

Encuesta de Satisfacción

Técnico/a de Administración General
Fecha BOB – 03/09/2008

Fechas de realización de las encuestas:

13/02/2009

24/04/2009

RESULTADOS DE LA PRIMERA MEDICIÓN

Encuesta realizada:
13-Febrero-2009

RESULTADOS (Medias)

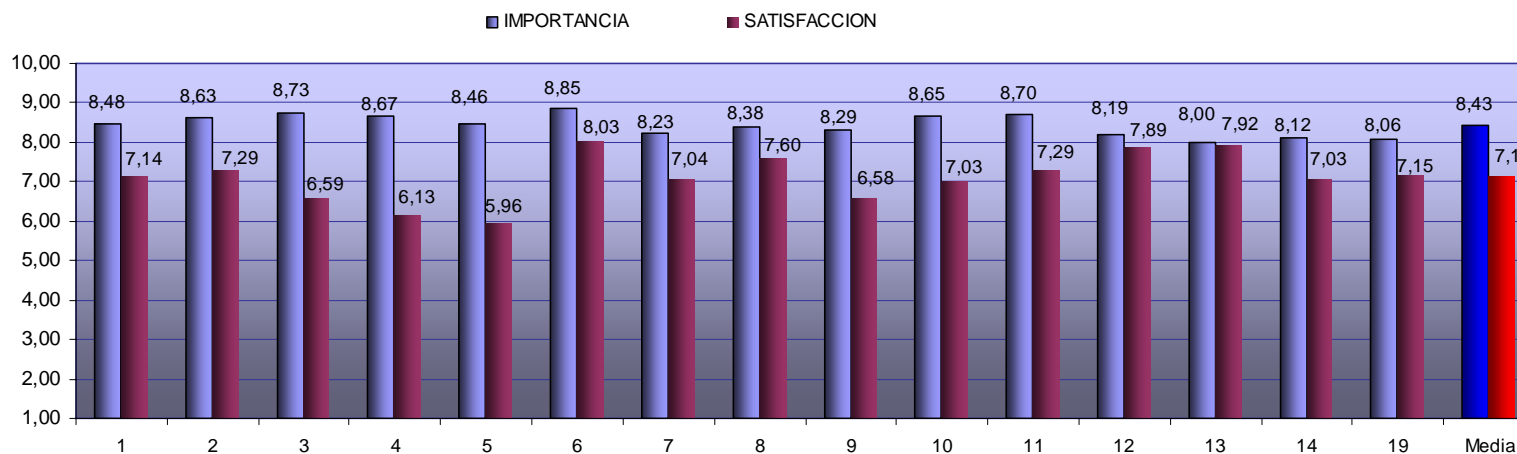
✓ **Importancia 8,43** (media de ítems)

✓ **Satisfacción 7,11** (media de ítems)

Nota: escala de 1 a 10

	HOMBRES		MUJERES
IMPORTANCIA	8,30	IMPORTANCIA	8,48
SATISFACCIÓN	7,81	SATISFACCIÓN	6,95

IMPORTANCIA-SATISFACCIÓN (Media de cada ítem)



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.
19. En el caso de que usted haya solicitado alguna medida de adaptación de las pruebas selectivas: Respuesta por parte del Proceso de Selección ante dicha Petición.

M. Media

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN SUPERIOR A LA MEDIA

✓	6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.	8,03
✓	13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.	7,92
✓	12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.	7,89
✓	8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.	7,60
✓	11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.	7,29
✓	2. Información sobre la documentación a presentar.	7,29
✓	19. En el caso de que usted haya solicitado alguna medida de adaptación de las pruebas selectivas: Respuesta por parte del Proceso de Selección ante dicha Petición.	7,15
✓	1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud	7,14

➤ **Nota: ítems situados por encima de la Valoración media (7,11)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA

