



Universidad de Concepción
Facultad de Humanidades y Arte
Departamento de Idiomas extranjeros
Traducción/Interpretación en Idiomas Extranjeros

ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE CLIENTES CHILENOS Y
PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TRADUCCIÓN JURADA EN LA
CIUDAD DE LEIPZIG, ALEMANIA, EN CONTEXTO MIGRATORIO

Tesina presentada a la Facultad de Humanidades y Artes de la Universidad de
Concepción para optar al grado académico de Licenciado en Traductología

Por: Bianca Olavarría Gómez

Profesor Guía: Mario Helm

Febrero de 2026
Concepción, Chile

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento.

AGRADECIMIENTOS

De Bianca Olavarría Gómez

Por ofrecerte a ser el sacrificio de la danza de la lluvia, a mi queridísimo abuelo Arturo Olavarría, quien fue y siempre será mi mejor memoria del 06 de enero. A quien toda la vida me ha sustentado, en la mesa, en el aliento y en cada oración, a Lilian Gómez, mi amada madre, amiga y confidente. Por amarme con dedicación y paciencia, a mi hermana Simone Olavarría. A mis amados tíos Marcelo Henríquez y Julia Reyes, por haber impreso cada una de mis hojas de la infancia y haberme ayudado en cada tarea un domingo por la noche. Por enseñarme lo que significa la amistad sincera y permanecer conmigo en mis años universitarios, a mis amigas Yasmina Riquelme y Karen San Martín. Por ser un ejemplo de perseverancia y motivarme a avanzar, a mi amigo Jean Marc Louis.

Por apoyarme durante mi vida universitaria en Concepción y Talcahuano a mis queridísimos Yolanda Gómez, Patricia Madariaga, Carlos Olavarría, Miriam Fernández, Michelle Fuentealba, María Magdalena Cisternas, Fernando Mardones, Bastian Robertson, Nicolle Heyden, Ignacio Torres, Julio Engelbach, Adriana Contreras y Rodrigo Rivera.

A cada una de las amistades que hice durante mi travesía en Alemania, pero en especial a Magnus y Tania Bayer, Francisca y Jakob Metzschke, Blerim Ben, Janina Harms, Ruth Lorenz, Hussain Abouled e Ibrahim Ahmed.

Por alentarme en Bosnia y Herzegovina e incentivarme a terminar esta etapa, a mis amigos Moritz Backs, Gustav Soluch y Nehha Turkanovic.

Finalmente, quisiera expresar mi más grande gratitud hacia cada uno de mis profesores, quienes con paciencia y estima respondieron a cada una de mis dudas, acogieron mis puntos de vista y respetaron mi forma de aprender en el aula de clases. En especial a quienes dejaron una huella en mí. A mis queridos profesores Carlos Contreras, Mario Helm, Carolina Cabezas, Michael Schacher, Gabriela Kotz, Carola Orellana, Andrea Vásquez y Mariela Fuentes; los llevaré siempre en mis mejores memorias universitarias.

Gracias a Dios por permitirme intentar algo nuevo cada día y no negarme ninguna aventura en esta breve y hermosa vida.

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	3
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE TABLAS	7
1. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Contexto, brecha y planteamiento del problema	12
1.2. Propósito, metodología y relevancia	15
2. MARCO TEÓRICO	19
2.1 Fundamentos de la traducción como servicio y producto	19
2.2 Enfoque funcionalista, Migración y Mediación	20
2.2.1. La teoría del Skopos y el principio de lealtad.....	20
2.2.2 La traducción en contextos de movilidad humana y mediación cultural.....	21
2.3 La figura del traductor jurado y la traducción de certificados	22
2.3.1. Rol del traductor jurado y exigencias legales	22
2.3.2. La traducción de certificados.....	24
2.4. La competencia traductora integral PACTE y el Workflow.....	25
2.4.1. La práctica y el workflow.....	26
2.4.2. Estandarización y servicio.....	27
2.5. Modelo SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio	27
2.6. Síntesis del marco teórico.....	28
3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN Y OBJETIVOS	32
3.1. Pregunta de investigación.....	32
3.2. Objetivos.....	32
3.2.1. Objetivo general.....	32
3.2.2. Objetivos específicos	32
4. METODOLOGÍA	34
4.1. Enfoque y tipo de estudio	34
4.2. Población y muestra	35
4.3. Instrumento de recolección de datos	35

4.4. Variables de la investigación	37
4.4.1. Variable principal dependiente.....	37
4.4.2. Variables independientes	38
4.5. Análisis de datos.....	38
4.6. Consideraciones éticas	39
5. RESULTADOS	40
5.1. Presentación de resultados	40
5.2. Estructura del modelo de análisis.....	40
5.2.1 Resultados de sondeo general Procedencia	42
5.2.2. Resultados por dimensión SERVQUAL	45
Dimensión 2: Fiabilidad	50
Dimensión 3: Capacidad de Respuesta	52
Dimensión 4: Seguridad	56
Dimensión 5: Empatía	60
5.3. Conclusión general de resultados Likert	65
5.4. Análisis cualitativo Preguntas de carácter abierto	67
5.5. Conclusión general de hallazgos cualitativos.....	95
5.6. Discusión de resultados	99
6. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	102
6.1. Conclusión general.....	102
6.2. Aportes al campo de la traducción jurada	105
6.3. Limitaciones del estudio	106
6.4. Recomendaciones para la comunidad traductora.....	106
6.5. Recomendaciones para trabajos futuros	109
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	111
Anexos	114
Anexo A. Instrumento de recolección de datos.....	114

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Respuestas a la pregunta «¿De qué región de Chile proviene?».....	40
Figura 2. Respuestas a la pregunta «¿Cuánto tiempo lleva viviendo en Alemania?».....	41
Figura 3. Respuestas a la pregunta «¿Cuánto tiempo ha vivido en Leipzig?»...41	
Figura 4. Respuestas a la pregunta «¿Cómo se enteró de los servicios de traducción disponible en Leipzig y del profesional a cargo?».....42	
Figura 5. Respuestas a la pregunta «¿Cuántas veces ha requerido traducciones oficiales en Alemania?».....42	
Figura 6. «¿Para qué tipo de trámite utilizó la traducción?».....43	
Figura 7. Ejemplo de secuencia de preguntas.....45	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Experiencia general con el traductor	69
Tabla 2. Análisis primera categoría	70
Tabla 3. Análisis segunda categoría	71
Tabla 4. Frecuencia de atributos	73
Tabla 5. Factor de tiempo	74
Tabla 6. Análisis de Fiabilidad	75
Tabla 7. Garantía y Fiabilidad	76
Tabla 8. Índice de insatisfacción.....	77
Tabla 9. Análisis de Empatía	78
Tabla 10. Capacidad de Respuesta	79
Tabla 11. Dificultades lingüísticas	80
Tabla 12. Recomendación funcional	82
Tabla 13. Descripción de polarización	83
Tabla 14. Frecuencia de respuesta	85
Tabla 15. Percepción de Fiabilidad.....	86
Tabla 16. Comparación de dimensiones.....	87
Tabla 17. Análisis de Seguridad/Garantía	88
Tabla 18. Conformidad ante el precio	89
Tabla 19. Motivos de conformidad.....	90
Tabla 20. Comparación de subcategoría.....	91
Tabla 21. Categorización de relevancia.....	93
Tabla 22. Expectativas por dimensión	94
Tabla 23. Análisis segunda categoría en Capacidad de Respuesta.....	95
Tabla 24. Categorización e interpretación de resultados cualitativos	99

RESUMEN

La presente investigación analiza la relación entre los clientes chilenos y los proveedores de servicios de traducción jurada en la ciudad de Leipzig, Alemania, en el contexto de trámites migratorios. Mediante un enfoque mixto, se aplicó una encuesta a 20 ciudadanos chilenos que requirieron de sus servicios de traducción jurada. El instrumento de análisis combinó preguntas de sondeo general, 31 ítems Likert adaptados del modelo SERVQUAL y un conjunto de 7 preguntas de carácter abierto, orientadas a profundizar en la experiencia subjetiva del cliente migrante.

Los resultados cuantitativos evidencian una dualidad crítica en la calidad global del servicio. Por un lado, las dimensiones de **Fiabilidad** y **Seguridad/Garantía** fueron altamente evaluadas, con niveles de satisfacción superiores al 75-90 %. Esto confirma la excelencia del producto, su exactitud, y funcionalidad debido a su aceptación por parte de las instituciones alemanas, además de la mantención de los altos estándares éticos y de confidencialidad, con un 100 % de satisfacción.

Por otro lado, las dimensiones de **Capacidad de Respuesta** y **Empatía** reflejan resultados críticos y preocupantes, con índices de insatisfacción que oscilan entre el 45 % y el 60 %. Estas falencias se

relacionan con la ausencia de acompañamiento, la lentitud en las respuestas, el uso de lenguaje poco accesible para migrantes, la falta de claridad en la explicación del proceso de traducción y la percepción de un trato distante o estrictamente comercial. Estas fallas comunicacionales y relacionales socavan la percepción global del servicio.

El análisis cualitativo refuerza esta dicotomía, al identificar que, si bien el 50 % de los participantes valoró la eficacia del trabajo técnico, el 50 % restante manifestó insatisfacción por la falta de empatía y la escasa capacidad explicativa del traductor.

Se concluye que el servicio de traducción jurada en Leipzig se sustenta en la alta competencia técnica del producto final, pero padece por deficiencias estructurales de gestión comunicacional y relacional. Se proponen sugerencias en el apartado final, que ayuden a fortalecer la transparencia, el acompañamiento y sensibilidad intercultural, lo cual es vital dada la vulnerabilidad del cliente migrante.

Palabras clave: traducción jurada, migración chilena, Alemania, calidad del servicio, modelo SERVQUAL, relación cliente-traductor, competencia traductora.

ABSTRACT

This study examines the relationship between Chilean clients and certified translation service providers in the German city of Leipzig, within the context of migration procedures. A mixed-methods design was employed, administered to 20 Chilean residents who have used the certified translation service. The instrument combined general and demographic screening questions, 31 SERQUAL-based Likert items, and open-ended questions aimed at capturing subjective experiences and perceptions of the migration-related translation service.

Quantitative findings reveal a critical duality in perceived service quality. On one hand, the dimensions of **Reliability** and **Assurance** obtained the highest scores, above 75-90 % satisfaction, indicating that certified translators consistently deliver accurate, institutionally accepted documents while maintaining strict ethical standards and confidentiality. On the other hand, the dimensions of **Responsiveness** and **Empathy** showed critical deficiencies, with dissatisfaction rates ranging from 45 % to 60 %. Major issues include limited follow-up, lack of clarity when explaining the translation process, use of inaccessible language for migrants, slow response times and a perceived relational distance from the translator. These communication and relational gaps undermine the overall translation service experience.

Qualitative analysis confirms this polarization. While 50 % of respondents valued the technical quality and efficiency of it, the other 50 % expressed dissatisfaction linked to poor communication, insufficient guidance, and lack of empathy.

The study concludes that certified translation services in the city of Leipzig are sustained by high technical competence but weakened by structural deficiencies in communicational and relational management. The final section offers suggestions aimed at strengthening transparency, client support, informational clarity, and intercultural sensitivity, which are vital given the vulnerability of migrant clients, thus keeping a more comprehensive and ethically aligned translator-client relationship.

Keywords: Certified translation, Chilean migration, Germany, Service quality, SERVQUAL model, translator-client relationship, translation competence.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Contexto, brecha y planteamiento del problema

La movilidad internacional en la región europea y específicamente en Alemania ha provocado el incremento en la necesidad de servicios de traducción jurada, especialmente en contextos migratorios donde la documentación precisa y comprensible es esencial para la integración y el cumplimiento de requisitos legales. En Leipzig, una ciudad alemana con una creciente comunidad extranjera, la interacción entre clientes y proveedores de servicios de traducción jurada desempeña un papel crucial en la experiencia migratoria.

Alemania ha sido históricamente un país receptor de migración, pero en los últimos años se ha consolidado como uno de los destinos más importantes de Europa para personas migrantes y solicitantes de asilo. Según datos del microcenso realizado por la Oficina Federal de Estadística de Alemania (Statistisches Bundesamt, por su sigla Destatis), en 2024 residían en Alemania más de 21,2 millones de personas con algún tipo de historia de inmigración (*Einwanderungsgeschichte*), categoría que incluye a ciudadanos que poseen uno o dos progenitores de nacionalidad extranjera, de entre las cuales 14,1 millones poseen nacionalidad extranjera no por naturalización ni descendencia (Destatis, 2024). Este fenómeno no es aislado: a nivel europeo, la Agencia Europea de Estadística (Eurostat) estima que al 1 de enero del 2024 la Unión Europea contaba

con 44.7 millones de personas nacidas fuera del bloque europeo residiendo legalmente en su territorio, lo que representa un 9,9 % de la población total, generando diversos desafíos en materia de integración, acceso a servicios y políticas de reconocimiento intercultural (Eurostat, 2024). Este fenómeno lógicamente incluye a personas provenientes del continente americano. De acuerdo con datos oficiales de la Oficina Federal de Estadística de Alemania (Destatis), al 31 de diciembre de 2024 (Stichtag) residían en el país 355.400 personas con nacionalidades provenientes del continente americano, categoría que comprende América del Norte, Central y del Sur (Destatis, 2024). Dentro de este grupo, la población de nacionalidad chilena asciende a apenas 12.090 personas.

Estas cifras corresponden al informe estadístico oficial “Statistischer Bericht – Ausländische Bevölkerung” disponible en la página web oficial de Destatis, el cual se presenta en forma de tablas estadísticas estructuradas, correspondientes al stock de población extranjera oficialmente residente en Alemania y cuyas cifras no consideran los flujos migratorios anuales, lo que permite dimensionar la presencia relativa de la comunidad chilena en Alemania con una brecha de más de 11 meses de antigüedad.

En este contexto, Alemania ha desplegado una política migratoria que combina procesos de selección laboral cualificada con mecanismos humanitarios, particularmente tras la crisis siria y el conflicto en Ucrania. No obstante, estudios recientes revelan que persisten tensiones funcionales y emocionales entre los migrantes y las estructuras institucionales alemanas, especialmente en los procesos

administrativos donde se requiere el uso de traducciones juradas o certificadas. Estas interacciones muchas veces evidencian una asimetría comunicativa que va más allá de lo lingüístico, afectando el acceso a derechos y generando una carga emocional adicional para los solicitantes. De ahí la importancia de analizar cómo se configura la relación entre usuarios migrantes y los servicios de traducción jurada en este entorno, no solo desde una dimensión técnica, sino también humana y experiencial.

Este contexto sociodemográfico resulta relevante para el presente estudio, ya que, a pesar de ser una comunidad relativamente pequeña en comparación a las de regiones aledañas, continúa siendo un grupo de análisis pertinente en la percepción de calidad de un servicio tan importante como lo es el de traducción jurada.

En este ámbito, una traducción jurada no solo debe cumplir con la precisión lingüística y el Skopos funcional requerido por la institución (Vermeer, 1989), sino que a su vez debe alinearse con las expectativas de calidad de servicio del cliente. No obstante, varias comunidades migrantes expresan dificultades relacionadas con el proceso de búsqueda, contratación, comunicación y seguimiento con los traductores jurados. Esta brecha entre la calidad técnica esperada y la calidad de servicio percibida dentro de la relación es también objeto central de la presente investigación.

Actualmente no existen estudios que den cuenta del grado de satisfacción de los usuarios chilenos con los servicios recibidos, ni de los factores que influyen en dicha experiencia. ¿Están recibiendo un servicio que cumple con los estándares

de calidad esperados? ¿Se sienten comprendidos, guiados o bien atendidos por los profesionales del rubro? Estas preguntas surgen en un contexto donde la relación cliente-traductor es fundamental para garantizar la eficacia legal y la tranquilidad emocional del migrante.

El problema principal radica en la falta de datos sistematizados sobre cómo se percibe esta relación desde el punto de vista del cliente, lo que impide implementar estrategias de mejora continua en los servicios. Si se desconoce cuáles son las expectativas, frustraciones o elementos valorados por los usuarios, se corre el riesgo de producir prácticas poco efectivas o desconectadas de las necesidades reales; y si esto es así, el valor intrínseco del propósito de la traducción en este contexto específico se torna en un objeto confuso y decepcionante.

De esta manera, el presente estudio se abre paso en un ambiente de desconocimiento sobre la condición actual de esta relación específica, la cual forma parte fundamental no tan solo del mercado traductológico mundial, sino también de una relación social y transcultural cuyo carácter urgente y nivel de demanda ha crecido exponencialmente durante las últimas décadas

1.2. Propósito, metodología y relevancia

La presente investigación se centra en evaluar la relación entre los ciudadanos chilenos residentes en Leipzig y los proveedores de servicios de traducción jurada en el contexto de trámites migratorios. A través de un enfoque mixto que combina

métodos cuantitativos y cualitativos, se busca identificar las expectativas de los clientes, analizar el flujo de comunicación con los traductores jurados, evaluar la percepción de satisfacción y proponer recomendaciones prácticas que promuevan relaciones más efectivas, transparentes y satisfactorias entre traductores y clientes en contextos de alta sensibilidad intercultural y legal.

El presente estudio adoptó un enfoque mixto mediante la aplicación de una encuesta a 20 ciudadanos chilenos que utilizaron servicios de traducción jurada en Leipzig para trámites migratorios, la cual constaba de tres partes fundamentales: sondeo general, fase cuantitativa y fase cualitativa.

La primera fase de sondeo general buscó reconocer las principales zonas de procedencia del migrante chileno, la cantidad de tiempo que ha vivido en Alemania y específicamente en Leipzig, el tipo de solicitud oficial que motivó la búsqueda del servicio traductológico, la forma mediante la cual se informaron de éste y la cantidad de veces que lo solicitaron.

La segunda fase fue principalmente cuantitativa. Se utilizó el Modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) para medir la percepción de calidad del servicio a través de sus cinco dimensiones (**Fiabilidad, Tangibilidad, Seguridad, Empatía y Capacidad de Respuesta**). El modelo SERVQUAL (*Service Quality Model*, o modelo de calidad del servicio) es un instrumento de medición de la calidad del servicio percibida por los usuarios, basado en la comparación entre expectativas y percepciones a lo largo de distintas dimensiones del servicio

(Parasuraman et al., 1988)

Finalmente, la tercera fase comprendió preguntas de carácter abierto, destinadas a recoger opiniones y experiencias personales sobre el servicio recibido por parte de los usuarios chilenos. El propósito de esta última fase fue poder profundizar en el entendimiento de los fenómenos más evidentes registrados en los resultados de la segunda fase, para así unir los patrones y hallar una dinámica estándar en la relación traductor-cliente.

La importancia del presente estudio radica en su valor académico, profesional y social. Primeramente, cabe destacar que aporta evidencia empírica que valida el modelo SERVQUAL en el ámbito de la traductología. En este sentido, los resultados muestran que la **Competencia Traductora**, entendida como el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que intervienen en la práctica de la traducción profesional, según el modelo propuesto por el grupo de investigación PACTE (*Process of Acquisition of Translation Competence*, en español Proceso de Adquisición de la Competencia Traductora), desarrollado en la Universitat Autònoma de Barcelona (PACTE, 2003), debe ser analizada de forma integral, incluyendo y destacando las subcompetencias **Instrumental** y de **Mediación**. El análisis, aunque breve, de estas subcompetencias puestas en práctica en un contexto migratorio real y creciente, permitirá también el fomento en la concientización de la relevancia de la enseñanza y el **perfeccionamiento** del servicio traductológico en todas sus aristas desde la etapa inicial del aprendizaje

de la traducción.

Adicionalmente, este breve análisis comparte un diagnóstico preciso sobre las fallas que generan el alto costo emocional del cliente, permitiendo a los traductores gestionar un autoanálisis profesional y generar nuevos diseños de protocolos que fortalezcan las dimensiones de servicio de **Capacidad de Respuesta y Empatía**.

Finalmente, un análisis de este tipo también contribuye al cuestionamiento de la visión idealista que se tiene sobre la experiencia del cliente migrante chileno en un contexto de vulnerabilidad, haciendo del servicio más bien un productor de estrés que un verdadero facilitador de la integración, y abriendo a su vez una nueva brecha de exploración a todo tipo de análisis social que se genere al respecto.

MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentos de la traducción como servicio y producto

La traducción puede entenderse, de manera general, como un servicio profesional que produce un texto meta fiel y funcional al propósito de uso del cliente o de la institución receptora. En este estudio se adopta una perspectiva funcional y comunicativa de la traducción, afín a la propuesta por diversas autoras como Malmkjær (2022), para quien la traducción implica un proceso de mediación y transferencia de sentido entre lenguas, mediante el cual un discurso lingüístico de partida se reexpresa en la lengua meta, atendiendo a sus finalidades comunicativas. Esta definición resalta el núcleo de la traducción como un proceso de reexpresión o transferencia de sentido, el cual está sujeto a la finalidad comunicativa que rige el encargo. Es justamente este propósito, ligado al requisito de ‘redactar bien el texto de llegada’ (Hurtado Albir et al., 2019, p. 25), el que traslada el foco de la traducción de ser un mero producto final a ser considerada como un servicio profesional que debe reflejar y satisfacer las múltiples dimensiones de calidad percibida por el cliente.

2.2 Enfoque funcionalista, Migración y Mediación

2.2.1. La teoría del Skopos y el principio de lealtad

Desde la misma perspectiva conceptual, el enfoque funcionalista ofrece un punto de partida central a la hora de observar los diferentes textos a traducir. La teoría del Skopos formulada por Hans Vermeer (1989) plantea que la traducción debe orientarse por el propósito comunicativo específico que cumple en el contexto de llegada, más que por la equivalencia formal con el texto de origen. En los trámites migratorios, por ejemplo, este propósito se traduce en la necesidad de producir textos comprensibles, válidos jurídicamente y adecuados al sistema receptor.

