



VNiVERSIDAD D SALAMANCA

Unidad de **Evaluación**
de la Calidad

INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE TRADUCCIÓN DE EXPEDIENTES

SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS
AÑO 2019

- ❑ Elaborado por: Unidad de Evaluación de la Calidad
- ❑ Destinatario: Servicio Central de Idiomas
- ❑ Fecha de elaboración: Marzo 2020
- ❑ Referencia: SIT0.1.6.UEC2020_0002

Índice

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	3
CUESTIONARIO	4
1. OFERTA DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS	6
1.1 Número de servicios solicitados por tipo según oferta	6
1.2 Desde cuándo utiliza el servicio de traducción	6
1.6 Periodicidad de uso del servicio de traducción	7
1.7 Número de servicios solicitados por idioma	8
2. VALORACIÓN DE LA CALIDAD Y LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN	8
2.1 ¿Ha tenido dificultades para contactar con el traductor /a?	8
2.2 Evalúe su experiencia en cuanto al trato recibido por parte del traductor/a	9
2.3 Evalúe su experiencia en cuanto a la calidad de la traducción / corrección	10
2.4 Evalúe el trato recibido por parte del personal ante el requerimiento de ayuda	10
2.5 Evalúe su experiencia con el cumplimiento de plazos acordados	11
3. VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN	12
3.1 Valora el trato recibido por el personal del Servicio Central de Idiomas	12
3.2 Valora la satisfacción con la utilidad de la información disponible en web	13
3.3 Evalúe su experiencia global	14
3.4 ¿Recomendaría este servicio de traducción a otras personas?	14
3.5 Señale algún aspecto a mejorar del servicio de traducción/corrección.	15
4 Comparativo: Traducción y Corrección en General/Traducción de Expedientes	15

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.

Para valorar la satisfacción de los servicios ofertados se realizan dos informes diferenciados por tipos de usuarios, en este caso se trata del **“Informe de Resultados de los Servicios de Traducción de Expedientes”**.

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, la temporalidad del presente informe es anual.

La encuesta fue 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.

Son 14 preguntas, 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, la primera hace referencia al tipo de servicio y usuario, la segunda a la calidad del servicio y la tercera 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 46 usuarios de los Servicios de Traducción en el año 2019, usuarios que solicitaron exclusivamente traducción de expedientes.

Se presentarán los informes de resultados por separado para los dos tipos de usuario-encuesta y un anexo en ambos con 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

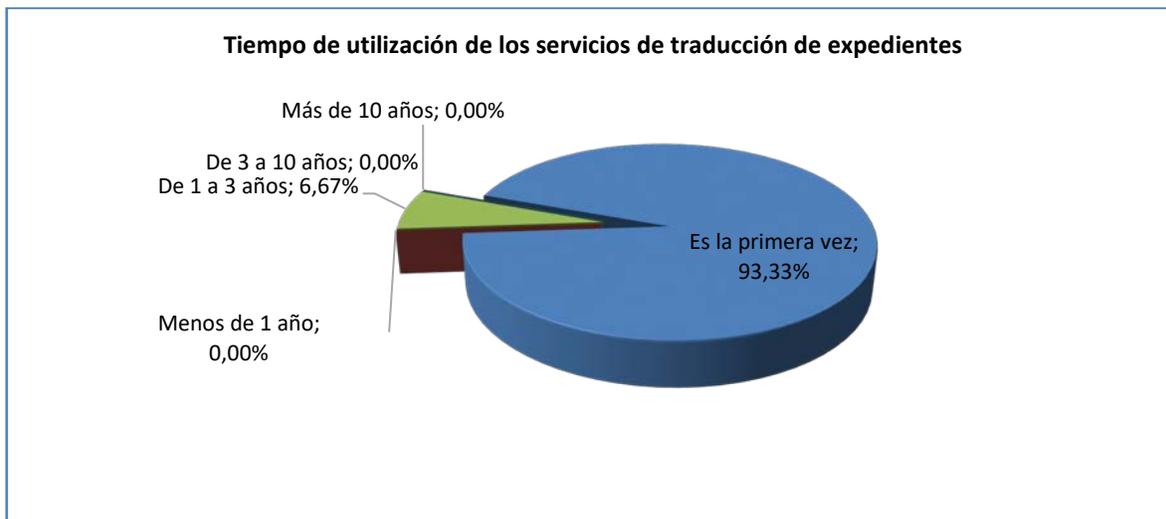
Respuesta	Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje
Traducción de Investigación y teoría	6	13,95%
Traducción de divulgación e información	34	79,07%
Corrección de Investigación y teoría	1	2,33%
Corrección de divulgación e información	2	4,65%
No contesta	0	0,00%
Total	43	100,00%



