



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 2019

---

- Elaborado por: Unidad de Evaluación de la Calidad
- Destinatario: Servicio Central de Idiomas
- Fecha de elaboración: Marzo 2020
- Referencia: SIT0.1.6.UEC2020\_0001

## Índice

---

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>3</b>
<b>CUESTIONARIO</b>	<b>4</b>
<b>1. OFERTA DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS</b>	<b>6</b>
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
<b>2. VALORACIÓN DE LA CALIDAD Y LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN</b>	<b>8</b>
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	11
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	12
<b>3. VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN</b>	<b>14</b>
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	14
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.	16
<b>4 Comparativo: Traducción y Corrección en General/Traducción de Expedientes</b>	<b>18</b>

## 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 108 usuarios de los Servicios de Traducción en el año 2019, 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				

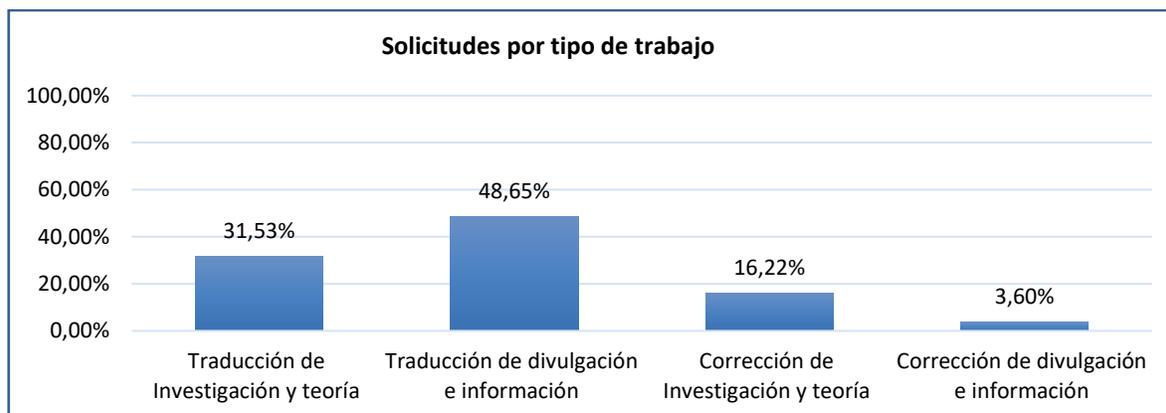
El tercero y último a la satisfacción general

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

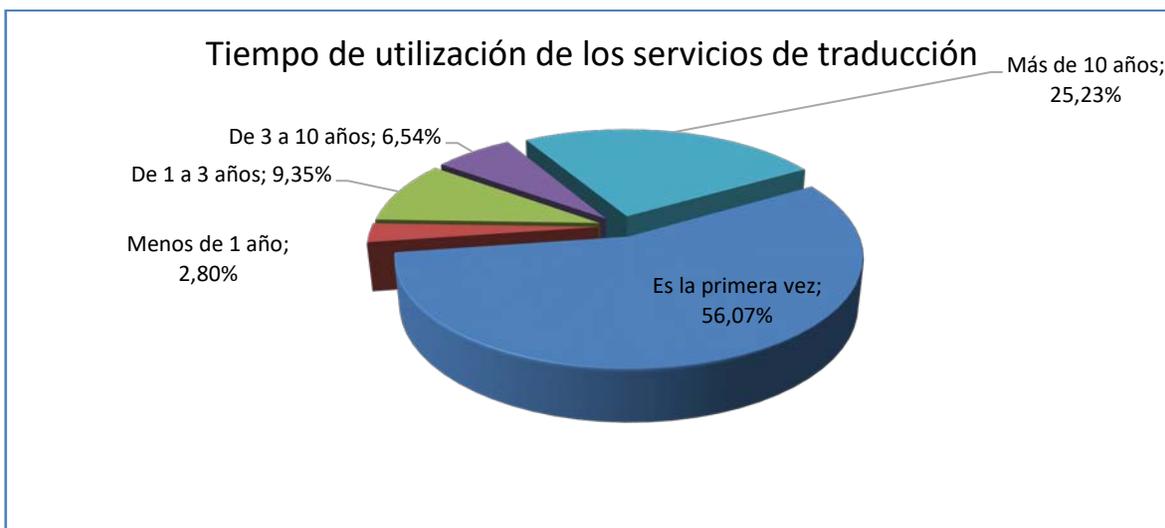
Respuesta	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Traducción de Investigación y teoría	35	31,53%
Traducción de divulgación e información	54	48,65%
Corrección de Investigación y teoría	18	16,22%
Corrección de divulgación e información	4	3,60%
No contesta	0	0,00%
Total	111	100,00%



