

¿Cómo ingresar al mercado de trabajo?

Luilla Molina



Como parte del programa de la Semana Extraordinaria de la Escuela de Idiomas Modernos, que tuvo lugar entre los días 9 al 13 de noviembre de 2015, la EIM invitó a un grupo de traductores e intérpretes a participar en la charla *¿Cómo ingresar al mercado de trabajo?*, lo cual mis colegas y yo aceptamos con gran gusto. Alfabéticamente ordenados, los ponentes fueron Carlos Contreras, por TM Systems Venezuela; Belckis Alvarado, por FUNDEIM; Isabel Pieretti y Danute Rosales, por AVINC; Madeleyn Turipe, por CONALTI, y quien suscribe la presente, Luilla Molina Lazo, por San Pancracio Traductores e Intérpretes Públicos, C.A.

El panel estuvo muy bien pensado porque cada integrante se ocupó de un género distinto, por supuesto, cada uno íntimamente relacionado con el mundo de la traducción e interpretación, pero visto desde áreas distintas y según las experiencias vividas de cada uno. En lo que a mí respecta, hablé en nombre de una empresa especializada en traducción e interpretación, que se desempeña profesionalmente en 35 idiomas y se encarga de legalizaciones de documentos en el ámbito nacional e internacional.

¿Qué consejos di al público asistente?

Todos aquellos que ponemos en práctica en nuestra oficina, comenzando por no abrir las dos puertas de forma eléctrica, lo que implica que el visitante entre solo a la oficina, sino que seamos nosotros quienes nos dirijamos a recibirlo. Lo mismo ocurre al momento de salir. Evidentemente, se vuelven a abrir las puertas al solo pulsar dos botones, pero nosotros acompañamos al cliente hasta la puerta de salida, indicándole con señales corporales, que evidencian la buena educación, que él, el cliente,



Luilla Molina al turno detalla minuciosamente los pasos en la ruta que debe seguir el traductor para ser exitoso

debe pasar primero, aunque se trate de un cliente masculino y de una traductora femenina.

Una vez que el cliente entra en la oficina, se lo recibe con un café, té o agua, o una combinación de lo anterior, algunas veces tenemos caramelos o galletitas. Servimos todo debidamente en una bandeja la correspondiente servilleta, azucarera y removedor. Nada tiene que ser ni lujoso ni extraordinario, pero todo debe hacerse con gentileza, alta educación, amabilidad y profundo respeto. Somos personas humanas y nos gusta que nos traten como tales. Ese es el principio básico en nuestra compañía.

Concluido el primer encuentro, pasamos a conversar sobre las necesidades del cliente. Para ello tenemos una hoja de control donde se encuentran datos tanto para las personas naturales como para las jurídicas, el número de orden y el número de presupuesto asignados, el número de hojas que deja el cliente, más específicamente, el número de folios, el nombre de cada uno de los documentos que nos confían y si estos son originales o copias. Hay un renglón para especificar cuáles documentos son copias y cuáles originales; fecha y hora de entrega previstas según lo acordado con el cliente; tipo de servicio requerido, es decir, si se trata de traducción firmada por intérprete público o traducción libre, o interpretación simultánea, de susurro, de acompañamiento o consecutiva; si se requiere alquilar equipos para la interpretación o ya se tienen; si se piden legalizaciones, cuáles y dónde, dentro o fuera de Venezuela, y dependiendo de dónde sea, ante cuáles entidades o instituciones gubernamentales. La hoja de control tiene una sección llamada "observaciones", allí especificamos todo lo que en los datos anteriores no aparece, pero que debe tomarse en consideración, por ejemplo si en un acta de nacimiento se escribió el nombre Roza Elena, pero debe ser Rosa Helena, o si el matrimonio tuvo lugar el 5 de octubre de 1990 en lugar del 6 de octubre de 1980.

Una vez llenado el formulario, el cliente procede a llenar los espacios donde consta quién trajo los documentos, fecha, hora, cédula de identidad y firma, de manera que ante cualquier circunstancia o mal entendido, nuestra empresa pueda siempre demostrar cómo fue el acuerdo inicial.

En la computadora, cada cliente tiene su control de correos electrónicos e intercambio de comunicación, de tal manera que, de nuevo, ante cualquier circunstancia, nuestra empresa pueda siempre probar y comprobar lo que se dijo y acordó.

El presupuesto lo presenta el Departamento de Presupuesto, *vía electrónica*. *No entregamos presupuestos vía oral; de hecho, en nuestra oficina no se*

aceptan cambios posteriores a lo previamente acordado a menos que sea por escrito. La escritura es la única manera que hemos encontrado para mostrar y demostrar cada proceso convenido.

