

VNIVERSIDAD D SALAMANCA

Unidad de
Evaluación de la Calidad

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

AÑO 2021

Traducción Generales

ELABORADO POR: UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

DESTINATARIOS: SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

FECHA DE ELABORACIÓN: FEBRERO DE 2022

REFERENCIA: INTERNO

Índice

Introducción	3
Cuestionario	3
Análisis de datos.....	4
Clasificación por tipo de servicio e idioma	5
Resultados de la valoración por preguntas y tipo de servicio	6
Experiencia en cuanto al trato y la calidad de la traducción / corrección	6
Experiencia una vez realizado el servicio en cuanto al trato y al cumplimiento de plazos	7
Servicio Central de Idiomas: trato del personal y utilidad de la información web	7
Valore su experiencia con el Servicio de Traducción del Servicio Central de Idiomas....	8
Resultados de la valoración por preguntas e idiomas	8
Experiencia en cuanto al trato y la calidad de la traducción / corrección	8
Experiencia una vez realizado el servicio en cuanto al trato y al cumplimiento de plazos	8
Servicio Central de Idiomas: trato del personal y utilidad de la información web	9
Valore su experiencia con el Servicio de Traducción del Servicio Central de Idiomas....	9
Resultados por pregunta	9
¿Recomendaría el servicio?	10
Preguntas abiertas.....	11
Señale algún aspecto a mejorar del servicio de traducción /corrección	11

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 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 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 17 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 trato y la calidad, la segunda al trato y cumplimiento de plazos una vez finalizado el servicio y la tercera a la satisfacción general con el SCI.

Se mantiene la referencia de pregunta abierta para comentarios en caso de disconformidad. El informe presentará la relación de frecuencias y porcentajes, y los estadísticos significativos por preguntas.

El presente informe describe los resultados de la encuesta de satisfacción de los 50 usuarios de los Servicios de Traducción que completaron el cuestionario de los 168 encuestados en el año 2021, se trata de usuarios que solicitaron servicios en general.

Cuestionario

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

Tipo de servicio solicitado. Traducción / corrección – Investigación / Divulgación.

- Desde cuánto tiempo utiliza el servicio de traducción.
- Con qué periodicidad
- En qué 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 a la calidad de la traducción realizada.
 - Si está disconforme con la calidad de la traducción / corrección indique los motivos

Una vez realizada la traducción/corrección y en caso de que haya necesitado la ayuda del 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
- 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 168 los usuarios únicos que solicitan servicios de traducción / corrección en el año 2021 al Servicio Central de idiomas, de estos el **30%** (n=50) han contestado la encuesta de satisfacción, un **4%** (n=2) han solicitado una traducción al castellano, un **94%** (n=47) al inglés y un **2%** (n=1) al francés.

Un **65%** ha solicitado servicios de traducción y un **35%** de corrección de textos, respecto al año anterior el porcentaje fue del **73%** y **21%** respectivamente. Los solicitados, tanto de corrección como de traducción, para textos de investigación han sido el **78%** y para los de divulgación el **22%**.

El **38%** (n=19) es la primera vez que utiliza los servicios de traducción/corrección, un **26%** (n=13) lleva utilizando este servicio más de diez años, un **10%** (n=5) desde 3 a diez años, un **20%** (n=10) lo lleva utilizando de 1 a tres años y un **6%** (n=3) desde hace menos de un año

Respecto a la periodicidad con que lo utilizan, el **58%** (n=29) los utiliza una vez al año, un **26%** (n=13) dos veces al año, un **6%** (n=3) tres veces a al año y un **10%** (n=5) más de tres veces al año.

Ningún usuario dice haber tenido dificultades para contactar con el traductor/a.

Clasificación por tipo de servicio e idioma

POR NÚMERO DE USOS

La pregunta de respuestas múltiple tiene 54 respuestas, el **65%** ha solicitado servicios de traducción y el **35%** de corrección.

