

Encuesta de Satisfacción

Convocatoria ATS

Fecha BOB – 31/03/2009

Fechas de realización de las encuestas:

17/09/2009

27/10/2009

RESULTADOS DE LA PRIMERA MEDICIÓN

**Encuesta realizada:
17-Septiembre-2009**

RESULTADOS (Medias)

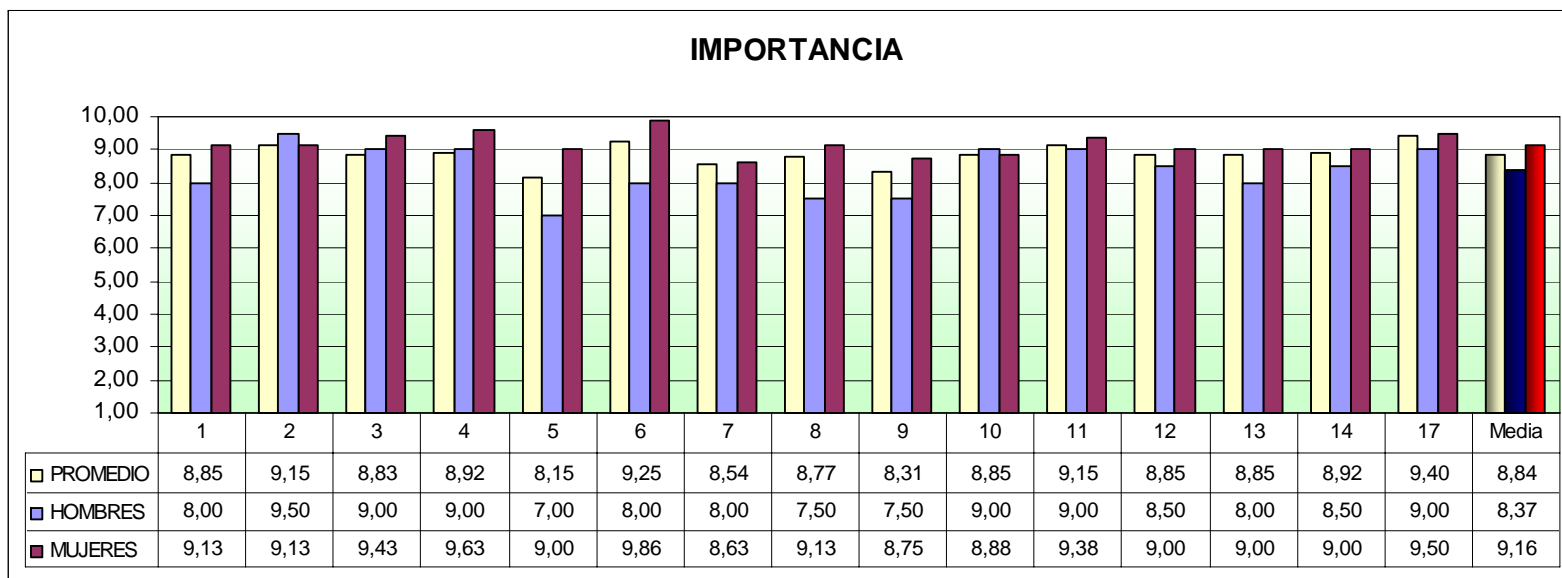
✓ **Importancia 8,84** (media ítems)

✓ **Satisfacción 7,30** (media ítems)

Nota: escala de 1 a 10

	HOMBRES		MUJERES
IMPORTANCIA	8,37	IMPORTANCIA	9,16
SATISFACCIÓN	7,20	SATISFACCIÓN	7,63

IMPORTANCIA (Media de cada ítem) Hombres-Mujeres



1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud
2. Información sobre la documentación a presentar.
3. Inf. Sobre las pruebas para poder prepararse para ellas
4. Definición clara del contenido de los temarios.
5. Accesibilidad de los temarios requeridos.
6. Inf. A tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.
7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.
8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.