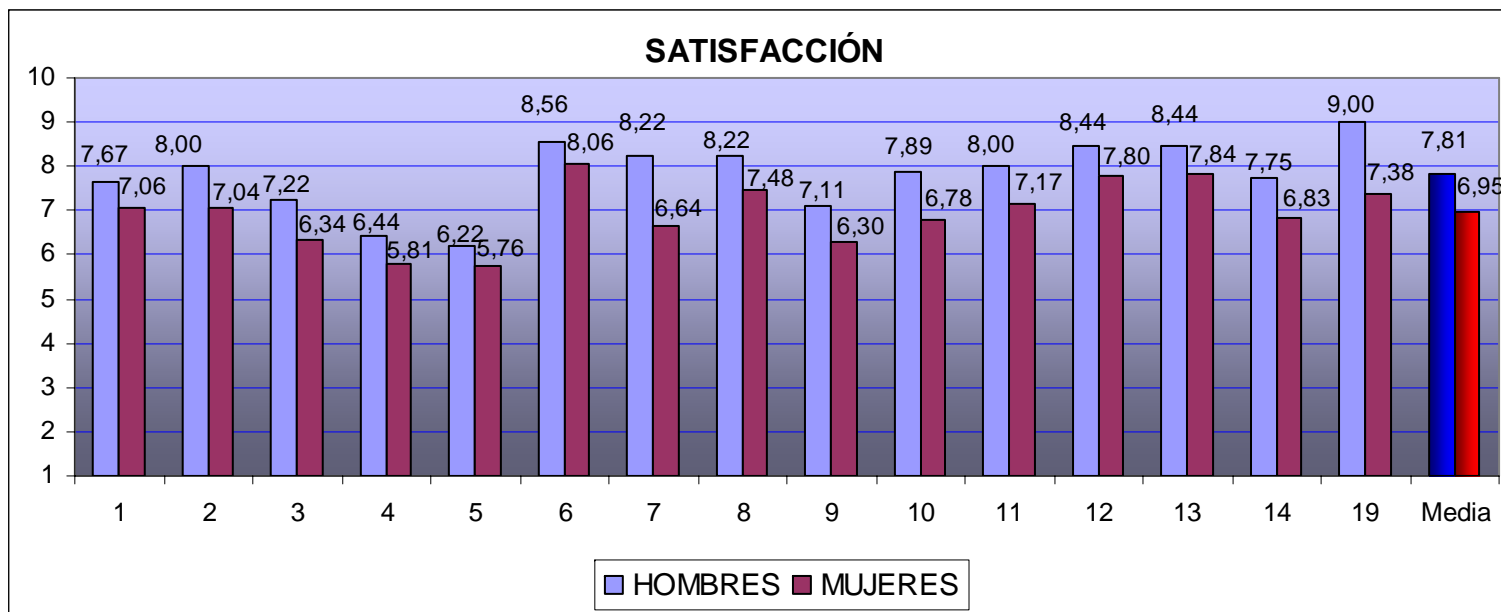
- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos. 5,96**
- **4. Definición clara del contenido de los temarios. 6,13**
- **9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.). 6,58**
- **3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas. 6,59**
- **10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas. 7,03**
- **14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas. 7,03**
- **7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas 7,04**

➤ **Nota:** ítems situados por debajo de la Valoración media (7,11)

SATISFACCIÓN

(Media de cada ítem)

Hombres-Mujeres



RESULTADOS DE LA SEGUNDA MEDICIÓN

Encuesta realizada:
24-Abril-2009

RESULTADOS (Medias)