Complementariamente, Christiane Nord (1997) amplía esta visión con el principio de lealtad, que exige al traductor responder tanto a las expectativas del emisor del texto como a las del receptor. Para Nord, la traducción profesional implica una relación ética y comunicativa que asegura la coherencia del proceso traductológico con las condiciones del encargo. En el ámbito de la traducción jurada, este principio adquiere un carácter esencial, ya que el traductor es quien debe equilibrar la fidelidad jurídica del texto con su comprensibilidad para las autoridades y los usuarios finales.

2.2.2 La traducción en contextos de movilidad humana y mediación cultural

En el marco de la movilidad humana de las últimas décadas, la traducción ha adquirido un valor particular, que ha ido mutando de acuerdo con la realidad de la perspectiva que adquieren las sociedades respecto de la migración y cómo esta debe de abordarse. Datos recientes del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR, por su siglas en español, UNHCR por sus siglas en inglés) muestran un incremento sostenido del desplazamiento a nivel global, lo que implica una mayor gestión jurídica en sistemas lingüísticos y culturales ajenos (ACNUR, 2022); sin embargo, no existen datos que tomen en cuenta la relación traductor-cliente en un contexto de traducción jurada para trámites migratorios que no involucren una necesidad de refugio o asilo. Diversos organismos internacionales relacionados con el manejo del fenómeno de migración forzada y mediación cultural en contextos críticos destacan que, en todos los contextos migratorios, la mediación lingüística constituye una herramienta fundamental para garantizar el acceso a derechos y a procedimientos administrativos y judiciales. Este fenómeno puede denominarse traducción migratoria, la cual se entiende como la traducción jurada de documentos y comunicaciones requeridas por personas migrantes ante las autoridades, para regular su situación, acreditar estudios o gestionar trámites legales. En el caso de un migrante que depende de la exactitud de una traducción jurada para obtener una visa, la lealtad sobre la que Nord hace hincapié es entonces no solo un criterio ético, sino un requisito de justicia.

La discusión sobre la funcionalidad también conecta con la idea del traductor como mediador cultural y social. Autores como Köksal y Yürük (2020) han enfatizado que la traducción no es una operación neutra, sino un espacio de encuentro intercultural que puede facilitar o bloquear procesos de inclusión. En la esfera jurídica, Šarčević (1997) advierte que un error traductológico puede alterar no solo la comunicación, sino también la justicia misma, afectando derechos fundamentales.

2.3 La figura del traductor jurado y la traducción de certificados

2.3.1. Rol del traductor jurado y exigencias legales

Esta exigencia remite a su vez a la figura del traductor jurado (beeidigte:r/ermächtigte:r Übersetzer:in). En el contexto alemán, se trata de un profesional habilitado que ha prestado juramento ante un tribunal regional superior (Oberlandesgericht) o un tribunal de distrito (Landgericht) competente que le otorga esta facultad legal de emitir traducciones juradas cuya firma y sello certifican su fidelidad e integridad frente al documento original (Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V. [BDÜ; Federación Alemana de Intérpretes y Traductores], s.f.-a). Dichas traducciones son reconocidas por las autoridades alemanas y por los distintos tribunales a nivel nacional (BDÜ, s.f.- b; Bundesministerium der Justiz [Ministerio Federal de Justicia de Alemania], s.f.). La práctica de esta exigencia legal en Alemania promueve entonces el principio de lealtad de Nord (1997), al situar la fidelidad no solo como deber ético hacia el

cliente y emisor, sino también como una exigencia de justicia frente a la autoridad receptora.

En el caso de Alemania, la Embajada de Alemania en Santiago señala que no cuenta con una oficina de traducción y, por ende, no emite traducciones juradas por sí misma, sin embargo, mantiene un listado de traductores reconocidos cuya idoneidad profesional ha sido verificada para fines consulares; y solicita que los trámites migratorios y consulares se acompañen de traducciones certificadas por traductores acreditados, ya que en Chile no existe la figura legal de traductor jurado. Sus traducciones son aceptadas por la Embajada para determinados trámites, pero no equivalen jurídicamente a una traducción jurada alemana. (Embajada de Alemania en Chile, 2023). Los documentos que requieren de traducción incluyen habitualmente partidas de nacimiento, defunción, matrimonio, sentencias judiciales, diplomas y certificados académicos, entre otros (Embajada de Alemania en Chile, 2023). En Chile, el Ministerio de Relaciones Exterior (MINREL) ofrece un servicio de traducción de documentos que, como condición previa, exige la apostilla o legalización de estos antes de proceder a la traducción (Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile, 2023).

El término traducción jurada puede representar significados distintos según el país. En Alemania, se utiliza para hacer referencia a una traducción jurada realizada por un traductor habilitado or tribunal. En Chile, en cambio, no existe la figura de traducción jurada; el Ministerio de Relaciones Exteriores emite

traducciones certificadas únicamente en el marco de procesos judiciales, conforme a la Resolución Exenta N.º 2254 ¹(2011).

En el presente análisis, el término traducción jurada se empleará exclusivamente para referirse a traducciones juradas alemanas, mientras que las traducciones realizadas por profesionales inscritos en la lista de la Embajada se denominarán traducciones reconocidas. Si bien en la encuesta oficial se utilizó el término “traducción oficial”, por ser una expresión más común y comprensible para el público general chileno, el análisis de los resultados y la redacción del presente trabajo adoptan el término “traducción jurada”, que corresponde a la denominación técnica y jurídicamente precisa del servicio en el contexto alemán, con el fin de no generar confusiones adicionales en el análisis.

Se respetará estrictamente esta distinción terminológica con el fin de evitar ambigüedades conceptuales y jurídicas.

2.3.2. La traducción de certificados

Es por esta misma razón y por la importancia que adquiere el rol del traductor jurado como mediador en un espacio cultural y legal tan relevante, es que el eje central del análisis de este estudio es la traducción jurada de certificados y documentos similares, ya que en ella yacen las diferentes estrategias, no solo de traducción, sino de mediación entre el cliente, el traductor y el sistema jurídico,

¹ Se trata de un acto administrativo del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile que regula el alcance del servicio de traducciones oficiales, estableciendo que, a partir de su entrada en vigencia, dicha cartera deja de realizar traducciones para determinadas situaciones, en particular en el ámbito judicial. La resolución fue dictada y publicada el 3 de noviembre de 2010, sin embargo, su aplicación práctica comenzó el 1 de enero de 2011.

legal y migratorio dentro del cual se trabaja.

En este mismo sentido, Stolze (2014) subraya en su *Praxishandbuch Urkundenübersetzung* sobre la importancia de las habilidades textuales, terminológicas y jurídicas específicas que requiere la traducción de certificados y documentos oficiales, destacando a su vez la noción que debe tener el traductor sobre esta gran responsabilidad jurídica. La autora define los certificados (Urkunden) como textos con valor probatorio en el orden administrativo o judicial, cuya traducción debe cumplir los criterios de completitud y exactitud, al actuar exclusivamente como una ayuda de lectura (Lesehilfe), sin sustituir su validez legal. Es por esto que el traductor jurado se ve obligado a mantener la fidelidad y neutralidad, garantizando la integridad del documento traducido mediante su sello y firma.

2.4. La competencia traductora integral PACTE y el Workflow

Tras comprender la especificidad de la traducción de documentos oficiales, surge la pregunta de qué requiere realmente un traductor para realizar con calidad este tipo de encargos. Para comprender la dimensión profesional de la traducción en este contexto, resulta pertinente considerar el modelo de competencia traductora propuesto por el grupo PACTE, que la define como un conjunto de subcompetencias interrelacionadas —competencia bilingüe, instrumental, extralingüística, estratégica, psicofisiológica y de conocimientos sobre traducción— (PACTE, 2003). Entre ellas, la subcompetencia estratégica posee un

rol vital al guiar la toma de decisiones y garantizar la calidad del resultado.

2.4.1. La práctica y el workflow

Estas competencias no se desarrollan de manera abstracta ni mucho menos aisladas entre sí, sino que se materializan en la práctica profesional, fenómeno que se puede ver, por ejemplo, en el análisis del encargo, la gestión terminológica del contenido, el uso de herramientas de traducción asistida y la revisión del texto y cumplimiento de normas profesionales (PACTE, 2017; BDÜ, 2022). Para fines de este análisis, entenderemos el *workflow* como el flujo o secuencia de acciones y decisiones que van desde la recepción del encargo hasta la entrega del documento final. De acuerdo con la perspectiva del grupo PACTE (2003), este flujo no es lineal, sino estratégico y flexible. En el caso de la traducción jurada, suele incluir el análisis de los requisitos del documento, la documentación y terminología, redacción, revisión, certificación y entrega del documento traducido, junto con un seguimiento posterior. Este enfoque en el ámbito de la prestación de servicios de traducción profesional se ve reforzado por la norma internacional ISO 17100, la cual establece requisitos para los procesos y la gestión del servicio de traducción profesional, enfatizando la competencia del traductor, la revisión del producto y la trazabilidad del proceso (International Organization for Standardization [ISO], 2015). Este *workflow* integra también el manejo de la relación que se mantiene en cada etapa del proceso, reforzando la importancia de la dimensión de servicio.

Estandarización y servicio

La importancia en la aplicación de estas subcompetencias interrelacionadas también se refleja en las directrices de la Oficina Federal Alemana de Migración y Refugiados (Bundesamt für Migration und Flüchtlinge BAMF) en Alemania, que establecen estándares de neutralidad, fidelidad y profesionalismo para intérpretes en procedimientos de asilo (2023). Aunque dirigidos a la interpretación, estos principios son extrapolables al trabajo del traductor jurado, quien enfrenta las mismas exigencias de precisión y responsabilidad en documentos jurídicos, y son un claro ejemplo de que la profesión y su desarrollo diario dentro de un sistema de servicio debe ser estandarizada e igualmente eficaz. En Alemania, el BDÜ promueve estándares profesionales que subrayan precisamente esta integración de competencias técnicas y habilidades relacionales que van en beneficio directo del cliente, en las cuales se incentiva el establecimiento de una relación basada en la claridad contractual, la comunicación constante, la confidencialidad y la orientación respecto a los requisitos formales de los documentos requeridos (BDÜ, 2022).

2.5. Modelo SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio

Ahora bien, considerando el sistema traductor y sus distintos engranajes, podemos entender claramente entonces que la calidad de la traducción no se limita tan fácilmente a la exactitud textual, sino que también implica la experiencia que el

cliente percibe del servicio.

Para captarla, este estudio recurre al modelo de análisis de calidad de servicio SERVQUAL desarrollado por Parasuraman et al. (1988), que posee gran influencia y que evalúa la brecha entre expectativas y percepciones en cinco dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Empatía, la Capacidad de Respuesta y Garantía.

Investigaciones recientes han validado su pertinencia en el ámbito traductológico: Yao y Yang (2021) adaptaron SERVQUAL al contexto de agencias de traducción en China, confirmando su alta consistencia, mientras que Zhang y Li (2020) propusieron un análisis jerárquico que pondera el impacto relativo de cada dimensión en la satisfacción global del cliente. Estos aportes refuerzan la necesidad de abordar la traducción jurada no solo como producto, sino como servicio, donde factores como la puntualidad, la claridad en la comunicación o la transparencia en el precio adquieren un peso crucial. Estas cinco dimensiones permiten operacionalizar y evaluar cómo se relaciona el traductor con sus clientes y de qué manera entrega un servicio integral que combina calidad técnica y un trato humano sólido.

El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), propone que la calidad del servicio puede evaluarse a partir de la diferencia entre las expectativas que el cliente tiene y su percepción posterior al recibir el servicio. Esta brecha se analiza mediante cinco dimensiones, las cuales permiten

operacionalizar el concepto de calidad en contextos diversos. A continuación, se presenta una breve definición de cada una de estas dimensiones, tal como han sido propuestas originalmente por sus autores y adaptadas al ámbito de la traducción jurada:

Tangibilidad: esta dimensión se refiere a los elementos físicos y visuales del servicio, tales como la presentación de los documentos traducidos, el diseño del formato, la tipografía, la pulcritud y profesionalismo del material entregado, así como los medios de comunicación utilizados (correos, presupuestos, informes). En traducción jurada, la influencia de esta dimensión se ejerce de forma directa en la confianza inicial del cliente hacia la imagen profesional del traductor.

Fiabilidad: corresponde a la capacidad del prestador de servicio de cumplir de forma precisa, coherente y puntual con lo prometido. En el caso de la traducción jurada, involucra aspectos como la fidelidad del contenido traducido, el respeto a los plazos de entrega, y la consistencia terminológica con las exigencias institucionales.

Capacidad de Respuesta: hace referencia a la disposición y agilidad del proveedor para asistir a su cliente, resolver dudas y actuar ante imprevistos. En el contexto migratorio, esta dimensión se relaciona con la prontitud en las respuestas del traductor, la flexibilidad frente a los plazos administrativos, y su compromiso con acompañar el proceso del cliente.

Seguridad o Garantía: esta dimensión engloba la competencia técnica del

proveedor, su profesionalismo, y la capacidad de transmitir confianza y credibilidad. En traducción jurada, incluye la percepción de que el traductor posee el conocimiento legal y lingüístico necesario para asegurar que el documento será válido ante las autoridades correspondientes.

Empatía: finalmente, esta última dimensión hace alusión al grado de atención personalizada y comprensión que el proveedor demuestra hacia las necesidades del cliente en específico. En este ámbito, implica un trato respetuoso, cuidado en el uso de un lenguaje claro y accesible, y la disposición a orientar al usuario durante el proceso, especialmente en situaciones emocionalmente complejas como las migratorias.

Estas cinco dimensiones permiten comprender que la evaluación de un servicio como el de traducción jurada no se limita únicamente al producto final que es el texto traducido, sino que también involucra todos los aspectos relacionales, comunicacionales y contextuales que configuran la experiencia del cliente.

Síntesis del marco teórico

Tomando entonces estos conceptos de traducción, funcionalismo, certificación oficial, competencias traductoras y de análisis en la calidad del servicio como fundamentos del servicio de traducción a estudiar, podemos establecer también un análisis de estas estrategias de funcionamiento del sistema o relación traductor-cliente y observarlo desde una base sólida, en donde tanto el texto meta como el cliente actúan como testigos inherentes a la calidad de la satisfacción dentro del

proceso migratorio; acción que es posible evaluar mediante el modelo señalado, que no solo dictaminará lo satisfechos que pueden llegar a estar los clientes con la traducción del documento certificado, sino también lo amplio de la desconocida brecha entre la entrega de un servicio de traducción y la eficacia del mismo en la satisfacción al cliente.

2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN Y OBJETIVOS

2.1. Pregunta de investigación

¿Cómo se desarrolla la relación entre los clientes chilenos y los proveedores de servicios de traducción en Leipzig en el contexto de trámites migratorios?

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivo general

Analizar la relación entre los clientes chilenos residentes en Leipzig y los proveedores de servicios de traducción jurada en el contexto de trámites migratorios, así como los niveles de satisfacción resultantes de dicha interacción.

2.2.2. Objetivos específicos

1. Identificar y caracterizar el grupo objetivo (chilenos en Leipzig que requieren servicios de traducción jurada).
2. Diseñar y aplicar una encuesta para recopilar información sobre la experiencia cliente-traductor.
3. Sistematizar y procesar los datos recolectados de las encuestas.
4. Interpretar y analizar los resultados obtenidos para identificar patrones y problemáticas en la relación cliente-traductor, elaborando

conclusiones y recomendaciones orientadas a la mejora de los servicios de traducción jurada.

3. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque y tipo de estudio

En el presente capítulo se describe el enfoque metodológico que ha sido utilizado para poder llevar a cabo este análisis. Se detallan el tipo de estudio, los instrumentos de recolección de datos, la definición de la muestra, los procedimientos para el análisis de datos y las consideraciones éticas que se toman en cuenta antes de ejecutar el análisis práctico.

La presente investigación sigue un enfoque mixto, integrando tanto métodos cuantitativos como cualitativos. Este enfoque mixto permite combinar la recolección de datos estadísticos mediante encuestas estructuradas, con un análisis cualitativo que considere percepciones, experiencias y valoraciones subjetivas por parte de los participantes. La complementariedad de ambos enfoques busca obtener una visión interesante e integral del fenómeno relacional estudiado.

El estudio es de carácter descriptivo y exploratorio. Descriptivo, ya que pretende caracterizar la relación entre clientes chilenos y traductores en la ciudad de Leipzig, a partir de las experiencias reportadas; exploratorio, ya que se investiga una realidad poco abordada en el contexto chileno-alemán, con el fin de identificar posibles patrones, problemas y oportunidades de mejora.

3.2. Población y muestra

La muestra estará compuesta por miembros de la comunidad chilena residente en Leipzig, Alemania, que hayan contratado servicios de traducción jurada para trámites migratorios. Se buscará un muestreo intencional, considerando factores como la diversidad etaria, el motivo del trámite, el tiempo de residencia en Alemania y la frecuencia con la que han utilizado servicios de traducción, entre otros. El tamaño de la muestra fue finalmente de 20 personas.

3.3. Instrumento de recolección de datos

Se utilizará una encuesta estructurada, elaborada en base a los objetivos específicos del estudio. La encuesta está compuesta de tres partes: preguntas de sondeo general, preguntas en base al modelo Likert y preguntas de carácter abierto; con el fin de recoger tanto datos cuantificables como descripciones detalladas de las experiencias. Se aplicará de forma digital y en idioma español, considerando la lengua materna del grupo objetivo. A continuación, se detalla un ejemplo de las preguntas de carácter abierto pertenecientes a la última etapa de la encuesta.

Ejemplo de preguntas

- ¿Cómo describiría su experiencia general con el traductor oficial?

- ¿Qué aspectos valoró más del servicio recibido?
- ¿Considera que el valor del servicio es acorde al mercado laboral y a la realidad migratoria?
- ¿Recomendaría ese servicio a otra persona? ¿Por qué?

Para realizar esta encuesta, este estudio adopta el modelo SERVQUAL con 31 ítems en escala Likert 1-5. La escala de Likert consta de cinco niveles de respuesta que permiten captar el grado de acuerdo o satisfacción del encuestado frente a distintas afirmaciones. Los valores van del 1 al 5, donde 1 significa “totalmente en desacuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”. Esta escala facilita la cuantificación de percepciones subjetivas, permitiendo identificar tendencias en dimensiones como la Empatía o la Seguridad del servicio de traducción jurada. Dichos ítems han sido específicamente adaptados al ámbito de la traducción jurada, que mide la brecha entre expectativas y percepciones en cinco dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. Yao y Yang. (2021) adaptaron este instrumento al contexto de agencias de traducción y validaron un cuestionario de 22 afirmaciones que presentó una alta consistencia interna ($\alpha > 0,85$) en una muestra piloto entre profesionales de traducción y clientes en Beijing. Además, los autores validan este cuestionario y muestran cómo cada dimensión (Tangibilidad, Fiabilidad,

Capacidad de Respuesta, y Empatía) se ajusta al contexto de agencias de traducción profesional actual en China. Zhang & Li (2020) complementan esta aproximación incorporando un análisis jerárquico que pondera el impacto relativo de cada dimensión en la satisfacción global del cliente.

El uso de este modelo reducirá la brecha empírica existente, puesto que, hasta la fecha, no existe un estudio que cruce datos cuantitativos SERVQUAL con los testimonios directos de migrantes chilenos en Leipzig. Esta investigación llenará ese vacío, describiendo sus niveles de satisfacción y profundizando en las razones detrás de esas puntuaciones.

La encuesta será aplicada con consentimiento informado aprobado por el Comité de Ética de la Facultad de Humanidades y Arte.

3.4. Variables de la investigación

3.4.1. Variable principal dependiente

1. Satisfacción del cliente

Se mide a través de percepciones, nivel de conformidad, evaluación de la experiencia, disposición a recomendar, etc.

3.4.2. Variables independientes

1. Calidad percibida del servicio de traducción

Claridad del texto traducido, precisión en el contenido, cumplimiento del plazo de entrega y profesionalismo del traductor.

2. Comunicación con el traductor

Rapidez en las respuestas, claridad en la información entregada, trato interpersonal, resolución de dudas.

3. Transparencia en el proceso de trabajo

Desglose de precios, entrega de factura, explicación del procedimiento de traducción, disponibilidad para seguimiento.

4. Contexto del cliente como variable de control

Tiempo de residencia en Alemania, ciudad de origen en Chile, número de encargos de traducción previos, tipo de trámite migratorio (visa de trabajo, residencia, visa de estudios, etc.)

3.5. Análisis de datos

Los datos cuantitativos serán analizados mediante estadísticas de carácter descriptivo (porcentajes, frecuencias y/o promedios), mientras que los datos cualitativos se analizarán mediante codificación temática, permitiendo

identificar patrones de opinión, percepciones frecuentes, y posibles divergencias. Este triple eje permitirá interpretar de manera crítica la información obtenida.

3.6.Consideraciones éticas

Se garantizará el consentimiento informado de todos los participantes, asegurando el anonimato y la confidencialidad de las respuestas. Los datos recopilados serán utilizados únicamente con el presente fin académico. De esta forma, se evitará cualquier forma de presión o sesgo de cualquier tipo durante la aplicación de la encuesta, resguardando la libertad de expresión de los encuestados y respetando los estándares de confidencialidad tanto nacionales como internacionales.

4. RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque de carácter mixto de tipo explicativo, en el cual se combinó el análisis cuantitativo de percepciones mediante el modelo SERVQUAL con la interpretación cualitativa de respuestas abiertas. Este diseño permitió medir no tan solo los niveles de satisfacción de los clientes chilenos, sino también de conocer de forma general las percepciones, expectativas y experiencias personales de los usuarios de traducción jurada.

La encuesta se aplicó a un total de 20 participantes, todos ellos chilenos residentes en la ciudad de Leipzig y sus alrededores, todos clientes que habían solicitado servicios de traducción certificada en contextos migratorios, académicos o laborales.