### 1.2 Desde cuándo utiliza el servicio de traducción

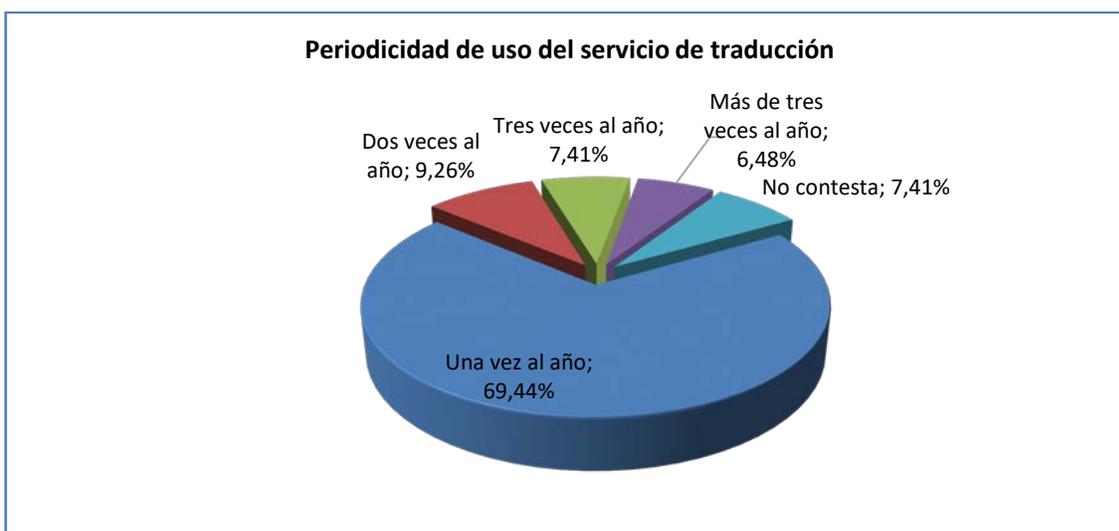
Respuesta	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Es la primera vez	60	56,07%
Menos de 1 año	3	2,80%
De 1 a 3 años	10	9,35%
De 3 a 10 años	7	6,54%
Más de 10 años	27	25,23%
No contesta	0	0,00%
Total	107	100,00%

