

# Babel, sistema automatizado de gestión de información para los servicios de traducción e interpretación

Por Lic. Elda Jeny Báez Álvarez  
Jefa Unidad de Traducción,  
Centro de Información, ETECSA  
jeny@etecsa.cu

## Introducción

Los cambios tecnológicos revolucionarios de los últimos años, brindan nuevas filosofías de trabajo. Resulta cotidiano escuchar los términos calidad, inmediatez de la información, mejora continua, servicios de valor agregado, automatización de procesos y otros —que por no mencionarlos, no son menos representativos de las formas de actuación más recientes—. Para optimizar la gestión de cualquier proceso que se desarrolle en una organización, se necesita conjugar todos estos elementos sin perder de vista tres recursos fundamentales: el hombre, la tecnología y la información. Los sistemas de gestión de información son, en muchos casos, la solución a los problemas porque son estructuras interactivas formadas por personas, equipos y métodos destinados a crear un flujo de información capaz de proporcionar el fundamento adecuado para la toma de decisiones.

Entonces, las empresas modernas se han visto obligadas a buscar formas innovadoras de interpretar la realidad. El impacto que ha provocado el impresionante desarrollo de las tecnologías de la información, que engloba tanto a la tecnología informática como la de comunicación, ha evidenciado la necesidad de usar la información de forma efectiva, y dio paso a una nueva cultura: la de la sociedad de la información o del conocimiento; pero, esto ha adquirido paulati-

namente una mayor complejidad. La aparición de herramientas modernas que originan nuevas formas de utilizar la información y la velocidad de los cambios, obliga a modificar los esquemas mentales de grupos de trabajos para expresar su contenido.

Ya es común hablar de trabajo en red, Intranet corporativa, Internet, uso de correos electrónicos para la transferencia digital de información y sistemas de gestión. Todas estas herramientas permiten que los trabajadores de una compañía compartan e intercambien información, e incluso, documentos empresariales confidenciales; pero todas ellas deben estar sistematizadas y normalizadas para que tengan un uso eficiente y, también, agregar valor a los productos o servicios que comercializa una empresa.

Los sistemas de información pueden ser una solución alternativa para estos escenarios tan cambiantes. Por lo tanto, puede afirmarse que “un sistema de información no es más que una disposición de personas, actividades, datos, redes y tecnologías integradas entre sí con el propósito de apoyar y mejorar las operaciones cotidianas de una empresa, así como satisfacer las necesidades de información para la resolución de problemas y la toma de decisiones (...)”<sup>1</sup>.

Toda empresa, sin importar su naturaleza, posee un sistema de información más o menos formalizado. Conocer el efecto potencial de los sistemas de información y

tener la capacidad para poner en práctica los conocimientos, ofrece una ventaja competitiva, un desempeño exitoso y el cumplimiento de las metas y los objetivos.

Existe una actividad muy específica, la traducción, sobre la cual es importante reflexionar. Esta actividad humana y milenaria, cuyo origen se remonta a los inicios propios del hombre, también ha visto cómo la tecnología ha influido y modificado su quehacer. “La aparición de la información como factor productivo y motor de desarrollo ya se está haciendo evidente en la nueva sociedad donde cada vez se dedica más tiempo y recursos, (...) al tratamiento de la información”<sup>2</sup>. Por lo tanto, todos los sectores y actividades que se encuentran vinculados con el uso y la producción de información han incorporado a sus procesos de trabajo las TICs. La traducción es una actividad por excelencia que está vinculada al uso, tratamiento, procesamiento y manejo de la información.

No debe perderse de vista que, en el entorno empresarial con un escenario tan cambiante y en el que la exactitud del idioma es vital —por ejemplo en el sector tecnológico—, la traducción es un proceso de apoyo que facilita la comunicación y promueve el intercambio de la empresa con el resto del mundo, con el propósito de eliminar barreras lingüísticas y ofrecerle a esta una comunicación fiable y más rápida. Muchas compañías cuentan con equipos internos especializados en localización y traducción con el objetivo de asegurar la preparación puntual y rentable de sus productos para los diferentes mer-

cados lingüísticos debido a los efectos de la globalización. Para cualquier compañía que desee establecer y mantener su presencia en mercados internacionales es esencial garantizar la alta calidad en la traducción de contenidos y, en ocasiones, algunas estrategias pueden ser la traducción de páginas y web, y la localización de productos.

“Existen tres interrogantes en las que se basa cualquier reflexión sobre la traducción: ¿por qué, para qué y para quién se traduce?

