

# La valoración de la “calidad” como herramienta de trabajo

**Antonio Martín Fernández**

## Introducción

Con esta ponencia trato de aportar un punto de vista que ayude a cambiar la concepción del trabajo de corrección. Un punto de vista que nos permitirá valernos de la corrección como uno de los elementos clave para conseguir que nuestro trabajo sobre texto escrito (redacción, traducción o edición) mejore en eficacia, en *calidad* y en productividad.

Se encontrarán con una pequeña consideración sobre el estado actual del trabajo de corrección; luego, un pequeño estudio (con gráficos) sobre lo que significa la *calidad* desde el punto de vista de la producción; y finalmente las conclusiones para considerar la *calidad* como una herramienta que nos permita calibrar el trabajo que tengamos por delante.

## Consideración sobre el estado actual de la corrección

Como en otras profesiones es fácil suponer que los correctores también atravesamos un momento difícil. Pero esa dificultad viene acompañada de muchas contradicciones: En primer lugar, los correctores y quienes también ejercen este oficio tiene una muy buena valoración, pero tienen poco reconocimiento. Puede leerse cualquier biografía de un editor y podrá encontrar entre las páginas de su vida que contó con la experiencia, vital, de ser corrector; cualquier manual de edición sitúa la corrección como una de las tareas principales que debe encomendarse a un buen profesional; los planes de estudio relacionados con edición, periodismo o traducción dejan bien clara la importancia y excelencia de este trabajo; el oficio de la corrección está comenzando a considerarse como una herramienta eficaz para la mejora de la comunicación. Las traducciones pueden valorarse, entre otros parámetros, por los procedimientos destinados a subsanar errores previos a la publicación de un texto<sup>1</sup>; los departamentos de prensa y relaciones de multinacionales de distintos sectores del mercado cuentan con servicios de cuidado del lenguaje. Todos estos son indicadores de lo que debería ser en realidad nuestro oficio, un conjunto de tareas claramente definidas y con un claro reconocimiento laboral, pero el día a día demuestra que nos queda un largo camino por recorrer para conseguirlo<sup>2</sup>.

En segundo lugar, la siguiente contradicción en nuestro oficio es que nos encontramos en un momento excelente dado que el español está en plena expansión, lo que debería demandar más correctores para cubrir todas las ma-

---

1- Normas de calidad de la traducción como la norma de calidad UNE EN-15038:2006 (Norma europea de calidad para servicios de traducción), ATA Framework for Standard Error Marking, y LISA QA Model

2- La iniciativa de UniCo (España), la Fundación Litterae (Argentina), la Asociación de Profesionales de la edición (México) y la recién estrenada Asociación de correctores de Perú han apostado por cambiar esta tendencia en la corrección hispanoparlante.

nifestaciones de nuestro idioma, hablado y escrito, en medios, publicaciones, libros, etc., pero hay pocos correctores dado que es difícil dedicarse a una profesión que suele contar con poca remuneración, o al menos una remuneración no acorde con la excelente valoración que se tiene de nuestro oficio.

#### La corrección está muy bien valorada

No existe ningún documento *en contra* de la corrección  
 Todos los manuales y estudios *recomiendan* la corrección  
 La mayoría de los editores han sido correctores  
 Todos los procesadores incorporan un menú de *revisión*

#### La corrección es fundamental para:

la consistencia de una edición  
 la imagen escrita del cliente  
 la claridad en la comunicación, sin interferencias  
 ¡El cuidado de nuestro lenguaje!

La población está alfabetizada al 99,9%

Se escribe y se lee más,

Hay más medios de expresión escrita

Pero...

