



**FACULTAD DE POSTGRADO
TESIS DE POSTGRADO**

**INICIATIVA DE CREACIÓN DE SERVICIO ESPECIALIZADO
EN EL CAMPO DE TRADUCCIONES DE IDIOMAS EN
TEGUCIGALPA**

**SUSTENTADO POR:
RENATA SANTANA DA SILVA
LINDA ROSIBEL FLORES PONCE**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**TEGUCIGALPA, F.M, HONDURAS, C.A.
JULIO, 2017**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

RÓGER MARTÍNEZ MIRALDA

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

JOSÉ ARNOLDO SERMEÑO LIMA

**INICIATIVA DE CREACIÓN DE SERVICIO ESPECIALIZADO
EN EL CAMPO DE TRADUCCIONES DE IDIOMAS EN
TEGUCIGALPA**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

ASESOR METODOLÓGICO

CARLOS A. ZELAYA OVIEDO

ASESOR TEMÁTICO

ALEX FABRICIO MARTÍNEZ RIVERA

MIEMBROS DE LA TERNA

JOSÉ EVELIO SERRANO

MINA GARCÍA

CARLA CARDONA



FACULTAD DE POSTGRADO

INICIATIVA DE CREACIÓN DE SERVICIO ESPECIALIZADO

EN EL CAMPO DE TRADUCCIONES DE IDIOMAS EN

TEGUCIGALPA

NOMBRE DEL MAESTRANTE:

RENATA SANTANA DA SILVA

LINDA ROSIBEL FLORES PONCE

Resumen

La presente investigación se elaboró con el objetivo de brindar un servicio de calidad en el campo de traducciones de idiomas (portugués, inglés y español) con la finalidad de atender a la solicitud de la demanda y generar satisfacción al cliente, mediante los objetivos planteados. Esta investigación está dirigida a un enfoque mixto predominando el enfoque cualitativo y un diseño de investigación no experimental transversal; se conocieron los factores que hoy en día hacen que las empresas que brindan un servicio de traducción sean ineficientes; y se analizó la información recibida comparando con experiencias de otros países. El 50% de las personas que reciben servicios de traducción están insatisfechos y consideran que es necesario mejorar la calidad del servicio y la capacitación de los traductores, por lo cual podemos concluir que existe una ventaja para la creación de un servicio eficiente de traducciones en Tegucigalpa.

Palabras claves: Servicio de calidad, Traducciones, Satisfacción al cliente, Traductores



GRADUATE SCHOOL

CREATION INITIATIVE OF SPECIALIZED SERVICE IN THE FIELD OF LANGUAGE TRANSLATIONS IN TEGUCIGALPA

AUTHOR:

RENATA SANTANA DA SILVA

LINDA ROSIBEL FLORES PONCE

Abstract

The present research was developed with the objective of providing a quality service in the field of language translations (Portuguese, English and Spanish) with the purpose of attending to the request of the demand and generate customer satisfaction, through the planted objectives; this research is aimed at a mixed approach dominating the qualitative approach and an transversal non experimental investigation design; also aware of the factors that nowadays make that the companies that provide a translation service be inefficient; and the information received was compared with experiences from other countries. 50% of people receiving translation services are dissatisfied and believe that it is necessary to improve the quality of service and the training of translators, so we can conclude that there is an advantage for the creation of an efficient translation service in Tegucigalpa.

Keywords: Quality service, Translations, Customer satisfaction, Translators

DEDICATORIA

A mi madre, Lúcia Santana, por apoyarme, por ser mi ejemplo de vida, pues gracias a ella pude concluir esta maestría.

A mi familia y amigos, quienes me animaron a seguir adelante en la búsqueda de mi objetivo. Y, finalmente, a todas las personas que conocí en este viaje lleno de conocimientos en el que compartimos experiencias inolvidables y a los maestros por transmitirnos todo su conocimiento a través de mucha paciencia y dedicación.

Renata Santana da Silva

A Dios, por ser mi guía y darme fuerzas para seguir adelante. Ser mi inspiración modelo y el ejemplo más grande de amor en este mundo.

A mis Padres, hermanos y amigos que me apoyaron en todo momento. Sólo el amor de ustedes ha conseguido que yo haya logrado alcanzar mis metas.

A mis maestros quienes nunca desistieron de ayudarme, a ellos que depositaron su confianza en mí.

A todos los que me apoyaron para escribir y concluir mi tesis, para ellos esta dedicatoria por creer y confiar en mí. Gracias por su apoyo.

Linda Rosibel Flores Ponce

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme llegar hasta aquí y poder realizar un logro en mi vida profesional. Agradezco a mi compañera Linda Flores por caminar junto a mí y hacer parte de la conclusión de este proyecto. Gracias a mi asesor Alex Martínez por todo apoyo, consejos y paciencia en la elaboración de este proyecto.

A mi familia, en especial a mi madre Lúcia Santana, por todo apoyo, ayuda e incentivo para que este sueño se hiciera realidad. A mis amigos y compañeros que de alguna forma estuvieron conmigo durante este largo camino; y a mis docentes, por el tiempo invertido en compartir con nosotros su valioso conocimiento y experiencias adquiridas.

Renata Santana da Silva

Agradezco a Dios por la vida de mi compañera de lucha durante esta etapa Renata a quien agradezco por el apoyo incondicional.

A mi asesor técnico Alex Martínez por ser nuestro guía durante el desarrollo de esta tesis.

A mis compañeros de trabajo, aquellos que con un granito de arena me apoyaron en esta etapa, a mis Jefas Noren Escoto y Alejandra Flores por darme la oportunidad de continuar con mis estudios. Gracias por creer en mí.

Linda Rosibel Flores Ponce

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Introducción	1
1.2 Antecedentes del problema	2
1.3 Definición del problema	3
1.3.1 Enunciado del problema	3
1.3.2 Preguntas de investigación	4
1.4 Objetivo del proyecto	5
1.4.1 Objetivo general	5
1.4.2 Objetivos específicos	5
1.5 Justificación	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	7
2.1 Análisis de la situación actual	7
2.1.1 Análisis del macro-entorno	7
2.1.2 Análisis del micro-entorno	10
2.1.3 Análisis interno	11
2.1.3.1 Marco legal	11
Aspectos Legales	11
Aspectos Administrativos	13
2.2 Teorías	14
2.2.1 Teorías de sustento	14
2.2.1.1 Calidad en el servicio	14
2.2.1.2 Normas ISO 9001: 2008/2015	17
2.2.1.3 Normas ISO 17100: 2015	19
Competencias profesionales de traductores y revisores	19
2.2.2 Conceptualización	20

2.3 Metodologías aplicadas	22
2.3.1 Liderazgo gerencial.....	22
2.3.2 Gerencia de cambio y crisis	23
2.4 Idiomas más hablados en el mundo	24
2.5 Relación comercial Honduras – Brasil.....	24
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	26
3.1 Congruencia metodológica	26
3.1.1 Variables de Estudio	27
3.1.2 Operacionalización de las variables.....	29
3.2 Enfoque y métodos	31
3.3 Diseño de la investigación	32
3.4 Población, Muestra y Unidad de Análisis	33
3.4.1 Población.....	33
3.4.2 Unidad de análisis	33
3.4.3 Unidad de respuesta.....	33
3.5 Instrumentos, técnicas y procedimientos aplicados	33
3.5.1 Instrumentos	33
3.5.2 Técnicas.....	33
3.5.3 Procedimiento	34
3.6 Fuentes de información	34
3.6.1 Fuentes primarias	34
3.6.2 Fuentes secundarias	34
3.7 Limitantes del Estudio.....	34
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	35
4.1 Resultados de la encuesta	35

4.2 Resultados de la entrevista	45
4.3 Diagrama de Ishikawa.....	47
4.4 Análisis estadístico.....	49
4.5 Propuesta de solución	51
5.1 Conclusiones	73
5.2 Recomendaciones	74
BIBLIOGRAFÍA	75
Anexo 1. Instrumento de investigación: Encuesta.....	79
Anexo 2. Instrumento de investigación: Entrevista	81

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 – Plan de Arbitrios	13
Tabla 2 – Matriz Metodologica	24
Tabla 3 – Operalización de variables	29
Tabla 4 – Servicio eficiente de traducciones	35
Tabla 5 – Demanda de servicios de traducciones	36
Tabla 6 – Documentos que necesitan traducir	37
Tabla 7 – Disponibilidad de tiempo en cuanto a servicio	38
Tabla 8 – Frecuencia en que se requiere el servicio	39
Tabla 9 – Traductores nativos	40
Tabla 10 – Características de un traductor	41
Tabla 11 – Expectativas esperadas del servicio de traducciones	42
Tabla 12 – Búsqueda del servicio de traducciones	43
Tabla 13 – Datos estadísticos sobre la satisfaccion de las personas que reciben el servicio..	44
Tabla 14 – Datos estadísticos sobre la frecuencia de traduccion de textos.....	49
Tabla 15 – Datos estadísticos sobre las características del traductor..	50
Tabla 17 – Inversión inicial	63
Tabla 18 – Capacidad Instalada.....	64
Tabla 19 - Costo de Personal Mensual.....	64
Tabla 20 -Gastos administrativos Mensual.....	65
Tabla 21-Gastos de Materia Prima.....	65
Tabla 22-Balance General.....	66
Tabla 23 -Estado de Resultado.....	67
Tabla 24-Flujo de Caja.....	68
Tabla 25. Criterios de decisión.....	69
Tabla 26 – Presupuesto general.....	69
Tabla 27 – Capacidad instalada	70
Tabla 28 – Inversión inicial	70

Tabla 29 – Cronograma de ejecución 71

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo de un sistema de gestión de calidad basada en proceso	18
Figura 2 – Diagrama de variables	28
Figura 3 – Desarrollo de la investigación	32
Figura 4 – Personal que ha recibido el servicio de traducción	35
Figura 5 – Demanda del mercado de servicio de traducción	36
Figura 6 – Documentos que necesitan traducir	37
Figura 7 – Disponibilidad de tiempo en cuanto a servicio	38
Figura 8 – Frecuencia en que se requiere el servicio	39
Figura 9 – Traductores nativos	40
Figura 10 – Características de traductores	41
Figura 11 – Expectativas esperadas del servicio de traducciones	42
Figura 12 – Búsqueda del servicio de traducciones	43
Figura 13 - Tipo de documentos versus idioma.....	45
Figura 14 – Diagrama de Ishikawa	47
Figura 15 – Organigrama	51
Figura 16 – Proceso de traducción	62

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se detallan los antecedentes, definición, enunciado, formulación, objetivos y justificación del problema, así como un desglose de los objetivos específicos del problema.

1.1 Introducción

La globalización hoy en día requiere que los diferentes sectores económicos aprendan alguno de los idiomas más utilizados en el rubro de los negocios, cualquier actividad que se realice requiere de una lengua extranjera. El mundo actual exige que las empresas contraten gente con habilidades directivas y altamente capacitadas. Los avances tecnológicos exigen un conocimiento de distintas lenguas, es aquí donde las empresas requieren de un servicio de traducciones.

Debido a la globalización, que es el factor más importante que ha hecho cada vez más frecuente los negocios entre diferentes países, América Latina ha empezado a tener un espacio para destacarse, debido al crecimiento cada vez mayor de sus mercados económicos.

Actualmente en Honduras se ha incrementado la parte turística, y se ha enfocado en inculcar cambios culturales. Esto hace que aumente el número de turistas e intensifique las relaciones internacionales, generando la necesidad del conocimiento de diferentes idiomas sobre todo cuando se requiere un análisis de la situación general relacionada con las de traducción, tanto de documentos como de interpretación simultánea.

Lo que caracteriza al servicio de traducción de documentos es que se debe tomar en cuenta aspectos financieros y tecnológicos, los cuales dan la oportunidad de implementar todas las habilidades adquiridas en cuestión de lenguas modernas.

1.2 Antecedentes del problema

El mercado de las traducciones creció durante los últimos años. Debido a la globalización y a la expansión de la comunicación, las empresas sienten la necesidad de competir en el mercado internacional, sea empresas grandes o pequeñas, tanto a nivel macroeconómico como microeconómico, cuyo objetivo más importante es vender su producto a nivel mundial. Para eso, es necesaria la traducción de documentos y hasta intérpretes en reuniones.

El crecimiento de los negocios internacionales con distintos países, así como los sorprendentes avances tecnológicos en diferentes sectores, exige un conocimiento diversificado de las diferentes lenguas, por ello muchas veces las empresas deben recurrir a contratar los servicios de traducción de textos, y así garantizar el éxito de sus negocios. (Arias & Rojas, 2011, p. 12)

Resulta claro que la traducción y la interpretación simultánea ya eran importantes en épocas pasadas, pero era bien limitada debido a falta de recursos como la tecnología y ciertas herramientas. Ya en los tiempos actuales se aplican a todos los campos de manera más accesible.

Tegucigalpa posee un mercado bien limitado de traducciones de documentos e interpretaciones de idiomas (portugués, inglés y español). Las empresas que ofrecen estos servicios carecen de calidad y no son reconocidas, lo que dificulta mucho la búsqueda por la demanda y la realización de los servicios con eficiencia. Es cada vez más frecuente que, además de empresas que necesitan estos servicios para negociar con otros países, personas naturales

también necesiten estos servicios para estudiar fuera, ya que los programas para estudiar en el extranjero están cada vez más atractivos.

1.3 Definición del problema

1.3.1 Enunciado del problema

Tegucigalpa en la actualidad cuenta con un mercado de traducciones e interpretaciones bien limitado y de baja calidad, ya que los profesionales que ejercen ese servicio de traducciones, no están dispuestos a innovar, no tienen publicidad y prestigio, y por eso se caracteriza un servicio muchas veces ineficiente. Clavijo, B., Panqueva, M., Correal, M., Duque, M., Mendoza, E., Franco, C., & Galindo, J. (2006) afirma: “Un traductor debe poseer una competencia traductora que, a su vez, se desglosa en sub competencias lingüísticas, extralingüísticas, instrumentales y profesionales, psicofisiológicas, de transferencia textual y estratégica, tanto verbal como no verbal”.

Actualmente en la ciudad de Tegucigalpa sólo se cuenta con dos empresas que brindan este servicio, apenas una de ellas ofrece el idioma portugués, pero ambas no están registradas. Por ese motivo, carecen de prestigio, publicidad e innovación, atendiendo a los clientes sin preocuparse con la retroalimentación de los mismos y haciendo que la demanda no se sienta satisfecha con el servicio recibido.

Las empresas no pueden dejar de utilizar la capacidad intelectual, creatividad y la experiencia de todas las personas. En las empresas todos tienen el deber de poner lo mejor de sí para el éxito de la organización. Hoy en día, la calidad debe ser vital para todas las actividades

que se realizan, por lo cual es algo que se tiene que implementar con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes y, así, mejora el proceso continuamente.

Formulación del problema

En Tegucigalpa las empresas que se dedican a traducciones son limitadas y carecen de publicidad, prestigio y calidad. Por lo cual se formula la siguiente pregunta:

¿Qué tan factible sería aumentar la cantidad de empresas dedicadas a las traducciones, con publicidad, prestigio y calidad en Tegucigalpa?

1.3.2 Preguntas de investigación

Para el siguiente estudio se plantean las siguientes preguntas:

- a. ¿Cuáles son los factores que inciden en el servicio ineficiente que brindan las empresas de traducción en Tegucigalpa?
- b. ¿Qué aspectos legales y administrativos se deben conocer para brindar un servicio de traducciones en Tegucigalpa?
- c. ¿Cuáles son las alternativas que se pueden brindar para poder establecer un servicio eficiente de traducciones en Tegucigalpa?
- d. ¿Cuáles son los beneficios de brindar un servicio de traducciones en Tegucigalpa?