Se traduce porque las lenguas y las culturas son diferentes; la razón de ser de la traducción es, pues, la diferencia lingüística y cultural.

Se traduce para comunicar, para traspasar la barrera de incomunicación derivada de esa diferencia lingüística y cultural; la traducción tiene, pues, una finalidad comunicativa.

Se traduce para alguien que no conoce la lengua, y generalmente tampoco la cultura, en la que está formulado un texto (escrito, oral o audiovisual)”<sup>3</sup>.

La traducción en la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A (ETECSA) es un servicio que ofrece el Centro de Información, aunque en otras entidades de la Empresa hay traductores que brindan este servicio por necesidades específicas de las actividades que desempeñan, por ejemplo, el portal Cubasí y la UNI. Hoy, la traducción ha ampliado sus horizontes, se apoya en el desarrollo tecnológico que ofrece la nueva sociedad y ha incorporado nuevos servicios —traducción de páginas Web y localización de productos y servicios— además de nuevas maneras de actuar.

### ¿Qué es el sistema Babel?

Babel es un Sistema Automatizado de Gestión de Información (SAGI) para el **control** y la **gestión** de las solicitudes de los servicios de la

Unidad de Traducción del Centro de Información. Este sistema permite **organizar, clasificar y almacenar** todos los documentos traducidos que posibilita, por una parte, la gestión documental de los mismos, con el propósito de facilitar el acceso a la información a distintos usuarios —clientes/traductores— y, por la otra, la utilización eficiente y segura de estos documentos.

Es también una herramienta de **comunicación** entre todos los interesados y de **control** de los procesos técnicos que desarrolla la Unidad porque recoge informaciones relevantes sobre clientes y traductores que pueden ser desde un breve perfil, actualizado, de usuario hasta el conjunto de competencias que posee el traductor que realizará el trabajo y el estado en que se encuentra la solicitud.

### ¿Por qué se llama Babel?

Existe una tendencia creciente a nombrar nuevos servicios, herramientas y sistemas con acrónimos —fenómeno muy apreciable en el sector de las telecomunicaciones—, por ejemplo, UMTS —*Universal Mobile Telecommunications System*— y RDSI —Red Digital de Servicios Integrados—; entre las responsabilidades que tiene el traductor está la de la preservación de la lengua y evitar el uso excesivo de ellos.

La Torre de Babel, gracias a su mención en el *Antiguo Testamento*, se ha convertido en símbolo de la confusión que invade al hombre cuando no puede comunicarse con sus semejantes, porque cada uno emplea su propio idioma.

### ¿Cómo surge este proyecto?

Dentro de la Dirección de Recursos Humanos, el Centro de Información de ETECSA tiene entre sus objetivos garantizar, en beneficio de la sociedad de la Empresa y en apoyo a la capacitación de todos sus trabajadores, un servicio de alta calidad de traducción e interpretación en los idiomas inglés e italiano. Para lograr la consecución de este objetivo, la Unidad de Traducción ha trabajado en la integración de las TICs a los procesos de trabajo de la Unidad, conjuntamente con un nuevo modelo de gestión que permita satisfacer las necesidades de terminología específica y normalizada y ofrecer a los clientes un producto o servicio que garantice la calidad del idioma donde prevalezca un esquema de trabajo cooperativo y se apoye en la profesionalidad y eficiencia de los traductores de la Unidad.



Figura 1 Base de datos Babel

En el año 2003 se puso en marcha un proyecto de cooperación con la Facultad de Ingeniería Eléctrica de la Universidad de Las Villas. Este marco operativo propició el desarrollo de una base de datos que permitiría archivar en formato digital las traducciones y algunas informaciones complementarias que enriquecían el procesamiento analítico de cada traducción realizada, como se muestra en la figura 1. En la medida que se determinaron los procesos de trabajos y los servicios que ofrecería la Unidad de Traducción se pensó, en un primer momento, que una de las etapas fundamentales de este proceso era el archivo digital e impreso de las traducciones realizadas.

Después, en el 2004, la dinámica de trabajo demostró que eran necesarias más informaciones que las que ofrecía la base de datos Babel. Primeramente, se necesitaba poner a los clientes —internos y externos— en el centro de los productos/servicios. Era importante conocer la satisfacción de ellos en relación con el servicio recibido, determinar cuáles eran las áreas y los temas que más solicitaban la traducción de documentos y a esto añadirle que muchos clientes se encontraban en lugares geográficamente distantes y, en ocasiones, les resultaba difícil llegar al Centro para hacer una solicitud. También, hacían falta informaciones referentes a los traductores, que intervienen en el proceso y no estaban estructuradas, las cuales eran necesarias para conformar el perfil de competencias de cada uno de los colaboradores.

