

# Encuesta de Satisfacción

Convocatoria TECNICO/A MEDIO/A DE INSPECCIÓN  
DE TRANSPORTES

Fecha BOB – 30/04/2010

Fechas de realización de encuestas:

06/10/2010

19/11/2010

# RESULTADOS DE LA PRIMERA MEDICIÓN

**Encuesta realizada:  
6 de Octubre de 2010**

## RESULTADOS (Medias)

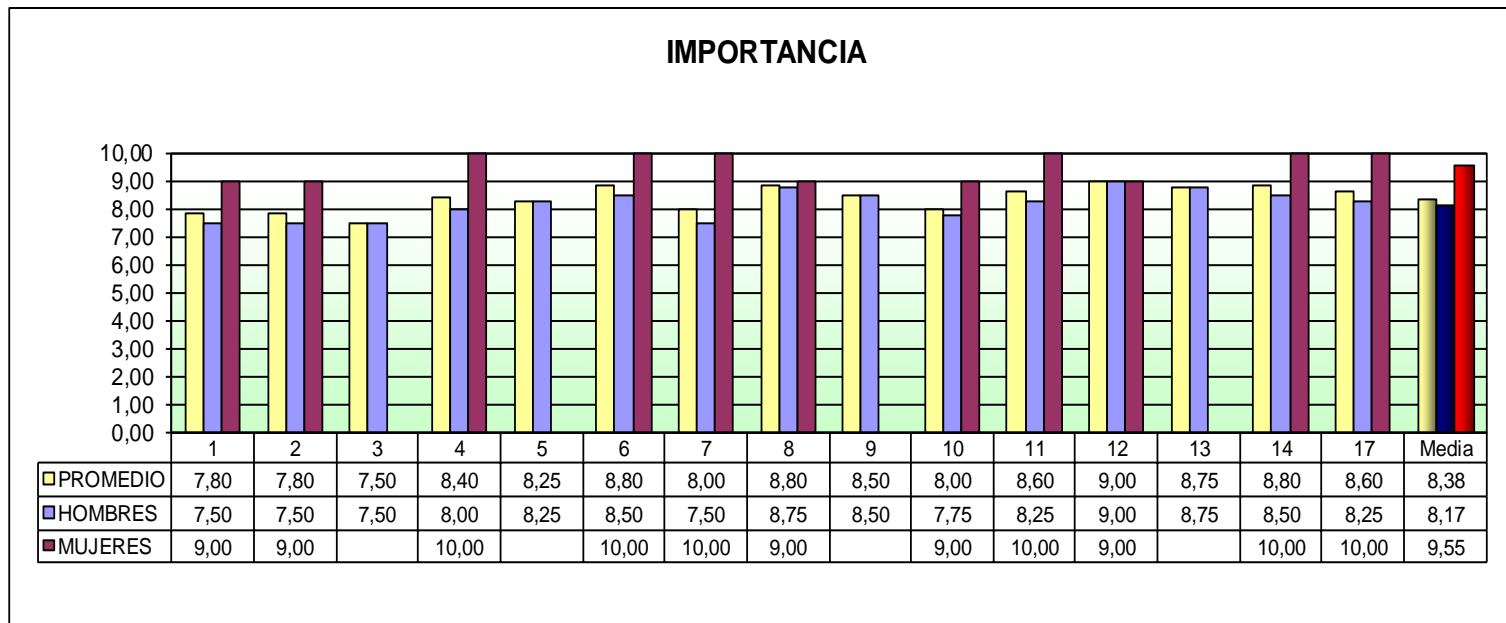
✓ **Importancia 8,38** (media ítems)

✓ **Satisfacción 6,93** (media ítems)

Nota: escala de 0 a 10

	HOMBRES		MUJERES
<b>IMPORTANCIA</b>	<b>8,17</b>	<b>IMPORTANCIA</b>	<b>9,55</b>
<b>SATISFACCIÓN</b>	<b>7,10</b>	<b>SATISFACCIÓN</b>	<b>6,80</b>