1.4 Objetivo del proyecto

1.4.1 Objetivo general

Brindar un servicio de calidad en traducciones de idiomas (portugués, inglés y español) en la ciudad de Tegucigalpa, mediante la creación de un plan de servicio de traducción eficiente para atender la demanda y, así, conseguir la plena satisfacción del cliente.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Identificar los factores que inciden en el servicio ineficiente que brindan las empresas de traducción en Tegucigalpa.
- b) Indagar los aspectos legales y administrativos para brindar un servicio de traducciones en Tegucigalpa.
- c) Analizar las alternativas que se pueden brindar para establecer un servicio eficiente de traducciones en Tegucigalpa.
- d) Proponer un servicio eficiente de traducción de idiomas (español, inglés y portugués) en la ciudad de Tegucigalpa.

1.5 Justificación

La globalización se ha hecho más fuerte. Con ella se intensificaron las relaciones comerciales, ocurrió un gran avance tecnológico y la apertura comercial. En general, el mundo sufrió una gran evolución el cual es considerado como positivo. Estos hechos resaltan la importancia de conocer varios idiomas. Hoy en día, sobre todo en el campo de los negocios y las grandes empresas, principalmente las multinacionales, requieren de un personal capacitado en el conocimiento de diferentes idiomas.

Como las relaciones internacionales se intensificaron, los países han percibido la necesidad de preparar cada vez más a las personas para negociar con otros países. Para eso, muchas empresas empezaron a requerir de servicio de traducción de documentos para poder negociar de forma legal y entendible por todos y también de intérpretes para auxiliar en reuniones y negociaciones. Es fundamental tener un personal con conocimiento en varios idiomas para brindar ese servicio y así poder competir en el mercado y garantizar el éxito y poder acoplarse a su entorno.

Honduras, así como los demás países, también es parte de ese escenario. Por ser considerado un país en vías de desarrollo, necesita de cooperación y negociación con otros países. También, son cada vez más las personas que quieren estudiar o trabajar en otro país ya que muchos países ofrecen oportunidades mejores. Honduras, y específicamente Tegucigalpa, posee un mercado de traducciones bien limitado, carecen de prestigio, reconocimiento y calidad.

Es por este motivo que se ve necesario ofrecer un servicio de traducciones como una herramienta de ayuda para las distintas empresas o personas, ofreciéndole calidad, confianza y seguridad.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se detallan el pilar fundamental de esta investigación y se sitúa al anterior, planteamiento de la investigación. Incluye análisis de la situación actual del macro y micro entorno, así como el análisis interno del problema de investigación, aspectos legales y administrativos que son necesarios para brindar un servicio de traducción y las teorías aplicadas de acuerdo a lo estudiado en el transcurso de la maestría en Dirección Empresarial.

2.1 Análisis de la situación actual

2.1.1 Análisis del macro-entorno

Brasil

Siempre fue abierto a negociaciones y cooperaciones con otros países y gracias a eso su participación en el escenario internacional viene creciendo en los últimos años. En 2011 obtuvo la 6ª posición entre la mayor economía mundial y en 2014 realizó eventos de proporción mundial: Copa Mundial de Fútbol y las Olimpiadas.

Según el Ministerio de Relaciones Exteriores de Brasil, (2015):

El **Programa de Estudiantes-Convenio de Graduación** (PEC-G), creado oficialmente en 1965, ofrece a estudiantes de países en desarrollo con los cuales Brasil mantiene acuerdo educacional, cultural o científico-tecnológico, la oportunidad de realizar sus estudios de pregrado en una Institución de Enseñanza Superior (IES) brasileña. El **PEC-G** es administrado por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Todo eso contribuye de manera positiva para que Brasil sea visto como un país atractivo para interactuar con nuevas empresas internacionales y también para que el gobierno negocie becas estudiantiles con otros países para facilitar que las personas de otros países que quieren

estudiar en este país o brasileños obtén por estudiar en otros países, como es el caso del Programa de Estudiantes-Convenio de Posgrado – PEC.

Para que las relaciones con otros países ocurran, es necesario el conocimiento de otros idiomas, de traducciones de documentos, de un intérprete cuando sea necesario y exige una comunicación eficiente, un entendimiento común.

Se hace necesaria una lengua común entre empresarios brasileños y extranjeros, además de una documentación que sea elaborada con claridad para que ambas partes entiendan. Para facilitar toda esa interacción se hace necesario profesionales en el área de traducciones (documentos, textos, libros, entre otros) e interpretación (conversaciones, reuniones, traducciones simultáneas, por ejemplo). (Emmily, 2012)

Requisitos

Existen muchas personas trabajando como traductores o intérpretes en Brasil, pero la mayoría no son calificadas para tal trabajo. No es obligatorio que tenga el curso específico para traductores, pero en muchas empresas que solicitan ese tipo de profesional si lo exigen; en otras sólo hay que conocer bien el idioma con que se va trabajar y la cultura del país. Por eso, es mejor seguir los requisitos y estar preparado para cualquier empresa.

Los requisitos para ser traductor oficial en Brasil, y que muchas universidades o entidades ofrecen, son:

- Curso de graduación o post-grado en traducciones.
- Curso de idiomas.

- Conocer bien su lengua oficial.
- Siempre mantenerse actualizados y con buenos materiales (diccionarios de buena calidad).
- Tener buena comunicación.
- Tener un raciocinio rápido para actuar como intérprete.

Colombia

En América del Sur, Colombia representa uno de los países que más está creciendo en el campo de las traducciones. Ese auge en cuanto a las traducciones viene desde comienzos de 1990, debido a la apertura económica, los contactos en relaciones internacionales, mayor impulso a la investigación a nivel universitario y las necesidades particulares de las diferentes regiones y comunidades.

Colombia tiene una estabilidad financiera, la cual junto con el avance en materia de seguridad ha despertado el interés de los inversionistas extranjeros, por esta razón se estima un aumento en la demanda de personal capacitado en el conocimiento de diferentes idiomas. (Arias & Rojas, 2011)

Por ese motivo, el país atiende bien a la demanda y ofrece un servicio de traducción de textos, como una herramienta de ayuda indispensable para las distintas compañías o personas, con confianza, calidad y satisfacción del cliente. El trabajo de traductor es llevado muy a serio en Colombia y es tan reconocido que las personas que trabajan en esa área deben estar bien capacitadas para ofrecer un servicio de calidad, dada esa demanda, desde el 2007 se ofrece una maestría en traducción orientada al campo empresarial.

Si una persona decide ser un traductor o intérprete, debe realizar una serie de pruebas formales que lo determinan como traductor oficial, para lo cual sólo debe poseer el dominio de la lengua en la que desea obtener la acreditación. Todo eso es reconocido por el Congreso de la República de Colombia.

El ejercicio de traductor es un oficio reconocido por el estado colombiano, específicamente por una Corporación de la Rama Judicial: El Artículo 1 del Decreto 0382 de febrero 19 de 1951 del Consejo Superior de la Judicatura se refiere a los traductores como auxiliares de la justicia. (Clavijo et al, 2006, p.64)

2.1.2 Análisis del micro-entorno

Honduras es considerada uno de los países de América Latina menos desarrollado, con mayor índice de pobreza y deficiencia en la educación. Por eso, son cada vez más los hondureños que buscan una oportunidad para estudiar en otro país, ya que la educación en el país es deficiente y limitada. Una buena oportunidad son las becas que el gobierno de Honduras ofrece en conjunto con las Embajadas. Para eso, es necesario buscar servicios de traducción de documentos para cumplir con los requisitos solicitados.

Con la llegada de la globalización, surgió en el mundo de los negocios la necesidad de buscar relaciones de cooperación, negociación y acuerdos con otros países a fin de generar un crecimiento del negocio. No adherirse al comercio internacional es quedarse atrás en la competitividad y productividad. Arias & Rojas (2011) afirman: “El incremento en las relaciones internacionales en el campo de los negocios ha generado la necesidad del conocimiento de diferentes idiomas y las necesidades de traducción de las empresas dedicadas al comercio internacional” (p.13).

En Honduras no hay cursos para la profesión de traductor y; no es reconocido por el Estado, solo hay un requisito para poder trabajar en esa área que es saber bien el idioma con el cual irá a realizar la traducción y no es un mercado competitivo. Comparado a los demás países (Brasil y Colombia), se concluye que Honduras carece de calidad en los servicios de traducción, ya que no se da mucha importancia a esa profesión. Son cada vez más frecuentes las personas que quieren estudiar fuera del país y que necesitan de sus documentos traducidos de manera eficiente, rápida y con calidad. Eso se torna difícil ya que no se sabe dónde encontrar una empresa con estos requisitos.

2.1.3 Análisis interno

En relación a traducciones del idioma portugués, solo hay una empresa que realiza ese servicio en Tegucigalpa y, por no estar debidamente registrada, no ofrece mucha información al respecto. Con el idioma inglés y español, también no existe una empresa registrada, son más servicios prestados por personas particulares.

En Tegucigalpa no hay ningún requisito para ser certificado como traductor jurado. En el caso del idioma portugués, ya que sólo hay una empresa que ofrece ese servicio, el Ministerio de Relaciones Exteriores la acepta como traductor jurado oficial del idioma portugués.

2.1.3.1 Marco legal

Aspectos Legales

El Código de Trabajo de Honduras (1959) menciona en su Artículo 32 lo siguiente: “Los menores de catorce (14) años y los que habiendo cumplido esa edad, sigan sometidos a la enseñanza en virtud de la legislación nacional, no podrán ser ocupados en ninguna clase de

trabajo. Las autoridades encargadas de vigilar el trabajo de estos menores podrán autorizar su ocupación cuando lo consideren indispensable para la subsistencia de los mismos, o de sus padres o hermanos, y siempre que ello no impida cumplir con el mínimo de instrucción obligatoria”.

Documentación y procedimiento soporte:

- **Permiso de Operación:** Es el documento que extiende la alcaldía municipal, para garantizar que la empresa opera conforme a las leyes municipales.

- **Persona que realiza el trámite:** El (la) empresario(a).

- **Institución que realiza el Trámite:** Alcaldía Municipal del municipio donde operará la empresa.

- **Tiempo promedio:** El tiempo de respuesta variará, dependiendo de la municipalidad donde se trámite el permiso, y puede oscilar entre cuatro (4) días en aquellas municipalidades que han pasado por procesos de simplificación municipal, hasta treinta (30) días hábiles en alcaldías de mayor tamaño como la de Tegucigalpa.

Valor: Los costos por permisos de operación en la Alcaldía Municipal del Distrito Central, se cobra sobre la base de:

a) Monto de declaración o proyecto de volumen de ventas del año; y

b) La actividad económica.

El Plan de Arbitrios AMDC (2010) afirma que: “los contribuyentes ya sean naturales o jurídicos pagarán anualmente según sus ingresos declarados o verificados, de acuerdo con la tabla siguiente”.

Tabla 1. Plan de arbitrios

De LPS	Hasta Lps	LPS por Millar
1.00	5000.00	1.50
5001.00	10000.00	2.00
10001.00	20000.00	2.50
20001.00	30000.00	3.00
30001.00	50000.00	3.50
50001.00	75000.00	3.75
75001.00	100000.00	4.00
100001.00	150000.00	5.00
150001.00	o mas	5.25

Fuente: Plan de arbitrios AMDC, (2010)

Trámite a realizar:

El proceso varía de acuerdo al municipio donde se gestione el permiso. En el caso particular de Tegucigalpa y Comayagüela es el siguiente:

El(la) empresario(a) debe presentarse en la ventanilla de información de la Alcaldía Municipal del Distrito Central (A.M.D.C.) de la Oficina de Permisos de Operación que actualmente funciona frente a “Clínicas Viera”, para solicitar los documentos a presentar de acuerdo al giro de la empresa y el formulario forma 04 (estos documentos son gratuitos).

Aspectos Administrativos

Para disponer de un servicio eficiente de calidad, es necesario contar con las personas adecuadas y capacitadas para realizar las actividades y tareas previstas; con ello se estará enfocando en la participación y el compromiso de cada una de ellas durante el proceso, incluyendo la capacidad para hacerlo y tomando las capacitaciones necesarias para llegar al objetivo principal.

2.2 Teorías

2.2.1 Teorías de sustento

2.2.1.1 Calidad en el servicio

Hoy en día es un requisito de las personas exigir que las empresas ofrezcan un servicio de calidad y eficiencia, mismo que debe ser original y de acuerdo a lo que el cliente pide y quiere, para generar satisfacción. Las empresas han trabajado mucho para ofrecer eficiencia en el servicio prestado y muchas han logrado. La calidad y eficiencia deben estar en la misión y objetivos de cada empresa, pues es el cliente que determinará el éxito o fracaso de la misma.

La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas, sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza. (López, 2013)

En la actualidad, existe mucha competencia entre empresas, por ello es fundamental ampliar ventajas, para lograr sus objetivos que es la satisfacción del cliente, lo cual permitirá permanecer dentro de los parámetros de una compañía exitosa. La calidad y eficiencia en el servicio es una de las principales ventajas y eso es lo que se busca con los servicios de traducción.

Características del servicio de calidad

Según Aniorte (2016), existen cinco características que se deben seguir para ofrecer un servicio de calidad y eficiencia:

- Cumplir: con los objetivos que le fueron designados.
- Servir: para lo que se diseñó, realizar el servicio con exactitud.
- Ser: adecuarse para el uso, adaptarse a lo que le fue designado.
- Solucionar: las necesidades y posibles problemas que pueden presentar.
- Proporcionar: resultados, avances.

Modelos de calidad

A seguir se definirán los principales modelos de calidad.

- **Modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff:**

Se refiere al “supuesto que el consumidor convierte las expectativas en atributos unidos al servicio básico (que es la razón de ser de la organización) como a la prestación de servicios que giran alrededor de base” (Silva, 2015, p. 21).

En este modelo los clientes escogen un atributo del producto del servicio que fue realizado, ese atributo es el que causó mayor impacto al cliente y así hacen una evaluación de la calidad del servicio.

- **Modelo de Gronroos:**

En este modelo los clientes evalúan la calidad del servicio con base en la calidad funcional, técnica y de imagen. La calidad funcional se refiere al proceso de producción, como fue desarrollado ese proceso. La calidad técnica se refiere al proceso de prestación de servicios, es

el producto que el cliente recibe al final. La calidad de imagen se refiere a la organización, la opinión del cliente en relación a la organización.

“La calidad técnica sugiere qué se da, mientras la calidad funcional explica cómo se da y éstos se relacionan directamente con la imagen corporativa como elemento necesario para medir la calidad percibida en función única del desempeño” (Duque, 2005).

- **Modelo de Brechas en el Servicio:**

Este modelo trata de identificar dónde está el problema, dónde están fallando, las causas de un servicio ineficiente etc. para así poder mejorar algunos puntos, solucionar los problemas y ofrecer un trabajo con calidad.

Para identificar estos puntos, se basan en el cliente y llevan en consideración algunos puntos: 1) Las expectativas del cliente; 2) Percepción de la gestión; 3) Comparación de definición de calidad del servicio con el servicio entregado; 4) Comparación del servicio entregado con el servicio que el cliente solicitó; 5) La percepción del servicio.

Es un esquema que permite, a través de la identificación de puntos críticos, determinar los momentos en los que se generan desviaciones que conducen a resultados no esperados por el cliente, afectando de forma negativa la calidad y experiencia del servicio. (González, 2015)

- **Modelo SERVQUAL**

Este modelo sirve para mejorar la calidad del servicio prestado, utilizando un cuestionario con cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos

tangibles. El cuestionario sirve para comprender las expectativas de los clientes en relación al servicio prestado, al tiempo que también sirve para mejorar el servicio y comparar la empresa con la competencia.

“El modelo SERVQUAL de Calidad del Servicio mide lo que el cliente espera de la organización, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio” (Graterol, 2013).

