingresada en cada proyecto crea una base de datos privada en la nube, este captura cada oración traducida y la almacena para su uso futuro. El motor de memoria de traducción de Text United puede reutilizar las traducciones almacenadas, incluso si su nuevo contenido es solo similar al traducido anteriormente.

A su vez cuenta con un llamado gerente de terminología, esta es una herramienta central para todo el equipo porque garantiza la coherencia y precisión de los diferentes traductores, mientras los traductores vayan realizando una traducción, el software dará opciones para escoger la palabra idónea, corrigiendo así errores de la terminología empleada.

Los usuarios pueden escribir y publicar contenido multilingüe sin la molestia de copiarlo y enviarlo manualmente para su traducción. Además, se garantiza la supervisión continua del contenido para todas las aplicaciones, archivos de recursos o claves de base de datos en prácticamente todos los idiomas que utiliza la empresa.

Si los usuarios necesitan ayuda, Text United proporciona los mejores traductores profesionales de diversas industrias, que comprenden las necesidades y el funcionamiento del usuario.

Para el trabajo de traducción sin estrés, los usuarios pueden dejar la creación de equipos y la gestión de proyectos para el servicio en sí, mientras que pueden ver todos los estados de los proyectos y las revisiones de costos y realizar un seguimiento de su progreso.

Este software, es una excelente opción para empresas que esperan una traducción de alta calidad para contenido exigente: técnico, software, legal, médico o de marketing.

El sistema puede asignar traductores, verificar presupuestos y ejecutar proyectos de localización de manera más eficiente y desde una sola plataforma. En las empresas del rubro de traducciones contar con este software es tener una solución escalable, potente y rica en funciones,

desde cientos de micro-trabajos en piloto automático por día hasta proyectos grandes únicos que suman millones de palabras porque tiene la capacidad de traducir cualquier archivo, incluidos los que contienen formato, tablas, gráficos o códigos.

4.2.3.1 Características de Text United Translation

- ✓ Centraliza la información disponible de los traductores.
- ✓ Crear proyectos de traducción.
- ✓ Gestión de proyectos de traducción.
- ✓ Traducción continua.
- ✓ Gestión comercial.
- ✓ Intranet para los traductores.
- ✓ Mensajería y notificación simultánea.
- ✓ Memoria de traducción.
- ✓ Herramientas de terminología.
- ✓ Coherencia terminológica.
- ✓ Estilo lingüístico coherente.
- ✓ Sugerencias de traducción.
- ✓ Correcciones de hablantes nativos.
- ✓ Monitoreo continuo de contenido.
- ✓ Ingreso desde celular o computadora.

4.2.3.2 ¿En dónde se Encuentra Text United Translation?

En la web, podemos ingresar a Transifex por la siguiente fuente:
<https://www.textunited.com>

La empresa tiene su sede principal en Austria, la ubicación exacta se detalla a continuación:

- ✓ Attemsgasse 7D20, 1220 Viena Austria

Cuentan con un equipo en Sarajevo, Bosnia y Herzegovina, lo cual garantiza que los usuarios de Text United tengan el mejor servicio de traducción y soporte en el planeta. Para contactarse con un personal de la empresa para realizar cualquier consulta, se puede realizar vía telefónica o por mail que a continuación se detallan:

- ✓ +43720884629
- ✓ bienvenido@textunited.com

4.2.3.3 Algunos de los problemas que resuelve Text United Translation

1. Localizar su sitio web de comercio electrónico

Funciona en cualquier sitio web, Text United escanea sus páginas web, y puede comenzar a traducir de inmediato, totalmente en el contexto de su sitio.

Puede traducirse usted mismo, con su equipo, o solicitar traducciones profesionales directamente desde el editor.

Con un asistente de configuración del proyecto fácil de usar, Text United escaneará toda una tienda de comercio electrónico y el usuario puede seleccionar manualmente qué páginas se incluirán en el proyecto de traducción.

El contenido nuevo se puede agregar en cualquier momento, y los grandes proyectos con miles de páginas, productos, etc., se pueden traducir en lotes y por varios traductores.

La opción que brinda este software, es que al poner el link de la página web que se desea traducir, automáticamente se visualiza y permite ser editada para su traducción sin realizar ningún cambio en su formato, sino solo las palabras.

Una vez traducida la página web, el software Text United brinda la opción que con un solo clic, se podrá elegir en que idioma se requiere ver, dando opción a que el usuario con la opción desplegable pueda ver su página web ya sea en el idioma original o en el idioma que ha solicitado sea traducido.

2. Traducir aplicación que está en constante crecimiento y cambio

La traducción continua garantiza la entrega de contenido a la velocidad de la luz en múltiples entornos.

Los proyectos de traducción continua para la localización de software están disponibles utilizando las integraciones GitHub y BitBucket.

Este software, permite la automatización de configuración con un solo clic, ya que se tiene GitHub y BitBucket incluidos.

Con ambas integraciones, el administrador de proyectos puede configurar la sincronización automática de los repositorios.

El nuevo contenido se enviará automáticamente al proyecto de traducción y los traductores serán notificados tan pronto como reciban el nuevo contenido para la traducción.

Entre los archivos soportados por la aplicación este software encontramos a:

- ✓ PO.
- ✓ JSON.
- ✓ Propiedades Java.
- ✓ Cadenas iOS.
- ✓ XLSX.
- ✓ CSV.
- ✓ RESX.
- ✓ YAML.
- ✓ XML.
- ✓ ASPX.
- ✓ XLIFF.
- ✓ XMB.
- ✓ PHP.
- ✓ HTML.
- ✓ TXT.
- ✓ INI.

3. Traducción rápida de los correos electrónicos

Text United ofrece un proyecto de traducción rápida, que se traduce y edita automáticamente por traductores humanos.

Los traductores humanos siempre pueden mejorarlo en el siguiente paso.

Con un complemento especialmente diseñado para Microsoft Outlook, los correos electrónicos se pueden enviar a Text United y se traducen automáticamente y se asignan a traductores profesionales. Una vez realizada la traducción, los correos electrónicos se envían nuevamente a la bandeja de entrada de los clientes.

4.2.3.4 Precios que se adecúan a la necesidad del cliente

4.2.3.4.1 Traducción de sitio web

4.2.3.4.1.1 Webstarter

Precio:

✓ 191.50 soles por mes

(Usuarios, colaboradores, archivos, proyectos, idiomas, palabras, correos ilimitados)

Incluye:

- ✓ Editor de superposición.
- ✓ Memoria de traducción.
- ✓ Gestión terminológica.
- ✓ Soporte SEO multilingüe.
- ✓ Máquina traductora.

4.2.3.4.1.2 E - comercio

Precio:

- ✓ 766 soles por mes
(Usuarios, colaboradores, archivos, proyectos, idiomas, palabras,
correos ilimitados)

Incluye:

Todo lo de la cuenta “webstarter” más:

- ✓ Traducción de archivos.
- ✓ Herramientas de escritorio.
- ✓ Sistema de gestión de traducción.
- ✓ API.
- ✓ Soporte de migración de datos.

4.2.3.4.2 Traducción corporativa

4.2.3.4.2.1 Esencial

Precio:

- ✓ 383 soles por mes

(Usuarios, colaboradores, archivos, proyectos, idiomas, palabras, correos ilimitados)

Incluye:

- ✓ Traducción de archivos.
- ✓ Memoria de traducción.
- ✓ Gestión terminológica
- ✓ Herramientas de escritorio.
- ✓ Sistema de gestión de traducción.
- ✓ API.
- ✓ Máquina traductora.

4.2.3.4.2.2 Integrado

Precio:

- ✓ 1149.00 soles por mes

(Usuarios, colaboradores, archivos, proyectos, idiomas, palabras, correos **ilimitados**)

Incluye:

Todo lo de la cuenta “esencial + e-comercio” más:

- ✓ Integración Github.
- ✓ Integración de Bitbucket.
- ✓ Integración de Sharepoint.
- ✓ Integración de Outlook.
- ✓ Soporte migración de datos.

4.2.3.4.2.3 Empresa**Precio:**

- ✓ 10,000 euros por mes

(Usuarios, colaboradores, archivos, proyectos, idiomas, palabras, correos ilimitados)

Incluye:

Todo lo de la cuenta “integrado” más:

- ✓ Traducción automática.
- ✓ Integración de sistemas personalizados.
- ✓ Traducción humana gratis.
- ✓ Servicios DTP gratuitos.

CAPÍTULO 5:

**ANÁLISIS CRÍTICO Y PLANTEAMIENTO DE
ALTERNATIVA ELEGIDA**

Luego de conocer a detalle los tres softwares mencionados en el capítulo anterior, el siguiente cuadro comparativo permite verificar cuantitativamente los factores de evaluación que se realizaron para simplificar el tiempo de búsqueda del software adecuado, este cuadro comparativa nos ayudará a conocer el resultado y facilitará la elección del software que será implementado en la empresa Lexitrans Perú S.A.C para dar solución a la problemática actual.

