

Encuesta de Satisfacción

Convocatoria ARQUITECTURA TÉCNICA

Fecha BOB – 04/12/2012

Fecha de realización de Encuestas:

26/04/2013

27/06/2013

RESULTADOS DE LA PRIMERA MEDICIÓN

Encuesta realizada:

26 de Abril de 2013

RESULTADOS (Medias)

✓ **Importancia 7,91** (media ítems)

✓ **Satisfacción 6,78** (media ítems)

Nota: escala de 0 a 10

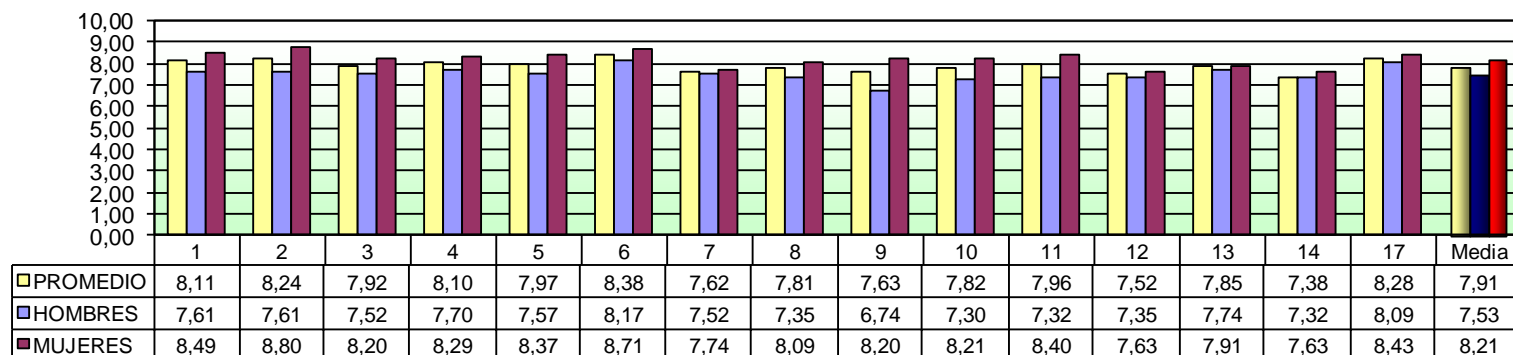
	HOMBRES		MUJERES
IMPORTANCIA	7,53	IMPORTANCIA	8,21
SATISFACCIÓN	6,74	SATISFACCIÓN	6,92
Índice Satisfacción Global*	6,74	Índice Satisfacción Global*	6,92
Valoración Global	7,07	Valoración Global	6,86

IMPORTANCIA

(Media de cada ítem)

Hombres-Mujeres

IMPORTANCIA



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 (adecuado, respetuosos y en bilingüe) durante el desarrollo de las pruebas.

14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.

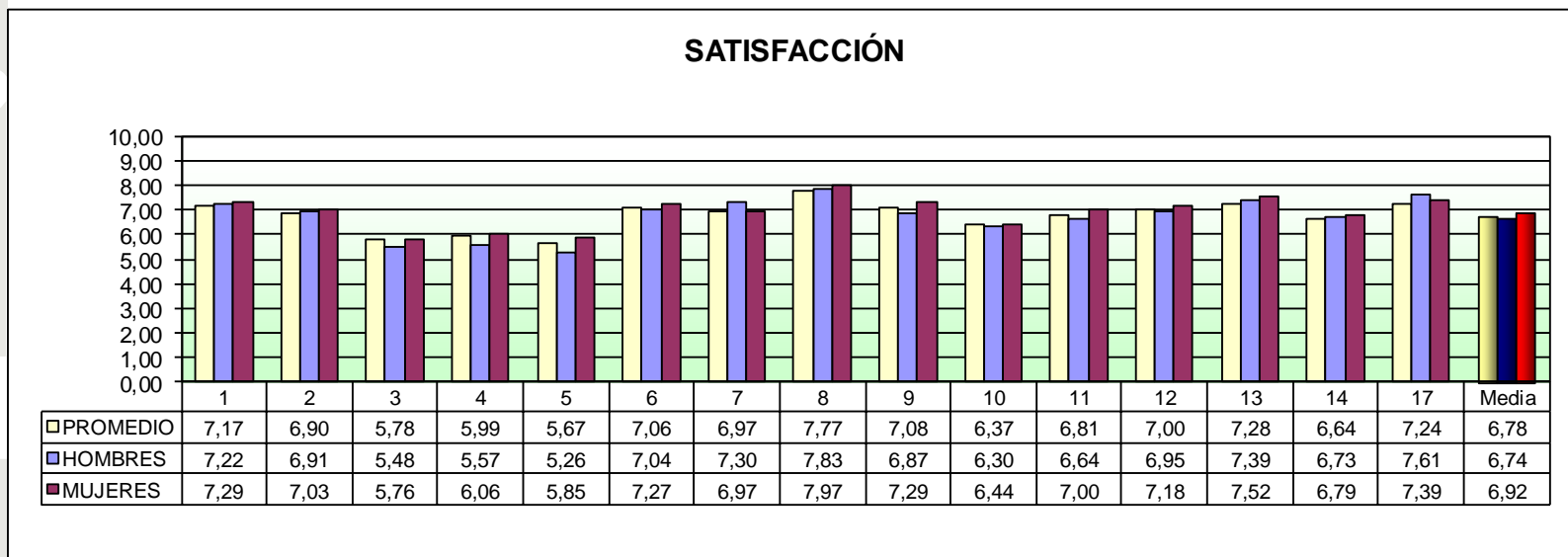
17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.