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



### 1.6 Periodicidad de uso del servicio de traducción

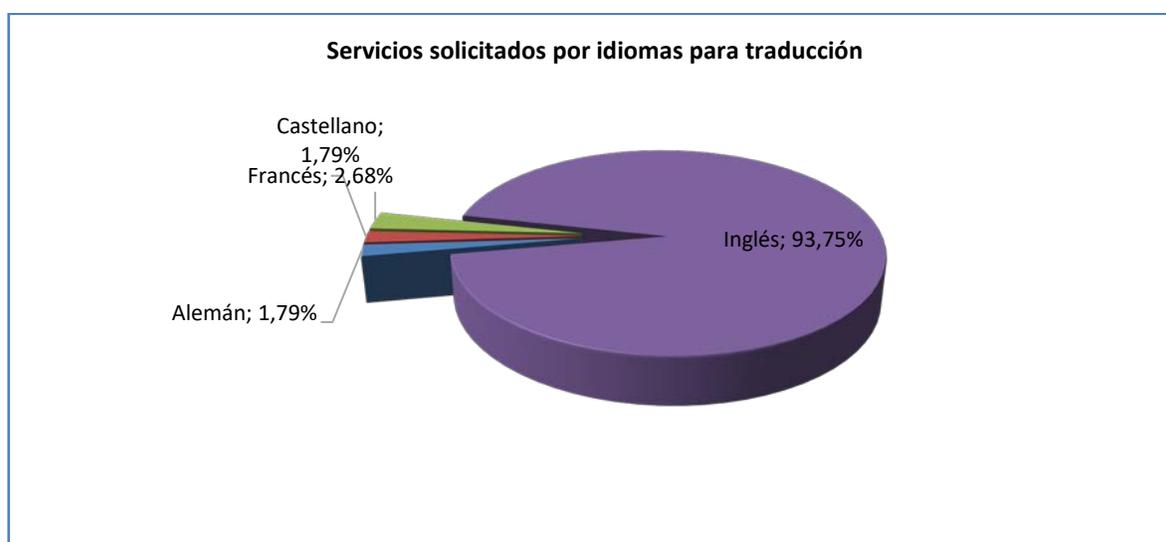
Respuesta	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Una vez al año	75	69,44%
Dos veces al año	10	9,26%
Tres veces al año	8	7,41%
Más de tres veces al año	7	6,48%
No contesta	8	7,41%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100,00%</b>



## 1.7 Número de servicios solicitados por idioma

Respuesta	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Alemán	2	1,79%
Castellano	2	1,79%
Francés	3	2,68%
Inglés	105	93,75%
No contesta	0	0,00%
Total	112	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	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Si ha tenido	3	3,03%
No ha tenido	96	96,97%
Total sobre respuestas válidas	99	100,00%
No disponible	9	9,09%
Total	108	-

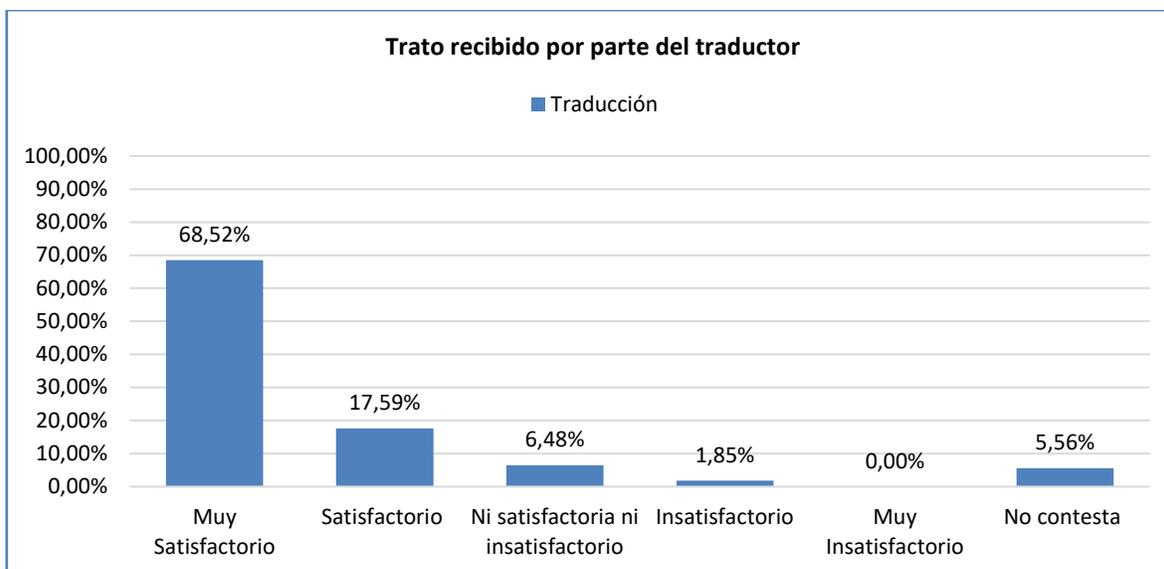
Respuestas a la pregunta abierta relacionada: Dificultades

