



INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE TRADUCCIÓN

SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS
AÑO 2017

- ❑ Elaborado por: Unidad de Evaluación de la Calidad
- ❑ Destinatario: Servicio Central de Idiomas
- ❑ Fecha de elaboración: Enero 2018
- ❑ Referencia: SIT0.1.6.UEC2018_0001

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
FICHA TÉCNICA	4
CUESTIONARIO	5
1. OFERTA DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS	7
1.1 Número de servicios solicitados por tipo según oferta	7
1.2 Desde cuándo utiliza el servicio de traducción	8
1.6 Periodicidad de uso del servicio de traducción	9
1.7 Número de servicios solicitados por idioma	10
2. VALORACIÓN DE LA CALIDAD Y LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN	11
2.1 ¿Ha tenido dificultades para contactar con el traductor /a?	11
2.2 Evalúe su experiencia en cuanto al trato recibido por parte del traductor/a	11
2.3 Evalúe su experiencia en cuanto a la calidad de la traducción / corrección	12
2.4 Evalúe el trato recibido por parte del personal ante el requerimiento de ayuda	13
2.5 Evalúe su experiencia con el cumplimiento de plazos acordados	13
3. VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN	14
3.1 Valora el trato recibido por el personal del Servicio Central de Idiomas	14
3.2 Valora la satisfacción con la utilidad de la información disponible en web	15
3.3 Evalúe su experiencia global	15
3.4 ¿Recomendaría este servicio de traducción a otras personas?	16
3.5 Señale algún aspecto a mejorar del servicio de traducción/corrección.	17

INTRODUCCIÓN

Este informe detalla los resultados de la evaluación de satisfacción de los usuarios con el personal del Servicio Central de Idiomas de la Universidad de Salamanca, encargado de los servicios de traducción.

En cursos anteriores esta encuesta se ha realizado valorando los resultados por la actividad por curso académico, en este último año se ha modificado el cuestionario y la temporalidad.

Debido a que los servicios de traducción se ofertan a lo largo del año natural y no tienen relación con la planificación del curso académico, a partir de ahora la temporalidad del presente informe será anual.

La encuesta ha sido modificada atendiendo a las indicaciones en forma de comentarios que se han recogido en años anteriores, que proponen una valoración de la satisfacción más acorde con la realidad de la actividad desarrollada.

Pasamos de 16 preguntas a 14, la última de las cuáles es una pregunta abierta en la que se solicita al usuario propuestas de mejora. La valoración de la satisfacción se medirá en una escala de puntuación máxima 5 (Muy Satisfactorio) a mínima 1 (Muy insatisfactorio).

El formulario "on-line" sigue estructurado en tres apartados, el primero hace referencia al tipo de servicio y usuario, el segundo a la calidad del servicio y el tercero a la satisfacción general.

Se mantiene la referencia de pregunta abierta para comentarios en caso de disconformidad. El informe presentará la relación de frecuencias y porcentajes, su gráfico y la relación de comentarios en cada una de estas.

FICHA TÉCNICA

El presente informe describe los resultados de la encuesta de satisfacción de 59 usuarios de los Servicios de Traducción en el año 2017 y de los 30 usuarios que solicitaron exclusivamente traducción de expedientes, también durante el año 2017.

Se presentarán los resultados por separado para los dos tipos de usuario-encuesta y para cada una de las preguntas, de esta forma se facilita el análisis comparativo que pretende el Servicio Central de Idiomas tanto en lo que se refiera a datos, frecuencias y porcentajes como a elementos gráficos.

CUESTIONARIO

En el primer apartado las preguntas hacen referencia a la tipología del servicio y usuario

0.1 Señale el tipo de servicio solicitado				
Traducción de textos de investigación y teoría	Traducción de textos de divulgación e información	Corrección de textos de investigación y teoría	Corrección de textos de divulgación e información	
0.2 Desde hace cuánto tiempo utiliza el servicio de traducción / corrección				
Es la primera vez	Menos de 1 año	De 1 a 3-años	De 3 a 10 años	Más de 10 años
0.3 ¿Con qué periodicidad utiliza el servicio de traducción / corrección?				
Una vez al año	Dos veces al año	Tres veces al año	Más de tres al año	
0.4 La traducción / corrección solicitada ha sido al idioma				
Alemán	Castellano	Francés	Inglés	

El segundo a la calidad del servicio y a atención por parte del personal.