Tal como se observa en la tabla, de las solicitudes de **traducción**, el 44% han sido de texto de investigación y teoría y el 20% de divulgación e información. De las solicitudes de **corrección** el 33% ha sido de texto de investigación y teoría y el 2% de divulgación e información.

Tabla 1. Usuarios por tipo de trabajo.

TIPO	TRADUCCIÓN				CORRECCIÓN			
	Investigación		Divulgación		Investigación		Divulgación	
	(n)	%	(n)	%	(n)	%	(n)	%
Todos	24	44,4	11	20,4	18	33,3	1	1,9

POR NÚMERO DE SOLICITUDES

Las personas que responden el cuestionario han realizado 54 solicitudes, nuevamente el **65%** han sido servicios de traducción y el **35%** de corrección.

Tabla 2. Trabajos realizados por tipo.

TIPO	TRADUCCIÓN				CORRECCIÓN			
	Investigación		Divulgación		Investigación		Divulgación	
	(n)	%	(n)	%	(n)	%	(n)	%
Todos	24	44,4	11	20,4	18	33,3	1	1,9

No ha habido ninguna solicitud para el idioma alemán. La tabla muestra las frecuencias y porcentajes del tipo de servicio solicitado para cada idioma

Tabla 3. Trabajos realizados por tipo e idioma.

Idioma	Castellano		Inglés		Francés	
	(n)	%	(n)	%	(n)	%
Tipo de Servicio / frecuencia y porcentaje						
Traducción investigación y teoría	1	50,0	22	43,1	1	100,0
Traducción divulgación e información	1	50,0	10	19,6	0	0,0
Corrección investigación y teoría	0	0,0	18	35,3	0	0,0
Corrección divulgación e información	0	0,0	1	2,0	0	0,0

NÚMERO DE SOLICITUDES DE SERVICIO

Responden el cuestionario 50 personas que solicitan un total de 54 servicios de traducción / corrección (Ratio 1,1)

Tabla 4. Distribución en porcentaje por idioma.

Idioma	Castellano		Inglés		Francés	
	(n)	%	(n)	%	(n)	%
Trabajos solicitados						
Frecuencia y porcentaje	2	3,7	51	94,4	1	1,9

La relación de servicios solicitados por idioma es superior al número de usuarios en el caso del idioma inglés.

Tabla 5. Ratios de trabajos realizados por idioma.

Idioma	Castellano		Inglés		Francés	
	(n)	ratio	(n)	Ratio	(n)	Ratio
Trabajos solicitados						
Usuarios	2	1	47	1,09	1	1
Trabajos	2		51		1	

Resultados de la valoración por preguntas y tipo de servicio

La tabla presenta la valoración media (sobre 5), la desviación típica y la moda de los valores válidos de los usuarios que responden el cuestionario.

Experiencia en cuanto al trato y la calidad de la traducción / corrección

La valoración del trato recibido por parte del traductor/a, es muy satisfactoria (4,72 sobre 5) para el conjunto de usuarios que también valoran muy satisfactoriamente la calidad (4,77 sobre 5), el año anterior los valores fueron de 4,85 y 4,77 respectivamente.

Tabla 6. Valoración de la satisfacción por tipo de servicio.

	Trato del Traductor/a			Calidad del Servicio		
	Media	DT	Moda	Media	DT	Moda
Traducción Investigación y teoría	4,75	0,66	5	4,54	0,71	5
Traducción Divulgación e Información	4,91	0,29	5	4,82	0,57	5
Corrección Investigación y teoría	4,44	1,12	5	4,28	1,15	5
Corrección Divulgación e Información	4,00	0,00	-	4,00	0,00	-
Todos los usuarios	4,72	0,75	5	4,56	0,83	5

* (-) #N/A no existe moda

Disconformes:

Ninguno de los encuestados que responden muestra disconformidad con la calidad del servicio.