- Envié un correo electrónico, pasó más de una semana y no recibí respuesta alguna. Tuve que ponerme en contacto con administración para que ellos contactaran de nuevo a la traductora, y ya entonces poco después recibí respuesta.
- La persona que conocíamos ya no trabajaba en el centro y no nos contestaban del mail general. Tuvimos que insistir bastante.
- 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	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	74	68,52%
Satisfactorio	19	17,59%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	7	6,48%
Insatisfactorio	2	1,85%
Muy Insatisfactorio	0	0,00%
No contesta	6	5,56%
Total	108	100,00%

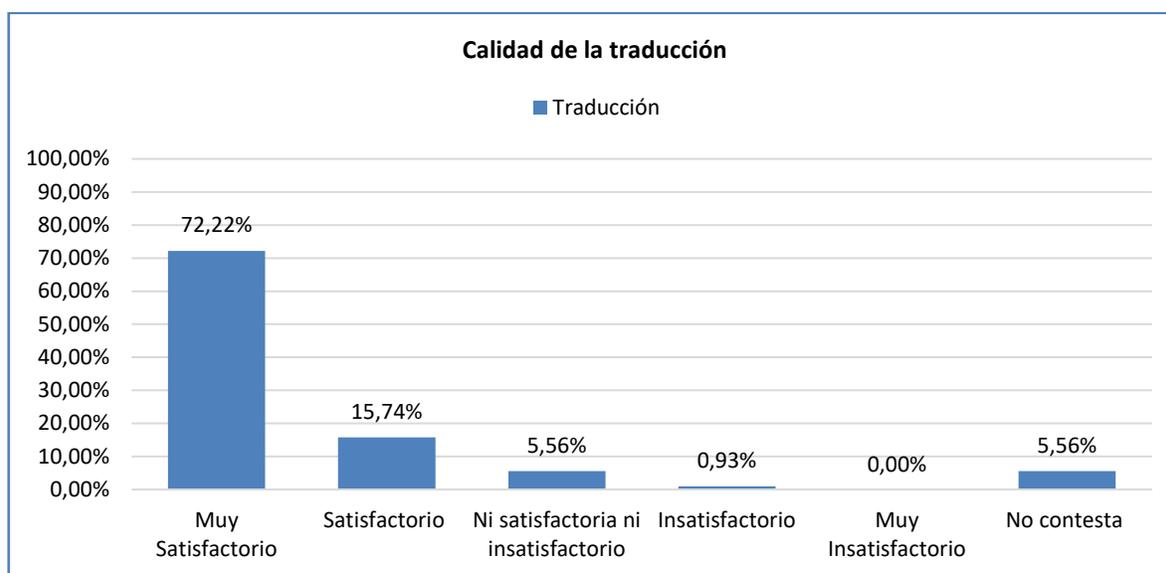


Respuestas a la pregunta abierta relacionada: Si está desconforme con la calidad de la traducción /corrección realizada, indique por favor los motivos.

- No es disconformidad exactamente. Pienso que hay personal nativo para tender a las demandas que se requieren. El trato es bueno, pero lento y a veces falta comunicación sobre lo que se necesita y el trabajo realizado.
- Se le olvidó traducir una parte y tuvimos que decírselo y se retrasó el proceso
- Hubo un gran retraso sobre la fecha tentativa que me dio.
- La traducción era muy literal y hubo que revisarla completamente
- Destacar la rapidez y sobre todo la implicación del personal
- Seriedad y calidad en la traducción
- Debieran corregir la errata de "traducción". DESCONFORME por disconforme
- En alguna ocasión se han utilizado términos que no eran los correctos desde el punto de vista técnico
- La traducción es buena, sin embargo me parece un precio excesivo. Y en mi opinión, diplomas y títulos universitarios deberían estar traducidos al inglés o al menos que la universidad ofrezca ese servicio.
- La traducción fue correcta. Estoy desconforme con los pasos a seguir para la tramitación de la traducción.

