

Encuesta de Satisfacción

Convocatoria TÉCNICO/A DE ORGANIZACIÓN

Fecha BOB – 25/02/2011

Fecha de realización de encuestas:

13/09/2011

27/10/2011

RESULTADOS DE LA PRIMERA MEDICIÓN

Encuesta realizada:

13 de Septiembre de 2011

RESULTADOS (Medias)

✓ **Importancia 8,30** (media ítems)

✓ **Satisfacción 6,65** (media ítems)

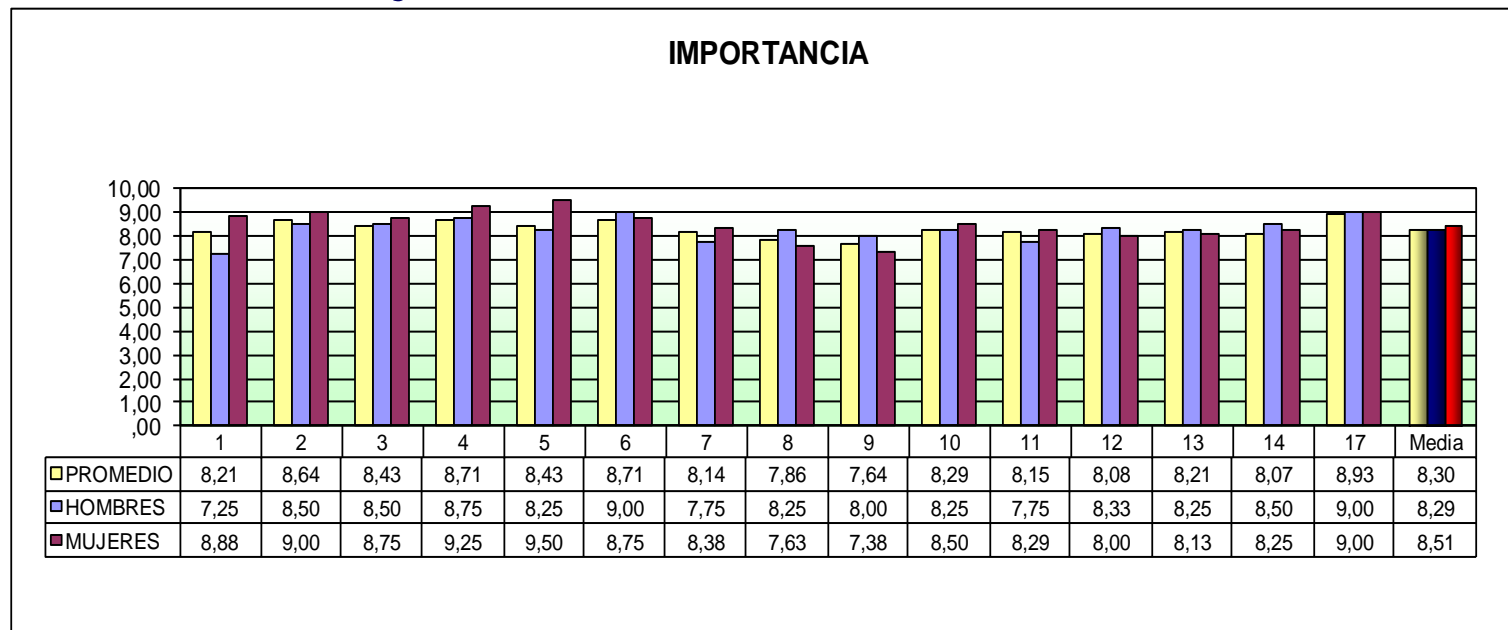
Nota: escala de 0 a 10

HOMBRES

MUJERES

IMPORTANCIA	8,29	IMPORTANCIA	8,51
SATISFACCIÓN	7,58	SATISFACCIÓN	6,47

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.