5.1. Evaluación de softwares de traducciones

EVALUACIÓN DE SOFTWARES DE TRADUCCIÓN							
NRO.	FACTORES DE EVALUACIÓN	SOFTWARE 1		SOFTWARE 2		SOFTWARE 3	
		GEST POINT		TRANSIFEX		TEXT UNITED	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	CENTRALIZA LA INFORMACIÓN	1	0	1	0	1	0
2	CREACIÓN DE PROYECTOS	1	0	1	0	1	0
3	GESTIÓN DE PROYECTOS	1	0	1	0	1	0
4	GESTIÓN COMERCIAL	1	0	1	0	1	0
5	INTRANET	1	0	1	0	1	0
6	MENSAJERÍA Y NOTIFICACIÓN	1	0	1	0	1	0
7	MEMORIA DE TRADUCCIÓN	0	1	1	0	1	0
8	SUGERENCIAS DE TRADUCCIÓN	0	1	1	0	1	0
9	INGRESO DESDE CUALQUIER PUNTO (PC, CELULAR, ETC)	0	1	1	0	1	0
10	PRECIO MENSUAL POR USUARIOS ILIMITADOS <=400	0	1	0	1	1	0
TOTAL		6	4	9	1	10	0

Figura 12. Elaboración Propia. Evaluación de Softwares de Traducciones

1. Centraliza la información para realizar presupuestos:

Información de los traductores a diferentes idiomas (idiomas a los cuales traduce, mail, teléfono, dirección) para realizar diversas consultas de forma rápida y sencilla.

2. Creación de proyectos:

Módulo donde se podrán generar nuevos proyectos de traducción y/o verificar proyectos anteriores para usarlo como referencia.

3. Gestión de proyectos:

Permitirá hacer un seguimiento al proyecto mientras se esté desarrollando, este módulo facilitará al área de producción verificar el tiempo real y el porcentaje del proceso de traducción.

4. Gestión Comercial:

El área de ventas podrá hacer un seguimiento de los proyectos de traducción que solicitaron cotizar para conocer si el cliente desea traducirlos o ya tomo el servicio con otra entidad.

5. Intranet:

Cada traductor contará con un intranet para que pueda tener la información de todos los archivos de tareas asignadas.

6. Mensajería y notificación:

Permitirá enviar alertas de nuevos proyectos a diferentes traductores simultáneamente.

7. Memoria de traducción:

Se guardará automáticamente todas las traducciones que se realizarán a los clientes sin fecha de caducidad.

8. Sugerencias de traducción:

Se podrá elegir diferentes maneras a traducir, como por ejemplo, google traduce y revisa, google traduce y un traductor humano revisa, traductor humano traduce y revisa.

9. Ingreso desde cualquier punto

Se ingresará al software desde cualquier punto (Pc, Celular, Tablet, etc.) de manera rápida y sencilla.

10. Precio mensual por usuarios ilimitados <= 400

Permitirá que puedan ingresar al software usuarios ilimitados para atender diferentes proyectos de traducción con un pago mensual menor a 400 soles.

5.2. Elección de software

Habiendo conocido a detalle las características de los tres softwares mencionados en el punto anterior y ser representados cuantitativamente, a continuación se detallará el software que soluciona la problemática actual en la empresa Lexitrans Perú S.A.C.

Al realizar la comparación de los tres softwares, se consideraron 10 factores de evaluación para saber cuál de los softwares cumple con la mayor cantidad de factores.

Como se verifica en el cuadro de evaluación del punto 5.1, este resultado se descifró cuantitativamente, y se pusieron los siguientes valores, al “SI=1”; y al “NO=0”.

Conociendo esto, verificamos que el Software Gespoint cumple con 6 factores de los 10, el Software Transifex cumple con 9 factores de 10 y el Software Text United cumple con los 10 factores de evaluación.

A continuación, se representarán los factores de evaluación de los tres softwares en valor de %:

FACTORES DE EVALUACIÓN	SOFTWARE GESPOINT	SOFTWARE TRANSIFEX	SOFTWARE TEXT UNITED
10	6	9	10
% SÍ CUMPLE	60%	90%	100%

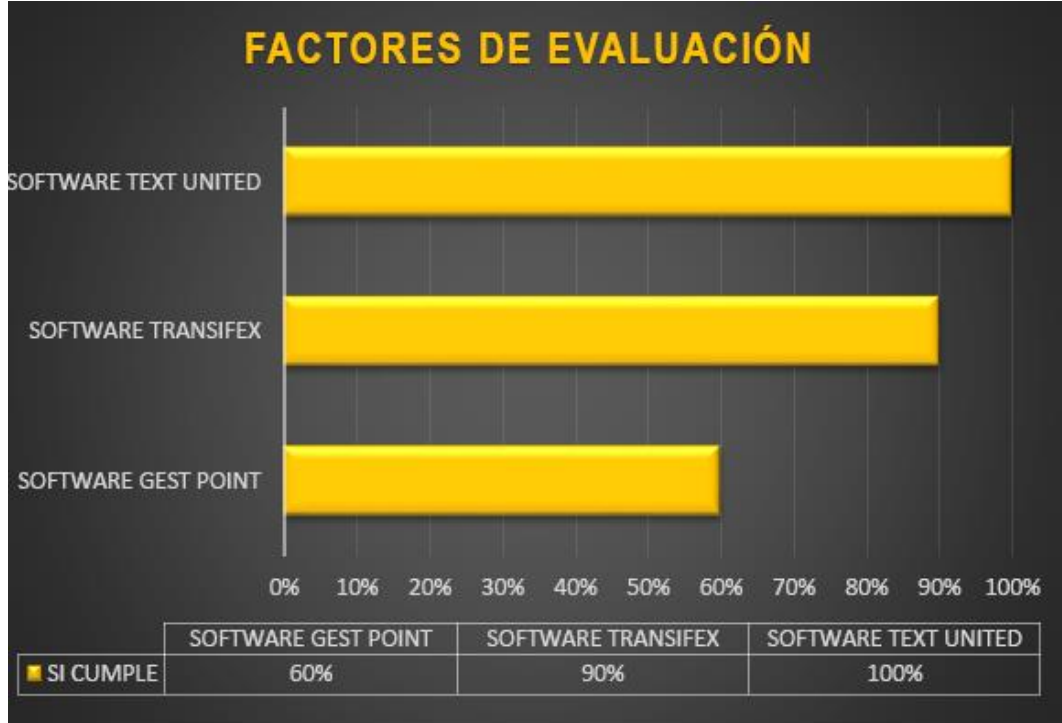


Figura 13. Elaboración Propia. Factores de Evaluación.

Como se verifica en la gráfica anterior en valores de %, el Software Gespoint cumple con un 60% de lo requerido, seguido de ello el Software Transifex con un 90%, sin embargo el Software Text United cumple en un 100 % los factores de evaluación que se consideraron para realizar la elección del software que se desea implementar en la empresa Lexitrans Perú S.A.C.

CAPÍTULO 6

JUSTIFICACIÓN DE LA SOLUCIÓN ESCOGIDA

En este capítulo se presenta la justificación del software elegido para ser implementado en la empresa Lexitrans Perú S.A.C.

También se realizará una encuesta a los clientes que soliciten una traducción, de esta manera conoceremos su opinión respecto a cómo se ha ido desarrollando el proceso actual y conocer que opinan del nuevo proceso que adoptará la empresa Lexitrans Perú S.A.C.

6.1. Software Text United

Como se verificó en el capítulo anterior, al realizar un cuadro comparativo de factores de evaluación para conocer que software sería el adecuado para ser implementado en la empresa Lexitrans Perú S.A.C. se concluyó que es el software **Text United**, debido a que este software cumple el 100 % de los factores de evaluación.

El software Text United ayudará al área de ventas a que se centralice toda la información de los traductores y así brindar la información al cliente de una manera rápida y precisa.

Al ser centralizada la información de los traductores se facilitará el trabajo, no solo al área de ventas, sino también a todos los miembros involucrados en los diferentes procesos de la empresa, permitiendo así, hacer un mejor seguimiento de cada proyecto de traducción.

Los factores que se evaluaron tienen características similares, sin embargo, Text United se asocia con la necesidad actual de la empresa Lexitrans Perú S.A.C.

El factor que definió el software a implementar, fue el factor número 10, el factor costo. Se verificó que para implementar el software Gespoint o el software Transifex, el valor en soles para usuarios ilimitados es mayor al presupuesto mensual (400 soles), sin embargo, para el software Text United, el pago mensual es menor a 400 soles y los usuarios son ilimitados.

Es por ello, que al encontrarse el software Text United dentro del rango del presupuesto de la empresa para cubrir esta implementación (400 soles) y cumplir con el 100% de factores de evaluación, se consideró como el software elegido para ser implementado en la empresa Lexitrans Perú S.A.C.

