

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 2023

Traducción. Generales

ELABORADO POR: UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

DESTINATARIOS: SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

FECHA DE ELABORACIÓN: MAYO DE 2024

REFERENCIA: INTERNO

## Índice

|  |    |
|--|----|
| Introducción .....   | 4  |
| Cuestionario .....   | 4  |
| Análisis de datos .....  | 5  |
| Clasificación por tipo de servicio e idioma .....  | 6  |
| Resultados de la valoración por preguntas y tipo de servicio .....                             | 7  |
| Experiencia en cuanto al trato y la calidad de la traducción / corrección .....                | 7  |
| 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 .....         | 8  |
| Valore su experiencia con el Servicio de Traducción del Servicio Central de Idiomas ....       | 9  |
| Resultados de la valoración por preguntas e idiomas .....                                      | 9  |
| Experiencia en cuanto al trato y la calidad de la traducción / corrección .....                | 9  |
| Experiencia una vez realizado el servicio en cuanto al trato y al cumplimiento de plazos ..... | 9  |
| Servicio Central de Idiomas: trato del personal y utilidad de la información web .....         | 10 |
| Valore su experiencia con el Servicio de Traducción del Servicio Central de Idiomas ..         | 10 |
| Resultados por pregunta .....  | 11 |
| ¿Recomendaría el servicio? .....   | 11 |
| Preguntas abiertas .....   | 12 |
| Señale algún aspecto a mejorar del servicio de traducción /corrección .....                    | 12 |

## Índice de tablas

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

## 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 56 usuarios de los Servicios de Traducción que completaron el cuestionario de los 193 encuestados en el año 2023, 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 193 los usuarios únicos que solicitan servicios de traducción / corrección en el año 2023 al Servicio Central de idiomas, de estos el **28,5%** (n=55), nadie ha solicitado una traducción al alemán, del grupo de contesta un **7,2%** (n=4) han solicitado una traducción al castellano, un **90,9%** (n=50) al inglés y un **3,6%** (n=2) al francés.

Un **40%** ha solicitado servicios de traducción y un **38,9%** de corrección de textos, respecto al año anterior el porcentaje fue del **62%** y **38%** respectivamente. Los solicitados, tanto de corrección como de traducción, para textos de investigación han sido el **60%** y para los de divulgación el **43,6%**.

El **43,6%** (n=24) es la primera vez que utiliza los servicios de traducción/corrección, un **21,8%** (n=12) lleva utilizando este servicio más de diez años, un **9%** (n=5) desde 3 a diez años, un **16%** (n=9) lo lleva utilizando de 1 a tres años y un **7%** (n=4) desde hace menos de un año

Respecto a la periodicidad con que lo utilizan, el **72%** (n=39) los utiliza una vez al año, un **17%** (n=9) dos veces al año, un **2%** (n=1) tres veces a al año y un **9%** (n=5) más de tres veces al año.

## Clasificación por tipo de servicio e idioma

### POR NÚMERO DE USOS

La pregunta de respuestas múltiple tiene 57 respuestas, el **70,2%** ha solicitado servicios de traducción y el **30,8%** de corrección.

Tal como se observa en la tabla, de las solicitudes de **traducción**, el 29,8% han sido de texto de investigación y teoría y el 40,4% de divulgación e información. De las solicitudes de **corrección** el 28,1% ha sido de texto de investigación y teoría y el 1,8% de divulgación e información.

Tabla 1. Usuarios por tipo de trabajo.

| TIPO         | TRADUCCIÓN    |      |             |      | CORRECCIÓN    |      |             |     |
|--------------|---------------|------|-------------|------|---------------|------|-------------|-----|
|              | Investigación |      | Divulgación |      | Investigación |      | Divulgación |     |
|              | (n)           | %    | (n)         | %    | (n)           | %    | (n)         | %   |
| <b>Todos</b> | 17            | 29,8 | 23          | 40,4 | 16            | 28,1 | 1           | 1,8 |

### POR NÚMERO DE SOLICITUDES

Las personas que responden el cuestionario han realizado 57 solicitudes, el **94,9%** han sido servicios de traducción y el **28,1%** de corrección.