- **Modelo de Cronin & Taylor – SERVPERF**

Este modelo se refiere a la valoración del desempeño para medir la calidad del servicio. Nace como crítica al modelo SERVQUAL, considerando que hay pocas evidencias. Por eso el Modelo de SERVPERF llega para mejorar el modelo anterior. “La escala SERVPERF se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas” (Silva, 2015, p. 38).

2.2.1.2 Normas ISO 9001: 2008/2015

La Organización Internacional para la Normalización – ISO determina los requisitos para un sistema de gestión de calidad y se aplica tanto a organizaciones que ofrecen productos como a organizaciones que ofrecen servicios. Se aplica para la mejora de la calidad no sólo de productos, sino también de servicios, así como de la satisfacción del cliente. La ISO 9001:2015 es la revisión de la norma de 2008. La revisión surgió por la necesidad de adaptar la norma a los tiempos actuales en los que se ven envueltas las organizaciones.

La Organización Internacional para la Estandarización – ISO (2008) afirma: “Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos” (p.6).

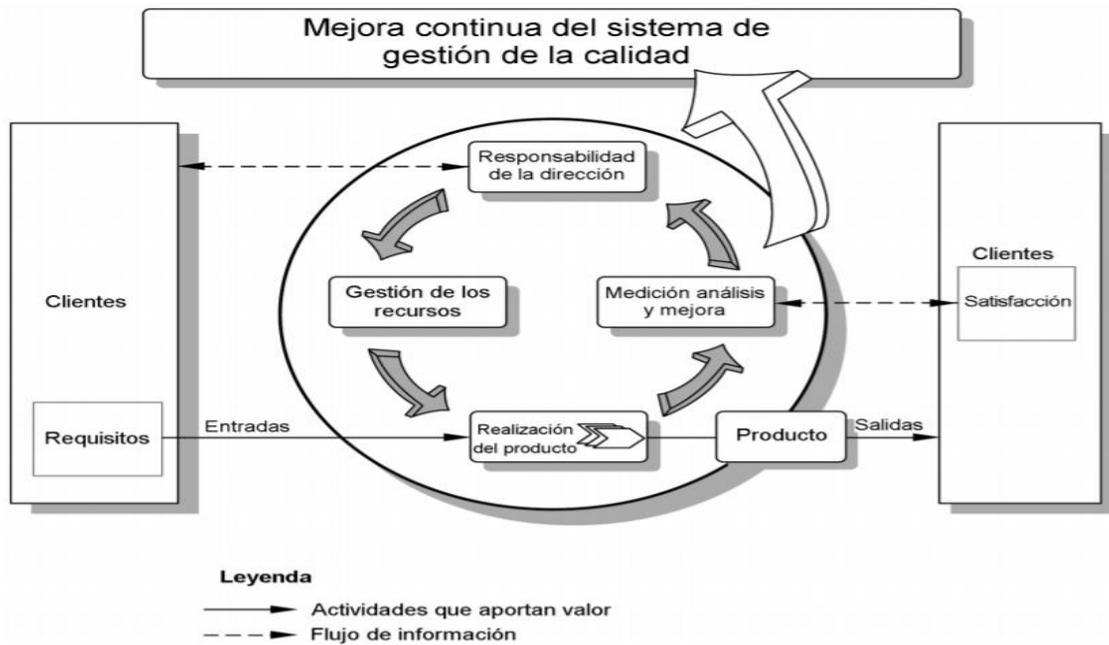


Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de calidad basada en proceso

Fuente: ISO 9001:2008

Importancia en el servicio de traducciones

El objetivo final de la norma es aumentar la satisfacción del cliente. La mayor importancia la tienen los clientes, ya que son ellos los que determinan el éxito de la empresa o del servicio ofrecido. Transmite compromiso, reputación, satisfacción de cliente y ventaja competitiva.

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información. (González, 2014)

Utilizar ISO 9001 permite ofrecer un servicio de traducciones de calidad, obtener ventajas frente a los competidores y generar un alto grado de satisfacción de los clientes.

2.2.1.3 Normas ISO 17100: 2015

Esta norma se refiere a los requisitos necesarios para prestar un servicio de traducción de calidad. Dispone de procesos, recursos y aspectos esenciales para realizar ese tipo de trabajo de manera correcta a fin de proporcionar la satisfacción del cliente.

La norma de calidad ISO 17100 establece las competencias y cualificaciones que debe cumplir el personal a cargo de las tareas de traducción: traductores, revisores y otros profesionales. Esta norma internacional de calidad detalla los requisitos para todos los aspectos del proceso de traducción que repercuten directamente en la calidad y prestación de los servicios de traducción. (ISO 17100, 2015)

Competencias profesionales de traductores y revisores

Para brindar un servicio de traducción, los traductores deben poseer la competencia traductora, lingüística y textual para poder traducir el documento con la comprensión lingüística adecuada a la hora de cambiar de un idioma al otro. Deben tener también la competencia en búsqueda y procesamiento de la información para saber cuáles son las fuentes adecuadas para auxiliar en la traducción. Además de estas competencias, la competencia cultural, técnica y de dominio también es bien importante para dar originalidad al documento y saber cuáles palabras puede usar de acuerdo a cada cultura.

2.2.2 Conceptualización

A continuación se presenta una breve descripción de los conceptos clave que ha sido necesario adoptar para alcanzar los objetivos mencionados: 1) traducción; 2) traductor; 3) interpretación; 4) traductor jurado; 5) servicio; 6) calidad; 7) competencia traductora; 8) competencia lingüística y textual en las lenguas de origen y de destino; 9) competencia en búsqueda, adquisición y procesamiento de la información; 10) competencia cultural; 11) competencia técnica; y 12) competencia de dominio.

Traducción: “Podemos definir la traducción como la actividad de comprender un texto en un idioma (texto origen) para después re-expresarlo en otro idioma diferente (texto meta) conservando el significado, el estilo y la función del texto origen” (Gutiérrez, p. 445).

Traductor: Es el profesional que partiendo de un texto en un idioma lo convierte en un texto equivalente en otro idioma diferente. Lo convierte para un documento escrito. Clavijo et al (2006) afirma: “Esta persona debe poseer una competencia traductora, que, a su vez, se desglosa en subcompetencias lingüísticas, extralingüísticas, instrumentales y profesionales, psicofisiológicas, de transferencia textual y estratégica, tanto verbal como no verbal”.

Interpretación:

La interpretación es una traducción oral instantánea por oposición a la traducción. No es la traducción de las palabras. Tanto interpretar como para traducir es necesario extraer el significado del discurso del orador y reformularlo para que sea explícito para el receptor del discurso. (Valdivia, 1995, p. 175).

Traductor jurado:

Es un traductor acreditado para otorgar validez legal a la traducción del contenido de un documento en otra lengua. Está autorizado por el Ministerio de Asuntos Exteriores para dar fe de la traducción de cualquier documento en otra lengua, a través de su firma y sello autentifica el contenido de la misma. (Balsa, 2012)

Servicio: “Servicio es entonces entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor” (Duque, 2005).

Calidad:

Todos los productos/servicios que se hacen por profesionales preparados y con los procedimientos técnicos correctos, que satisfacen las necesidades de los clientes, con unos costes adecuados, proporcionando éxito a la empresa, con valores y principios éticos y satisfacción de los trabajadores. (Aniorte, 2016)

Competencia traductora: “Capacidad para traducir contenidos, incluida la capacidad de superar los problemas de comprensión y producción del contenido lingüístico, así como la capacidad para verter el contenido de la lengua destino de acuerdo con lo convencido entre el cliente” (ISO 17100, 2015).

Competencia lingüística y textual en las lenguas de origen y de destino:

Capacidad para comprender la lengua de origen, fluidez en la lengua de destino y conocimiento general o especializado de las convenciones del tipo de texto. Esta competencia lingüística y textual incluye la capacidad para aplicar este conocimiento al producir la traducción u otro contenido de la lengua de destino. (ISO 17100, 2015)

Competencia en búsqueda, adquisición y procesamiento de la información:

Capacidad para adquirir el conocimiento lingüístico y especializado adicional necesario para comprender el contenido de la lengua de origen y producir el contenido de la lengua de destino. La competencia en búsqueda, adquisición y procesamiento de la información también requiere experiencia en el uso de herramientas de investigación y la capacidad para desarrollar estrategias adecuadas para el uso eficaz de las fuentes de información disponibles. (ISO 17100, 2015)

Competencia cultural: “Capacidad para hacer uso de la información sobre normas de comportamiento, terminología actualizada, sistemas de valores y convenciones locales que caracterizan las culturas de las lenguas de origen y destino” (ISO 17100, 2015).

Competencia técnica: “Conocimiento, capacidad y destreza requeridos para efectuar las tareas técnicas del proceso de traducción mediante el empleo de recursos técnicos, entre los que se incluyen herramientas y sistemas de tecnología de la información que apoyan todo el proceso de traducción” (ISO 17100, 2015).

Competencia de dominio: “Capacidad para comprender contenido producido en la lengua de origen y para reproducir en la de destino mediante un estilo y una terminología adecuados” (ISO 17100, 2015).

2.3 Metodologías aplicadas

2.3.1 Liderazgo gerencial

Por medio de la iniciativa de creación de un servicio de traducciones estaremos enfocados en crear líderes innatos con habilidades directivas. Un ejemplo de ellos son los líderes transformadores los cuales emplean niveles altos de comunicación para conseguir los objetivos y

aportan una visión de cambio que consiguen transmitir a las demás personas. Por medio de esta iniciativa, explora y crea nuevas formas de alcanzar objetivos o metas.

“Los líderes buscan la construcción de relaciones basadas en la valoración, en el respeto, en la confianza” (Martí, 2005).

La gente le sigue por lo que ha hecho por ellos. El llamado más alto de todo líder es ayudar a las personas a desarrollar su potencial. Los mejores líderes ayudan a desplegar el potencial de los otros para que también lleguen a ser líderes. El líder que avanza hacia el nivel de facultar personas cambia su enfoque. La iniciativa del servicio de traducciones nos hará crear Líderes Innatos con habilidades técnicas para el manejo y control de procesos dentro de una organización.

2.3.2 Gerencia de cambio y crisis

La clase de Gerencia de Cambio y Crisis enseña que para tener una información efectiva es necesario mejorar la capacidad de respuesta inmediata y ágil, por medio de la iniciativa de servicio eficiente de traducciones se planea crear un sistema de vanguardia sin malgastar el dinero con una estructura simple para que ayude al logro de objetivos y toma de decisiones y así acelerar la información de retorno. Por medio del Servicio de traducciones garantizaremos la confianza y lealtad de cada uno de los usuarios.

“Nunca introduzca cambios por el simple hecho de cambiar, hágalo sólo cuando el cambio satisfaga mejor las necesidades y deseos del mercado” (Heibing y Cooper, 2013).

Los cambios que se vayan realizando a medida vaya evolucionando el servicio a ofrecer serán realizados con el objetivo de satisfacer las necesidades y exigencia de cada uno de las personas que requieran el mismo.

2.4 Idiomas más hablados en el mundo

Según Gary (2017), los siete idiomas más hablados del mundo de acuerdo a la población de hablantes de primera lengua:

1- Mandarín - 1,284 millones

2- Español - 437 millones

3- Inglés - 372 millones

4- Árabe – 295 millones

5- Hindi – 260 millones

6- Bengali – 242 millones

7- Portugués – 219 millones

Las traducciones se concentran en los idiomas inglés, español y portugués, no por la posición que representan en los idiomas más hablados del mundo, sino más bien porque son aquellos en los cuales hay una mayor demanda de servicios por parte del mercado.

2.5 Relación comercial Honduras – Brasil

En 2013 Honduras y Brasil empezaron a negociar un Tratado de Libre Comercio, como parte de los acercamientos comerciales.

Según datos de La Prensa (2013):

En un comunicado de la Secretaría de Industria y Comercio se consigna que las negociaciones bilaterales se enfocan en tres aspectos: la facilitación de comercio y eliminación de barreras no arancelarias como un mecanismo necesario para incrementar los flujos comerciales, la negociación de un Acuerdo de Alcance Parcial para avanzar en la reducción o eliminación de los aranceles a la importación en sectores seleccionados y la negociación en el mediano plazo de un acuerdo de libre comercio.

Con el pasar de los años, las relaciones comerciales entre Honduras y Brasil se han profundizado, tanto en materia de exportación como de importación. Así, Honduras importa de Brasil maquinaria agrícola y de construcción, cerámica, derivados del petróleo, papel, cartón, vehículos, medicamentos y algunos productos agrícolas; y Brasil importa de Honduras aluminio, textiles, productos de cartón, semillas y colorantes sintéticos.

Independiente de la crisis política que enfrenta Brasil y de la situación política de Honduras, las relaciones comerciales entre ambos no se han visto afectadas.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

En este capítulo se muestra el diseño del estudio de investigación, tipo de enfoque, instrumentos, alcance y fuentes de información que serán necesarias para la realización de este proyecto.

3.1 Congruencia metodológica

Matriz Metodológica

Tabla 2. Matriz Metodológica

Problema	Pregunta de Investigación	Objetivos		Variables	
		General	Específicos	Independientes	Dependientes
¿Cuáles son los factores que hoy en día hace que las empresas que brindan un servicio de traducción sea Ineficiente?	¿Cuáles son los factores que inciden en el servicio ineficiente que brindan las empresas de traducción en Tegucigalpa?	Brindar un servicio de calidad en traducciones de idiomas (portugués, inglés y español) en la ciudad de Tegucigalpa, mediante la creación de un servicio que pueda atender la demanda y así conseguir la plena satisfacción del cliente.	Identificar los factores que inciden en el servicio ineficiente que brindan las empresas de traducción en Tegucigalpa.	Factores influyen en el servicio	Servicio eficiente de Traducciones
	¿Qué aspectos legales y administrativos debemos conocer para brindar un servicio de traducciones en Tegucigalpa?		Indagar los aspectos legales y administrativos para brindar un servicio de traducciones en Tegucigalpa	Aspectos Legales y administrativos	
	¿Cuáles son las alternativas que se pueden brindar para poder establecer un servicio eficiente de traducciones en Tegucigalpa?		Analizar las alternativas que se pueden brindar para establecer un servicio eficiente de traducciones en Tegucigalpa.	Analizar Información sobre los factores Alternativas de Solución en base al Análisis brindado	

Tabla 2. Continuación de Matriz Metodológica

Problema	Pregunta de Investigación	Objetivos		Variables	
		General	Específicos	Independientes	Dependientes
	¿Cuáles son los beneficios de brindar un servicio de traducciones en Tegucigalpa?		Proponer un servicio eficiente de traducción de idiomas (español, Inglés y Portugués) en la ciudad de Tegucigalpa.	Alternativas de Solución en base al Análisis brindado	Servicio eficiente de Traducciones

3.1.1 Variables de Estudio

En el presente estudio de investigación se han definido las siguientes variables de investigación:

Variable dependiente

La variable dependiente identificada es la propuesta de un servicio eficiente de traducción.