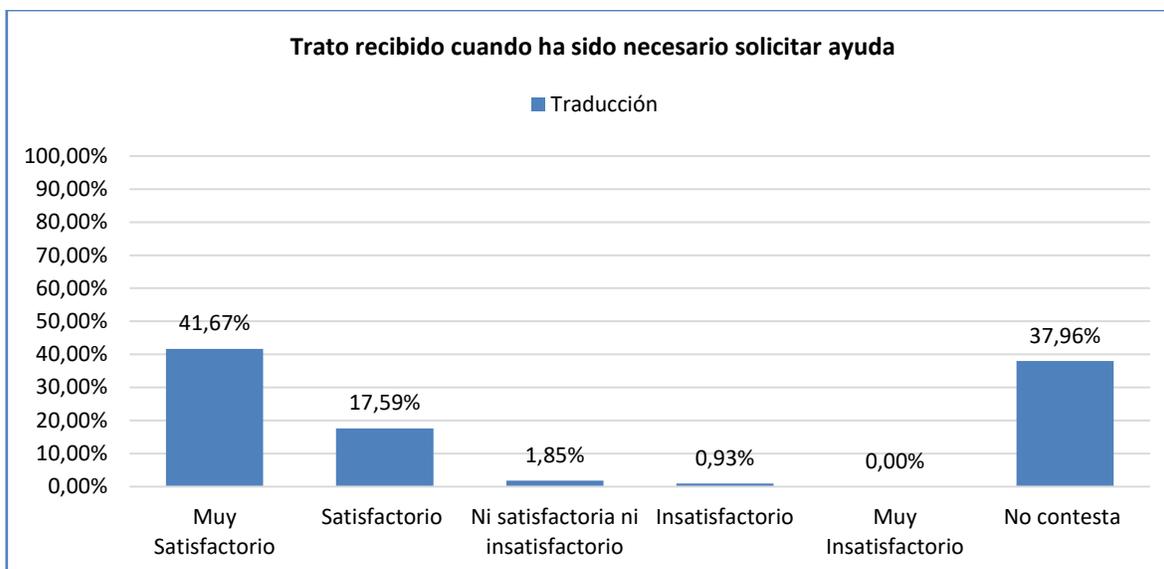
### 2.3 Evalúe su experiencia en cuanto a la calidad de la traducción / corrección

Respuesta	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	78	72,22%
Satisfactorio	17	15,74%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	6	5,56%
Insatisfactorio	1	0,93%
Muy Insatisfactorio	0	0,00%
No contesta	6	5,56%
Total	108	100,00%



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

Respuesta	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	45	41,67%
Satisfactorio	19	17,59%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	2	1,85%
Insatisfactorio	1	0,93%
Muy Insatisfactorio	0	0,00%
No contesta	41	37,96%
Total	108	100,00%