Con este software a implementarse, se proyecta tener un mayor control en el área de ventas cuando se reciban los nuevos requerimientos de traducciones, es decir, ya no brindar fechas de entrega con referencia a documentos similares anteriores sin conocer el tiempo real de los traductores, sino que permitirá brindar la información exacta para el recojo de sus traducciones, lo cual también ayudara a la empresa a distinguirse como una empresa de calidad que cumple con lo establecido.

El resultado que se espera con esta implementación del software Text United Translation, es mejorar el servicio actual que se brinda al cliente.

A continuación se detallarán los pasos para ingresar a la aplicación Text United y los módulos de trabajo que encontraremos dentro de ella.

6.1.1. Ingreso a la aplicación

Para ingresar a la aplicación, cada usuario se identifica con un usuario.

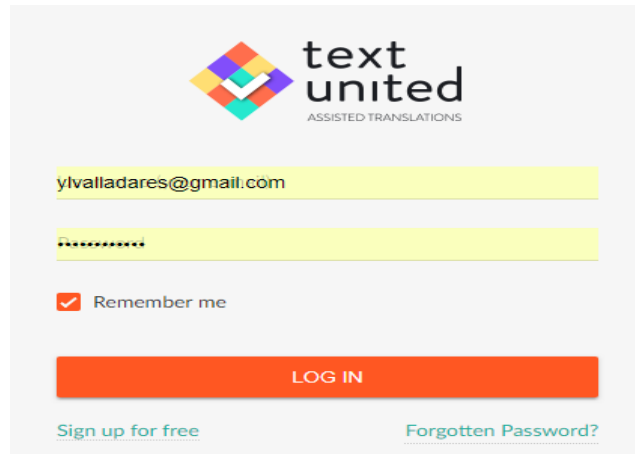


Figura 14. Ingreso a Software Text United. (Heppenstall, 2009)

6.1.1.1. Módulos de Tex United Translation

Al ingresar a la aplicación, encontraremos diferentes módulos que nos ayudarán a encontrar la información necesaria para crear los nuevos proyectos de traducción. A continuación, los detalles:



Figura 15. Módulos Intranet de Software Tex United. (Heppenstall, 2009)

6.1.1.1.1. **Inbox**

En este módulo se encontrarán todos los archivos de los clientes que solicitan una cotización.

6.1.1.1.2. **My Profile**

Módulo donde se encuentra la información personal de la persona que se crea un usuario de acceso para poder ingresar a la aplicación.

6.1.1.1.3. **My Connected Sources**

Módulo donde encontramos GitHub y BitBucket (Plataformas de desarrollo colaborativo entre programadores).

6.1.1.1.4. **My Team**

Módulo donde encontraremos la base de datos de traductores, los cuales nos ayudarán en los nuevos proyectos de traducciones que sean requeridas por los clientes.

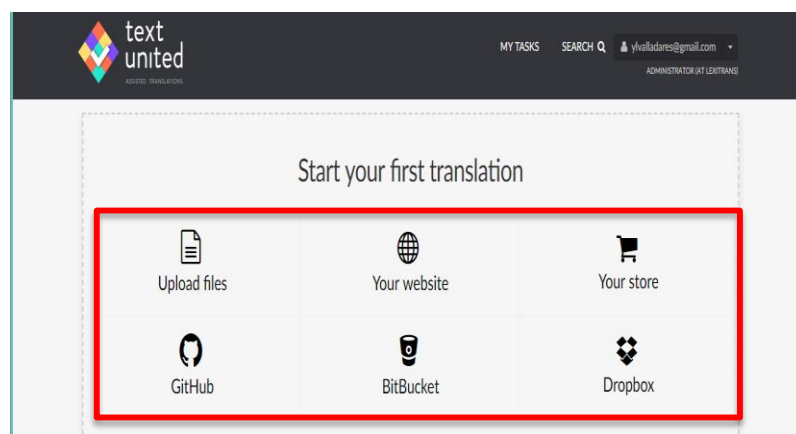


Figura 16. Módulos de Software Tex United. (Heppenstall, 2009)

6.1.1.1.5. Upload Files

Módulo que permite subir los archivos brindados por los clientes para realizar una cotización.

6.1.1.1.6. Your Website y Your Store

Módulos donde se pueden poner los diferentes links de Páginas Web, permitiendo ir directo a la página web para su traducción.

6.1.1.1.7. Github Y Bitbucket

Estos módulos, son de plataformas de desarrollo colaborativo entre programadores para mejorar el software que es actualizado a diario.

6.1.1.1.8. Dropbox

Módulo que permitirá ingresar de una manera sencilla los links de archivos que tienen en línea en su Dropbox personal los clientes para su traducción.

CAPÍTULO 7

IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

En este capítulo se mostrará la manera actual de cómo se realiza un nuevo proyecto de traducción con el proceso **Lexitrans** y también como se realizará un nuevo proyecto de traducción con el software **Text United** a implementar en la empresa Lexitrans Perú S.A.C.

7.1. Procesos de traducción

7.1.1. Creación de un nuevo proyecto de traducción con el Proceso Lexitrans

7.1.1.1. Nombre del proyecto

Cada proyecto tiene un nombre diferente, cuando el cliente envía el documento por mail, se llama de acuerdo al nombre del archivo, y cuando lo brindan en físico, tomamos las primeras líneas del documento como referencia para llamar el nuevo proyecto.

7.1.1.2. Verificación de archivos y presupuesto

Documento digital o físico que el cliente nos brinda para ser traducido.

Actualmente, el equipo de ventas toma como referencia a documentos similares anteriores para brindar un tiempo de entrega estimado.

De acuerdo al documento, se verifica visualmente cuanto demorarían la empresa para entregar los documentos traducidos.

Una de las referencias que toman para brindar una fecha de entrega es contar la cantidad de palabras del documento a traducir, los cuales consideran que cada traductor puede hacer 10 páginas de 180 palabras cada una por día.

Otra referencia es que algunos clientes envían documentos similares a una traducción anterior, y estos verifican cuanto demoraron la vez anterior para indicar cuanto demorarían en la actual.

Sin embargo, al dar esta fecha de entrega estimada, el equipo de ventas no se contacta con los traductores y no saben si cuenta con la disponibilidad para tomar el nuevo requerimiento, simplemente por vender, se comprometen con el cliente y luego envían los requerimientos de solicitud (Presupuesto aceptado) al área de producción, los cuales serán los que se encarguen de referir los documentos a los traductores idóneos para realizarlos.

A continuación se detallará un presupuesto de referencia:



PRESUPUESTO N° 00001

Fecha San Isidro, 06 de noviembre de 2018
Atención GUTIERREZ CHINCHAY GLADYS MADELEY
Correo gladysmadelev@gmail.com
Asunto TRADUCCIÓN OFICIAL
Condición de pago 50 % adelantado - saldo contraentrega

Estimado (a) GUTIERREZ CHINCHAY GLADYS MADELEY
 De acuerdo a lo solicitado, le remitimos el siguiente presupuesto:

PÁGINAS APROX.	IDIOMA	DOCUMENTO POR TRADUCIR	ENTREGA	COSTO POR PÁGINA (180 palabras)	TOTAL APROXIMADO S/
16.00	ING-ESP	CERTIFICATE OF DIVORCE	2 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LA ACEPTACIÓN DEL PRESUPUESTO.	75.00	1200.00
1.00		OFICIALIZACIÓN		25.00	25.00
			SUB-TOTAL		1,038.14
			I.G.V. 18%		186.86
			TOTAL		1,225.00

OFRECEMOS

- * Traducción efectuada por traductores profesionales de lengua materna y revisada por dos editores - revisores de textos especializados en el Proceso Lexitrans® de control de calidad.
- * Biblioteca, Glosarios y Grupo de Asesores calificados en terminología.
- * 36 años de experiencia en el mercado de la traducción e interpretación a nivel NACIONAL E INTERNACIONAL.
- * La cantidad de páginas/palabras del presente presupuesto es aproximada. Al finalizar el servicio se facturará el número exacto de páginas/palabras.

Atentamente,
Departamento de Traducciones
 Central telefónica: 208-0860 anexo 223
traducciones@lexitrans.net
LEXITRANS PERU SAC
 Calle Germán Schreiber 246 Oficina 202 - San Isidro

LEXITRANS PERU S.A.C.
 RUC 20101073344
 BANCO SCOTIABANK
 CTA. CTE. SOLES N° 000 8667101
 CCI 009-223-000008667101-93

Figura 17. Formato Cotización de la Empresa Lexitrans Perú S.A.C.

7.1.1.3. Elección del traductor

Un dato indispensable para elegir a un traductor es conocer para que país irá el documento, en este ejemplo el documento al ser del inglés al español no generará problemas, pero si fuera viceversa, sería indispensable conocer a que país irá el documento traducido, ya que de acuerdo a eso se le dirá al traductor la terminación a utilizar. Del español al inglés encontramos al Inglés Británico e Inglés Americano.

