

Artículo original : [http://www.microsoft.com/spain/empresas/rrpp/mala\\_documentacion.msp](http://www.microsoft.com/spain/empresas/rrpp/mala_documentacion.msp)

## ¿Por qué su empresa no se puede permitir una mala documentación?

**Hay errores en la documentación de productos y servicios que pueden tener consecuencias muy graves para su empresa**

**Consecuencias no sólo económicas sino también legales. Conviene reflexionar sobre por qué una documentación cuidadosamente desarrollada y preparada para competir globalmente le conviene a su empresa. Y en cómo prestando atención a la documentación desde el primer momento que se gesta su producto o servicio se puede ahorrar mucho dinero a largo plazo.**

Por: Enrique Torrejón Díaz ha trabajado en proyectos de lenguajes controlados y traducción automática en IBM España y en el Language Technologies Institute de Carnegie Mellon University en EE.UU. Actualmente es consultor técnico senior en el Departamento de Traducción, Interpretación y Lenguas Aplicadas de la Universidad Europea de Madrid. <http://www.uem.es/web/fil/>.

### Resumen

- La documentación es un proceso que exige tanto claridad de conceptos como precisión terminológica. Es además una parte más del marketing de una empresa porque refleja la profesionalidad de la misma.

- Una buena documentación, que es la que resuelve todas las dudas del lector final, ya sea técnico de mantenimiento o cliente, puede producir importantes ahorros en servicios de mantenimiento y en atención al cliente.

- Con la globalización, la necesidad de disponer de documentación e información en muchos idiomas es insoslayable. El primer paso es desarrollar una documentación que sea susceptible de ser manejada por las nuevas tecnologías de la traducción.

¿Le han llegado alguna vez quejas de sus clientes de que su documentación que explica cómo hacer funcionar su producto no es lo suficientemente clara? ¿Tiene muchas llamadas a su servicio de atención al cliente preguntando por cosas que están explicadas en la documentación que está en su página web? ¿Se le quejan sus técnicos de mantenimiento de que a veces no entienden lo que se describe en los manuales de servicios? Si se hace todas estas preguntas, usted tiene un problema con la documentación. Y hay problemas de este tipo que pueden ser muy serios.

Hace unos cuatro años aproximadamente, un avión en Turquía tuvo un accidente en el que fallecieron tres españoles y un turco. Parece ser que el fallo del avión se debió probablemente a un “fallo de los alerones”. Parece ser también que este fallo no ponía en duda la seguridad en vuelo de los demás aviones de este modelo. Sin embargo, más

adelante la empresa fabricante del avión admitió que “los controles de calidad y procesos de ensayo fallaron en la detección del problema que causó el accidente” y se comprometió a dar “una documentación de fabricación más clara”.

## **Traducir para vender**

Este ejemplo puede hacer reflexionar al lector de qué importancia puede tener una documentación clara: a veces está en juego la vida de las personas. Quizá este sea un ejemplo muy dramático, pero es lo suficientemente ilustrativo para hacernos reflexionar. Puede que de la documentación de su empresa no dependa la vida de terceros, pero es muy probable que si su documentación es poco clara, engorrosa o defectuosa, su empresa tenga un problema grave que le está restando beneficios y está mermando su imagen en el mercado.

## **Cómo hacerlo**

¿Cómo asegurarse pues de que la documentación de mi empresa es adecuada y de tan alta calidad como el servicio o producto que ofrezco? Para contestar a esa pregunta debería quizá preguntarse quién se encarga de la redacción de la documentación en su empresa. Si encarga esta tarea a terceros, entonces debería saber cuál es el perfil de los profesionales de esa empresa. ¿Son redactores profesionales? No todo el mundo está cualificado para la redacción de documentos.

Le recomendaríamos que sometiera su documentación a un análisis somero: ¿es una documentación clara? ¿es una documentación concisa? ¿usa una terminología precisa donde los términos técnicos se refieren a un solo concepto?

Se puede afirmar que la claridad de un texto no se puede calibrar mecánicamente.

Se puede aseverar que si hay que explicar procesos o máquinas complicadas es muy posible que su documentación lo sea también.

Se puede justificar que el vocabulario técnico no se puede imponer porque cada grupo tiene su jerga. Si usted piensa todo esto, es muy probable que tenga problemas.

## **Unos ejemplos**

Desde hace más de una década, en algunos sectores como la industria aeronáutica, de automoción y de maquinaria pesada, se ha ido abriendo paso el concepto de lenguaje controlado para redactar la documentación técnica. Empresas como Boeing, Caterpillar, Scania, BMW o General Motors llevan ya varios años usando este tipo de lenguaje.

¿En qué consiste exactamente? Un lenguaje controlado es un lenguaje donde tanto el vocabulario como las estructuras gramaticales que se pueden usar están limitados. Esto no quiere decir que no se pueda escribir textos. Si Boeing escribe sus manuales en un

lenguaje controlado, seguramente usted también podría hacerlo con sus manuales. Al controlar la terminología que se puede usar, uno de los resultados finales es que los textos serán más consistentes y homogéneos y se cerrará la puerta a la variabilidad de sus textos.

Por otra parte, otro resultado que se consigue al controlar las estructuras gramaticales es que sus textos se harán más legibles. Legibilidad y consistencia en su documentación gracias a un lenguaje controlado son seguramente objetivos que toda empresa desea tener. Pero los beneficios son aún mayores. Al homogeneizar los textos podremos también reutilizarlos en distintos tipos de manuales y documentos.

Además, al hacerlos más legibles, si el vocabulario y la gramática están controlados, estos textos podrán traducirse más fácilmente ya sea por traductores humanos como por las nuevas tecnologías de traducción, especialmente memorias de traducción y sistemas de traducción automática. Esta es precisamente la solución que usa la empresa Caterpillar en todo su proceso de documentación en inglés y traducción a español, francés y alemán.

Esta estrategia de lenguaje controlado combinado con tecnologías de la traducción, también llamada traducción controlada, ha reportado a esta empresa bastantes beneficios, no sólo en el ahorro de costes, sino también al darle una ventaja competitiva sin parangón frente a sus rivales a la hora de preparar documentación para el mercado global mucho más rápida y eficazmente.

## **Moraleja**

¿Qué moraleja puede usted sacar de todo esto? Bueno, quizá su empresa está empezando o ya ha empezado a competir globalmente más allá de nuestras fronteras, quizá esté vendiendo ya sus productos o servicios en la Unión; quizá esté en su estrategia expandirse por los nuevos países miembros del Este de Europa, o quizá esté ya mirando hacia los mercados asiáticos. En cualquier caso:

1. el primer paso es que su documentación original, en el idioma que sea, sea impecable; que su empresa tenga sus glosarios técnicos y su libro de estilo;

2. pero, sobre todo, necesita asegurarse de que sus redactores técnicos o la empresa que le da esos servicios sea capaz de implementar los principios anteriores de la traducción controlada.

Este es el camino hacia el ahorro de costes, la efectividad en el mantenimiento y la no saturación de sus servicios al cliente, pero es también el requisito imprescindible para poder competir en mercados distintos en un mundo globalizado.