Figura 2. Diagrama de Variables

Variables Independientes

Las variables independientes identificadas que afectan de manera directa la el servicio Eficiente de Traducción son:

- Factores que Influyen
- Aspectos Legales
- Aspectos Administrativos
- Analizar Información
- Alternativas de Solución

3.1.2 Operacionalización de las variables

Tabla 3. Operacionalización de variables

Variable Independiente	Definición		Dimensiones	Indicador	Ítems	Unidades	Escala
	Conceptual	Operacional					
Factores Influyentes	Aquellos elementos que puedan condicionar una situación	Cada uno de los elementos, circunstancias o influencias que contribuye a producir un servicio al cliente	Factores que hacen eficiente el servicio	Nivel de Satisfacción del Servicio al cliente	¿Qué tan satisfecho se siente con los servicios de traducción que le han prestado?	Totalmente satisfecho Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho Nada satisfecho	1 2 3 4 5
Aspectos Legales	Trámites burocráticos que conlleva crear un servicio o Empresa	Todo aquello que conlleve a un proceso legal para crear la iniciativa del servicio	Creación y legalización de un servicio de traducciones	Medir la necesidad del servicio en base a la credibilidad	¿Alguna vez ha tenido la necesidad de recurrir a servicios de traducciones de textos?	Sí No	1 2
Aspectos Administrativos	Aborda las funciones administrativas que se necesitan desarrollar en todos los sistemas de registros para un registro civil	Todo aquello que se oriente hacia un fin requiere ser organizado, controlado y coordinado, y ahí se ubica el rol de la administración.	Creación y administración de un servicio de traducciones	Medir Experiencia en la Rama de traducción	¿Cree usted que es importante que los traductores sean nativos?	Si No	1 2
Analizar Información	Comprender un determinado lote de información hasta el momento desconocido	Analizar la información que se obtiene mediante los instrumentos aplicados y así definir alternativas	Validar resultados	Frecuencia en que se requiere el servicio	¿Con que frecuencia traduce usted textos?	4 veces al mes Más de 4 veces al mes Más de 7 veces al mes Una vez cada seis meses Nunca	1 2 3 4 5

Continuación de Tabla 3. Operacionalización de variables

Variable Independiente	Definición		Dimensiones	Indicador	Ítems	Unidades	Escalas
	Conceptual	Operacional					
Medir la necesidad del servicio en base a la credibilidad	Se refiere a la situación de optar o de elegir entre dos cosas diferentes o dos posibilidades de acción.	Es cada una de las cosas entre las cuales se elige	Escoger alternativas de solución	Toma de decisiones	¿Dónde busca información cuando elige un traductor o necesita hacer una traducción?	Página Web Directorio Telefónico Referencias Comercial Recomendación Amigo, familiar.	1 2 3 4 5
Variable Dependiente	Definición	Definición	Dimensiones	Indicador	Ítems	Unidades	Escalas
	Conceptual	Operacional					
Propuesta servicio eficiente	Que consigue un propósito empleando los medios idóneos.	Se puede definir como el proceso en el cual se reciben pedidos de traducción de los clientes y los ejecutan con traductores empleados o autónomos, estos ejerciéndolo de manera eficiente	Iniciativa de servicio eficiente	Medir la satisfacción del Servicio a ofrecer	¿Qué tan satisfecho se siente con los servicios de traducción que le han prestado?	Totalmente satisfecho Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho Nada satisfecho	1 2 3 4 5

3.2 Enfoque y métodos

En la Presente investigación se utilizó un enfoque mixto en el que predomina el enfoque cualitativo ya que estudiaremos la realidad en su contexto natural. El método de investigación es Explicativo y se espera como resultado un estudio de casos que permita evaluar la calidad del servicio, los procesos, factores, alternativas y propuestas utilizadas que influyen directamente en la demanda.

Los métodos de investigación utilizados en el estudio son los siguientes:

a. Inductivo: En este trabajo partimos de una etapa de observación, análisis y clasificación de los hechos encontrados para así llegar a una generalización.

b. Deductivo: En este caso nos basamos en la información que recopilamos mediante la aplicación de la entrevista y de la encuesta.

b. Explicativo: Este método nos permitió determinar las causas y los efectos de cada variable independiente sobre la independiente.

c. Descriptivo: Este método de investigación está soportado en la encuesta, entrevista y revisión de las fuentes como técnicas principales.

e. Analítico: Este método de investigación nos permitió separar cada variable a estudiar así como conocer su operacionalización entender cada una de ellas.

f. Sintético: por medio de este método realizamos una síntesis a partir de los análisis de los hallazgos encontrados.

g. Histórico: en el presente trabajo se utilizó el método histórico para conocer y analizar todo lo que conlleva a la propuesta de creación de un servicio eficiente de traducciones, en base a resultados históricos.

3.3 Diseño de la investigación

La investigación se desarrolló en un periodo de diez semanas consecutivas, de las cuales la primera se procedió con la recopilación, organización y análisis de la información. Posteriormente, se ejecutó la propuesta de implementación. El diseño de la investigación es no experimental transversal.

Sampieri, R., Collado, C., & Lucio P. (2010) afirma: “los diseños transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p. 151).



Figura 3. Desarrollo de la investigación

3.4 Población, Muestra y Unidad de Análisis

3.4.1 Población

Actualmente sólo hay 1 empresa que brinda el servicio de traducción en Tegucigalpa. En el presente estudio de investigación se definió como población todo el personal que recibe el servicio de traducción y la gerente de una de las empresas siendo en su total 21 personas.

3.4.2 Unidad de análisis

Para la presente investigación, se definió como unidad de análisis, al propietario de las empresas que actualmente brinda un servicio de traducciones.

3.4.3 Unidad de respuesta

Para la presente investigación se definió como unidad de respuesta: unidades y porcentajes.

3.5 Instrumentos, técnicas y procedimientos aplicados

3.5.1 Instrumentos

El principal instrumento de recolección fue el cuestionario, el que se aplicó tanto en la entrevista como en las encuestas.

3.5.2 Técnicas

Debido a que el enfoque es Cualitativo se diseñó una entrevista y una encuesta con preguntas enfocadas en las variables de investigación.

3.5.3 Procedimiento

La entrevista se realizó vía llamada telefónica a la propietaria de la empresa y la encuesta se aplicó de manera presencial, a todas las personas a las cuales se les presta el servicio.

3.6 Fuentes de información

3.6.1 Fuentes primarias

La información primaria se obtuvo por medio de una entrevista con los propietarios de la empresa y por medio de una encuesta aplicada al personal que recibe ese servicio.

3.6.2 Fuentes secundarias

Para la presente investigación, y como fuentes secundarias, se utilizaron: libros, revistas, páginas web, tesis relacionadas con las variables de estudio.

3.7 Limitantes del Estudio

- El tiempo para realizar la investigación es muy corto lo que no permite que el trabajo se haga de manera acertada.
- La falta de disponibilidad de algunos datos.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En el siguiente capítulo se analizará los resultados de los instrumentos de recopilación de información, aplicando estadística descriptiva para el análisis de cada instrumento.

4.1 Resultados de la encuesta

Con el objetivo de brindar un servicio de traducciones eficiente, se procedió a la aplicación de la encuesta a las personas que han recibido un servicio de traducción. A continuación se presenta el resumen de la información.

1. ¿Alguna vez ha tenido la necesidad de recurrir a servicios de traducciones de textos?

Tabla 4. Servicio eficiente de traducciones

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	20	100%
No	0	0%
Total general	22	100%

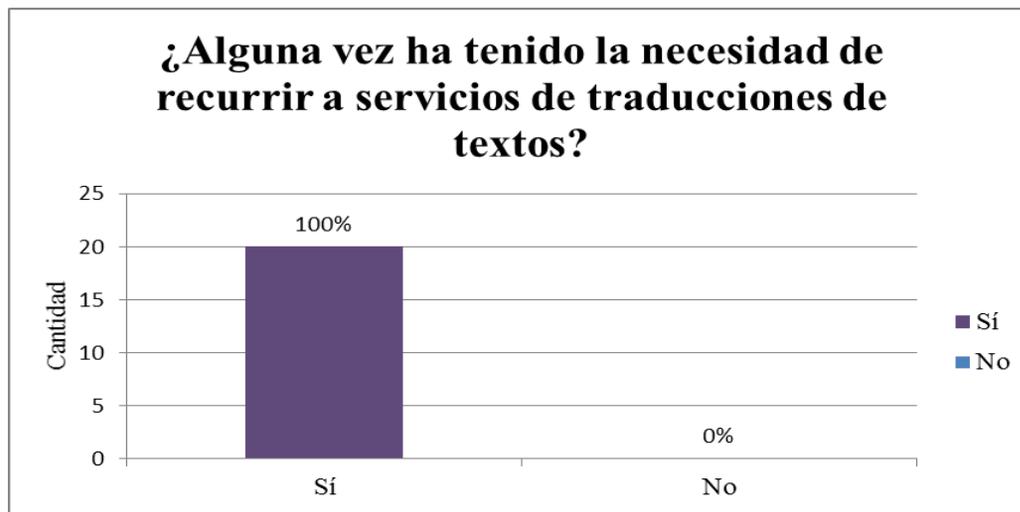


Figura 4. Personal que ha recibido el servicio de traducción

Se encontró que el 100% de las personas encuestadas ha recibido el servicio de traducciones. Este indicador impacta de manera positiva para la propuesta planteada y se identifica una tendencia constante de 100% en la necesidad del servicio de traducciones. Por tanto, se concluye que hay demanda para el servicio a ofrecer y permitirá obtener cobertura en el mercado.

2. ¿En qué idioma ha necesitado o podría tener la necesidad de la traducción de algún texto?

Tabla 5. Demanda de servicio de traducciones

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Inglés	11	55%	55%
Español	4	20%	75%
Portugués	4	20%	95%
Francés	1	5%	100%

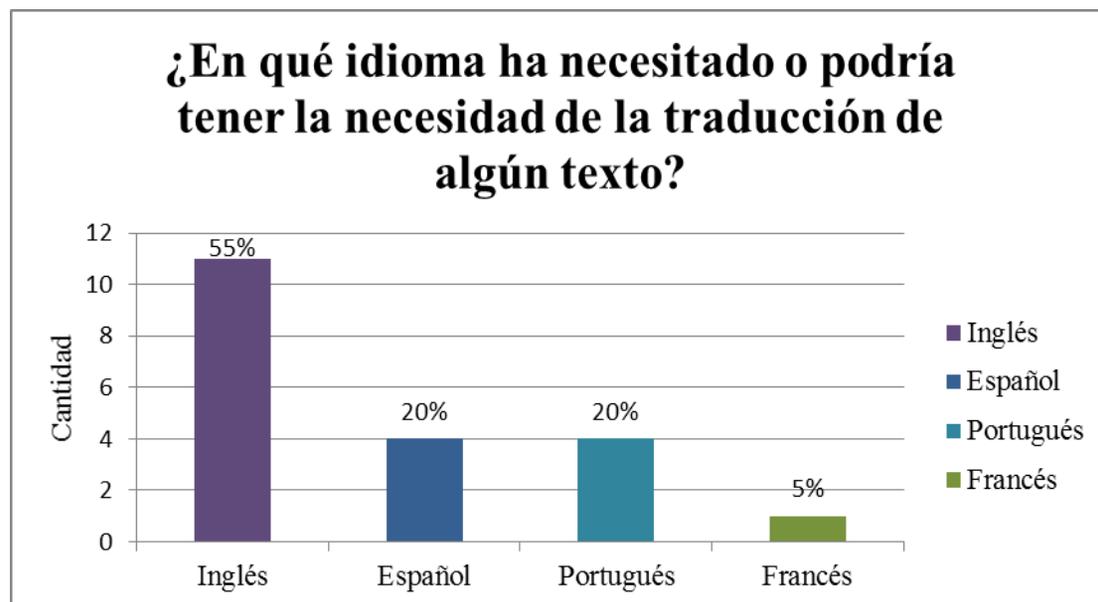


Figura 5. Demanda del mercado de servicio de traducción

Según el análisis, el idioma que más demanda tiene es el inglés con 55%, siguiéndole el portugués con 20% y el español con 20%, por lo cual no se observa una tendencia definida ya que se considera estable la demanda por idiomas. Por tanto, se concluye que este indicador impacta positivamente en la propuesta de ofrecer un servicio eficiente de traducciones, ya que existe un determinado mercado al cual se le puede dar atención prioritaria.

3. ¿Qué tipo de documentos o información ha necesitado o mandaría a traducir?

Tabla 6. Documentos que necesitan traducir

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Documentos legales	7	35%	35%
Documentos de estudio	3	15%	50%
Manuales	3	15%	65%
Tareas	3	15%	80%
Documentos literarios	2	10%	90%
Documentos técnicos	2	10%	100%

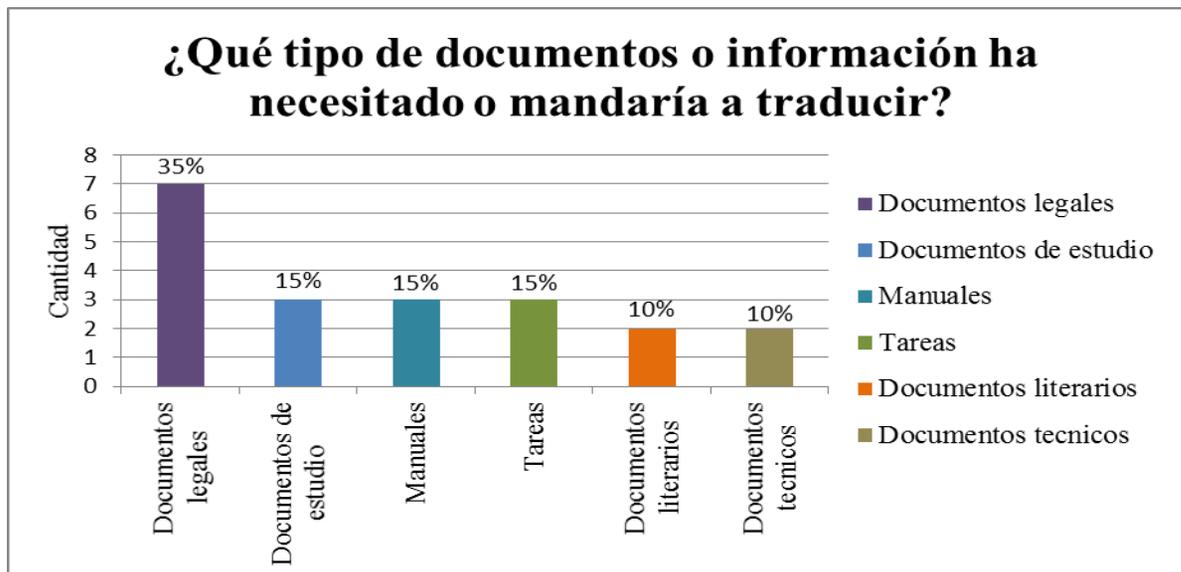


Figura 6. Documentos que necesitan traducir

De acuerdo al personal encuestado se determinó que los documentos que más demanda tienen para traducción son los documentos legales con el 35%, seguido de documentos de estudio con 15% y manuales con 15%, por lo cual no se observa una tendencia definida, ya que se considera estable la demanda de documentos solicitados para traducción. Por tanto, se puede concluir que este indicador impacta de manera positiva, ya que por la diversidad de documentos a traducir se puede aprovechar para poder ofrecer un servicio de calidad.

4. ¿Considera que tener un traductor exterior a la compañía disponible 24 horas le ayudaría en su vida laboral o empresarial?

Tabla 7. Disponibilidad de tiempo en cuanto a servicio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	20	100%
No	0	0%
Total general	20	100%



Figura 7. Disponibilidad de tiempo en cuanto a servicio

Se encontró que el 100% de las personas encuestadas consideran que se requiere de una persona disponible las 24 horas del día para ofrecer este servicio. Se identifica una tendencia constante de 100% en tener una persona disponible para ayudar en la vida laboral o empresarial de quien requiere traducciones. Por tanto, se concluye que este indicador impacta de manera positiva ya que actualmente las empresas no manejan este tiempo de servicio las 24 horas.

5. ¿Con que frecuencia traduce usted textos?