Al tener en cuenta todo esto, la Unidad de Traducción hizo una nueva solicitud a la Facultad de Ingeniería Eléctrica de la Universidad de Las Villas para continuar el proyecto cooperado y desarrollar una aplicación con un alcance superior.

Los objetivos de esta nueva versión del sistema Babel son:

1-Realizar una aplicación para administrar los diferentes flujos de trabajo que se generan en cada servicio solicitado.

2-Lograr un sistema integrado de gestión vía Web en el que se conjugarán tres interfaces fundamentales de usuario, traductor y administrador.

3-Permitir que la aplicación realice búsquedas dentro de los datos almacenados, de acuerdo con los diferentes criterios de selección.

4-Generar reportes para conocer el estado actual de las solicitudes que se realizan.

5-Incluir una opción que permita al usuario ver y modificar sus datos y los documentos, antes de que sean asignados a un traductor.

En el 2005, se continúa desarrollando esta aplicación. Actualmente se trabaja en un módulo de gestión económica y un nuevo módulo para el archivo digital de las traducciones.

## Ámbito de aplicación

Los usuarios del sistema Babel son, en una primera etapa, todas las entidades del Nivel Corporativo de ETECSA por las necesidades específicas de las actividades que desempeñan o para aquellas acciones de capacitación que por su naturaleza requieran y precisen de los servicios de traducción e interpretación de contenidos específicos o para toda la información de tipo profesional que brinde alguna información de la Empresa en los diferentes medios de comunicación. Por lo tanto, se consideran usuarios todos los miembros de la organización que han solicitado ser inscritos en el sistema y han sido aceptados, según la política del Centro.

Esto no es una limitante para las entidades que no pertenezcan al Nivel Corporativo y que requieran los servicios de traducción e interpretación. Sólo deben contactar con la Unidad, la cual evaluará la solicitud y les brindará el servicio.

## Acceso al sistema

El acceso al sistema Babel se realiza mediante un navegador Web. El URL de acceso a través de la Intranet es <http://babel.cinf.etcscu.cu/>. En la figura 2 se muestra la ventana de acceso al sistema.

También es posible acceder a través de la visita a las páginas Web del Centro de Información y en la sección **Estructura**, buscar Unidad de Traducción que tiene un vínculo que lleva a la ventana de acceso al sistema.



Figura 2 Ventana de acceso al sistema Babel

Si el usuario no puede acceder a esta página por la Intranet, puede enviar un correo electrónico con la solicitud de los servicios de traducción e interpretación a la siguiente cuenta de correo [traduccionesci@etecsa.cu](mailto:traduccionesci@etecsa.cu).

### Servicios proporcionados por Babel

Los usuarios de Babel disponen de varios servicios que la Unidad de Traducción ofrece. Este sistema proporciona los mecanismos necesarios para automatizar todas las tareas relacionadas con la gestión y la puesta en marcha de los servicios que solicitan las diferentes entidades.



Figura 3 Ventana de acceso para la solicitud de los servicios de traducción

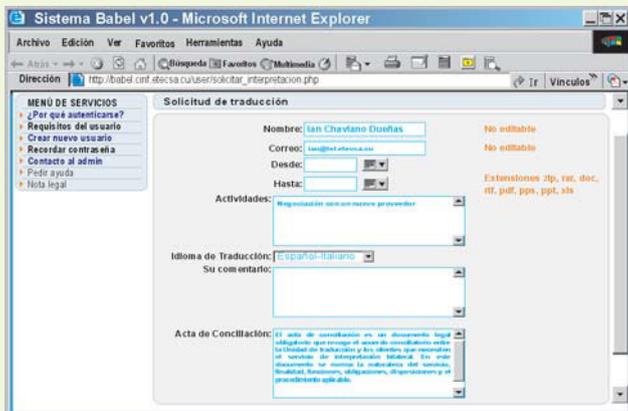


Figura 4 Ventana de acceso para la solicitud de los servicios de interpretación

En primer lugar, el usuario puede solicitar, desde su PC, la traducción —escrita— e interpretación —oral— de una información específica. Además, puede actualizar su perfil de usuario, podrá ver los pedidos que ha hecho, la situación en que se encuentran y tendrá la posibilidad

de modificar los datos de la solicitud, e incluso, cambiar el documento a traducir por uno más actualizado si a su trabajo aún no se le ha asignado un traductor.

