

La interpretación en el ámbito empresarial: caso de estudio en una multinacional con sede en México basado en observación sistemática

Interpretation in the business world: a case study of a multinational company based in Mexico based on systematic observation

Elena BAUTISTA PÉREZ
Universidad Pablo de Olavide
ebauper@upo.es

Resumen

A medida que las empresas deciden incursionar en el mercado internacional, se enfrentan a desafíos comunicativos y culturales que requieren de estrategias efectivas para establecer y mantener relaciones sólidas con clientes, proveedores y socios de diferentes países y culturas. Dicho proceso conlleva retos en distintas áreas del ámbito comercial, pero, en el aspecto lingüístico, uno de los retos más desafiantes es contar con los medios necesarios para el intercambio de todo tipo de información. De ahí que, dentro de los procesos de comunicación interlingüística que se pueden presentar en el seno del sector empresarial está la interpretación. En ese sentido, la presente contribución surge, justamente, de la intención de identificar y describir los tipos de interpretación que tienen lugar en una multinacional mexicana a través de la observación sistemática de los profesionales con conocimientos lingüísticos (en adelante PCCL) que en ella desempeñan sus actividades.

Palabras clave: comercial; comunicación interlingüística; interpretación; observación sistemática.

Abstract

As companies decide to enter the international market, they face communication and cultural challenges that require effective strategies to establish and maintain strong relationships with customers, suppliers and partners from different countries and cultures. This process entails challenges in different areas of the commercial area, but in the linguistic aspect, one of the most challenging is to have the necessary means for the exchange of all types of information. Hence, among the interlinguistic communication processes that can occur within the business sector is interpreting. Hence, this contribution arises precisely from the intention of identifying and describing the types of interpreting that take place in a Mexican multinational company through the systematic observation of the professionals with language skills (hereinafter PCCL) who carry out their activities there.

Keywords: commercial; interlinguistic communication; interpreting; systematic observation.

Fecha de entrega: 31/01/2025

Fecha de aceptación: 09/07/2025

1. Introducción

Cuando una empresa satura el mercado nacional, existe la oportunidad de crecimiento en mercados exteriores donde exista demanda sin satisfacer. Una empresa puede beneficiarse al operar en los mercados extranjeros aprendiendo de la competencia, atendiendo a demandas exigentes y adaptando los conocimientos adquiridos a dichos mercados (Zahra, Ireland y Hitt, 2000, pp. 925-928). No obstante, es preciso señalar que, aunque inicialmente las empresas prefieran desarrollar sus actividades en mercados cercanos, cuando la rentabilidad marginal es inferior a la que podrían obtener en otro ámbito más lejano, amplían geográficamente el ámbito de sus actividades iniciando un proceso de internacionalización (Arraiza y Lafuente, 1984, p. 88).

Así, a medida que las empresas se expanden a nivel global, se enfrentan a desafíos comunicativos y culturales que requieren de estrategias efectivas para establecer y mantener relaciones sólidas con clientes, proveedores y socios de diferentes países y culturas. Dicho proceso conlleva retos en distintas áreas del ámbito comercial, pero, en el aspecto lingüístico, uno de los retos más desafiantes es contar con los medios necesarios para el intercambio de todo tipo de información (Ivorra Pérez, 2014, pp. 3-4). De ahí que la globalización ha generado un entorno empresarial altamente competitivo y complejo, en el cual la comunicación se convierte en un elemento clave para el éxito organizacional (Samovar, Porter y McDaniel, 2010). En este contexto, un elemento clave durante el proceso de internacionalización empresarial es la comunicación interlingüística, que se refiere al proceso de interacción y transferencia de información entre personas que hablan diferentes idiomas; es un fenómeno multidimensional que implica no sólo la traducción literal de palabras e ideas, sino también la adaptación cultural y la comprensión de los matices lingüísticos y comunicativos (Gudykunst y Ting-Toomey, 1988).