Como se comentó en el punto 2, ventas le informa a producción que hay un nuevo requerimiento, y este departamento le hace llegar el presupuesto y material (CERTIFICATE OF DIVORCE) a traducir por correo.

A partir de este momento, el encargado de producción verifica el presupuesto, y en muchas oportunidades verifica que el tiempo que demorará para traducir es mayor al tiempo estimado.

Por una parte, 16 páginas de 180 palabras cada una, si podrían demorar en traducir 2 días, sin embargo, no se está considerando el tiempo de 1 día como mínimo para la revisión final.

Quien se encarga de la revisión final es la traductora publica juramentada María del Carmen Pizarro (Para este ejemplo el tiempo de entrega adecuado sería 3 días hábiles y no 2 días como se indica en el presupuesto).

A su vez, el encargado del proyecto de traducción, verificará en la lista de traductores (de acuerdo al idioma requerido), quien podría realizar esa traducción en los días que se ha ofrecido al cliente y se les contacta por llamada, uno por uno para consultar su disponibilidad, lo cual genera una demora en la búsqueda realizándolo manualmente y esta demora se verá reflejado al finalizar las traducciones.

En este ejemplo, como se detalla en el presupuesto, el cliente solicita que su documento sea traducido del inglés al español en traducción oficial, es por ello que el área de producción verificará la lista del idioma Inglés de traductores oficiales para contactarlos y saber quién puede tomar este requerimiento.

Una vez se haya realizado la consulta a los traductores, se le envía al traductor por mail el material a traducir.

7.1.1.4. Revisión de traducción

Una vez culminada la traducción por el traductor elegido, este documento es enviado de regreso al encargado de producción que se contactó con el traductor, y este se encargará de ponerlo en la lista de revisión final.

Para este punto, como se comentó anteriormente, la encargada de realizar la revisión final, es la Traductora Pública Juramentada María del Carmen Pizarro, dueña de Lexitrans Perú S.A.C.

Es de mucha importancia que se realice esta revisión final, debido a que estos documentos serán sellados y firmados con valides internacional, haciéndose así, responsable de que si hay algún error en la traducción, ella es la encargada del mismo.

7.1.1.5. Entrega de traducciones al cliente

Por lo expuesto en los puntos anteriores, en muchos requerimientos actuales suceden estos acontecimientos, se le indica al cliente una fecha de recojo, sin embargo se genera un mayor plazo de tiempo por no realizar una consulta al traductor o traductores desde primera instancia.

Se verifica actualmente que algunos de los clientes que solicitan un requerimiento de traducción con la empresa Lexitrans Perú S.A.C., no se van completamente satisfechos por servicios brindados, aunque se brinde un trabajo de calidad en traducción, nos comentan que también les gustaría que entreguen las traducciones según lo pactado desde el primer momento con el área de ventas, debido a que ellos también deben presentar los documentos en un rango de fechas.

7.1.2. Creación de un nuevo proyecto de traducción con el Software Text United

7.1.2.1. Nombre del proyecto

Cada proyecto tendrá un nombre diferente, para este ejemplo lo llamaremos "PROYECTO 1".

7.1.2.2. Verificación de archivos

Archivo que el cliente nos brinda para ser traducido.

Si el cliente lo facilita como archivo digital, podremos adjuntarlo sin cambios, pero en caso el cliente facilite los archivos en físico, el equipo de cotizaciones automáticamente deberá escanearlo para subirlo al sistema y así enviarlo a los traductores rápidamente en digital.

Como se verifica en la imagen, la aplicación no solo permitirá que se adjunte un solo archivo, sino que se podrá adjuntar más de uno, lo cual será de gran ayuda debido a que los diferentes clientes, en la mayoría de los casos no solo solicitarán la cotización de un solo archivo, sino de diferentes archivos a la vez.

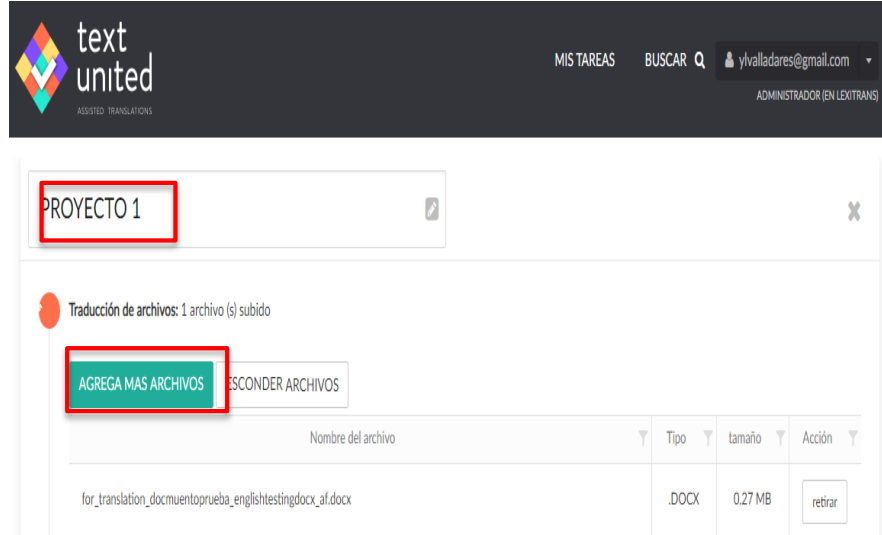


Figura 18. Módulo agregar archivos. Software Tex United. (Heppenstall, 2009)

7.1.2.3. Elegir el idioma de traducción

En este punto se deberá indicar el idioma en el cual se encuentra el archivo adjunto y a que idioma se quiere traducir.

A su vez, se deberá detallar a qué país será enviado el documento, debido a que cada país tiene diferente terminación.

Por ejemplo, la traducción del español al inglés, encontramos la terminación del Inglés Americano y el Inglés Británico.

De igual manera para la traducción del español al portugués, encontramos al portugués de Brasil y portugués de Portugal.

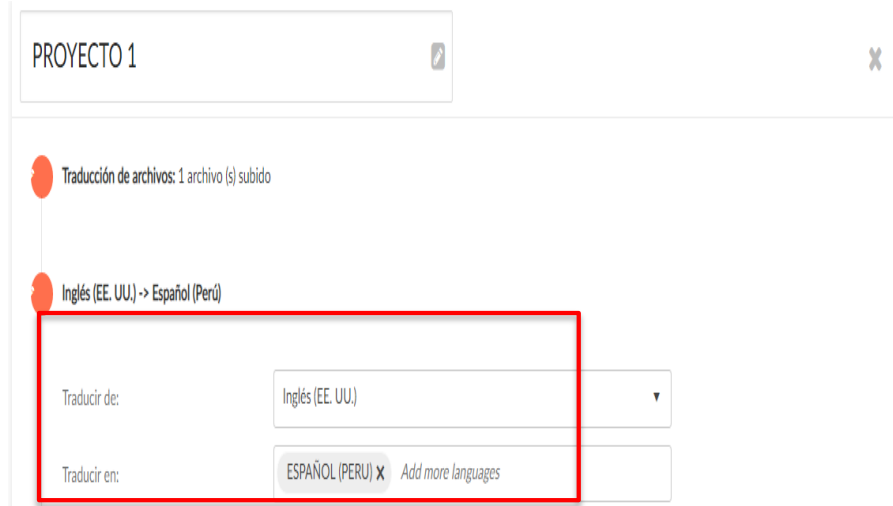


Figura 19. Módulo elección de idioma. Software Tex United. (Heppenstall, 2009)

7.1.2.4. Elegir a traductores

En este punto, la aplicación nos brindará 4 opciones para elegir la forma de traducción, a continuación, serán detallados:

- a) Traducirá google directamente.
- b) Traducirá google y revisará un traductor del equipo de la empresa.
- c) Traducirá el equipo (traductores de la empresa).
- d) Contratar a traductores de Tex United Assisted Translation (Plataforma Online con traductores de diferentes países).



Figura 20. Módulo modalidad de traducción. Software Tex United. (Heppenstall, 2009)

Para el ejemplo que detallaremos, elegiremos la opción 3, traducirán personas de nuestro equipo de traductores, es por ello que como se detalla en la siguiente imagen, enviaremos un mail de la alerta del nuevo proyecto a los traductores de nuestra base de datos que traducen del idioma Inglés al Español.

A su vez también se enviará el mail a las personas que puedan realizar las correcciones de términos cuando la traducción del archivo se encuentre listo.