El presupuesto indica el porcentaje que debe pagarse por adelantado. Tal porcentaje corresponde a ciertos gastos básicos del servicio contratado como a ciertos gastos operativos de la empresa, de forma que, si el cliente no retira su documentación, la pérdida sea manejable.

El presupuesto incluye otros servicios, tales como copias certificadas de traducciones, encuadernación especial en documentos que así lo requieran, envío de documentos dentro y fuera de Venezuela, bien por mensajería nacional o internacional, bien por taxistas o motorizados, llamadas telefónicas al extranjero, búsqueda de información precisa por internet, entrega de documentos en consulados, y otros servicios que se presenten, según las más variadas necesidades.

En nuestra empresa guardamos todos los respaldos de los documentos traducidos. Por lo general, una vez al mes se hacen los respaldos de todas las máquinas, de suerte que si un cliente en el año 2016 solicita copia de su traducción de 1999, nosotros podamos entregársela.

Los traductores firmamos carta de confidencialidad con nuestra empresa y, esta, con las empresas o personas naturales que nos contratan. No siempre las empresas nos piden carta de confiabilidad, tampoco las personas naturales, pero nosotros siempre se lo proponemos, para la tranquilidad de todos.

La administración recibe electrónicamente los pagos, a menos que estos se hagan en nuestra oficina con tarjeta de débito o crédito. Los cheques los emiten las personas jurídicas, y se depositan directamente en la cuenta de nuestra empresa. No aceptamos cheques personales en la oficina, a menos que se depositen en nuestra cuenta y se hagan efectivos posteriormente.

Cuando la administración recibe el anticipo de pago, comenzamos a traducir. Al comenzar a traducir, la administración coloca el número de orden de forma secuencial, la cual está conformada por varias hojas, cada una con colores diferentes que distinguen: una papeleta para la administración, otra para el traductor, otra para el libro histórico, otra para gestoría. Cada papeleta tiene información relacionada con la traducción, que la empresa rellena internamente para poder hacerle seguimiento a cada campo, por ejemplo, a los traductores, cuando cada uno presenta su factura; a gestoría, cuando se le entreguen trabajos para legalización de documentos, etc.

El tiempo de entrega que hemos pactado con el cliente depende de cuándo este efectúe su anticipo de pago. Nosotros trabajamos cronológicamente, es

decir, en la medida en que cada cliente realice su anticipo de pago, en la misma medida nosotros comenzamos las traducciones. Esto es algo que el cliente debe tener muy claro, para evitar discusiones desagradables.

En nuestra empresa hemos establecido con precisión nuestra forma de trabajo que, desde el primer momento, la comunicamos al cliente para evitar cualquier tipo de disgustos. Base para ello es hablarle a nuestra clientela con gran honestidad, no prometer lo que no se puede, tener todo por escrito, no aceptar contratos que superen nuestras capacidades profesionales y cumplir con lo convenido. No menos importante es ser diligente y tratar de resolver las peticiones del cliente con la mejor disposición dentro de lo posible.

El traductor debe ser honesto consigo mismo. Si un traductor recibe un estudio matemático y no tiene experiencia en el campo, ¿para qué se arriesga? El traductor debe pensar con ahínco en que por solucionar una urgencia, si el contenido sale mal, es muy probable que su reputación varíe y no será necesariamente a su favor. Cuando entregamos traducciones, y voy a usar el término tanto para traducciones como para interpretaciones —que me disculpen los intérpretes— el cliente está contento, pero cuando nuestros trabajos no cuentan con la altura profesional esperada, ¡pobre traductor! Entonces, que cada traductor comulgue diariamente y ponga en práctica este consejo: ¡ningún dinero vale la reputación de un traductor! La reputación hay que cuidarla, como las aves a sus polluelos. La reputación comienza desde el momento cuando el traductor se dirige a la puerta, aunque esta se abra electrónicamente, para recibir a su cliente, y culmina, después de entregado el documento, cuando el cliente, al tenerlo en mano, lo lee y se siente satisfecho del servicio contratado. ¡Ningún dinero vale la reputación de un traductor! La reputación va más allá del buen texto traducido o interpretado: colocar el documento en un sobre que incluya la factura presentada con limpieza y elegancia (nadie habla de papel especialmente costoso, pero sí de un papel impecable con la información completa); escribir el nombre del cliente con letra bonita y clara en el sobre, debidamente cerrado —eso, esa “necedad” es parte de nuestra reputación—; que el intérprete solicite a su cliente, con suficiente tiempo, el tema que se va a tratar; que el intérprete converse previamente con el cliente sobre los puntos que desconoce para poder hacer un buen trabajo. ¡Vergüenza! Nadie debe sentirla porque los muy inteligentes trabajan en la NASA y, sin embargo, las aeronaves se han caído. El trato con el cliente debe ser afable, sincero, profundo. Al traductor le han entregado confianza, y esta debe retornar con la misma magnitud, si no con una mayor.