Dentro de los procesos de comunicación interlingüística que se pueden presentar en el seno del sector empresarial está la interpretación. En ese sentido, el presente trabajo de investigación surge, justamente, de la intención de identificar y describir los tipos de interpretación que tienen lugar en una multinacional mexicana a través de la observación sistemática de los profesionales con conocimientos lingüísticos (en adelante PCCL) que en ella desempeñan sus actividades.

2. La interpretación en el ámbito empresarial

Autores como Valdivia Campos (1995, p. 1) define la interpretación como “la operación sobre el discurso mediante el cual el intérprete efectúa la transmisión del sentido del discurso de la lengua original formulándolo en la lengua terminal”. Si nos centramos en el sector empresarial, de acuerdo con Jiménez Ivars (2002) la interpretación para profesionales tiene como objetivo facilitar la negociación, así como la adquisición o intercambio de información en el marco de un grupo pequeño de profesionales del ámbito comercial, financiero, turístico, académico, científico-técnico, diplomático, periodístico, etc. En esta necesidad por categorizar los tipos de interpretación que existen o que se presentan durante un acto comunicativo, surge también la oportunidad de establecer parámetros que facilitan establecer el tipo de interpretación específica que facilite mejor la comunicación entre los agentes de una empresa. De esta forma, a continuación, se presentan los tipos de interpretación más comunes dentro del ámbito empresarial.

2.1. Tipos y modalidades de interpretación dentro del ámbito empresarial

De acuerdo con Eynaud (2018) la existencia de barreras de comunicación en los negocios internacionales afecta la comunicación necesaria para el desarrollo de las actividades del sector empresarial internacional. Por esta razón, consideramos importante recordar que, propio de las actividades comerciales a nivel internacional, nacen procesos de comunicación interlingüística y, en esta contribución, nos centraremos en la interpretación, la cual para fines de los objetivos de esta investigación la definiremos como el proceso lingüístico y cognitivo a través del cual un PCCL decodifica, transmite mensajes y establece un puente comunicativo entre sujetos que tengan la intención de comunicarse pero que hablan distintos idiomas.

De ahí que, centrándonos aún más en el ámbito empresarial, de acuerdo con Vigier-Moreno (2020, p. 239), la interpretación comercial es una actividad compleja que implica la capacidad de utilizar diferentes habilidades de interpretación (interpretación dialógica, consecutiva, traducción a la vista e interpretación simultánea susurrada) y adquirir conocimientos específicos del sector (y, por tanto, de la terminología y la fraseología en las dos lenguas de trabajo). Otros autores como Ko (1996) denominan interpretación empresarial a la labor del intérprete en situaciones comunicativas donde se debaten aspectos relacionados con los negocios de las empresas y en la que participan dos o más interlocutores. En este sentido, tomando en cuenta esta

definición en el sentido más amplio posible, consideramos que la interpretación empresarial es la que se presenta en contextos empresariales no relacionados con la esfera legal, médica o social. De ahí que entendemos la interpretación empresarial como ese tipo de interpretación que comprende todos los negocios que se desarrollan en la esfera internacional.

En cualquier caso, de acuerdo con Ruiz Mezcua (2018), la interpretación bilateral es la interpretación por excelencia del ámbito comercial, pues es la más empleada en negociaciones y reuniones de pocas personas, en las que no es necesario hacer intervenciones largas. Se trata de una mediación lingüística oral que se caracteriza por desarrollarse fundamentalmente en un contexto dialógico en el que están implicados dos interlocutores o dos grupos de interlocutores que se diferencian en términos de lengua y cultura. Por tanto, al intérprete le compete la tarea de facilitar la comunicación entre estas personas o grupos de personas con el fin de alcanzar determinados objetivos. Suele realizarse en intervenciones cortas y no se dirige a muchas personas, lo que le permite, en ocasiones, realizar una interpretación hasta cierto punto informal, con la libertad de hacer consultas aclaratorias sobre la marcha.

