



Encuesta acerca de la satisfacción de los socios del CSJPO

Cuestionario del donador 2004

Presentación

El Centro de Servicios de los Jóvenes profesionales en prácticas (JPO) es una sucursal de la Oficina de Recursos Humanos del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. En fecha del envío de este cuestionario, el CSJPO administraba a 270 JPO activos, los cuales trabajan en las agencias siguientes: el PNUD y sus fondos/programas afiliados (DDC, FNUDC, IAPSO, MRC, UNDGO, UNIFEM, VNU), FNUAP y UNOPS. Los JPO actuales están patrocinados por 22 donadores y sirven en 104 centros de trabajo por todo el mundo.

Ubicado en Copenhague, el Centro de Servicios de JPO está ubicado en el edificio de la Oficina Nórdica del PNUD/ONU. Siguiendo la política de reformas de la ONU y el proceso de cambio corporativo en el PNUD, el CSJPO tiene como objetivo ofrecer el concepto de “todo bajo el mismo techo” cubriendo así todos los temas pertinentes a la administración de los JPO, tales como los recursos humanos, las finanzas, los viajes, etc. El programa de trabajo obra con el fin de racionalizar los procesos laborales y los trámites así como reducir considerablemente el tiempo de respuesta. El objetivo final sigue siendo un servicio y apoyo óptimos a los JPO, los cuales aportan una notable contribución al esfuerzo de la comunidad de la ONU por crear un entorno generador de desarrollo humano sostenible.

Sobre un tal fondo, la difusión anual de cuestionarios destinados a todos los JPO es crucial para garantizar que el Centro de Servicios de JPO se mantenga al tanto de los principales acontecimientos que ejercen influencia sobre la actuación y el bienestar de los JPO así como para solicitar reacciones acerca del historial más reciente del mismo CSJPO.

El presente documento es la síntesis de las respuestas y el análisis de los principales resultados conseguidos en la segunda entrega de la encuesta de los países patrocinadores.

Todos los cuestionarios que hemos recibido han sido tratados de un modo estrictamente confidencial para que opiniones y comentarios individuales no quedasen desvelados. Con este fin, también lo hemos redactado en tres idiomas.

El cuestionario está dividido en ocho secciones denominadas de la forma siguiente:

- **Cooperación y comunicación con el Centro de Servicios de JPO**
(8 preguntas);
- **El eco que les hacen llegar los JPO acerca del Programa JPO**
(4 preguntas);
- **Comentarios, ideas y evaluaciones de orden general**
(3 preguntas).

Un mensaje electrónico, anunciando el lanzamiento de la encuesta, fue enviado el 30 de septiembre del 2004 a todas las gentes involucradas. La fecha límite para responder fue el 31 de octubre del 2004.

Se les pidió a los destinatarios de la encuesta que basaran sus respuestas en sus experiencias durante el pasado año. Se ha llegado a los resultados y porcentajes indicados a partir del número de respuestas recibidas por pregunta.

Los resultados y comentarios que hemos recibido serán detenidamente analizados y tenidos en cuenta en la medida de lo posible.

Todo el equipo del Centro de Servicios de JPO del PNUD aprovecha esta oportunidad para expresar su agradecimiento a nuestros socios, y particularmente a los que tomaron el tiempo necesario para rellenar la encuesta, por el apoyo continuo que nos brindan.

Índice de participación

Participación general (11/22) : 50 %

(2003: 76 %; 2002: 78 %)

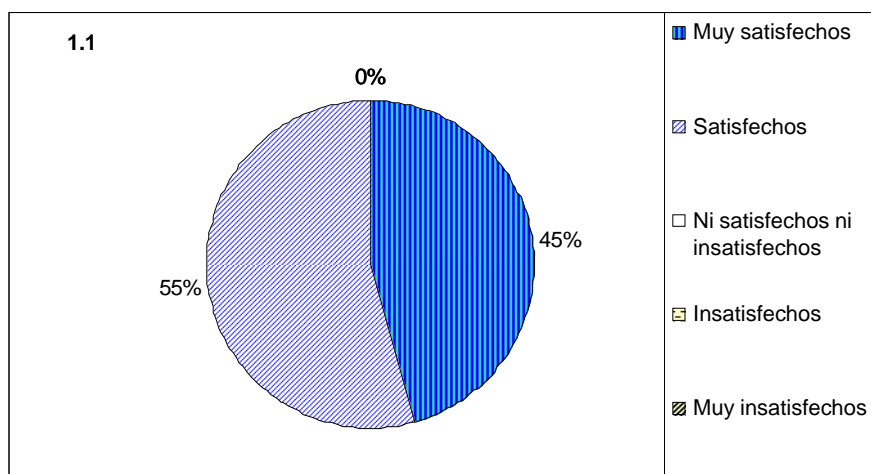
Este cuestionario ha sido enviado a los veintiún países patrocinadores que financiaban a los JPO cuando la encuesta fue lanzada. Dieciséis respondieron al cuestionario (el número de JPO patrocinados por cada país con fecha 1 de octubre de 2004 se encuentra entre paréntesis):