4.2. Estructura del modelo de análisis

El instrumento principal estuvo conformado por 3 partes fundamentales. La primera parte de esta encuesta contenía 6 preguntas de sondeo inicial que analizaban factores de procedencia (región chilena de origen), periodo de vida en Alemania, periodo de vida en Leipzig, tipo de visa para la cual requirieron el servicio de traducción, entre otros.

La segunda parte de la encuesta fue el instrumento principal, el cual constó de 31 ítems estructurados distribuidos en las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988): **Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad/Garantía y Empatía**. Cada ítem fue respondido en una escala de Likert de 1 (totalmente en desacuerdo) a 5 (totalmente de acuerdo), midiendo tanto las expectativas previas como las percepciones posteriores.

Finalmente, la tercera parte comprendió 7 preguntas de carácter abierto, destinadas a recoger opiniones y experiencias personales sobre el servicio recibido. Las preguntas fueron las siguientes:

- ¿Cómo describiría su experiencia general con el traductor?
- ¿Qué aspectos valoró más del servicio recibido?
- ¿Hubo algo que le incomodara o decepcionara?
- ¿Considera que el valor del servicio es acorde al mercado laboral y a la realidad migratoria?
- ¿Considera que el servicio y producto influyeron en la aprobación o rechazo de su solicitud? ¿Por qué?
- ¿Alguna vez se imaginó que el servicio de traducción oficial podría ser tan importante en su propia experiencia migratoria en Alemania?
- ¿Recomendaría este servicio a otra persona? ¿Por qué?

La inclusión de estas preguntas cualitativas responde al objetivo de capturar la voz del usuario y contextualizar numéricamente las dimensiones SERVQUAL, otorgando así una profundidad interpretativa al análisis de resultados.

5.2.1 Resultados de sondeo general

Procedencia

La mayoría del grupo de chilenos encuestados proviene de la **Región Metropolitana, Valparaíso, Biobío y Los Lagos**.

● Región de Arica y Parinacota	1
● Región de Tarapacá	0
● Región de Antofagasta	1
● Región de Atacama	0
● Región de Coquimbo	0
● Región de Valparaíso	3
● Región Metropolitana	3
● Región de O'Higgins	2
● Región del Maule	1
● Región de Ñuble	0
● Región del Biobío	3
● Región de La Araucanía	1
● Región de Los Ríos	0
● Región de Los Lagos	3
● Región de Aysén	1
● Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	1

Figura 1. Respuestas a la pregunta «¿De qué región de Chile proviene?».

Periodo de residencia en Alemania y Leipzig

Respecto a la cantidad de años vividos en Alemania, el 40% de los encuestados señalan estar viviendo en Alemania hace aproximadamente 1-3 años. En relación

con la ciudad específica escogida para realizar este sondeo, un 50 % de los chilenos señala residir en Leipzig desde hace aproximadamente 1 año o más.



Figura2. Respuestas a la pregunta «¿Cuánto tiempo lleva viviendo en Alemania?».



Figura 3. Respuestas a las pregunta «¿Cuánto tiempo ha vivido en Leipzig aproximadamente?».

Fuente de información

Un 30 % de los encuestados obtuvo la información respecto de la obligatoriedad de la traducción jurada para la presentación de sus postulaciones y trámites legales en Leipzig mediante redes sociales

(WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram).



Figura 4. Respuestas a las pregunta: «¿Cómo se enteró de los servicios de traducción disponibles en Leipzig y del profesional a cargo?».

Frecuencia de solicitud

Un 45 % de los encuestados señaló haber recurrido a servicios de traducción jurada entre 2 a tres veces desde su estadía en el país.

5. ¿Cuántas veces ha requerido traducciones oficiales en Alemania?



Figura 5. Respuestas a la pregunta: «¿Cuántas veces ha requerido traducciones oficiales en Alemania?».

Tipo de solicitud y visado

El tipo de solicitud más frecuente para el cual se presentaron las traducciones oficiales fue la solicitud de matrimonio y el visado de reunificación familiar con un 30 %, igualado por el visado de trabajo y seguido en un 25 % por la solicitud de homologación de título universitario.



Figura 6. Respuestas a la pregunta : «¿Para qué tipo de trámite utilizó la traducción?».

5.2.2. Resultados por dimensión SERVQUAL

Esta segunda categoría de la encuesta forma parte fundamental del conocimiento respecto de la realidad del cumplimiento de un servicio de traducción de calidad, el cual se verá dividido en las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, que nos permiten asegurar datos base para generar una perspectiva inicial del panorama real de la traducción jurada para la comunidad chilena residente en Leipzig.

La encuesta permitió generar un análisis detallado del índice de satisfacción por pregunta y a su vez por categoría de preguntas, para así generar un promedio general por dimensión y descubrir con ello cuáles son las dimensiones del modelo SERVQUAL presentes con más solidez y, a su vez, analizar aquellas que se reflejan de una forma menos eficiente dentro del servicio.

Cada uno de los promedios generales fue también corroborado utilizando el modelo de fidelidad de Cronbach, para así asegurar un resultado similar a lo buscado por la investigación ejemplar en la cual se inspiraron las bases de este análisis.

La fidelidad de Cronbach o coeficiente de alfa de Cronbach (1951), es una medida estadística usada para evaluar la consistencia interna de un instrumento de medición, esto es, el grado en que los ítems que lo componen miden de forma coherente una misma dimensión. En el contexto del presente análisis, este coeficiente se empleó para verificar la fiabilidad de las dimensiones del modelo SERVQUAL aplicadas a la encuesta, asegurando que los ítems agrupados por dimensión presentasen un comportamiento estadísticamente consistente. El análisis arrojó un valor global de $\alpha = 0,96$, indicando una alta consistencia interna entre los ítems evaluados. No obstante, dado el carácter exploratorio del estudio y la medida reducida de la muestra ($n=20$), este resultado se interpreta únicamente de manera orientativa, sin pretensión de una generalización estadística, sino solo como respaldo de la coherencia interna del instrumento dentro del presente contexto. Los ítems se presentaron de forma alternada para el análisis de las cinco dimensiones.

Ejemplo

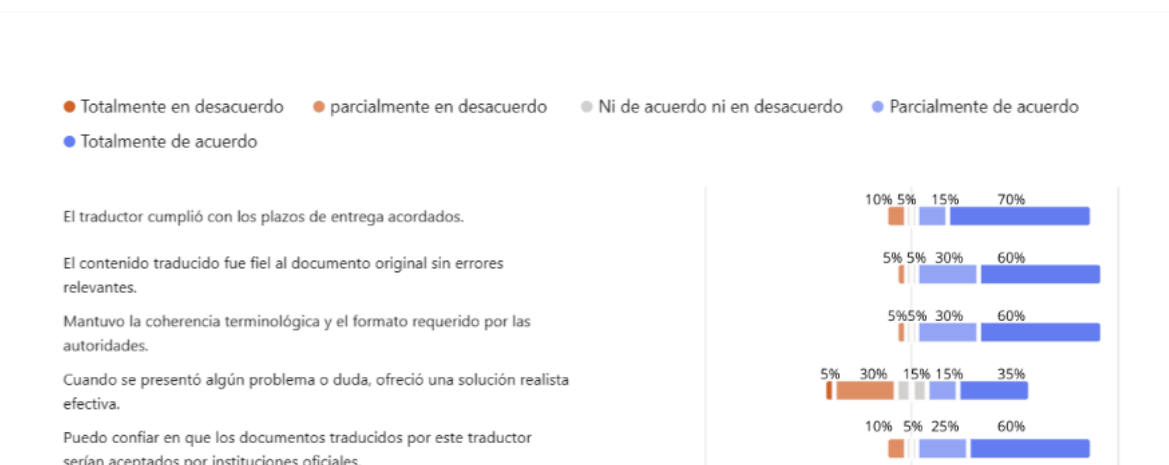


Figura 7.: Ejemplo de secuencia de preguntas

Dimensión 1: Tangibilidad

La dimensión de Tangibilidad busca analizar el nivel de satisfacción del cliente respecto de la apariencia visual, la presentación del texto traducido, la comunicación escrita y el profesionalismo formal del traductor.

“El traductor entregó los documentos en un formato limpio, ordenado y profesional”

Con un 45 % de los clientes considerando una satisfacción total y un 35 % de parcialidad positiva, podemos evidenciar una percepción sólida sobre el cuidado formal en la entrega, lo cual es un componente clave de confianza sobre la imagen del traductor en contextos administrativos, donde la forma del documento posee valor simbólico (Stolze, 2014). La ausencia total de insatisfacción directa es un indicador muy fuerte del cuidado del formato, fortaleza incuestionable de los proveedores. El 20 % de neutralidad, sin embargo, sugiere que, si bien no existen quejas sobre el formato, este no siempre supera las expectativas de una quinta parte de la muestra.

“La presentación del texto traducido (estructura, tipografía y claridad) cumplió con los estándares esperados”

Un ítem sólido de satisfacción es el 85 %, correspondiente a la unión de un acuerdo parcial (45 %) con el más predominante en cuanto a seguridad (40 %), cumpliendo aun así con los estándares funcionales. La escasa insatisfacción (5 %)

denota nuevamente una buena brecha de mejora.

“La comunicación escrita y digital del traductor (correos, mensajes, presupuestos) fue clara y bien presentada”

Un ítem mucho más polarizado y bajo ha sido el de la presentación en la comunicación escrita. El 35 % de insatisfacción por la claridad del intercambio digital, es un indicador de que, si bien el dominio técnico puede ser alto, el formato de presentación de presupuestos o resolución de dudas es deficiente. En una era tan digital como la nuestra, no es altamente sugerible ni excusable efectuar negocios con un cliente presentando una comunicación poco fiable e interacciones intermitentes. Un canal así no proyecta el mismo nivel de profesionalismo que el producto impreso.

“Mantuvo la coherencia terminológica en el formato requerido por las autoridades”

Sin mayores rasgos negativos, el ítem de satisfacción presenta un 90 %, subrayando la capacidad del traductor jurado de entregar textos de calidad acorde al formato y el contexto legal.

“Tuve seguridad de que la traducción era adecuada para su presentación oficial”

El 20 % de insatisfacción en la seguridad percibida es un resultado inesperadamente elevado, considerando la alta eficiencia técnica. Aunque el 75 % se siente seguro, el descontento de una quinta parte de los chilenos encuestados

sugiere que las deficiencias en la gestión comunicativa vistas en el ítem 3, generan dudas residuales previas sobre la idoneidad final del documento. Este hallazgo refuerza así la idea de que la tangibilidad no es solo la belleza del formato, sino la capacidad de proyectar una seguridad institucional inquebrantable, especialmente antes de presentar los productos traducidos frente al sistema legal receptor y las instituciones correspondientes.

Conclusión general

Existe una contradicción entre el producto y el proceso de comunicación: los indicadores de la calidad intrínseca del documento traducido son consistentemente altos, tales como limpieza, coherencia, formato y estándares generales; mientras que la comunicación escrita cae drásticamente a solo un 45 % de satisfacción, dejando un 35 % de insatisfacción latente. La falta de claridad y la presentación en correos y presupuestos continúa comprometiendo la imagen profesional que sí proyecta el documento final. Aun así, el promedio de satisfacción general continúa siendo alto (85 %). El traductor responde demostrando un dominio impecable de los estándares gráficos y formales requeridos por las autoridades.

Nuevamente la comunicación actúa como un factor de riesgo para la estabilización del servicio de traducción jurada profesional en un medio de demanda creciente.

Parasuraman et al. (1988) señalan que la tangibilidad, al constituir el primer

contacto perceptual con el servicio, influye directamente en la confianza inicial del cliente. En esta dimensión, los resultados corroboran que el impacto positivo de la presentación documental reduce Parcialmente las debilidades observadas en la interacción personal.

Dimensión 2: Fiabilidad

Los aspectos medidos en esta dimensión son principalmente la capacidad del traductor para cumplir con lo prometido (plazos, exactitud del contenido y coherencia del formato), así como su competencia profesional frente a imprevistos.

“El traductor cumplió con los plazos de entrega acordados”

Los resultados de este ítem demuestran un alto consenso entre los encuestados respecto al cumplimiento en la entrega de las traducciones. El 85 % de los participantes manifestó niveles de acuerdo positivos, sugiriendo así una percepción sólida de responsabilidad profesional. Al observar, sin embargo, el 10% de insatisfacción parcial, vemos una brecha de debilidad en el componente administrativo del tiempo del traductor. Esto afectaría directamente el Skopos del documento dentro de su contexto. Esto señala que debe ser reforzado.

“El contenido traducido fue fiel al documento original sin errores relevantes”

Una respuesta positiva mayor fue la presentada por el traductor entorno a la

fidelidad e impecabilidad en la traducción del texto original, revelando una satisfacción general que ponderó 90 %, seguida por una neutralidad del 5 % y una insatisfacción del 5 %, que podría tener relación con detalles mínimos durante la edición y corrección de la versión final del texto. En general, estos datos se alinean positivamente con la visión de Stolze (2014), quien considera la calidad de la traducción desde el equilibrio entre su adecuación funcional y su exactitud semántica como documento de ayuda en la lectura (Lesehilfe) del documento oficial.

“Mantuvo la coherencia terminológica y el formato requerido por las autoridades”

Lo mismo ocurre en el caso del cumplimiento del formato requerido por parte de las autoridades alemanas, que pondera a su vez con un 90 % de satisfacción general. Este resulta evidencia que los traductores están cumpliendo con los diversos estándares de tangibilidad requeridos, tales como sellos, certificación y diseño.

“Demostró profesionalismo en su apariencia durante todo el proceso”

Este ítem revela el mayor punto de insatisfacción y dispersión de toda la dimensión. Con un 45 % de insatisfacción activa, las respuestas sugieren una disociación profunda entre la calidad técnica y la imagen administrativa proyectada por el traductor. La alta insatisfacción nos indica que la excelencia técnica (90 %) está siendo opacada por una falta de formalidad en el trato o la

apariencia, un factor no verbal que incide directamente en la fiabilidad general de un traductor, su empresa y su servicio.

“Puedo confiar en que los documentos traducidos por este traductor serían aceptados por instituciones oficiales”

A pesar de lo anterior, este ítem revela una confianza de un 85 % que confirma que, gracias a la intervención profesional del traductor, el cliente chileno puede dar un paso adelante en el proceso migratorio.

Conclusión de la dimensión

El promedio general de la dimensión **Fiabilidad** ponderó un 79 % de satisfacción, 15 % de insatisfacción y un 6 % de neutralidad. Existe una dualidad crítica, que revela un hallazgo interesante para la esfera del servicio traductológico: existe una satisfacción sólida en la fiabilidad técnica respecto a la precisión, el valor funcional y el formato del producto, sin embargo, esta se ve opacada por la vulnerabilidad en la fiabilidad de la gestión. La alta satisfacción técnica está siendo lentamente socavada por la falta de profesionalismo.

Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Esta categoría del análisis cualitativo del servicio evaluó únicamente la actitud del traductor frente a las necesidades de los clientes, sus consultas sobre el texto e imprevistos relacionados con el servicio o formalidades del trámite. Si bien algunos ítems son compartidos o similares con aspectos de la dimensión de

fiabilidad, esta dimensión se enfoca más en el valor operativo debido a su relación con la respuesta al cliente en especial cuando el cliente se encuentra bajo presión entorno a fechas de entrega y presentación oficial de solicitud.

“Me explicó claramente cómo funcionaría el proceso de traducción”

La presente dimensión inicia con una cifra preocupante. Este ítem muestra una clara mayoría de insatisfacción, ponderando como la más alta con un 50 %. La falta de claridad en la explicación del proceso produce incertidumbre desde el inicio, en especial para el cliente que desconoce en absoluto el proceso de legalización y apostilla de sus documentos. El traductor falla así, en su rol como mediador informativo, obligando al cliente a tomar decisiones en base a información parcial y/o confusa. De todas formas, la satisfacción base más el índice parcial siguen evidenciando un equilibrio que presenta posibilidades de mejorías (45 %).

“Cuando se presentó algún problema o duda, ofreció una solución realista efectiva”

Nuevamente, se presenta una contradicción interna en la percepción de los encuestados, quienes afirman con un 50 % de satisfacción, sentirse seguros de las estrategias resolutivas del traductor. Un 35 % de ellos declaró sentirse inseguro e insatisfecho con la capacidad resolutiva, por lo que es complejo aseverar que existe un equilibrio en la percepción general del balance entre excelencia técnica, fluidez y eficacia comunicativa. Lo clave, sin embargo, es reconocer que, si el

proceso no se explica de forma clara y eficaz, las dudas y problemas que surjan en este mismo se sumarán a la inconsistencia inicial y requerirán, por ende, soluciones más complejas que un traductor no siempre logrará resolver a cabalidad.

“El traductor respondió con rapidez a mis consultas y solicitudes”

Si bien la contradicción relativa a la excelencia técnica y la comunicación era notoria, el presente ítem se establece como un factor predominante de la constatación de un claro e ineludible inconformismo producto del tiempo de respuesta. Ponderando un 60 % de insatisfacción activa, se considera que la alta carga de trabajo o una gestión de canales de comunicación deficiente, afecta directamente la percepción que tiene el cliente chileno sobre el servicio ofrecido por el traductor jurado en Alemania.

“Mostró disposición para aclarar mis dudas antes y después del servicio”

Con un 55 % de insatisfacción, este ítem corrobora nuevamente que existe un descontento alarmante frente a la disposición que tiene el traductor para referirse a su propio cliente. Este alto índice sugiere que la ayuda se pudo haber brindado de forma limitada o con una actitud poco deseable. En contextos legales altamente complejos, la falta de disposición post-servicio genera una percepción de que la relación es puramente transaccional y acaba una vez se paga el servicio, sin valorizar la retención del cliente, lo cual constituye una estrategia laboral que no responde adecuadamente a las expectativas del usuario.

“Se comunicó en un lenguaje accesible y fácil de entender”

Un 55 % de insatisfacción indica que los traductores están utilizando un lenguaje posiblemente técnico o legal en exceso, lo cual no es adecuado para clientes migrantes cuyo conocimiento del idioma extranjero ya es relativamente mediano o nulo. Esto se relaciona con el primer ítem de forma directa: si el lenguaje no es accesible, la explicación de cómo funciona el proceso será percibida inmediatamente como confusa.

“Explicó claramente las condiciones del servicio antes de comenzar el trabajo”

Aunque el nivel de insatisfacción en este ítem es ligeramente menor que en otros ítems, sigue siendo muy alto. Este resultado, junto al primer ítem, confirma una clara debilidad en la claridad y transparencia de la información clave pre-servicio, como lo es la entrega de tarifas, tiempos, alcance y condiciones de trabajo. El cliente inicia el proceso sin una comprensión sólida de las condiciones, impactando negativamente su confianza y satisfacción en las etapas subsiguientes.

Conclusión general

El desempeño profesional entorno a la comunicación bordea una insatisfacción de 50.8 %, mientras que la satisfacción total de los ítems revela un bajo 43.3 %. En general, los aspectos menos eficaces fueron la rapidez (60 %), el lenguaje (55 %) y la falta de explicación del servicio (50 %). Esto nos permite concluir que existe una falla estructural en la gestión de la comunicación, caracterizada entonces por

la lentitud en la respuesta y la opacidad en la información.

Desde la perspectiva teórica, estos resultados reflejan un alto y preocupante contraste con las ideas planteadas por Parasuraman et al. (1988), quienes destacan la dimensión de **Capacidad de Respuesta** como la más influyente en la satisfacción emocional inmediata del cliente, mientras que Nord (1997) enfatiza la importancia del diálogo funcional en la relación traductor-cliente como parte del proceso de comprensión mutua.

En general, el traductor logra responder en su mayoría a los requerimientos del encargo, sin embargo, la resolución de situaciones no previstas constituye un aspecto poco fortalecido dentro de la relación laboral.

Dimensión 4: Seguridad

Los factores evaluados incluyen el grado de confianza que el cliente deposita en el traductor, su percepción de competencia técnica y ética profesional, así como la claridad con la que se comunican las condiciones del servicio.

A diferencia de los ítems descritos anteriormente, cuya similitud presentaba rasgos de comparación muy leves, la presente dimensión junto con la última dimensión (Empatía) presentan ítems de carácter casi idéntico, que revelarán si es que existe realmente una discordancia general asociada al desconocimiento o a la variación personal de la perspectiva de los encuestados a lo largo de la misma encuesta. Es clave añadir, de igual modo, que las preguntas de carácter abierto arrojarán luz sobre esta discrepancia interna, permitiendo así, una conclusión más

clara y definitiva.

“Manejó mi información personal con seriedad y confidencialidad”

Este ítem establece la base ética absoluta del servicio y asegura la permanencia en el mercado laboral traductológico: Con un 100 % de satisfacción, valida la figura del traductor como garante ético y legal en el manejo de datos sensibles. Esta confianza en la seguridad pasiva (protección de la información) es primordial y siempre actuará como uno de los pilares inquebrantables de la credibilidad profesional en el mundo de la traducción jurada en contexto migratorio y legal y coincide, además, con las recomendaciones realizadas por ACNUR (UNHCR, 2022) sobre la necesidad del resguardo de la información personal en procesos administrativos internacionales de carácter legal y con un alto valor personal.

“Protegió la confidencialidad de mis documentos y datos personales”

Enseguida podemos ver una nueva modificación en la percepción del manejo de datos personales con un 85 % de satisfacción, fenómeno que resulta difícil de comprender, ya que, a pesar de no existir índices de insatisfacción en el ítem, la neutralidad de los encuestados subió a un 15 %, sugiriendo así que existe una mayor demanda por mitigar impactos mínimos de seguridad en todas y cada una de las interacciones.

“El traductor mostró dominio de los términos técnicos y legales en la traducción”

Un 90 % de satisfacción valida nuevamente la competencia técnica y el conocimiento especializado del traductor. Lingüística y jurídicamente puede considerarse entonces como un producto robusto, con apenas un 5% de ponderación en neutralidad e insatisfacción.