M. Media

SATISFACCIÓN

(Media de cada ítem)

Hombres-Mujeres



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 (adecuado, respetuosos y en bilingüe) 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

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

✓	8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.	7,77
✓	13. Trato personal (adecuado, respetuosos y en bilingüe) durante el desarrollo de las pruebas.	7,28
✓	17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.	7,24
✓	1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud.	7,17
✓	9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).	7,08
✓	6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.	7,06
✓	12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.	7,00
✓	7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.	6,97
✓	2. Información sobre la documentación a presentar.	6,90
✓	11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.	6,81

➤ **Nota: ítems situados por encima o igual que la Satisfacción media Global (6,78)**

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

✓	8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.	7,83
✓	17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.	7,61
✓	13. Trato personal (adecuado, respetuosos y en bilingüe) durante el desarrollo de las pruebas.	7,39
✓	7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.	7,30
✓	1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud.	7,22
✓	6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.	7,04
✓	12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.	6,95
✓	2. Información sobre la documentación a presentar.	6,91
✓	9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).	6,87

➤ Marcados los coincidentes entre género

➤ Nota: ítems situados por encima o igual que la Satisfacción media Hombres (6,74)

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

- | | |
|---|------|
| ✓ 8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas. | 7,97 |
| ✓ 13. Trato personal (adecuado, respetuosos y en bilingüe) durante el desarrollo de las pruebas. | 7,52 |
| ✓ 17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto. | 7,39 |
| ✓ 1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud. | 7,29 |
| ✓ 9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.). | 7,29 |
| ✓ 6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas. | 7,27 |
| ✓ 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas. | 7,18 |
| ✓ 2. Información sobre la documentación a presentar. | 7,03 |
| ✓ 11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas. | 7,00 |
| ✓ 7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas. | 6,97 |

➤ Marcados los coincidentes entre género

➤ Nota: ítems situados por encima o igual que la Satisfacción media Mujeres (6,92)

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA GLOBAL

- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos. 5,67**
- **3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas. 5,78**
- **4. Definición clara del contenido de los temarios. 5,99**
- **10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas. 6,37**
- **14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas. 6,64**

➤ **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Global (6,78)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA (HOMBRES)

- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos.** 5,26
- **3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas.** 5,48
- **4. Definición clara del contenido de los temarios.** 5,57
- **10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.** 6,30
- **11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.** 6,64
- **14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.** 6,73

➤ **Marcados los coincidentes entre género**

➤ **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Hombres (6,74)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA (MUJERES)

- **3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas.** **5,76**
- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos.** **5,85**
- **4. Definición clara del contenido de los temarios.** **6,06**
- **10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas** **6,44**
- **14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.** **6,79**

- **Marcados los coincidentes en género**
- **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Mujeres (6,92)**

RESULTADOS DE LA SEGUNDA MEDICIÓN

**Encuesta realizada:
27 de Junio de 2013**

RESULTADOS (Medias)

✓ **Importancia 8,33** (media ítems)

✓ **Satisfacción 6,98** (media ítems)