- Agencia Intergubernamental de la Francofonía (4)
- Alemania (22)
- Austria (9)
- Bélgica (15)
- Dinamarca (26 JPO y 6 Asistentes especiales)
- España (8)
- Francia (18)
- Japón (48)
- Portugal (2)
- Países-Bajos (32)
- Suiza (10)

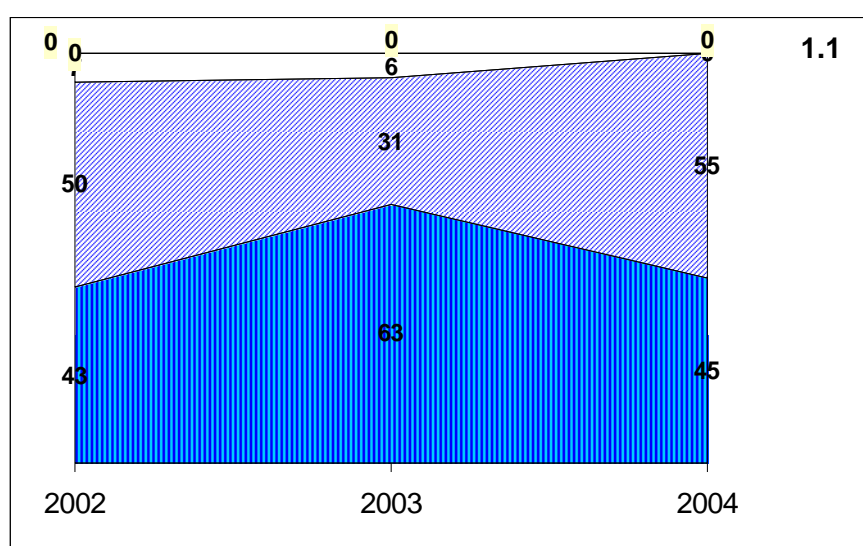
Los países que han respondido a la encuesta financiaban a **199 JPOs**, esto es el **72.6 %** de los JPO administrados por el CSJPO el 1 de octubre del 2004.

Sección 1 Cooperación y comunicación con el Centro de Servicios de JPO

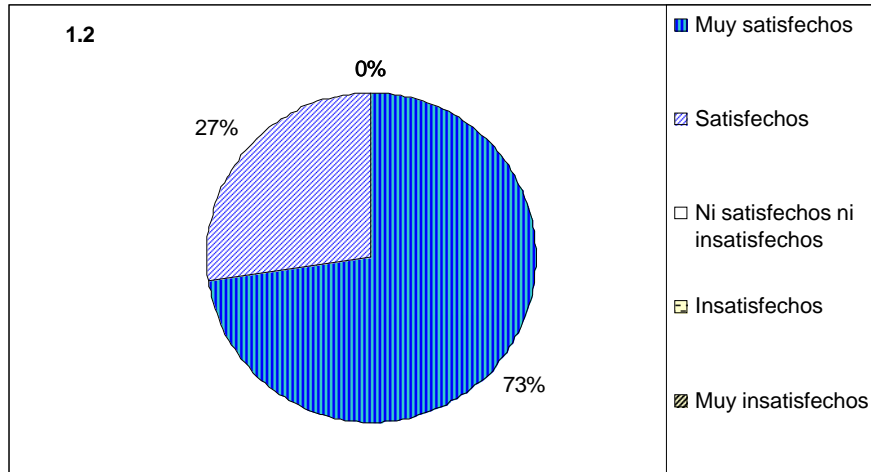
1.1 ¿En general, cuál es el grado de satisfacción que les proporciona el Programa JPO del PNUD en comparación con las expectativas de su gobierno?



