

Encuestas de Satisfacción de Clientes

Convocatorias finalizadas en 2003

En el presente informe se comparan los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas en las convocatorias finalizadas en 2003.

CONVOCATORIA	FECHA DE ENCUESTA	FECHA DE PUBLICACIÓN BOB
ARQUITECTO	16/12/2002	30/05/2002
ECONOMISTA	24/01/2003	30/05/2002
COCINERO	28/01/2003	28/10/2002
ADMINISTRATIVO	15/02/2003	28/10/2002

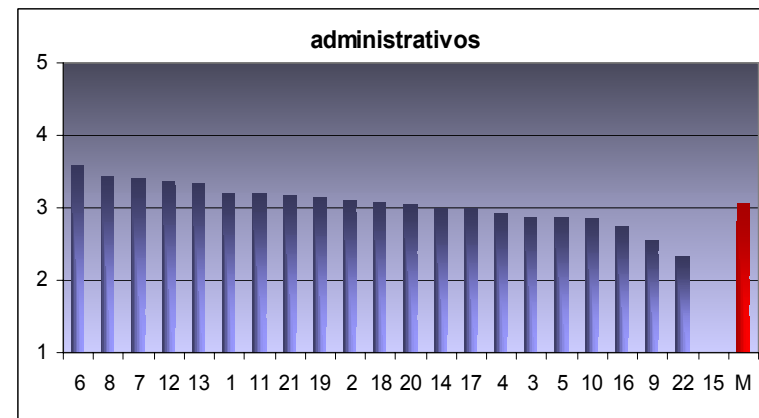
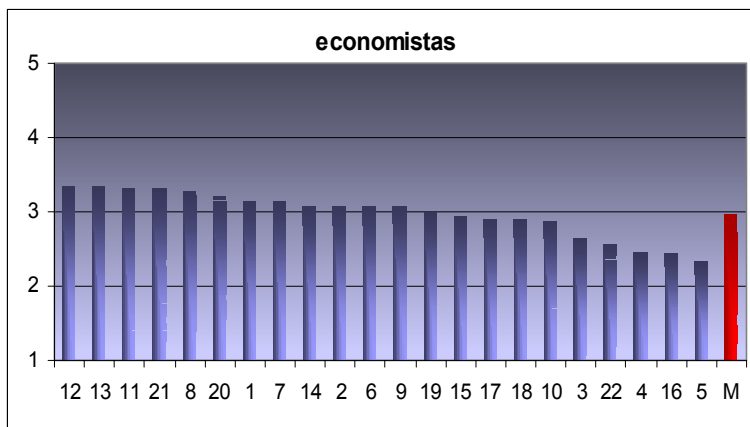
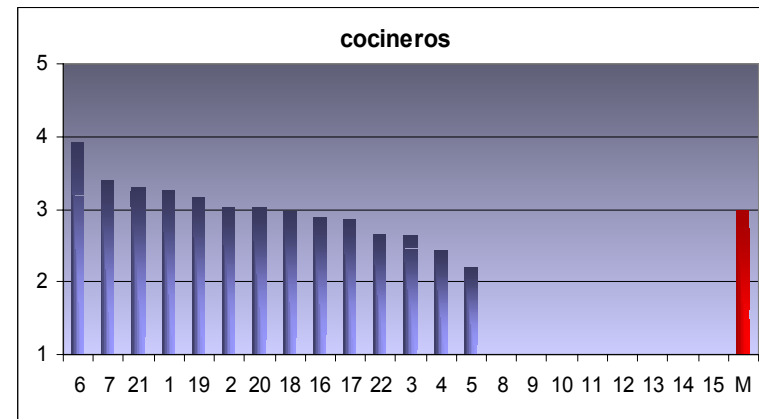
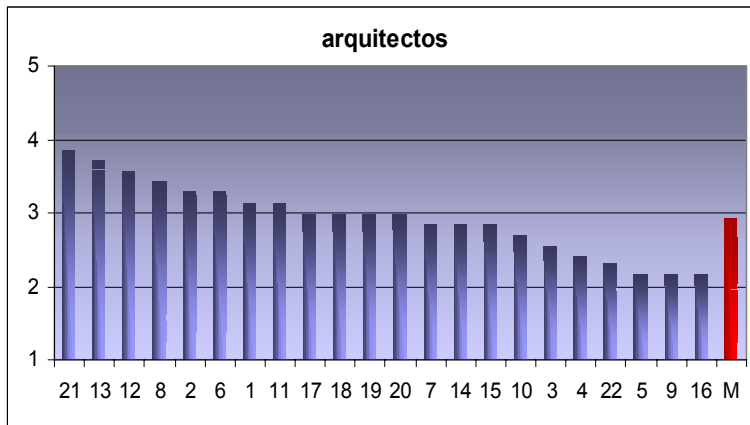
SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN

ASPECTOS A VALORAR	Arquitecto/a	Economista	Cocinera/o	Administrativo/a	Media
Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud	3,14	3,15	3,27	3,20	3,19
Información sobre la documentación a presentar.	3,29	3,08	3,04	3,12	3,13
Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas.	2,57	2,65	2,65	2,88	2,69
Definición clara del contenido de los temarios.	2,43	2,46	2,44	2,93	2,57
Accesibilidad de los temarios requeridos.	2,17	2,35	2,22	2,88	2,41
Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.	3,29	3,08	3,92	3,58	3,47
Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.	2,86	3,15	3,41	3,4	3,21
Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.	3,43	3,27		3,44	3,38
Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.)	2,17	3,08		2,56	2,60
Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.	2,71	2,88		2,86	2,82
Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.	3,14	3,31		3,2	3,22
Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.	3,57	3,35		3,36	3,43
Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.	3,71	3,35		3,33	3,46
Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.	2,86	3,09		2,99	2,98
Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas	2,86	2,96			2,91
Información sobre la forma de presentar reclamaciones.	2,17	2,46	2,89	2,76	2,57
Garantía de que todas las personas aspirantes son tratadas en igualdad de condiciones.	3	2,92	2,88	2,99	2,95
Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles solución si es posible.	3	2,91	3	3,09	3
Respuesta a las necesidades de personas con discapacidad.	3	3	3,18	3,17	3,09
Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del Proceso.	3	3,21	3,04	3,04	3,07
Trato a lo largo del Proceso de Selección.	3,86	3,31	3,3	3,18	3,41
Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas.	2,33	2,56	2,67	2,35	2,48
MEDIA (todo)	2,93	2,98	2,99	3,06	2,99

➤ Nota: la encuesta de cocineros no comprende las preguntas 8 a 15 y en la de administrativos se eliminó la 15.

SATISFACCIÓN



➤ Nota: la encuesta de cocineros no comprende las preguntas 8 a 15 y en la de administrativos se eliminó la 15.

La media de la valoración global es de 2,99 en una escala de 1 a 5.

➤ **12 de los ítems se sitúan por encima de ella.**

La valoración más alta es de 3,47 y la inferior 2,41.

ATRIBUTOS CON MAYOR SATISFACCIÓN

- ✓ Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas (6 □ 3,47)
- ✓ Trato personal durante el desarrollo de las pruebas (13 □ 3,46)
- ✓ Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas (12 □ 3,43)
- ✓ Trato a lo largo del proceso de selección (21 □ 3,41)

ATRIBUTOS CON MENOR SATISFACCIÓN

- **Accesibilidad de los temarios requeridos (5 □ 2,41)**
- **Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas (22 □ 2,48)**
- **Definición clara del contenido de los temarios (4 □ 2,57)**
- **Información sobre la forma de presentar reclamaciones (16 □ 2,57)**