Cada vez percibimos más y más errores

La corrección está muy mal pagada

Es difícil *vivir* solo de la corrección

Si una computadora *corrige sola*, para qué otro corrector

La corrección *exige* demasiado tiempo

Figura 2. Cuadro de contradicciones en la corrección

En tercer lugar, la expansión del español ha llamado la atención sobre su cuidado: si bien puede considerarse anecdótica la proliferación de espacios dedicados al cuidado de nuestro idioma en todos los medios, es verdaderamente llamativo que muchas empresas y corporaciones aparentemente desligadas del terreno de trabajo habitual del corrector (artes gráficas, edición y comunicación) empiezan a requerir el asesoramiento de profesionales de la corrección para que su imagen escrita esté a la altura de la excelencia de su impronta gráfica. A estas nuevas posibilidades laborales que se nos abren debemos contar con el grave problema del mutuo desconocimiento: en estos nuevos terrenos de trabajo no nos conocen como *correctores* y en la mayoría de los casos no saben dónde encontrarnos<sup>3</sup>. Del mismo modo, los correctores, centrados en su quehacer cotidiano y aislados en el sector editorial, no están al tanto de las nuevas posibilidades laborales que les ofrecen en otros sectores.

Y en último lugar, la valorada corrección, la corrección entendida como un proceso de control de calidad, minucioso y vital, es una utilidad de primer orden –como veremos a continuación–, pero poco usada dado que se la suele asociar a procesos de edición profesional, por lo que se suele prescindir de ella en cualquier otro trabajo de edición.

3- Hay que destacar la labor de la Fundéu, que está sirviendo de punta de lanza para entrar en nuevos mercados: prestan sus servicios de corrección a empresas tan distintas y lejanas del mundo de la edición como una aerolínea, una cadena de televisión, un banco, grandes almacenes, y gestores de energía eléctrica entre otros.

La raíz de casi todas estas contradicciones sigue proviniendo de una imagen de la corrección anclada en el pasado. Por ese motivo, cambiar el punto de vista para entender nuestro oficio es esencial para revalorizar nuestro trabajo y aportar eficacia, consistencia y calidad a profesionales de otros sectores, como los traductores.

El problema, similar al de otras profesiones (muy valoradas, poco reconocidas), puede comprenderse mejor en cuanto lo observamos desde el punto de vista de la producción: un nuevo y sencillo paradigma centrado en el desarrollo de los procedimientos que dan lugar a un *producto* corregido. Un modelo que debemos considerarlo como una aportación al del modelo clásico de la tradición, centrado en los *valores* que aporta (el cuidado de nuestro idioma) y con cierta tendencia a idealizar la profesión como un arte, en vez de un oficio.

## La corrección, control de calidad

Si observamos la figura 1 podemos observar un esquema de un proceso de edición. A la derecha están todas las fases que corresponden a la realización material del libro, desde su redacción hasta su impresión; todas ellas corresponden al área de *producción*.

A la izquierda he destacado las fases correspondientes a la corrección. Todas ellas corresponden a un control de calidad.

Tradicionalmente la corrección es una fase más dentro de la edición de un documento, pero al desligarla podremos comprobar que es un proceso paralelo que vigila el buen desarrollo del proceso de producción.

Los correctores, así vistos, intervienen del mismo modo en el que lo hacen los controladores de calidad en una cadena de montaje mientras el producto va tomando forma.