0.5 ¿Ha tenido dificultades para contactar con el/la traductor /a?				
Si	No	No contesta		
0.5b En caso de que su respuesta sea afirmativa, indique los motivos				
0.6 Evalúe su experiencia en cuanto el trato recibido por parte del traductor/a				
Muy insatisfactoria	Insatisfactoria	Ni satisfactoria ni insatisfactoria	Satisfactoria	Muy satisfactoria
1	2	3	4	5
0.6b Si está desconforme con la calidad de la traducción /corrección realizada, indique por favor los motivos.				
0.7 Evalúe su experiencia en cuanto a la calidad de la traducción realizada				
Muy insatisfactoria	Insatisfactoria	Ni satisfactoria ni insatisfactoria	Satisfactoria	Muy satisfactoria
1	2	3	4	5
0.8. Una vez realizada la traducción / corrección y en caso de que haya necesitado la ayuda del / la traductor / a para la redacción de cartas, respuesta a los referees, corrección de pruebas, introducción de modificaciones, etc., evalúe su experiencia en cuanto al trato recibido por parte del traductor/a				
Muy insatisfactoria	Insatisfactoria	Ni satisfactoria ni insatisfactoria	Satisfactoria	Muy satisfactoria
1	2	3	4	5
0.9 Evalúe su experiencia en cuanto al cumplimiento de los plazos acordados con el/la traductor/a				
Muy insatisfactoria	Insatisfactoria	Ni satisfactoria ni insatisfactoria	Satisfactoria	Muy satisfactoria
1	2	3	4	5
0.9b. Si está descontento/a con el cumplimiento de los plazos acordados, por favor indique los motivos				

El tercero y último a la satisfacción general

10. Evalúe su experiencia en cuanto al trato recibido por parte del personal que atiende en el Servicio Central de Idiomas				
Muy insatisfactoria	Insatisfactoria	Ni satisfactoria ni insatisfactoria	Satisfactoria	Muy satisfactoria
1	2	3	4	5
11. Evalúe su experiencia en cuanto a la utilidad de la información disponible en Web acerca del procedimiento de traducción				
Muy insatisfactoria	Insatisfactoria	Ni satisfactoria ni insatisfactoria	Satisfactoria	Muy satisfactoria
1	2	3	4	5
12. Evalúe su experiencia global, en cuanto al servicio de traducción/corrección del Servicio Central de Idiomas				
Muy insatisfactoria	Insatisfactoria	Ni satisfactoria ni insatisfactoria	Satisfactoria	Muy satisfactoria
1	2	3	4	5
13. ¿Recomendaría este servicio de traducción a otras personas?				
Si	No	No contesta		
14. Señale algún aspecto a mejorar del servicio de traducción / corrección				

1. OFERTA DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

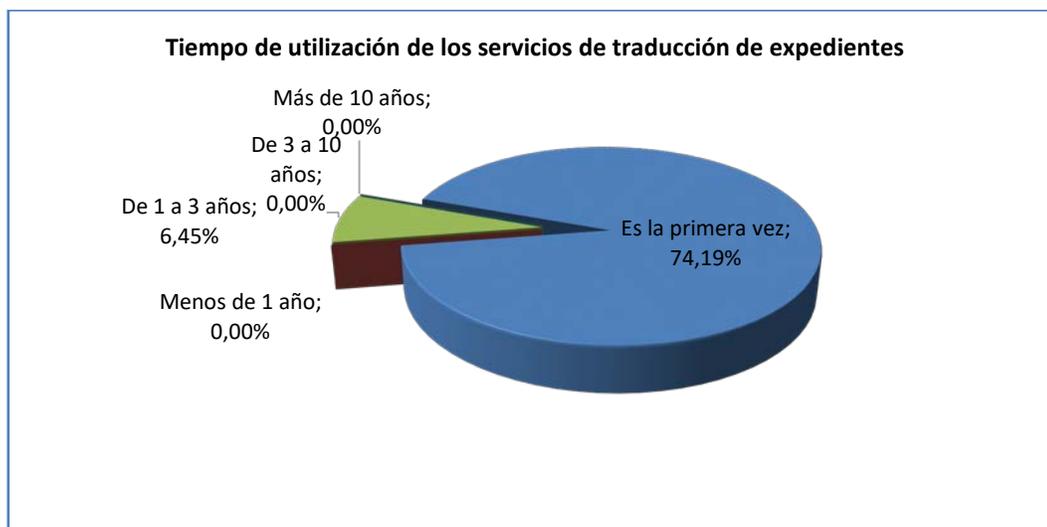
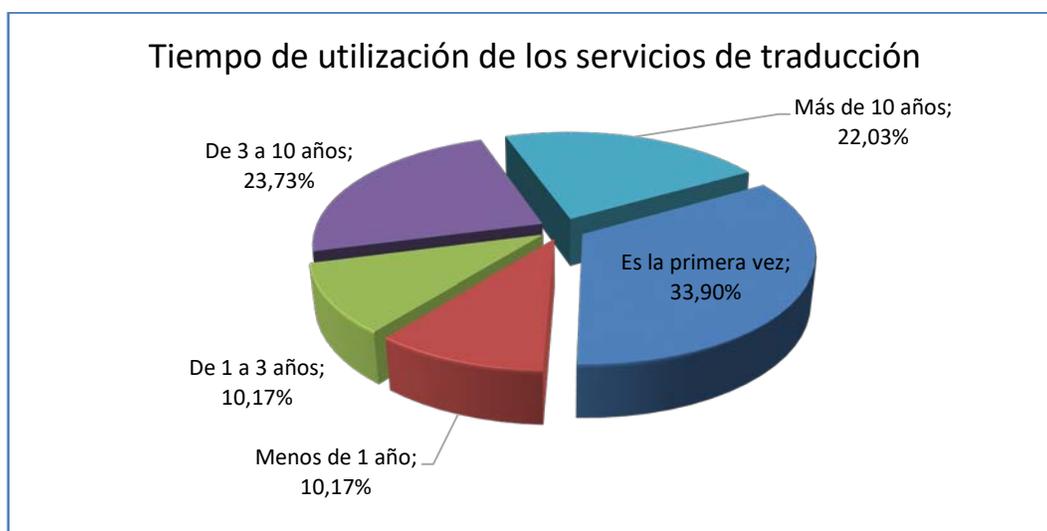
1.1 Número de servicios solicitados por tipo según oferta