1.2 Desde cuándo utiliza el servicio de traducción

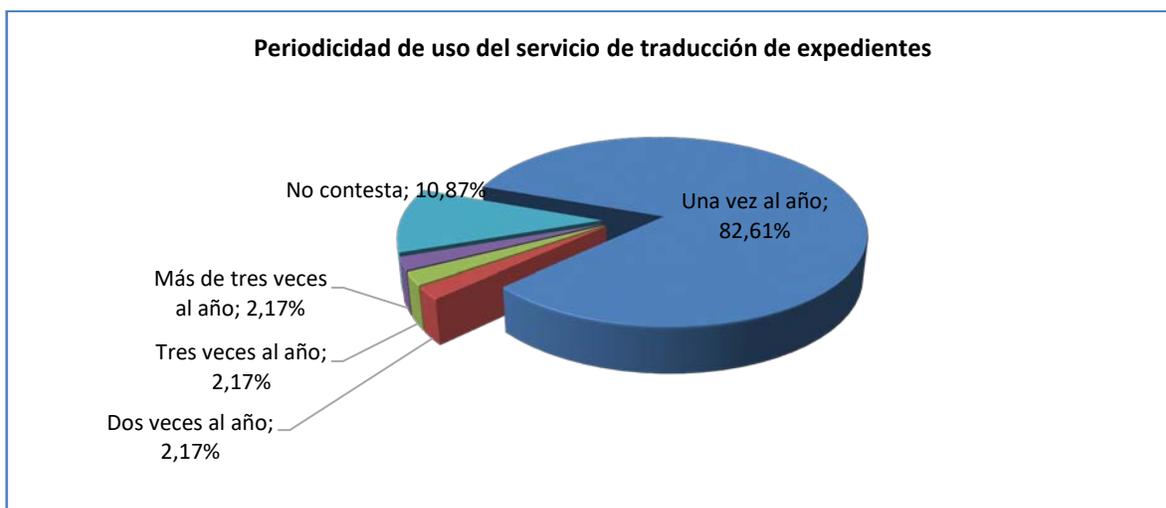
Respuesta	Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje
Es la primera vez	42	93,33%
Menos de 1 año	0	0,00%
De 1 a 3 años	3	6,67%
De 3 a 10 años	0	0,00%
Más de 10 años	0	0,00%
No contesta	0	0,00%
Total	45	100,00%

No se contabilizan como no contestadas las opciones marcadas **No** para cada pregunta



