



# LA TRADUCCIÓN AUTOMÁTICA EN EL ÁMBITO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE: PERCEPCIONES DE LOS ESTUDIANTES SOBRE LA IDIOMATICIDAD



Aurora Martín de Santa Olalla Sánchez y Celia Rico Pérez



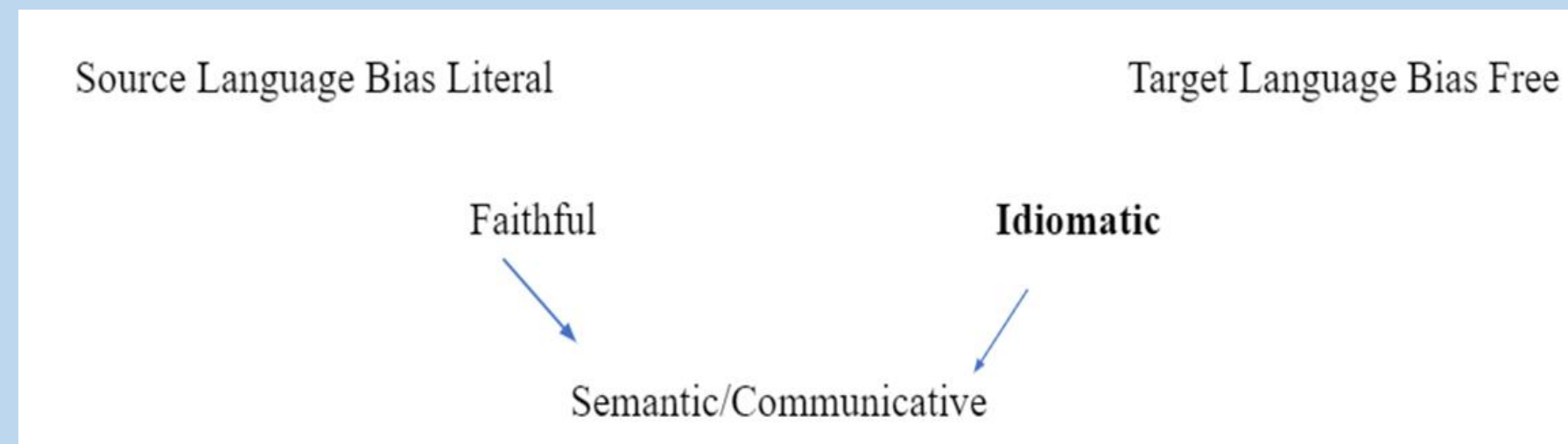
Departamento de Estudios Románicos,  
Franceses, Italianos y Traducción

Universidad Complutense de Madrid



## INTRODUCCIÓN

La *idiomaticidad* como la cualidad de lo que se reconoce no solo como gramatical y entendible en una lengua, sino como habitual, natural o no marcado.



Fuente: Newmark (1988, 39-41)

*Unidiomatic Style.* «Style that is grammatical, but unnatural, often due to interference from the source language».

**MQM (Multidimensional Quality Metrics):**  
<https://themqm.info/typology/>

«Idiomatic translation n. an approach to translating which, while not sacrificing source-text meaning, seeks to ensure naturalness of expression in the target language».  
**Laver y Mason (2018:62).**

## DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

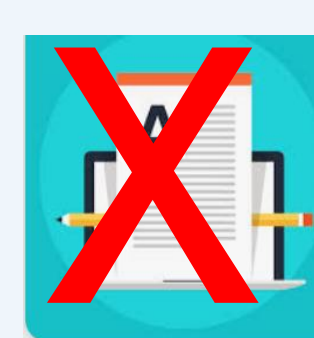
### CORPUS

50 oraciones extraídas de comunicaciones reales de diferentes empresas a sus clientes. Estas oraciones se han traducido automáticamente, del inglés al español, mediante el motor de traducción neuronal de *Unbabel*.

<b>Idiomáticas</b>	Thanks for getting in touch.	Gracias por ponerte en contacto con nosotros.
<b>No idiomáticas por interferencias léxicas.</b>	Can I assist with anything <b>additional</b> at the momento?	¿Puedo ayudarte con algo <b>adicional</b> en este momento?
<b>No idiomáticas por interferencias morfosintácticas.</b>	So that we can get this resolved <b>for you</b> .	Para que podamos resolverte <b>esto para ti</b> .
<b>No idiomáticas por interferencias culturales.</b>	I've <b>sucessfully</b> updated the shipping address.	He actualizado <b>con éxito</b> la dirección del envío.
<b>No idiomáticas por interferencias relacionadas con la variedad de lengua (Latam)</b>	I am sorry <b>you're having</b> problems with the app.	Lamento que <b>estés teniendo</b> problemas con la aplicación.