Respuesta	Servicios de traducción		Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Traducción de Investigación y teoría	23	35,38%	3	10,71%
Traducción de divulgación e información	18	27,69%	24	85,71%
Corrección de Investigación y teoría	23	35,38%	0	0,00%
Corrección de divulgación e información	1	1,54%	1	3,57%
No contesta	0	0,00%	0	0,00%
Total	65	100,00%	28	100,00%



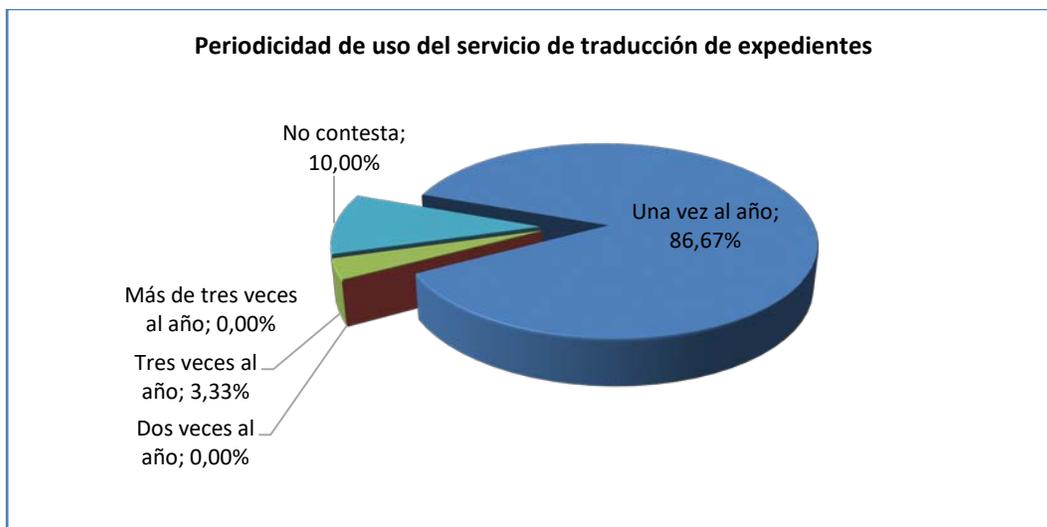
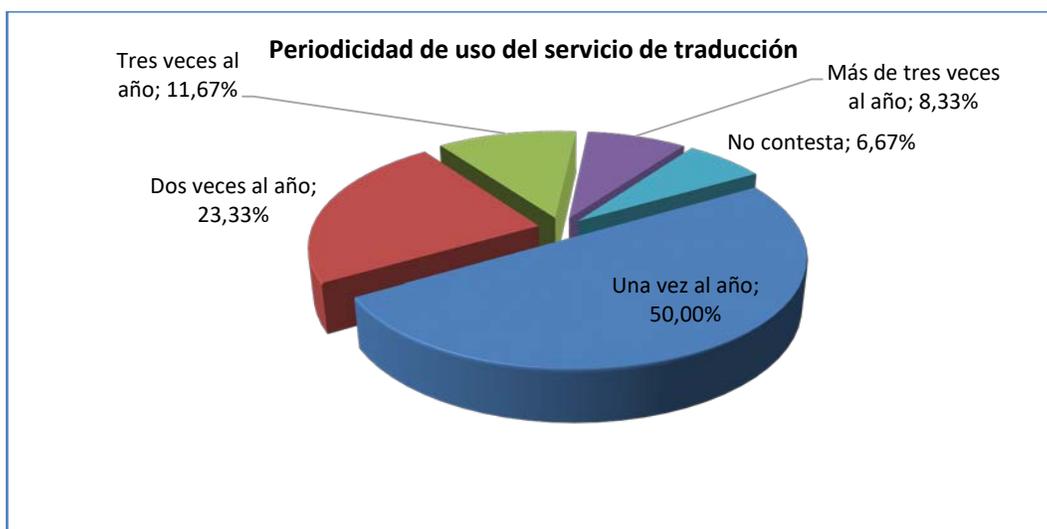
1.2 Desde cuándo utiliza el servicio de traducción