# IMPORTANCIA (Media de cada ítem) Hombres-Mujeres



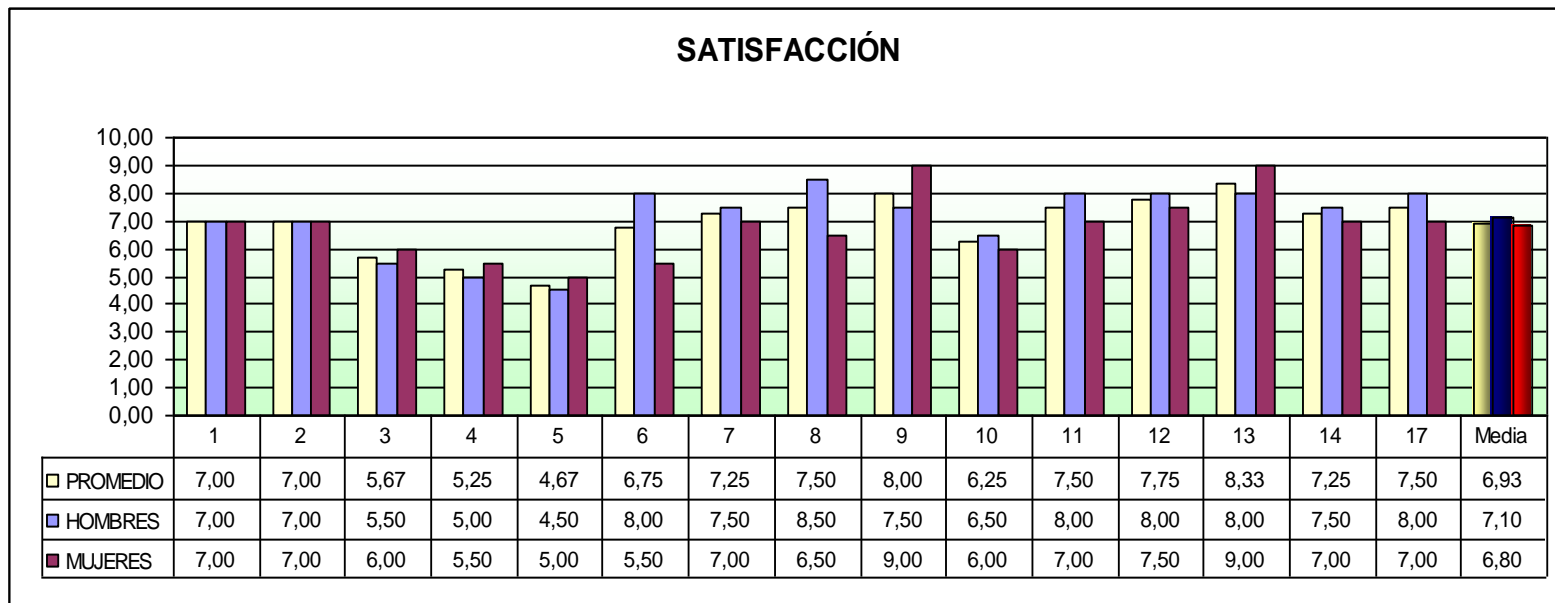
- |   |  |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atenci3n, informaci3n y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud</li> <li>2. Informaci3n sobre la documentaci3n a presentar.</li> <li>3. Inf. Sobre las pruebas para poder prepararse para ellas</li> <li>4. Defini3n clara del contenido de los temarios.</li> <li>5. Accesibilidad de los temarios requeridos.</li> <li>6. Inf. A tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.</li> <li>7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.</li> <li>8. Señalaci3n del lugar y locales de celebraci3n de las pruebas.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).</li> <li>10. Adecuaci3n del tiempo asignado al contenido de las pruebas.</li> <li>11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realizaci3n de las pruebas.</li> <li>12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realizaci3n de las pruebas.</li> <li>13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.</li> <li>14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realizaci3n de las pruebas.</li> <li>17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.</li> </ol> |
|---|--|

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 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** A LA MEDIA GLOBAL

✓	13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.	8,33
✓	9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).	8,00
✓	12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.	7,75
✓	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
✓	17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.	7,50
✓	14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.	7,25
✓	7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.	7,25
✓	1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud.	7,00
✓	2. Información sobre la documentación a presentar.	7,00