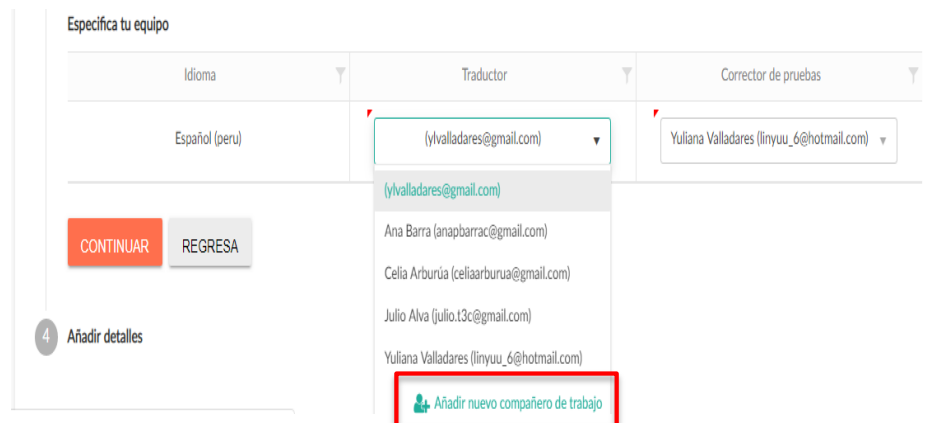


Figura 21. Módulo elección de traductor. Software Tex United. (Heppenstall, 2009)

Como se visualiza en la imagen anterior, no hay límite para el envío de los correos, es decir, podemos ingresar diferentes mails de traductores a la vez y esto nos ayudará a tener más opciones de respuestas prontas de los traductores al enviar la alerta de solicitud de un nuevo proyecto de traducción.

De esta manera, el traductor que responda primero aceptando el nuevo proyecto, será el encargado de la traducción requerida por el cliente. Se manejará la política que ni bien acepten el proyecto requerido, se debe entregar en el tiempo establecido sin realizar ningún cambio.

A los otros traductores que también se solicitaron sus servicios con las alertas en los mails, cuando respondan a la alerta, se les indicara por el correo que ya se tiene un encargado para el “PROYECTO 1”.

7.1.2.5. Añadir detalles

Esta opción permitirá visualizar un aproximado de la cantidad de palabras que serán traducidas, el archivo que se adjuntó en el punto número 1, se encuentra en formato Word.

En este punto, el documento a traducir, lo adjuntaremos en PDF para que el traductor, desde donde se encuentre, ya sea en el móvil o pc, logre visualizarlo con mayor facilidad sin que se mueva por las dimensiones.

De igual manera, se podrán detallar las bases que tendrá este proyecto, como por ejemplo, la fecha en que se necesita

tener la traducción terminada y el país al que será enviado el documento.

Las medidas que se tomarán para que las traducciones se encuentren listas en el tiempo estimado con el cliente, es requerir al traductor el documento traducido con horas de anticipación, así se evitará que el cliente no tenga que esperar un tiempo mayor al estimado.

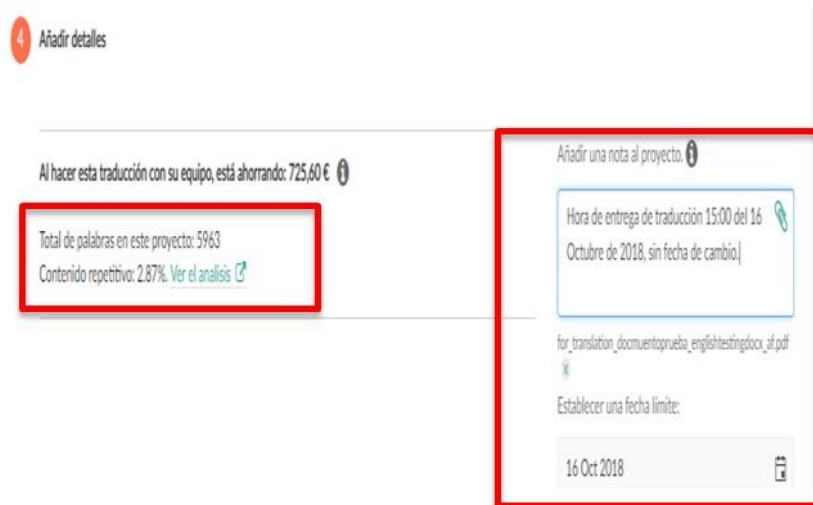


Figura 22. Módulos más detalles. Software Tex United. (Heppenstall, 2009)

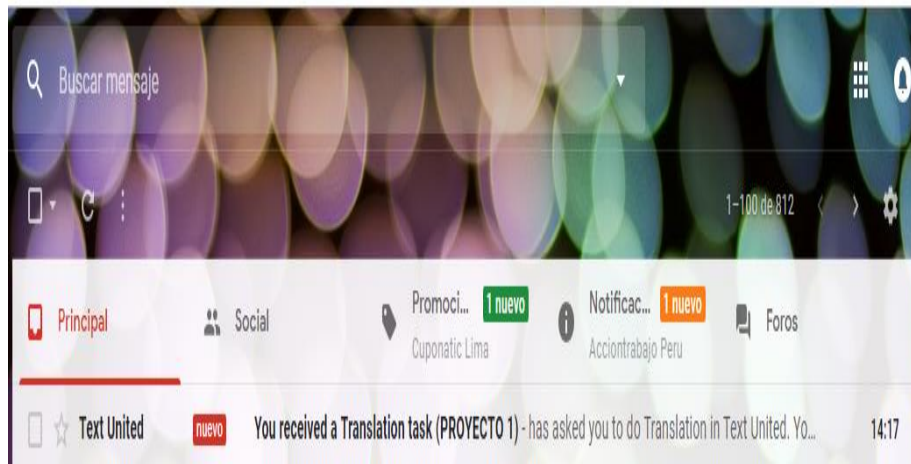
Seguido de ello, la aplicación nos dará la opción de crear el proyecto y automáticamente se creará el “**PROYECTO 1**”.

A la vez, llegará la alerta mencionada anteriormente, a los correos de los traductores que fueron seleccionados para el nuevo requerimiento, lo cual le permitirá a los traductores verificarlo digitalmente.

Para esto, no es necesario que los traductores se encuentren en una computadora, pueden verificarlo desde el celular, esto nos ayudará a conocer de una manera inmediata si podrán aceptar el proyecto de traducción o lo rechazarán.

7.1.2.6. Mensajería y notificación

Como se verifica en la siguiente imagen, el correo ya ha sido enviado y se encuentra el requerimiento de traducción en la bandeja de entrada de los traductores que se optaron como opción para este requerimiento, **mail “Correo Text United – PROYECTO 1”**.



You received a Translation task (PROYECTO 1) (Que ha recibido una tarea de traducción (Proyecto 1))

Recibidos x

Text United <noreply@textunited.com>
para mí ▾

14:17 (hace 5 minutos) ☆ ↶ ⋮

🌐 inglés ▾ > español ▾ Ver mensaje original

Traducir siempre: inglés

le ha pedido que haga traducción en texto Unidas. Puedes hacerlo:

1. En el Portal

Entrar en www.textunited.com, ir a la Bandeja de entrada y vaya a Tareas para mí. Encontrar el número de proyecto 52722, haga clic en el botón Abrir y seleccione un paquete.

2. En el App

Entrar en el texto Estados App, vaya a la bandeja de entrada y vaya a trabajos de traducción. Encontrar el número de proyecto 52722, haga clic en el signo más junto a ella y haga doble clic sobre un paquete.

Proyecto: PROYECTO 1

ID del proyecto: 52722 - ES

Fecha límite: 16/10/2018 12:00:00 AM UTC

Comentario: la tarea de traducción (Inglés (US) -> Español (Perú))

Remitente: (yvalladares@gmail.com)

Proyecto: PROYECTO 1

recuento de palabras: 5963 (3% de contenido repetitivo)

Fecha límite: 16 Oct 2018

Comentario: Hora de Entrega de Traducción 15:00 del 16 de Octubre de 2018, sin fecha de Cambio.

Remitente: (yvalladares@gmail.com)

Figura 23. Correo electrónico con alerta de Software Text United

Como se verifica en la imagen del mail anterior, el mail de alerta invita a ingresar a la aplicación Text United para que puedan verificar el material que se necesita traducir.

Al ingresar a la aplicación Tex United Assisted Translation, los traductores automáticamente encontraran la nueva tarea en su aplicación, en el módulo llamado **“Mis Tareas”** al

entrar a ese módulo, encontraremos el archivo, las bases y la opción de verificarlo digitalmente (archivos de referencia), esto ayudará a que puedan ver el archivo sin demoras y saber si aceptan o no aceptan de acuerdo a su disponibilidad de tiempo.