Experiencia una vez realizado el servicio en cuanto al trato y al cumplimiento de plazos
 El trato recibido por parte del traductor “en caso de haber necesitado ayuda una vez realizada la traducción / corrección”, se valora muy satisfactoria (4,58 sobre 5) para el conjunto de usuarios, que valoran también muy satisfactoriamente el cumplimiento de plazos en este caso (4,40 sobre 5), aunque el año anterior los valores fueron superiores 4,77 y 4,76 respectivamente.

Tabla 7. Valoración de la satisfacción en caso de haber solicitado ayuda.

	Trato realizado el servicio			Cumplimiento de plazos		
	Media	DT	Moda	Media	DT	Moda
Traducción Investigación y teoría	4,67	0,60	5	4,54	0,82	5
Traducción Divulgación e Información	4,71	0,70	5	4,73	0,86	5
Corrección Investigación y teoría	4,44	1,26	5	4,06	1,31	5
Corrección Divulgación e Información	4,00	0,00	-	1,00	0,00	-
Todos los usuarios	4,58	0,87	5	4,40	1,13	5

*(-) #N/A no existe moda

Disconformes:

Se me alargó el procedimiento de pago y factura ya que se me ignoraba repetidamente.

Para la corrección de un texto de 10 páginas escasas, casi dos meses.

EL SERVICIO ESTÁ COLAPSADO. SE DEMORAN MUCHO LAS TRADUCCIONES Y EN OCASIONES NO SE HAN CUMPLIDO LOS PLAZOS PORQUE ATIENDEN OTROS SERVICIOS DE MAYOR PRIORIDAD

Servicio Central de Idiomas: trato del personal y utilidad de la información web

La valoración del trato recibido por parte del personal del SCI, es muy satisfactoria (4,70 sobre 5) para el conjunto de usuarios, valoran satisfactoriamente la utilidad de la información web (4,16 sobre 5), también en este caso el año anterior los valores fueron superiores 4,82 y 4,33 respectivamente.

Tabla 8. Valoración del Servicio de Traducción del SCI.

	Trato personal SCI			Utilidad de la Información web		
	Media	DT	Moda	Media	DT	Moda
Traducción Investigación y teoría	4,82	0,49	5	3,89	0,99	4
Traducción Divulgación e Información	4,91	0,29	5	4,70	0,64	5
Corrección Investigación y teoría	4,50	1,12	5	4,17	1,07	5
Corrección Divulgación e Información	2,00	0,00	-	2,00	0,00	-
Todos los usuarios	4,70	0,81	5	4,16	1,01	5

*(-) #N/A no existe moda

Valore su experiencia con el Servicio de Traducción del Servicio Central de Idiomas

La valoración de la experiencia global y comparativa de medias (\pm) por tipo de servicio con la valoración del conjunto.

Tabla 9. Valoración de la experiencia global por tipo.

	Experiencia Global			Comparativo de medias
	Media	DT	Moda	Sobre 4,44
Traducción Investigación y teoría	4,55	0,78	5	0,11
Traducción Divulgación e Información	4,82	0,57	5	0,38
Corrección Investigación y teoría	4,06	1,25	5	-0,38
Corrección Divulgación e Información	2,00	0,00	-	-2,44
Todos los usuarios	4,44	0,98	5	

* (-) #N/A no existe moda

Resultados de la valoración por preguntas e idiomas

La tabla presenta la valoración, media (sobre 5), la desviación típica y la moda para cada pregunta que los usuarios de los distintos idiomas responden en el cuestionario.

Experiencia en cuanto al trato y la calidad de la traducción / corrección

Tabla 10. Trato y calidad por idioma.

	Trato del Traductor/a			Calidad del Servicio		
	Media	DT	Moda	Media	DT	Moda
Castellano	5,00	0,00	5	5,00	0,00	5
Inglés	4,70	0,77	5	4,53	0,85	5
Francés	5,00	0,00	-	5,00	0,00	-

* (-) #N/A no existe moda

Experiencia una vez realizado el servicio en cuanto al trato y al cumplimiento de plazos

Tabla 11. Valoración de la satisfacción en caso de haber solicitado ayuda por idioma.