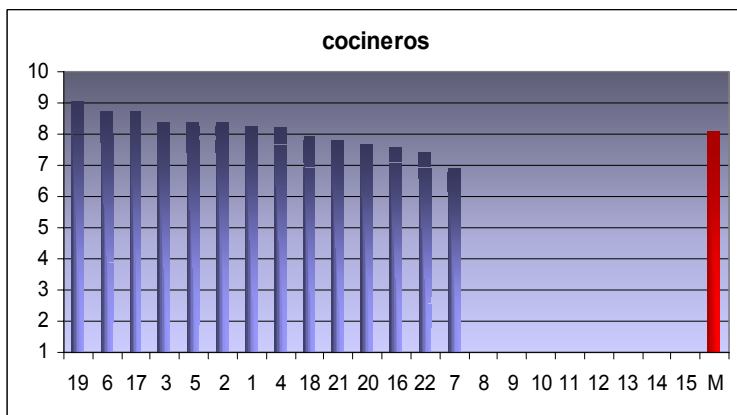
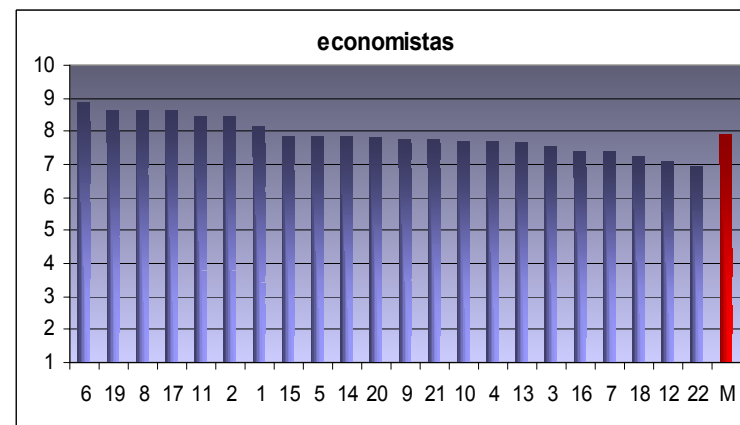
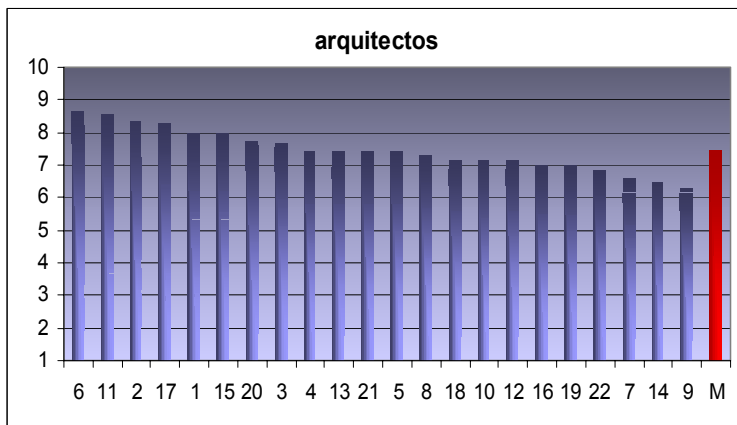
IMPORTANCIA

IMPORTANCIA

ASPECTOS A VALORAR	Arquitecto/a	Economistas	Cocinera/o	MEDIA
Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud	8	8,19	8,25	8,15
Información sobre la documentación a presentar.	8,33	8,46	8,36	8,38
Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas.	7,67	7,58	8,38	7,88
Definición clara del contenido de los temarios.	7,43	7,69	8,23	7,78
Accesibilidad de los temarios requeridos.	7,4	7,87	8,37	7,88
Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.	8,67	8,88	8,75	8,77
Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.	6,57	7,4	6,89	6,95
Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.	7,29	8,62		7,96
Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.)	6,29	7,77		7,03
Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.	7,14	7,73		7,44
Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.	8,57	8,5		8,54
Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.	7,14	7,12		7,13
Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.	7,43	7,68		7,56
Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.	6,5	7,86		7,18
Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas	8	7,88		7,94
Información sobre la forma de presentar reclamaciones.	7	7,41	7,58	7,33
Garantía de que todas las personas aspirantes son tratadas en igualdad de condiciones.	8,29	8,62	8,72	8,54
Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles solución si es posible.	7,17	7,26	7,95	7,46
Respuesta a las necesidades de personas con discapacidad.	7	8,65	9,05	8,23
Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del Proceso.	7,71	7,8	7,69	7,73
Trato a lo largo del Proceso de Selección.	7,43	7,76	7,8	7,66
Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas.	6,83	6,96	7,44	7,08
MEDIA (todo)	7,45	7,90	8,10	7,75

➤NOTA: En la convocatoria de Administrativos no se preguntó sobre la importancia. La encuesta de cocineros no comprende las preguntas 8 a 15.

IMPORTANCIA



Administrativo

No se preguntó sobre la importancia

➤ Nota: La encuesta de cocineros no comprende las preguntas 8 a 15.

La media de la importancia es 7,75 en una escala de 1 a 10.

➤ 11 items se sitúan por encima de ella.

La importancia más alta es 8,77 la menor 6,95.