

VNIVERSIDAD D SALAMANCA

Unidad de  
Evaluación de la Calidad

# INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE TRADUCCIÓN DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

Año 2022

## Traducción de Expedientes

ELABORADO POR: UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

DESTINATARIOS: SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

FECHA DE ELABORACIÓN: FEBRERO DE 2023

REFERENCIA: INTERNO

# ÍNDICE

Introducción .....	3
Cuestionario .....	3
Análisis de datos.....	4
Resultados por pregunta.....	4
¿Recomendaría el servicio?.....	5
Preguntas abiertas .....	5
Señale algún aspecto a mejorar del servicio de traducción /corrección.....	5

---

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Medias para cada dimensión, todos los usuarios. Año 2021.....	4
Tabla 2. Medias para cada dimensión, todos los usuarios. Año 2022.....	4

No se encuentran entradas de índice.

## 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 complementar el sistema de gestión de calidad avalado por el Sello de Excelencia según el modelo CAF (Marco Común de Evaluación), concedido por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, en 2019.

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 de los propios usuarios y a las indicaciones del informe de evaluación del Sello de Excelencia que tiene en cuenta las necesidades del sistema de calidad de la organización, acorde con las directrices del Marco Común de Evaluación (Modelo CAF).

Son 11 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.

El presente informe describe los resultados de la encuesta de satisfacción de 227 usuarios de los Servicios de Traducción en el año 2021, usuarios que solicitaron exclusivamente traducción de expedientes.

## Cuestionario

Las dos primeras preguntas de cuestionario describen el perfil de usuarios y la característica de la demanda del servicio:

La traducción / corrección solicitada ha sido al idioma

¿Ha tenido dificultades para contactar con el/la traductor/a?      Indique los motivos

**En puntuación: 1 Muy insatisfactoria y 5 Muy satisfactoria**

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

- Evalúe su experiencia en cuanto al cumplimiento de los plazos acordados con el/la traductor/a.
- Si está descontento/a con el cumplimiento de los plazos acordados, por favor indique los motivos.

#### En puntuación: 1 Muy insatisfactoria y 5 Muy satisfactoria

- Evalúe su experiencia en cuanto al trato recibido por parte del personal que atiende en el Servicio Central de Idiomas.
- Evalúe su experiencia en cuanto a la utilidad de la información disponible en web acerca del procedimiento de traducción.
- Evalúe su experiencia global, en cuanto al servicio de traducción/corrección del Servicio Central de Idiomas.

#### Preguntas en abierto

- ¿Recomendaría este servicio de traducción a otras personas?
- Señale algún aspecto a mejorar del servicio de traducción/corrección.

### Análisis de datos

Son 124 los servicios de traducción de expedientes solicitados en el año 2022, han contestado la encuesta de satisfacción (n=8) el **6,4%**, en esta ocasión los 8 han completado todo el cuestionario, 7 han solicitado la traducción al inglés y 1 al castellano.

Ha tenido dificultades para contactar con el traductor/a una persona, motivo vacaciones.

Tabla 1. Medias para cada dimensión, todos los usuarios. Año 2021

Todos (inglés y francés)	TRATO Traductor	PLAZOS	TRATO Personal	INFORMACIÓN WEB	EXPERIENCIA GLOBAL
Media (sobre 5)	4,54	4,23	4,46	3,85	4,25
Desviación Típica	0,75	1,12	0,93	1,23	0,83
Moda	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Variación sobre global	0,29	-0,02	0,21	-0,40	

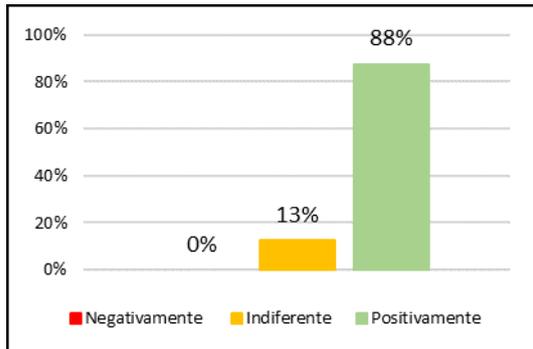
Tabla 2. Medias para cada dimensión, todos los usuarios. Año 2022

