



VNiVERSIDAD D SALAMANCA

Unidad de **Evaluación**
de la Calidad

INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE TRADUCCIÓN Y CORRECCIÓN GENERALES

SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS
AÑO 2018

- ❑ Elaborado por: Unidad de Evaluación de la Calidad
- ❑ Destinatario: Servicio Central de Idiomas
- ❑ Fecha de elaboración: Marzo 2019
- ❑ Referencia: SIT0.1.6.UEC2019_0001

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	11
2.5 Evalúe su experiencia con el cumplimiento de plazos acordados	11
3. VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN	13
3.1 Valora el trato recibido por el personal del Servicio Central de Idiomas	13
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?	15
3.5 Señale algún aspecto a mejorar del servicio de traducción/corrección.	15
4 Comparativo: Traducción y Corrección en General/Traducción de Expedientes	16

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 y Corrección en General”**.

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 87 usuarios de los Servicios de Traducción en el año 2018, usuarios que solicitaron servicios traducción o corrección, excluidos los de 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				

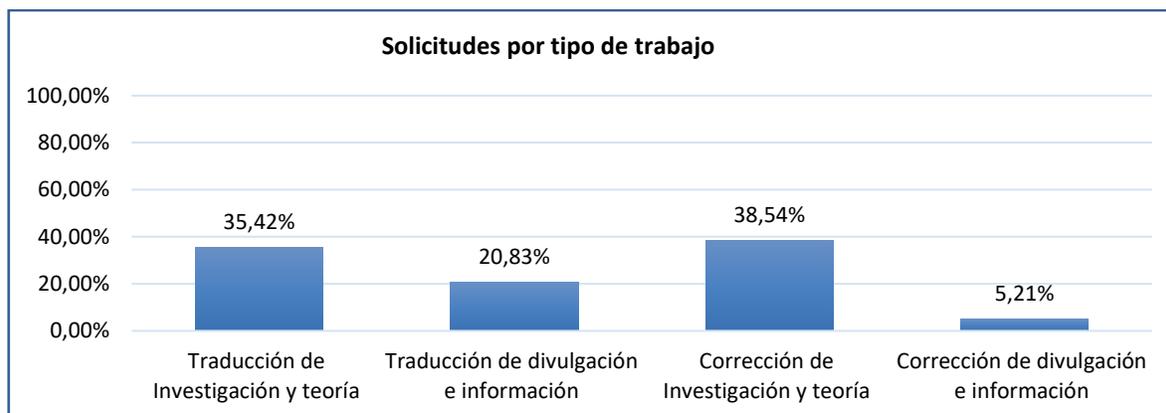
El tercero y último a la satisfacción general

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

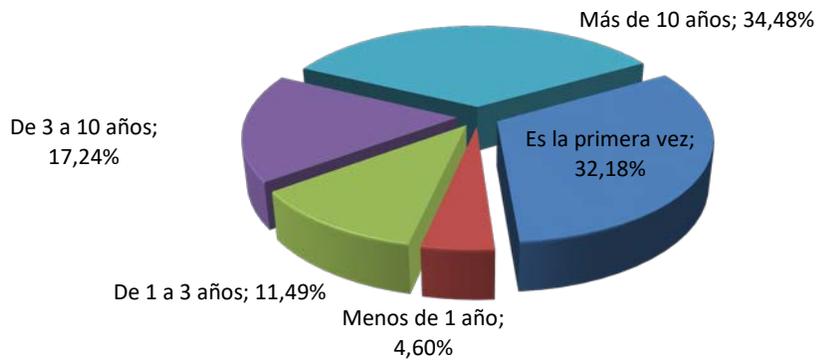
Respuesta	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Traducción de Investigación y teoría	34	35,42%
Traducción de divulgación e información	20	20,83%
Corrección de Investigación y teoría	37	38,54%
Corrección de divulgación e información	5	5,21%
No contesta	0	0,00%
Total	96	100,00%



1.2 Desde cuándo utiliza el servicio de traducción

Respuesta	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Es la primera vez	28	32,18%
Menos de 1 año	4	4,60%
De 1 a 3 años	10	11,49%
De 3 a 10 años	15	17,24%
Más de 10 años	30	34,48%
No contesta	0	0,00%
Total	87	100,00%