“Sentí confianza en su competencia y profesionalismo”

Dentro de la dimensión de Seguridad/Garantía, este ítem posee la ponderación de más alta insatisfacción, liderando la escala con un 50 % y retornando nuevamente a la existencia de una dicotomía crítica: el cliente confía efectivamente en la ética (11 %) y en el dominio técnico (90 %), pero no siente confianza en el profesionalismo general o la competencia percibida como factor individual. Esto sugiere que la seguridad activa y la proyección de dominio es escasa y que puede surgir debido a factores de lentitud de respuesta y comunicación digital deficiente.

“Sentí confianza en la preparación y conocimiento que tiene”

El 45 % de satisfacción general no mitiga al 40 % de insatisfacción, que refuerza la idea de una falla en la comunicación. Es preciso reiterar que, si el traductor no utiliza un lenguaje apropiado y a la vez accesible y no explica bien el proceso, el

cliente no conectará el dominio del conocimiento especializado con una sensación de preparación integral, lo que se traducirá así mismo en desconfianza.

“Demostró conocer el tipo de trámite legal relacionado con mi documento”

Un 85 % de satisfacción general continúa confirmando la división de percepciones que los mismos encuestados reflejaron de forma específica entre factores de comunicación y dominio técnico.

Conclusión general

El resultado del desempeño general de esta dimensión nos revela un promedio de insatisfacción total de apenas 17.5 %, aunque de forma específica sigue siendo un fenómeno sorprendente que los encuestados demuestren tan alta insatisfacción en aspectos básicos del servicio a nivel general, tales como la comunicación y la confianza en el profesionalismo proyectado, hecho visible en las tasas de un 40 % y 50 % de insatisfacción en los ítems 4 y 5 correspondientemente. A simple vista entonces, el resultado es positivo para la proyección profesional en cuanto al dominio técnico y terminológico (75.8 %), con una neutralidad de apenas 6.6 %.

Lo mismo ocurre con la disociación entre competencias y confianza, ya que se distingue una dualidad entre la confianza ética (100 %) satisfecha y la confianza profesional (50 %) insatisfecha. El cliente chileno tiene claro que el traductor es

ético y competente en su labor central, pero no logra proyectar esa imagen hacia un punto de aspiración máxima.

Dimensión 5: Empatía

Esta última dimensión valora la atención personalizada, comprensión de la situación del cliente y sensibilidad del traductor hacia las necesidades emocionales y culturales de las personas migrantes. Al igual que en la dimensión anterior, existen oraciones evaluativas moduladas y redactadas de forma distinta con un contenido idéntico, ya que se busca entender cuáles son los aspectos que varían de ítem a ítem, que permiten al encuestado modificar su percepción de un aspecto que ha sido evaluado previamente. El contraste de ítems es casi nulo, por lo que se espera una variación mínima.

“Sentí que el servicio fue personalizado y no solo una relación comercial”

Con apenas un 40 % de satisfacción, el 50 % los encuestados demostró sentirse insatisfecho con el trato recibido por parte del traductor. Esto contradice la idea de que la insatisfacción en esta dimensión se debe únicamente a la falta de comprensión profunda, demostrando que hay problemas fundamentales en la cortesía básica. Esto es un fracaso en la dimensión humana fundamental del servicio. Un 10 % de neutralidad nos lleva a pensar que existen brechas que podrían ser aclaradas si se mejorase el trato profesional.

“El traductor comprendió mis necesidades específicas como cliente migrante”

La insatisfacción de un 45 % indica una conexión no exitosa entre el traductor y la realidad contextual del cliente, fenómeno cuestionable, en especial considerando el hecho de que un traductor jurado se envuelve en un entorno en donde, tanto trámites legales como situaciones de alta sensibilidad personal y jurídica son el fundamento para el ejercicio de su labor. En un proceso migratorio, las necesidades específicas van más allá de la traducción lingüística e incluyen el conocimiento de los plazos, requisitos y el impacto emocional del documento. Un 20 % de neutralidad sugiere dudas por parte del cliente sobre la existencia misma de tal comprensión hacia su caso particular.

“Se adaptó a mis necesidades específicas”

Habiendo analizado los ítems anteriores, cabe concluir que la alta satisfacción del cliente chileno en este caso (75 %) tendría directa relación con la efectividad y utilidad técnica que tuvo el documento traducido en su contexto. De esta manera, se refuerza el hecho de que el sentido de esta disociación yace en la inconsistencia del equilibrio entre el aspecto técnico y el aspecto de gestión y profesionalismo en la relación junto con un sólido refuerzo al trato ético y humano hacia el cliente migrante.

“Mostró comprensión hacia mi situación como migrante”

Con un 50 % de insatisfacción, un 30 % de satisfacción y un 20 % de neutralidad, se revela otro hallazgo crítico. El centro de la dimensión de Empatía es el reconocimiento de la vulnerabilidad del cliente, La falta de comprensión percibida hacia la situación migratoria anula la función de mediador cultural que posee el traductor y reduce su servicio a una simple transacción de palabras que ignora el contexto humano, el cual incluye de forma inherente a su vez estrés, incertidumbre y dificultad burocrática.

“Se adaptó a mis necesidades específicas (urgencia, formato, idioma o entrega)”

Nuevamente surge un gran contraste con la evaluación evaluativa anterior acerca de la adaptación a la necesidad específica. Con un 45 % de satisfacción y un 45 % de insatisfacción, es casi imposible comprender el contraste que existe para el cliente entre el significado de comprensión y adaptación frente a necesidades específicas y en el contacto de estas con los distintos aspectos técnicos y no técnicos de la relación. La alta polarización solo puede indicar que la adaptación no es consistente: se logra bien y se valora, o no se logra en absoluto y genera frustración en el encuestado.

“Recibí un trato amable y respetuoso en todo momento”

Un 50 % de insatisfacción en el trato amable y respetuoso logra nuevamente contradecir la idea de que una comprensión profunda del proceso traductológico dentro del servicio es argumento suficiente para la insatisfacción del cliente chileno migrante. Demuestra, por el contrario, un problema fundamental en la cortesía básica.

“En general, me sentí tratado como una persona y no solo como un cliente”

Ítem relevante, que con un 55 % de insatisfacción logra resumir la falla axial de la dimensión. La mayoría de los chilenos encuestados no siente que el servicio tenga un componente humano sólido, sino que se limita apenas a una relación económica, lo cual denota superficialidad del trato y falta de personalización. Nuevamente con una brecha del 10 % de neutralidad frente a este factor.

“Se mostró amable, respetuoso y empático durante todo el proceso”

Se ratifica, entonces, la existencia de un 50 % de insatisfacción general, reforzando la idea de que la relación humana-ética y técnico-profesional no fue uniforme durante todo el proceso, sino que decayó en etapas críticas, como lo son los plazos finales de entrega y la gestión de dudas póstumas al servicio.

“Me sentí acompañado durante el proceso de traducción y entrega”

Sobre el presente ítem y con un 55 % de insatisfacción, se puede indicar así mismo, la percepción de la figura profesional del traductor como una figura de

incertidumbre, capaz de anular el potencial valor añadido del servicio profesional.

Si el traductor no forma parte de su propio proceso dentro del servicio, este corre el riesgo de transformarse en un servicio automatizado, poco detallado y a su vez poco atractivo y sostenible a lo largo del tiempo.

“Sentí que valoró la importancia personal y emocional de mis documentos”

Finalmente, este ítem demuestra un 50 % de insatisfacción, siendo entonces la manifestación final de la completa falla de la dimensión de Empatía dentro del servicio. El cliente percibe que el traductor prefiere vincularse desde una esfera casi meramente técnica y económica.

Conclusión

El hallazgo central de esta dimensión ha sido una creciente deshumanización del servicio. Con índices de entre un 45 % y un 55 % de insatisfacción en el trato humano, la amabilidad y la sensación de ser tratado como una persona que busca ayuda mediante un servicio profesional y de calidad, esta dimensión resulta ser, en gran medida, la de menor rendimiento y el área de mayor deficiencia del servicio.

El promedio de insatisfacción general es de 48.5 %, mientras que la satisfacción de apenas un 39.5 % y la de neutralidad de un 12 %. La única

excepción para consolidar la satisfacción por sobre un 30 % ha surgido por causa de la adaptación práctica presente en el tercer ítem, lo que viene a sugerir que la adaptación del traductor es meramente por necesidad técnica y no como es de esperar, producto de la sensibilidad humana frente a la realidad cultural, personal y legal del cliente chileno migrante.

4.3. Conclusión general de resultados Likert

Analizando los resultados de cada dimensión del modelo SERVQUAL desde una perspectiva general, se revela un panorama inconsistente en la calidad del servicio cuya naturaleza es polarizada y donde la fortaleza técnica y ética del traductor jurado se ve consistentemente anulada debido a la falla estructural en la gestión humana y comunicacional.

El hallazgo más robusto del servicio radica en la calidad intrínseca del producto final de traducción y la base ética del profesional. Las dimensiones de **Fiabilidad** y **Seguridad/Garantía** confirman con un 81 % y un 75.8 % de satisfacción, que el traductor jurado cumple con su función primordial: entregar un documento preciso, legalmente válido y manejar la información privada del cliente con estricta confidencialidad (100 % de satisfacción en ética).

Esto es crucial para la investigación, ya que establece al traductor jurado como un garante legal. El usuario chileno está dispuesto a invertir y confiar porque el producto cumple con el Skopos funcional de la traducción jurada: mitigar el

rechazo en el proceso migratorio. A pesar de la alta fiabilidad técnica, el profesionalismo proyectado se ve comprometido. El 50 % de insatisfacción en la percepción de profesionalismo general (**Garantía**) indica que la excelencia técnica está siendo socavada por factores visibles y de gestión, estableciendo el primer indicio de la disociación.

Las dimensiones de **Capacidad de Respuesta** y **Empatía** son, sin lugar a duda, el foco de la crisis de calidad del servicio de traducción. Sus bajos resultados son los hallazgos más relevantes que explican la nula lealtad del cliente. Con un 50,8 % de insatisfacción, esta dimensión es el área de mayor deficiencia. El problema no es únicamente la tardanza, sino la falla estructural en la gestión comunicativa. La insatisfacción está anclada en la lentitud en las respuestas a consultas (60 % de insatisfacción) y el uso de un lenguaje no accesible (55 % de insatisfacción). El traductor no cumple con su rol de mediador informativo. Esta falla es altamente relevante porque produce ansiedad en el cliente migrante. La opacidad en la información y la lentitud en un proceso legal crítico lograron transformar al traductor de un proveedor de servicios profesionales de traducción jurada a una fuente de estrés, actuando como objeto de contradicción del valor agregado que debería ofrecer.

Por otro lado, un 48,5 % de insatisfacción general en la dimensión de **Empatía**, confirma el déficit en las cualidades humanas del buen trato. Es la dimensión que

demuestra que el usuario no se siente valorado. La razón radica principalmente en el trato y la superficialidad percibida, sumado al 55 % de insatisfacción en el ítem específico de la encuesta que hace referencia al trato humano más allá del servicio y trato al cliente.

La relevancia de este hallazgo yace en el contexto migratorio. El traductor es, a menudo, la primera figura profesional y cultural de relevancia en Alemania. El rol primario de mediador cultural del traductor jurado se opaca completamente debido a la falta de comprensión hacia la vulnerabilidad del cliente y con ello, reduce también el servicio a una transacción fría, distanciándose entre su servicio y el usuario que lo recibe. Es por ello por lo que se puede concluir que la insatisfacción más relevante para este análisis no es la técnica, sino la relacional.

El servicio de traducción jurada en Leipzig se sostiene por su producto (**Fiabilidad y Garantía**), pero fracasa por su servicio (**Capacidad de Respuesta**).

4.4. Análisis cualitativo

Preguntas de carácter abierto

El análisis de las preguntas de carácter abierto busca obtener una visión holística de la experiencia que el cliente tuvo con el traductor, con el fin de poder triangularla con las cinco dimensiones de SERVQUAL analizadas en la segunda

sección de la encuesta. La clasificación de las 20 respuestas para cada pregunta permite identificar los argumentos escondidos en las brechas calidad identificadas en el análisis cuantitativo previo.

¿Cómo describiría su experiencia general con el traductor?

Categoría de satisfacción	Conteo	Porcentaje
Satisfacción alta (excelencia)	10	50 %
Insatisfacción o experiencia no grata	7	35 %
Insatisfacción moderada (dudas)	3	15 %
Total	20	100 %

Tabla 1. Experiencia general con el traductor

Análisis temático y triangulación con SERVQUAL

El análisis temático de las respuestas cualitativas se dividió en dos categorías fundamentales que explican la polarización observada en las dimensiones anteriormente analizadas.

Primera categoría: excelencia técnico-funcional

Esta categoría agrupa los argumentos dados por los encuestados que resultaron en un índice general de 50 % de satisfacción, resultado que se triangula con las

dimensiones de **Fiabilidad**, **Tangibilidad** y **Seguridad/Garantía**. Se puede corroborar que la satisfacción está centrada principalmente en el producto y su valor instrumental.

Subcategoría	Frecuencia	Cita	Dimensión
Eficiencia y rapidez	Alta (men. 80/10)	<i>“Super buena experiencia, la traductora fue muy recomendada, muy rápida, eficiente.”</i>	Capacidad de respuesta (área de cumplimiento de plazos).
Impecabilidad del documento	Alta (men. 7/10)	<i>“El trato fue excelente, no puedo decir nada sobre su trabajo. Fue impecable.”</i>	Tangibilidad (formato limpio) y fiabilidad (precisión).
Funcionalidad lograda	Alta (men. 50/10)	<i>“Su servicio fue un siete, porque aceptaron los documentos de mis hijos para la reunificación familiar...”</i>	Garantía (área de aceptación institucional).

Tabla 2. Análisis primera categoría

Análisis de la categoría

Tanto las citas señaladas como las respuestas generales confirman que la excelencia se basa en el resultado técnico de la función legal del documento traducido. El cliente prefiere la impecabilidad del producto y valora la eficacia del mismo, lo que se alinea positivamente con la visión del Skopos como cursor

principal del proceso traductológico.

Segunda categoría: falla en la interacción y la experiencia humana

Esta categoría reúne los motivos por los cuales se presentó un 50 % de insatisfacción con las dimensiones SERVQUAL de **Empatía, Capacidad de Respuesta y Fiabilidad**. La insatisfacción se centra en la dimensión humana y el desarrollo de esta en la relación traductor-cliente.

Subcategoría	Frecuencia	Cita argumentada	Dimensión explicada
Problemas de comunicación y trato	Alta (men. 8/10)	<i>“Sinceramente sentí que su trato fue muy frío y poco claro, creo que me ofendí...”</i>	Empatía (área de trato y personalización) y Capacidad de Respuesta (claridad)
Inseguridad y ansiedad personal	Alta (men. 6/10)	<i>“Pésima, pero creo que fue porque no me entendió bien mi alemán, yo llamé varias veces nervioso y quizás eso dificultó la comunicación.”</i>	Empatía (Comprensión de la situación del migrante) y Capacidad de Respuesta (aclaración de dudas).
Fracaso crítico	Presente (men. 1)	<i>“El trato fue bueno, pero rechazaron mis documentos por errores graves. Me tocó pedir reembolso y lo malo fue perder la fecha del trámite</i>	Fiabilidad (falla total en el cumplimiento de la promesa y la precisión técnica).

Tabla 3. Análisis segunda categoría

Análisis de categoría

La insatisfacción como producto de la relación traductor-cliente no siempre se debe a errores técnicos, sino al déficit en el componente humano. Frases como “*trato frío*”, “*poco claro*” y el sentimiento de “*no me entendió*” acrecientan la baja satisfacción en el trato y la comprensión perteneciente a la dimensión de **Empatía** (50 %). Más allá del trato, es importante hacer hincapié en la gravedad que existió en la cita presentada sobre el completo rechazo de los documentos. Esto es una grave falla en la fiabilidad, ya que demuestra que la efectividad del **Skopos** del texto traducido fue nula y que, además de eliminar una oportunidad de inserción legal, acarrió consigo factores secundarios como pérdida de tiempo y ansiedad legal para el cliente.

Conclusión

Los traductores jurados en Leipzig son altamente efectivos en la **Fiabilidad** (aspecto técnico) y **Tangibilidad** del producto (50 % de satisfacción por formato y eficiencia), peor fallan significativamente en **Empatía** y **Capacidad de Respuesta** (50 %) de insatisfacción por comunicación y trato. Las citas cualitativas revelan una falla en la interacción humana y ansiedad como producto

de la comunicación y enfatiza que son estos los factores que impiden la percepción del servicio como pleno o excelente, aun incluso cuando el documento final es aceptado.

¿Qué aspectos valoró más del servicio recibido?

El propósito central de esta pregunta fue poder complementar los altos índices de satisfacción cuantitativos mediante la identificación de atributos específicos que los clientes normalmente asocian con un servicio de traducción de alta calidad. Dado que las 20 respuestas fueron positivas, el análisis mide la frecuencia y tipología de los aspectos mencionados, conectándolos con las dimensiones SERVQUAL más exitosas.

Frecuencia de Atributos y Tendencia General

Categoría de Valoración	Palabras clave	Conteo	Porcentaje	Dimensión SERVQUAL
Rapidez y Gestión del Tiempo	Rápido, a tiempo, en dos días	11	55 %	Capacidad de Respuesta
Calidad Funcional y Técnica	Sin errores, eficacia, calidad, aceptación	6	30 %	Fiabilidad (precisión) y Tangibilidad (formato)
Confianza y Transparencia	Precio, transparencia, responsabilidad,	3	15 %	Garantía y Tangibilidad (precios)
	conocimiento del trámite			
Total		20	100 %	

Tabla 4. Frecuencia de atributos

Análisis de categoría

Los resultados son claros: la **Capacidad de Respuesta** (55 %) y la **Fiabilidad** (30%) son los principales factores que producen una satisfacción real en el cumplimiento de expectativas del cliente, lo que abre también una interrogante sobre las razones por la cuales estos aspectos se encuentran tan recurrentemente en contraste. Si bien la precisión técnica resulta ser buena, la percepción previa que tiene el cliente sobre el dominio del traductor se ve opacada por la falta de comunicación durante el desarrollo del servicio, hecho que se ve aún más contrastado con la calidad del trato que sí es recibido, aspecto muy mal valorado en el análisis Likert previo a las preguntas de carácter abierto.

Primera Categoría: factor de tiempo

La presente categoría resultó ser la más valorada y demuestra que la rapidez en la entrega fue el factor crítico mejor considerado de todo el encargo.

Subcategoría	Frecuencia	Cita
Entrega expedita	Alta	<i>“La rapidez del servicio, porque lo tuvo listo en dos días, así que quedé muy contento.”</i>
Comunicación rápida	Media	<i>“Que contestaba rápido, que su trabajo fue rápido...”</i>

Tabla 5. Factor de tiempo

Análisis de categoría: Capacidad de Respuesta

El 55 % de las menciones en la respuesta general están enfocadas en la **Capacidad de Respuesta**. Esta valoración positiva del *timing* contrasta, sin embargo, con el 60 % de insatisfacción provocada por la lentitud en el tiempo de respuesta frente a las consultas. Esto sugiere que el traductor jurado en contextos migratorios prioriza su tiempo y lo invierte mayormente en la traducción del texto y el cumplimiento de su formato, mucho más de lo que lo invierte en la aclaración de dudas. Si bien el rol traductológico es la base del servicio que se ofrece, no se puede obviar ni mucho menos escatimar esta oportunidad de resolución de dudas como un puente hacia el estrechamiento de lazos en un contexto laboral. Si un traductor desea mantener un grupo sólido de clientes frecuentes, se asegurará de cumplir los parámetros mínimos requeridos para su cuidado dentro de la relación laboral.

Fiabilidad

Se reafirma el valor de la competencia técnica, mostrando que la traducción debe ser funcional para reflejar correctamente su costo.

Subcategoría	Frecuencia	Cita
Ausencia de errores	Alta	<i>“Osea que la traducción no tenía errores creo yo, es lo más importante.”</i>
Eficacia y calidad	Media	<i>“En primer lugar la rapidez, en segundo lugar, la eficacia.”</i>

Tabla 6. Análisis de Fiabilidad

Análisis de categoría

El 30 % de las menciones totales valida la fiabilidad del producto. La cita que afirma que la ausencia de errores es “lo más importante” subraya que la precisión técnica es un **valor de base** y por consiguiente, una **expectativa mínima no negociable**. El porcentaje resultante se triangula directamente con el 90 % de satisfacción en los ítems previos de *precisión y formato* de la dimensión **Fiabilidad**. Así, entonces, con un 50 % de satisfacción y un 50 % de insatisfacción sobre la experiencia general, se interpreta la existencia de un estado de neutralidad máxima.

Garantía y Tangibilidad

Esta categoría celebra aspectos de credibilidad y claridad administrativa.

Subcategoría	Frecuencia	Cita
Conocimiento específico	Media	<i>“Que sabía muy bien qué trámite necesitaba realizar.”</i>
Claridad de precio/modo	Media	<i>“La transparencia de los precios.” / “Que pudo ser un trato remoto.”</i>

Tabla 7. Garantía y Tangibilidad

Análisis de categoría

Los clientes valoran la dimensión de **Garantía** que ofrece el conocimiento especializado del traductor, quien actúa como un asesor implícito durante el proceso de trámite. Existe una relación directa entre la **Tangibilidad** y la mención del trato remoto a la transparencia de precios, ya que el formato de

entrega y la claridad financiera son elementos primarios de esta dimensión.

Conclusión

Se confirma que la **Capacidad de Respuesta** es la dimensión que más satisfacción es capaz de producir en el cliente y a su vez modificar su percepción de excelencia frente al servicio. Este hallazgo debe ser un incentivo para mejorar la velocidad de respuesta al cliente migrante bajo presión en fechas límites de entrega, tanto del encargo, como de la solicitud general que éste presenta frente a las autoridades. El segundo factor más apreciado es la **Fiabilidad** (30 %), demostrando nuevamente que estas expectativas, aun siendo mínimas y básicas en el ejercicio de la traducción, pueden no ser las primeras que el cliente considere relevantes. Se entiende entonces, que la falla en el *timing* o la precisión técnica deterioran la relación profesional y que la mantención de un equilibrio entre ambas es lo único que la convierte un factor de satisfacción general alto.