	Trato realizado el servicio			Cumplimiento de plazos		
	Media	DT	Moda	Media	DT	Moda
Castellano	5,00	0,00	5	5,00	0,00	5
Inglés	4,54	0,91	5	4,36	1,16	5
Francés	5,00	0,00	-	5,00	0,00	-

* (-) #N/A no existe moda

Servicio Central de Idiomas: trato del personal y utilidad de la información web

La valoración del trato recibido por parte del personal del SCI, es 4,70 (sobre 5) para el conjunto de usuarios, valoran la utilidad de la información web 4,16 (sobre 5).

Tabla 12. Valoración del Servicio de Traducción del SCI por idioma.

	Trato personal SCI			Utilidad de la Información web		
	Media	DT	Moda	Media	DT	Moda
Castellano	5,00	0,00	5	4,00	1,00	-
Inglés	4,68	0,84	5	4,20	1,01	5
Francés	5,00	0,00	-	3,00	0,00	-

*(-) #N/A no existe moda

Valore su experiencia con el Servicio de Traducción del Servicio Central de Idiomas

La valoración de la experiencia global y comparativa de medias (\pm) por tipo de servicio con la valoración del conjunto.

Tabla 13. Valoración de la experiencia global por idioma.

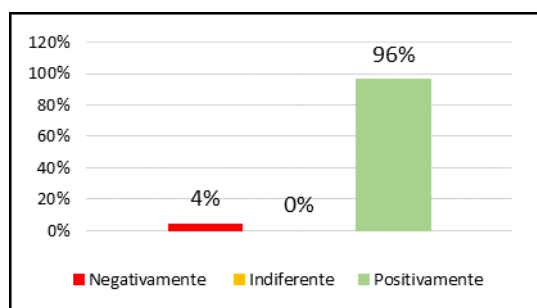
	Experiencia Global			Comparativo de medias
	Media	DT	Moda	Sobre 4,78
Castellano	5,00	0,00	5	0,56
Inglés	4,40	1,00	5	-0,04
Francés	5,00	0,00	-	0,56