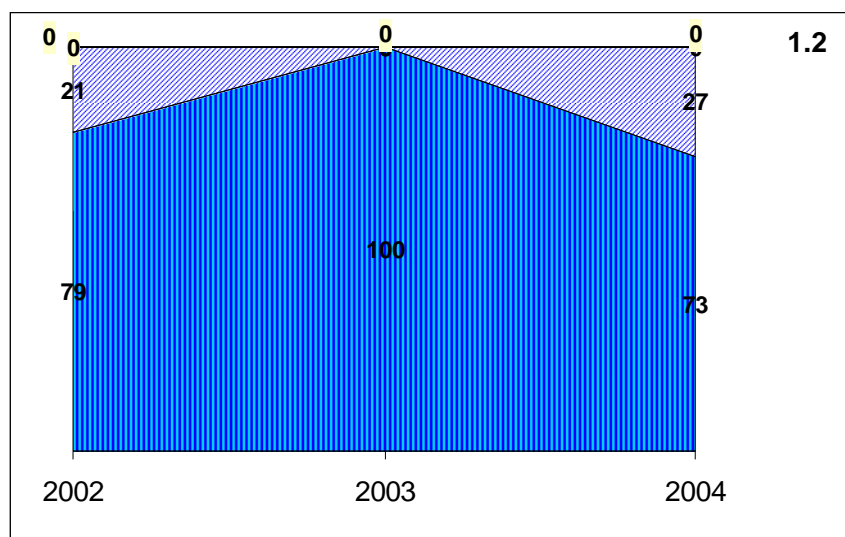
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
2004 11 respuestas	45 %	55 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 respuestas	63 %	31 %	6 %	0 %	0 %
2002 14 respuestas	43 %	50 %	7 %	0 %	0 %



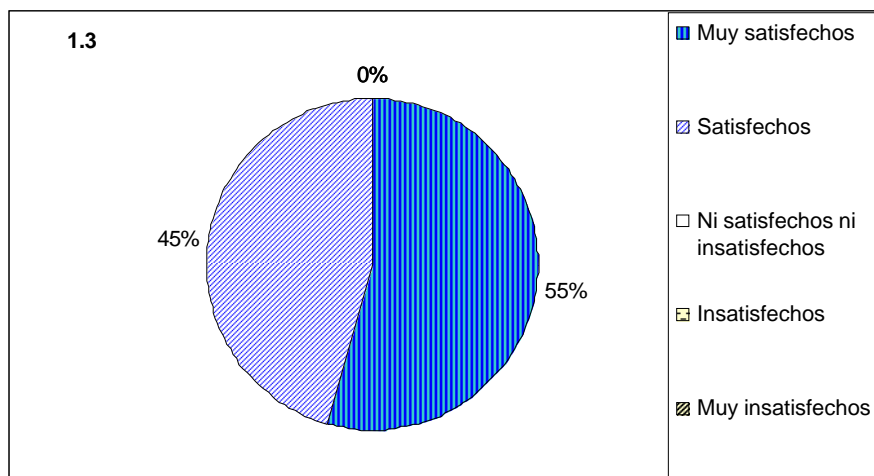
1.2 ¿Cuál es el grado de satisfacción que les proporciona el plazo de tiempo con el que les llegan las respuestas cuando se ponen en contacto con el Centro de Servicios de JPO (teniendo en cuenta nuestro principio de las 72 horas para proporcionar las respuestas)?