1.6 Periodicidad de uso del servicio de traducción

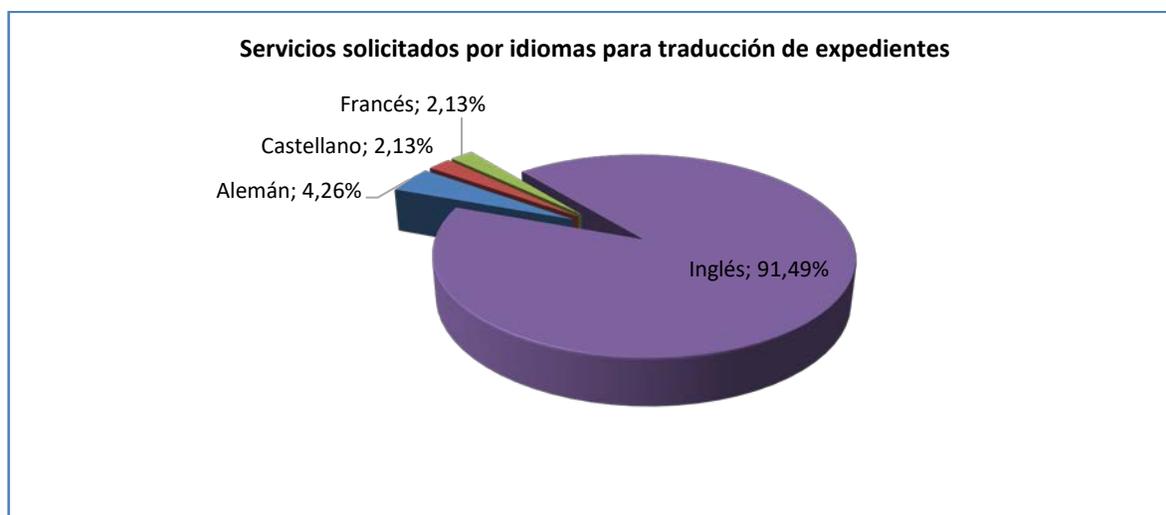
Respuesta	Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje
Una vez al año	38	82,61%
Dos veces al año	1	2,17%
Tres veces al año	1	2,17%
Más de tres veces al año	1	2,17%
No contesta	5	10,87%
Total	46	100,00%



1.7 Número de servicios solicitados por idioma

Respuesta	Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje
Alemán	2	4,26%
Castellano	1	2,13%
Francés	1	2,13%
Inglés	43	91,49%
No contesta	0	0,00%
Total	47	100,00%

Se contabiliza el número total de servicios solicitados independientemente del idioma.



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

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

Respuesta	Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje
Sí ha tenido	1	2,17%
No ha tenido	38	82,61%
No disponible	7	15,22%
Total	46	100,00%

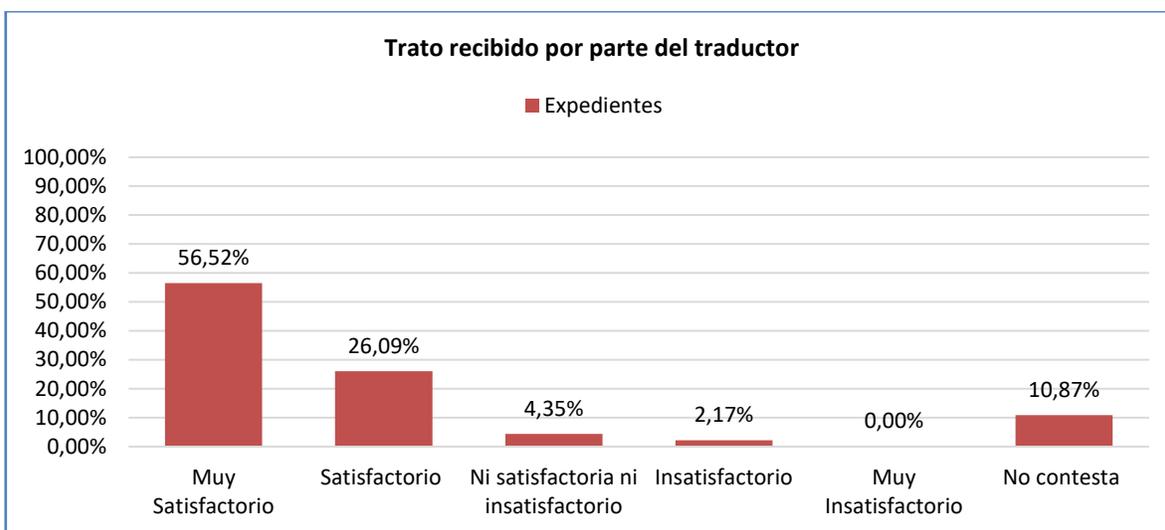
Respuestas a la pregunta abierta relacionada: Dificultades

Actualmente estudio en el campus de Ávila y el servicio de traducción se encuentra en Salamanca. Aun sabiendo esto, no se me ofreció ninguna facilidad para tramitar la traducción a distancia.