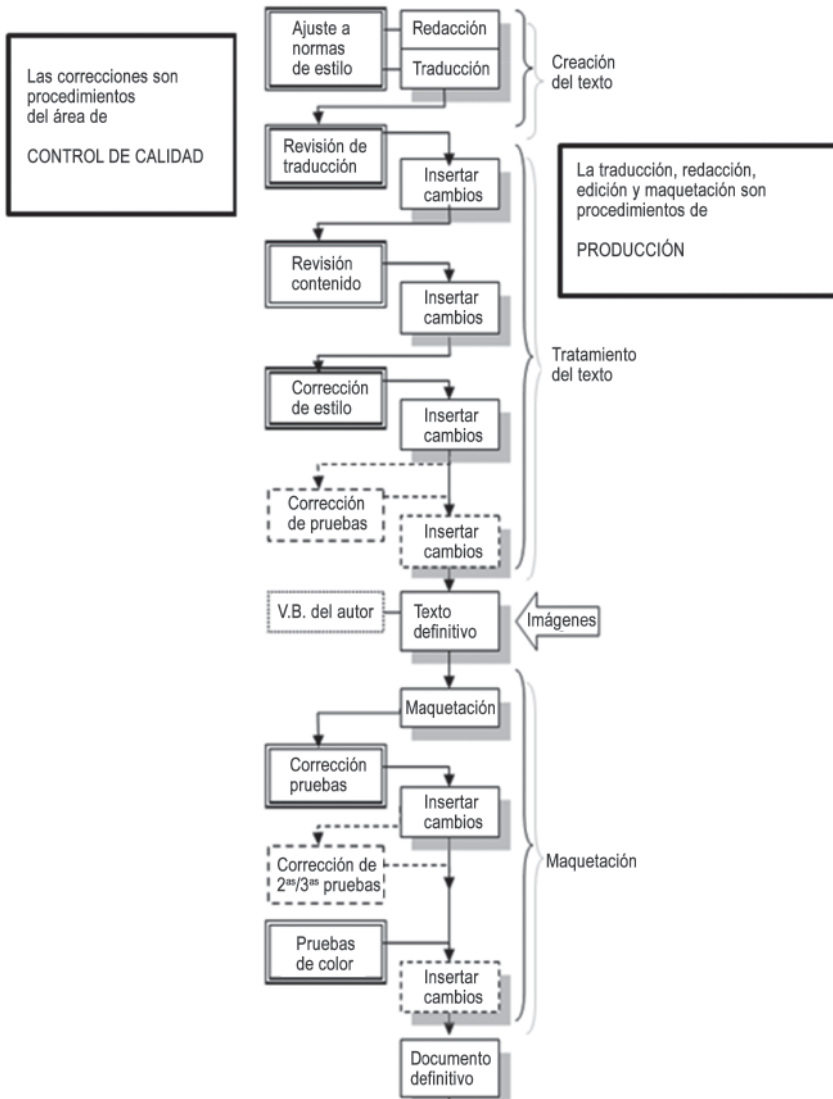


Figura 1. Proceso de edición con la corrección desligada del modelo tradicional

## ¿Qué *calidad* se controla?

Hasta la vigésima segunda edición nada dice el diccionario académico del control de calidad, pero en el avance de la edición vigésima tercera esta acepción entra nada menos que en tercer lugar:

3. f. Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas. *Control de la calidad de un producto.*

Así, expresiones como «un libro de calidad» como sería un «vino de calidad» tienen el mismo valor para «una corrección de calidad» o «un corrector tiene que vigilar la calidad del texto» como lo serían «un trabajo de calidad» y «comprueba la calidad del vino». Todas estas son acepciones que hacen referencia a las que aparecen en primer y segundo lugares en el diccionario:

1. f. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. *Esta tela es de buena calidad.*
2. f. Buena calidad, superioridad o excelencia. *La calidad de ese aceite ha conquistado los mercados.*

Por lo tanto, debemos considerar el control de calidad que persigue un corrector como el que propusieron los consultores Ishikawa y Deming<sup>4</sup>: anticiparnos al error para eliminar sus costes posteriores.

El coste del error se asume siempre que sea menor al coste de la reparación.

El coste del error

Si la corrección es control de calidad, ¿por qué no está implantada en todo proceso de edición aunque solo sea como un método eficaz para ahorrar costes?

La implantación dependerá de la respuesta que dé el responsable de la edición del documento cuando se pregunte voluntaria o involuntariamente por el coste del error.

Por ejemplo:

Un editor puede dejar pasar errores en sus libros porque puede considerar que es más económico recibir quejas de los lectores que pagar una corrección.

También puede considerar que es más barato y da mejor imagen a una editorial un espacio web de atención al lector que mejorar sus correcciones.

¿Por qué podría llegar a estas conclusiones un editor? Porque nadie devuelve un libro por el hecho de que contenga erratas... pero sí lo hará si está mal encuadernado.

Los costes posteriores a los que se referían Ishikawa y Deming serían en este caso todo lo que supondría eliminar un libro y reenviar otro, lo que podría equivaler al coste íntegro del libro. Es decir, un error de encuaderna-

---

4- (Deming, 1989) (Ishikawa, 1986). También puede consultarse (Galgano, 1993) y (Jain, 2001)

ción tiene un pequeño coste, pero si más lectores reclaman la devolución, puede suponer la destrucción de una tirada completa.