Tiempo de utilización de los servicios de traducción



1.6 Periodicidad de uso del servicio de traducción

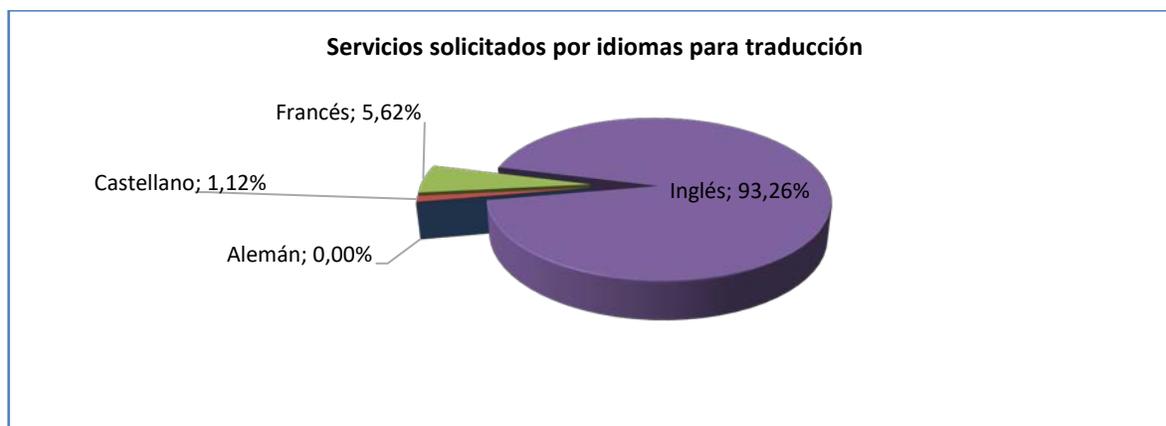
Respuesta	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Una vez al año	50	55,56%
Dos veces al año	18	20,00%
Tres veces al año	10	11,11%
Más de tres veces al año	10	11,11%
No contesta	2	2,22%
Total	90	100,00%

Periodicidad de uso del servicio de traducción



1.7 Número de servicios solicitados por idioma

Respuesta	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Alemán	0	0,00%
Castellano	1	1,12%
Francés	5	5,62%
Inglés	83	93,26%
No contesta	0	0,00%
Total	89	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	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Si ha tenido	1	1,15%
No ha tenido	86	98,85%
No disponible	0	0,00%
Total	87	100,00%

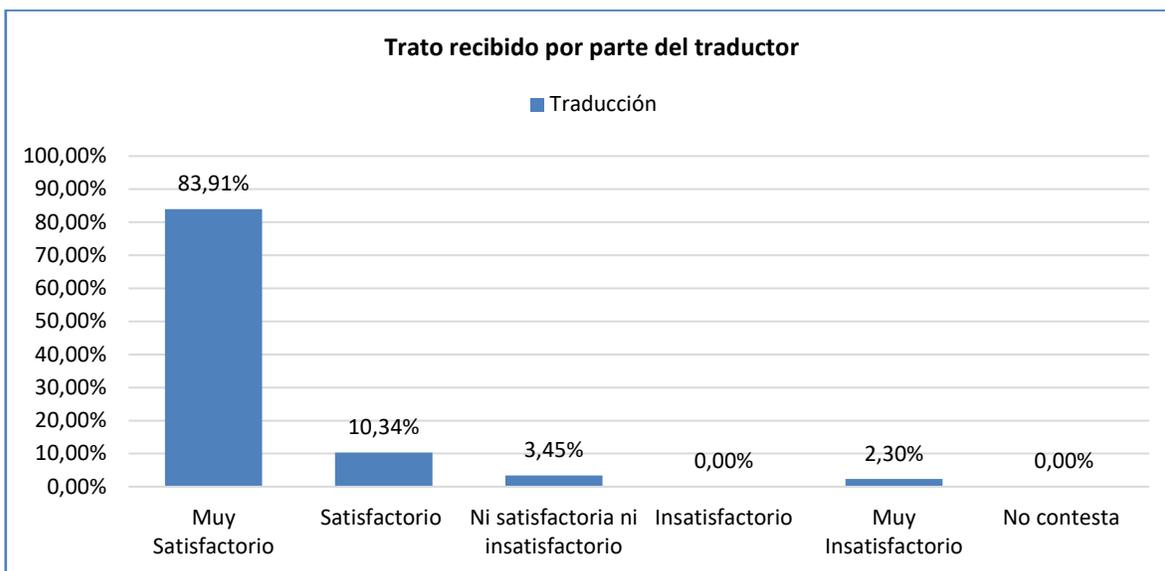
Respuestas a la pregunta abierta relacionada: Dificultades