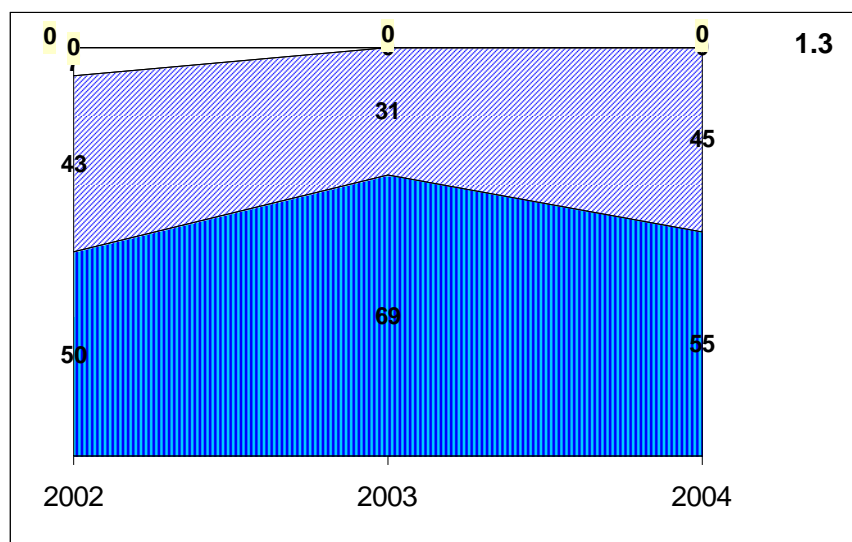
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
2004 11 respuestas	73 %	27 %	0 %	0 %	0 %
2003 14 respuestas	57 %	14 %	0 %	0 %	0 %
2002 14 respuestas	29 %	0 %	0 %	0 %	0 %



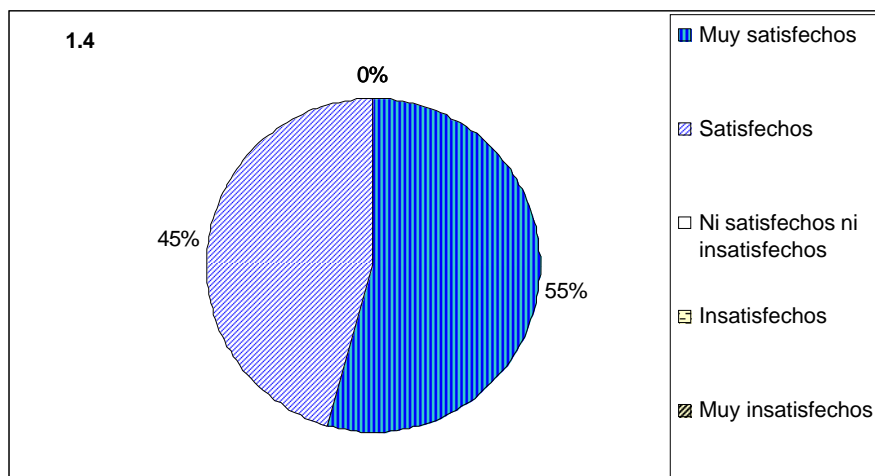
1.3 ¿Cuál es el grado de satisfacción, en cuanto a exactitud, que les proporcionan nuestras respuestas a sus preguntas y preocupaciones?



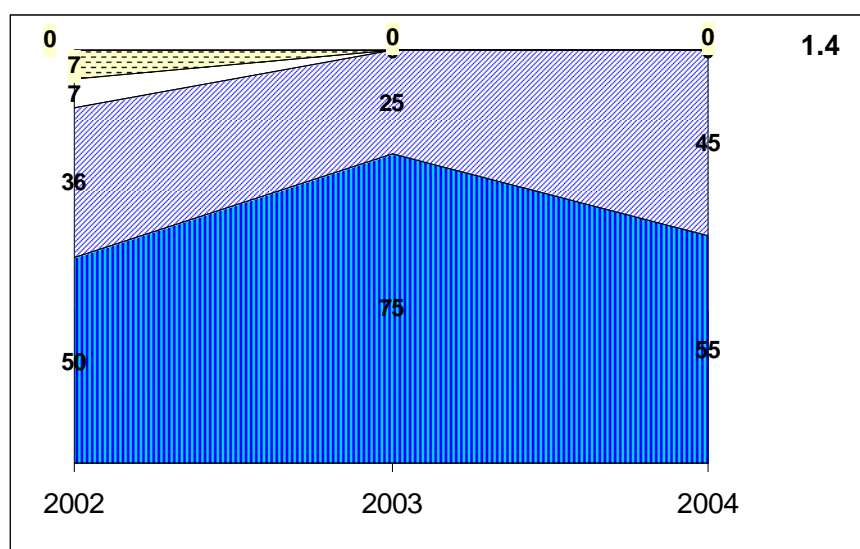
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
2004 11 respuestas	55 %	45 %	0 %	0 %	0 %
2003 11 respuestas	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %
2002 14 respuestas	79 %	21 %	0 %	0 %	0 %