Por su parte, Trovato (2013), asegura que la interpretación de negocios es una modalidad de interpretación que requiere de un intérprete para alcanzar objetivos comerciales, económicos y de negocios. Algunos ejemplos pueden ser el cierre de un negocio, el fin de un contrato o la puesta en marcha de alguna propuesta dentro de la empresa. Es importante mencionar que la interpretación en los negocios se debe tratar de forma diferente a la interpretación social, por ejemplo, debido a que se necesita una preparación especial y previa para solventar los problemas que se presenten. Entre los ámbitos que cubre la interpretación en los negocios son:

Business interpreting covers a very broad area. It involves, in the broader terms, knowledge of international relations, legislation, infrastructure, business culture of different countries and in a narrow sense, specific activities and procedures such as import and export trade, manufacture and management, feasibility studies, finance and accounting, domestic and international business trips, and last but not least, dinners and banquets (Ko, 1997, p. 192).

En cuanto a las técnicas de interpretación se dividen en consecutiva (con toma de notas), de enlace/bilateral y simultánea (Jiménez Ivars, 2012). La interpretación consecutiva es el proceso mediante el cual el interlocutor habla mientras el intérprete realiza una escucha activa y una toma de notas, quien, posteriormente, reproduce tal discurso en la lengua de destino. Se puede subdividir en interpretación completa, sintetizada y semiconsecutiva. En los últimos años, se ha incrementado de manera

significativa el interés por la interpretación consecutiva mostrando su evolución motivada por las diferencias lingüísticas entre grupos humanos y al servicio de las necesidades comerciales.

Por su parte, son distintos los contextos en los que un intérprete bilateral puede desempeñar su función: ámbito comercial, turístico, entrevistas, ruedas de prensa, encuentros entre profesionales, centros de acogida para inmigrantes o estructuras sanitarias. En resumen, la interpretación de enlace es el proceso que facilita la comunicación y entendimiento entre dos partes que mantienen un diálogo. El intérprete espera una intervención para reproducir en la lengua de destino a la otra parte. Puede ser mediante videoconferencia, con un dispositivo móvil o interpretación directa (Collados Aís y Fernández Sánchez, 2001).

3. Estudio de caso en una multinacional con sede en México

México depende en gran medida de las relaciones comerciales con su principal socio comercial, Estados Unidos, que representa más de tres cuartas partes de las exportaciones del país (78.1 % en 2022). Otros destinos de las exportaciones mexicanas son Canadá (2.7 %), China (1.9 %), Alemania (1.4 %), Brasil y Japón (0.9 % cada uno). En cuanto a las importaciones, los principales orígenes son EE. UU. (43.8 %), China (19.6 %), Corea del Sur (3.7 %), Alemania (3.1 %) y Japón (3 %), (Banco de México, 2022).

Como se puede constatar con los datos mencionados, la necesidad de las empresas por abrirse paso en territorios extranjeros usualmente implica que en su plantilla de trabajadores requieran personal con conocimientos lingüísticos, especialmente, de idiomas y de relaciones interculturales para facilitar, principalmente, la comunicación entre empresas y clientes. De ahí que el papel de la interpretación y del intérprete o de PCCL que intérprete en el sector empresarial resulta fundamental en este enlace entre empresas y usuarios debido a que se abre la posibilidad de que la información de los productos que cada empresa ofrece se comunique en el idioma que hablen sus clientes y, gracias a la tecnología y globalización, las empresas tienen la oportunidad de ampliar su cartera de clientes y traspasar la barrera del idioma (Cooperación empresarial e inversión exterior, 2007). Con estos antecedentes, podemos confirmar la necesidad de observar, analizar o describir actividades interlingüísticas como la interpretación dentro del ámbito empresarial para establecer su importancia, presencia e impacto.

En este sentido, nuestro objeto de estudio es una multinacional con sede en México que lleva más de 80 años dedicados exclusivamente al mercado del café; la empresa busca impulsar la producción sostenible de este producto en México. En 1993, la empresa se asoció con una empresa con la cual compartía valores y el mismo interés por el café. En ese momento, ambas compañías decidieron crear una alianza para capitalizar sus esfuerzos en el abastecimiento de café mexicano. Desde entonces, esta empresa ha sido miembro de un gran grupo empresarial alemán, el grupo de servicios de café verde número uno en el mundo, formando parte de una red de socios que comprende 50 compañías en 28 países.