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

Respuesta	Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	26	56,52%
Satisfactorio	12	26,09%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	2	4,35%
Insatisfactorio	1	2,17%
Muy Insatisfactorio	0	0,00%
No contesta	5	10,87%
Total	46	100,00%

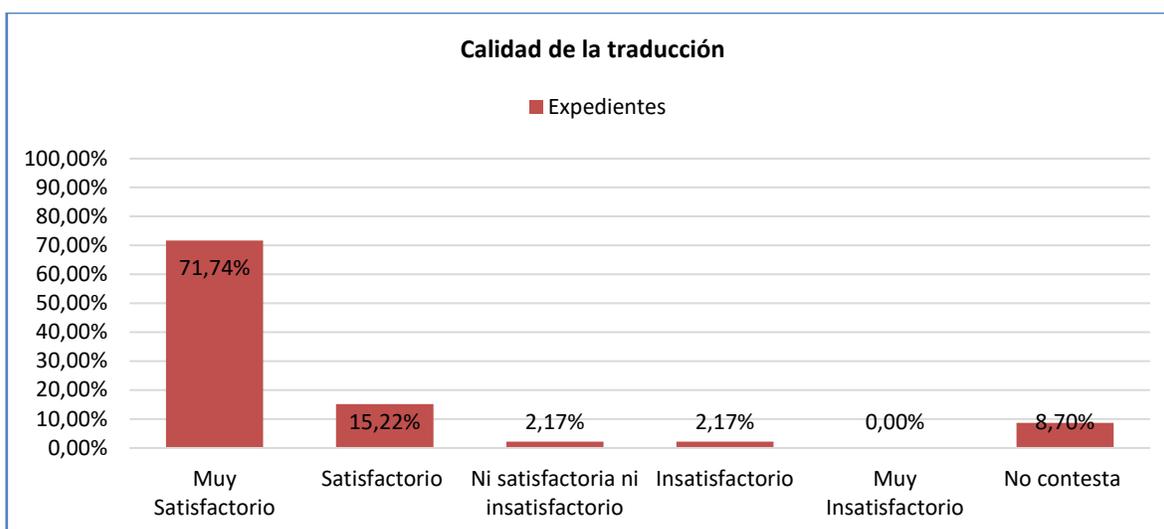


Respuestas a la pregunta abierta relacionada: Si está desconforme con la calidad de la traducción /corrección realizada, indique por favor los motivos.

La traducción fue correcta. Estoy desconforme con los pasos a seguir para la tramitación de la traducción.

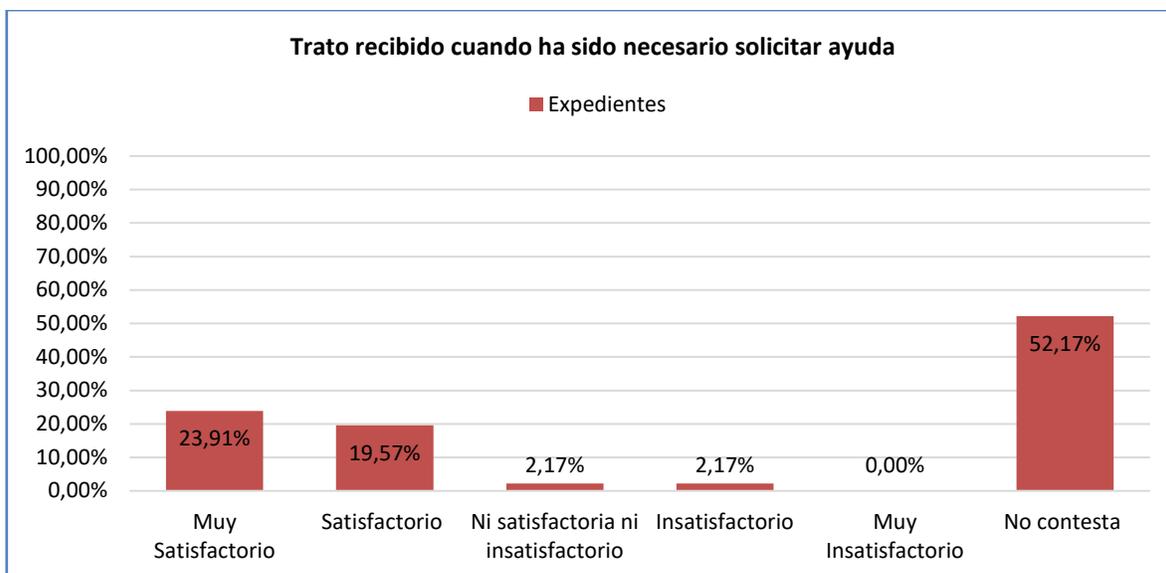
2.3 Evalúe su experiencia en cuanto a la calidad de la traducción / corrección