- He tenido que insistir para que contestase algún correo



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

Respuesta	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	73	83,91%
Satisfactorio	9	10,34%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	3	3,45%
Insatisfactorio	0	0,00%
Muy Insatisfactorio	2	2,30%
No contesta	0	0,00%
Total	87	100,00%

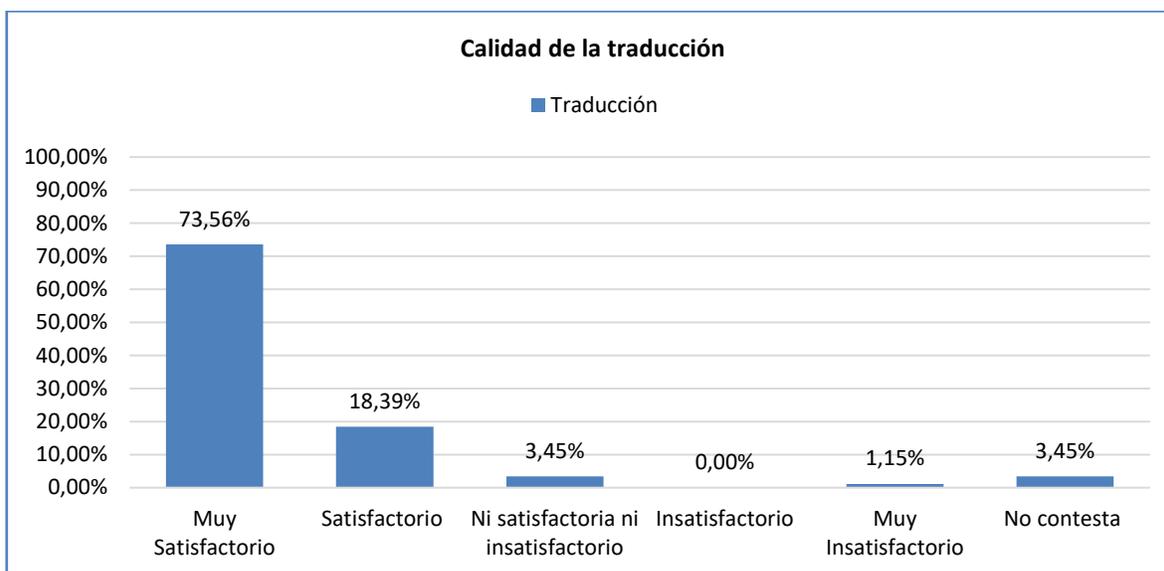


Respuestas a la pregunta abierta relacionada: Si está desconforme con la calidad de la traducción /corrección realizada, indique por favor los motivos.

- No ha sido posible que nos hagan la revisión porque según la persona que contactó con nosotros, están saturados de trabajo al haberse producido una reducción drástica de la plantilla y no aseguraban una revisión en un plazo razonable de un mes.
- No estoy descontento...pero me gustaría que desde el momento que se envía el manuscrito para corregir...el proceso fuera más rápido...en mi caso me comentan que siempre hay lista de espera y en algunos casos han pasado 3 semanas desde el momento que lo mando hasta que lo recibo ..otras veces ha sido más rápido!!!!
- Excesivamente literal (me indicaron que se veía que era traducción que el lenguaje no era fluido)
- Rapidez y accesibilidad
- Rápido, fácil de contactar
- Creo que las traducciones y revisiones deben de hacerse más rápidas con la incorporación de nuevos traductores
- La traducción no se asemeja con la realidad.
- Cercanía del trato, calidad de los resultados
- Al revés, fue todo extremadamente cordial, muy profesional y satisfactorio
- Se demoran mucho las traducciones y a veces se rechazan por saturación de trabajo, según me informan.