¿Hubo algo que le incomodara o decepcionara?

El propósito de esta pregunta es identificar **causas directas** de la insatisfacción que resultaron en una experiencia negativa o decepcionante, conectándolas a su vez con las dimensiones de servicio menos exitosas.

Categoría de Satisfacción	Conteo	Porcentaje
No incomodidad (satisfecho)	8	40 %
Incomodidad/decepción (insatisfecho)	12	60 %
Total	20	100 %

Tabla 8. Índice de insatisfacción

La tendencia es claramente negativa. Un 60 % de los encuestados reportó algún

grado de incomodidad o decepción. Lo mismo valida la alta insatisfacción en las dimensiones de **Empatía** y **Capacidad de Respuesta** en el análisis cuantitativo.

Análisis temático

Se agrupan las 12 respuestas negativas en 3 categorías principales que explican el nivel de decepción.

Primera categoría: Empatía

Déficit en la Dimensión Humana y Trato

Se representa la frustración por la falta de conexión humana y la percepción de frialdad en la interacción, lo cual contradice las expectativas de un servicio personalizado.

Subcategoría	Frecuencia	Cita	Dimensión
Trato/Frialdad	Alta	<i>“El mismo hecho de que fuera tan cortante y fría me hizo pensar que yo era una hora de trabajo más y una cliente sin relación cercana.”</i>	Empatía (falta de personalización y comprensión)
Arrogancia/ Mal trato	Media	<i>“La arrogancia del traductor... se enojó como si tuviésemos confianza, fue muy penca.”</i>	Empatía (cortesía y respeto básico)
Falta de reconocimiento	Media	<i>“Nunca pude sentirme como una cliente, más bien me sentí como una amiga que lleva meses tratando de contactarte por WhatsApp.”</i>	Empatía (personalización y acompañamiento)

Tabla 9. Análisis de Empatía

Análisis de categoría

Las citas son contundentes y explican el 50 % de insatisfacción en los ítems de Empatía (*“sentí que el servicio fue solo comercial”*). La frustración es mayor cuando el cliente tiene una expectativa de cercanía (*“me la había recomendado una amiga”*), lo que lleva a la decepción. Poder ver el reconocimiento de la vulnerabilidad migratoria (el rol del colega social o empático) es igual de importante para el cliente que recibir un servicio eficiente.

Segunda categoría: Capacidad de Respuesta

Falla en la Comunicación y Tiempos de Respuesta

Esta categoría predomina como el principal factor generador de ansiedad, unido a la lentitud y la falta de espacio para la aclaración de dudas.

Subcategoría	Frecuencia	Cita	Dimensión
Ansiedad por demora	Alta	<i>“Totalmente, que el traductor nunca me aclaraba nada, sentí que fui quizás muy insistente con él, pero no me respondía, entonces le volvía a escribir y no me respondía y así pasaban días. El nivel de ansiedad que me provocó fue horrible.”</i>	Capacidad de Respuesta (rapidez y disposición)
Falta de espacio para preguntar	Media	<i>“Me hubiese gustado preguntarle algunas cosas sobre los documentos y cómo funcionaba su labor, pero no se dio el espacio para ello.”</i>	Calidad de Respuesta (disposición a aclarar dudas)

Tabla 10. Capacidad de Respuesta

Análisis de categoría

La mención de la ansiedad provocada por la falta de respuesta refuerza el hallazgo del 60 % de insatisfacción en la dimensión de **Capacidad de Respuesta**. El cliente chileno no percibe el silencio como profesionalismo, sino como abandono, lo que genera un “*nivel de ansiedad horrible*” en un contexto ya estresante. Es así como la falta de espacio para generar preguntas, incluso en el trato remoto, se relaciona directamente con baja **Empatía** y escasa **Capacidad de Respuesta** frente a dudas.

Tercera categoría: Tangibilidad y Empatía Dificultades lingüísticas en el servicio

Esta categoría, aunque breve, es clave para el contexto de la interacción bilingüe.

Subcategoría	Frecuencia	Cita	Dimensión
Incomprensión en alemán	Baja	<i>“Pésima, pero yo creo que fue porque no entendió bien mi alemán, yo llamé varias veces nervioso y quizás por eso se dificultó un poco la comunicación.”</i>	Tangibilidad (comunicación clara) y Empatía (comprensión).

Tabla 11. Dificultades lingüísticas

Análisis de categoría

La breve cita presentada, ilustra cómo la barrera lingüística, a pesar de estar en un contexto lingüístico enriquecido, se convierte de todas formas en una falla de servicio. El cliente, nervioso por realizar una llamada en idioma alemán, se culpa

por su desempeño y su dominio de éste, siendo que un traductor que trabaja para ambas lenguas debiese estar completamente capacitado para asistirlo en cualquiera de los dos idiomas. Ya que el encuestado no entregó más información al respecto, se puede asumir entonces, que el traductor no fue capaz de gestionar una solución rápida o una interacción multilingüe para facilitar la comunicación.

Conclusión

La decepción en el servicio de traducción es el factor dominante, ponderado en un 60 % de insatisfacción, y está anclada centralmente en la falla de la interacción humana y profesional. La categoría más crítica es el déficit en la dimensión humana, caracterizada por el trato frío, cortante o la arrogancia, lo que se corresponde directamente con el 48.5 % de insatisfacción encontrado en la dimensión **Empatía**. La ansiedad producto de la demora también es un factor clave, ya que demuestra dos instancias en particular: el cliente contacta insistentemente a su traductor jurado y éste demora en responder. La primera es un claro efecto de la segunda y no al revés, validando el 50.8 % de insatisfacción en la **Capacidad de Respuesta** frente a las consultas.

¿Recomendaría este servicio a otra persona? ¿Por qué?

El propósito de esta pregunta fue medir la lealtad del cliente y obtener argumentos capaces de explicar la división entre la alta calidad del producto y la baja calidad del proceso. El resultado es polarizado: 10 encuestados dijeron que sí y 10 dijeron que no.

Por consiguiente, la tendencia de polarización es máxima. Esta división 50/50 demuestra que el servicio acaba en un punto inestable, donde la calidad de la traducción basta para generar una recomendación, sin embargo, la experiencia del servicio es tan negativa que anula esa lealtad en la mitad de los usuarios del servicio.

Primera categoría: Fiabilidad

Recomendación condicional y funcional

Los clientes chilenos efectivamente sí recomendarían el servicio, pero sus argumentos se centran exclusivamente en el producto funcional y, a menudo, incluyen una advertencia sobre la experiencia.

Subcategoría	Frecuencia	Cita	Dimensión
Eficacia y calidad	Alta	<i>“La verdad por la eficacia del documento sí; pero no lo demás, para nada.”</i>	Fiabilidad (única razón de recomendación).
Relación precio-tiempo	Media	<i>“Sí, porque es fácil, rápido y no tan caro.”</i>	Capacidad de Respuesta y Tangibilidad (precio)
Recomendación limitada por urgencia	Media	<i>“Sí, pero solo si están en apuros, porque si tienen tiempo, yo cotizaría otras opciones.”</i>	Capacidad de Respuesta (solo por rapidez, no por servicio integral)

Tabla 12. Recomendación funcional

Análisis de la categoría

Las citas señalan que la recomendación no está enteramente basada en la satisfacción general del servicio, sino en la fiabilidad del documento como

producto final (*“por la eficacia”*). La encuestada que se refiere a requerir el servicio solo si *“están en apuros”* revela que el cliente percibe el servicio apenas como una solución de emergencia de alto costo y no como un servicio de calidad integral. La recomendación es, por lo tanto, funcional y no leal, ya que el cliente recomienda el *resultado*, pero no al *profesional*.

Segunda categoría: Empatía y Capacidad de Respuesta

Por otro lado, los usuarios que señalaron no haber estado dispuestos a recomendar este servicio, argumentan que existe una muy baja calidad de la interacción, a pesar de reconocer la calidad del producto final.

Subcategoría	Frecuencia	Cita	Dimensión
Deficiencia humana	Alta	“No recomendaría el servicio a otras personas, por el trato tan distante y el “ghosting” del traductor, pero sí por su eficacia. Todos los trámites salieron bien.”	Empatía y Capacidad de Respuesta (falta en el trato y comunicación).
Vulnerabilidad del migrante	Media	<i>“Jamás, siento que si la persona viene recién llegando a Alemania y no habla el alemán va a pasarlo muy mal con ese traductor...”</i>	Empatía (falta de comprensión hacia la situación migratoria).
Recomendación de alternativa	Media	<i>“No con ese traductor, pero otro jurado sí, para que no rechacen su postulación.”</i>	Garantía (dudas sobre el profesional específico).

Tabla 13. Descripción de polarización

Análisis de la categoría

La polarización se resume en la cita que rechaza la recomendación por el “*ghosting*²” y el trato distante, a pesar de la eficacia (“*todos los trámites salieron bien*”). Esta es la evidencia cualitativa directa del fracaso en la dimensión **Empatía** (50 %). El cliente está dispuesto a sacrificar la lealtad debido al alto costo emocional que implica el mal trato. La mención de vulnerabilidad del recién llegado subraya que la falta de empatía se percibe como un riesgo para otros compatriotas en una situación de mayor estrés.

Conclusión

La intención de recomendación (factor de lealtad) se encuentra en división total (50 % / 50 % no), demostrando así una tensión máxima entre fortalezas y debilidades del servicio. Recomendar es un acto que solo se sostiene por causa del valor funcional y la fiabilidad del documento, mientras que el no hacerlo está impulsado por el déficit en la **Empatía** y la **Capacidad de Respuesta** (*ghosting* y trato distante). Los problemas de servicio anulan la lealtad generada por la calidad técnica. En términos de gestión de calidad, el servicio ofrecido de traducción jurada en Leipzig no tiene un problema de producto, sino de

² El término *ghosting* proviene del inglés *ghost* o fantasma, y se utiliza para describir la interrupción abrupta y unilateral de la comunicación por parte de una de las partes involucradas sin previo aviso, explicación o cierre explícito del intercambio. El término proviene del ámbito de servicios profesionales, manifiesto cuando un proveedor o cliente deja de responder a solicitudes, seguimientos o consultas, generando una percepción negativa de la calidad del servicio. Se usa mayormente en redes sociales y en contexto de relaciones románticas, pero su significado original es completamente válido en este contexto.

experiencia del cliente, lo que representa un riesgo directo a su sostenibilidad a través del *boca a boca* en la comunidad chilena.

¿Considera que el servicio y producto influyeron en la aprobación/rechazo de su solicitud? ¿Por qué?

El propósito de esta pregunta fue determinar la percepción del cliente sobre el impacto del trabajo del traductor en el éxito o fracaso del trámite migratorio, buscando la relación causal entre el servicio y el resultado legal.

Frecuencia de respuesta

Categoría de influencia	Cantidad	Porcentaje
Sí, influyó (positivamente)	11	55 %
No influyó/proceso estructurado	6	30 %
No sabe/ pendiente de respuesta	3	15 %
Total	20	100 %

Tabla 14. Frecuencia de respuesta

La tendencia principal (55 %) confirma que el traductor no es visto como una figura pasiva dentro del proceso de solicitud, sino como un garante activo del proceso migratorio.

Primera categoría: Fiabilidad

Influencia determinante del producto: fiabilidad

Esta categoría agrupa las respuestas que reconocen la influencia del traductor, atribuyéndola a la calidad técnica del documento, la cual es requisito básico e

indispensable para la aprobación de la solicitud.

Subcategoría	Frecuencia	Cita	Dimensión
Necesidad de adaptación	Alta	<i>“Sí, porque si no hubiera estado bien hecho, lo habría rechazado.”</i>	Fiabilidad (precisión) y Garantía (aceptación legal).
Éxito confirmado	Alta	<i>“Totalmente, recibieron mi documentación así que fue impecable.”/“Sí, aceptaron todos nuestros documentos y papeles.”</i>	Garantía (Validación institucional).
Conformidad legal	Media	<i>“Sí, el documento estaba en forma para ser entregado.”</i>	Tangibilidad (formato correcto).

Tabla 15. Percepción de fiabilidad

Análisis de categoría

Las citas validan la **Garantía** y **Fiabilidad** del producto: el cliente comprende que el éxito de su trámite depende de la calidad técnica y conformidad legal de su documento. Esta percepción positiva del producto es el motor que impulsa 55 % de la creencia en la influencia. La imagen del traductor logra mitigar el riesgo de rechazo.

Primera categoría: Fiabilidad vs. Empatía

Esta categoría es más enriquecedora cualitativamente, ya que indica una separación clara entre la calidad del servicio y la del producto. El cliente considera que el producto influye, pero el servicio no.

Subcategoría	Frecuencia	Cita	Dimensión
Diferencia producto vs. Servicio	Media	<i>“El producto obvio que sí, pero lo que pasa es que aún no me han dado respuesta... El servicio sinceramente no. Creo que quizás otra persona ofrezca una mejor atención.”</i>	Fiabilidad/Garantía (éxito) vs. Empatía/Respuesta (falla de la experiencia).
Actitud negativa del profesional	Media	<i>“El traductor hizo bien el trabajo, pero no fue profesional y me llegó a dar un desprecio a la actitud, casi como un abogado engreído, por eso que hizo lo pasé muy mal.”</i>	Empatía y Garantía (falla en el profesionalismo percibido).

Tabla 16. Comparación de dimensiones

Análisis de categoría

En la presente categoría evidenciamos la primera cita como una prueba irrefutable de la disociación en el modelo. El cliente le otorga una alta influencia al producto al resultado legal de su solicitud, sin embargo, le quita toda influencia al servicio, que considera deficiente. La cita sobre el “*abogado engreído*” y el “*desprecio a la actitud*” confirma que la dimensión de Empatía no afectó la aprobación, pero sí generó un alto costo emocional al cliente (“*lo pasé muy mal*”).

Tercera categoría: Garantía

Subcategoría	Frecuencia	Cita	Dimensión
Rol estructurado/mecanismo	Media	<i>“No, porque es algo estructurado, no cambia la aprobación o el rechazo. Ahora bien, si lo hace, claramente sí.”</i>	Garantía (el éxito es la expectativa, el fracaso es la anomalía)

Tabla 17. Análisis de Seguridad/Garantía

Análisis de categoría

Se refuerza la percepción del cliente sobre el estándar objetivo que el traductor jurado debe cumplir. Solo existiendo fallas graves (*“si lo hace mal”*) el servicio influiría completamente de forma negativa en su percepción general del servicio.

Conclusión

El análisis confirma que la principal influencia del traductor reside en la calidad del producto (**Fiabilidad y Garantía**), siendo considerado como el garante activo que asegura la aceptación institucional del documento (55 % de creencia en la influencia positiva). Sin embargo, las citas más sólidas indican una **disociación crítica**: los usuarios hacen una clara diferenciación entre el **éxito técnico** (la calidad del producto debe ser excelente) y la **experiencia del servicio** (la interacción fue pésima). La actitud no profesional (*“abogado engreído”*) y la falta de empatía no impiden la aprobación, pero sí generan un costo emocional significativo (*“lo pasé muy mal”*). Esto implica que el servicio es funcional, pero

deficiente en la dimensión humana, lo que representa una gran oportunidad de mejora en **Empatía** y **Garantía** (profesionalismo percibido). El 30 % que no percibió influencia, atribuye este hecho a la estructura del servicio, que solo influye si es deficiente en su función principal de traducción.

¿Considera que el valor del servicio es acorde al mercado laboral y a la realidad migratoria? Justifique su opinión.

El propósito de esta pregunta fue evaluar la percepción sobre la equidad económica del servicio, conectando el precio con la calidad (**Fiabilidad**) y el contexto migratorio (**Empatía/ansiedad**).

Tendencia general

Categoría de valoración	Cantidad	Porcentaje
Sí, el valor es justo/bueno	17	85 %
No, el valor es elevado	3	15 %
Total	20	100 %

Tabla 18. Conformidad ante el precio

El resultado refleja una excelente tendencia de conformidad con el precio del servicio (85 %). El usuario considera que el costo es proporcional al valor instrumental del documento. Este hallazgo contrasta con la baja satisfacción en **Empatía** (48.5 %) y **Capacidad de Respuesta** (50.8 %), sugiriendo que el usuario está más que dispuesto a pagar un sobrepago de servicio o precio de mercado por la garantía del producto.

Primera categoría: Fiabilidad

Esta categoría agrupa las respuestas que validan el precio al considerarlo una inversión en seguridad legal y eficacia, demostrando que el usuario paga por el riesgo mitigado.

Subcategoría	Frecuencia	Cita	Dimensión
Valor por la eficacia	Alta	<i>“Sí obvio, es un buen precio, para la eficacia del trámite, pero he pagado menos por otros servicios y han sido más contundentes a la hora del trato.”</i>	Fiabilidad (la eficacia justifica el precio).
Valor de la seguridad migratoria	Alta	<i>“El valor de perfecto para quien debe pagarlo. El precio de una posibilidad en el extranjero de forma segura lo vale.”</i>	Garantía (el precio es una inversión en la seguridad del futuro migratorio).
Conformidad realista	Media	<i>“El valor fue bueno y fue acorde a lo que se tramita, eso fue realista.”</i>	Fiabilidad y Tangibilidad (realismo del precio de mercado).

Tabla 19. Motivos de conformidad

Análisis de categoría

Las citas demuestran que el cliente no evalúa el precio por la cantidad de palabras, sino por el valor funcional (la “*eficacia*”) y el valor emocional (el precio de “*una posibilidad en el extranjero de forma segura*”). Este hallazgo es crucial: el alto precio de la **Garantía** (mitigación de riesgo) está justificado para el 85 % de la muestra. Sin embargo, una cita específica revela la disociación: “*he pagado menos*

por otros servicios y han sido más contundentes a la hora del trato”, lo que implica que el precio es justo por el producto, mas no así por el servicio.

Segunda categoría: Tangibilidad y fiabilidad

Esta categoría agrupa a quienes consideraron que el precio del servicio fue alto y especularon sobre la estructura de costos del traductor, reconociendo aun así el valor del producto.

Subcategoría	Frecuencia	Cita	Dimensión
Alto precio/ dudas de demanda	Baja	<i>“Todo el servicio es muy bueno para lo que se cobra, pero aun así pienso que es bastante más alto de lo que se pide en otros trabajos, Quizás no tienen alta demanda, pero si así fuera, creo que se gana bastante.”</i>	Tangibilidad (transparencia del precio/valor).
Valor vs. Precio	Baja	<i>“El precio parece elevado, pero para lo que hace el documento, está excelente.”</i>	Fiabilidad (el producto justifica el precio elevado).

Tabla 20. Comparación de subcategoría

Análisis de la categoría

Aunque apenas el 15 % de los usuarios presenta quejas de precio, la cita que especula sobre la **ganancia** del traductor sugiere que la falta de transparencia total sobre las tarifas estándar y la estructura del mercado visto en la baja satisfacción

de Capacidad de Respuesta en las condiciones del servicio, lleva al cliente a cuestionar si realmente está pagando un precio justo o sobreprecio.

Conclusión

Se confirma una alta conformidad económica (85 %) por parte del usuario migrante con el costo del servicio de traducción, justificándolo como una inversión en seguridad legal y en una mitigación efectiva del riesgo de rechazo, lo cual se traduce en un factor de la dimensión de **Garantía**. El restante 15 % representa a quienes lo consideraron un tanto elevado (insatisfacción).

Las citas demuestran que el valor del servicio se basa en la fiabilidad del producto y no en la calidad de la interacción. La frase *“he pagado menos... y han sido más contundentes a la hora del trato”* es la prueba cualitativa de que existe un excedente económico que el cliente cree estar pagando por garantía, sin embargo, el traductor no está reinvertiendo ese excedente para mejorar técnicas que puedan ir en beneficio de dimensiones profesionales como la **Capacidad de Respuesta** y la **Empatía**. El desafío para el cliente chileno no es, entonces, el precio, sino la justificación de la falta de calidad del servicio que acompaña a ese precio.

¿Alguna vez se imaginó que el servicio de traducción jurada podría ser tan importante en su propia experiencia migratoria en Alemania?

Finalmente, el propósito de la pregunta de cierre fue medir el conocimiento previo que tuvo el cliente sobre el rol crítico del traductor jurado en la burocracia alemana. Esto permite entender el nivel de vulnerabilidad, transparencia y la base

desde la cual se construyó la expectativa del servicio.

Tendencia general

Categoría de conciencia	Cantidad	Porcentaje
Sí, sabía/se imaginó su importancia	14	70 %
No, desconocía la importancia que tenía	6	30 %
Total	20	100 %

Tabla 21. Categorización de relevancia

La tendencia es que la mayoría (70 %) de los usuarios era consciente o estaba preparada para el rol crucial que la imagen del traductor jurado habría de tener en su proceso migratorio en Alemania. No obstante, el 30 % de los usuarios se enfrentaron a un shock de realidad al descubrir la rigidez del sistema alemán y la necesidad de la traducción jurada.

Primera categoría: Garantía, Capacidad de Respuesta y Empatía

Preparación y conocimiento previo

Se agrupa a los clientes que se enfrentan al servicio por primera vez con un conocimiento instrumental sobre la necesidad de los documentos oficiales, generalmente adquirido a través de redes sociales, familiares o experiencias migratorias previas.

Subcategoría	Frecuencia	Cita	Dimensión
Conocimiento por redes/procesos	Alta	<i>“Sabía por amigas que ya habían solicitado la visa de trabajo.”/“Con mi marido ya sabíamos cómo funcionaba el tema de reunificación en Alemania, así que estábamos mentalizados...”</i>	Garantía (eleva la expectativa de profesionalismo).
Preparación activa y experiencia	Media	<i>“Para todo el tiempo que llevo en Alemania, quería permanecer y por ende supe y me preparé bien antes de iniciar mi proceso.”</i>	Capacidad de Respuesta (exige mayor rapidez y precisión).
Proyectos personales	Media	<i>“Claro que sí, por mis proyectos personales.”</i>	Empatía (la alta inversión personal exige un trato respetuoso).