Respuesta	Servicios de traducción		Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Es la primera vez	20	33,90%	23	74,19%
Menos de 1 año	6	10,17%	6	0,00%
De 1 a 3 años	6	10,17%	2	6,45%
De 3 a 10 años	14	23,73%	0	0,00%
Más de 10 años	13	22,03%	0	0,00%
No contesta	0	0,00%	0	0,00%
Total	59	100,00%	31	100,00%



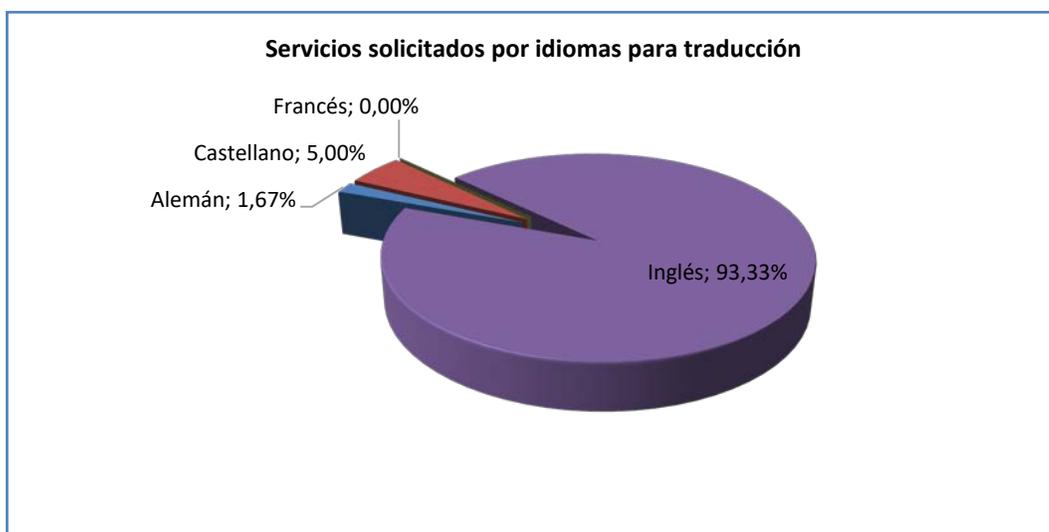
1.6 Periodicidad de uso del servicio de traducción

Respuesta	Servicios de traducción		Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Una vez al año	30	50,00%	26	86,67%
Dos veces al año	14	23,33%	0	0,00%
Tres veces al año	7	11,67%	1	3,33%
Más de tres veces al año	5	8,33%	0	0,00%
No contesta	4	6,67%	3	10,00%
Total	60	100,00%	30	100,00%



1.7 Número de servicios solicitados por idioma

Respuesta	Servicios de traducción		Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alemán	1	1,67%	0	0,00%
Castellano	3	5,00%	0	0,00%
Francés	0	0,00%	0	0,00%
Inglés	56	93,33%	30	100,00%
No contesta	0	0,00%	0	0,00%
Total	60	100,00%	30	100,00%



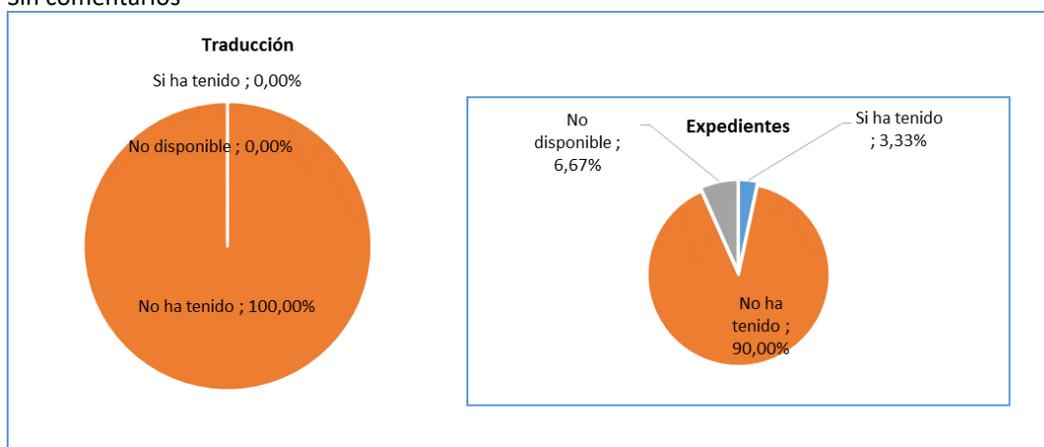
2. VALORACIÓN DE LA CALIDAD Y LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN

2.1 ¿Ha tenido dificultades para contactar con el traductor /a?