Tabla 2. Trabajos realizados por tipo.

| TIPO         | TRADUCCIÓN    |      |             |      | CORRECCIÓN    |      |             |     |
|--------------|---------------|------|-------------|------|---------------|------|-------------|-----|
|              | Investigación |      | Divulgación |      | Investigación |      | Divulgación |     |
|              | (n)           | %    | (n)         | %    | (n)           | %    | (n)         | %   |
| <b>Todos</b> | 18            | 31,6 | 23          | 40,4 | 16            | 28,1 | 0           | 0,0 |

Tabla 3. Trabajos realizados por tipo e idioma.

| Idioma                                     | Alemán |   | Castellano |      | Inglés |      | Francés |      |
|--|--------|---|------------|------|--------|------|---------|------|
| Tipo de Servicio / frecuencia y porcentaje | (n)    | % | (n)        | %    | (n)    | %    | (n)     | %    |
| Traducción investigación y teoría          | -      | - | 1          | 25,0 | 16     | 30,8 | 1       | 50,0 |
| Traducción divulgación e información       | -      | - | 3          | 75,0 | 19     | 36,5 | 1       | 50,0 |
| Corrección investigación y teoría          | -      | - | 0          | 0,0  | 16     | 30,8 | 0       | 0,0  |
| Corrección divulgación e información       | -      | - | 0          | 0,0  | 1      | 1,9  | 0       | 0,0  |

### NÚMERO DE SOLICITUDES DE SERVICIO

Responden el cuestionario 55 personas que solicitan un total de 58 servicios de traducción / corrección (Ratio 1,1)

Tabla 4. Distribución en porcentaje por idioma.

| Idioma                  | Alemán |     | Castellano |     | Inglés |      | Francés |     |
|-------------------------|--------|-----|------------|-----|--------|------|---------|-----|
|                         | (n)    | %   | (n)        | %   | (n)    | %    | (n)     | %   |
| Trabajos solicitados    |        |     |            |     |        |      |         |     |
| Frecuencia y porcentaje | 0      | 0,0 | 4          | 6,9 | 52     | 89,7 | 2       | 3,4 |

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 | (n)     | Ratio |
| Trabajos solicitados |     |       |            |       |        |       |         |       |
| Usuarios             | -   | -     | 4          | 1,00  | 50     | 0,96  | 2       | 1,00  |
| Trabajos             | -   |       | 4          |       | 52     |       | 2       |       |

## 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 (4,93 sobre 5) para el conjunto de usuarios que también valoran muy satisfactoriamente la calidad (4,89 sobre 5), el año anterior los valores fueron de 4,86 y 4,76 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    | 4,94                  | 0,24        | 5        | 4,82                 | 0,38        | 5        |
| Traducción Divulgación e Información | 4,96                  | 0,20        | 5        | 5,00                 | 0,00        | 5        |
| Corrección Investigación y teoría    | 4,88                  | 0,33        | 5        | 4,81                 | 0,53        | 5        |
| Corrección Divulgación e Información | 5,00                  | -           | -        | 5,00                 | -           | -        |
| <b>Todos los usuarios</b>            | <b>4,93</b>           | <b>0,26</b> | <b>5</b> | <b>4,89</b>          | <b>0,37</b> | <b>5</b> |

\* (-) #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 (4,90 sobre 5) para el conjunto de usuarios, que valoran también muy satisfactoriamente el cumplimiento de plazos en este caso (4,93 sobre 5), aunque el año anterior los valores fueron bastante más inferiores 4,73 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    | 4,83                        | 0,37 | 5    | 4,88                   | 0,32 | 5    |
| Traducción Divulgación e Información | 5,00                        | 0,00 | 5    | 5,00                   | 0,00 | 5    |
| Corrección Investigación y teoría    | 4,90                        | 0,30 | 5    | 4,88                   | 0,33 | 5    |
| Corrección Divulgación e Información | 5,00                        | -    | -    | 5,00                   | -    | -    |
| <b>Todos los usuarios</b>            | 4,90                        | 0,30 | 5    | 4,93                   | 0,26 | 5    |

\*(-) #N/A no existe moda

### Disconformes:

No están claro los plazos, cuando una revista solicita una revisión y respuesta rápida no es fiable contar con el servicio de traducción