Tabla 22. Expectativas por dimensión

Análisis de categoría

Para este grupo, la importancia de la traducción no fue un *shock*, sino un prerrequisito mentalizado. Este conocimiento previo eleva sus expectativas sobre la Garantía y Fiabilidad del traductor. La satisfacción de ambas dimensiones debe ser muy alta para así no formar una brecha de expectativas negativa.

Segunda categoría: Empatía y Capacidad de Respuesta

Desconocimiento y expectativas erróneas

La segunda categoría agrupa, por otra parte, a los usuarios que experimentaron

por primera vez la importancia del servicio de traducción y la imagen de un traductor jurado como una revelación o una sorpresa negativa, lo que los sitúa en una posición de mayor vulnerabilidad y necesidad de empatía y consecuentemente, una mayor recepción y fluidez en la comunicación.

Subcategoría	Frecuencia	Cita	Dimensión
Choque cultural/de realidad/idioma	Alta	<i>“No tanto, porque al llegar pensaba que Alemania haría todo más en inglés para los extranjeros, pero estaba equivocado.”</i>	Empatía (necesidad de comprensión cultural y lingüística).
Inexperiencia del proceso	Media	<i>“No, yo antes de postularme a mi trabajo ni siquiera</i>	Capacidad de Respuesta (necesidad
		<i>sabía de la existencia de los traductores oficiales y cómo hacer para tramitar.”</i>	de una explicación clara y sencilla).

Tabla 23. Análisis segunda categoría

Análisis de categoría

Las opiniones de este grupo indican un choque cultural/burocrático (*“Alemania haría todo más en inglés”*). Este 30 % representa al cliente con mayor ansiedad y dependencia informativa. La falta de **Empatía** y opacidad en la comunicación vistas en la **Capacidad de Respuesta**, impactan con mayor fuerza a este grupo, ya que no tienen el colchón de información que sí poseía el 70 % restante. La frase *“claramente una vez casada ya entendí el paso a paso”* ilustra la curva de aprendizaje forzosa que enfrentaron algunos participantes.

Conclusión

El análisis cualitativo revela entonces que, si bien la mayoría (70 %) estaba mentalizada sobre la importancia crítica de la traducción jurada, el 30 % de los usuarios chilenos comienza su proceso desde el desconocimiento y la vulnerabilidad.

Implicancia en la garantía

Un 70 % de conciencia, eleva la expectativa de las dimensiones de Garantía y Fiabilidad, exigiendo que el traductor cumpla a cabalidad con su rol de garante legal.

Implicancia en la Empatía

El 30 % de los usuarios que desconocía el proceso se convierte en un grupo mínimo de riesgo. Las fallas en las dimensiones de **Empatía** y **Capacidad de Respuesta** general en este grupo un impacto más negativo, ya que el traductor no solo es un proveedor, sino también la primera y probablemente única fuente de información en un lapso tan breve como lo es el de tramitación legal en un país extranjero.

4.5. Discusión teórica los de resultados cualitativos

Los hallazgos cualitativos de este análisis, obtenidos a través de las respuestas abiertas del instrumento utilizado, permiten observar dimensiones significativas que exceden la cuantificación tradicional del servicio, Los testimonios de los participantes revelan no solo la evaluación técnica del servicio recibido, sino

también la experiencia subjetiva del proceso traductológico en contextos migratorios. Esto permite articular una lectura más amplia, en la que se cruzan las categorías del modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), las subcompetencias de la competencia traductora (PACTE, 2003) y los principios de la traductología funcionalista, particularmente el Skopos y la lealtad (Vermeer, 1989; Nord, 1997).

Una de las dimensiones más reiteradas fue la percepción de frialdad comunicativa o ausencia de empatía. Expresiones como “trato muy seco” o “no sentí que comprendiera mi situación” apuntan a un déficit en la dimensión Empatía de SERVQUAL, así como en la subcompetencia interpersonal del modelo PACTE. Esta debilidad afecta directamente la imagen del traductor y la confianza del cliente, y genera una experiencia percibida como distante, a pesar del cumplimiento técnico del encargo.

Otro eje significativo es la incertidumbre frente al proceso legal y traductológico que genera una sensación de desprotección en el usuario. La falta de explicaciones claras o de acompañamiento se vincula con una baja Capacidad de respuesta, lo que pone en tensión la relación entre traductor cliente. Desde la perspectiva del principio de lealtad (Nord, 1997), esta omisión compromete la cooperación consciente necesaria entre ambas partes, fundamental en el enfoque funcionalista. En contraposición, muchos participantes destacaron la rapidez y corrección del trabajo entregado, lo que confirma una alta Fiabilidad y Garantía técnica del servicio. Esto se relaciona con la subcompetencia extralingüística de tipo jurídico

y la competencia instrumental del traductor, aspectos que PACTE considera esenciales para cumplir con los requerimientos institucionales del encargo.

Finalmente, la escasa disposición a recomendar el servicio, pese a su eficacia técnica, revela una fractura reputacional. En términos numéricos, esta tensión relacional se evidencia en la división exacta de percepciones: un 50 % de satisfacción general frente a un 50 % de insatisfacción, y un nivel igualmente fragmentado en cuanto a lealtad del cliente (50 % sí recomendaría el servicio, 50 % no). Esta polarización refuerza el diagnóstico de que, aunque el servicio es valorado por su eficacia técnica, sufre un desgaste considerable en su dimensión humana, particularmente en los ejes de Empatía y Capacidad de Respuesta, afectando de forma directa la sostenibilidad de la relación traductor-cliente. Este hallazgo se alinea con el planteamiento de que el cumplimiento del Skopos por sí solo no garantiza la satisfacción global del cliente. La dimensión relacional del servicio se transforma a un eje crítico para la sostenibilidad del trabajo traductológico en contextos migratorios.

Dimensión SERVQUAL	Nivel de satisfacción (cualitativa)	Citas relevantes	Interpretación
Fiabilidad	Alta	“Sin errores”, “eficaz”	Producto cumple con Skopos
Empatía	Baja	“trato frío”, “ghosting”	Falta de lealtad, alta ansiedad
Capacidad de Respuesta	Baja	“No respondía”, “no se dio el espacio”	Falta de gestión comunicativa
Garantía	Media	“sabía del trámite”, “aceptaron todo”	Traductor percibido como garante
Tangibilidad	Media/Alta	“formato correcto”, “precio justo”	Cumplimiento técnico, pero sin relación

Tabla 24. Interpretación de resultados cualitativos según SERVQUAL y teoría traductológica

4.6. Discusión de resultados

Los hallazgos tanto cuantitativos como cualitativos observados permiten generar una triangulación que demuestra coherencia absoluta y a su vez la causa axial de la insatisfacción, que es la disociación entre la calidad del producto y la calidad del servicio. Estas mismas fallas demuestran un abandono de los pilares teóricos de la traductología funcionalista, demostrando una práctica actual arriesgada que el cliente considera como insuficiente y que a su vez no es sostenible.

El análisis confirma que el traductor jurado cumple con la **Competencia Lingüística y Extralingüística de tipo jurídica** del modelo PACTE (PACTE, 2003), cuyo éxito está sustentado únicamente por una satisfacción de un 81 % en la dimensión de **Fiabilidad**, lo que valida la Teoría del **Skopos**, al asegurar el propósito legal del documento (Vermeer, 1989).

La máxima insatisfacción en la esfera humana se concentra en las dimensiones que evidencian el fracaso del traductor en cumplir con otras subcompetencias cruciales del modelo PACTE, tales como la **Competencia Instrumental/Gestión** y **Competencia Extralingüística y Mediación Cultural**. Dentro de las respuestas se describe, además, el trato del profesional bajo el concepto de “trato frío/arrogante” (p. 3), en donde un 55 % de la insatisfacción comprueba que el traductor reduce su rol a una transacción económica, lo que usuarios califican como una **deshumanización del servicio**, práctica que rompe las dimensiones de Empatía y Trato de que Parasuraman et al. (1988) establecen como irrenunciables

para la calidad percibida en cualquier servicio.

La coherencia del hallazgo crítico, sin embargo, nos habla de una relación laboral basada en desconfianza, hecho detalladamente visible los niveles de **Capacidad de Respuesta** (50,8 % de insatisfacción) y **Empatía** (48,5 % de insatisfacción), lo que constituye una falla directa en la práctica de la **Competencia Instrumental/Gestión** (Hurtado Albir et al. ,2019). El análisis cualitativo valida completamente esta debilidad numérica, demostrando un 60 % de decepción general por parte de los usuarios encuestados, de los cuales un 50 % se negó a recomendar el servicio. De igual manera, se observan molestias producto de la lentitud en las consultas (con un 60 % en su respectivo ítem), hecho que provoca la percepción del silencio como abandono de labores en vez de distancia en el ejercicio de éstas.

La paradoja central de este análisis reside en la tolerancia del usuario, ya que, a pesar de la profunda insatisfacción en el servicio, este sostiene una alta conformidad con el **valor total del servicio** (85 % de satisfacción), reconociendo levemente la imagen del traductor jurado como **garante de éxito** (55 % de influencia) y todo esto a su vez sustentado puramente en la **Fiabilidad** (81 % de satisfacción). Si bien este hallazgo confirma el cumplimiento de la subcompetencia lingüística y extralingüística de tipo jurídica del modelo PACTE y la teoría del Skopos, no resta gravedad a la deficiencia empática y de servicio restante al proceso total.

Esta disociación revela que el cliente es capaz de tolerar activamente el mal trato y el alto costo emocional, ya que el éxito de su trámite migratorio dependerá de la perfección técnica del documento, aunque evidentemente el motor de tal éxito sea la efectividad con la que se da la comunicación profesional con el traductor.

Además, la calidad técnica presente en el producto se convierte en la expectativa de base, lo que convierte las recomendaciones en acciones puramente funcionales y no personales, dado al fallo del servicio en las dimensiones de **Empatía** y **Capacidad de Respuesta**. Esto demuestra, finalmente, que la práctica del traductor jurado es insostenible en términos de reputación, porque falla en las subcompetencias relaciones, elementos esenciales para definir la calidad total del servicio (Parasuraman et al., 1988), hecho que compromete su posición en el mercado a largo plazo.

5. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusión general

Antes de presentar los hallazgos y conclusiones específicas del estudio, resulta pertinente recordar brevemente los fundamentos teóricos y metodológicos que lo sustentan. Esta investigación se enmarca dentro de un enfoque funcionalista de la traducción, articulado en torno a tres ejes conceptuales: la teoría del Skopos y el principio de la lealtad (Vermeer, 1989; Nord, 1997), la competencia traductora integral propuesta por el grupo PACTE (2003), y el modelo SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio (Parasuraman et al., 1988). Estos enfoques permiten comprender el servicio de traducción jurada no solo como un producto técnico lingüístico, sino como una interacción compleja entre expectativas del cliente, procesos de entrega, y vínculos comunicacionales que se desarrollan en un contexto institucional y migratorio específico.

Desde la dimensión metodológica, el estudio adoptó un enfoque mixto que combinó herramientas cuantitativas y cualitativas. Se aplicó una encuesta estructurada a 20 ciudadanos chilenos residentes en Leipzig que habían solicitado servicios de traducción jurada en contextos migratorios. El instrumento incluyó tres secciones principales: preguntas de sondeo general, 31 ítems basados en el modelo SERVQUAL evaluados mediante una escala de Likert, y un conjunto de siete preguntas abiertas destinadas a explorar las percepciones subjetivas de los usuarios. Esta estructura metodológica permitió una lectura más integral de la

relación cliente-traductor, combinando datos medibles con el análisis de experiencias personales y contextuales.

Considerando que Alemania alberga actualmente a más de 14 millones de personas extranjeras (Destatis, 2024), y que la Unión Europea enfrenta desafíos de integración derivados de un flujo migratorio creciente que bordea los 44,7 millones de personas fuera de la EU residiendo en la región (Eurostat, 2024), este estudio se vuelve específicamente pertinente. En este marco, la traducción jurada no solo representa un trámite técnico, sino también una interfaz crítica entre personas migrantes y sistemas institucionales que muchas veces reproducen tensiones funcionales, emocionales y comunicativas. Por ello, comprender la experiencia subjetiva de los clientes chilenos migrantes en Leipzig al acceder a este servicio permite aportar evidencia empírica a una problemática más amplia, que combina lenguas, burocracia y derechos en un entorno intercultural altamente complejo.

La investigación establece que la calidad del servicio de traducción jurada en contextos migratorios, específicamente para la comunidad chilena en la ciudad alemana de Leipzig, se define por una dualidad crítica, donde la excelencia técnica coexiste con lo que podemos definir como una debilidad relacional del tipo comunicativa.

El análisis valida que el traductor jurado efectivamente cumple con la competencia Lingüística y la Extralingüística de tipo jurídica (PACTE, 2003), lo cual se traduce en una alta Fiabilidad (81 % de satisfacción) y confirma el

cumplimiento del Skopos funcional (Vermeer, 1989). La crisis, sin embargo, está centrada fundamentalmente en la percepción del cliente de un abandono de las subcompetencias que definen la calidad de servicio percibida: Capacidad de Respuesta (50,8 % de insatisfacción) y Empatía (48,5 % de insatisfacción).

La brecha existente entre la calidad del producto y la calidad del servicio no es simplemente un resultado de la insuficiencia percibida por los propios usuarios, sino de una confrontación importante entre expectativas y realidad, la cual deriva de una percepción de oferta limitada de proveedores, que en este caso y a su vez, puede estar lógicamente ligada al poco conocimiento del rubro y del contexto legal alemán por parte de la comunidad chilena en la ciudad de Leipzig. La exigencia legal alemana que obliga al migrante a recurrir a un traductor jurado se considera una demanda regulada, ya que únicamente configura un marco de ejercicio profesional específico y lógicamente permite al traductor jurado priorizar la competencia técnica sobre la relacional. Esta configuración podría incidir en la dinámica de interacción entre el traductor y su cliente migrante, fomentando la posible generación de un contrato que surge desde la desconfianza del servicio. Aunque el documento traducido garantice gran parte del éxito del trámite legal, en los resultados entregados por el grupo de clientes chilenos se puede ver claramente la insostenibilidad que la dinámica ofrecida puede generar a nivel reputacional en la imagen del traductor jurado, tal y como lo demuestra el 50 % de nula lealtad entre los encuestados.

5.2. Aportes al campo de la traducción jurada

Este estudio contribuye significativamente en la visión de la subcompetencia traductora y la calidad de servicio en el ámbito de la traducción jurada.

Primeramente, el análisis ha logrado describir una deficiencia comunicacional del servicio, que es parte de una tensión entre el servicio de traducción jurada y la experiencia del usuario. Este concepto no se presenta como un diagnóstico jurídico ni económico del mercado de la traducción jurada, sino como una herramienta analítica orientada a interpretar las percepciones recogidas en el marco exploratorio del presente estudio. En este sentido, dicho aporte puede servir como un paso inicial para futuras investigaciones o discusiones institucionales orientadas a la mejora de la dimensión relacional del servicio.

Esto proporcionaría una base para que los organismos reguladores puedan diseñar políticas de calidad que actúen para fortalecer esta debilidad presente en el área del mundo de la traducción. A su vez, aporta evidencia empírica de que la Competencia Instrumental y de Mediación es tan crítica para la certificación como la competencia lingüística.

Finalmente, se valida una vez más el modelo SERVQUAL en la esfera de la traducción, esta vez en torno a una comunidad latinoamericana en Alemania, demostrando que sí es posible medir la calidad integral y demostrar que la calidad técnica por sí sola es insuficiente para generar lealtad al servicio por parte del cliente, quien en este contexto es el ciudadano chileno migrante residente en

Leipzig, Alemania.

Limitaciones del estudio

Si bien los hallazgos son concluyentes para la comunidad estudiada, es necesario reconocer las limitaciones que este estudio tuvo.

Primeramente, se considera el alcance geográfico y demográfico, ya que el estudio se limitó exclusivamente a clientes chilenos que utilizaron servicios de traducción en Leipzig, restringiendo así la generalización de los resultados a otras comunidades, contextos migratorios o demografías alrededor del mundo.

El método de recolección de datos pudo generar, a su vez, un sesgo de autoselección, atrayendo a participantes con experiencias especialmente polarizadas (positivas o negativas).

Finalmente, es necesario destacar que el tamaño de la encuesta limitó la posibilidad de profundizar en la experiencia emocional del cliente, algo que sólo podría haberse logrado con entrevistas en profundidad.

5.3. Recomendaciones para la comunidad traductora

A través de las conclusiones obtenidas gracias a este breve análisis, se han podido crear recomendaciones sostenibles, dirigidas principalmente a los tres actores clave de la comunidad traductora, para implementar un estándar de **Competencia Integral**: el traductor jurado, los gremios y organismos de certificación y los programas de formación en el área de traducción.

5.3.1. Competencia profesional del traductor jurado

Para revertir lo que resulta ser un contrato generado en base a la desconfianza, se recomienda al traductor jurado, fortalecer las competencias **Instrumental** y de **Gestión**, a través de dos prácticas posibles: la estandarización de la comunicación mediante un *Service Level Agreement*¹ y una encuesta de sensibilidad del contexto.

En el caso del método de estandarización de la comunicación, el traductor puede establecer y comunicar un Acuerdo de Nivel de Servicio ³o SLA como formato de interacción con el cliente, el cual garantice un tiempo máximo de respuesta a consultas (período de respuesta de 24 horas hábiles, por ejemplo), reduciendo directamente los índices de insatisfacción provocados por la lentitud.

De la misma forma, la encuesta de sensibilidad del contexto puede actuar como un mecanismo de empatía proactiva al inicio del encargo, ya que fortalecería la competencia extralingüística al informar al traductor jurado con antelación respecto al nivel de vulnerabilidad del cliente y sus mayores preocupaciones y dudas sobre el encargo que está por realizar, permitiendo adaptar el tono y contrarrestar la percepción de trato frío.

5.3.2. Regulación a nivel institucional

La causa estructural de la dualidad crítica hallada en este estudio exige la

³ Un acuerdo de nivel de servicio o SLA es un contrato de proveedor de subcontratación que define y describe las métricas del servicio disponible, incluyendo el protocolo a brindar en caso de incumplimiento de requisitos.

intervención de los organismos de certificación, con el fin de fortalecer la comunicación que existe entre el profesional y el cliente.

Como sugerencia principal, se plantea la posibilidad de implementar mecanismos periódicos de evaluación de calidad del servicio, tales como prácticas de *mystery shopping*⁴ o encuestas de satisfacción orientadas específicamente a las dimensiones de Empatía y Capacidad de Respuesta (Parasuraman et al., 1988). La eventual incorporación de este tipo de métricas relacionales en instancias de seguimiento profesional podría contribuir a incentivar una mayor atención a la dimensión relacional del servicio, sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos técnicos y legales del ejercicio profesional.

A su vez, como un método de mejoramiento de la ética profesional del servicio, se incentiva a los organismos de certificación a incluir módulos obligatorios de formación continua que estén enfocados en la ética del servicio y la gestión de las habilidades blandas de comunicación, más que únicamente el perfeccionamiento en la competencia de las lenguas a las cuales se traduce.

Finalmente, en la esfera de formación en el área de la traducción, este estudio reitera la necesidad de asegurar la sostenibilidad de las prácticas, formando profesionales conscientes de su rol mediador, estratégico y ético en el mundo laboral de la traducción, incluso sin tener una vasta experiencia en la misma. Se

⁴ El Mystery shopping es una técnica de investigación de mercado que consiste en la evaluación simulada de la calidad del servicio al cliente. Consiste en que una persona anónima finge ser un cliente real solicitando el servicio, para medir el cumplimiento interno de protocolos, la atención o cualquier aspecto de la experiencia del servicio, proporcionando una perspectiva objetiva desde el punto de vista del consumidor final.

propone la integración de módulos de atención al cliente y/o módulos de atención al cliente migrante, en los cuales se analicen las implicaciones éticas que tiene implica la naturaleza laboral ligada al ámbito de la traducción jurada.

Del mismo modo, se sugiere utilizar el modelo SERVQUAL como marco evaluativo en las asignaturas de práctica profesional, motivando así a los estudiantes a ser capaces de justificar la calidad de su servicio, no solo basados en la precisión lingüística, sino también en el cumplimiento de los estándares de cada una de las dimensiones de éste, haciendo énfasis en las dimensiones de **Empatía y Capacidad de Respuesta**.

Aun si las instituciones docentes no se encuentran en Alemania específicamente, es necesario abordar la traducción jurada como un mundo profesional en el cual el estudiante, ya sea chileno, alemán o de cualquier otra nacionalidad, puede especializarse en su futuro laboral.

Recomendaciones para trabajos futuros

Basándose en las limitaciones mencionadas anteriormente, este estudio propone como líneas de investigación futuras la realización de estudios comparativos de carácter intercultural que repliquen este modelo en otros contextos migratorios, con el fin de examinar si las debilidades observadas en las dimensiones analizadas constituyen un fenómeno latente en la disciplina, si se encuentran condicionadas por factores geográficos, o si corresponden a características específicas de la comunidad estudiada. Se sugiere analizar la realidad de distintas comunidades en

ciudades diferentes a lo largo de otros estados federados de Alemania, ya que existe la posibilidad de que los resultados varíen de acuerdo con lo establecido en materia de traducción jurada en cada uno de ellos.

En esta misma línea, se sugiere a su vez, realizar un **estudio cualitativo** basado en entrevistas en profundidad con clientes migrantes, cuyo enfoque sea desglosar la narrativa personal del proceso migratorio, para profundizar más sobre la verdadera repercusión del contrato que se genera mediante la desconfianza en la relación traductor-cliente en un entorno complejo y muchas veces hostil, como lo es el de transición e inserción cultural en una sociedad extranjera.