Respuesta	Servicios de traducción		Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Si ha tenido	0	0,00%	1	3,33%
No ha tenido	59	100,00%	27	90,00%
No disponible	0	0,00%	2	6,67%
Total	59	100,00%	30	100,00%

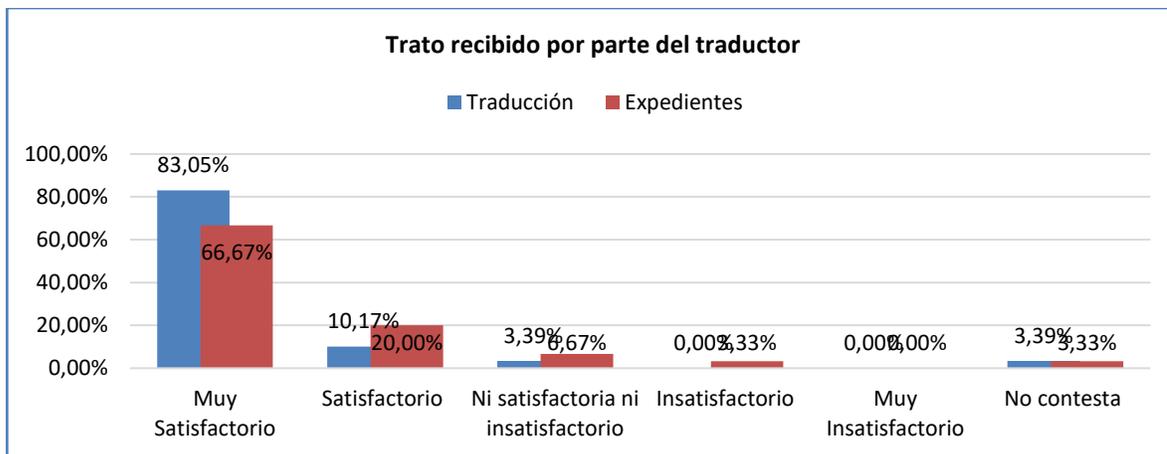
Respuestas a la pregunta abierta relacionada: Dificultades

- Sin comentarios



2.2 Evalúe su experiencia en cuanto al trato recibido por parte del traductor/a

Respuesta	Servicios de traducción		Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	49	83,05%	20	66,67%
Satisfactorio	6	10,17%	6	20,00%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	2	3,39%	2	6,67%
Insatisfactorio	0	0,00%	1	3,33%
Muy Insatisfactorio	0	0,00%	0	0,00%
No contesta	2	3,39%	1	3,33%
Total	59	100,00%	30	100,00%

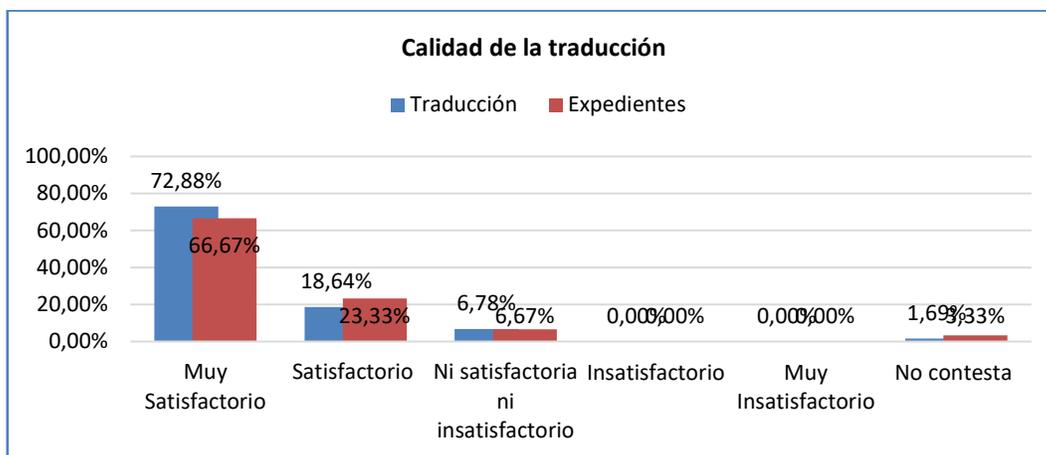


Respuestas a la pregunta abierta relacionada: Si está desconforme con la calidad de la traducción /corrección realizada, indique por favor los motivos.