Es válido señalar que el usuario, además, encontrará una aplicación opcional que puede descargar para su PC. Es una herramienta de comunicación muy útil que le avisará en qué momento puede descargar la traducción.

Después de haber consultado la traducción, puede entrar nuevamente al sistema Babel y expresar su opinión mediante una encuesta en la que él puede evaluar el servicio recibido.

### Beneficios para los usuarios

- ◆ Envío y recibo inmediato de textos traducidos o por traducir, sólo con pulsar un botón, a través de la Intranet corporativa.
- ◆ El usuario tendrá conocimiento en cada momento del estado en que se encuentra su traducción y dispondrá de informaciones para contactar en cualquier momento al traductor o cliente con el objetivo de solicitar, preguntar o comentar aspectos de la traducción en curso.
- ◆ En su sección personal tendrá constancia de todas las traducciones que haya solicitado hasta el momento y de las fechas de entregas.

- ◆ Es una herramienta de comunicación estrecha que facilita el intercambio de información entre todos los implicados en el proceso y, además, avisa cuando la solicitud está traducida.
- ◆ Constituye una poderosa herramienta de control y gestión.

El traductor también es un usuario del sistema porque podrá ver de forma personalizada los

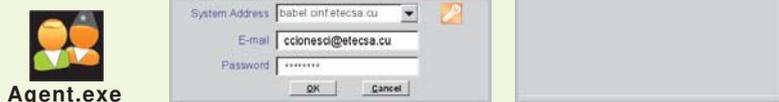


Figura 5 Agente, herramienta de comunicación

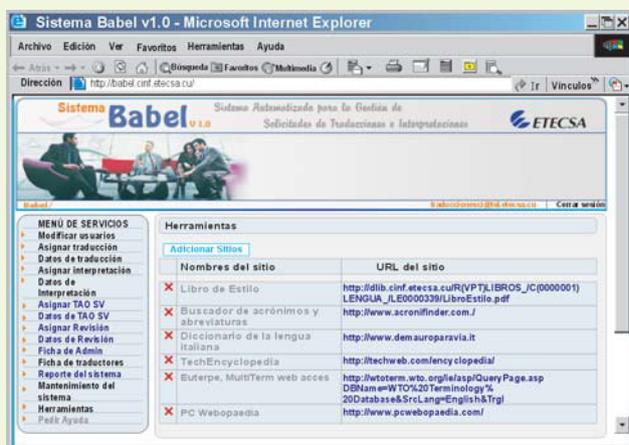


Figura 6 Recursos electrónicos para los traductores

## Soporte tecnológico del sistema

Babel v1.0 es una aplicación desarrollada en PHP —lenguaje de programación de aplicaciones Web—. Se decidió utilizar este lenguaje de programación porque viene acompañado por una excelente biblioteca de funciones que permite realizar cualquier trabajo —acceso a bases de datos, encriptación, envío de correo, gestión de un e-commerce, xml, creación de PDF—. Es multiplataforma, funciona en todas las plataformas que soportan apache. Esta aplicación tiene tres módulos: usuarios, traductores y administradores.

Para la gestión de los datos se utilizan las bases de datos relacionales de MySQL, alojadas en un Servidor Web Apache http Server.

## Seguridad

La Unidad de Traducción se compromete a proteger los datos personales de los clientes/usuarios y las informaciones obtenidas en el ejercicio de la profesión; además de no divulgarlos, sin la debida autorización ni devengar beneficios ilícitos de ellos; y no aprovechará la información contenida en los documentos de la traducción para el uso personal indebido o de terceros.

Los datos personales ofrecidos a través de los formularios de solicitud en la Web son los necesarios para la prestación del servicio, obtener la información básica en caso de precisar la realización de alguna consulta y, además, conocer a los clientes que más servicios solicitan.

servicios que tiene asignados, aceptará el documento y, si es un servicio de traducción, al finalizar el proceso podrá subirlo al servidor y el sistema, de forma automática, renombrará el fichero con una marca que lo identificará como un documento traducido. Además, cuenta con una sección que se denomina herramientas donde aparecen recursos electrónicos personalizados que pueden ser consultados rápidamente, como se muestra en la figura 6.

Como complemento, tanto el usuario como el traductor tendrán la posibilidad de contactar al administrador para aclarar dudas o emitir sugerencias sobre el sistema. También pueden opinar a través de una encuesta.

## Compromiso con la calidad

La Unidad de Traducción también se ha propuesto la implementación de un sistema de calidad de sus procesos, con la optimización del sistema de gestión de las solicitudes de servicios para lograr una relación directamente proporcional entre usuarios y colaboradores.