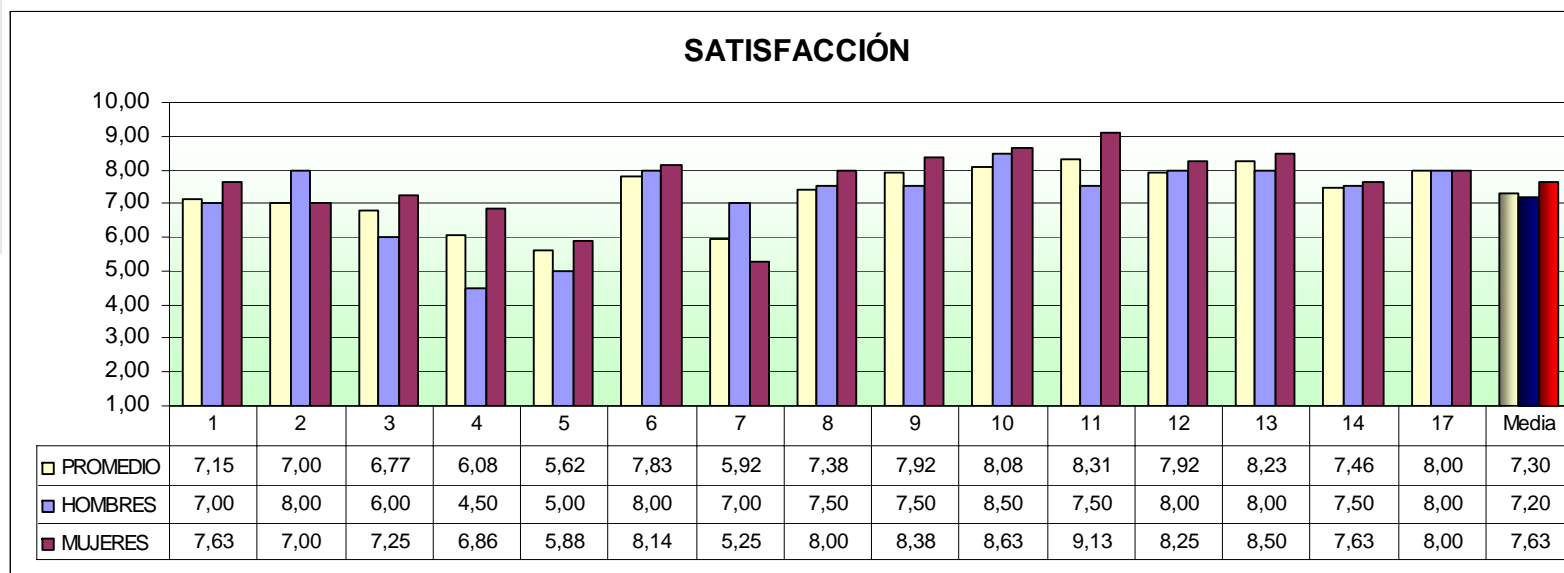
9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).
10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.
11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.
12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.
13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.
14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.
17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.

M. Media

SATISFACCIÓN

(Media de cada ítem)

Hombres-Mujeres



- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud 2. Información sobre la documentación a presentar. 3. Inf. Sobre las pruebas para poder prepararse para ellas 4. Definición clara del contenido de los temarios. 5. Accesibilidad de los temarios requeridos. 6. Inf. A tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas. 7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas. 8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas. | <ul style="list-style-type: none"> 9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.). 10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas. 11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas. 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas. 13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas. 14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas. 17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto. <p style="color: red; margin-top: 10px;">M. Media</p> |
|---|--|

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN **SUPERIOR** A LA MEDIA GLOBAL

✓	11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.	8,31
✓	13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.	8,23
✓	10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.	8,08
✓	17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.	8,00
✓	12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.	7,92
✓	9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).	7,92
✓	6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.	7,83
✓	14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.	7,46
✓	8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.	7,38

➤ **Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Global (7,30)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN SUPERIOR A LA MEDIA (HOMBRES)

- | | | |
|---|--|-------------|
| ✓ | 10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas. | 8,50 |
| ✓ | 2. Información sobre la documentación a presentar. | 8,00 |
| ✓ | 6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas. | 8,00 |
| ✓ | 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas. | 8,00 |
| ✓ | 13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas. | 8,00 |
| ✓ | 17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto. | 8,00 |
| ✓ | 8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas. | 7,50 |
| ✓ | 9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.). | 7,50 |
| ✓ | 11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas. | 7,50 |
| ✓ | 14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas. | 7,50 |