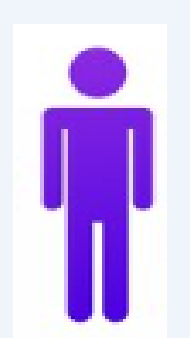
### PARTICIPANTES

70 alumnos del grado de Traducción e Interpretación de la UCM



34 estudiantes **sin** acceso al texto al inglés

36 estudiantes **con** acceso al texto en inglés



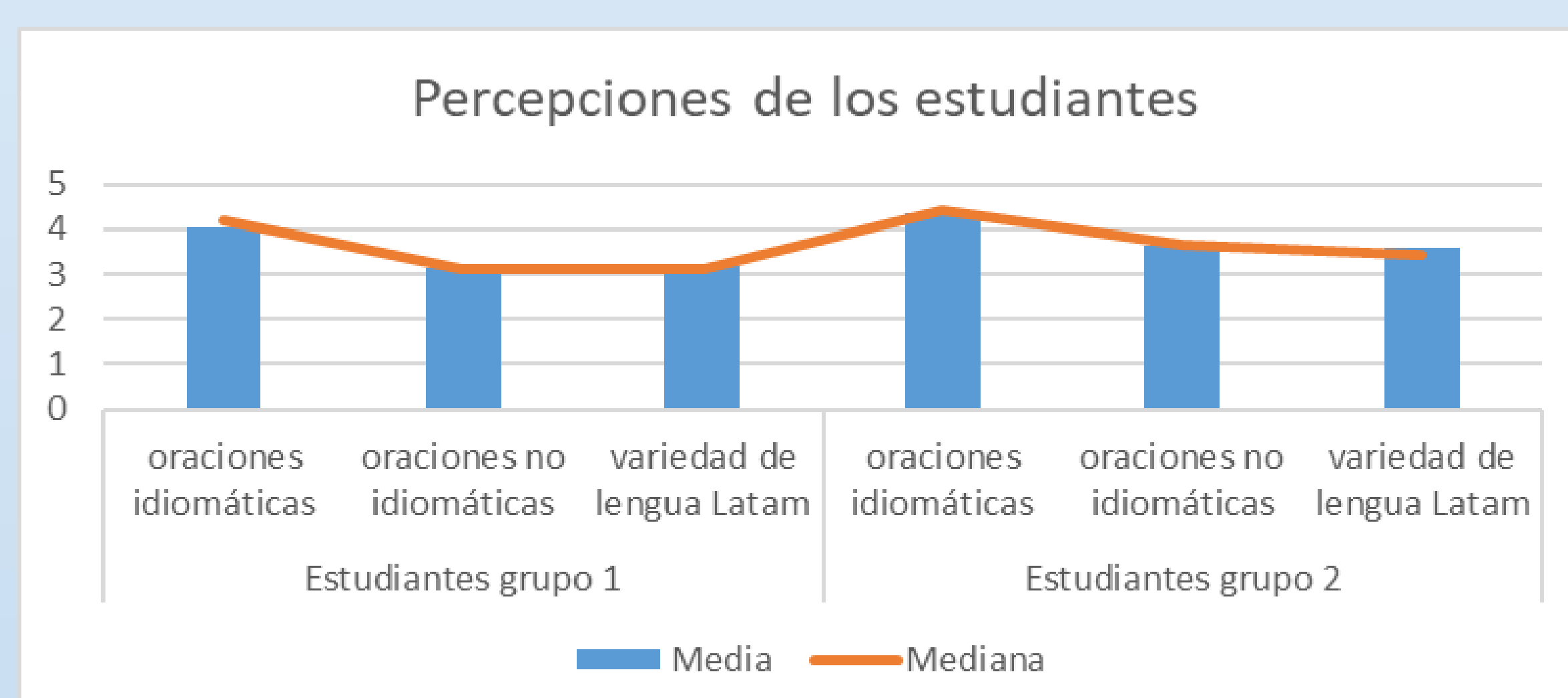
### INSTRUMENTO PARA LA RECOGIDA DE DATOS

1. VALORA DE 1 A 5 LA NATURALIDAD DE LAS ORACIONES, SIENDO 1=NADA NATURAL Y 5 = MUY NATURAL.
2. ESCRIBE OTRA ORACIÓN QUE, A TU JUICIO, RESULTE MÁS NATURAL.