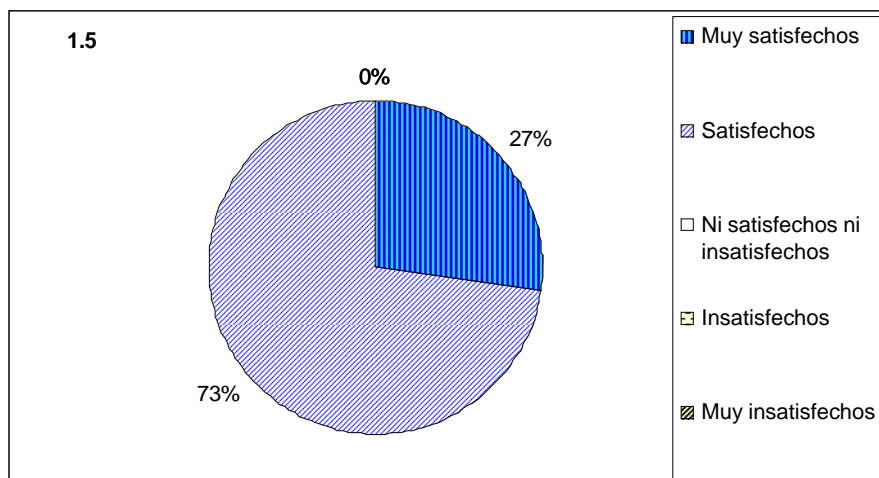
1.4 ¿Cuál es el grado de satisfacción que les proporcionó la cooperación entre nuestras organizaciones durante el último ciclo de reclutamiento?



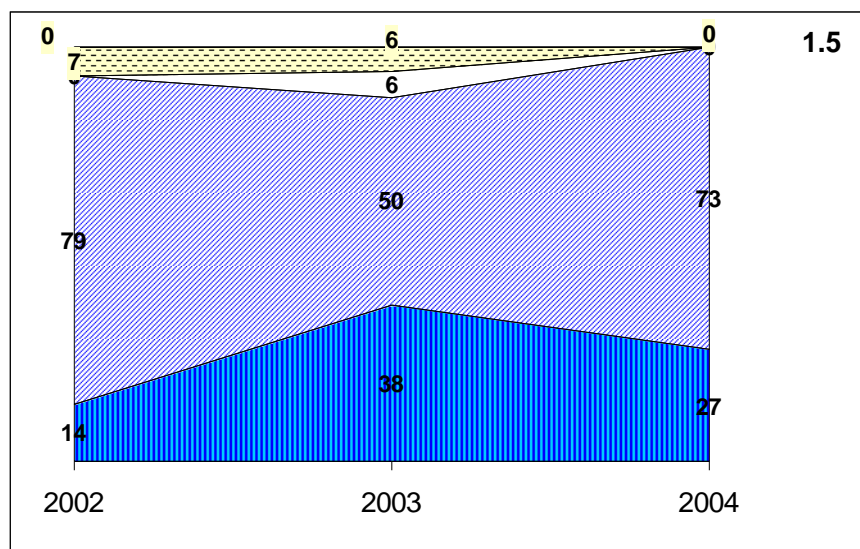
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
2004 11 respuestas	55 %	45 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 respuestas	69 %	31 %	0 %	0 %	0 %
2002 14 respuestas	50 %	43 %	7 %	0 %	0 %