- Accesibilidad, rapidez, rigor
- A veces los revisores dicen que el inglés necesita más revisión, depende de la revista, actualmente son muy exigentes por el tema del plagio y muchas veces las palabras son parecidas a otras
- Trabajo pulcro y organización y plazos perfectos

2.3 Evalúe su experiencia en cuanto a la calidad de la traducción / corrección

Respuesta	Servicios de traducción		Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	43	72,88%	20	66,67%
Satisfactorio	11	18,64%	7	23,33%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	4	6,78%	2	6,67%
Insatisfactorio	0	0,00%	0	0,00%
Muy Insatisfactorio	0	0,00%	0	0,00%
No contesta	1	1,69%	1	3,33%
Total	59	100,00%	30	100,00%



2.4 Evalúe el trato recibido por parte del personal ante el requerimiento de ayuda

Respuesta	Servicios de traducción		Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	25	42,37%	10	33,33%
Satisfactorio	5	8,47%	2	6,67%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	3	5,08%	1	3,33%
Insatisfactorio	1	1,69%	0	0,00%
Muy Insatisfactorio	0	0,00%	0	0,00%
No contesta	25	42,37%	17	56,67%
Total	59	100,00%	30	100,00%

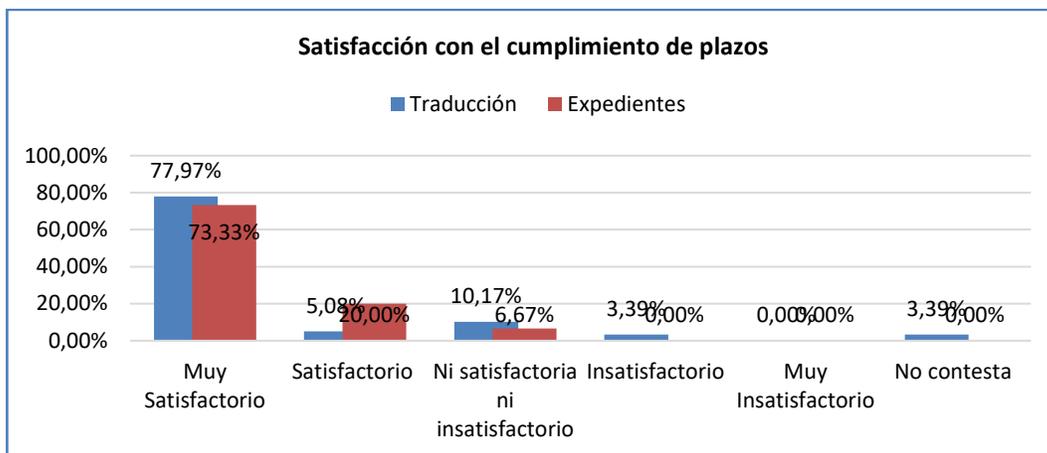


2.5 Evalúe su experiencia con el cumplimiento de plazos acordados

Respuesta	Servicios de traducción		Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	46	77,97%	22	73,33%
Satisfactorio	3	5,08%	6	20,00%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	6	10,17%	2	6,67%
Insatisfactorio	2	3,39%	0	0,00%
Muy Insatisfactorio	0	0,00%	0	0,00%
No contesta	2	3,39%	0	0,00%
Total	59	100,00%	30	100,00%

Respuestas a la pregunta abierta: Si está contento con el cumplimiento de los plazos acordados.

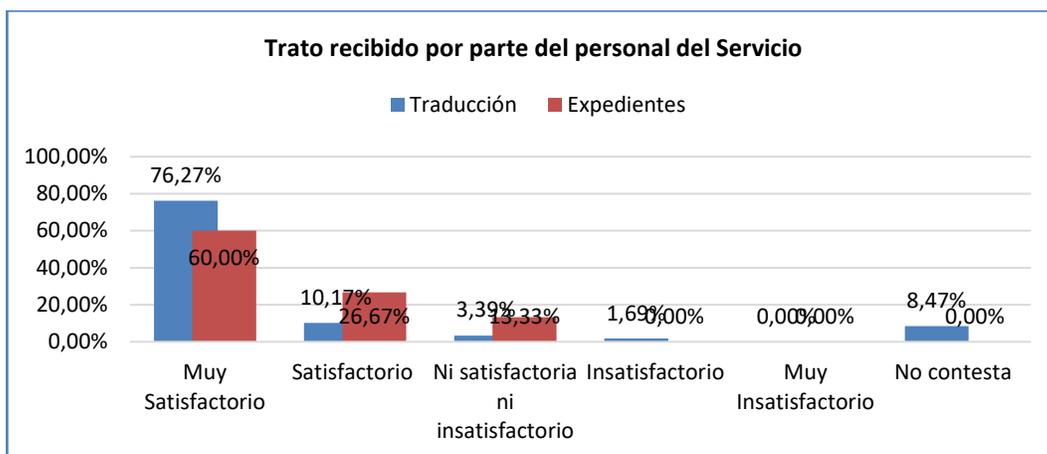
- No es un problema de los plazos acordados, sino que los plazos dados son demasiado largos.



3. VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN

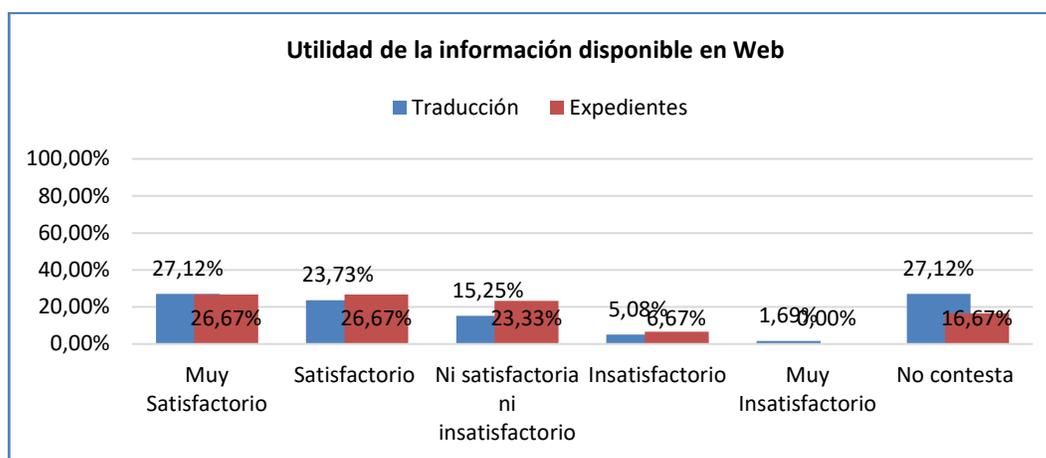
3.1 Valora le trato recibido por el personal del Servicio Central de Idiomas

Respuesta	Servicios de traducción		Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	45	76,27%	18	60,00%
Satisfactorio	6	10,17%	8	26,67%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	2	3,39%	4	13,33%
Insatisfactorio	1	1,69%	0	0,00%
Muy Insatisfactorio	0	0,00%	0	0,00%
No contesta	5	8,47%	0	0,00%
Total	59	100,00%	30	100,00%



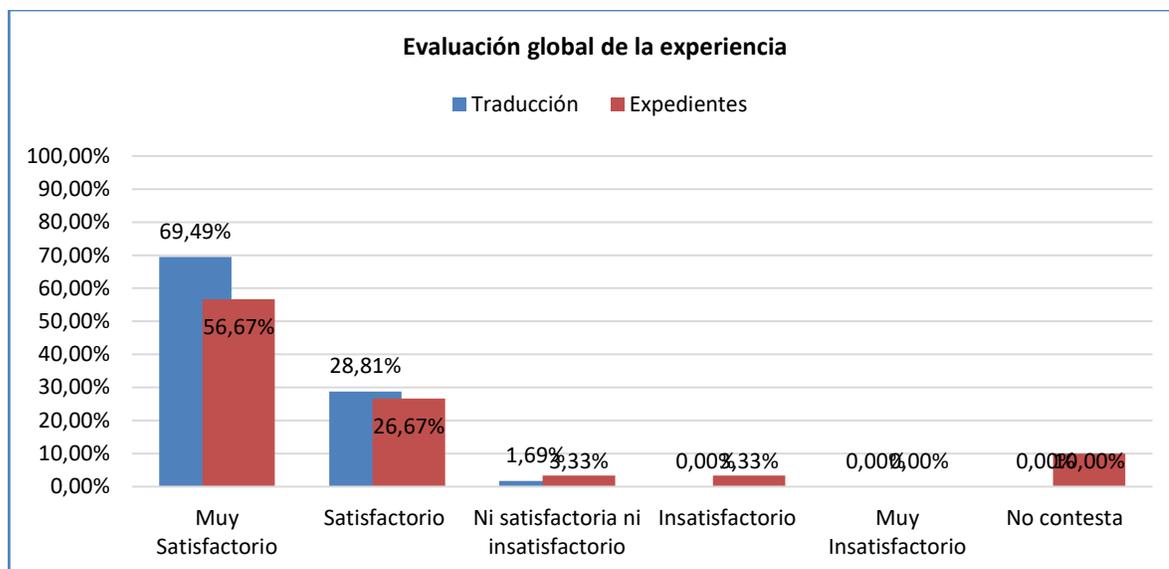
3.2 Valora la satisfacción con la utilidad de la información disponible en web

Respuesta	Servicios de traducción		Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	16	27,12%	8	26,67%
Satisfactorio	14	23,73%	8	26,67%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	9	15,25%	7	23,33%
Insatisfactorio	3	5,08%	2	6,67%
Muy Insatisfactorio	1	1,69%	0	0,00%
No contesta	16	27,12%	5	16,67%
Total	59	100,00%	30	100,00%