3.1. Metodología

El diseño de la presente investigación de basa en el método de la observación que según Díaz Sanjuán (2011), es un elemento fundamental de todo proceso de investigación para recabar la mayor cantidad de información posible. De hecho, gran parte de las investigaciones científicas que se han realizado se han logrado basadas principalmente en observaciones. La definición que más se aproxima al contexto sobre el proceso de observación es: “la inspección y estudio realizado por el investigador mediante el empleo de sus propios sentidos, con o sin el uso de aparatos tecnológicos de sucesos que acontecen espontáneamente” (Sierra y Bravo, 1984, p. 173). Así, Díaz Sanjuán (2011, pp. 7-9) propone dos clases de observación:

- Observación científica: Se observa cuidadosamente un evento que acontece y se tienen bien identificados los objetivos de la observación por lo que el investigador utiliza diferentes instrumentos de observación.
- Observación no científica: El investigador observa sin un objetivo específico. No es necesario preparar instrumentos de observación.

Este mismo autor propone que los pasos claves de la observación científica son determinar el objeto, la situación y el caso que se va a observar, determinar los objetivos de la observación, determinar la forma en la que se van a recopilar los datos, observar cuidadosamente y de forma crítica, registrar los datos observados, analizar e interpretar los datos recabados, elaborar conclusiones y elaborar un informe de observación. Para esta investigación se consultaron distintos recursos bibliográficos para diseñar el instrumento de observación que se utilizaría.

Resultado de la consulta de dichos recursos bibliográficos identificamos el diseño y propuesta de diferentes modelos de instrumentos de observación y las características relacionadas con esta técnica. En este sentido, nos hemos decantado por utilizar el instrumento de observación propuesto por Rojas Soriano (2006, pp. 205-210) quien propone diseñar un instrumento que ayude a observar el lugar, la persona o la situación que se observa. Para los fines de esta investigación, se adaptó el contenido del instrumento de observación a los objetivos de las observaciones, por lo cual el diseño final del instrumento de observación utilizado para categorizar el tipo de interpretación que, de acuerdo con lo observado, se desarrolla en la multinacional mexicana descrita previamente es el siguiente:

Área observada	Lista de actividades observadas	Tipo o modalidad de interpretación identificada

Tabla 1. Instrumento de observación de Rojas Soriano (2006) adaptado por la autora

Como se puede constatar, el instrumento de observación está diseñado en tres columnas con que especifican los siguientes apartados: área observada, lista de actividades observadas y tipo de modalidad de interpretación identificada. De ahí que, el registro de las observaciones se realizó de acuerdo con lo expuesto por Corbetta (2003, pp. 346-348), quien establece que las notas del investigador nacen de la interacción entre el observador y la realidad observada. El tiempo de esta observación se estableció de lunes a viernes de 9:00 a 13:00 del 31 de agosto al 30 de septiembre de 2021 que fue el horario que se estableció con la empresa para no afectar las actividades de la misma.

3.2 Resultados

Los resultados obtenidos se registraron en el instrumento de observación mencionado en el apartado de metodología, por lo que fue posible registrar el área observada de la empresa, las actividades observadas y de dicha lista, fue posible identificar y clasificar el tipo o modalidad de interpretación que se desarrolla en cada una de las áreas observadas.