Tabla 8. Frecuencia en que se requiere el servicio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
1 vez al mes	15	75%	75%
4 veces al mes	2	10%	85%
Más de 4 veces al mes	1	5%	90%
Más de 7 veces al mes	1	5%	95%
Una vez cada seis meses	1	5%	100%
Total	20	100%	

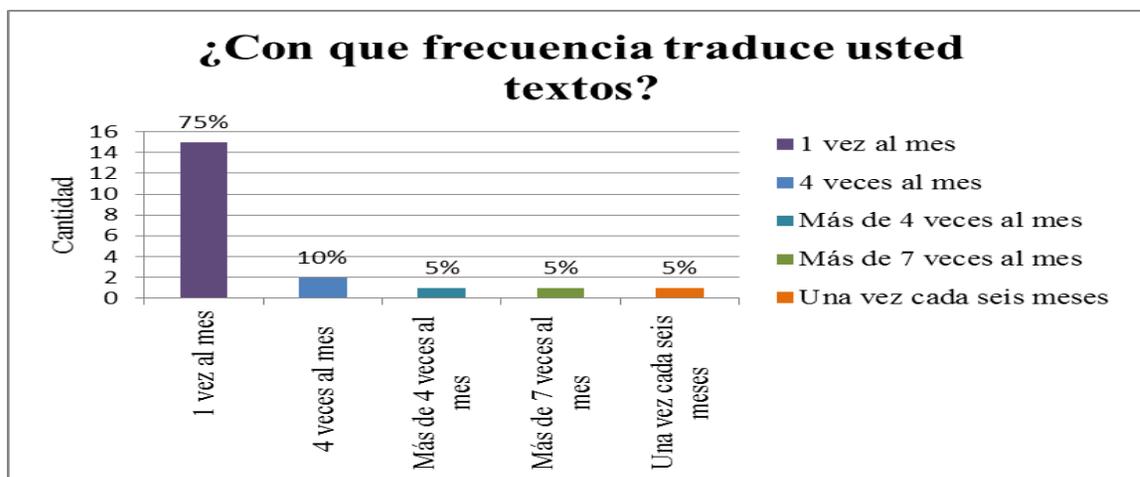


Figura 8. Frecuencia en que se requiere el servicio

Se encontró que las personas utilizan los servicios de tracciones al menos una vez al mes. Se identifica una tendencia constante de 75%, seguida de 10% 4 veces al mes, y 5% más de 4 veces al mes. Por lo cual se puede concluir que este indicador impacta de manera positiva ya que la demanda es alta y lo que se solicita es el tiempo más rápido en solución.

6. ¿Cree usted que es importante que los traductores sean nativos?

Tabla 9. Traductores nativos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	20	100%
No	0	0%
Total general	20	100%

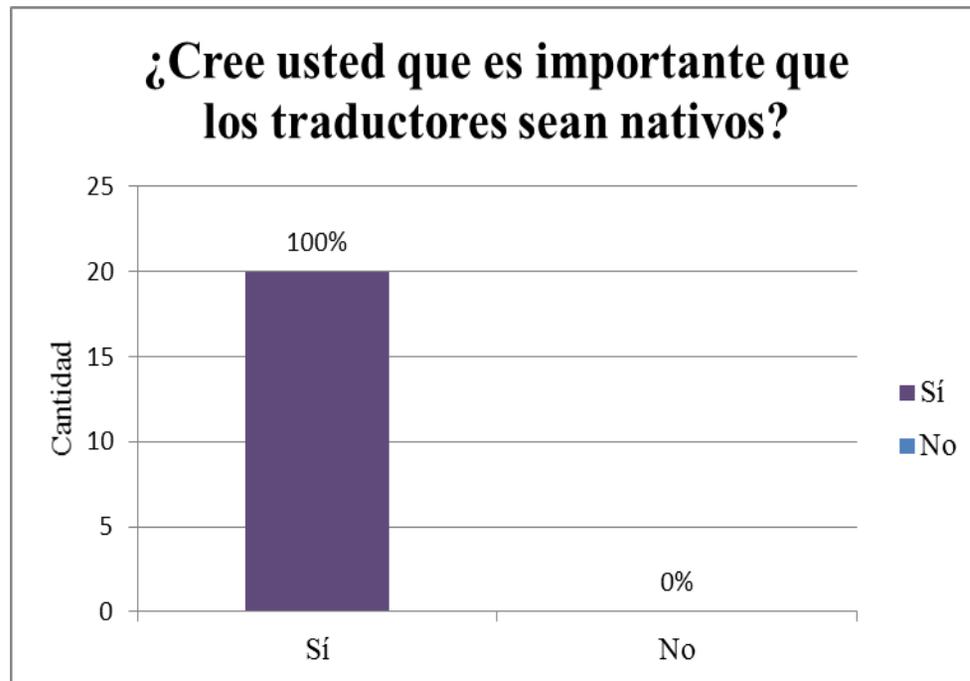


Figura 9. Traductores nativos

Según el hallazgo se determinó que el 100% de las personas encuestadas prefieren un traductor nativo para brindar soluciones y mantener la esencia en la traducción de documentos. Se identifica una tendencia constante de 100%, por lo cual se puede concluir que es un indicador negativo, ya que se tendría que enfocar en que el personal de la empresa de formación cuente con la experiencia requerida de traductor nativo para mantener la esencia del documento.

7. ¿Cuáles son las características importantes que debe tener un traductor de textos?

Tabla 10. Características de un traductor

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulada
Precio	5	25%	25%
Responsabilidad	4	20%	45%
Experiencia	3	15%	60%
Ser fiel al original	3	15%	75%
Corrección de Estilo	2	10%	85%
Puntualidad	2	10%	95%
Otros	1	5%	100%
Total	20	100%	

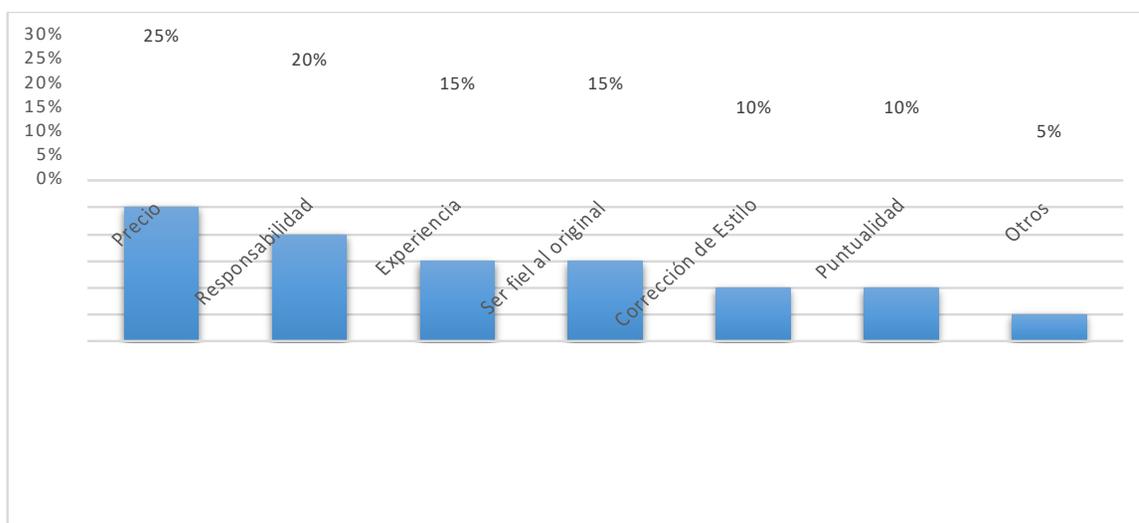


Figura 10. Características de traductores

Se encontró que entre las principales características que debe tener un traductor es el costo del servicio con 25% siguiéndolo la responsabilidad que conlleva al mismo con 20% y la experiencia con 15%. Por lo tanto, no se observa una tendencia definida, ya que varía las características que las personas consideran importantes en un traductor. Por tanto, se puede concluir que es un indicador positivo, ya que se conoce qué es lo que se requiere con mayor precisión para ofrecer un servicio de calidad.

8. ¿Qué tan satisfecho se siente con los servicios de traducción que le han prestado?

Tabla 11. Expectativas esperadas del servicio de traducciones

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulada
Insatisfecho	10	50%	50%
Satisfecho	6	30%	80%
Nada satisfecho	2	10%	90%
Muy satisfecho	2	10%	100%
Total	20	100%	



Figura 11. Expectativas esperadas del servicio de traducciones

Se concluye que el personal que ha recibido este servicio se siente insatisfecho en un 50%; esto debido a falta de credibilidad, de calidad y el costo elevado. Se identifica una tendencia constante de 50%, por lo cual podemos concluir que es un indicador positivo, ya que permite realizar un plan de servicio de traducción eficiente.

9. ¿Dónde busca información cuando elige un traductor o necesita hacer una traducción?

Tabla 12. Búsqueda del servicio de traducciones

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulada
Página Web	12	60%	60%
Amigo, familiar	5	25%	85%
Recomendación	2	10%	95%
Referencia Comercial	1	5%	100%

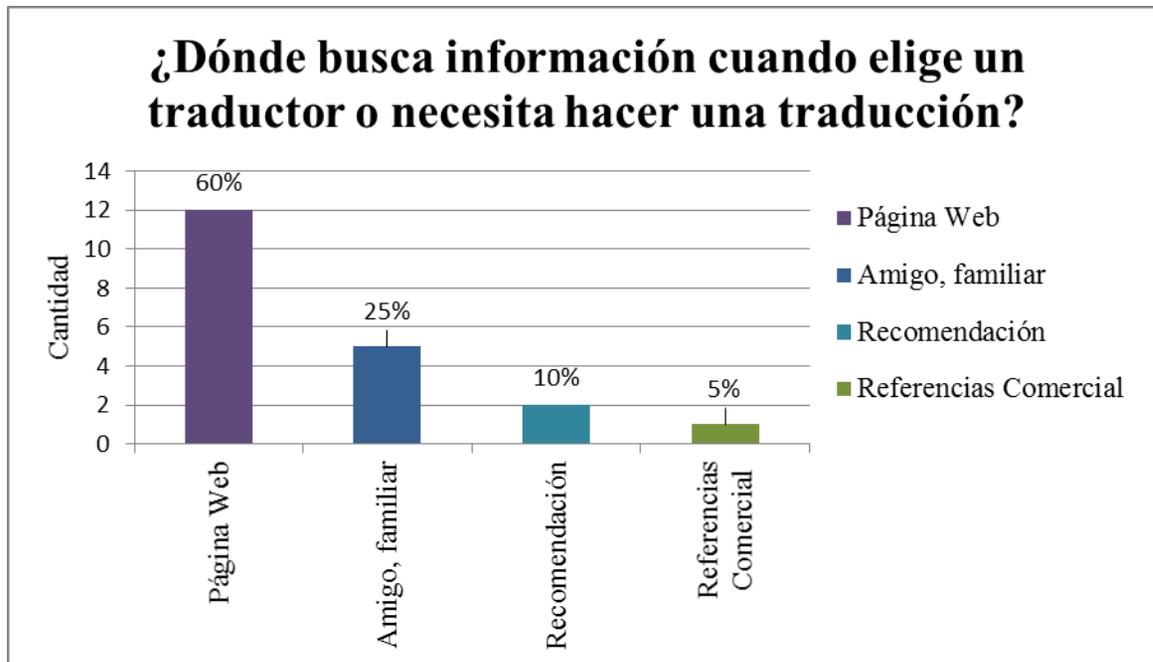


Figura 12. Búsqueda del servicio de traducciones

Se encontró que el 60% de las personas encuestadas busca el servicio de traducción por medio de páginas web, seguido de amigo o familiar con 25% y recomendación con 10%. Se identifica una tendencia constante de 60%, este indicador es positivo ya que permite innovar el proceso de búsqueda cuando se requiera un servicio de traducción.

Cruce de Variables

Tabla 13. Tipo de documento versus idioma

Tipo de Documentos	Idiomas	%
Manuales		
Inglés	3	15.79%
Tareas		0.00%
Inglés	2	10.53%
Técnicos		
Inglés	1	5.26%
Portugués	1	5.26%
Literarios		0.00%
Inglés	2	
Legales		0.00%
Español	1	
Inglés	3	15.79%
Portugués	2	10.53%
Estudio		
Español	2	10.53%
Inglés	1	
Portugués	2	5.26%
Total general	20	100%

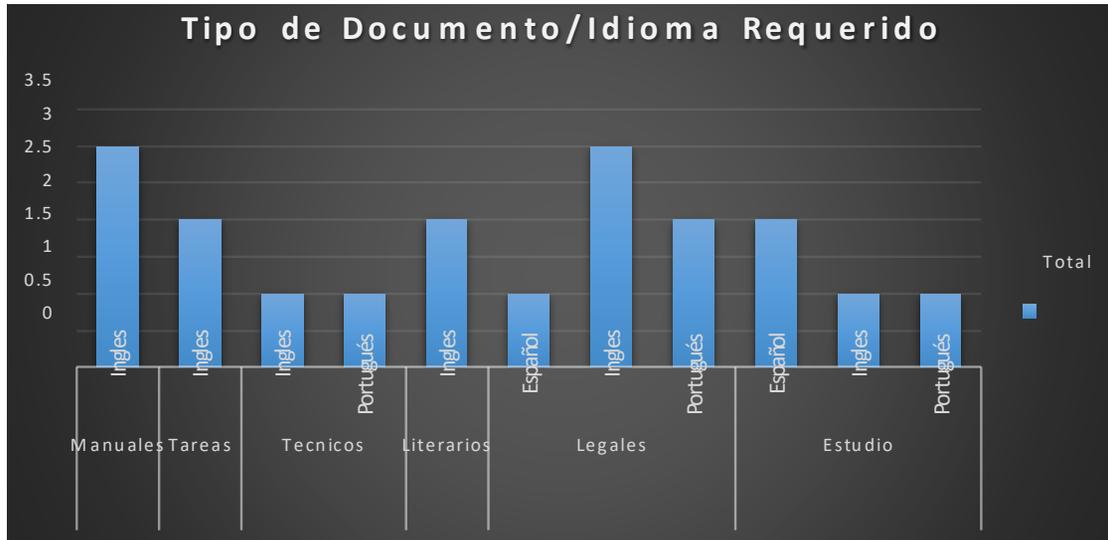


Figura 13. Tipo de documentos versus idioma

Se encontró que el mayor porcentaje de personas encuestadas busca el servicio para traducción de documentos legales en inglés, al igual que los manuales en inglés con un 15.79%. Se identifica una tendencia definida entre los tipos de documentos a traducir contra el idioma requerido.

4.2 Resultados de la entrevista

Con el objetivo de poder brindar un servicio de traducciones eficiente, se realizó una entrevista a la dueña de una empresa de traducciones en Tegucigalpa (prefiere no identificarse) , se presenta el resumen de la información:

1. ¿Cuáles son los idiomas que usted trabaja en las traducciones?

Portugués, español y francés.

2. ¿Cuántas personas trabajan en su empresa y cuáles son los requisitos para la contratación?

Por lo general, solo yo y a veces le solicito ayuda a traductores conocidos.

3. Cuántas personas y empresas solicitan el trabajo de traducción e interpretación por mes?

Aproximadamente 3 empresas y entre cinco y diez personas (traducción de documentos personales).

4. ¿Qué aspectos legales y administrativos tuvo que realizar para empezar a brindar servicios de traducción?

Para las traducciones locales, creación de una empresa mediante abogado. Hago traducciones también para empresas y organismos fuera del país. Actualmente no manejan aspectos administrativos.

5. ¿Cuáles fueron las dificultades encontradas para poder brindar servicios de traducción?

No he tenido ninguna dificultad hasta el momento.

6. ¿Cómo considera el mercado de traducciones en Tegucigalpa?

Hay mercado principalmente para las traducciones de inglés a otro idioma, y de otro idioma a inglés.

7. ¿Cree usted que es importante que los traductores sean nativos?

No. Aunque no sean nativos, pueden tener un buen dominio de la lengua. Hay muchas personas que quieren trabajar en traducciones utilizando las herramientas de internet tipo traductor de google y otras que no tienen ninguna calidad.

8. ¿Cuáles son las características que debe tener un traductor?

Dominar los idiomas que traduce, ser responsable y puntual en las entregas.

9. ¿Qué tipo de documentos son más solicitados para traducción?

Documentos personales y documentos legales.

10. ¿Cuáles son las características que debe tener un intérprete?