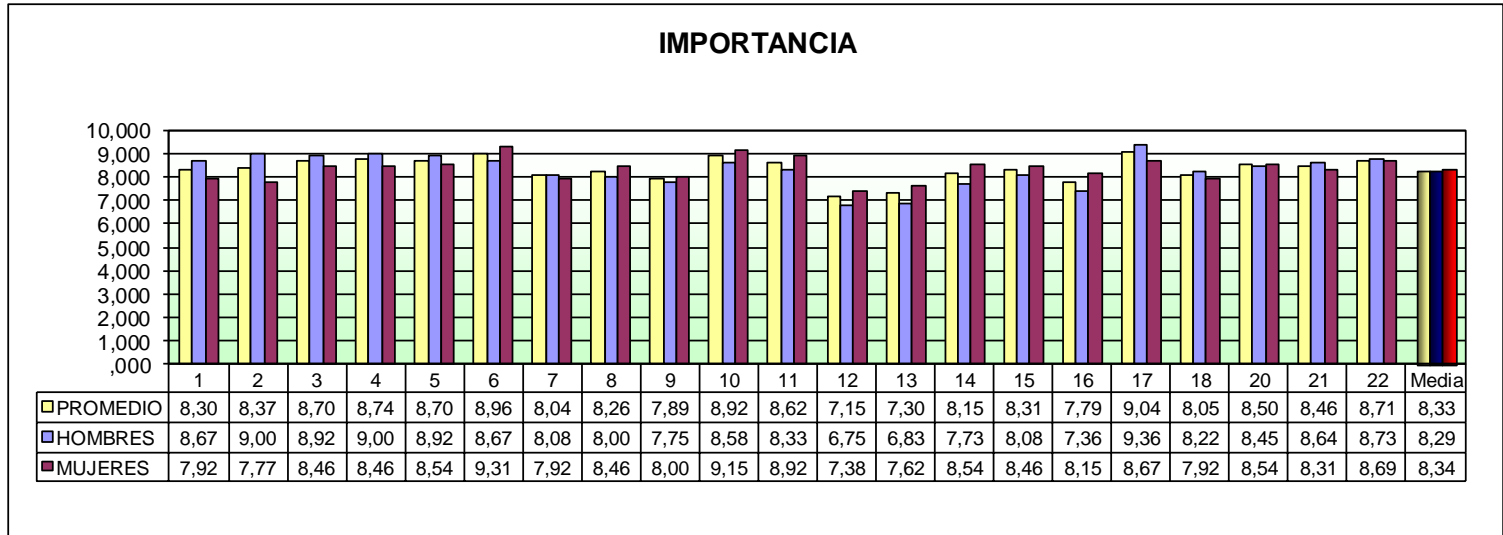
Nota: escala de 0 a 10

	HOMBRES		MUJERES
IMPORTANCIA	8,29	IMPORTANCIA	8,34
SATISFACCIÓN	6,93	SATISFACCIÓN	6,95
Índice Satisfacción Global*	6,92	Índice Satisfacción Global*	6,95
Valoración Global	7,42	Valoración Global	7,08

IMPORTANCIA

(Media de cada ítem)

Hombres-Mujeres



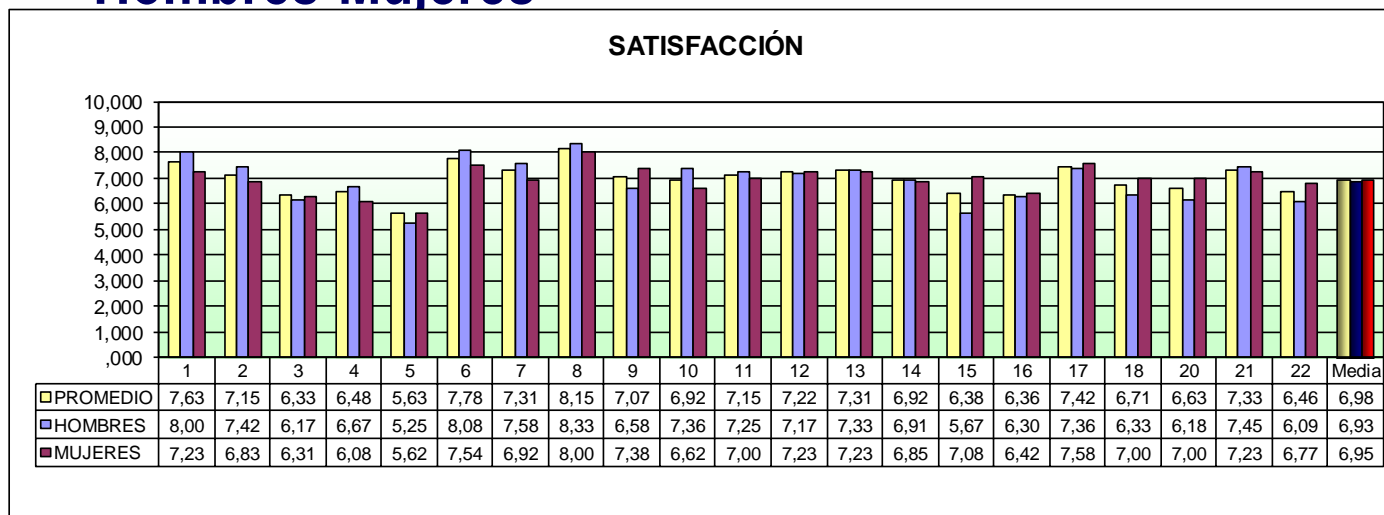
- Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud
- Información sobre la documentación a presentar.
- Inf. Sobre las pruebas para poder prepararse para ellas
- Definición clara del contenido de los temarios.
- Accesibilidad de los temarios requeridos.
- Inf. A tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.
- Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.
- Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.
- Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).
- Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.
- Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.

- Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.
- Trato personal (adecuado, respetuoso y en bilingüe) durante el desarrollo de las pruebas.
- Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.
- Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas
- Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados
- Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.
- Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible.
- Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del proceso
- Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección
- Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas.

SATISFACCIÓN

(Media de cada ítem)

Hombres-Mujeres



- Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud
- Información sobre la documentación a presentar.
- Inf. Sobre las pruebas para poder prepararse para ellas
- Definición clara del contenido de los temarios.
- Accesibilidad de los temarios requeridos.
- Inf. A tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.
- Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.
- Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.
- Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).
- Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.
- Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.

- Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.
- Trato personal (adecuado, respetuoso y en bilingüe) durante el desarrollo de las pruebas.
- Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.
- Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas
- Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados
- Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.
- Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible.
- Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del proceso
- Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección
- Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas.

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

✓	8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.	8,15
✓	6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.	7,78
✓	1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud.	7,63
✓	17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.	7,42
✓	21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección	7,33
✓	13. Trato personal (adecuado, respetuoso y en bilingüe) durante el desarrollo de las pruebas.	7,31
✓	7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.	7,31
✓	12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.	7,22
✓	11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.	7,15
✓	2. Información sobre la documentación a presentar.	7,15
✓	9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).	7,07

➤ **Nota: ítems situados por encima o igual que la Satisfacción media Global (6,98)**

Encuesta de Satisfacción

Convocatoria ARQUITECTURA TÉCNICA BOB 04/12/2012

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

- | | | |
|---|--|------|
| ✓ | 8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas. | 8,33 |
| ✓ | 6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas. | 8,08 |
| ✓ | 1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud. | 8,00 |
| ✓ | 7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas. | 7,58 |
| ✓ | 21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección. | 7,45 |
| ✓ | 2. Información sobre la documentación a presentar. | 7,42 |
| ✓ | 10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas. | 7,36 |
| ✓ | 17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto. | 7,36 |
| ✓ | 13. Trato personal (adecuado, respetuosos y en bilingüe) durante el desarrollo de las pruebas. | 7,33 |
| ✓ | 11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas. | 7,25 |
| ✓ | 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas. | 7,17 |

➤ Marcados los coincidentes entre género

➤ Nota: ítems situados por encima o igual que la Satisfacción media Hombres (6,93)

Encuesta de Satisfacción

Convocatoria ARQUITECTURA TÉCNICA BOB 04/12/2012

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

✓	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.	7,58
✓	6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.	7,54
✓	9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).	7,38
✓	1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud.	7,23
✓	12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.	7,23
✓	13. Trato personal (adecuado, respetuosos y en bilingüe) durante el desarrollo de las pruebas.	7,23
✓	21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección	7,23
✓	15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas	7,08
✓	11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.	7,00
✓	18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible.	7,00
✓	20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del proceso.	7,00

➤ Marcados los coincidentes entre género

➤ Nota: ítems situados por encima o igual que la Importancia media Mujeres (6,95)

Encuesta de Satisfacción

Convocatoria ARQUITECTURA TÉCNICA BOB 04/12/2012

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA GLOBAL

- 5. Accesibilidad de los temarios requeridos. 5,63
- 3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas. 6,33
- 16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados. 6,36
- 15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas. 6,38
- 22. Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas. 6,46
- 4. Definición clara del contenido de los temarios. 6,48
- 20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del proceso. 6,63
- 18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible. 6,71
- 14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas. 6,92
- 10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas. 6,92

➤ Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Global (6,98)

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA (HOMBRES)

- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos.** 5,25
- **15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas.** 5,67
- **22. Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas.** 6,09
- **3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas.** 6,17
- **20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del proceso.** 6,18
- **16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados.** 6,30
- **18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible.** 6,33
- **9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).** 6,58
- **4. Definición clara del contenido de los temarios.** 6,67
- **14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.** 6,91

➤ **Marcados los coincidentes entre género**

➤ **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Hombres (6,93)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA (MUJERES)

- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos.** 5,62
- **4. Definición clara del contenido de los temarios.** 6,08
- **3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas.** 6,31
- **16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados.** 6,42
- **10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.** 6,62
- **22. Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas.** 6,77
- **2. Información sobre la documentación a presentar.** 6,83
- **14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.** 6,85
- **7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.** 6,92

➤ **Marcados los coincidentes entre género**

➤ **Nota: ítems situados por debajo de la Importancia media Mujeres (6,95)**