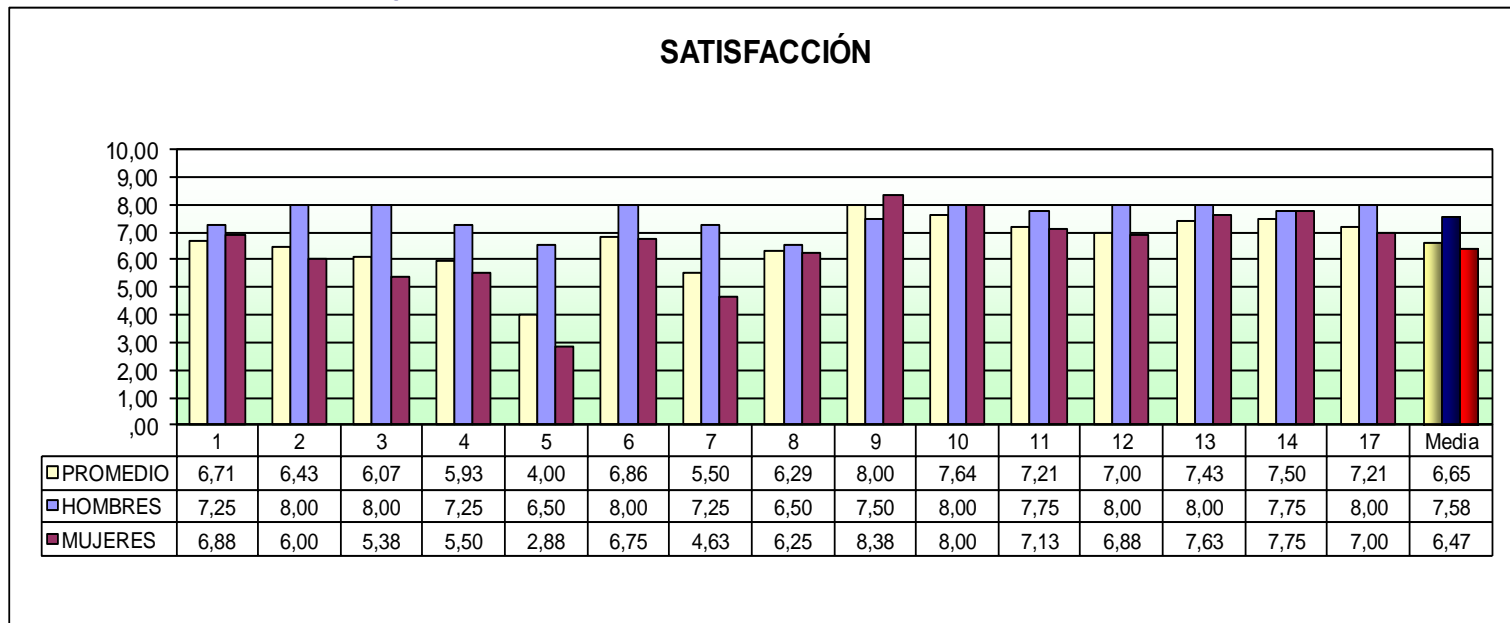
- Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).
- Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.
- Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.
- Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.
- Trato personal (adecuado, respetuosos y en bilingüe) durante el desarrollo de las pruebas.
- Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.
- 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** A LA MEDIA GLOBAL

- | | |
|---|------|
| ✓ 9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.). | 8,00 |
| ✓ 10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas. | 7,64 |
| ✓ 14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas. | 7,50 |
| ✓ 13. Trato personal (adecuado, respetuosos y en bilingüe) durante el desarrollo de las pruebas. | 7,43 |
| ✓ 17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto. | 7,21 |
| ✓ 11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas. | 7,21 |
| ✓ 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas. | 7,00 |
| ✓ 6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas. | 6,86 |
| ✓ 1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud. | 6,71 |

➤ **Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Global (6,65)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN SUPERIOR A LA MEDIA (HOMBRES)

- | | | |
|---|--|------|
| ✓ | 2. Información sobre la documentación a presentar. | 8,00 |
| ✓ | 3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas. | 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 |
| ✓ | 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas. | 8,00 |
| ✓ | 13. Trato personal (adecuado, respetuosos y en bilingüe) 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 |
| ✓ | 11. Claridad de las Instrucciones 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 |

➤ Marcados los coincidentes entre género

➤ Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Hombres (7,58)

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN SUPERIOR A LA MEDIA (MUJERES)

- | | |
|---|------|
| ✓ 9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.). | 8,38 |
| ✓ 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. | 7,75 |
| ✓ 13. Trato personal (adecuado, respetuosos y en bilingüe) durante el desarrollo de las pruebas. | 7,63 |
| ✓ 11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas. | 7,13 |
| ✓ 17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto. | 7,00 |
| ✓ 1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud. | 6,88 |
| ✓ 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas. | 6,88 |
| ✓ 6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas. | 6,75 |

- Marcados los coincidentes entre género
- Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Mujeres (6,47)

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA GLOBAL

- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos. 4,00**
- **7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas. 5,50**
- **4. Definición clara del contenido de los temarios. 5,93**
- **3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas. 6,07**
- **8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas. 6,29**
- **2. Información sobre la documentación a presentar. 6,43**

➤ **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Global (6,65)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA (HOMBRES)

- **8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.** **6,50**
- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos.** **6,50**
- **7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.** **7,25**
- **4. Definición clara del contenido de los temarios.** **7,25**
- **1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud.** **7,25**
- **9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).** **7,50**

➤ **Marcados los coincidentes entre género**

➤ **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Hombres (7,58)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA (MUJERES)

- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos.** 2,88
- **7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.** 4,63
- **3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas.** 5,38
- **4. Definición clara del contenido de los temarios.** 5,50
- **2. Información sobre la documentación a presentar.** 6,00
- **8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.** 6,25

- **Marcados los coincidentes en género**
- **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Mujeres (6,47)**

RESULTADOS DE LA SEGUNDA MEDICIÓN

**Encuesta realizada:
27 de Octubre de 2011**

RESULTADOS (Medias)

✓ **Importancia 8,73** (media ítems)