Todos (inglés y francés)	TRATO Traductor	PLAZOS	TRATO Personal	INFORMACIÓN WEB	EXPERIENCIA GLOBAL
Media (sobre 5)	4,63	4,63	4,57	3,88	4,13
Desviación Típica	0,70	0,48	0,49	0,78	0,60
Moda	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00
Variación sobre global	0,50	0,50	0,45	-0,25	

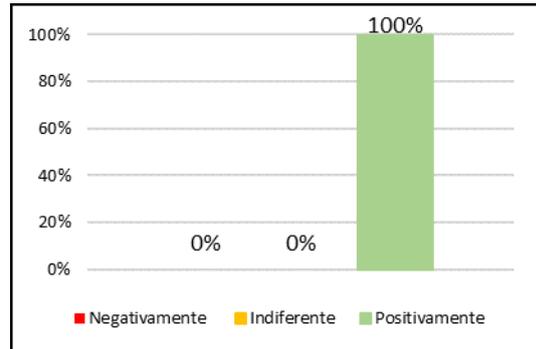
### Resultados por pregunta

Se presentan los resultados obtenidos para cada uno de los valores en porcentaje agrupados (negativos, indiferentes y positivos) en gráfico de barras.

### Trato del traductor (una vez realizado)



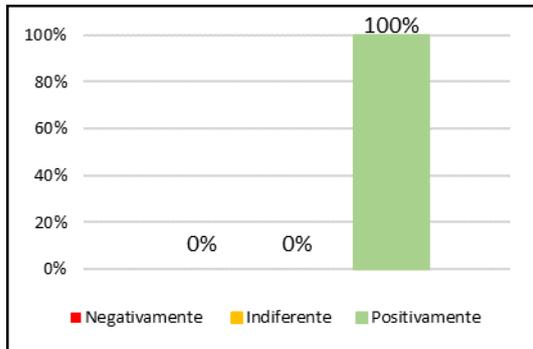
### Cumplimiento de plazos



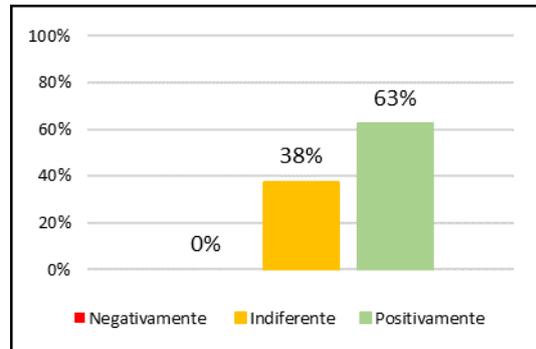
Si está descontento/a con el cumplimiento de los plazos acordados, por favor indique los motivos.

- Sin comentarios.

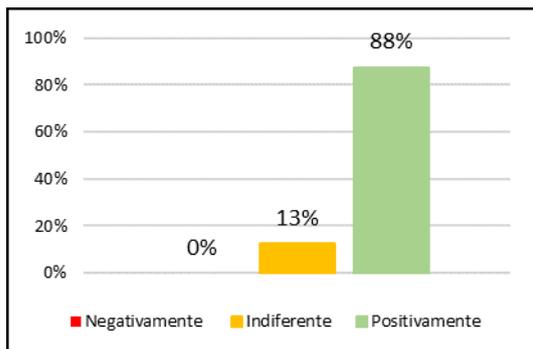
### Trato por parte del personal del SCI



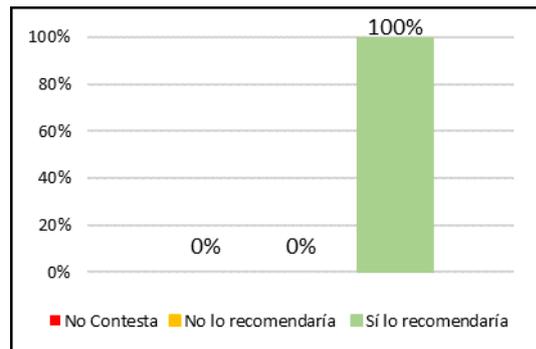
### Utilidad información web



### Valoración de la experiencia Global



### ¿Recomendaría el servicio?



## Preguntas abiertas

Señale algún aspecto a mejorar del servicio de traducción /corrección

- El servicio ha sido muy satisfactorio. El único apunte es que en la web no aparecía claramente el número de teléfono al que tenía que llamar y tuve que llamar a varios números hasta que me derivaron al correcto. Pero excepto lo anterior, tuve una buena experiencia además obtuve el certificado con gran rapidez