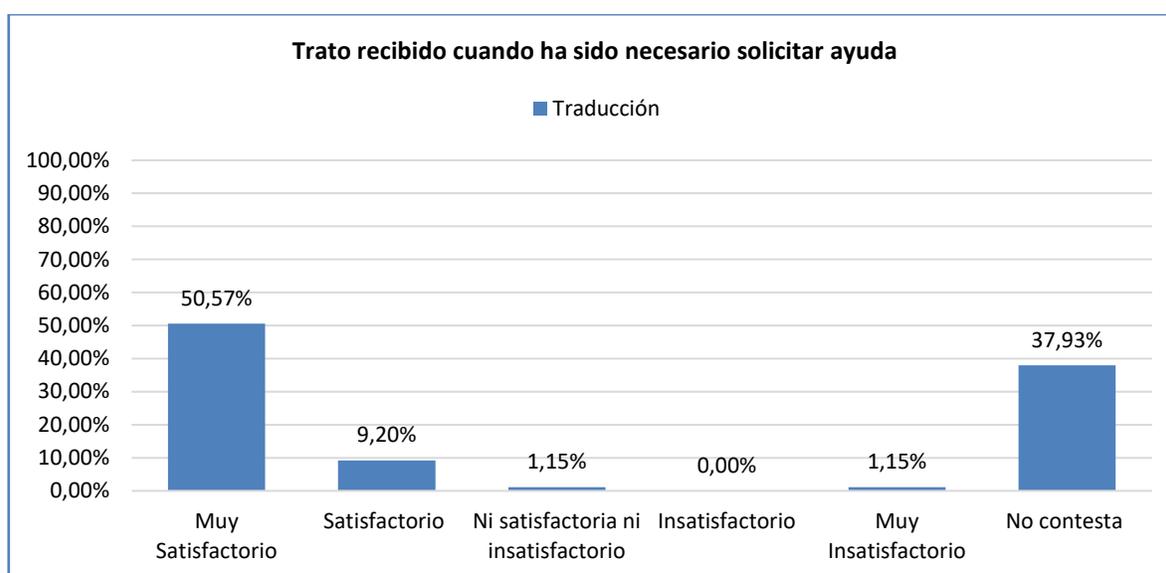
2.3 Evalúe su experiencia en cuanto a la calidad de la traducción / corrección

Respuesta	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	64	73,56%
Satisfactorio	16	18,39%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	3	3,45%
Insatisfactorio	0	0,00%
Muy Insatisfactorio	1	1,15%
No contesta	3	3,45%
Total	87	100,00%



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

Respuesta	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	44	50,57%
Satisfactorio	8	9,20%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	1	1,15%
Insatisfactorio	0	0,00%
Muy Insatisfactorio	1	1,15%
No contesta	33	37,93%
Total	87	100,00%