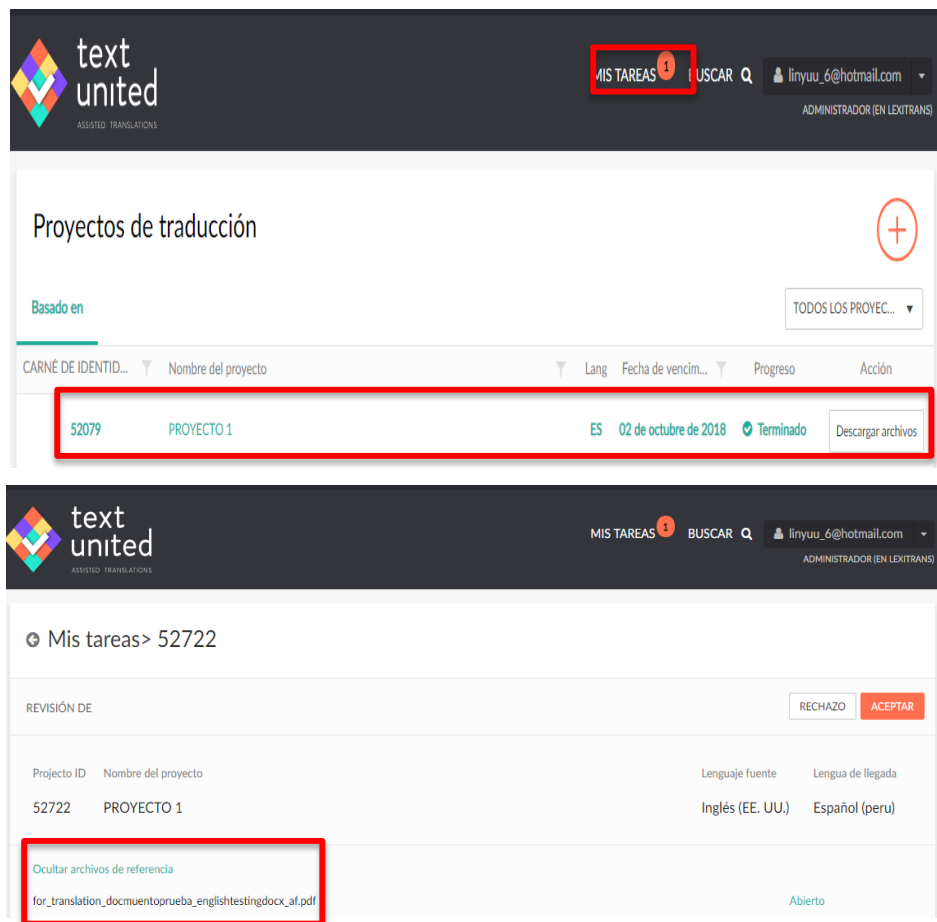


Figura 24. Módulo material a traducir en Software Tex United. (Heppenstall, 2009)

Luego de haber verificado el archivo, el sistema tiene la opción de aceptar y rechazar el proyecto, de acuerdo a ellos, nos llegará el correo conociendo la respuesta.

7.1.2.7. Traducción aceptada por traductor y se brinda el presupuesto al cliente

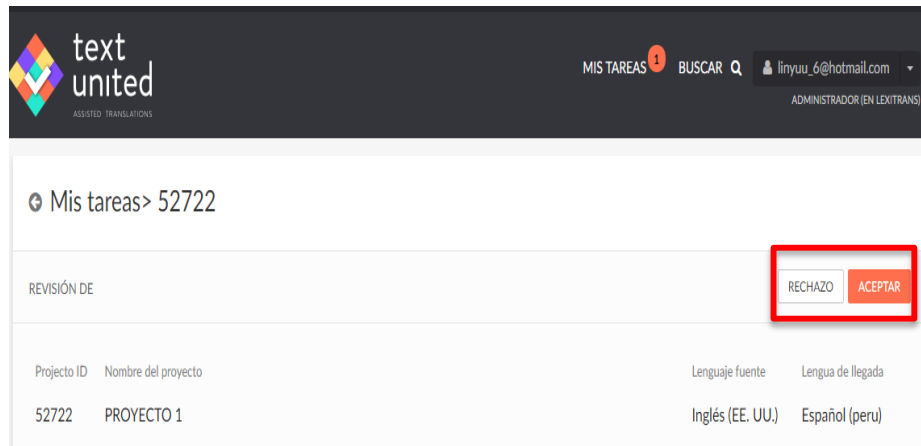


Figura 25. Módulo de aceptar o rechazar solicitud de traducción en Software Tex United. (Heppenstall, 2009)

Una vez aceptada la traducción por el traductor, llegará una alerta que se dará a conocer que traductor se comprometió a entregar la traducción para la fecha indicada, el cual permitirá decirle al cliente cuando se podrían recoger la traducción solicitada.

Si el cliente **acepta** la fecha y hora estimada que se le indica en el presupuesto, se le confirmará al traductor que puede empezar con las traducciones de inmediato y se continúa con el proceso.

Por lo contrario, si el cliente **no acepta** la fecha y hora estimada, de igual manera se contactará con los traductores para indicarle que el requerimiento no procede.

Muchos de los clientes piden cotizaciones y no toman el servicio de inmediato, a veces demoran algunos días para saber si han decidido traducir los documentos con la empresa Lexitrans o con otras empresas de traducciones, es por ello que los documentos no serán eliminados del software, sino que quedará como material de referencia para cualquier novedad que se pueda presentar, este material quedará registrado y se le identificará con el número de presupuesto.

Cuando el cliente se comuniquen nuevamente con la empresa Lexitrans Perú S.A.C. para aceptar la cotización, se le pedirá cual es el número de presupuesto que se brindó, y esto nos permitirá conocer rápidamente, que traductores respondieron diciendo que sí podrían realizar el requerimiento. De igual manera, se les hará la consulta a los traductores nuevamente para conocer sus tiempos actuales y así brindarle al cliente una fecha de entrega real, la cual se le brindará sin cambios.

7.1.2.8. Revisión de traducción

The screenshot shows a web interface titled "Especifica tu equipo". It features three columns: "Idioma", "Traductor", and "Corrector de pruebas". The "Idioma" column has "Español (peru)" selected. The "Traductor" column has a dropdown menu open, listing several email addresses: "(yvalladares@gmail.com)", "Ana Barra (anapbarrac@gmail.com)", "Celia Arburúa (celiaarburua@gmail.com)", "Julio Alva (julio.t3c@gmail.com)", and "Yuliana Valladares (linyuu_6@hotmail.com)". The "Corrector de pruebas" column has "Yuliana Valladares (linyuu_6@hotmail.com)" selected, and this field is highlighted with a red rectangular box. Below the columns are two buttons: "CONTINUAR" (orange) and "REGRESA" (grey). At the bottom left, there is a step indicator "4" and the text "Añadir detalles". At the bottom right, there is a link "Añadir nuevo compañero de trabajo" with a plus icon.

Figura 26. Módulos elección de traductores. Software Tex United. (Heppenstall, 2009)

Esta es la fase de la revisión final, en el punto 4 - elegir a traductores, es donde también se puso el mail del traductor para revisar el documento traducido.

Una vez culminada la traducción, el sistema enviará una alerta al revisor indicándoselo y este pueda proceder a realizar la revisión final.

Cuando haya culminado la revisión del documento deberá confirmar al área de producción para que se continúe el proceso.

7.1.2.9. Entrega de traducciones al cliente

El área de producción hará el seguimiento a cada requerimiento y el software Text United permitirá ver en qué % del proceso de traducción se encuentra para que no hayan retrasos en las entregas de las traducciones a los clientes como en la actualidad.

7.2. Resumen comparativo de procesos de traducción

Habiendo conocido a detalle ambos procesos para un nuevo proyecto de traducción, a continuación se realizará un cuadro comparativo del proceso actual – Lexitrans y el proceso futuro – Text United.

PROCESOS DE TRADUCCIÓN			
ITEM		PROYECTO DE TRADUCCIÓN CON EL PROCESO ACTUAL - LEXITRANS	PROYECTO DE TRADUCCIÓN CON EL PROCESO FUTURO - TEXT UNITED
1	NOMBRE DEL PROYECTO	Con ambos procesos el nuevo proyecto de traducción tendrá un número y nombre único para diferenciar los demás proyectos de traducción.	
2	VERIFICACIÓN DE ARCHIVOS Y PRESUPUESTOS	Se verifica el documento y se realiza un conteo rápido de palabras y no un conteo preciso, seguido de ello se le brinda un presupuesto al cliente, pero genera una problemática porque en muchas oportunidades hay una gran diferencia en soles del precio final.	Se cargará el documento al software digitalmente y este contará las palabras automáticamente, lo cual ayudará a tener un conteo preciso de palabras y realizar un presupuesto que no tenga mucha diferencia del precio final.
3	ELEGIR EL IDIOMA DE TRADUCCIÓN	En este punto, el área de ventas ya ha enviado el nuevo requerimiento aceptado por el cliente al área de producción. En adelante ellos son los encargados de verificar las bases y realizar la búsqueda del traductor según el idioma y que dicha traducción se entregue al cliente en la fecha acordada.	El software tiene la característica de centralizar la información de los traductores y mediante filtros se puede elegir el idioma en el que se encuentra el documento y el idioma al que se quiere traducir dando como resultado una búsqueda inmediata y sin demoras.