Respuesta	Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	33	71,74%
Satisfactorio	7	15,22%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	1	2,17%
Insatisfactorio	1	2,17%
Muy Insatisfactorio	0	0,00%
No contesta	4	8,70%
Total	46	100,00%



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

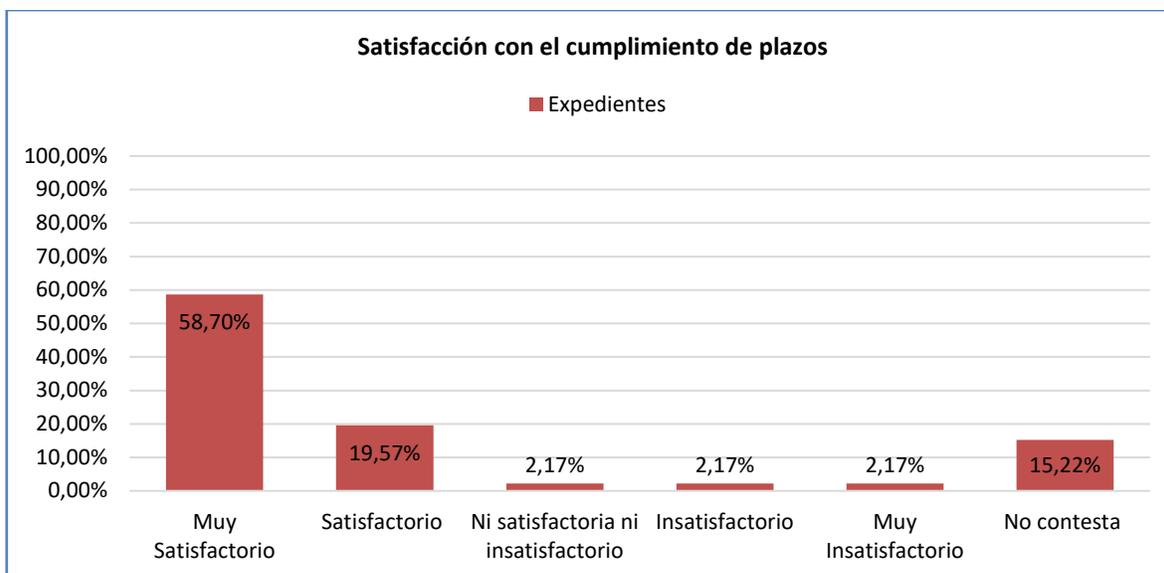
Respuesta	Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	11	23,91%
Satisfactorio	9	19,57%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	1	2,17%
Insatisfactorio	1	2,17%
Muy Insatisfactorio	0	0,00%
No contesta	24	52,17%
Total	46	100,00%



2.5 Evalúe su experiencia con el cumplimiento de plazos acordados

Respuesta	Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	27	58,70%
Satisfactorio	9	19,57%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	1	2,17%
Insatisfactorio	1	2,17%
Muy Insatisfactorio	1	2,17%
No contesta	7	15,22%
Total	46	100,00%