Finalmente, este estudio hace un llamado a investigar el impacto que podría tener la **fiscalización** por medio de la **auditoría externa**, una vez se implementase en algún gremio de traducción local, haciendo uso de un **modelo longitudinal**, para medir si la presión externa realmente es capaz de conducir a mejoras en las dimensiones de la **Empatía** y **Capacidad de Respuesta** del profesional de la traducción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados [ACNUR]. (2022). *Tendencias globales de desplazamiento forzado 2022*. <https://www.unhcr.org/sites/default/files/2023-06/global-trends-report-2022.pdf>
- Bundesamt für Migration und Flüchtlinge [BAMF]. (2023). *Standards für das Dolmetschen im Asylverfahren*. [standards-dolmetschen-asylverfahren.pdf](#)
- Bundesministerium der Justiz. (2023). *Zulassungsvoraussetzungen und Rechtsbehelfe der Dolmetscher- und Übersetzerdatenbank*. Justiz-Dolmetscher.de. <https://www.justiz-dolmetscher.de/Recherche/de/Zulassungsvoraussetzungen/>
- Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (s.f.-a). *Beeidigte Dolmetscher und Übersetzer*. [Beeidigte Dolmetscher und Übersetzer: Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V.](#)
- Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (s.f.-b). *Berufsbild Übersetzer*. [Berufsbild Übersetzer: Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V.](#)
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16 (3), 297-334.
- Embajada de la República Federal de Alemania en Santiago de Chile. (2022). Lista de traductores reconocidos. <https://santiago.diplo.de/cl-es/service/2439740-2439740>
- Eurostar. (2024). *EU population by citizenship and country of birth*. European Commission. [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=EU_population_diversity-by_citizenship_and_country_of_birth](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=EU_population_diversity_by_citizenship_and_country_of_birth)

- Hurtado Albir, A., Galán-Mañas, A., Kuznik, A., Olalla-Soler, C., Rodríguez-Inés, P., & Romero, L. (2019). *Establecimiento de niveles de competencias en traducción. Primeros resultados del proyecto NACT*. ONOMÁZEIN: Revista de lingüística, filología y traducción, (43), 1-25.
<https://doi.org/10.7764/onomazein.43.08>
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 17100:2015 Translation services — Requirements for translation services*. ISO.
- Köksal, S., & Yürük, S. (2020). *The role of translator in intercultural communication*. International Journal of Curriculum and Instruction, 12(1), 327–338.
- Malmkjær, K. (Ed.). (2022). *The Cambridge Handbook of Translation Studies*. Cambridge University Press.
- Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile. (2010). *Resolución Exenta N.º 2254* (03-nov-2010). Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (LeyChile).
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1019016&utm=>
- Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile. (2023). *Servicio de traducción de documentos oficiales*. <https://www.consulado.gob.cl/servicios/servicio-de-traduccion-en-minrel>
- Nord, C. (1997). *Translating as a purposeful activity: Functionalist approaches explained*. St. Jerome Publishing.
- PACTE. (2003). *Building a translation competence model*. In F. Alves (Ed.), *Translating translation: Perspectives in process-oriented research* (pp. 43-66). John Benjamins.
- PACTE. (2017). *Results of PACTE's experimental research on translation competence acquisition: The acquisition of declarative knowledge*. *Translation and Interpreting Studies*, 12(1), 1-20. <https://doi.org/10.1017/S1539363317000011>

77doi.org/10.1075/tis.12.1.01pac

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Šarčević, S. (1997). *New approach to legal translation*. Kluwer Law International.
- Statistisches Bundesamt (Destatis). (2024). *Bevölkerung mit Einwanderungsgeschichte – Ergebnisse des Mikrozensus 2024*. https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Bevoelkerung/Migration-Integration/_inhalt.html
- Statistisches Bundesamt (Destatis). (2024). Statistischer Bericht – Ausländische Bevölkerung. Bestand am 31.12.24 [Macro dataset]. Wiesbaden, Alemania. https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Bevoelkerung/Migration-Integration/Publikationen/Downloads-Migration/statistischer-bericht-auslaend-bevoelkerung-2010200247005.xlsx?__blob=publicationFile&v=3
- Stolze, R. (2014). *Praxishandbuch Urkundenübersetzung: Fertigkeiten, Terminologie, Rechtssprache*. Stauffenburg Verlag.
- United Nations High Commissioner for Refugees [UNHCR]. (2022). *Handbook for interpreters in asylum procedures* (2nd and revised ed.). UNHCR Austria & Frank & Timme. <https://refworld.org/docid/59c8b3be4.html>
- Vermeer, H. J. (1989). *Skopos and commission in translational action*. In A. Chesterman (Ed.), *Readings in translation theory* (pp. 173-187). Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.
- Yao, Y., & Yang, Y. (2021). Development of a model for assessing the quality of translation services: a SERVQUAL approach. In *Advances of in Social Science, Education and Humanities Research: Proceedings of the 7th*

Annual International Conference on Social Science and Contemporary Humanity Development (SSCHD 2021) (Vol. 610, pp. 213-220). Atlantis Press.

Zhang, Y., & Li, R. (2020). A hierarchical analysis of service quality in translation industry based on SERVQUAL. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147-4478), 9(1), 1–1.

Anexos

Anexo A. Instrumento de recolección de datos



The image shows a screenshot of a survey form titled "Encuesta de satisfacción sobre servicios de traducción oficial". The form is displayed on a web interface with a blue header and a white content area. The header contains navigation links: "Formatvorlage", "Einstellungen", "Vorschau", "Antworten sammeln", and "Antworten anzeigen". The main title of the survey is "Encuesta de satisfacción sobre servicios de traducción oficial". Below the title, there is a paragraph of text explaining the purpose of the survey and the voluntary nature of participation. The survey is conducted by the University of Chile (UDEC) and aims to analyze the relationship between Chilean clients and official translators in the context of migratory procedures. The survey is anonymous and the results will be used for academic purposes. The survey is estimated to take 5 to 8 minutes to complete. Below the introductory text, there is a section titled "1. Declaración de aceptación" (Declaration of acceptance). This section contains a statement: "Al marcar la casilla correspondiente en la primera pregunta, usted confirma que ha leído y comprendido esta información y acepta participar voluntariamente." (By marking the corresponding box in the first question, you confirm that you have read and understood this information and accept to participate voluntarily). There is a red asterisk next to the word "voluntariamente". Below this statement, there is a radio button and the text "He leído y acepto participar en esta encuesta" (I have read and accept to participate in this survey).

Formatvorlage Einstellungen Vorschau Antworten sammeln Antworten anzeigen

Encuesta de satisfacción sobre servicios de traducción oficial

Te invitamos a participar en una breve encuesta sobre tu experiencia con servicios de traducción oficial en Leipzig, Alemania.

El **objetivo** de esta encuesta es analizar la relación entre clientes chilenos y traductores oficiales en el contexto de trámites migratorios, identificando percepciones de calidad del servicio y niveles de satisfacción. Tu participación es completamente **voluntaria**. Puedes retirarte en cualquier momento sin consecuencias. Las respuestas serán tratadas de forma **anónima**. No se recopilará información que permita identificarte personalmente. Los datos se utilizarán únicamente con fines académicos. Responder esta encuesta te tomará de 5 a 8 minutos. Para dudas o consultas sobre este estudio, puedes escribir a bolavarria2018@udec.cl

1. Declaración de aceptación

Al marcar la casilla correspondiente en la primera pregunta, usted confirma que ha leído y comprendido esta información y acepta participar voluntariamente. *

☐ He leído y acepto participar en esta encuesta

2. Información general de sondeo regional nacional e internacional
¿De qué región de Chile proviene?

*

- ☐ Región de Arica y Parinacota
- ☐ Región de Tarapacá
- ☐ Región de Antofagasta
- ☐ Región de Atacama
- ☐ Región de Coquimbo
- ☐ Región de Valparaíso
- ☐ Región Metropolitana
- ☐ Región de O'Higgins
- ☐ Región del Maule
- ☐ Región de Ñuble
- ☐ Región del Biobio
- ☐ Región de La Araucanía
- ☐ Región de Los Ríos
- ☐ Región de Los Lagos
- ☐ Región de Aysén
- ☐ Región de Magallanes y de la Antártica Chilena

3. ¿Cuánto tiempo lleva viviendo en Alemania? *

- ☐ Menos de 6 meses
- ☐ Entre 6 meses y 1 año
- ☐ Entre 1 y 3 años
- ☐ Más de 3 años

4. ¿Cuánto tiempo ha vivido en Leipzig aproximadamente? *

- ☐ 1-3 meses
- ☐ 6-12 meses
- ☐ 1 año o más
- ☐ 3 años o más

5. ¿Cuántas veces ha requerido traducciones oficiales en Alemania? *

- ☐ 1 vez
- ☐ 2 a 3 veces
- ☐ 4 o más veces

6. ¿Para qué tipo de trámite utilizó la traducción? *

- ☐ Visa de trabajo
- ☐ Residencia
- ☐ Matrimonio/reunificación familiar
- ☐ Homologación de títulos

7. ¿Cómo se enteró de los servicios de traducción disponibles en Leipzig y del profesional a cargo? *

- ☐ Redes sociales
- ☐ Internet (Google, plataformas para encargos, blogs, etc)
- ☐ Amigos, familiares, profesores, colegas de trabajo
- ☐ Embajada de Chile en Alemania
- ☐ Oficina de Extranjería (Ausländerbehörde)

8. Comunicación y capacidad de respuesta

Por favor evalúe la calidad de la comunicación que sostuvo con su traductor/a jurado/a durante el proceso de encargo, situando las siguientes afirmaciones según su grado de acuerdo, en una escala de 1 a 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo. *

	Totalmente en desacuerdo	parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
El traductor respondió con rapidez a mis consultas o solicitudes.	☐	☐	☐	☐	☐
Mostró disposición para aclarar mis dudas antes y después del servicio.	☐	☐	☐	☐	☐
Me sentí acompañado/a durante el proceso de traducción y entrega.	☐	☐	☐	☐	☐
Se adaptó a mis necesidades específicas (urgencia, formato, idioma o entrega).	☐	☐	☐	☐	☐

9. Evaluación de la personalización del servicio y el buen trato al cliente

A continuación, evalúe las siguientes afirmaciones sobre la calidad del trato que recibió por parte del traductor según su grado de acuerdo, en una escala de 1 a 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo. *

	Totalmente en desacuerdo	parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
El traductor comprendió mis necesidades específicas como cliente migrante.	☐	☐	☐	☐	☐
Se mostró amable, respetuoso y empático durante todo el proceso.	☐	☐	☐	☐	☐
Sentí que valoró la importancia personal y emocional de mis documentos	☐	☐	☐	☐	☐
Se comunicó en un lenguaje accesible y fácil de entender.	☐	☐	☐	☐	☐
En general, me sentí tratado como una persona y no solo como un cliente.	☐	☐	☐	☐	☐

10. Evaluación de aspectos generales del profesionalismo del traductor

Identifique en las siguientes oraciones, si su experiencia con el traductor le transmitió profesionalismo y prolijidad en cuanto a los aspectos más generales de la relación traductor-cliente, según su grado de acuerdo, en una escala de 1 a 5. *

	Totalmente en desacuerdo	parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
El traductor entregó los documentos en un formato limpio, ordenado y profesional.	☐	☐	☐	☐	☐
La presentación del texto traducido (estructura, tipografía y claridad) cumplió con los estándares esperados.	☐	☐	☐	☐	☐
La comunicación escrita y digital del traductor/a (correos, mensajes, presupuestos) fue clara y bien presentada.	☐	☐	☐	☐	☐
Demostró profesionalismo en su apariencia y trato durante todo el proceso.	☐	☐	☐	☐	☐

11. Evaluación de la competencia traductora y la confidencialidad del proceso

Evalúe la seguridad ofrecida por el traductor gracias a su competencia profesional y su nivel de satisfacción con la confidencialidad del proceso según su grado de acuerdo, en una escala de 1 a 5. *

	Totalmente en desacuerdo	parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo
El traductor mostró dominio de los términos técnicos y legales en la traducción.	☐	☐	☐	☐	☐
Sentí confianza en su competencia y profesionalismo.	☐	☐	☐	☐	☐
Protegió la confidencialidad de mis documentos y datos personales.	☐	☐	☐	☐	☐
Explicó claramente las condiciones del servicio antes de comenzar el trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐

12. Evaluación de la exactitud y el cumplimiento del servicio Evalúe la exactitud dentro del servicio que solicitó y si este se cumplió de acuerdo a los fines específicos de su trámite según su grado de acuerdo, en una escala de 1 a 5.

*

	Totalmente en desacuerdo	parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
El traductor cumplió con los plazos de entrega acordados.	☐	☐	☐	☐	☐
El contenido traducido fue fiel al documento original sin errores relevantes.	☐	☐	☐	☐	☐
Mantuvo la coherencia terminológica y el formato requerido por las autoridades.	☐	☐	☐	☐	☐
Cuando se presentó algún problema o duda, ofreció una solución realista efectiva.	☐	☐	☐	☐	☐
Puedo confiar en que los documentos traducidos por este traductor serían aceptados por instituciones oficiales.	☐	☐	☐	☐	☐
Sentí confianza en la preparación y conocimientos que tiene	☐	☐	☐	☐	☐
Demostró conocer el tipo de trámite legal relacionado con mi documento	☐	☐	☐	☐	☐
Tuve seguridad de que la traducción era adecuada para su presentación oficial	☐	☐	☐	☐	☐
Manejó mi información personal con seriedad y confidencialidad	☐	☐	☐	☐	☐
Mostró comprensión hacia mi situación como migrante	☐	☐	☐	☐	☐
Recibí un trato amable y respetuoso en todo momento	☐	☐	☐	☐	☐
Se adaptó a mis necesidades específicas	☐	☐	☐	☐	☐
Me explicó claramente cómo funcionaría el proceso de traducción	☐	☐	☐	☐	☐
Sentí que el servicio fue personalizado, y no solo una relación comercial	☐	☐	☐	☐	☐

13. **¿Cómo describiría su experiencia general con el traductor oficial?** *

Ihre Antwort eingeben

14. **¿Qué aspectos valoró más del servicio recibido?** *

Ihre Antwort eingeben

15. **¿Hubo algo que le incomodara o decepcionara?** *

Ihre Antwort eingeben

16. **¿Recomendaría este servicio a otra persona? ¿Por qué?** *

Ihre Antwort eingeben

17. **¿Considera que el servicio y producto influyeron en la aprobación/rechazo de su solicitud? ¿Por qué?** *

Ihre Antwort eingeben

18. **¿Considera que el valor del servicio es acorde al mercado laboral y a la realidad migratoria? Justifique su opinión.** *

Ihre Antwort eingeben

19. **¿Alguna vez se imaginó que el servicio de traducción oficial podría ser tan importante en su propia experiencia migratoria en Alemania?** *

Ihre Antwort eingeben

Anexo B. Resultados de la encuesta

Consentimiento informado

ID	Nombre	Respuesta
1	Anónimo	He leído y acepto participar en esta encuesta
2	Anónimo	He leído y acepto participar en esta encuesta
3	Anónimo	He leído y acepto participar en esta encuesta
4	Anónimo	He leído y acepto participar en esta encuesta
5	Anónimo	He leído y acepto participar en esta encuesta
6	Anónimo	He leído y acepto participar en esta encuesta
7	Anónimo	He leído y acepto participar en esta encuesta
8	Anónimo	He leído y acepto participar en esta encuesta
9	Anónimo	He leído y acepto participar en esta encuesta
10	Anónimo	He leído y acepto participar en esta encuesta
11	Anónimo	He leído y acepto participar en esta encuesta
12	Anónimo	He leído y acepto participar en esta encuesta
13	Anónimo	He leído y acepto participar en esta encuesta
14	Anónimo	He leído y acepto participar en esta encuesta
15	Anónimo	He leído y acepto participar en esta encuesta
16	Anónimo	He leído y acepto participar en esta encuesta
17	Anónimo	He leído y acepto participar en esta encuesta
18	Anónimo	He leído y acepto participar en esta encuesta
19	Anónimo	He leído y acepto participar en esta encuesta
20	Anónimo	He leído y acepto participar en esta encuesta

Región de procedencia

ID	Nombre	Respuesta
1	Anónimo	Región del Biobío
2	Anónimo	Región de La Araucanía
3	Anónimo	Región de Los Lagos

ID	Nombre	Respuesta
4	Anónimo	Región del Biobío
5	Anónimo	Región del Biobío
6	Anónimo	Región Metropolitana
7	Anónimo	Región del Maule
8	Anónimo	Región de Valparaíso
9	Anónimo	Región Metropolitana
10	Anónimo	Región Metropolitana
11	Anónimo	Región de O'Higgins
12	Anónimo	Región de Los Lagos
13	Anónimo	Región de Valparaíso
14	Anónimo	Región de O'Higgins
15	Anónimo	Región de Aysén
16	Anónimo	Región de Los Lagos
17	Anónimo	Región de Arica y Parinacota
18	Anónimo	Región de Valparaíso
19	Anónimo	Región de Antofagasta
20	Anónimo	Región de Magallanes y de la Antártica Chilena

Periodo de residencia en Alemania

ID	Nombre	Respuesta
1	Anónimo	Más de 3 años
2	Anónimo	Más de 3 años
3	Anónimo	Entre 1 y 3 años
4	Anónimo	Entre 1 y 3 años
5	Anónimo	Entre 6 meses y 1 año
6	Anónimo	Entre 1 y 3 años
7	Anónimo	Entre 6 meses y 1 año

ID	Nombre	Respuesta
8	Anónimo	Entre 1 y 3 años
9	Anónimo	Entre 6 meses y 1 año
10	Anónimo	Menos de 6 meses
11	Anónimo	Menos de 6 meses
12	Anónimo	Entre 1 y 3 años
13	Anónimo	Más de 3 años
14	Anónimo	Menos de 6 meses
15	Anónimo	Entre 1 y 3 años
16	Anónimo	Más de 3 años
17	Anónimo	Entre 6 meses y 1 año
18	Anónimo	Entre 1 y 3 años
19	Anónimo	Más de 3 años
20	Anónimo	Entre 1 y 3 años

Periodo de residencia en Leipzig

ID	Nombre	Respuesta
1	Anónimo	3 años o más
2	Anónimo	3 años o más
3	Anónimo	1 año o más
4	Anónimo	1 año o más
5	Anónimo	6-12 meses
6	Anónimo	1 año o más
7	Anónimo	1-3 meses
8	Anónimo	1 año o más
9	Anónimo	6-12 meses
10	Anónimo	1 año o más
11	Anónimo	6-12 meses

ID	Nombre	Respuesta
12	Anónimo	1 año o más
13	Anónimo	3 años o más
14	Anónimo	1-3 meses
15	Anónimo	1 año o más
16	Anónimo	3 años o más
17	Anónimo	6-12 meses
18	Anónimo	1 año o más
19	Anónimo	1 año o más
20	Anónimo	1 año o más

Número de solicitudes de servicios de traducción jurada

ID	Nombre	Respuesta
1	Anónimo	4 o más veces
2	Anónimo	2 a 3 veces
3	Anónimo	2 a 3 veces
4	Anónimo	2 a 3 veces
5	Anónimo	2 a 3 veces
6	Anónimo	4 o más veces
7	Anónimo	1 vez
8	Anónimo	2 a 3 veces
9	Anónimo	1 vez
10	Anónimo	1 vez
11	Anónimo	2 a 3 veces
12	Anónimo	4 o más veces
13	Anónimo	4 o más veces
14	Anónimo	1 vez
15	Anónimo	1 vez

ID	Nombre	Respuesta
16	Anónimo	4 o más veces
17	Anónimo	2 a 3 veces
18	Anónimo	2 a 3 veces
19	Anónimo	1 vez
20	Anónimo	2 a 3 veces

Tipo de trámite de solicitud

ID	Nombre	Respuesta
1	Anónimo	Homologación de títulos
2	Anónimo	Homologación de títulos
3	Anónimo	Matrimonio/reunificación familiar
4	Anónimo	Matrimonio/reunificación familiar
5	Anónimo	Visa de trabajo
6	Anónimo	Matrimonio/reunificación familiar
7	Anónimo	Homologación de títulos
8	Anónimo	Visa de trabajo
9	Anónimo	Homologación de títulos
10	Anónimo	Visa de trabajo
11	Anónimo	Visa de trabajo
12	Anónimo	Matrimonio/reunificación familiar
13	Anónimo	Residencia
14	Anónimo	Visa de trabajo
15	Anónimo	Homologación de títulos
16	Anónimo	Matrimonio/reunificación familiar
17	Anónimo	Visa de trabajo
18	Anónimo	Matrimonio/reunificación familiar
19	Anónimo	Residencia

ID	Nombre	Respuesta
20	Anónimo	Residencia

Medio de contacto del servicio de traducción jurada

ID	Nombre	Respuesta
1	Anónimo	Redes sociales
2	Anónimo	Redes sociales
3	Anónimo	Amigos, familiares, profesores, colegas de trabajo
4	Anónimo	Internet (Google, plataformas para encargos, blogs, etc.)
5	Anónimo	Redes sociales
6	Anónimo	Embajada de Chile en Alemania
7	Anónimo	Internet (Google, plataformas para encargos, blogs, etc.)
8	Anónimo	Embajada de Chile en Alemania
9	Anónimo	Embajada de Chile en Alemania
10	Anónimo	Redes sociales
11	Anónimo	Redes sociales
12	Anónimo	Internet (Google, plataformas para encargos, blogs, etc.)
13	Anónimo	Oficina de Extranjería (Ausländerbehörde)
14	Anónimo	Amigos, familiares, profesores, colegas de trabajo
15	Anónimo	Internet (Google, plataformas para encargos, blogs, etc.)
16	Anónimo	Embajada de Chile en Alemania
17	Anónimo	Redes sociales
18	Anónimo	Internet (Google, plataformas para encargos, blogs, etc.)
19	Anónimo	Amigos, familiares, profesores, colegas de trabajo
20	Anónimo	Oficina de Extranjería (Ausländerbehörde)