Buen entrenamiento, dominio del idioma hablado, buena dicción y concentración.

11. ¿Cómo hace la publicidad de su empresa? Dónde pueden las personas y empresas encontrar información sobre su empresa y servicios?

No hago publicidad de ningún tipo.

4.3 Diagrama de Ishikawa

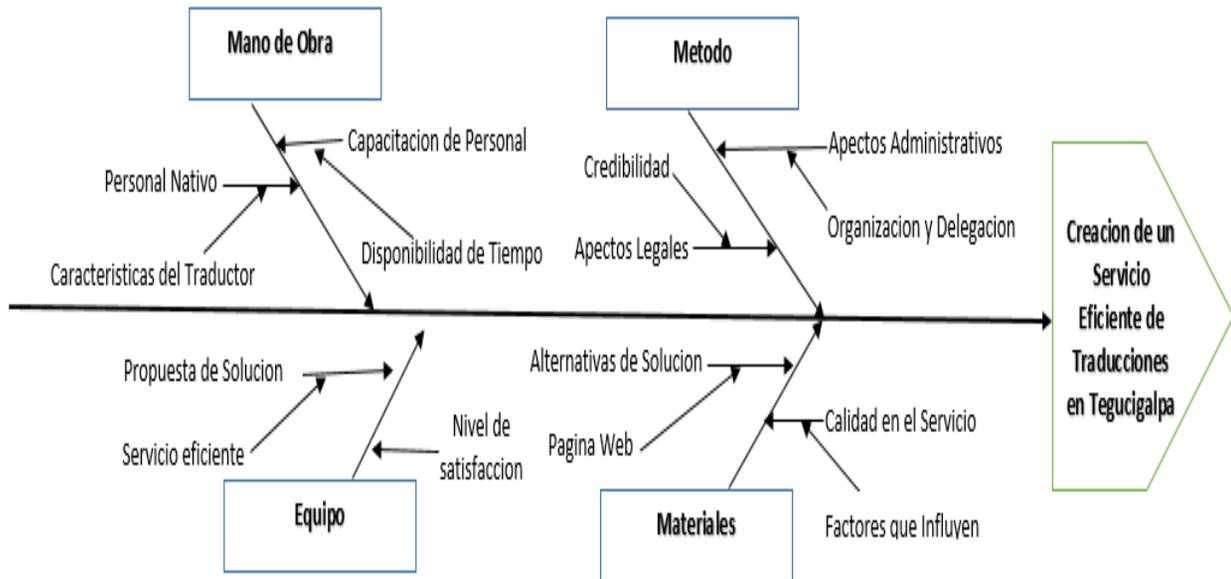


Figura 14. Diagrama de Ishikawa (Causa y Efecto)

Explicación:

Materiales

a. Calidad en el Servicio

Mantener la calidad en el servicio es una de las cualidades que se desean buscar con la iniciativa del servicio de traducciones, para así poder ofrecer un servicio eficiente.

b. Propuesta de creación de página Web

Propuesta de la creación de una página web para reconocimiento y publicidad del servicio que se ofrecerá, y así determinar la demanda que necesita de dicho servicio.

c. Alternativas de Solución

Conocer a través de la propuesta la alternativa de solución a implementar para eficientar el servicio a ofrecer.

Equipo

a) Propuesta de solución

Crear la Propuesta del servicio de cliente eficiente de traducciones en Tegucigalpa, aplicando estándares de calidad.

Mano de Obra

a) **Personal Nativo:** Por medio de la implementación del servicio se requiere buscar personal que cuente con experiencia en la rama de traducciones, y que aporte legitimidad a la traducción manteniendo la esencia del mismo.

b) **Característica del Traductor:** A través de la iniciativa de creación de un servicio eficiente de traducciones se busca en el personal las siguientes características:

- Responsable
- Puntual
- Experiencia

c) Disponibilidad de Tiempo

Contar con la disponibilidad del personal las 24 horas para atender la demanda de traducciones y lograr la satisfacción de los clientes.

Método

a) Aspectos Legales y Administrativos

Establecer los aspectos legales y administrativos que impongan imagen y credibilidad del servicio a ofrecer.

4.4 Análisis estadístico

¿Qué tan satisfecho se siente con los servicios de traducción que le han prestado?

Tabla 14. Datos estadísticos sobre la satisfacción de las personas que reciben el servicio

Descripción	Valor
Media	5
Moda	2
Mediana	3.5
Desviación Estándar	3.8
Varianza	14.7
Coefficiente de variación	76.59%

La mediana es menor a la media lo que nos indica que la distribución es simétrica negativa con respecto a la izquierda. Las fuentes de reclutamiento presentan un coeficiente de variación del 76.59%, lo que nos confirma que el personal que recibe el servicio de traducciones se siente insatisfecho.

¿Con que frecuencia traduce usted textos?

Tabla 15. Datos estadísticos sobre la frecuencia de traducción de textos

Descripción	Valor
Media	1.25
Moda	1
Mediana	3.5
Desviación Estándar	0.5
Varianza	0.3
Coeficiente de variación	40.00%

La media es menor a la mediana lo que nos indica que la distribución es simétrica con respecto a la izquierda. La frecuencia con la cual se hace traducciones tienen un coeficiente de variación del 40.00%, lo que nos confirma que al momento de crear este servicio se requiere de un proceso con mayor tiempo de respuesta.

¿Cuáles son las características importantes que debe tener un traductor de textos?

Tabla 16. Datos estadísticos sobre las características del traductor

Descripción	Valor
Media	2
Moda	2
Mediana	3.5
Desviación Estándar	0.8
Varianza	0.7
Coefficiente de variación	40.82%

La media es menor a la mediana lo que nos indica que la distribución es simétrica con respecto a la izquierda. Las mejoras en las características que debe tener un traductor tienen un coeficiente de variación del 40,82%, lo que nos confirma que el personal que brindara el servicio debe enfocarse en las características que requiere el cliente.

4.5 Propuesta de solución

La propuesta de solución que se propone es la de brindar un servicio eficiente de traducciones en Tegucigalpa, siguiendo todos los aspectos legales y administrativos e implementar la teoría utilizada en este proyecto.

4.5.1 Propuesta de servicio eficiente de traducciones en Tegucigalpa

4.5.2 Introducción

4.5.3 Descripción de la propuesta

4.5.3.1 Misión

4.5.3.2 Visión

4.5.3.3 Valores

4.5.3.4 Organigrama

4.5.3.5 Promoción

4.5.3.6 Propuesta de creación de Página Web

4.5.3.7 Política de contratación

4.5.3.8. Estrategias de servicio

4.5.3.9 Operación y proceso

4.5.3.10 Revisión

4.5.4 Presupuesto

4.5.5 Análisis financiero

4.5.6 Cronograma de ejecución

4.5.2 Introducción

El servicio a prestar será el de traducción de textos, el cual está dirigido a todo público pero especialmente a pequeñas y medianas empresas que deseen establecer relaciones comerciales en el exterior, así como a aquellas empresas que vienen al país en búsqueda de servicios, y a personas que pretendan estudiar o trabajar en otro país cuyo idioma sea diferente al de su lengua materna.

El servicio de traducción estará concentrado especialmente en tres idiomas: inglés, portugués y español, los cuales se prestarán de manera directa. Los aspectos y características más relevantes del servicio serán las siguientes:

- Integridad, el cliente puede acceder a traductores de varias lenguas.
- Calidad, la empresa contará con traductores con experiencia.
- Disponibilidad, se creará una comunidad de traductores con gran capacidad de respuesta.
- Ética Profesional.

4.5.3 Descripción de la propuesta

La propuesta de servicio que se implementará buscare seguir todos los procesos formales de traducción. Se implementará un servicio enfocado en busca de la calidad, bajo costo, responsabilidad y, sobre todo, ser fiel al original, ya que la tendencia del mercado es demandar las traducciones con dichas características.

El servicio de calidad contará con las características de cumplir con los objetivos que le fueron designados, servir con exactitud, ser y adaptarse a lo solicitado, solucionar los posibles problemas que se pueden presentar y proporcionar resultados y avances respetando el tiempo estipulado.

Se utilizará dos modelos de calidad en el servicio: El primero es el de Sasser, Olsen y Wyckoff que se basa en la opinión de los clientes sobre el servicio recibido. Así, se podrá identificar los puntos positivos y negativos del servicio a ser brindado. El segundo es el de brechas en el servicio, ya que identifica dónde está el problema para poder solucionarlo y evitar resultados no esperados.

Por fin, las traducciones serán realizadas en base a las normas ISO 17100: 2015, siguiendo los requisitos para el proceso de traducción que repercuten directamente en la calidad. Así se estará trabajando de forma legal, estandarizada y con eficiencia.

4.5.3.1 Misión

Satisfacer a las necesidades solicitadas en traducción de documentos para empresas y personas que así lo requieran, con altos estándares de calidad y eficiencia. Contar con un equipo de profesionales altamente calificados para ofrecer puntualidad y compromiso con la entrega y originalidad en el proceso de traducción. Brindar el servicio con honestidad, responsabilidad, calidad y compromiso con el cliente.

4.5.3.2 Visión

A través del servicio propuesto, adquirir gran reconocimiento en el mercado de traducciones en Tegucigalpa mediante la aplicación de un mejoramiento continuo en todo el proceso, así como estar al día con los aspectos legales y administrativos y atender a la demanda con calidad y eficiencia.

4.5.3.3 Valores

Calidad: Se intenta que el servicio ofrecido sea de excelencia.

Eficiencia: Se intenta un máximo logro en los resultados con el uso racional de los recursos disponibles.

Compromiso: Ejercer el liderazgo necesario para dar cumplimiento a los objetivos y solicitud de los clientes.

4.5.3.4 Organigrama

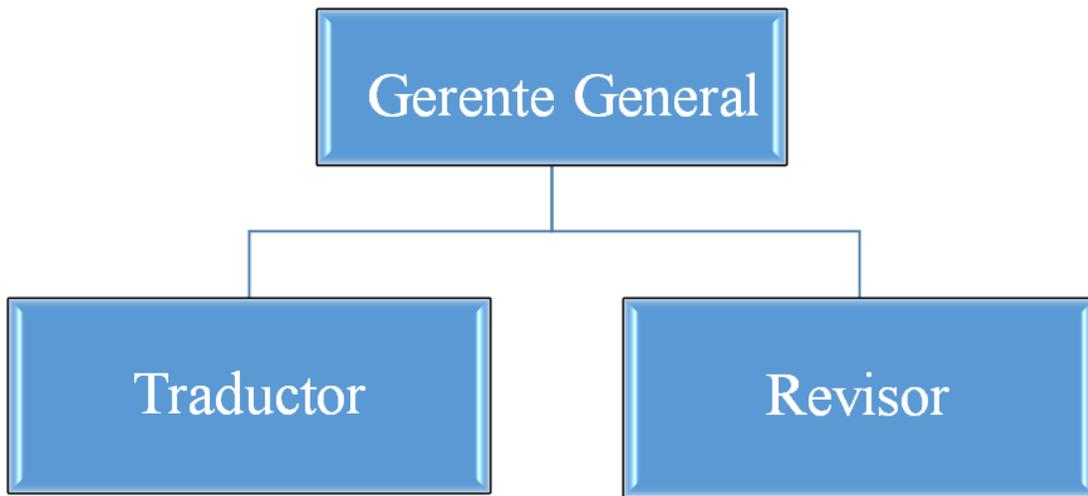


Figura 15. Organigrama

4.5.4 Estrategia de mercado

4.5.4.1 Definición del servicio

El servicio a prestar será el de traducción de textos, el cual estará dirigido a pequeñas y medianas empresas que estén realizando o deseen establecer relaciones comerciales en el exterior; además de aquellas instituciones extranjeras que visiten el país en búsqueda de negocios. La traducción de textos estará concentrada en el idioma inglés, portugués y español, los cuales se prestarán de manera directa.

Los aspectos y características más relevantes del servicio, frente a la necesidad que satisface son los siguientes:

- Integralidad, en una sola empresa el cliente puede acceder a traductores de varias lenguas.

- Calidad, la empresa contará con traductores oficiales.
- Disponibilidad, la empresa creará una comunidad de traductores que permite tener mayor capacidad de respuesta.
- Servicio especializado en los negocios.
- Conocimiento de la diferencia cultural.
- Planeación y programación.
- Ética Profesional.

Las características del servicio se presentan a continuación:

- Traducción escrita de documentos: El texto traducido entregará en hoja tamaño carta, a doble espacio, y en letra arial tamaño 12. En algunos casos se podrá convenir con el interesado unas especificaciones diferentes.
- El cobro se hará por hoja y el tiempo de entrega dependerá de la longitud del texto y el acuerdo al que se llegue con el cliente.
- Las combinaciones de idiomas a ser consideradas son: inglés – español; español – inglés; portugués-español; español – portugués y portugués – inglés; inglés – portugués.

4.5.4.2 Precio

Los precios por palabra traducida en Colombia son fijados en base a un acuerdo de los socios de las empresas, por lo que se adoptará ese mismo criterio e igualmente se hará cuando se trate la misma serán por página a traducir. De acuerdo con lo anterior, se pudo establecer que la competencia cobra por los servicios de traducción de textos, entre Lps 120 y Lps 150 por página.

4.5.4.3 Plaza o distribución

La empresa tendrá como sede principal la ciudad de Tegucigalpa, lugar desde el cual dirigirá, organizará y prestará el servicio. Sin embargo prestará sus servicios a empresas que así lo necesiten en las diferentes ciudades del país. Tentativamente, la oficina se ubicará en la Colonia Torocagua, Avenida 1, Tegucigalpa, FM. Este lugar es ideal para la prestación de estos servicios debido al fácil acceso. El lugar cuenta con las condiciones adecuadas tanto para laborar como para la atención de clientes y tendrá parqueos reservados para los clientes.

Los documentos se recibirán por medios digitales vía e-mail e igualmente el texto traducido se remitirá por correo electrónico, a menos que el cliente pida de manera expresa que la traducción sea entregada por otro medio o forma.

4.5.5 Estrategia del servicio

➤ Atención personalizada

Buscando una atención efectiva, el servicio al cliente debe contar con toda la información que requiera para que la atención sea completa y suficiente para dar solución a las necesidades del cliente.

➤ Escuchar las necesidades del cliente

Cuando el cliente se siente escuchado, se siente valorado e importante, de esta forma se logra fidelidad y permanencia con la empresa.

➤ Claridad y veracidad de la información

Un cliente que se siente engañado, se pierde para siempre. Es de gran importancia armonizar la oferta del servicio con lo que el cliente realmente recibe.

➤ Realizar una encuesta de satisfacción

Se elaboraran encuestas para que el cliente manifieste todo lo que no le gusta, prestando especial atención a sus requerimientos y reclamos y hacer los correctivos necesarios, de tal manera que ello permita desarrollar un plan de mejora continua en el servicio.

4.5.3.5 Promoción

La promoción mayor del servicio se realizará a través de una página web. Como formas secundarias se adoptarán la estrategias de promoción a través de tele marketing y a través del reconocimiento de un trabajo de calidad y excelencia que las experiencias de las empresas y personas clientes, puedan transmitir a los demás, ya que está que es una de las mejores formas de hacer promoción del servicio.

Se pondrá mayor énfasis en el mercadeo electrónico, ya que posteriormente permitirá determinar cuáles son los requerimientos exigidos por los clientes y con esta información se establecerá una estrategia de mejoramiento de la promoción y una base de datos de clientes. La página web ayudará también a divulgar las buenas experiencias de los clientes con nuestros servicios.

4.5.3.6 Propuesta de creación de Pagina Web

Esta página tendrá información textual y visual sobre el servicio a ofrecer para que el usuario o navegante pueda tener información clara del servicio de traducciones, en la misma podrá encontrar la misión, la visión, los valores y horarios de la atención que se brinda. Será una web dinámica en la cual el usuario podrá colocar comentarios o sugerencia de la misma.