4	ELEGIR A TRADUCTORES	Al momento de realizar la búsqueda del traductor hay demora porque la información de los traductores no se encuentra centralizada, y se tiene que revisar uno a uno para saber qué idioma traducen.	Los filtros del software harán que automáticamente se sepan que traductores son los que manejan el idioma de la solicitud y se puedan seleccionar simultáneamente.
5	DETALLES DE TRADUCCIÓN	Teniendo la información de los traductores según el idioma que se solicita, se les contacta para averiguar su disponibilidad en tiempo real y saber quién podrá tomar el requerimiento del cliente según las bases del presupuesto (idioma y tiempo de entrega).	Este software cuenta con un recuadro para detallar las bases de la traducción, como la fecha en que necesita el cliente sus traducciones. Una medida que se optará es indicar en las bases que las traducciones deben ser enviadas con horas de anticipación requerida por el cliente.
6	MENSAJERÍA Y NOTIFICACIÓN	Actualmente el departamento de producción se comunica con cada uno de los traductores vía telefónica.	Una vez creado el proyecto se podrá enviar un mensaje simultáneo a todos los traductores que se eligieron, lo cual permitirá que los traductores puedan indicar si aceptan o no el requerimiento. A su vez se podrá seleccionar a los revisores de la traducción.
7	ACEPTACIÓN DEL PRESUPUESTO (TRADUCTOR Y REVISOR)	Contando con el traductor que puede cumplir con las bases, se le asigna esta nueva solicitud y se coordina la hora y fecha de entrega para seguir con el proceso.	El traductor y revisor aceptan la solicitud.
8	REVISIÓN DE TRADUCCIÓN	Cuando el traductor ha culminado la traducción del documento, lo envía al correo de producción. Estos realizan la búsqueda del revisor, y en muchas oportunidades no se encuentran disponibles, generando una demora mayor a lo establecido. Habiendo sido revisado el documento, regresa al área de producción quienes lo imprimen y lo envían al área de facturación.	Una vez que el traductor haya terminado su proceso, el software le enviará una alerta al revisor para que pueda revisar la traducción. El área de producción hará seguimiento a los procesos y una vez se encuentre revisada la traducción le llegará una alerta para que puedan ser impresas.

9	ENTREGA DE TRADUCCIONES AL CLIENTE	Teniendo los documentos físicos y la información del costo final, se ponen en contacto con el cliente para que puedan recoger sus traducciones. Sin embargo, en muchas oportunidades, el cliente llega a la empresa y el área de facturación aún no tiene sus documentos físicos.	Una vez impresas las traducciones, serán enviadas al área de facturación para que contacten al cliente y entreguen las traducciones en la fecha acordada.
----------	---	---	---

Figura 27. Elaboración Propia. Proceso de traducción actual Lexitrans y proceso futuro con el software Text United.

7.3. Impacto de la implementación del software Text United en la empresa Lexitrans Perú S.A.C.

Se realiza un cuadro de indicadores en valor cuantitativo para verificar como mejorarían los procesos actuales con el software a implementar.

EVALUACIÓN DE INDICADORES			
ITEM	INDICADORES	AHORA	A FUTURO
		PROCESO LEXITRANS	PROCESO TEXT UNITED
1	CALIDAD	0	1
2	DISPONIBILIDAD DE TRADUCTORES	0	1
3	TIEMPOS DE ENTREGA	0	1
4	CERTEZA	0	1
5	COMPROMISO	1	1
6	PRESUPUESTO	0	1
7	IDENTIFICACIÓN CON LA EMPRESA	1	1

8	NUEVOS CLIENTES	1	1
9	RENTABILIDAD	1	1
TOTAL		4	9

Figura 28. Elaboración Propia. Evaluación de indicadores proceso actual Lexitrans y proceso futuro con el software Text United.

Detallado:

1. Calidad

Permitirá tener calidad en cada proceso del proyecto de traducción.

2. Disponibilidad de traductores

Se conocerá la disponibilidad de diferentes traductores en tiempo real.

3. Tiempo de entrega

Mejorará los tiempos de entrega de las traducciones y se cumplirá lo programado.

4. Certeza

La previa coordinación con el traductor permitirá brindar al cliente una información real.

5. Compromiso

Mediante políticas de compromiso los traductores se comprometerán a entregar las traducciones según las bases indicadas.

6. Presupuestos

Se realizará un presupuesto con una información precisa del conteo del número de palabras y del plazo de entrega.

7. Identificación con la empresa

Elección de LEXITRANS PERÚ S.A.C. como primera opción de empresa traductora.

8. Nuevos clientes

Al realizar un buen proceso de trabajo para la traducción de documentos, los clientes recomendarán a la empresa y habrá un aumento en número de clientes nuevos.

9. Rentabilidad

Al tener nuevos clientes, la empresa tendrá más requerimientos y por ende mayor rentabilidad.

Como se verifica en el cuadro de evaluación de indicadores, el resultado del proceso actual y proceso a futuro se descifró cuantitativamente, se pusieron los siguientes valores, al "PROCESO ADECUADO=1"; y al "PROCESO NO ADECUADO=0".

Conociendo esto, verificamos que el proceso actual cumple 4 indicadores de los 9, a diferencia del proceso a futuro que sí cumple con los 9 indicadores de evaluación.

A continuación, se representarán los indicadores de evaluación en valor de %:

INDICADORES	AHORA PROCESO LEXITRANS	A FUTURO PROCESO TEXT UNITED
9	4	9
PROCESO DE TRADUCCIÓN	44%	100%



Figura 29. Elaboración Propia. Evaluación de indicadores en valor % del Proceso de traducción actual y futuro.

Como se verifica en el gráfico anterior, el proceso actual Lexitrans si puede ser mejorado implementando el software Text United porque al cumplir el 100% de los indicadores establecidos, brinda la solución a la problemática actual de la empresa Lexitrans Perú S.A.C.

CAPÍTULO 8:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. CONCLUSIONES

- a)** El proceso de traducción con el Software Text United se adapta a la necesidad de la empresa y brinda la solución a la problemática expuesta.

- b)** La implementación del Software Text United mejorará los tiempos de entrega de las traducciones requeridas partiendo de una planeación ordenada desde la recepción del requerimiento hasta la entrega de las traducciones al cliente.

- c)** Implementar el software Text United nos dará un resultado positivo en la empresa Lexitrans Perú S.A.C., permitirá al área de ventas brindar la información correcta del tiempo de entrega al cliente.

- d)** Lexitrans Perú S.A.C. podrá cumplir lo establecido con el cliente y este se identificará con la empresa para que cuando tenga que realizar diferentes tipos de traducción, opte como primera opción para contratar a la empresa Lexitrans Perú S.A.C.

8.2. RECOMENDACIONES

- a)** El software Text United es recomendable para las empresas dedicadas al rubro de traducciones y también para los profesionales freelance que brindan el servicio de traducción.

- b)** Implementar un software en las empresas es de gran ayuda para un buen manejo de información y mejorar continuamente los procesos de trabajo.

- c)** Antes de obtener un software, las empresas deben adecuarse a la problemática principal de la misma y considerar diferentes factores de evaluación para escoger el software adecuado.

- d)** Se recomienda hacer una encuesta a los clientes para conocer el grado de satisfacción del servicio brindado y de acuerdo a los resultados de la encuesta, verificar si es necesario implementar nuevos procedimientos de trabajo para brindar un servicio de excelencia.

BIBLIOGRAFÍA

- Basurto, A. (2005). *Sistema Empresa Inteligente*. México: Empresa Inteligente.
- Oliver, A. Moré, J. & Climent, S. (2008). *Traducción y tecnologías*. Barcelona: UOC.
- Molina, R. A., & Pérez Valladares, A. D. (2008). *Elaboración e Implementación de un Sistema Informático para el Instituto Nacional "San José Verapaz" del Municipio de Verapaz*. Recuperado el 11 de Agosto de 2018, de <http://ri.ues.edu.sv/3375/1/70102338.pdf>
- Glezos, D. (2009). *Transifex*. Recuperado el 22 de Setiembre de 2018, de <https://www.transifex.com/>
- Heppenstall, A. (2009). *Text United*. Recuperado el 29 de Setiembre de 2018, de <https://www.textunited.com/>
- Translator, G. (2014). *Gespoint Software SL*. Recuperado el 15 de Setiembre de 2018, de <https://www.gespoint.com/Translation-Management-System.aspx>
- 3H Soluciones. (2015). *Lexitrans Translating the world*. Recuperado el 4 de Agosto de 2018, de <http://www.lexitrans.net/es/>
- Russi, D., & Schneider, R. (2016). *Guía para la gestión de proyectos de traducción*. Recuperado el 25 de Agosto de 2018, de https://courses.comet.ucar.edu/pluginfile.php/27823/mod_resource/content/5/GuideToTranslationManagement_V1a_02102017_final_es.pdf