La reputación incluye no solo en buen trato, sino el código de vestimenta. Vestirse apropiadamente cada día no debe tomarse por una tontería, aunque

el refrán reza: “La sotana no viste al monje”. Ni damas ni caballeros deben estar con modas fuera del rigor tradicional. Respetar el código de vestimenta influye en la credibilidad del profesional, así como influye la percepción que el cliente se hace del traductor según el vocabulario con el que se exprese y la entonación en el habla. La misma buena o mala impresión causa la forma en que se atiende el teléfono o cómo se redactan unas simples líneas en el intercambio de información electrónica. La rebeldía en estos sentidos, querer saltar por sobre todo lo anterior no conduce a buen término. ¿Quién dice que se habla con chicle en la boca? Las sociedades tienen normas para que todo funcione mejor e irrespetar las reglas, por simple testarudez, por querer sublevarse, obstinarse en no aceptar principios que siempre han regido, es una torpeza y no lo aconsejo.

El título de esta charla se llama *¿Cómo ingresar al mercado de trabajo?* Créanme que si no observan las recomendaciones dadas, les será difícil. La tarjeta de presentación no es saber cinco idiomas a la perfección, ser traductor, intérprete, editor y tener maestrías y doctorados. La tarjeta de presentación de un traductor va unida a sus modales, valores, principios, ética. Una cosa sin la otra es difícil de lograr.

La libreta de facturas debe ser muy precisa. Debe incluir la fecha de la solicitud, la fecha de entrega, el servicio requerido, el contenido del presupuesto presentado y un renglón para casos especiales, los cuales surgen con cierta frecuencia.

La diagramación de la libreta de facturas debe ser sencilla, lo rebuscado solo trae complicaciones.

Las cuentas deben ser siempre muy claras. No debemos olvidar el refrán popular que reza: “Claro como el agua y espeso como el chocolate”, ni tampoco el que reza: “Cuentas claras conservan amistades”. El traductor debe, tiene que, es imperante que siempre, en cada momento, pueda rendirle cuentas a su cliente.



El pánel de la charla *¿Cómo ingresar al mercado de trabajo?* en conversación amistosa: de izq. a der., Isabel Pieretti, Danute Rosales (AVINC), Luilla Molina (SP Traductores), Carlos Contreras (TM Systems Venezuela) y Madeleyn Turipe (CONALTI)

¿Y cómo hacerlo?

Eso depende de la contratación. Si la contratación se ha hecho con base en palabras o caracteres, el traductor va a su computadora con el cliente y le muestra el número de palabras o caracteres finales; si la contratación se ha hecho con base en el número de páginas, entonces que el traductor determina previamente y por escrito cómo se va a presentar esa página: cuántas palabras va a poner en cada página, cuántos caracteres brutos/netos pondrá por línea, cómo será el interlineado, en cuál tamaño de página va a trabajar.

Si se trata de una interpretación, entonces, por escrito, y siempre por escrito, el intérprete aclara a cuánto ascienden sus honorarios, por cuánto tiempo, cómo se paga el transporte, la alimentación del día; si hay que pernoctar, en cuál hotel; si hay que trasladarse al aeropuerto, cuánto costará; quién compra el boleto de avión, quién asegura al intérprete en caso de accidente. En fin, todos esos rubros hay que mencionarlos y acordarlos previo al encuentro y, por supuesto, el pago de honorarios debe hacerse por adelantado, en su totalidad y si hay trabajo adicional, este se imputará terminado el evento. Si además de trabajo adicional, surgen traducciones, esto se imputa de manera separada, pero todo ello debe constar en el acuerdo primero que se haga con el cliente.

Esta conversación es un buen comienzo para cualquier recién graduado. Lo que falta y que no se ha incluido aquí porque el espacio está reglamentado, se irá aprendiendo con el tiempo y la experiencia.

Deseo a todos mis colegas jóvenes y a todos mis colegas no tan jóvenes que hayan prestado atención a estos consejos, un exitoso porvenir.

luillamolina@sptraductores.com

•

Belckis Alvarado, cen., presenta el proyecto de la Fundación de la EIM que beneficia a estudiantes como facilitadores de los cursos de idiomas; a su izq., Leidy Jiménez, moderadora, y Luilla Molina, der.