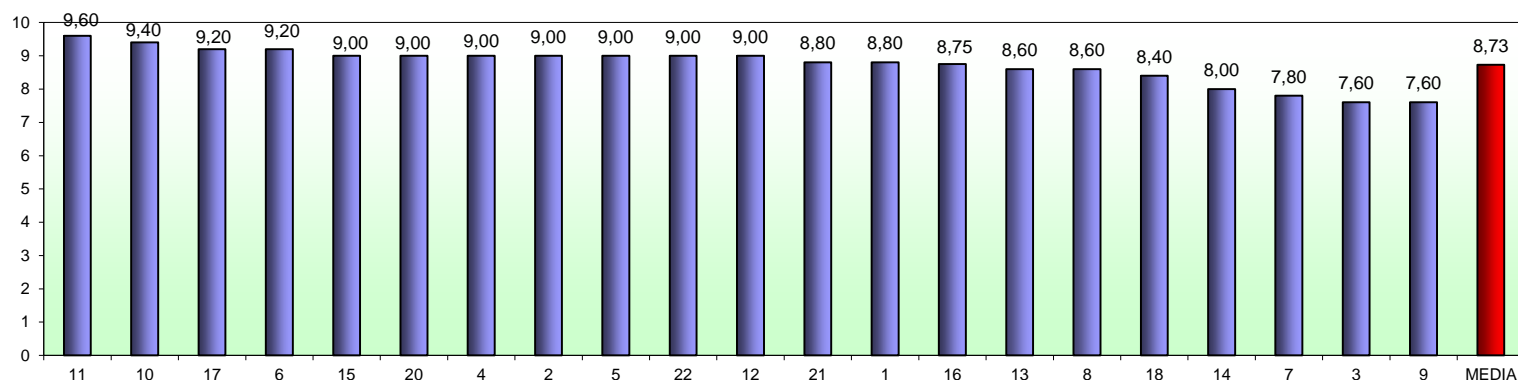
✓ **Satisfacción 7,37** (media ítems)

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. Encuesta de Satisfacción

12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.

13. Trato personal (adecuado, respetuoso y en bilingüe) durante el desarrollo de las pruebas.

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

15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas

16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados

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

18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible.

20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del proceso

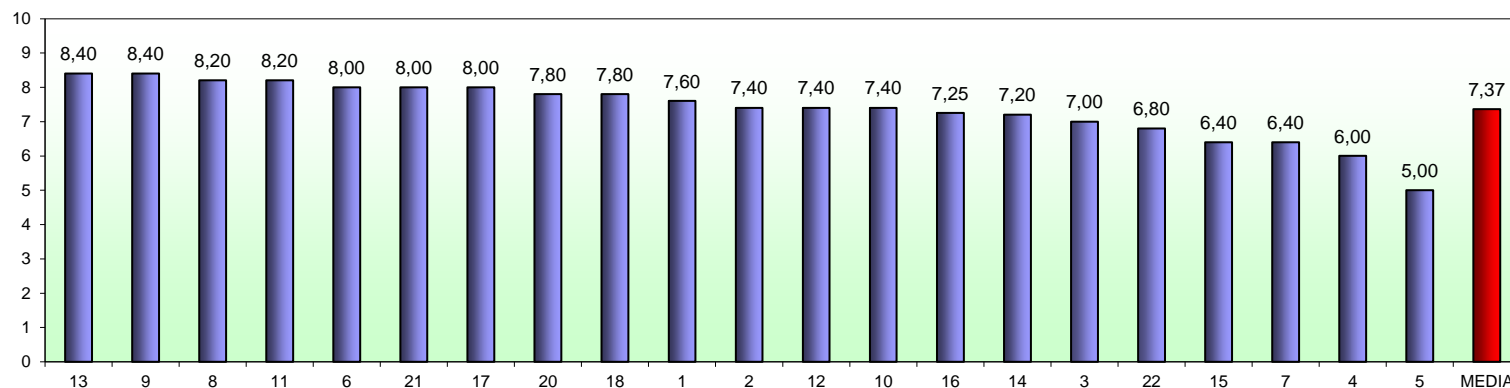
21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección

22. 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)

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

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

15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas

16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados

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

18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible.

20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del proceso

21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección

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 GLOBAL

✓	13. Trato personal (adecuado, respetuoso y en bilingüe) durante el desarrollo de las pruebas.	8,40
✓	9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).	8,40
✓	8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.	8,20
✓	11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.	8,20
✓	6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.	8,00
✓	21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección	8,00
✓	17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.	8,00
✓	20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del proceso.	7,80
✓	18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible.	7,80
✓	1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud.	7,60
✓	2. Información sobre la documentación a presentar.	7,40
✓	12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.	7,40
✓	10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.	7,40

➤ **Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Global (7,37)**

Encuesta de Satisfacción

Convocatoria Ingeniera/o Técnica/o de Organización BOB 25/02/2011

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA GLOBAL

- 5. Accesibilidad de los temarios requeridos. 5,00
- 4. Definición clara del contenido de los temarios. 6,00
- 7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas. 6,40
- 15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas. 6,40
- 22. Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas. 6,80
- 3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas. 7,00
- 14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas. 7,20
- 16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados. 7,25

➤ Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Global (7,37)