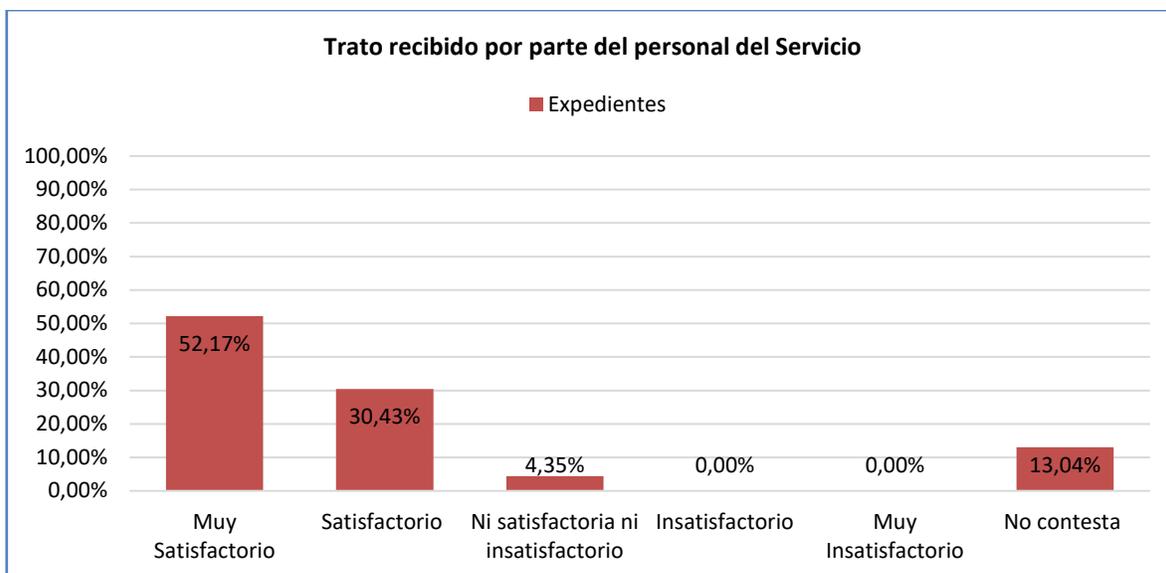
Como he indicado antes, tener que desplazarme a Salamanca corriendo los gastos de mi cuenta para entregar y recoger los documentos no facilitó en absoluto el cumplimiento de los plazos.



3. VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN

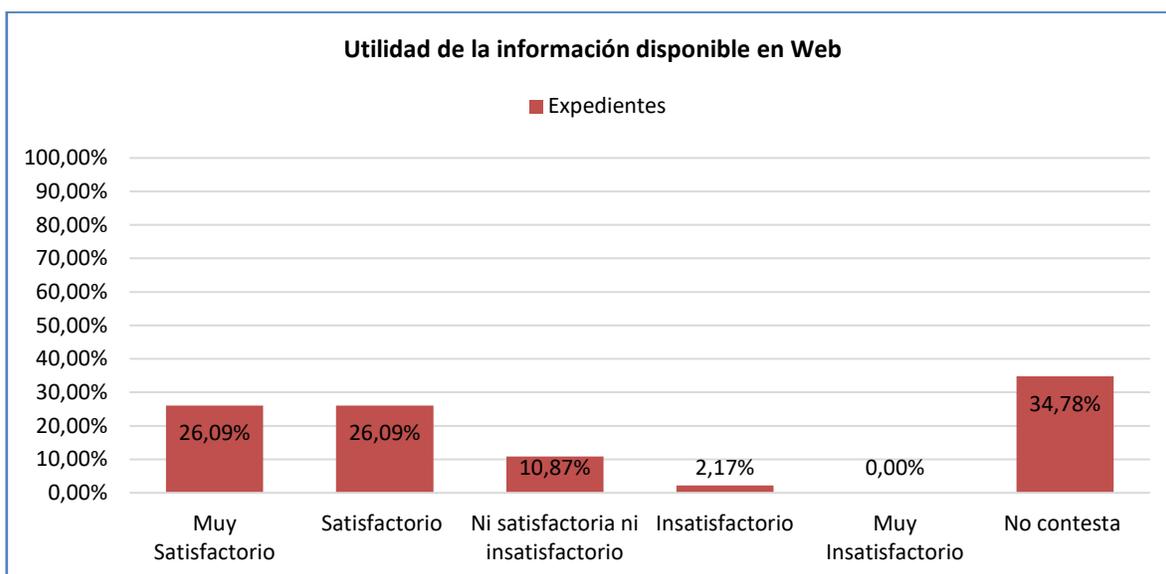
3.1 Valora le trato recibido por el personal del Servicio Central de Idiomas