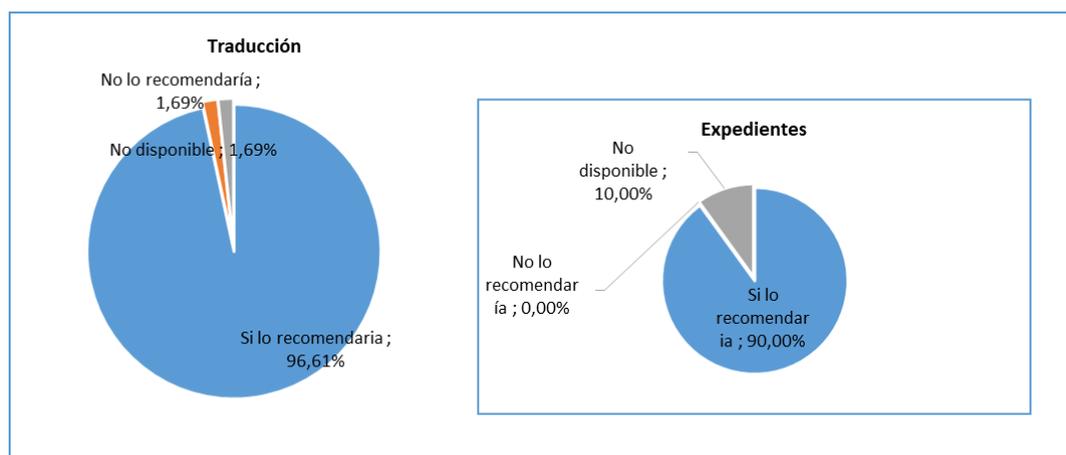
3.3 Evalué su experiencia global

Respuesta	Servicios de traducción		Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	41	69,49%	17	56,67%
Satisfactorio	17	28,81%	8	26,67%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	1	1,69%	1	3,33%
Insatisfactorio	0	0,00%	1	3,33%
Muy Insatisfactorio	0	0,00%	0	0,00%
No contesta	0	0,00%	3	10,00%
Total	59	100,00%	30	100,00%



3.4 ¿Recomendaría este servicio de traducción a otras personas?

Respuesta	Servicios de traducción		Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Si lo recomendaría	57	96,61%	27	90,00%
No lo recomendaría	1	1,69%	0	0,00%
No disponible	1	1,69%	3	10,00%
Total	59	100,00%	30	100,00%



3.5 Señale algún aspecto a mejorar del servicio de traducción/corrección.

Respuestas de los usuarios de los servicios de traducción y corrección.

Contratar más personal para que los distintos traductores puedan especializarse en ramas de conocimiento concretas.

Deben acortarse los plazos de corrección, ahora mismo son demasiado largos; hasta donde yo se por exceso de trabajo del personal.

Los tiempos de espera

Mayor rapidez. Dado el plazo ajustado que ofrecen las revistas para las revisiones de los artículos, un plazo de 2-3 semanas para la corrección es excesivamente largo. Seguramente sería aconsejable reforzar el servicio manteniendo su calidad

Debería ser más rápido

No sé me ocurre nada que mejorar. Lo que conozco me parece muy bueno.

Incluir más traductores tanto para realizar traducciones como para correcciones para que no se paralice el servicio y en el plazo de una semana esté el trabajo realizado Cuidar mucho las palabras utilizadas para que después no de plagio cuando las revistas lo pasen por los programas, ahora todo esto está muy de moda

La ayuda y colaboración con Nick Skinner durante muchos años y más recientemente con Emma Keck ha sido siempre totalmente satisfactoria.

Que cuando se escriba un correo electrónico a la responsable del Servicio, solicitándole información o ayuda, responda a los mismos, pues nunca lo hace.

Información online sobre los servicios prestados.

Promoción e información del servicio

Mi experiencia continuada con este servicio ha sido/es excelente Quizás en alguna ocasión he tenido que esperar más de lo deseado para tener el trabajo hecho, ello se podría solucionar aumentando el personal del servicio

Incluir más información sobre el procedimiento de traducción en la página web.

El servicio es muy bueno pero necesitan más traductores para que te hagan el trabajo con el menor tiempo de entrega posible.

El precio fue algo elevado considerando el tamaño del texto solicitado.

Respuestas de los usuarios de los servicios de traducción de expedientes.

Ninguno, mi experiencia con el servicio ha sido maravillosa. He sentido que de verdad hay un trato proporcional dependiendo la urgencia de la traducción y el servicio en sí es muy profesional.

Información sobre precios para distintos tipos de documentos en la Web

El hecho de que te obliguen a traducir en estas instituciones los certificados de idiomas me parece una excusa para que saquen dinero. Sin duda el papel que me hicieron aquí con la traducción lo podía haber hecho yo o cualquier amigo con conocimientos básicos de inglés, y no cobrándome 30 €

Las tasas para pedir la traducción siempre son abrumadoramente caras para los estudiantes. Y la homologación-traducción de títulos para optar a los programas de movilidad hay que pagarlos todos los años, no vale una vez para toda la carrera sino que todos los años (vayas o no vayas a la beca) tienes que volver a pagar la tasa por enseñar un título y que te lo firmen. Por el resto, atención y traducción es excelente.

Información en la página web