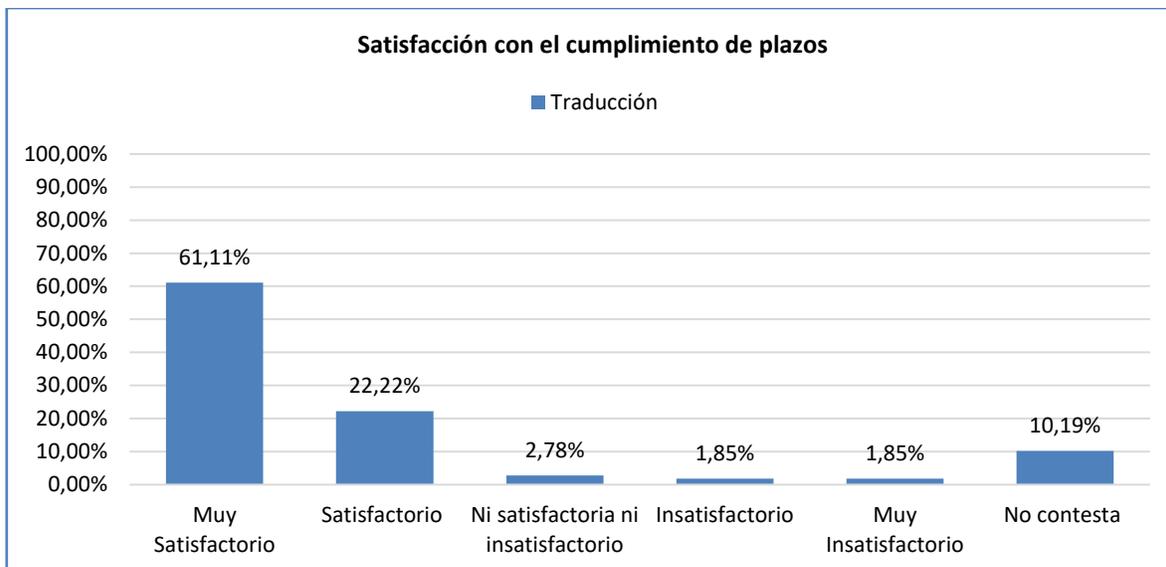


## 2.5 Evalúe su experiencia con el cumplimiento de plazos acordados

Respuesta	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	66	61,11%
Satisfactorio	24	22,22%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	3	2,78%
Insatisfactorio	2	1,85%
Muy Insatisfactorio	2	1,85%
No contesta	11	10,19%
Total	108	100,00%

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

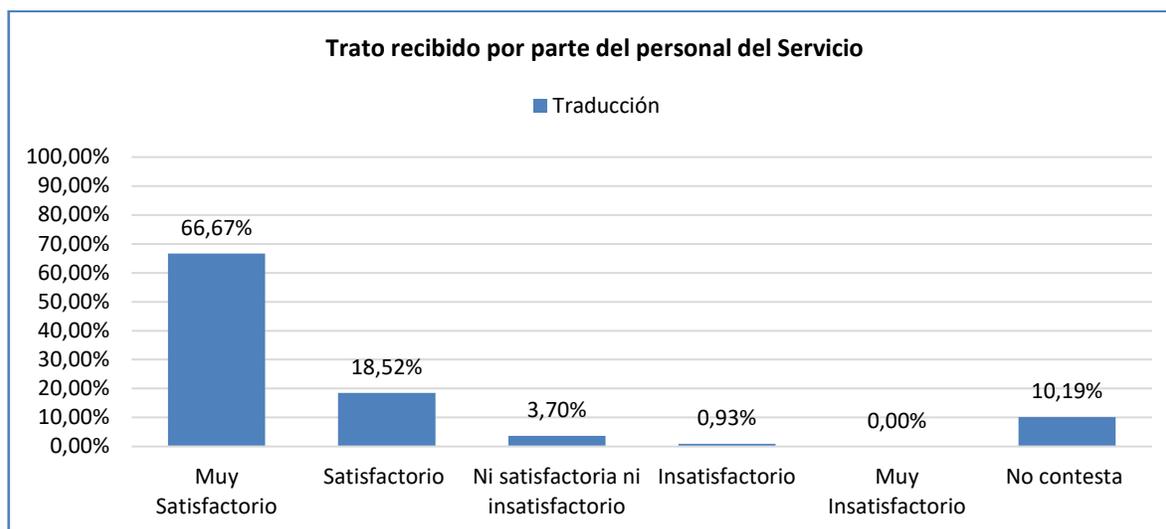
- Los plazos acordados son muy amplios, se requiere más agilidad en ocasiones.
- Tuve una gran ayuda y apoyo en este sentido, aspecto que agradezco
- Sí, me fue retrasando los plazos de entrega 3 veces y de la fecha inicial se demoró más de 3 meses.
- Más tardanza de la indicada (que ya era mucha). Tener que estar preguntando varias veces para saber cómo iba y cuándo iba a estar.
- No he respondido a esta pregunta porque no se ha dado el caso
- Comprendo que la carga de trabajo es elevada y el tiempo empleado para la corrección es largo
- 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