## RESULTADOS

### ANÁLISIS CUANTITATIVO

#### Percepción de la idiomaticidad en los dos grupos de estudiantes



#### Resultados de la aplicación del t-test

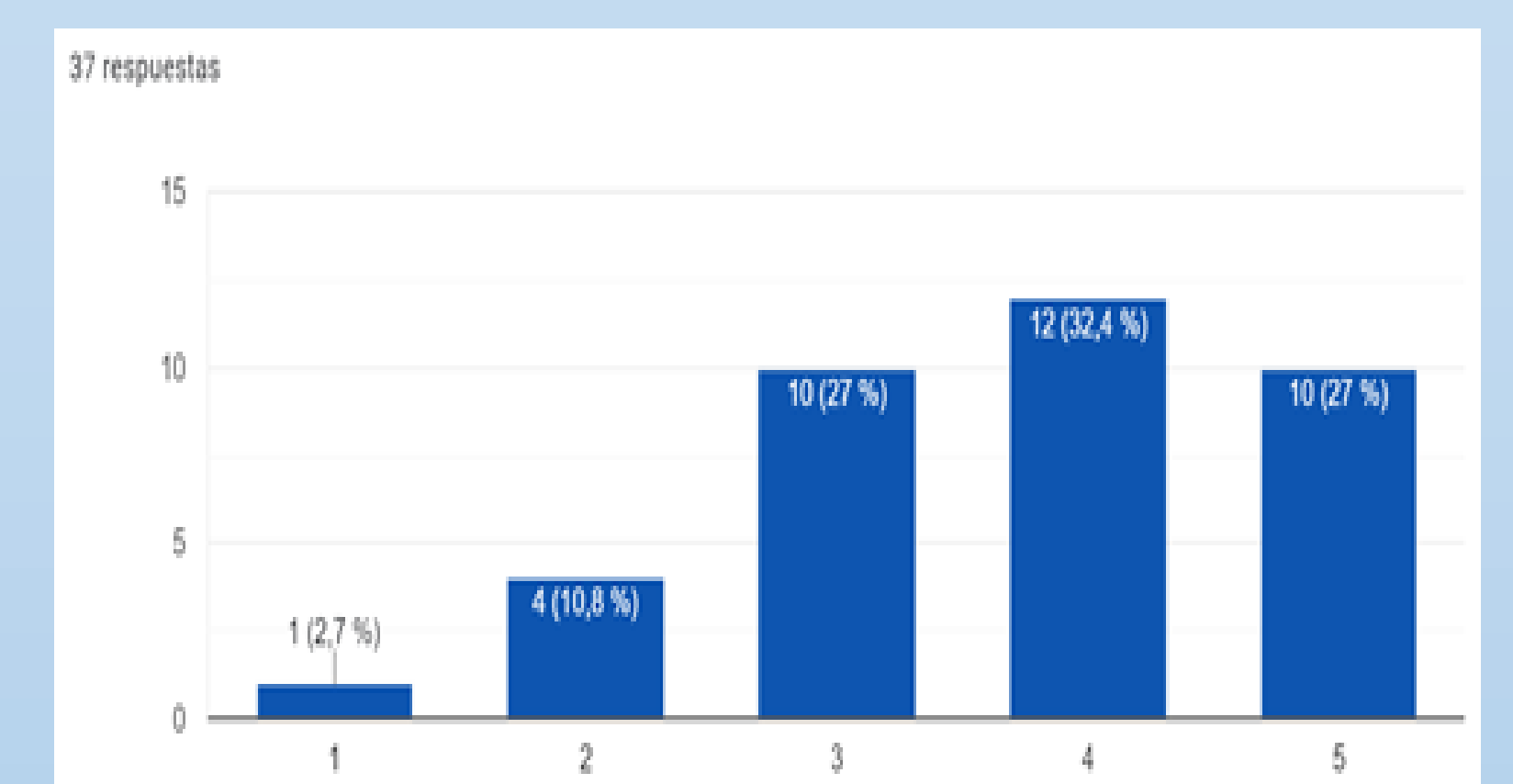
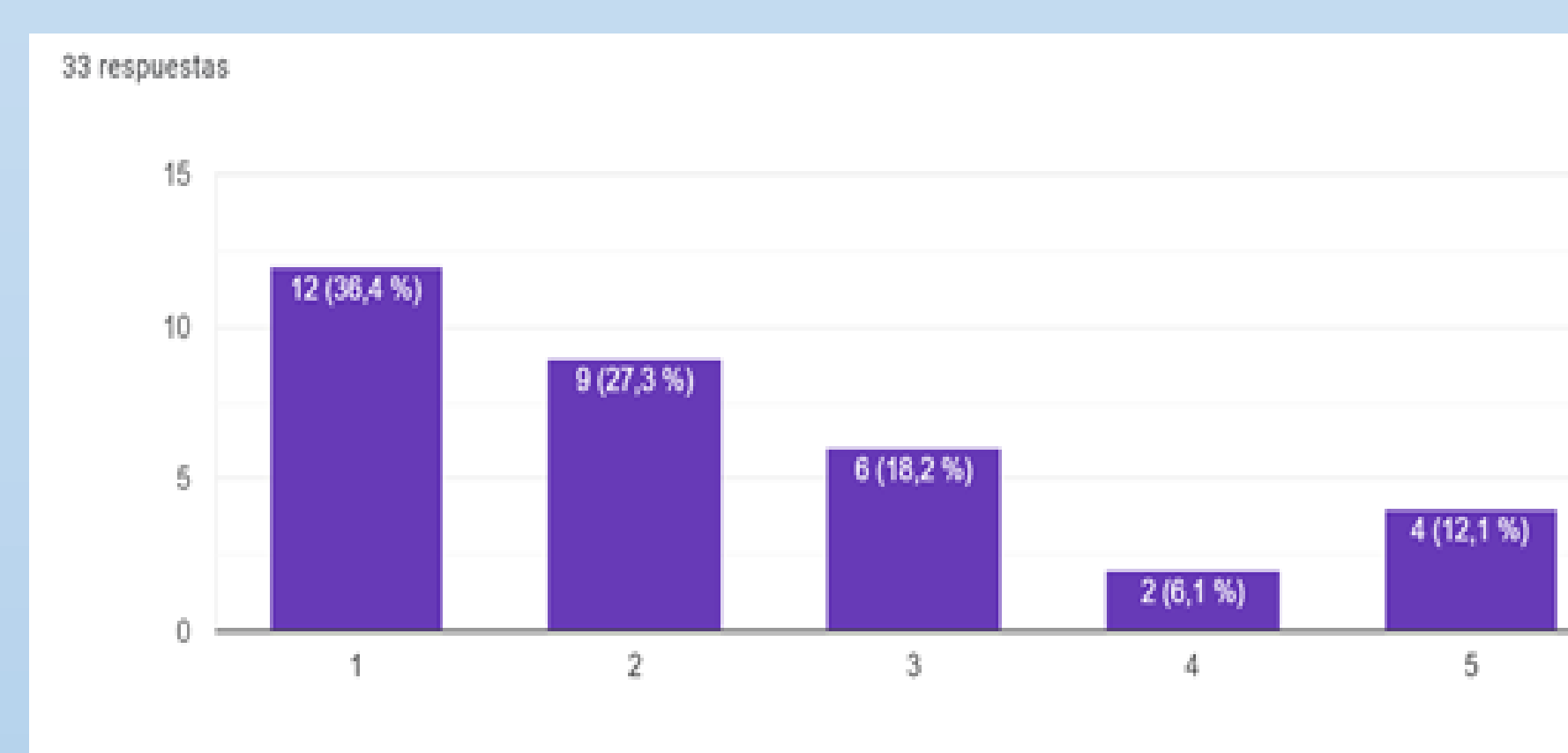
Variabes	p-valor
Puntuación idiomáticas	<.0073
Puntuación no idiomáticas	<.0001
Puntuación variedad Latam	<.0011
Puntuación total	<.001

### ANÁLISIS CUALITATIVO

#### Análisis de la oración 28: *learn*

Núm. oración	Oración en inglés		Traducción automática en español	
	28	<i>Learn</i> how long refunds usually take.		Aprende cuánto tiempo suelen tardar los reembolsos.
p-valor	Desempeño Grupo 1	Desempeño Grupo 2	Sobrecorrección Grupo 1	Sobrecorrección Grupo 2
0,0005	35,29 %	32,35 %	14,70 %	0 %

#### Valoración de la naturalidad en el grupo 1 y 2, respectivamente



## CONCLUSIONES

Los resultados muestran la confianza de nuestros estudiantes en los resultados de la traducción automática: ambos grupos dan una nota alta en naturalidad a las oraciones clasificados como no idiomáticas. Existe, además, una diferencia estadísticamente significativa: los alumnos puntúan más alta la naturalidad cuando tienen acceso al texto en inglés.

Como docentes, debemos ser capaces de hacer frente al cambio disruptivo que ha supuesto la traducción automática neuronal. Como sociedad, debemos establecer unas reglas de juego que han compatible el desarrollo tecnológico y el respeto al patrimonio cultural inmaterial que constituyen las lenguas.