➤ **Marcados los coincidentes entre género**

➤ **Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Hombres (7,20)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN SUPERIOR O IGUAL A LA MEDIA (MUJERES)

✓	11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.	9,13
✓	10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.	8,63
✓	13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.	8,50
✓	9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).	8,38
✓	12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.	8,25
✓	6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.	8,14
✓	8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.	8,00
✓	17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.	8,00
✓	1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud.	7,63
✓	14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.	7,63

➤ **Marcados los coincidentes entre género**

➤ **Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Mujeres (7,63)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN **INFERIOR** A LA MEDIA GLOBAL

- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos. 5,62**
- **7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas. 5,92**
- **4. Definición clara del contenido de los temarios. 6,08**
- **3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas. 6,77**
- **2. Información sobre la documentación a presentar. 7,00**
- **1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud 7,15**

➤ **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Global (7,30)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA (HOMBRES)

- **4. Definición clara del contenido de los temarios.** **4,50**
- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos.** **5,00**
- **3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas.** **6,00**
- **7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.** **7,00**
- **1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud.** **7,00**

➤ **Marcados los coincidentes entre género**

➤ **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Hombres (7,20)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA (MUJERES)

- **7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.** **5,25**
 - **5. Accesibilidad de los temarios requeridos.** **5,88**
 - **4. Definición clara del contenido de los temarios.** **6,86**
 - **2. Información sobre la documentación a presentar.** **7,00**
 - **3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas.** **7,25**
-
- **Marcados los coincidentes en género**
 - **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Mujeres (7,63)**

RESULTADOS DE LA SEGUNDA MEDICIÓN

**Encuesta realizada:
27-October-2009**

RESULTADOS (Medias)

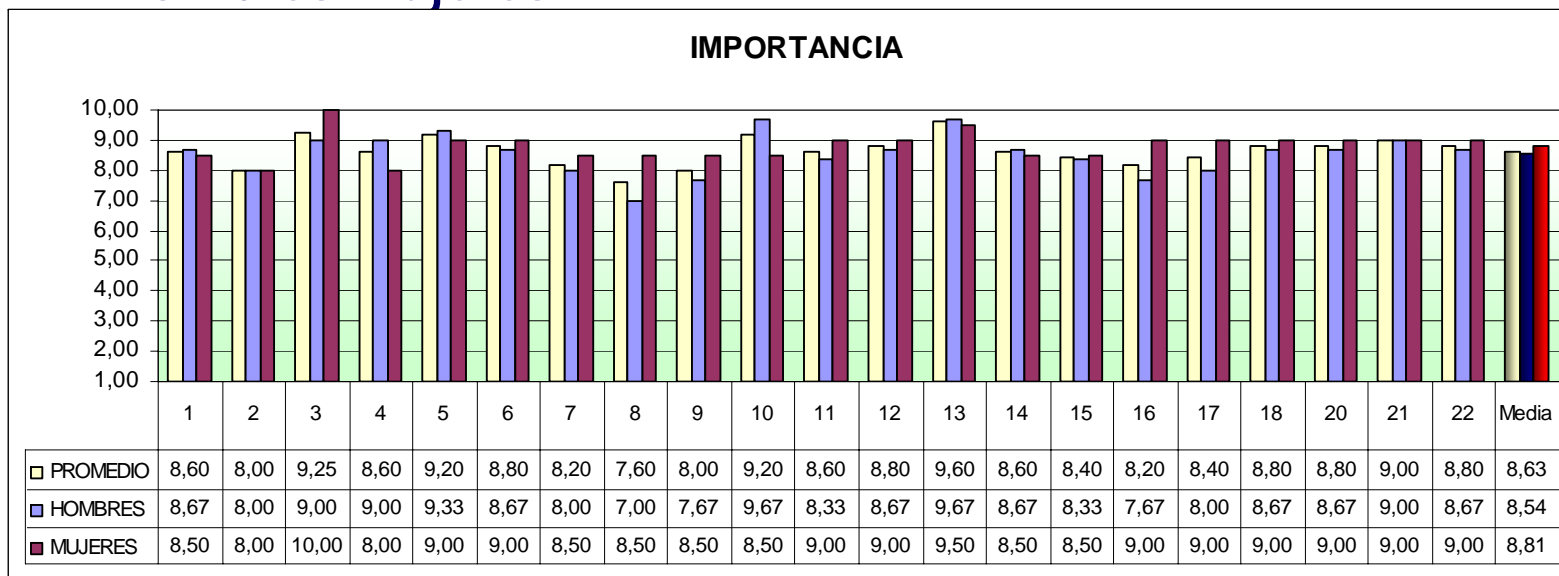
✓ **Importancia 8,63** (media ítems)