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

# ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN SUPERIOR A LA MEDIA (HOMBRES)

- |   |   |      |
|---|---|------|
| ✓ | 8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.  | 8,50 |
| ✓ | 6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.          | 8,00 |
| ✓ | 11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de 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 |
| ✓ | 7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.                  | 7,50 |
| ✓ | 9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.). | 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 (7,10)

# ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN **SUPERIOR** A LA MEDIA (MUJERES)

- |   |  |             |
|---|--|-------------|
| ✓ | <b>9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).</b> | <b>9,00</b> |
| ✓ | <b>13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.</b>  | <b>9,00</b> |
| ✓ | <b>12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.</b>                          | <b>7,50</b> |
| ✓ | <b>1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud.</b>                         | <b>7,00</b> |
| ✓ | <b>2. Información sobre la documentación a presentar.</b>  | <b>7,00</b> |
| ✓ | <b>7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.</b>                  | <b>7,00</b> |
| ✓ | <b>11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.</b>                                | <b>7,00</b> |
| ✓ | <b>14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.</b>           | <b>7,00</b> |
| ✓ | <b>17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.</b>                       | <b>7,00</b> |

➤ **Marcados los coincidentes entre género**

➤ **Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Mujeres (6,80)**



# ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA GLOBAL

- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos. 4,67**
- **4. Definición clara del contenido de los temarios. 5,25**
- **3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas. 5,67**
- **10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas. 6,25**
- **6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas. 6,75**

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

# ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA (HOMBRES)

- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos.** **4,50**
- **4. Definición clara del contenido de los temarios.** **5,00**
- **3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas.** **5,50**
- **10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.** **6,50**
- **2. Información sobre la documentación a presentar.** **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 (7,10)**

# ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA (MUJERES)

- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos.** 5,00
- **6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.** 5,50
- **4. Definición clara del contenido de los temarios.** 5,50
- **10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.** 6,00
- **3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas.** 6,00
- **8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.** 6,50

- **Marcados los coincidentes en género**
- **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Mujeres (6,80)**

# RESULTADOS DE LA SEGUNDA MEDICIÓN

**Encuesta realizada:**

**19 de Noviembre de 2010**

## RESULTADOS (Medias)

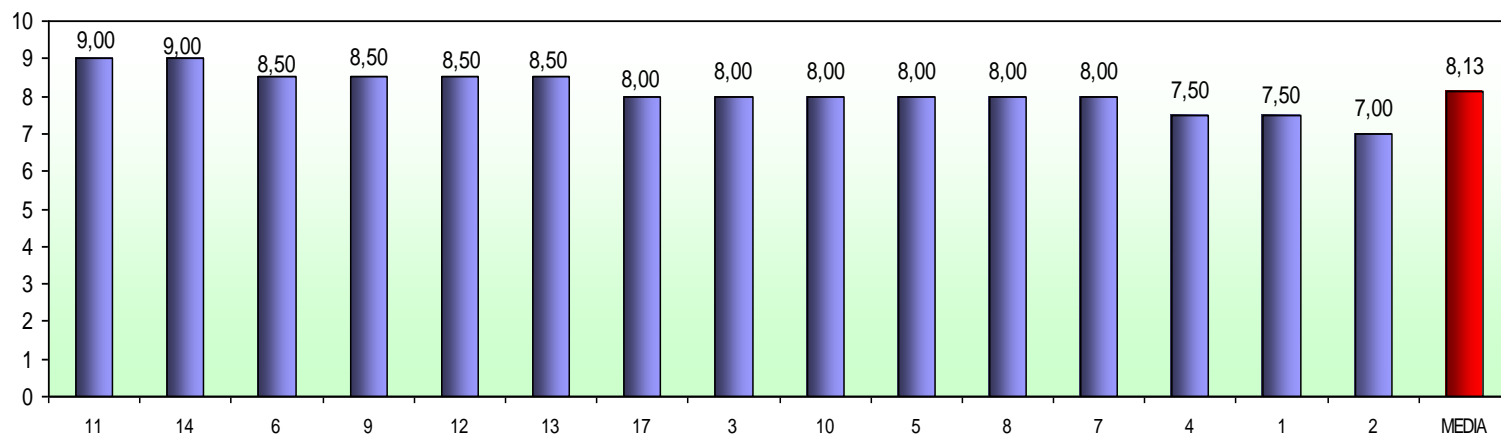
✓ **Importancia 8,13** (media ítems)