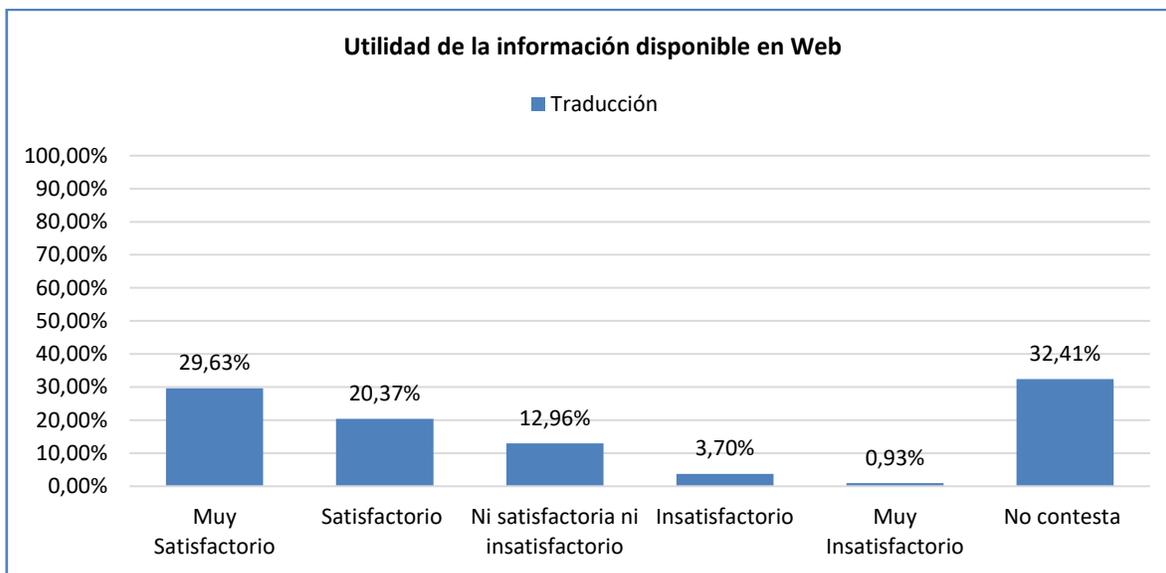
#### 3.1 Valora le trato recibido por el personal del Servicio Central de Idiomas

Respuesta	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	72	66,67%
Satisfactorio	20	18,52%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	4	3,70%
Insatisfactorio	1	0,93%
Muy Insatisfactorio	0	0,00%
No contesta	11	10,19%
Total	108	100,00%