✓ **Satisfacción 7,35** (media ítems)

Nota: escala de 1 a 10

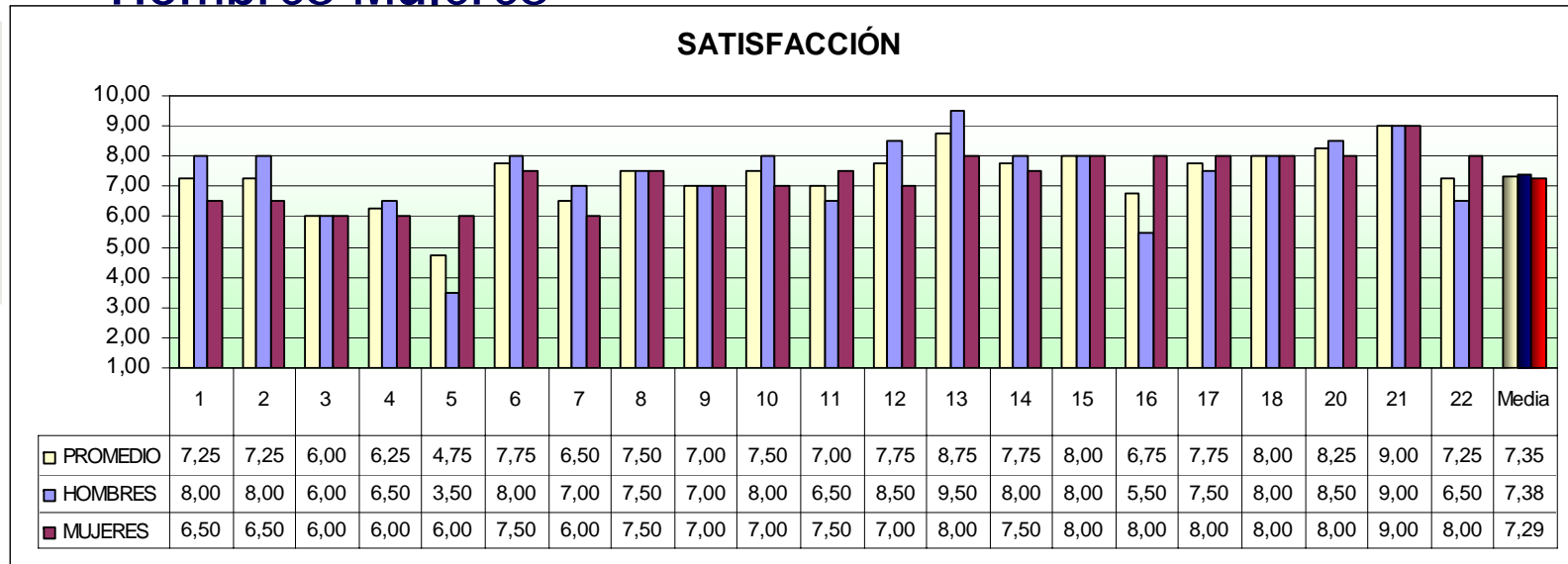
	HOMBRES	MUJERES
IMPORTANCIA	8,54	8,81
SATISFACCIÓN	7,38	7,29

IMPORTANCIA (Media de cada ítem) Hombres-Mujeres



- | | |
|--|---|
| <p>1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud</p> <p>2. Información sobre la documentación a presentar.</p> <p>3. Inf. Sobre las pruebas para poder prepararse para ellas</p> <p>4. Definición clara del contenido de los temarios.</p> <p>5. Accesibilidad de los temarios requeridos.</p> <p>6. Inf. A tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.</p> <p>7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.</p> <p>8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.</p> <p>9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).</p> <p>10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.</p> <p>11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.</p> | <p>12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.</p> <p>13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.</p> <p>14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.</p> <p>15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas.</p> <p>16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados.</p> <p>17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.</p> <p>18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible.</p> <p>20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del Proceso.</p> <p>21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección.</p> <p>22. Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas.</p> |
|--|---|