### 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 (4,93 sobre 5) para el conjunto de usuarios, valoran satisfactoriamente la utilidad de la información web (4,59 sobre 5), a diferencia del año anterior los valores son ligeramente superiores 4,88 y 4,37 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    | 4,94               | 0,24 | 5    | 4,81                           | 0,39 | 5    |
| Traducción Divulgación e Información | 4,91               | 0,28 | 5    | 4,43                           | 0,66 | 5    |
| Corrección Investigación y teoría    | 4,93               | 0,25 | 5    | 4,67                           | 0,47 | 5    |
| Corrección Divulgación e Información | 5,00               | -    | -    | 5,00                           | -    | -    |
| <b>Todos los usuarios</b>            | 4,93               | 0,26 | 5    | 4,59                           | 0,58 | 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 4,67            |
| Traducción Investigación y teoría    | 4,88               | 0,32        | 5        | 0,01                  |
| Traducción Divulgación e Información | 4,91               | 0,28        | 5        | 0,04                  |
| Corrección Investigación y teoría    | 4,75               | 0,43        | 5        | -0,12                 |
| Corrección Divulgación e Información | 5,00               | -           | -        | 0,13                  |
| <b>Todos los usuarios</b>            | <b>4,87</b>        | <b>0,33</b> | <b>5</b> |                       |

\* (-) #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 |
| Alemán     | -                     | -    | -    | -                    | -    | -    |
| Castellano | 5,00                  | 0,00 | 5    | 5,00                 | 0,00 | 5    |
| Inglés     | 4,92                  | 0,27 | 5    | 4,88                 | 0,38 | 5    |
| Francés    | 5,00                  | 0,00 | 5    | 5,00                 | 0,00 | 5    |

\* (-) #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 |
| Alemán     | -                           | -    | -    | -                      | -    | -    |
| Castellano | 5,00                        | 0,00 | 5    | 5,00                   | 0,00 | 5    |
| Inglés     | 4,89                        | 0,31 | 5    | 4,92                   | 0,27 | 5    |
| Francés    | 5,00                        | -    | -    | 5,00                   | 0,00 | 5    |

\* (-) #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 4,88 (sobre 5) para el conjunto de usuarios, valoran la utilidad de la información web 4,37 (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 |
| Alemán     | -                  | -    | -    | -                              | -    | #N/A |
| Castellano | 5,00               | 0,00 | 5    | 5,00                           | 0,00 | 5    |
| Inglés     | 4,92               | 0,27 | 5    | 4,55                           | 0,59 | 5    |
| Francés    | 5,00               | 0,00 | 5    | 5,00                           | 0,00 | #N/A |

\*(-) #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.

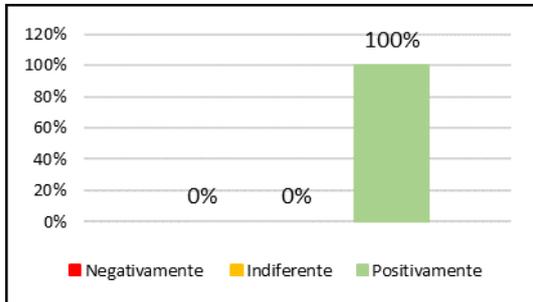
|                   | Experiencia Global |      |      | Comparativo de medias |
|-------------------|--------------------|------|------|-----------------------|
|                   | Media              | DT   | Moda | Sobre 4,67            |
| Alemán            | -                  | -    | #N/A | -                     |
| Castellano        | 5,00               | 0,00 | 5    | 0,13                  |
| Inglés            | 4,86               | 0,35 | 5    | -0,01                 |
| Francés           | 5,00               | 0,00 | 5    | 0,13                  |
| Todos los idiomas | 4,87               | 0,33 | 5    |                       |