*(-) #N/A no existe moda

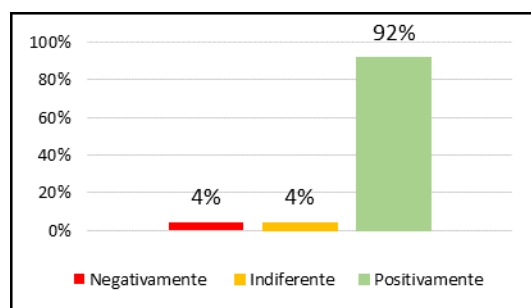
Resultados por pregunta

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

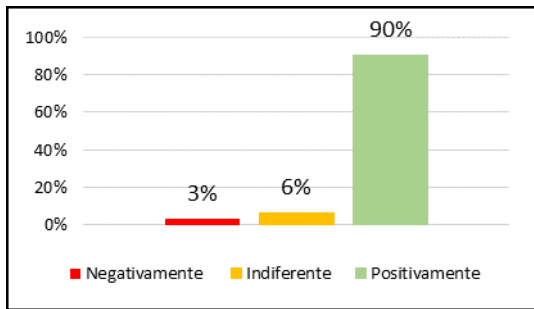
Trato del traductor



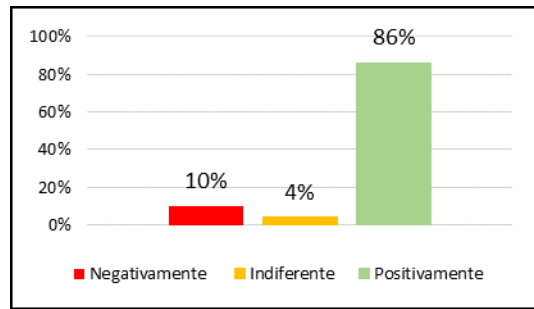
Calidad del trabajo



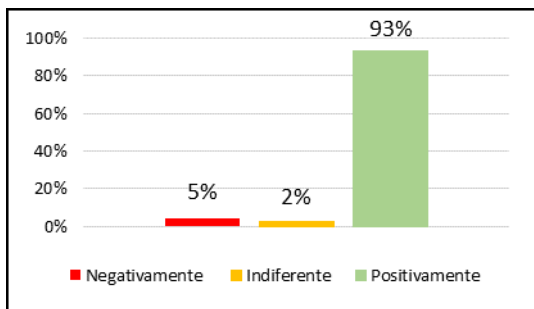
Trato del traductor (una vez realizado)



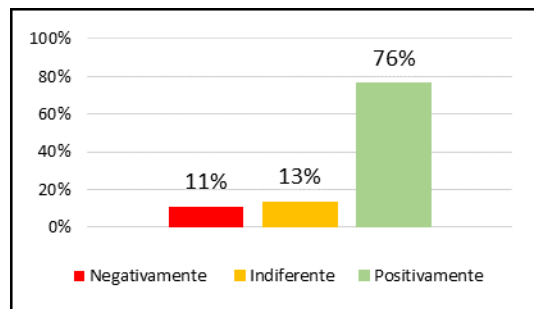
Cumplimiento de plazos



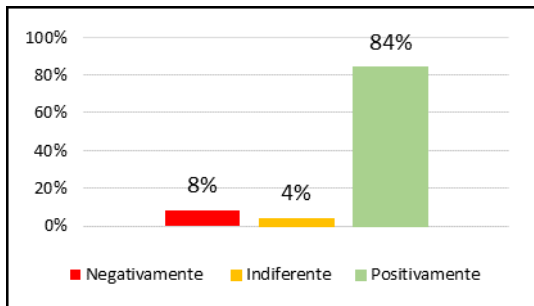
Trato por parte del personal del SCI



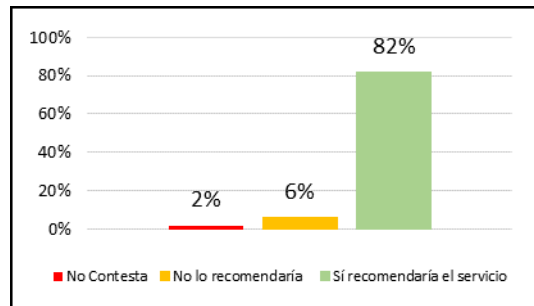
Utilidad información web



Valoración de la experiencia Global



¿Recomendaría el servicio?