También permitirá responder solicitudes de cotización, confirmar pedidos, órdenes de servicio, facturación y saber el estado del proceso de traducción, dando un tratamiento especial a las solicitudes para aumentar la confianza del cliente.

Tendrá el objetivo de cumplir con los siguientes requisitos mínimos para lograr el objetivo de promoción de la empresa: originalidad, calidad, eficiencia, confiabilidad, funcionalidad, respuesta rápida y actualización con las diferentes modalidades de servicio ofrecidos a los clientes.

Estos requisitos permitirán el aumento de la competitividad y la calidad del servicio, la reducción de costos y precios al cliente, así como en los tiempos de entrega del servicio.

A continuación se esboza brevemente el por qué la importancia de la creación de una página web en las empresas:

- Alcance al usuario
- Calidad y prestigio de la empresa
- Es la tarjeta de presentación de la empresa
- Se gana ventaja competitiva
- Excelente relación

4.5.3.7 Política de contratación

Tipos de Contrato

Los cargos de Gerente tendrán un contrato laboral a tiempo indefinido, este cargo será ejercido por los creadores de la empresa.

La selección para el personal traductor se llevará a cabo por medio de un estudio detallado de la hoja de vida y un periodo de prueba para su vinculación definitiva.

Requisitos para el cargo:

Gerente:

Se encargará de dirigir y gestionar asuntos de una empresa para su fortalecimiento y desarrollo en el mercado, por medio de la búsqueda de nuevos negocios y estrategias corporativas. Debe conocer la empresa en profundidad, sus fortalezas y debilidades, aprovechar sus recursos, anticipar las necesidades y diseñar un plan para alcanzar las metas.

Entre sus funciones están:

- Coordinar los recursos internos.
- Representar la compañía ante terceros.
- Controlar las metas y objetivos.
- Llevar acabo la concreción de los planes elaborados en el planteamiento.
- Transmitir liderazgo, motivación y actuación.
- Medir en forma cualitativa y cuantitativa, la ejecución de los planes y su éxito.
- Crear y mantener buenas relaciones con los clientes, gerentes corporativos y proveedores para mantener el buen funcionamiento de la empresa.
- Velar por la imagen del servicio a prestar

- Encargarse del área de servicio
- Establecer los contratos de servicio
- Control de costos
- Control de proveedores

Traductor

Debe estar capacitado para traducir diversos idiomas documentos generales, técnicos y especializados, analizando e interpretando su contenido, a fin de suministrar la información en el idioma solicitado, manteniendo la originalidad del texto teniendo en cuenta la gramática y su contexto.

Entre sus funciones están:

- La correcta transferencia del contenido del texto de origen al texto de destino.
- La correcta elección de aspectos fundamentales como terminología, vocabulario, giros, expresiones, tecnicismos y jergas específicas de cada sector y profesión en el idioma de destino.
- El uso adecuado de gramática, ortografía, puntuación y sintaxis, así como la correcta transcripción de fechas, nombres, datos, etc. en el idioma de destino.
- La adecuación del estilo y formas del lenguaje a los fines del texto y la intención de su autor.

4.5.3.8. Estrategias de servicio

Como el enfoque es el cliente, se busca una atención efectiva. El servicio al cliente debe contar con toda la información que requiera para que la atención sea completa y suficiente para dar solución a las necesidades del cliente. La estrategia de servicio que será utilizada es la de escuchar las necesidades del cliente, tener originalidad, claridad y veracidad en la información.

Como parte de la promoción será en base a las experiencias de los clientes, es de gran importancia armonizar la oferta del servicio con lo que el cliente realmente recibe, y así, lograr fidelidad, permanencia y divulgación.

4.5.3.9 Operación y proceso

El proceso que se llevará a cabo al recibir el material a traducir será:



Figura 15. Proceso de traducción

El cliente mostrará el material a traducir, y luego solicitará el presupuesto sin cargo. Se requiere que el material sea en formato digital. Luego se analizarán las características de los documentos y lo solicitado por el cliente y se elaborará el presupuesto. Una vez que el cliente acepta el presupuesto y los plazos propuestos, se inicia el proceso de la traducción. Al finalizar el proceso, se enviará al revisor que se ocupa del control de calidad y de hacer una revisión final

antes de la entrega al cliente. Se entregará el documento traducido al cliente, que puede ser por entregas parciales, según lo que se acuerde en la negociación antes del proceso, y se esperará la retroalimentación del cliente.

4.5.3.10 Revisión

La revisión de textos es una tarea que viene cuando el traductor haya finalizado la traducción de los documentos e involucra capacidades muy diferentes a la tarea de traducción. Por eso debe ser efectuada por un corrector profesional, quien analizará el texto para advertir distintos tipos de errores o aspectos a mejorar y presentará sugerencias al traductor. No se trata sólo de embellecer un texto, sino de asegurarse de que el mensaje que se intenta transmitir sea claro y original al documento inicial, que esté correctamente redactado y que cumpla con sus objetivos comunicativos.

4.6 Análisis financiero

Aspectos Financieros

Tabla 17. Inversión Inicial

Inversión Inicial			
Computadores	3	L. 10,000.00	L. 30,000.00
Escritorios	3	L. 6,000.00	L. 18,000.00
Sillas para escritorio	3	L. 1,200.00	L. 3,600.00
Impresoras multifuncionales	1	L. 5,500.00	L. 5,500.00
Teléfonos	2	L. 400.00	L. 800.00
Sillas para clientes	3	L. 600.00	L. 1,800.00
Canecas basura pequeñas	2	L. 200.00	L. 400.00
Software	1	L. 7,000.00	L. 7,000.00
Efectivo	1	L. 60,000.00	L. 60,000.00
TOTAL			L. 127,100.00

La inversión inicial del servicio a ofrecer será de L.127, 000.00 lempiras. Estos se invertirán en los equipos necesarios para el funcionamiento de la empresa, tanto a nivel operativo como productivo, el mobiliario y el software requerido para la traducción. La empresa contará con una provisión de efectivo inicial de 60,000.00 lempiras, en caso de imprevistos y que permitan cubrir un mes de costos.

Tabla 18. Capacidad Instalada

Capacidad de Traductor	
Capacidad de traductor diaria	100 Hojas
Costo por hoja a traducir diario	L. 100.00
Costo total por traductor	L. 10,000.00

La empresa contará con 3 traductores, los cuales tienen una capacidad máxima de traducción de 100 hojas por día, y el costo de la misma será de L.100.00 por hoja, siendo el costo total de L.10, 000 diarios por traductor.

Tabla 19. Costo de Personal Mensual

Costo de Personal Mensual		
Descripción	Detalle Unitario	Costo Total
Contratación del Gerente General	L. 17,000.00	L. 17,000.00
Contratación de traductor	L. 13,000	L. 39,000
Capacitación del traductor	L. 8,000.00	L. 8,000.00
Contracción de revisores	L. 10,000	L. 30,000
Total	L. 48,000.00	L. 94,000.00

Los gastos mensuales de nómina de la empresa suman L.94, 000.00 por los tres empleados que son el gerente, la traductora, la revisora.

Tabla 20. Gastos administrativos Mensual

Gastos Administrativo Mensual	
Descripción	Detalle Unitario
Agua	L. 1,000.00
Luz	L. 3,000
Teléfono	L. 800.00
Internet	L. 2,000
Total	L. 6,800.00

Mensualmente la empresa debe pagar L.6, 800.00 por servicios.

Tabla 21. Gastos de Materia Prima

Gastos de Materia Prima	
Descripción	Detalle Unitario
Cajas de Papel	L. 1,000.00
Tinta Impresora	L. 1,800
Lápiz Caja	L. 100.00
Borrador Caja	L. 300
Total	L. 3,200.00

Los gastos de materia prima suman L.3, 200.00.

Tabla 22. Balance General

BALANCE GENERAL	2017	2018
Activo Corriente		
Efectivo	0	L. 100,000.00
Cuentas X Cobrar	0	0
Provisión Cuentas por Cobrar		
Inventarios de Producto en Proceso	0	0
Inventarios Producto Terminado	0	0
Anticipos y Otras Cuentas por Cobra	0	0
Gastos Anticipados Neto	0	0
Total Activo Corriente	0	L. 100,000.00
Terrenos	0	0
Construcciones y Edificios	0	0
Maquinaria y Equipo de Operación	L. 43,300.00	L. 38,970.00
Muebles y Enseres	L. 23,800.00	L. 22,200.00
Equipo de Transporte	L. -	0
Total Activos Fijos	L. 67,100.00	L. 61,170.00
Total Otros Activos Fijos	L. 60,000.00	0
TOTAL ACTIVO	L. 127,100.00	L. 161,170.00
Pasivo		
Cuentas X Pagar Proveedores	L. -	0
Impuestos X Pagar	L. -	L. 15,000.00
Acreedores Varios	L. -	0
Obligaciones Financieras	L. -	0
TOTAL PASIVO		L. 15,000.00
Patrimonio		
Capital Social	L. 60,000.00	L. 60,000.00
Reserva Legal Acumulada	L. -	0
Utilidades Retenidas	L. -	0
Utilidades del Ejercicio	L. -	L. 40,000.00
Revalorización patrimonio	L. -	L. 10,000.00
TOTAL PATRIMONIO	L. 60,000.00	L. 146,170.00
TOTAL PAS + PAT	L. 60,000.00	L. 161,170.00

El balance inicial es de L.60, 000.00 y L.60, 000.00 en patrimonio. La empresa empieza sus operaciones sin pasivos. Al finalizar el primer año los activos de la empresa asciende a L.100, 000.00 y el Pasivo es de L.15, 000.00 los cuales corresponden a los impuestos a pagar.

Tabla 23. Estado de Resultado

Estado de Resultado	2017	2018
Ventas	L. 600,000.00	L. 753,000.00
Devoluciones y rebajas en ventas	L. -	L. -
Materia Prima, Mano de Obra	L. 161,100.00	L. 163,000.00
Depreciación	L. 4,200.00	L. 6,000.00
Agotamiento	L. -	L. -
Otros Costos	L. -	L. -
Utilidad Bruta	L. 434,700.00	L. 584,000.00
Gasto de Ventas	L. 183,000.00	L. 193,600.00
Gastos de Administración	L. -	L. -
Amortización Gastos	L. -	L. -
Utilidad Operativa	L. 251,700.00	L. 390,400.00
Otros ingresos	L. -	
Intereses	L. -	
Otros ingresos y egresos	L. -	
Revalorización de Patrimonio	L. -10,000.00	L. - 10,000.00
Ajuste Activos no Monetarios	L. 5,000.00	L. 8,300.00
Ajuste Depreciación Acumulada	L. -	
Ajuste Amortización Acumulada	L. -	
Ajuste Agotamiento Acumulada	L. -	
Total Corrección Monetaria	L. -15,000.00	L. - 18,300.00
Utilidad antes de impuestos	L. 236,700.00	L. 372,100.00
Impuestos (25%)	L. 59,175.00	L. 93,025.00
Utilidad Neta Final	L. 177,525.00	L. 279,075.00

La empresa registra ventas por L.600, 000.00 en el primer año de operaciones y una utilidad operativa de L251, 700.00 con una Utilidad antes de impuesto por L.236,700.00. La utilidad final del primer año será L.177, 525.00.

Tabla 24. Flujo de Caja

FLUJO DE CAJA	2017	2018
Flujo de Caja Operativo		
Utilidad Operacional	L. 251,700.00	L. 390,400.00
Depreciaciones	0	0
Amortización Gastos	L. 4,200.00	L. 6,000.00
Agotamiento	0	
Provisiones	L. -	L. -
Impuestos		L. 93,025.00
Neto Flujo de Caja Operativo	L. 255,900.00	L. 489,425.00
Flujo de Caja Inversión		
Variación Cuentas por Cobrar	L. -	L. -
Variación Inv. Materias Primas e insumos	L. -	L. -
Variación Inv. Prod. En Proceso	L. -	L. -
Variación Inv. Prod. Terminados	L. -	L. -
Var. Anticipos y Otros Cuentas por Cobrar	L. -	L. -
Otros Activos	L. -	L. -
Variación Cuentas por Pagar	L. -	L. -
Variación Acreedores Varios	L. -	L. -
Variación Otros Pasivos	L. -	L. -
Variación del Capital de Trabajo	L. -	L. -
Inversión en Terrenos	L. -	L. -
Inversión en Construcciones	L. -	L. -
Inversión en Maquinaria y Equipo	L. -	L. -
Inversión en Muebles	L. -	L. -
Inversión en Equipo de Transporte	L. -	L. -
Inversión en Equipos 5de Oficina	L. -	L. -
Inversión Cultivos Permanentes	L. -	L. -
Inversión Otros Activos	L. 43,000.00	L. -
Inversión Activos Fijos	L. 43,000.00	L. -
Neto Flujo de Caja Inversión	L. 43,000.00	L. -

Flujo de Caja Financiamiento				
Desembolsos Pasivo Largo Plazo	L.	-	L.	-
Amortizaciones Pasivos Largo Plazo	L.	-	L.	-
Intereses Pagados	L.	-	L.	230,000.00
Dividendos Pagados	L.	-	L.	-
Capital	L.	-	L.	-
Neto Flujo de Caja Financiamiento	L.	-	L.	230,000.00

Neto Periodo	L.	298,900.00	L.	489,425.00
Saldo Anterior	L.	-	L.	298,900.00
Saldo Siguiete	L.	298,900.00	L.	788,325.00

El flujo de caja, al terminar el primer año de operaciones, es de 298, 900 Lempiras.

Tabla 25. Criterios de decisión

Criterios de Decisión	
Tasa mínima de rendimiento a la que aspira el emprendedor 20%	20%
TIR (Tasa Interna de Retorno)	43,26%
VAN (Valor actual neto)	113.754.180

La TIR es del 43.26% bastante atractiva para los inversionistas. Esta TIR se puede explicar desde el punto de vista de la inversión inicial que es relativamente baja.