✓ **Satisfacción 7,67** (media ítems)

**Nota: escala de 0 a 10**

# IMPORTANCIA (Media de cada ítem)

## 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.

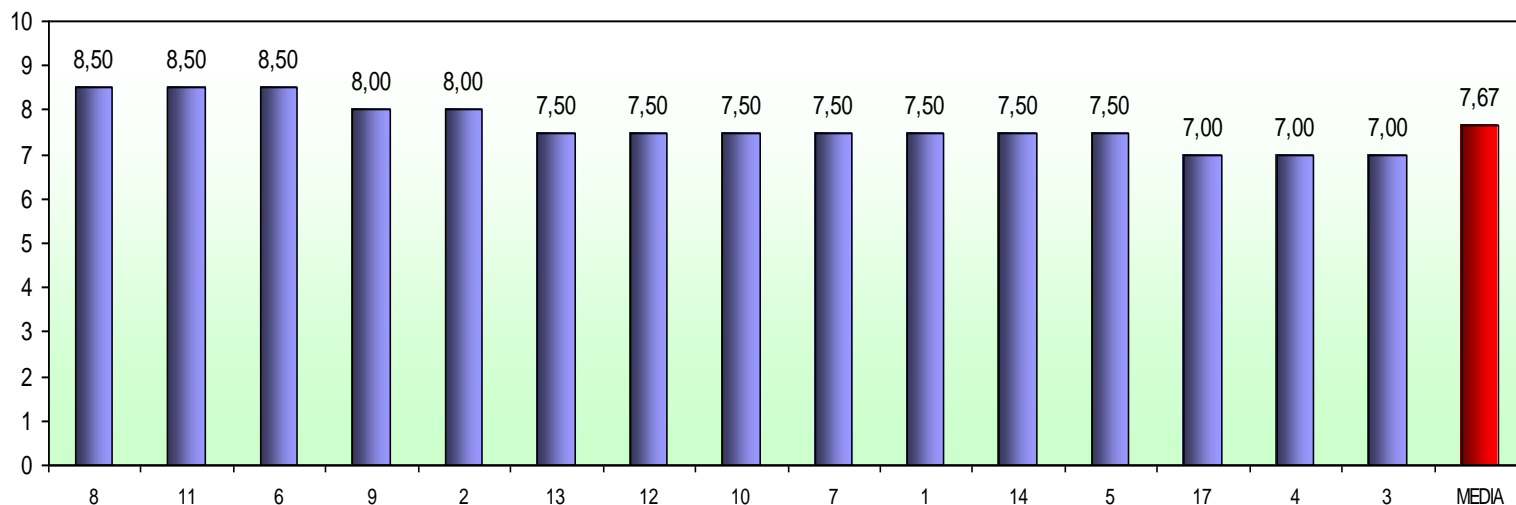
9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).
10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.
11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.
12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.
13. Trato personal 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)

### SATISFACCION



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

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

- |   |  |             |
|---|--|-------------|
| ✓ | <b>8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.</b>  | <b>8,50</b> |
| ✓ | <b>11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.</b>                                | <b>8,50</b> |
| ✓ | <b>6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.</b>          | <b>8,50</b> |
| ✓ | <b>9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).</b> | <b>8,00</b> |
| ✓ | <b>2. Información sobre la documentación a presentar.</b>  | <b>8,00</b> |

➤ **Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Global (7,67)**



# ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA GLOBAL

- 3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas. 7,00
- 4. Definición clara del contenido de los temarios. 7,00
- 17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto. 7,00
- 5. Accesibilidad de los temarios requeridos. 7,50
- 14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas. 7,50
- 1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud. 7,50
- 7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas. 7,50
- 10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas. 7,50
- 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas. 7,50
- 13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas. 7,50

➤ **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Global (7,67)**