Preguntas abiertas

Señale algún aspecto a mejorar del servicio de traducción /corrección

- Nada que mejorar en la traducción. Quizás que haya más traductores para que los plazos sean más cortos
- Reducción de tasas y tiempo de espera. Atención de XXX insatisfactoria.
- Reducción de los plazos de traducción
- El trato con la persona encargada de la traducción fue magnífico, al igual que su trabajo y el cumplimiento del plazo que me indicó. Los plazos para las traducciones se podrían acortar. Cuando se trata de artículos científicos, que cuentan con unos trámites de envío, revisión y posible publicación bastante amplios, el alargar todavía más ese periodo con la traducción, es un hándicap importante.
- Tendrán que aumentar la plantilla, porque los plazos en investigación son inadmisibles.
- Creo que debería haber más personal para la edición de textos en inglés, XXX es excelente, pero a veces los tiempos de espera son largos porque tiene mucha cola de trabajo
- Creo que hay más trabajo del que puede sacar adelante el SCI en traducciones y revisiones. Habría que ensayar un modelo híbrido de SCI en cuanto a traducciones al inglés al menos: la plantilla actual + tres autónomos externos a la USAL del que el SCI pueda tirar de forma estable cuando se acumule el trabajo y no se pueda responder en el tiempo pedido por el investigador (dentro de una premura que pueda ser razonable). Si fuese posible, al menos uno de los traductores debería especializarse en textos de áreas de CC. Sociales y economía; porque el léxico que se utiliza suele requerir un conocimiento previo de la materia que se traduce.
- En los últimos años he utilizado menos el servicio pero, hubo un tiempo que fui usuaria muy activa. Salí al extranjero y me tuvieron que traducir documentos oficiales. XXX era la directora. Sé que se jubiló pero, no quiero perder la ocasión para decir que no he conocida a una profesional tan buena como ella, de verdad: humana, resolutiva, eficaz....a mí me trató fenomenal y es un recuerdo que ahí queda.
- Mi experiencia ha sido muy satisfactoria y no tengo ninguna pega acerca del trabajo realizado. Al contrario, personal muy competente y amable.
- Hemos tenido que reescribir textos porque en la primera y segunda revista pedían hacer modificaciones. Además de redacción de las cartas a redactores. Pero las

facturas ya estaban emitidas y no consideramos presupuesto para hacer estas correcciones. Además que son correcciones que necesitan ser muy rápidas. No digo que el servicio prestado sea malo, sino que si se puede contemplar estas circunstancias, se podría, si cabe, prestar un mejor servicio. Pero en general y sobre todo con la traductora, se merece más que una enhorabuena.

- La valoración relativa al cumplimiento de los plazos no es culpa de la traductora, sino una serie de circunstancias que se dieron: fechas cercanas a los meses de verano, y carga de trabajo de traducción a nivel institucional que no estaba prevista cuando se dieron los primeros plazos de traducción. Por tanto, estamos muy contentos con todo el proceso y los resultados y por supuesto repetiremos.
- Sugiero un acortamiento de los plazos de entrega de los trabajos. Son muy amplios.
Muchas gracias
- **DEBEN AMPLIAR EL PERSONAL PARA OFRECER UN BUEN SERVICIO**
- El servicio ha sido bueno, pero los plazos propuestos desde el servicio superaron los 3 meses. Y eso es mucho en términos de publicación. Entiendo que no es culpa de la traductora, sobre todo si está ella sola, pero ponderaría la opción de reclutar a más personas traductoras. Un saludo,
- Yo creo que es un servicio utilísimo, y nos viene muy bien para mejorar la calidad de los artículos. Creo que habría que reforzar el servicio ya que es muy importante para los investigadores.
- Se trata de un servicio excelente y desarrollado de forma muy profesional. Enhorabuena por el trabajo que realizáis en el Servicio Central de Idiomas de la Universidad de Salamanca. Un saludo, Belén Espejo
- Hay que mejorar la comunicación.
- Sería recomendable que se acortaran los plazos de entrega de las traducciones

Índice de tablas

Tabla 1. Usuarios por tipo de trabajo.	5
Tabla 2. Trabajos realizados por tipo.	5
Tabla 3. Trabajos realizados por tipo e idioma.	5
Tabla 4. Distribución en porcentaje por idioma.	6
Tabla 5. Ratios de trabajos realizados por idioma.	6
Tabla 6. Valoración de la satisfacción por tipo de servicio.	6
Tabla 7. Valoración de la satisfacción en caso de haber solicitado ayuda.	7
Tabla 8. Valoración del Servicio de Traducción del SCI.	7
Tabla 9. Valoración de la experiencia global por tipo.	8
Tabla 10. Trato y calidad por idioma.	8
Tabla 11. Valoración de la satisfacción en caso de haber solicitado ayuda por idioma.	8
Tabla 12. Valoración del Servicio de Traducción del SCI por idioma.	9
Tabla 13. Valoración de la experiencia global por idioma.	9