Evaluación dimensión Capacidad de Respuesta

ID	Nombre	Respuesta			
		El traductor respondió con rapidez a mis consultas o solicitudes.	Mostró disposición para aclarar mis dudas antes y después del servicio.	Me sentí acompañado/a durante el proceso de traducción y entrega.	Se adaptó a mis necesidades específicas (urgencia, formato, idioma o entrega).
1	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
2	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
3	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
4	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo
5	Anónimo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
6	Anónimo	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
7	Anónimo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo
8	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
9	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Totalmente de acuerdo
11	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo
12	Anónimo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
13	Anónimo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
14	Anónimo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo
15	Anónimo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

ID	Nombre	Respuesta			
16	Anónimo	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
17	Anónimo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo
18	Anónimo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo
19	Anónimo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo
20	Anónimo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo

Evaluación de la personalización del servicio

ID	Nombre	Respuesta				
		El traductor comprendió mis necesidades específicas como cliente migrante.	Se mostró amable, respetuoso y empático durante todo el proceso.	Sentí que valoró la importancia personal y emocional de mis documentos	Se comunicó en un lenguaje accesible y fácil de entender.	En general, me sentí tratado como una persona y no solo como un cliente.
1	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
2	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
3	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
4	Anónimo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo
5	Anónimo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
6	Anónimo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo
7	Anónimo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
8	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
9	Anónimo	Parcialmente de	Parcialmente de	Parcialmente de	Parcialmente de	Parcialmente de

ID	Nombre	Respuesta				
		acuerdo	acuerdo	acuerdo	acuerdo	acuerdo
10	Anónimo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo
11	Anónimo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo
12	Anónimo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
13	Anónimo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
14	Anónimo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
15	Anónimo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
16	Anónimo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo
17	Anónimo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo
18	Anónimo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo
19	Anónimo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
20	Anónimo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Evaluación de aspectos generales del profesionalismo del traductor

ID	Nombre	Respuesta			
		El traductor entregó los documentos en un formato limpio, ordenado y profesional.	La presentación del texto traducido (estructura, tipografía y claridad) cumplió con los estándares esperados.	La comunicación escrita y digital del traductor/a (correos, mensajes, presupuestos) fue clara y bien presentada.	Demostró profesionalismo en su apariencia y trato durante todo el proceso.
1	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
2	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

ID	Nombre	Respuesta			
3	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
4	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
5	Anónimo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo
6	Anónimo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
7	Anónimo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
8	Anónimo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
9	Anónimo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo
10	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
11	Anónimo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo
12	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
13	Anónimo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
14	Anónimo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
15	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
16	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Parcialmente en desacuerdo
17	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo
18	Anónimo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo
19	Anónimo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
20	Anónimo	Parcialmente de	Parcialmente de	Ni de acuerdo ni en	Ni de acuerdo ni en

ID	Nombre	Respuesta			
		acuerdo	acuerdo	desacuerdo	desacuerdo

Evaluación de la Competencia Traductora y de la confidencialidad

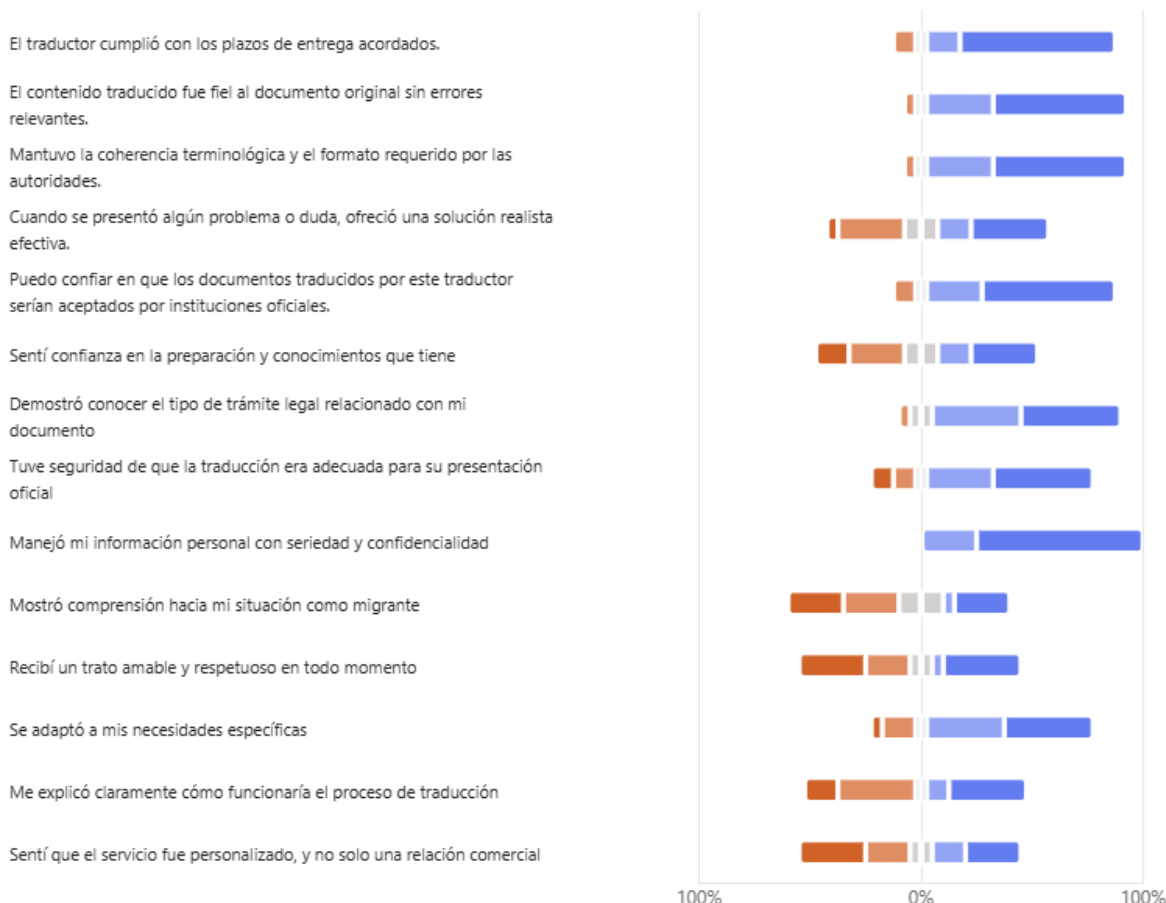
ID	Nombre	Respuesta			
		El traductor mostró dominio de los términos técnicos y legales en la traducción.	Sentí confianza en su competencia y profesionalismo.	Protegió la confidencialidad de mis documentos y datos personales.	Explicó claramente las condiciones del servicio antes de comenzar el trabajo.
1	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
2	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
3	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
4	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
5	Anónimo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
6	Anónimo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo
7	Anónimo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
8	Anónimo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
9	Anónimo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo
10	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
11	Anónimo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Parcialmente en desacuerdo
12	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
13	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo

ID	Nombre	Respuesta			
14	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
15	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
16	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Parcialmente en desacuerdo
17	Anónimo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Parcialmente en desacuerdo
18	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
19	Anónimo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo
20	Anónimo	Totalmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo

12. **Evaluación de la exactitud y el cumplimiento del servicio** Evalúe la exactitud dentro del servicio que solicitó y si es te se cumplió de acuerdo a los fines específicos de su trámite según su grado de acuerdo, en una escala de 1 a 5.

[Weitere Informationen](#)

● Totalmente en desacuerdo ● parcialmente en desacuerdo ● Ni de acuerdo ni en desacuerdo ● Parcialmente de acuerdo ● Totalmente de acuerdo



Evaluación de la exactitud y el cumplimiento del servicio

Excepción de formato por extensión de tabla: no se realiza subdivisión con el objetivo de presentar los resultados categorizados de la manera más clara y concisa posible.

13 ¿Cómo describiría su experiencia general con el traductor oficial?

ID	Nombre	Respuesta
1	Anónimo	Buena
2	Anónimo	Super buena experiencia, la traductora fue muy recomendada, muy rápida, eficiente
3	Anónimo	Muy buena, trabajo eficiente, profesional y recomendable
4	Anónimo	Muy buena, la comunicación fue fluida y sentí confianza en su trabajo
5	Anónimo	Sinceramente sentí que su trato fue muy frío y poco claro, creo que me ofendí en un principio, pero después vi que seguro estaba super ocupada, así que no la molesté mucho.

ID	Nombre	Respuesta
6	Anónimo	Pésima, pero yo creo que fue porque no me entendió bien mi alemán, yo llamé varias veces nervioso y quizás por eso se dificultó un poco la comunicación.
7	Anónimo	Bien
8	Anónimo	Bueno en lo personal me gustó al inicio el servicio porque pensé que era super profesional. El trato fue bueno, pero rechazaron mis documentos por errores graves. Me tocó pedir reembolso y lo malo fue perder la fecha del trámite por lo mismo.
9	Anónimo	El trato fue excelente, no puedo decir nada sobre su trabajo. Fue impecable.
10	Anónimo	Una buena experiencia
11	Anónimo	Bien
12	Anónimo	Su servicio fue un siete, porque aceptaron los documentos de mis hijos para la reunificación familiar, pero siento que fue poco cercana la atención que me dio, pero los documentos super bien.
13	Anónimo	Mal
14	Anónimo	Mala
15	Anónimo	Fue efectivo el servicio, pero la experiencia no fue grata en general.
16	Anónimo	Fue formal en todo momento, pero siempre quise hacer preguntas y no hubo un espacio para ello.
17	Anónimo	La experiencia en sí distante, pero el servicio 10/10.
18	Anónimo	Como una situación necesaria. Fue poco profesional, pero valió la pena.
19	Anónimo	Experiencia chilena promedio.
20	Anónimo	Sistema de trabajo fue bien estructurado, pero aun así no me dejó satisfecha.

14. ¿Qué aspectos valoró más del servicio recibido?

ID	Nombre	Respuesta
1	Anónimo	Rapidez
2	Anónimo	Que contestaba rápido, que su trabajo fue rápido, que sabía muy bien que tramite necesitaba realizar
3	Anónimo	Precio, tiempo, calidad
4	Anónimo	La buena comunicación, el cumplimiento de los plazos
5	Anónimo	Ósea que la traducción no tenía errores creo yo, es lo más importante.
6	Anónimo	Que me entregase los documentos justo antes de tener que ir a dejarlos.

ID	Nombre	Respuesta
7	Anónimo	La rapidez
8	Anónimo	Me gustó la claridad con la que hablaba de fechas y la confianza que me daba.
9	Anónimo	La rapidez del servicio, porque lo tuvo listo en dos días, así que quedé muy contento.
10	Anónimo	La puntualidad
11	Anónimo	La rapidez
12	Anónimo	Precio y responsabilidad en tiempo
13	Anónimo	Que todo me salió bien en extranjería.
14	Anónimo	Que me envió el certificado a tiempo.
15	Anónimo	Que fue eficaz.
16	Anónimo	La transparencia de los precios.
17	Anónimo	Que mis documentos fueron recibidos super bien.
18	Anónimo	Que los precios no cambiaron durante el proceso de trabajo.
19	Anónimo	Que pudo ser un trato remoto.
20	Anónimo	En primer lugar, la rapidez, en segundo lugar, la eficacia.

15. ¿Hubo algo que le incomodara o decepcionara?

ID	Nombre	Respuesta
1	Anónimo	No
2	Anónimo	Nada
3	Anónimo	No, nada
4	Anónimo	No
5	Anónimo	El mismo hecho de que fuera tan cortante y fría me hizo pensar que yo era una hora de trabajo más y una cliente sin relación cercana. Eso fue decepcionante porque me la había recomendado una amiga cercana, y pensé que me trataría bien por lo mismo.
6	Anónimo	Que no nos entendimos bien en primer lugar, pero yo pensé que hablaba español quizás, pero nada, igual hablamos en inglés, pero ya casi al final cuando me envió los documentos.
7	Anónimo	No
8	Anónimo	Bueno el mismo hecho de que me rechazaran mis documentos me asustó en un inicio.

ID	Nombre	Respuesta
9	Anónimo	La verdad no, todo el servicio fue impecable.
10	Anónimo	Me hubiese gustado preguntarle algunas cosas sobre los documentos y cómo funcionaba su labor, pero no se dio el espacio para ello.
11	Anónimo	No
12	Anónimo	Totalmente, que el traductor nunca me aclaraba nada, sentí que fui quizás muy insistente con él, pero no me respondía, entonces le volvía a escribir y no me respondía y así pasaban días. El nivel de ansiedad que me provocó fue horrible.
13	Anónimo	La arrogancia del traductor, cuando le pregunté si conocía a alguien que hiciera el trabajo para la fecha que necesitaba. Su respuesta fue soberbia y se enojó como si tuviésemos confianza, fue muy penca, pero necesitaba resolverlo antes del plazo.
14	Anónimo	El mal trato al cliente, me sentí como mandoneada.
15	Anónimo	Creo que la experiencia general no fue como yo esperaba. Me sentí incomoda.
16	Anónimo	No, nada.
17	Anónimo	Que no me contestaran las llamadas a la oficina cuando ellos mismos me pidieron que si tenía dudas que por favor llamase. Muy mal por lo mismo.
18	Anónimo	Como docente de castellano, me impactó que un colega del área de lenguas fuera así. El traductor fue recomendado y aun así fue poco serio.
19	Anónimo	El trato fue super informal.
20	Anónimo	Nunca pude sentirme o verme como una cliente compatriota, más bien me sentí como una amiga que lleva meses tratando de contactarte por WhatsApp.

16. ¿Recomendaría este servicio a otra persona? ¿Por qué?

ID	Nombre	Respuesta
1	Anónimo	Sí, porque es fácil, rápido y no tan caro.
2	Anónimo	Sí, por las mismas razones anteriores
3	Anónimo	Sí, porque cumple con todo lo que uno necesita.
4	Anónimo	Sí, porque fue todo muy fácil
5	Anónimo	No recomendaría la traductora que terminé contratando, por lo mismo del trato frío y casi nulo, pero sí obvio que si alguien necesita un dato y no lo tiene yo se lo voy a dar.
6	Anónimo	Jamás, siento que si la persona viene recién llegando a Alemania y no habla bien el alemán va a pasarlo muy mal con ese traductor, pero lo bueno es que cumplió.
7	Anónimo	No

ID	Nombre	Respuesta
8	Anónimo	El servicio en sí fue bueno, pero la oficina no lo aceptó por los documentos mal traducidos en algunas partes así que diría que sí y que no.
9	Anónimo	Sí lo recomendaría, porque es muy eficiente y de calidad.
10	Anónimo	No, porque fue incómodo ver a un experto en un tema siendo un completo indiferente con alguien recién llegado a otra cultura.
11	Anónimo	Sí, por su rapidez
12	Anónimo	No recomendaría el servicio a otras personas, por el trato tan distante y el "ghosting" del traductor, pero sí por su eficacia. Todos los trámites salieron bien.
13	Anónimo	No la verdad, fue muy penca como ya dije.
14	Anónimo	No con este traductor en específico, pero otro jurado sí, para que no rechacen su postulación.
15	Anónimo	Sí por el profesionalismo.
16	Anónimo	Sí y no, por el servicio. El trabajo fue bueno, pero el servicio no fue tan satisfactorio.
17	Anónimo	La verdad por la eficacia del documento, sí; pero no lo demás, para nada.
18	Anónimo	Por la eficacia del trabajo sí, pero advirtiéndolo sobre los pormenores del servicio y trato al cliente.
19	Anónimo	No por la informalidad del asunto.
20	Anónimo	Sí pero solo si están en apuros, porque si tienen tiempo, yo cotizaría otras opciones.

17.¿Considera que el servicio y producto influyeron en la aprobación/rechazo de su solicitud? ¿Por qué?

ID	Nombre	Respuesta
1	Anónimo	Aún no lo sé. Pues la solicitud aún está en evaluación.
2	Anónimo	No realmente. Si es traductor cualificado y entrego yo los papeles a tiempo, el trabajo de la persona no influye
3	Anónimo	Sí, porque si no hubiera estado bien hecho, lo habrían rechazado
4	Anónimo	Sí, porque el formato de la entrega se ajustó completamente a lo que me pedían
5	Anónimo	El producto obvio que sí, pero lo que pasa es que aún no me han dado respuesta, a pesar de que entregué el documento a tiempo. El servicio sinceramente no.
6	Anónimo	No creo porque igual son documentos repetidos, ellos solo cambian la información personal del contenido, pero todo lo demás queda ok.
7	Anónimo	Indiferente
8	Anónimo	Sí, porque al haberme rechazado la traducción de esos documentos me rechazaron de igual forma

ID	Nombre	Respuesta
		la postulación y me atrasé al entrar en mi pega.
9	Anónimo	Totalmente, recibieron mi documentación así que fue impecable.
10	Anónimo	No
11	Anónimo	No
12	Anónimo	Sí sirvieron para mis trámites, pero el servicio a la única que afectó fue a mí. Lo demás todo bien, pero tampoco me contactaría nuevamente con ese traductor en específico.
13	Anónimo	El traductor hizo bien el trabajo, pero no fue profesional y me llegó a dar un desprecio a la actitud, casi como si fuera un abogado engreído, por eso que hizo lo pasé muy mal.
14	Anónimo	Sí creo, porque sin el certificado no podían darme la visa para ejercer en Alemania.
15	Anónimo	El producto totalmente, pero el servicio no.
16	Anónimo	Sí, aceptaron todos nuestros documentos y papeles.
17	Anónimo	No, porque es algo estructurado, no cambia la aprobación o el rechazo. Ahora bien, si lo hace mal, claramente sí.
18	Anónimo	No considero que eso aprobara mi trámite, la experiencia de compartir cosas tan personales como los motivos de la reunificación, ver un trato lejano, me dejaron un gusto amargo.
19	Anónimo	Sí, el documento estaba en forma para ser entregado.
20	Anónimo	Sí, porque me aceptaron sin problemas los documentos.

18.¿Considera que el valor del servicio es acorde al mercado laboral y a la realidad migratoria? Justifique su opinión.

ID	Nombre	Respuesta
1	Anónimo	Sí.
2	Anónimo	Sí, económico
3	Anónimo	En un principio pensé que era un precio razonable, al conocer otros traductores me di cuenta de que cobraba como 5 veces menos que el estándar alemán y me sentí afortunada
4	Anónimo	Si bien los precios son un poco elevados, creo que el trabajo que hacen debe ser reconocido monetariamente de manera justa. Considero que el servicio es acorde.
5	Anónimo	Era caro, pero como siempre, una siente que la labor de traducir la puede hacer sola por internet, obviando cosas legales, formalidades, etc. Igual por lo mismo solo siento que fue un poco exagerado la primera vez que pagué.
6	Anónimo	Sí, son precios buenos creo yo, para lo que cuesta formarse. Están bien los precios.

ID	Nombre	Respuesta
7	Anónimo	Sí
8	Anónimo	Sí, el precio era super acorde a lo que uno pide.
9	Anónimo	Todo el servicio es muy bueno para lo que se cobra, pero aun así pienso que es bastante más alto de lo que se pide en otros trabajos.
10	Anónimo	Sí, ya que he cotizado en varias empresas.
11	Anónimo	Sí
12	Anónimo	Sí obvio, es un buen precio, para la eficacia del trámite, pero he pagado menos por otros servicios y han sido más contundentes a la hora del trato.
13	Anónimo	El valor fue bueno y fue acorde a lo que se tramita, eso fue realista.
14	Anónimo	Sí, el valor es super bueno.
15	Anónimo	No sabía que los traductores podían escoger sus precios, que no existía una tabla que los rigiera. El precio fue bueno creo yo, aunque nunca supe si era mucho o poco.
16	Anónimo	Sí, el traductor también fue transparente con los precios.
17	Anónimo	El valor del servicio era muy concordante.
18	Anónimo	El valor es perfecto para quien debe pagarlo. El precio de una posibilidad en el extranjero de forma segura lo vale.
19	Anónimo	El valor es acertado.
20	Anónimo	El precio parece elevado, pero para lo que hace el documento, está excelente.

19. ¿Alguna vez se imaginó que el servicio de traducción oficial podría ser tan importante en su propia experiencia migratoria en Alemania?

ID	Nombre	Respuesta
1	Anónimo	Claramente
2	Anónimo	No realmente
3	Anónimo	Sí, claro que me lo imaginaba
4	Anónimo	No, no pensé que sería tan fundamental para mi vida en Alemania, sin embargo, conociendo cómo funciona todo, entiendo que sea importante.
5	Anónimo	Sí obvio, yo sabía que podía ser caro, pero me hubiese gustado tener una aproximación de los precios antes de ponerme a solicitarlos. De todas formas, aun no tengo respuestas, así que estoy nerviosa, no sé si es por las traducciones.
6	Anónimo	No tanto, porque al llegar pensaba que Alemania haría todo más en inglés para los extranjeros,

ID	Nombre	Respuesta
		pero estaba equivocado.
7	Anónimo	No
8	Anónimo	No, yo antes de postularme a mi trabajo ni siquiera sabía de la existencia de los traductores oficiales y cómo hacer para tramitar.
9	Anónimo	Sí, me hice una idea al consultar en la embajada, pero es porque uno nunca sabe realmente hasta que cotiza con servicios reales.
10	Anónimo	Sí
11	Anónimo	No
12	Anónimo	Con mi marido ya sabíamos cómo funcionaba el tema de reunificación en Alemania, así que estábamos mentalizados, no fue un shock tan grande. Todo salió bien.
13	Anónimo	Para todo el tiempo que llevo en Alemania, quería permanecer y por ende supe y me preparé bien antes de iniciar mi proceso.
14	Anónimo	Sabía por amigas que ya habían solicitado la visa de trabajo.
15	Anónimo	Claro que sí, por mis proyectos personales.
16	Anónimo	Yo antes no sabía, pero claramente una vez casada ya entendí el paso a paso.
17	Anónimo	Totalmente.
18	Anónimo	Tenía mis conocimientos previos al respecto, considerando a mis hijos también.
19	Anónimo	Por supuesto que sí.
20	Anónimo	Claro que sí, era lógico.