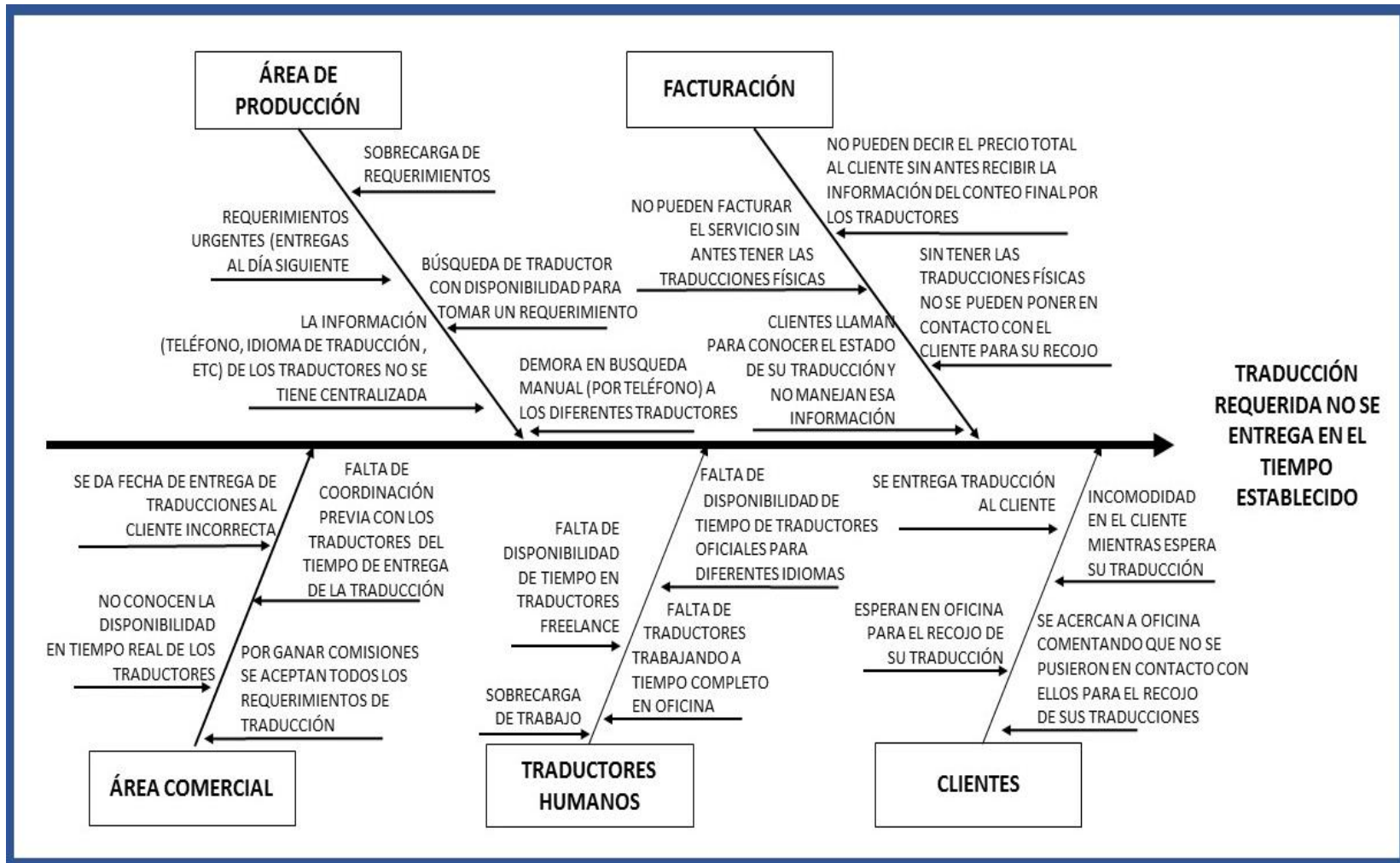
DocPlayer. (2017). *Desarrollo e Implementación de un Sistema de Información para mejorar los procesos de compras y ventas en la empresa Humaju*. Recuperado el 18 de Agosto de 2018, de <http://docplayer.es/82569884-Tesis-desarrollo-e-implementacion-de-un-sistema-de-informacion-para-mejorar-los-procesos-de-compras-y-ventas-en-la-empresa-humaju.html>

12 Manage. (2018). *Diagrama Causa-Efecto*. Recuperado el 25 de Agosto de 2018, de https://www.12manage.com/methods_ishikawa_cause_effect_diagram_es.html

ANEXOS

ANEXO NRO. 1

CAPÍTULO 2 - DIAGRAMA DE ISHIKAWA



ANEXO NRO. 2

CAPÍTULO 4 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	
¿De qué manera la implementación de un software para gestionar la disponibilidad de traductores en tiempo real, logrará optimizar el tiempo de entrega de las traducciones en la empresa Lexitrans Perú S.A.C?	Implementar un Software que gestione la disponibilidad de traductores en tiempo real y optimice el tiempo de entrega de traducciones cumpliendo lo establecido con el cliente en la empresa Lexitrans Perú S.A.C	CALIDAD	Estándares de software.	Adaptabilidad	
			Control de calidad.	Calidad del proceso.	
				Evaluación de procesos.	
		DISPONIBILIDAD DE TRADUCTORES	Disponibilidad en tiempo real.	Evaluación de manejo de software.	
			Selección del traductor con disponibilidad inmediata.	Tiempo de respuesta del traductor.	
				Historial de proyectos de traducción realizados.	
		TIEMPOS DE ENTREGA	Mejorar los tiempos de entrega.	Rendimiento corporativo.	
			Cumplimiento con el tiempo de entrega.	Eficiencia.	
				Mejorar el tiempo de actividades.	
			Eficacia.		
			Cumplimiento programado.		
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	
PS1 ¿Por qué implementar un software que gestione la disponibilidad de traductores y optimice los tiempos de entrega de las traducciones en la empresa Lexitrans Perú S.A.C.?	OS1 Conocer la disponibilidad de traductores en tiempo real y optimizar el tiempo de entrega de las traducciones en la empresa Lexitrans Perú S.A.C	CERTeza	Fecha estimada con coordinación previa.	Comunicación entre los colaboradores.	
			COMPROMISO	Entrega en el tiempo establecido.	Políticas de cumplimiento.
		PRESUPUESTO		Se brinda información real.	Proceso de gestión.
Se da el plazo de entrega óptimo.	Cumplimiento de compromiso				
			Adaptación del nuevo proceso.		
PS2 ¿De que manera ayudará implementar un software que gestione la disponibilidad de traductores y optimice los tiempos de entrega de las traducciones en la empresa Lexitrans Perú S.A.C.?	OS2 Brindarle al cliente en su presupuesto la información exacta del plazo de entrega óptimo para su traducción solicitada en la empresa Lexitrans Perú S.A.C.	IDENTIFICACIÓN CON LA EMPRESA	Elección de LEXITRANS PERÚ S.A.C. como primera opción de empresa traductora.	Asegurar el cumplimiento.	
			NUEVOS CLIENTES	Elección por un buen proceso de trabajo que respalda.	Desempeño de procesos.
					Cumplimiento de expectativas.
PS3 ¿Que importancia tiene adoptar la implementación de un software que gestione la disponibilidad de traductores y optimice los tiempos de entrega de las traducciones en la empresa Lexitrans Perú S.A.C.?	OS3 Ofrecerle al cliente diferentes opciones de traductores para atender su requerimiento ayudará a fidelizar al cliente con la empresa Lexitrans Perú S.A.C.	RENTABILIDAD	Mayor clientes, mayor rentabilidad.	Rentabilidad del cliente.	
				Fidelización con los clientes.	
				Conocer el grado de satisfacción de los clientes.	
			Aumento de número de clientes nuevos en la empresa LEXITRANS PERÚ S.A.C.		
			Rentabilidad neta del activo.		
			Rentabilidad margen operacional.		
			Rentabilidad financiera.		

ANEXO NRO.3

CAPÍTULO 6 - ENCUESTA A CLIENTES

Lexitrans Perú S.A.C

Entrega de documentos traducidos en el tiempo establecido.

***Obligatorio**

Nombres y Apellidos *

Tu respuesta _____

Correo electrónico *

Tu respuesta _____

Teléfono(s) *

Tu respuesta _____

¿Es la primera vez que solicita un presupuesto a la empresa Lexitrans Perú S.A.C.? *

Sí

No

¿Cuando solicitó el presupuesto a la empresa Lexitrans Perú S.A.C., hubo una respuesta inmediata? *

Sí

No

No solicitó un presupuesto anteriormente

¿La empresa Lexitrans Perú S.A.C. cumplió con el tiempo estimado para la entrega de su traducción? *

Sí

No

No solicitó una traducción anteriormente

Activa
Ir a Con

Activa
Ir a Con

¿Qué opina de la implementación de un nuevo sistema que permita brindarle un presupuesto inmediato y a su vez cumplir con el tiempo de entrega estimado? *

- Buena
- Mala
- No opino

Idioma al que desea traducir *

- Español - Inglés
- Inglés - Español
- Otros: _____

¿Para qué país necesita la traducción requerida? *

Tu respuesta _____

¿Para qué día necesita su traducción? *

Fecha

dd/mm/aaaa _____

ENVIAR

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