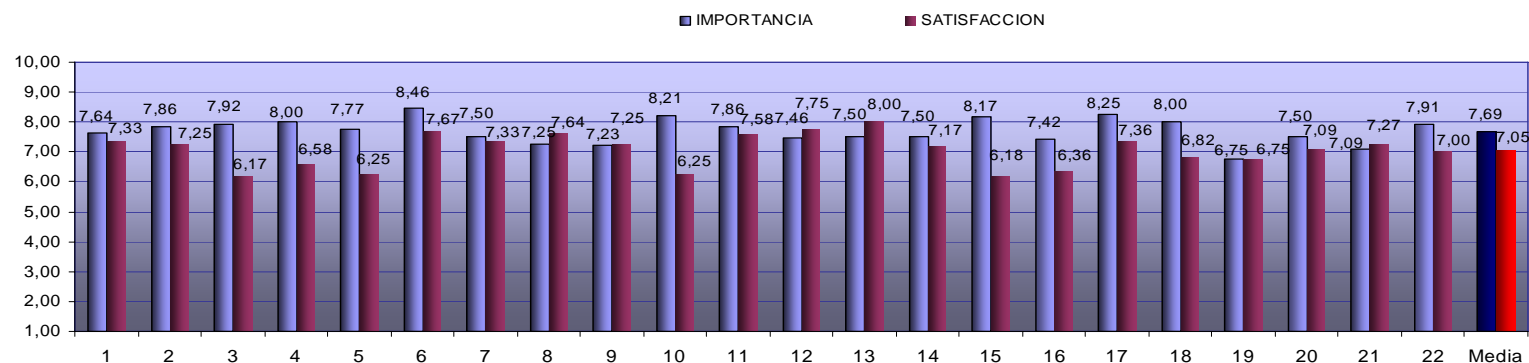
✓ **Importancia 7,69** (media ítems)

✓ **Satisfacción 7,05** (media ítems)

Nota: escala de 1 a 10

NOTA: No se realiza análisis por género, puesto que no se ha recibido respuesta por parte de ningún hombre.

IMPORTANCIA-SATISFACCIÓN (Media de cada ítem)



- | | |
|---|--|
| 1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud | 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas. |
| 2. Información sobre la documentación a presentar. | 13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas. |
| 3. Inf. Sobre las pruebas para poder prepararse para ellas | 14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas. |
| 4. Definición clara del contenido de los temarios. | 15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas. |
| 5. Accesibilidad de los temarios requeridos. | 16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados. |
| 6. Inf. A tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas. | 17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto |
| 7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas. | 18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución. |
| 8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas. | 19. En el caso de que Usted haya solicitado alguna medida de adaptación de las pruebas selectivas: Respuesta por parte del Proceso de Selección ante dicha Petición. |
| 9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.). | 20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del proceso. |
| 10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas. | 21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección. |
| 11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas. | 22. 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 A LA MEDIA

- | | |
|--|------|
| ✓ 13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas. | 8,00 |
| ✓ 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas. | 7,75 |
| ✓ 6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas. | 7,67 |
| ✓ 8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas. | 7,64 |
| ✓ 11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas. | 7,58 |
| ✓ 17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto | 7,36 |
| ✓ 1. Atención, Información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud. | 7,33 |
| ✓ 7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las | 7,33 |
| ✓ 21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección. | 7,27 |
| ✓ 2. Información sobre la documentación a presentar. | 7,25 |
| ✓ 9. pruebas.Comodidad para los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.) | 7,25 |
| ✓ 14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas. | 7,17 |
| ✓ 20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del Proceso. | 7,09 |

➤ **Nota: ítems situados por encima de la Valoración media (7,05)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA

- 3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas. 6,17
- 15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas. 6,18
- 10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas. 6,25
- 5. Accesibilidad de los temarios requeridos. 6,25
- 16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados. 6,36
- 4. Definición clara del contenido de los temarios. 6,58
- 19. En el caso de que Usted haya solicitado alguna medida de adaptación de las pruebas selectivas: Respuesta por parte del Proceso de Selección ante dicha Petición. 6,75
- 18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible. 6,82
- 22. Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas. 7,00

➤ **Nota: ítems situados por debajo de la Valoración media (7,05)**

Encuesta de Satisfacción

Técnico/a de Administración General BOB 03/09/2008