\*(-) #N/A no existe moda

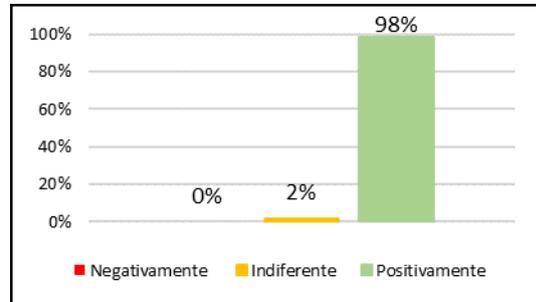
## Resultados por pregunta

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

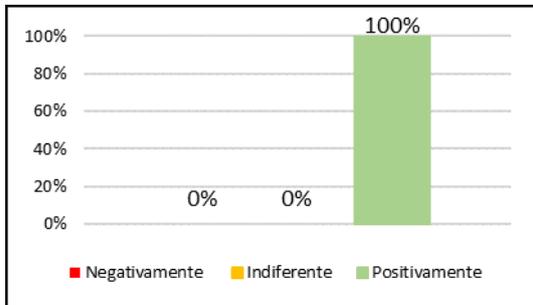
### Trato del traductor



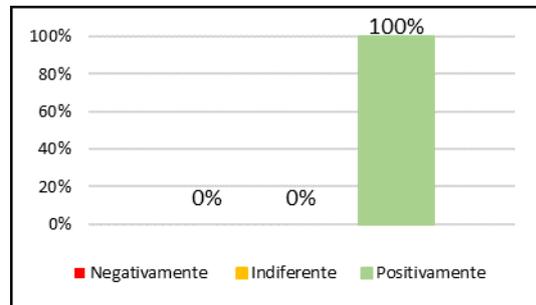
### Calidad del trabajo



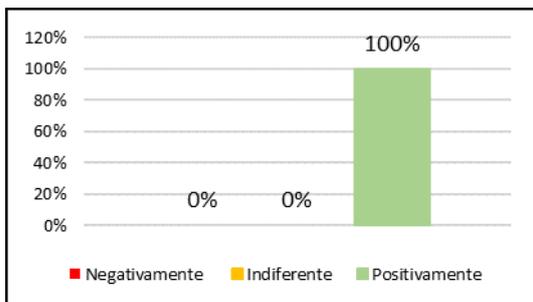
### Trato del traductor (una vez realizado)



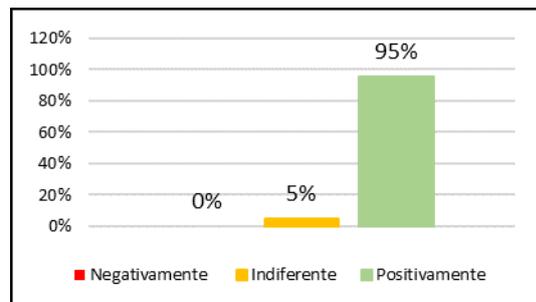
### Cumplimiento de plazos



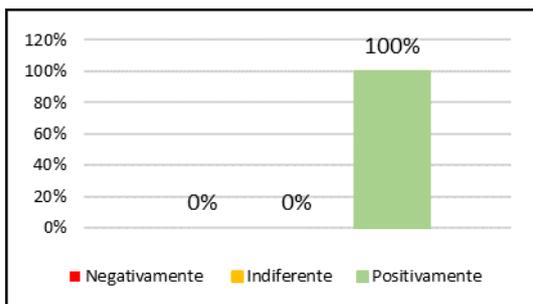
### Trato por parte del personal del SCI



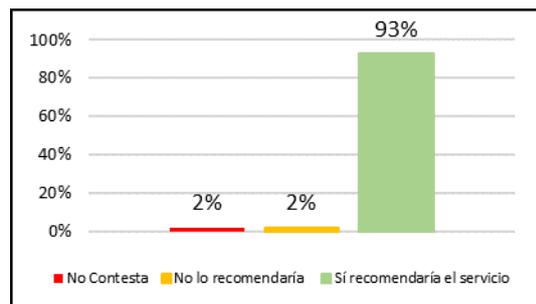
### Utilidad información web



### Valoración de la experiencia Global



### ¿Recomendaría el servicio?



## Preguntas abiertas

### Señale algún aspecto a mejorar del servicio de traducción /corrección

- No es realmente del servicio sino de la encuesta. Las preguntas no están del todo bien formuladas. Por ejemplo: "traducción de investigación y teoría / divulgación e información" no incluye, o no parece incluir, títulos oficiales. "Con qué frecuencia usa el servicio", debería haber una opción de "menos de una vez al año".
- Ninguno
- No se me ocurre. Mi experiencia es muy positiva.
- Muchas gracias a Alfredo (Director del Servicio) y a Emma Keck por su profesionalidad y amabilidad.
- "No se me ocurre ninguno. Siempre he podido contactar con la traductora fácilmente, sin problemas, y nunca ha faltado al plazo que le he dado para cumplir con su compromiso. Además, es una persona agradable y creo que como profesional es muy buena: nunca me han devuelto la traducción para corregirla o mejorarla. Estoy muy satisfecha con su trabajo."
- Ninguno
- Sería deseable disminuir los plazos de entrega de corrección.
- Es un servicio muy útil pero poco conocido, sin duda un poco de publicidad sería muy benéfico tanto para el servicio de idiomas como para la universidad en sí
- Nada. El servicio fue excelente.
- "El servicio ha sido muy rápido.
- Mejoraría que la traducción del expediente académico al inglés fuera gratuita, como en otras universidades públicas españolas."