Área observada	Lista de actividades observadas	Tipo o modalidad de interpretación identificada
Dirección Comercial	Asegurarse que hay café suficiente para exportar y vender para que después no se tenga que comprar más caro. Supervisar todas las actividades relacionadas con las negociaciones nacionales e internacionales. Supervisar las actividades del personal del área comercial. Diseñar y aplicar estrategias de negociación.	Interpretación en las negociaciones con clientes extranjeros (lenguas de trabajo: inglés, alemán, español y, puntualmente, holandés). Las sesiones de interpretación son realizadas por los mismos encargados de la Dirección Comercial.
Gerencia Comercial	Se encarga de la parte administrativa de la compra, venta, facturas y calidad del café. Manda muestras al cliente para que dé el visto bueno. Cerrar las negociaciones, por tanto, es la columna vertebral de la empresa debido a que, dependiendo de lo que se venda, los demás departamentos van revisando la información de lo que se ha vendido del café que se tiene que exportar. Estar en constante comunicación vía correo electrónico con clientes que hablan inglés (correos con estadounidenses y con alemanes).	Interpretación en las negociaciones con clientes extranjeros. Las sesiones de interpretación son realizadas por los mismos encargados de la Gerencia Comercial.
Departamento Comercial (Trading Department)	Llevar el seguimiento de las negociaciones con los clientes. Comunicarse con clientes tanto por teléfono como por chat en inglés, alemán, español y puntualmente en italiano. Supervisar los procesos de mercadotecnia y cata de la calidad del café.	Interpretación en las negociaciones con clientes extranjeros.
Dirección Financiera	Planificar, ejecutar y analizar las finanzas. Supervisar las actividades de contabilidad. Analizar los aspectos financieros y de inversión. Analizar los costes para la toma de decisiones Gestión de tesorería: cantidad de la que se dispone para hacer frente a los pagos previstos. Presupuesto: de explotación, de inversión, de personal, de tesorería, etc.	Interpretación consecutiva de contenido financiero.

Sistemas	Supervisar el mantenimiento general del sistema operativo de la empresa. Dar soporte a los equipos de la empresa. Dar cursos de mantenimiento y soporte a los empleados de la empresa.	Interpretación bilateral y consecutiva relacionada con el área de sistemas computacionales.
Desarrollo y Programación	Programar las aplicaciones necesarias para la empresa. Desarrollo de proyectos relacionados con la parte de informática de la empresa. Generar programas para el correcto funcionamiento y organización interna de la empresa.	Interpretación consecutiva y bilateral de correos relacionados con el área de programación.
Tráfico	Supervisar las exportaciones. Gestionar las exportaciones con las navieras. Gestionar el transporte de la mercancía con la aduana local y la del país destino. Llevar el seguimiento de tráfico-embarque. Estar en contacto con los clientes de la empresa para llevar el seguimiento del transporte de sus productos.	Interpretación consecutiva relacionada con el área de tráfico.
Gerencia de Gestión Estratégica	Desarrollar proyectos dentro de la empresa. Fortalecer la comunicación y el liderazgo. Coordinar equipos. Canalizar información. Hacer que las cosas sucedan. Generar canales efectivos de comunicación Coordinar las funciones de cada compañero.	Interpretación bilateral y consecutiva relacionada con el área de gestión estratégica.
Sustentabilidad	Proponer proyectos con empresas como Nestlé y Starbucks. Gestión de dichos proyectos y colaboraciones. Gestión de recorridos en los plantíos de café para los clientes.	Interpretación consecutiva relacionada con el área de sustentabilidad.

Tabla 2. Instrumento de observación final con los resultados obtenidos

Como se puede observar, los resultados están ordenados y establecidos de acuerdo con el área observada de la empresa. Es importante establecer que los PCCL que desarrollan las actividades registradas, no cuentan con formación previa en interpretación, por lo que se observó que dichas actividades de interpretación las realizan de forma prácticamente intuitiva. De ahí que, como futura línea de investigación, se propondría un seguimiento puntual de todos los actos comunicativos de la empresa en los que la interpretación tenga lugar de modo que se pueda profundizar aún más en dicha actividad desde un enfoque meramente práctico, es decir sería interesante evaluar la calidad de las interpretaciones y el impacto que tienen dentro de la empresa al no ser desarrolladas netamente por PCCL con formación previa en interpretación.