- ♦ Atención al usuario por vía telefónica y por correo electrónico.
- ♦ Controles de calidad en todas las fases del proceso de traducción.
- ♦ Acuerdo de plazos fijos de entrega para todos los servicios.
- ♦ Definición de un modelo de gestión personalizado que le permite al usuario hacer un seguimiento del estado de la traducción, acceso a su histórico personal, solicitudes en línea de cada servicio.

## Distribución de la información

La distribución de los trabajos se realiza teniendo en cuenta criterios como el plazo, la lengua de origen, el tema, la carga de trabajo y los niveles jerárquicos que realicen la solicitud. En el caso de una urgencia se le informará al traductor para que priorice el trabajo. Las traducciones, si están en formato digital, se le envían a la sección personalizada para el traductor dentro del sistema Babel y, si es un documento impreso, se le entrega personalmente.

Todos los sistemas automatizados requieren de estrictas normas de seguridad. Por lo tanto, la autenticidad de los usuarios es obligatoria mediante el correo personal y su contraseña. Una vez autenticado y de acuerdo con el tipo de usuario, se redireccionará a su área de trabajo. Este sistema fue evaluado por los especialistas de seguridad informática de la Empresa.

## Conclusiones

Babel es un sistema automatizado para la gestión de las solicitudes de servicios de traducción e interpretación a la UT que integra las nuevas tecnologías y cuyo uso agiliza el trabajo de la Unidad, del Centro y de la Dirección. Aparece como una poderosa herramienta que integra y facilita la utilización de los servicios a través de la red. En la Intranet de ETECSA su uso proveería un considerable ahorro de llamadas y transportación entre entidades geográficamente distantes y que requieran de los servicios de traducción e interpretación, aprovecha la infraestructura tecnológica —Intranet Corporativa de la Empresa— y, además, permite informatizar y optimizar el proceso de traducción. Esta aplicación reduce los tiempos de respuestas a los clientes, les ofrece la posibilidad de consultar en qué estado se encuentra la solicitud realizada, a través de una interfaz Web muy amigable, y permite la transferencia de documentos electrónicos lo cual ahorra los gastos de la impresión.

Desde el punto de vista del proceso se lograría su automatización y esto contribuiría a optimizar muchos de los requerimientos de los usuarios en cuanto a tiempo, calidad y factibilidad en la recepción y entrega de la documentación.

Este sistema contribuye a maximizar la eficiencia de la Unidad porque disminuye considerablemente los tiempos de respuestas desde que se recibe la solicitud hasta que se entrega la traducción, permite el seguimiento de la solicitud por parte del cliente, dispone de informaciones con valor añadido —la traducción como producto— revisadas y elaboradas por los traductores del Centro. 

## Citas

<sup>1</sup> Jeffrey L. Writen; Lonnie D. Bentley; Victor M. Barlow. *Análisis y diseño de sistemas de información*. Ed. 3<sup>ra</sup>. México: McGraw-Hill Interamericana, 2003, pág. 55.

<sup>2</sup> Sixto Jesús Arjonilla Domínguez; José Aurelio Medina Garrido. *La gestión de los sistemas de información en la empresa*. Madrid: Ediciones Pirámides (Grupo Anaya, S.A), 2002, pág. 103.

<sup>3</sup> Amparo Hurtado Albir. *Traducción y traductología introducción a la traductología*. Ed. 2<sup>a</sup>. Madrid: Ediciones Cátedra (Grupo Anaya, S.A), 2004, pág. 87.

## Bibliografía

Arjonilla Domínguez, Sixto Jesús; Medina Garrido, José Aurelio. *La gestión de los sistemas de información en la empresa*. Madrid: Ediciones Pirámides (Grupo Anaya, S.A), 2002.

Esteban Garrido, Gema; Lamberti Castellanos, Víctor Julio; De la Peña Aznar, José; Rodrigo Medina, Ana; Daurell Fosalba, Antonio. "KISS: la gestión del conocimiento aplicada a las áreas de estrategia de negocio de Telefónica Móviles". *Telefónica Investigación y Desarrollo*, No. 27, (septiembre, 2002): 185- 196.

Hurtado Albir, Amparo. *Traducción y traductología. Introducción a la traductología*. Ed. 2<sup>a</sup>. Madrid: Ediciones Cátedra (Grupo Anaya, S.A), 2004.

Writen, Jeffrey L.; Bentley, Lonnie D.; Barlow, Victor M. *Análisis y diseño de sistemas de información*. Ed. 3<sup>ra</sup>. México: McGraw-Hill Interamericana, 2003.