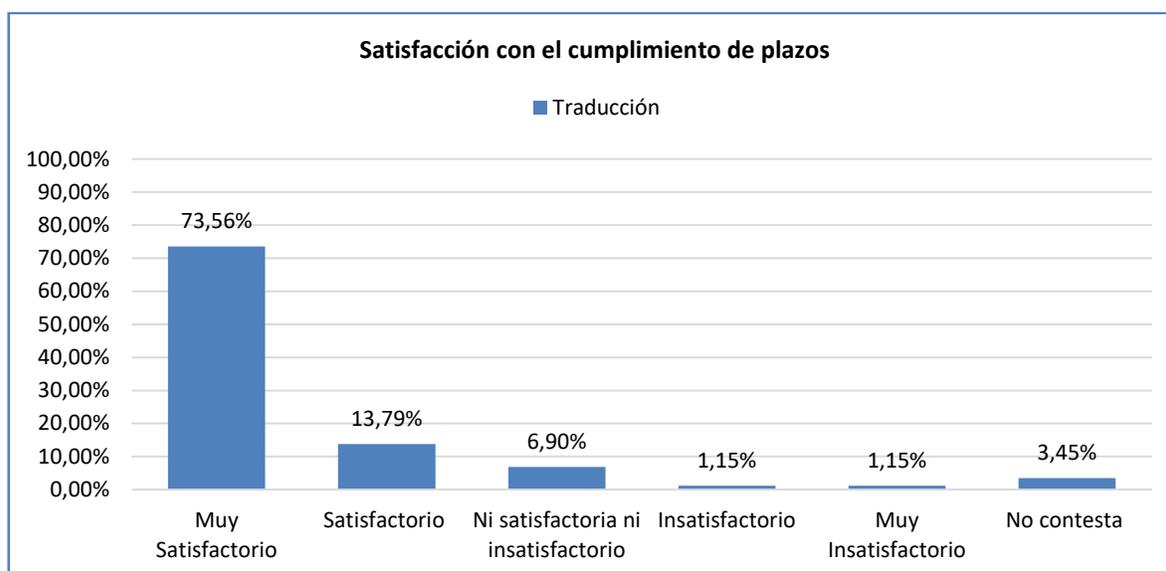


2.5 Evalúe su experiencia con el cumplimiento de plazos acordados

Respuesta	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	64	73,56%
Satisfactorio	12	13,79%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	6	6,90%
Insatisfactorio	1	1,15%
Muy Insatisfactorio	1	1,15%
No contesta	3	3,45%
Total	87	100,00%

Respuestas a la pregunta abierta relacionada: Si está desconforme con el cumplimiento de los plazos.

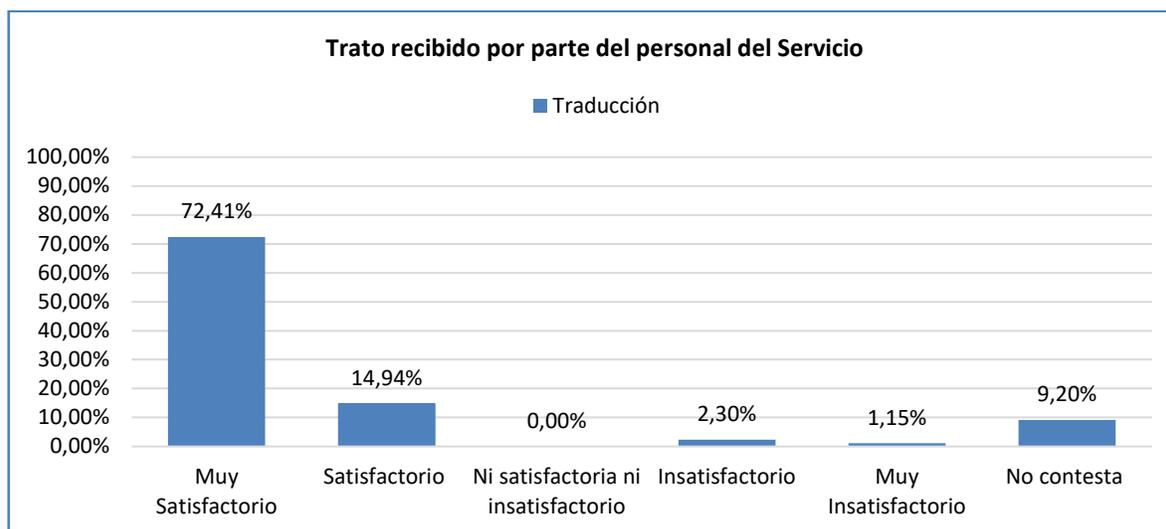
- No
- Los plazos se cumplieron con lo acordado inicialmente. El problema es que tienen tanto trabajo y siempre ha habido tan poco personal que ya informan de que van a tardar bastante tiempo en poder revisar el texto. Eso es un problema que nunca ha suplido la Universidad.
- El plazo acordado se cumple. Sin embargo, quiero comentar que los plazos son excesivamente largos. Creo que habría que reforzar el servicio con más personal.
- Considero que los plazos deberían ser mucho más breves. Las traductoras afirman están desbordadas de trabajo. aunque se comprometen con plazos breves, 2 semanas. Estos se alargan ante la llegada de traducciones imprevistas urgentes por parte de la Institución
- Se han cumplido los plazos pero debido a mi insistencia para ello, no sabiendo hasta el último momento si realmente se iban a cumplir.
- Creo que las traducciones y revisiones deben de hacerse más rápidas con la incorporación de nuevos traductores Las revistas son muy exigentes cuando se trata de revisiones y los autores debemos de cumplir los plazos
- Seguramente será por falta de personal o por exceso de trabajo de traducción, pero las correcciones de artículos científicos llevan más tiempo de lo que sería deseable.
- Saturación de trabajo por parte de los servicios de traducción.



3. VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN

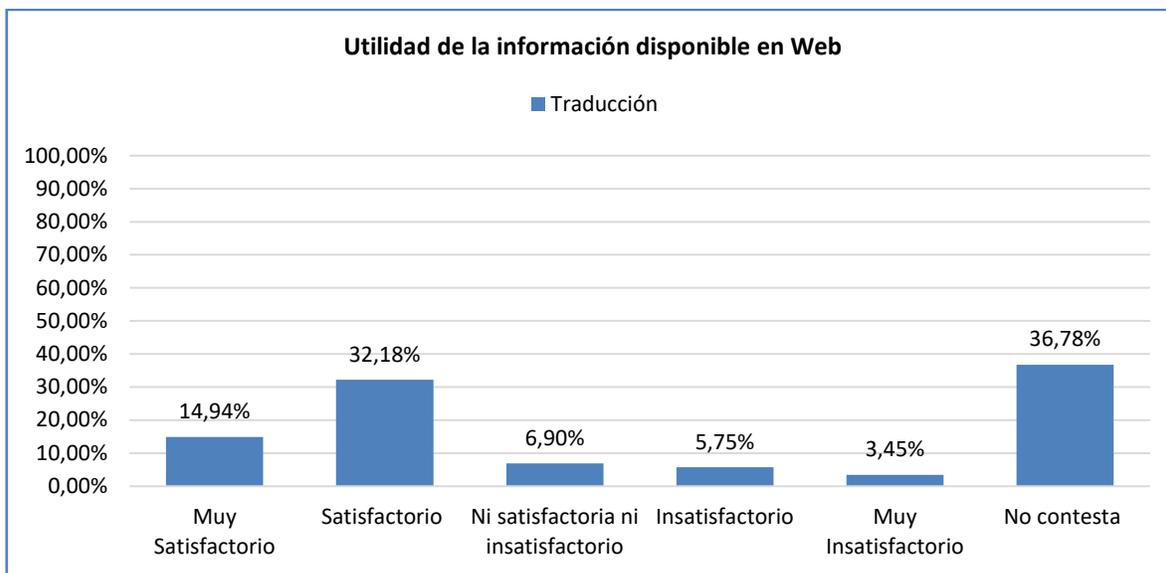
3.1 Valora le trato recibido por el personal del Servicio Central de Idiomas

Respuesta	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	63	72,41%
Satisfactorio	13	14,94%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	0	0,00%
Insatisfactorio	2	2,30%
Muy Insatisfactorio	1	1,15%
No contesta	8	9,20%
Total	87	100,00%



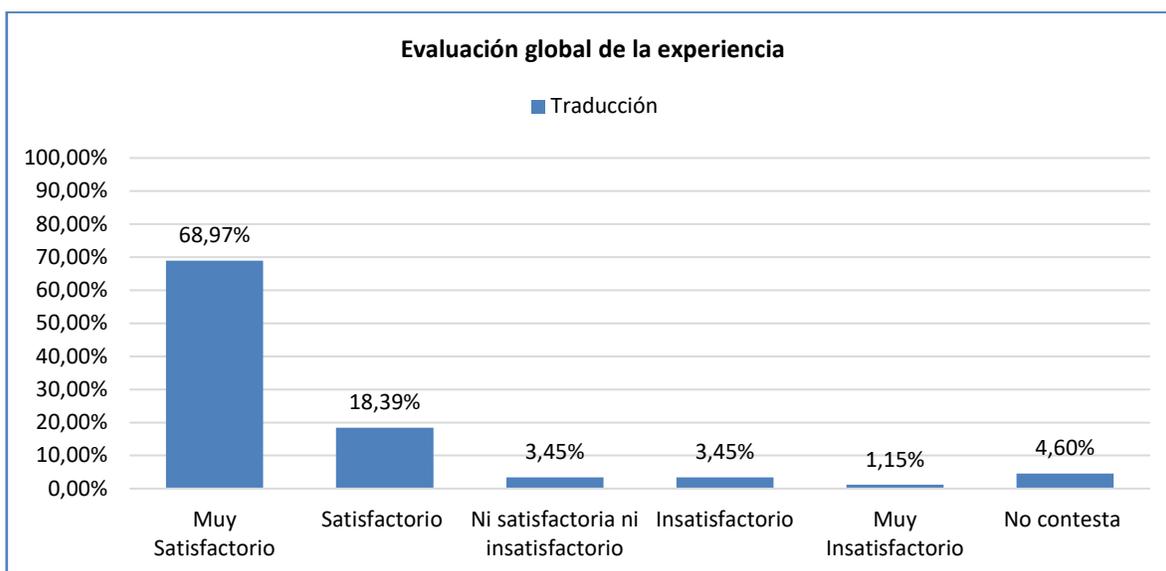
3.2 Valora la satisfacción con la utilidad de la información disponible en web