Este sería el ejemplo básico: es más económico invertir en un control de calidad (un trabajador encargado de que no haya errores de encuadernación) que asumir los costes de los errores.

Si los lectores devolviéramos los libros por el número de erratas que contienen, entonces no habría duda de que todo editor exigiría un control de calidad.

Pero, afortunadamente, no son todos los editores los que soslayan estas tareas, puesto que una editorial que se precie no quiere poner en riesgo su prestigio por unas erratas.

Y fuera del mundo de la edición, una empresa farmacéutica no se arriesga a que haya errores en sus prospectos, del mismo modo que un publicista no arriesga la imagen escrita de su cliente.

De este modo podemos entender que hay una valoración de la corrección según el tipo de texto y según la valoración de nuestro cliente.

Por esta razón podemos establecer una gradación de la valoración de la corrección según el tipo de texto. En un extremo, donde la valoración es nula, podemos encontrar los textos de los mensajes a través de celulares. Raro es que alguien considere valora la necesidad de la corrección en un sms. En el otro extremo tendremos los textos científicos, médicos y educativos, donde una errata puede llegar a ser mortal.

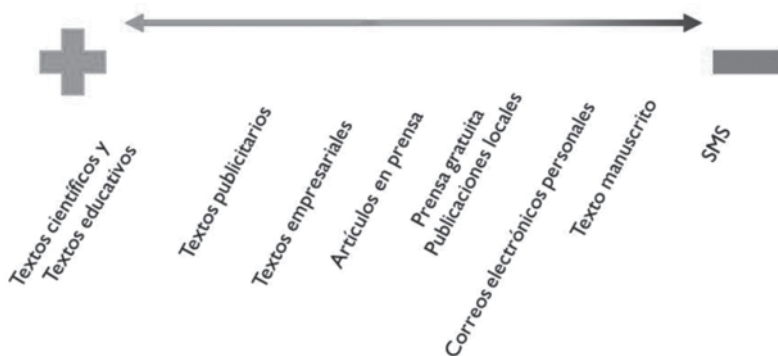
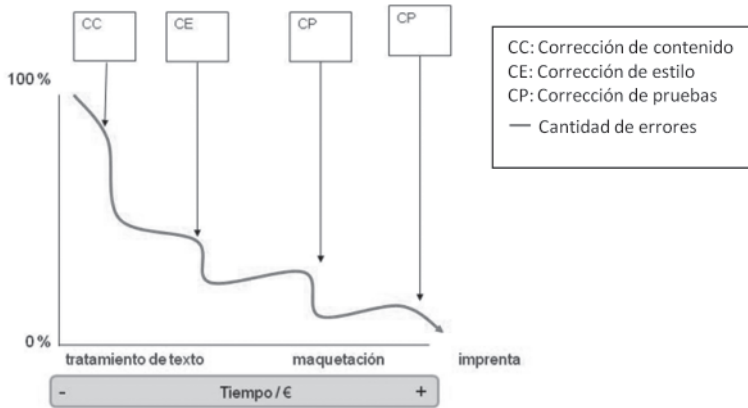


Figura 3. Valoración de la intervención

Veamos entonces lo que debería ocurrir en un proceso *ideal* de control de calidad de un texto:



Para conseguir que el número de errores en cualquier documento pase de 100 a 0 es necesario que se corrija el texto (3 o 4 intervenciones) siempre y cuando no se demore en el tiempo, ya que a mayor tiempo, mayor son los costes... y los retrasos o mayores costes pueden llegar a suponer la inviabilidad del documento que se quiere publicar.

En esta figura podemos ver que como cada intervención se ocupa en exclusiva de sus objetivos no se produce una eliminación total e inmediata de los errores en cada intervención, sino en una progresiva disminución de los errores de contenido, estilo y composición.

En la siguiente figura aparece un trazo discontinuo que nos indica cuál es el nivel de exigencia de los lectores, de los *clientes* que decidirán si rechazan o no el texto, quieren harán valorar al editor el coste del error y por lo tanto hasta dónde debe llegar su valoración de la corrección.