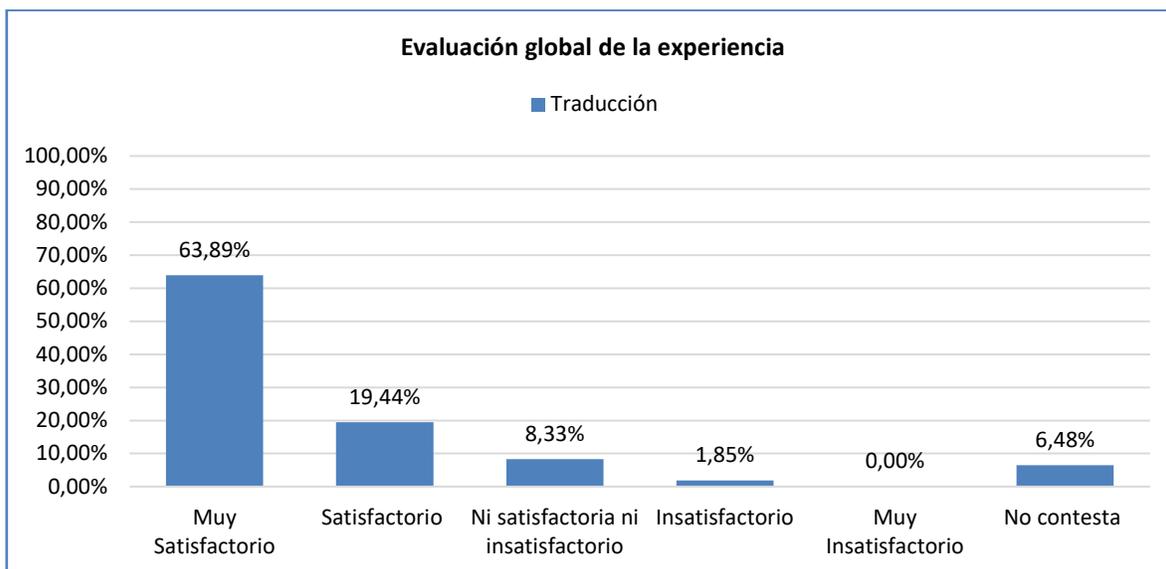
#### 3.2 Valora la satisfacción con la utilidad de la información disponible en web

Respuesta	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	32	29,63%
Satisfactorio	22	20,37%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	14	12,96%
Insatisfactorio	4	3,70%
Muy Insatisfactorio	1	0,93%
No contesta	35	32,41%
Total	108	100,00%



### 3.3 Evalué su experiencia global

Respuesta	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	69	63,89%
Satisfactorio	21	19,44%
Ni satisfactoria ni insatisfactorio	9	8,33%
Insatisfactorio	2	1,85%
Muy Insatisfactorio	0	0,00%
No contesta	7	6,48%
Total	108	100,00%



### 3.4 ¿Recomendaría este servicio de traducción a otras personas?

Respuesta	Traducción / Corrección	
	Frecuencia	Porcentaje
Si lo recomendaría	95	87,96%
No lo recomendaría	7	6,48%
No disponible	6	5,56%
Total	108	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

- Más personal para agilizar los servicios, Mas personal nativo y especializado. Más interés en comprender el sentido de las traducciones que se hagan. Reducir los plazos de entrega. EL SERVICIO ES MUY ÚTIL Y NECESARIO
- Hay una evidente falta de personal en el servicio, las últimas dos traducciones he tenido que hacerlas fuera del SCI porque la traductora me daba un plazo enorme para la traducción debido a la sobrecarga de trabajo. Me da la sensación de que hace lo que puede, y a veces no llega...
- El tiempo de espera

- Habría que mejorar los tiempos. Si se necesita un trabajo para un volumen especial, no se puede esperar tres meses.
- Creo que la dotación de personal debería incrementarse porque en ocasiones la carga de trabajo es muy alta
- Otras veces ha funcionado mejor, pero este año ha sido muy deficiente, en plazos y en calidad del trabajo.
- No sé si disponen de documentación en la web para facilitar la petición de servicios, es posible que sí y no lo haya visto. He pedido siempre los trabajos a la dirección de correo genérica. Si no tienen, sería positivo encontrar con facilidad un canal para pedir el servicio. Si tienen, como si no hubiera dicho nada...:-) Un saludo
- Hacía mucho tiempo que no utilizaba el servicio de traducción del SCI y la experiencia ha sido muy positiva, tanto la atención como el trabajo final de traducción. Muchas gracias.
- Los tiempos para las correcciones y traducciones son muy largos. Generalmente 3 semanas o más. Sería muy positivo que se pudiera reducir este tiempo.
- Tenía prisa para la traducción, coincidiendo con el verano y tras diversas conversaciones, la hizo incluso en período vacacional. Muy competente y profesional
- Se necesitaría más personal para que no se les acumule el trabajo y podamos tener antes el estudio.
- Ninguno
- Introducir el servicio de pago por internet.
- 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