4. Conclusiones

La globalización es un proceso que ha impulsado el intercambio cultural, social e incluso empresarial. En este sentido, el ámbito empresarial se ha enfrentado a cambios importantes y necesarios que le han valido para fortalecer sus lazos con clientes de diferentes espacios geográficos, diferentes idiomas y diferentes culturas. Para contextualizar nuestro estudio, se ha analizado información relevante relacionada con la internacionalización empresarial en México, que es el país en donde se realizó el estudio de caso de esta contribución. Esta información se enmarcó en un estudio observacional. De ahí que, para centrar las conclusiones finales de esta investigación, consideramos importante recordar que el objetivo inicial de este trabajo era identificar e intentar categorizar los tipos y modalidades de interpretación identificadas que se desarrollan dentro del seno empresarial, en concreto de una empresa multinacional con sede en México. Ante esto, podemos asegurar que es posible realizar estudios de observación sistemática en el área de la interpretación con la finalidad de establecer su presencia, importancia e impacto en los negocios internacionales. Por último, es importante establecer que los resultados arrojados de dichas observaciones pueden ser cruciales para establecer la calidad del desarrollo de la práctica de la interpretación en el sector empresarial.

Bibliografía

- Arraiza Antón, C. y Lafuente Félez, A., (1984). Inversiones directas, en el exterior, de la empresa industrial española. *Revista de economía*, (616), 85-97.
- Banco de México, (2016). La Importancia de las Cadenas Globales de Valor de México y Estados Unidos. *Informe Trimestral Octubre-Diciembre 2016*.
- Collados Aís, A. y Fernández Sánchez, M. M., (2001). *Manual de interpretación bilateral*. Granada: Comares.
- Cooperación empresarial e inversión exterior, (2007). *Internacionalización de la empresa española*. Madrid: Área internacional - servicio de estudios cámaras de comercio.
- Corbetta, P., (2003). *Metodología y Técnicas de Investigación Social*. Madrid: McGraw-Hill.
- Díaz Sanjuán, L. (2011). *La observación*. México: UNAM
- Eynaud, J. (2018). Translations and interpretation: building connections for a changing world. *Symposia Melitensia*, (14), 249-256.
- Gudykunst, W. B., & Ting-Toomey, S., (1988). Culture and affective communication. *American Behavioral Scientist*, 31(3), 384-400.
<https://doi.org/10.1177/000276488031003009>
- Ivorra Pérez, F. M., (2014). *La comunicación intercultural y el discurso de los negocios*. Alicante: Publicaciones de la Universidad de Alicante.
- Jiménez Ivars, A., (2012). *Primeros pasos hacia la interpretación inglés-español*. Madrid: Edelsa.
- Ko, L., (1997). Teaching business interpreting in Australia. En: Klaudi, J. Kohn (ed), *Transferre necesse est: proceedings of the second international conference on current trends in studies of translation and interpreting 5-7 de Septiembre de 1996*. Budapest: Scholastica.
- Rojas Soriano, R., (2006). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza y Valdez.
- Ruiz Mezcuá, A., (2018). La interpretación en el mundo de los negocios: la puesta en marcha de técnicas de interpretación para las visitas a las bodegas andaluzas. *Skopos* (9), 221-236.
- Samovar, L. A., Porter R. y McDaniel, E., (2007). *Communication Between Cultures*. Wadsworth: Cengage Learning.
- Sierra Bravo, R., (1984). La investigación participativa. *Técnicas de investigación social: Teoría y Ejercicios*. Madrid: Paraninfo.
- Trovato, G., (2011). La interpretación bilateral: algunas reflexiones metodológicas en torno a la combinación lingüística español-italiano. *Revista electrónica de didáctica del español lengua extranjera*, (23), 1-23.
- Trovato, G., (2013). El papel del intérprete en el ámbito ferial y de negocios. *Entreculturas*, (5), 75-91.
- Valdivia Campos, C., (1995). La interpretación. *Anales de Filología Francesa*, 7, 175-181. <https://revistas.um.es/analesff/article/view/17761/17131>

- Vigier-Moreno, F. J., (2020). Let's Strike a Deal! Meeting the Challenge of Undergraduate Business Interpreting Training. *Current Trends in Translation Teaching and Learning*, (7), 239-275. https://doi.org/10.51287/CTTL_E_2020_8_FRANCISCO_J_VIGIER_MORENO.PDF
- Zahra, S. A., Ireland, R. D. y Hitt, M. A., (2000). International expansion by new venture firms: international diversity, mode of market entry, technological learning, and performance. *Academy of Management Journal*, 43(5), 925-950. <https://journals.aom.org/doi/full/10.5465/1556420>