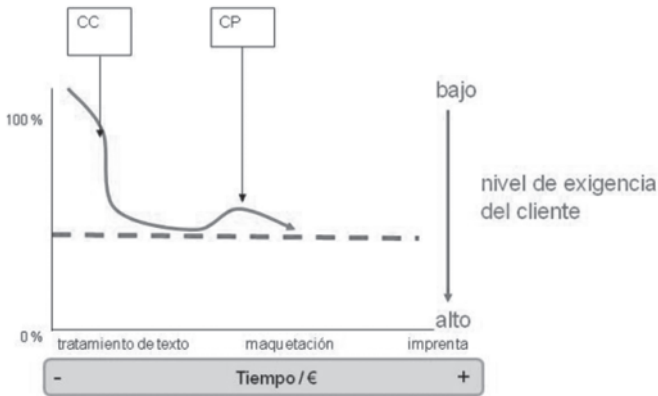
Como en este caso el gráfico representa cómo debería darse un control de calidad en una publicación científica, el nivel de exigencia del cliente es muy alto, es decir, quiere que el número de erratas sea próximo a cero. Por lo tanto, el responsable de esta publicación deberá aplicar todas las correcciones necesarias para conseguirlo. Aquí se requerirá de un corrector especializado, y por lo tanto, muy bien remunerado.

La propuesta de las normas ISO de calidad en la traducción hacen especial hincapié en la necesidad de correcciones exhaustivas porque están dirigidas a clientes con altos niveles de exigencia en su documentación.

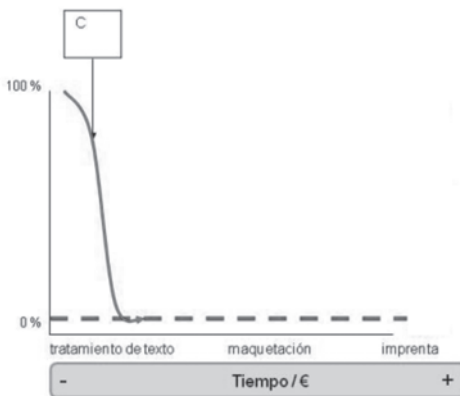
El siguiente cuadro refleja lo que ocurre en un periódico común: si sus lectores no son muy exigentes y no los devuelven aunque tenga muchas erratas, el responsable se ajustará al nivel de exigencia que *soportan* sus lectores. Como tiene un tiempo límite, considerará que no podrá demorarse con las correcciones –aunque un buen método, un buen equipo y



buenas herramientas pueden solucionarle el problema del tiempo—, por lo que asume los costes del error: seguramente reciban cartas al director que expresen el malestar de los lectores. No es uno de los mejores sitios para trabajar como corrector.



Entre los nuevos sectores interesados en labores de corrección se encuentran las agencias de publicidad, quienes no quieren que sus clientes se encuentren con una sola errata en la propaganda. Tienen una altísima valoración de la corrección; eso sí, en un tiempo récord. Como suelen ser textos de escaso volumen y urgentes, solo quieren una corrección en el menor tiempo posible, un *vistazo* antes de salir a imprenta. Dado que su valoración es muy alta, la remuneración también suele serlo. Este es un gran nicho de trabajo para la corrección.



## Conclusiones

La consideración de la corrección como un control de calidad similar al de cualquier proceso de producción nos permite comprender la razón de la aparente contradicción entre la excelente consideración de la corrección y su situación real. El coste del error es la razón de la valoración de la corrección, por lo que los responsables de los textos tienden, voluntaria o involuntariamente a adecuarse al nivel de exigencia de sus lectores.

Teniendo en cuenta este punto de vista, puedes considerar la calidad como una herramienta de trabajo que te permitirá:

- 1- Valorar nuevos sectores de trabajo, fuera del sector editorial.
- 2- Analizar cómo valora tu cliente el coste por error en sus textos.
- 3- Ajustar tu nivel de intervención a las exigencias reales y a su compensación económica.

## Trabajos citados

- DEMING, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid: Díaz de Santos.
- GALGANO, A. (1993). *Calidad total*. Madrid: Díaz de Santos.
- ISHIKAWA, K. (1986). *¿Qué es el control total de calidad?* Bogotá: 1986.
- JAIN, P. (2001). *Quality control and total quality management*. McGrawHill.