4.6.1 Presupuesto

Tabla 26. Presupuesto general

Presupuesto General		
Descripción	Detalle Unitario	Costo Total
Contratación del Jefe Comercial	L. 17,000.00	L. 17,000.00
Contratación de Traductor	L. 13,000	L. 39,000
Capacitación del traductor	L. 8,000.00	L. 8,000.00
Contratación de Revisores	L. 10,000	L. 30,000
Gastos Administrativos	L. 7,000	L. 7,000
Alojamiento Web	L. 12,000	L. 12,000
Costo de Operación	L. 7,000	L. 7,000

Tabla 28. Inversión Inicial

Inversión Inicial		
Efectivo		L. 150,000.00
Ingresos por Traductor	L. 10,000.00	L. 30,000.00
Total		L. 180,000.00

La inversión inicial de L. 150,000.00 será un préstamo financiado al 15% a 60 meses

4.7 Cronograma de ejecución

Tabla 29. Cronograma de ejecución

	Actividades	Fecha Inicio	Fecha Fin	Duración	Responsable	Q4			Q1			Supuesto
						abr	mai	jun	jul	ago	set	
1	Costo de operación	01/06/17	03/07/17	23d	Renata y Linda			■				Costo dedinado
2	Constituir empresa	03/07/17	30/08/17	43d	Renata y Linda				■			Empresa constituida
3	Contratación Gerente	31/08/17	28/09/17	21d	Renata y Linda					■		Gerente contratado
4	Contratación Jefe Comercial	31/08/17	28/09/17	21d	Renata y Linda					■		Jefe comercial contratado
5	Contratación 3 traductores	31/08/17	28/09/17	21d	Renata y Linda					■		Traductores contratados
6	Contratación 3 revisores	31/08/17	28/09/17	21d	Renata y Linda					■		Revisores contratados
7	Realizar diseño pagina web	29/09/17	05/10/17	5d							■	
8	Comprar alojamiento web	29/09/17	04/10/17	4d	Renata y Linda						■	Alojamiento web comprado
9	Realizar traducciones	29/09/17	05/10/17	5d	Traductores						■	Traducciones entregadas

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Las empresas de traducciones en Tegucigalpa, hoy en día, carecen de compromiso, originalidad y falta de responsabilidad de entrega al momento de entregar un documento de traducción, siendo estos los factores que inciden en que el servicio sea ineficiente.
- Las empresas de traducciones que están en Tegucigalpa, actúan de forma autónoma, sin seguir aspectos legales y administrativos. Carecen de formalidad en todo el proceso.
- La falta de una página web bien estructurada, donde las personas y empresas puedan encontrar todo lo que necesitan en relación a servicio de traducción, es una necesidad prioritaria en Tegucigalpa, ya que eso causa insatisfacción en los clientes e ineficiencia por parte de las empresas que ofrecen servicios de traducciones, siendo ésta una de las alternativas a ofrecer por la empresa que se proyecta crear.
- Brindar un servicio eficiente de traducciones hará que los clientes ofrezcan lealtad sobre el servicio a ofrecer y, de igual manera, prestigio para la empresa

5.2 Recomendaciones

- La iniciativa de la creación del servicio eficiente de traducciones se enfocará en cubrir las necesidades de traducción de las empresas y cliente enfocándose en la calidad y puntualidad en la entrega de las mismas, ya que la tendencia del mercado es demandar traducciones con características de excelencia.
- La oferta de traducción actualmente es mayoritariamente de traductores independientes, sin empresas constituidas y que no siguen procesos formales de traducción. Por medio de la iniciativa del servicio eficiente de traducciones se buscará seguir procesos formales de traducción, que incluyan la revisión de las traducciones de forma que se garantice una mayor calidad a la hora de la entrega final de las traducciones.
- El mayor recurso a utilizarse para las traducciones es el conocimiento de las personas que las realizan, para lo cual se utilizará principalmente recurso humano altamente capacitado en traducción, lo que constituirá el principal insumo para el servicio a ofrecer.

BIBLIOGRAFÍA

- Alemán, M. (2010). Plan de Arbitrios AMDC. Obtenido de <https://pt.scribd.com/doc/41104397/Plan-de-Arbitrios-AMDC-2010-Honduras>
- Aniorte, N. (2016). Servicios de Calidad. Obtenido de http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Anzil, C. (2012). Estudio Financiero. Obtenido de <http://www.zonaeconomica.com/estudio-financiero>
- Arias, L., Rojas, L. (2011). Plan de Negocio para Creación de Empresas de Traducciones Easy Translation SAS. Obtenido de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/875/AriasLeonardo2011.pdf?sequence=2>
- Balsa, C. (2012). ¿Qué es un traductor jurado?. Obtenido de <http://www.traductoresoficiales.es/que-es-un-traductor-jurado/>
- Cabús, F. (2016). Liderazgo Gerencial: Tópico I Niveles de Liderazgo
- Clavijo, B., Panqueva, M., Correal, M., Duque, M., Mendoza, E., Franco, C., & Galindo, J. (2006). Necesidad de la traducción en las empresas: Procesos y perfiles. Obtenido de <https://www.google.hn/search?q=NECESIDAD+DE+LA+TRADUCCI%C3%93N+EN+LAS+EMPRESAS&oq=NECESIDAD+DE+LA+TRADUCCI%C3%93N+EN+LAS+EMPRESAS&aqs=chrome..69i57j69i61j69i59j69i61.4007j1j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Domenech, J. Conceptos Básicos de Calidad. Obtenido de http://www.jomaneliga.es/PDF/Administrativo/Calidad/Conceptos_basicos_de%20calidad.pdf

Duque, E. Revisión del Concepto de Calidad del Servicio y sus Modelos de Medición. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Emmily, M. (2012). Carreira em alta: saiba como atuar no mercado de tradução. Obtenido de <http://www.administradores.com.br/noticias/carreira/carreira-em-alta-saiba-como-atuar-no-mercado-de-traducao/53899/>

Fiallo, G. (2016). Gerencia de Cambio y Crisis: Tópico II Comunicación Efectiva

García, C. Plan de Negocio: Idiomas sin fronteras. Obtenido de <http://www.emprendedores.es/var/em/storage/original/application/ba9378ad9260c83a0bee111809dbc0bf.pdf>

Gary, S. (2017). Ethnologue: Summary by language size. Obtenido de <https://www.ethnologue.com/statistics/size>

Gitman, L. (2007). Principios de Administración Financiera, 11 ed.

González, H. (2014). Cómo medir la satisfacción del cliente. Obtenido de <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/satisfaccion-del-cliente-en-iso-9000/>

González, J. (2015). Modelos de Brechas del Servicio. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/modelo-de-brechas-del-servicio-juan-manuel-gonz%C3%A1lez-s%C3%A1nchez>

Graterol, K. (2013). Análisis del Modelo SERVQUAL. Obtenido de <https://karenadrianag.wordpress.com/2013/04/08/servqual/>

Gutiérrez, E. La traducción y la interpretación como herramientas para fomentar el aprendizaje en el aula de ELE: principios básicos y propuestas didácticas. Obtenido de http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/publicaciones_centros/PDF/budapest_2013/47_gutierrez.pdf

Hurtado, A. (1996). La traductología: Lingüística y traductología. Obtenido de http://www.trans.uma.es/pdf/Trans_1/t1_151-160_AHurtado.pdf

Instituto Camões y Comunidad Portuguesa en México. Historia de la Traducción y la Interpretación Simultánea: Historia de la Traducción. Obtenido de <https://traduquilo-traduccion.jimdo.com/historia-de-la-traducci%C3%B3n-y-la-interpretaci%C3%B3n-simult%C3%A1nea/>

ISO 9001. (2008). Norma Internacional: Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos. Obtenido de [http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO_9001\(ES\)_CERT_2008_final.pdf](http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO_9001(ES)_CERT_2008_final.pdf)

ISO 17100. (2015). Requisitos para los servicios de traducción. Obtenido de <http://normadecalidad.iso17100.com/>

ISO 17100. (2015). Requisitos para los servicios de traducción. Obtenido de http://www.academia.edu/30428790/Norma_ISO_17100_Calidad_traduccion

La Prensa. (2016). Crisis política en Brasil no afectará relación comercial con Honduras. Obtenido de <http://www.laprensa.hn/economia/958929-410/crisis-pol%C3%ADtica-en-brasil-no-afectar%C3%A1-relaci%C3%B3n-comercial-con-honduras>

La Prensa. (2013). Honduras y Brasil iniciarán las negociaciones para un TLC. Obtenido de <http://www.laprensa.hn/economia/345205-97/honduras-y-brasil-iniciar%C3%A1n-las-negociaciones-para-un-tlc>

López, M. (2013). Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente: Un Pilar en la gestión Empresarial. Obtenido de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Martí, E. (2005). Todos somos Líderes, 1 Ed.

Ministerio de Relaciones Exteriores de Brasil. (2015). Programa de Estudiantes Convenio de Graduación - PEC-G/2016. Obtenido de <http://www.dce.mre.gov.br/es/PEC/PECG.php>

- Pérez, R. (2007). Malas prácticas en el mercado de la traducción. Obtenido de <https://www.sinclavos.cl/Malas-practic-as-en-traduccion.php>
- Hiebing, R. Cooper, S. (2013). Fundamentos de Mercadotecnia Antología. Obtenido de http://www.adizesca.com/site/assets/me-fundamentos_de_mercadotecnia-ar.pdf
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio P. (2010). Metodología de la Investigación, 5ta ed.
- Silva, L. (2015). Aplicación y viabilidad de un modelo de medición de la calidad percibida del servicio (SERPERF) para la Industria Automotriz en Colombia (Servicios Posventa). Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/52904/1/TESIS%20MAESTRIA%20FINAL%20LUIS%20H.%20SILVA%20SINNING%202016.pdf>
- Valdivia, C. (1995). La Interpretación. Obtenido de <http://revistas.um.es/analesff/article/viewFile/17761/17131>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de investigación: Encuesta

Buen día, soy estudiantes de UNITEC, cursando el proyecto de graduación de la maestría de Dirección Empresarial, nos regala un momento de su tiempo para contestar la siguiente entrevista. El objetivo de la misma es para conocer la situación actual de las empresas que brindan servicios de traducciones y los requisitos necesarios para ofrecer ese servicio.

1. ¿Alguna vez ha tenido la necesidad de recurrir a servicios de traducciones de textos?

- a. Si
- b. No

Si su respuesta fue no, por favor no siga respondiendo la encuesta y muchas gracias por su colaboración.

2. ¿En qué idioma ha necesitado o podría tener la necesidad de la traducción de algún texto?

- a. Inglés
- b. Francés
- c. Portugués
- d. Italiano
- e. Otros ¿Cuáles? _____

3. ¿Qué tipo de documentos o información ha necesitado o mandaría a traducir?

- a. Documentos legales
- b. Documentos jurídicos

- c. Documentos de mercadeo
- d. Documentos literarios
- e. Documentos científicos
- f. Documentos técnicos
- g. Manuales
- h. Otros ¿Cuáles? _____

4. ¿Considera que tener un traductor exterior a la compañía disponible 24 horas le ayudaría en su vida laboral o empresarial?

- a. Sí
- b. No

¿Por qué? _____

5. ¿Con que frecuencia traduce usted textos?

- a. 4 veces al mes
- b. Más de 4 veces al mes
- c. Más de 7 veces al mes
- d. Una vez cada seis meses
- e. Nunca

6. ¿Cree usted que es importante que los traductores sean nativos?

- a. Sí
- b. No

¿Por qué? _____

7. ¿Cuáles son las características importantes que debe tener un traductor de textos? Siendo 1 la más importante y 6 la menos importante, enumere cada una según su criterio en importancia.

- a. Responsabilidad
- b. Experiencia
- c. Corrección de Estilo
- d. Puntualidad
- e. Ser fiel al original
- f. Costo
- i. Otros ¿Cuáles?

8. ¿Qué tan satisfecho se siente con los servicios de traducción que le han prestado?

- a. Totalmente satisfecho
- b. Muy satisfecho
- c. Satisfecho
- d. Insatisfecho Nada satisfecho

¿Por qué?

9. ¿Dónde busca información cuando elige un traductor o necesita hacer una traducción?

- a. Página Web
- b. Directorio Telefónico
- c. Referencias Comercial
- d. Recomendación
- e. Amigo, familiar.

Anexo 2. Instrumento de investigación: Entrevista

Buen día, somos estudiantes de UNITEC, cursando el proyecto de graduación de la maestría de Dirección Empresarial, nos regala un momento de su tiempo para contestar la siguiente

entrevista. El objetivo de la misma es para conocer la situación actual de las empresas que brindan servicios de traducciones y los requisitos necesarios para ofrecer ese servicio.

12. ¿Cuáles son los idiomas que usted trabaja en las traducciones?

13. ¿Cuántas personas trabajan en su empresa y cuáles son los requisitos para la contratación?

14. Cuántas personas y empresas solicitan el trabajo de traducción e interpretación por mes?

15. ¿Qué aspectos legales y administrativos tuvo que realizar para empezar a brindar servicios de traducción?

16. ¿Cuáles fueron las dificultades encontradas para poder brindar servicios de traducción?

17. ¿Cómo considera el mercado de traducciones en Tegucigalpa?

18. ¿Cree usted que es importante que los traductores sean nativos?

19. ¿Cuáles son las características que debe tener un traductor?

20. ¿Qué tipo de documentos son más solicitados para traducción?

21. ¿Cuáles son las características que debe tener un intérprete?

22. ¿Cómo hace la publicidad de su empresa? Donde pueden las personas y empresas encontrar información sobre su empresa y servicios?

CONSTANCIA

Yo, **Alex Fabricio Martínez Rivera**, con identidad número 0801-1984-13060 con profesión Ing. en Sistemas, residente en esta ciudad, por este medio **HAGO COSTAR**: que he realizado la supervisión y revisión del documento, siendo como asesor temático del documento titulado: Tesis de postgrado, **INICIATIVA DE CREACIÓN DE SERVICIO ESPECIALIZADO EN EL CAMPO DE TRADUCCIONES DE IDIOMAS EN TEGUCIGALPA**, sustentado por **LINDA ROSIBEL FLORES PONCE Y RENATA SANTA DA SILVA**, previa investidura al título de **MASTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**.

Para los fines que al interesado convengan, extendiendo la presente a los dieciséis días del mes de Junio del año dos mil diecisiete.



Alex Fabricio Martínez Rivera

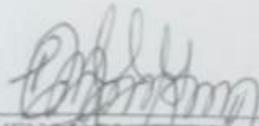
Celular: 99275715

Correo: alex_2003139@yahoo.com

CONSTANCIA

Yo, CARMEN MARÍA GARCÍA GARCÍA, con Identidad N° 1707-1974-00520, Licenciada en Periodismo, Profesora de Educación Media en Letras con Orientación en Lingüística en el grado de licenciatura y Maestra de Educación Primaria, residente en esta ciudad, por este medio **HAGO CONSTAR**: que he revisado la ortografía y redacción del documento titulado: Tesis de postgrado **INICIATIVA DE CREACIÓN DE SERVICIO ESPECIALIZADO EN EL CAMPO DE TRADUCCIONES DE IDIOMAS EN TEGUCIGALPA**, sustentado por LINDA ROSIBEL FLORES PONCE y RENATA SANTANA DA SILVA, previa investidura al Título de MASTER EN DIRECCION EMPRESARIAL.

Y para los fines que se estime conveniente, firmo la presente, en la ciudad de Tegucigalpa, municipio del Distrito Central, a los quince días del mes de junio del año dos mil diecisiete.



CARMEN MARÍA GARCÍA GARCÍA

Teléfono: 2246-1538

Móvil: 3253-5579

Correo electrónico: prof.camasa.eelyv@gmail.com



ZELAYA OVIEDO CARLOS AUGUSTO

28 de jun (Há 11 días)



para ROSIBEL, rosy19882011, SANTANA, mim, PG

Estimadas Maestranter Flores Ponce y Santana Da Silva.

He revisado su documento de tesis y valoro el cumplimiento de los requerimientos según manuales, por tanto, les doy el **Vo Bo** que corresponde para que continúen y procedan a imprimir tres ejemplares siempre a doble cara y los entreguen en las oficinas de postgrado a partir del 30 de junio hasta 10 de julio (dándole seguimiento a lo establecido en el cronograma de actividades - ver información general en la plataforma). La impresión deben hacerla del último documento revisado y que aquí se adjunta.

Recuerden anexar al final del documento de tesis impreso lo siguiente:

- el **Vo Bo del asesor temático**,
- la **constancia de lectura**,
- el **Vo Bo de asesor metodológico**

Les recomiendo imprimir la síntesis y entregarla a cada miembro de terna al momento de la defensa.

Saludos y muchos éxitos.

Carlos A. Zelaya Oviedo

Asesor metodológico PG



Evelio Serrano

para mim, Linda, Postgrado, MARIO, GOMEZ ▾

15 de ago (Há 1 día) ☆



Estimadas maestrantes:

**Renata Santana Da Silva y
Linda Rosibel Flores Ponce**

Por este medio, y después de haber revisado exhaustivamente su tesis y haber comprobado que efectuaron los cambios recomendados, tanto por la Terna Examinadora como por mi persona en carácter de Coordinador de la Terna, doy mi **Visto Bueno** al proyecto de tesis titulado "**Iniciativa de Creación de Servicio Especializado en el Campo de Traducciones de Idiomas en Tegucigalpa**" para que puedan continuar con el proceso de graduación, de acuerdo a las Normas de Postgrado.

Dado en Tegucigalpa, M.D.C., a los 15 días del mes de Agosto de 2017.

José Evelio Serrano Tobías, MSc.

Profesor de Economía Postgrado UNITEC

Coordinador de la Terna Examinadora