Respuesta	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	13	14,94%
Satisfactorio	28	32,18%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	6	6,90%
Insatisfactorio	5	5,75%
Muy Insatisfactorio	3	3,45%
No contesta	32	36,78%
Total	87	100,00%



3.3 Evalué su experiencia global

Respuesta	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	60	68,97%
Satisfactorio	16	18,39%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	3	3,45%
Insatisfactorio	3	3,45%
Muy Insatisfactorio	1	1,15%
No contesta	4	4,60%
Total	87	100,00%



3.4 ¿Recomendaría este servicio de traducción a otras personas?

Respuesta	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Si lo recomendaría	80	91,95%
No lo recomendaría	2	2,30%
No disponible	5	5,75%
Total	87	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 generales

- El precio para
- Solo que haya plantilla suficiente para hacer el trabajo
- El tiempo que tarda en hacer la corrección probablemente por saturación del servicio...creo...yo
- Ninguno, el servicio funciona genial y lo he recomendado a varios compañeros.
- La información de la web debería estar más clara y accesible
- Por favor, incrementen el personal al menos de corrección de inglés, ya que tardan mucho tiempo en poder corregir los textos por falta de personal y excesos de trabajos que revisar.
- Se necesitaría más personal. En mi opinión es un servicio esencial para la investigación.
- Ninguno
- Los plazos son excesivamente largos. Habría que reforzar el servicio con más personal.
- Inmejorable

- a veces, dada la naturaleza especializada de las publicaciones, los traductores no tienen suficiente conocimiento de los temas y términos usados habitualmente, pero con ayuda de los autores, es posible llegar a una buena solución
- Mayor difusión del servicio incluso a los estudiantes de grado.
- Reducir el tiempo (2 o 3 semanas) de las traducciones
- Estoy muy satisfecha y lo volvería a utilizar y recomendar.
- precio
- Acortar plazos en la entrega de la traducción. Es algo fundamental. Por lo demás todo bien
- contratar más expertos en traducción y revisión
- No sé cómo funciona el servicio por dentro, pero los plazos de correcciones de artículos científicos deberían ser más cortos. Además hay empresas que dan ese servicio con plazos de entrega más cortos.
- Tal vez podrían mejorarse las indicaciones de la ubicación de los departamentos de envió, recogida... Sobre todo recogida.
- Mejorar la traducción de los datos que se asemejen más con la realidad a traducir.
- El precio es muy diferente cuando se solicita el servicio como personal de la USAL que lo paga de su propio bolsillo y cuando se hace para pasar el cargo a un proyecto de investigación (aunque el solicitante también sea de la USAL).
- La información de la web es más fría e impersonal y no anima a la contacto pese a que luego la experiencia es muy positiva
- Contento, fue fácil contactar con la traductora y el servicio realizado fue rápido
- La contratación de más personal podría ser útil para agilizar el proceso. Ayer mismo me puse en contacto con el servicio y sólo una persona estaba al cargo de las traducciones, por lo que decidí no enviar las revisiones de los referees para poder enviarlo cuanto antes.
- Más rapidez Mejor atención
- Más que mejorar, daros la enhorabuena y procurar que el servicio al menos continúe así
- Rapidez

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