SATISFACCIÓN (Media de cada ítem) Hombres-Mujeres



- | | |
|--|---|
| <p>1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud</p> <p>2. Información sobre la documentación a presentar.</p> <p>3. Inf. Sobre las pruebas para poder prepararse para ellas</p> <p>4. Definición clara del contenido de los temarios.</p> <p>5. Accesibilidad de los temarios requeridos.</p> <p>6. Inf. A tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.</p> <p>7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.</p> <p>8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.</p> <p>9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).</p> <p>10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.</p> <p>11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.</p> | <p>12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.</p> <p>13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.</p> <p>14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.</p> <p>15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas.</p> <p>16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados.</p> <p>17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.</p> <p>18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible.</p> <p>20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del Proceso.</p> <p>21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección.</p> <p>22. Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas.</p> |
|--|---|

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN SUPERIOR A LA MEDIA GLOBAL

✓	21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección.	9,00
✓	13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.	8,75
✓	20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del Proceso.	8,25
✓	15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas.	8,00
✓	18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible.	8,00
✓	6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.	7,75
✓	12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.	7,75
✓	14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.	7,75
✓	17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.	7,75
✓	8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.	7,50
✓	10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.	7,50

➤ **Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Global (7,35)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN SUPERIOR A LA MEDIA (HOMBRES)

✓	13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.	9,50
✓	21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección.	9,00
✓	12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.	8,50
✓	20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del Proceso.	8,50
✓	1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud.	8,00
✓	2. Información sobre la documentación a presentar.	8,00
✓	6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.	8,00
✓	10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.	8,00
✓	14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.	8,00
✓	15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas.	8,00
✓	18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible.	8,00
✓	8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.	7,50
✓	17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.	7,50

➤ **Marcados los coincidentes entre género**

➤ **Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Hombres (7,38)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN SUPERIOR A LA MEDIA (MUJERES)

✓	21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección.	9,00
✓	13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.	8,00
✓	15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas.	8,00
✓	16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados.	8,00
✓	17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.	8,00
✓	18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible.	8,00
✓	20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del Proceso.	8,00
✓	22. Información sobre las confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas.	8,00
✓	6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.	7,50
✓	8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.	7,50
✓	11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.	7,50
✓	14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.	7,50

➤ **Marcados los coincidentes entre género**

➤ **Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Mujeres (7,29)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN **INFERIOR** A LA MEDIA GLOBAL

- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos. 4,75**
- **3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas. 6,00**
- **4. Definición clara del contenido de los temarios. 6,25**
- **7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas. 6,50**
- **16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados. 6,75**
- **11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas. 7,00**
- **9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.). 7,00**
- **22. Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas. 7,25**
- **2. Información sobre la documentación a presentar. 7,25**
- **1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud. 7,25**

➤ **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Global (7,35)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA (HOMBRES)

- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos.** 3,50
- **16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados.** 5,50
- **3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas.** 6,00
- **22. Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas.** 6,50
- **11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.** 6,50
- **4. Definición clara del contenido de los temarios.** 6,50
- **9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).** 7,00
- **7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.** 7,00

➤ **Marcados los coincidentes entre género**

➤ **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Hombres (7,38)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA (MUJERES)

- | | |
|--|-------------|
| ▪ 7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas. | 6,00 |
| ▪ 5. Accesibilidad de los temarios requeridos. | 6,00 |
| ▪ 4. Definición clara del contenido de los temarios. | 6,00 |
| ▪ 3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas. | 6,00 |
| ▪ 2. Información sobre la documentación a presentar. | 6,50 |
| ▪ 1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud. | 6,50 |
| ▪ 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas. | 7,00 |
| ▪ 10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas. | 7,00 |
| ▪ 9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.). | 7,00 |
| ➤ Marcados los coincidentes en género | |
| ➤ Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Mujeres (7,29) | |