Respuesta	Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	24	52,17%
Satisfactorio	14	30,43%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	2	4,35%
Insatisfactorio	0	0,00%
Muy Insatisfactorio	0	0,00%
No contesta	6	13,04%
Total	46	100,00%



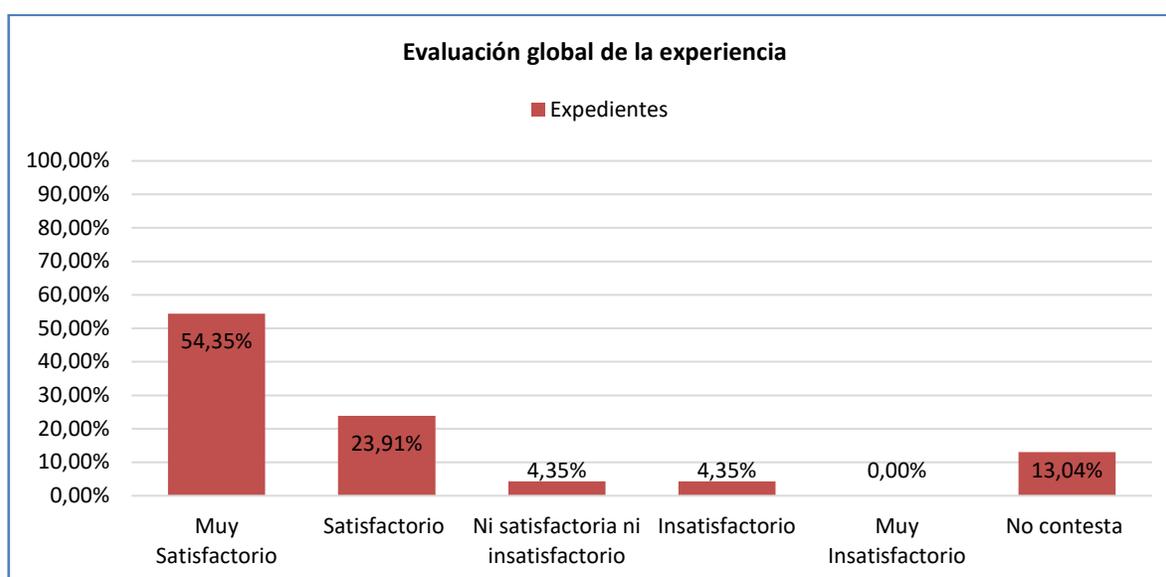
3.2 Valora la satisfacción con la utilidad de la información disponible en web

Respuesta	Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	12	26,09%
Satisfactorio	12	26,09%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	5	10,87%
Insatisfactorio	1	2,17%
Muy Insatisfactorio	0	0,00%
No contesta	16	34,78%
Total	46	100,00%



3.3 Evalué su experiencia global

Respuesta	Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	25	54,35%
Satisfactorio	11	23,91%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	2	4,35%
Insatisfactorio	2	4,35%
Muy Insatisfactorio	0	0,00%
No contesta	6	13,04%
Total	46	100,00%



3.4 ¿Recomendaría este servicio de traducción a otras personas?

Respuesta	Expedientes académicos	
	Frecuencia	Porcentaje
Sí lo recomendaría	42	91,30%
No lo recomendaría	2	4,35%
No disponible	2	4,35%
Total	46	100,00%



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

Respuestas de los usuarios de los servicios de traducción de expedientes

Creo indispensable la creación de un departamento de traducción en los campus situados fuera de Salamanca o, al menos en su defecto, que se permita el tránsito de documentos electrónicamente. Hoy en día existen los medios necesarios para implantar esta medida.

4 Comparativo: Traducción y Corrección en General/Traducción de Expedientes