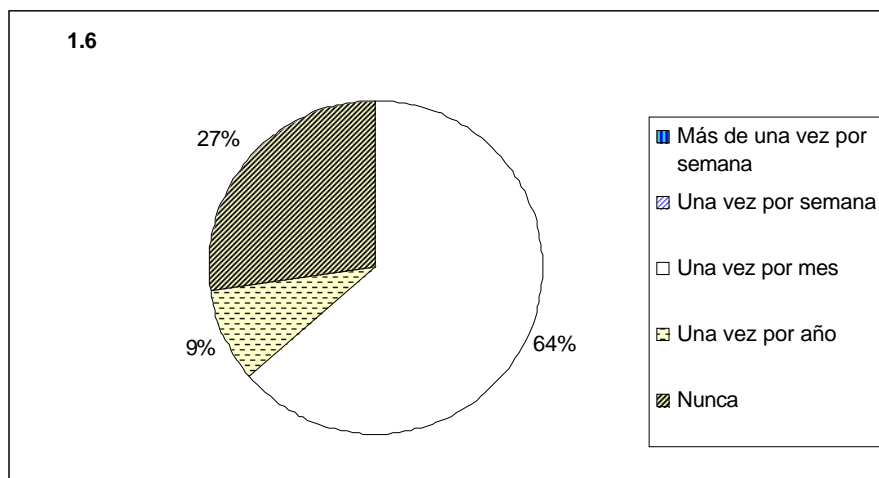
1.5 ¿Cuál es el grado de satisfacción que les proporciona el PNUD en su forma de cumplir con sus obligaciones hacia su gobierno?



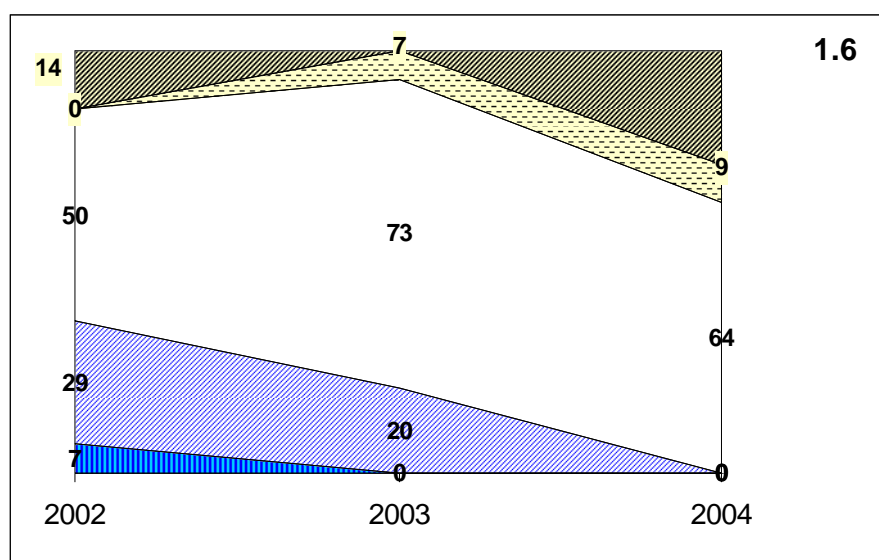
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
2004 11 respuestas	27 %	73 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 respuestas	75 %	25 %	0 %	0 %	0 %
2002 14 respuestas	50 %	36 %	7 %	7 %	0 %



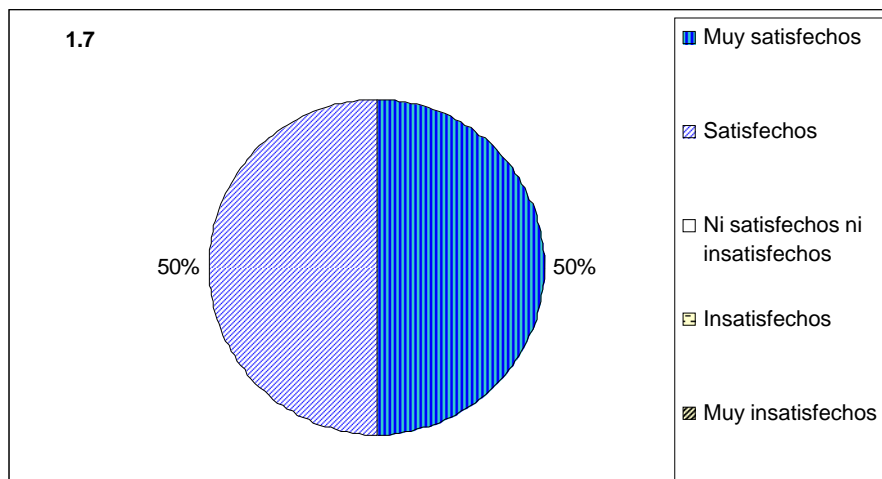
1.6 ¿Con qué frecuencia utilizan/visitan ustedes el sitio web (www.jposc.org) del Centro de Servicios de JPO?



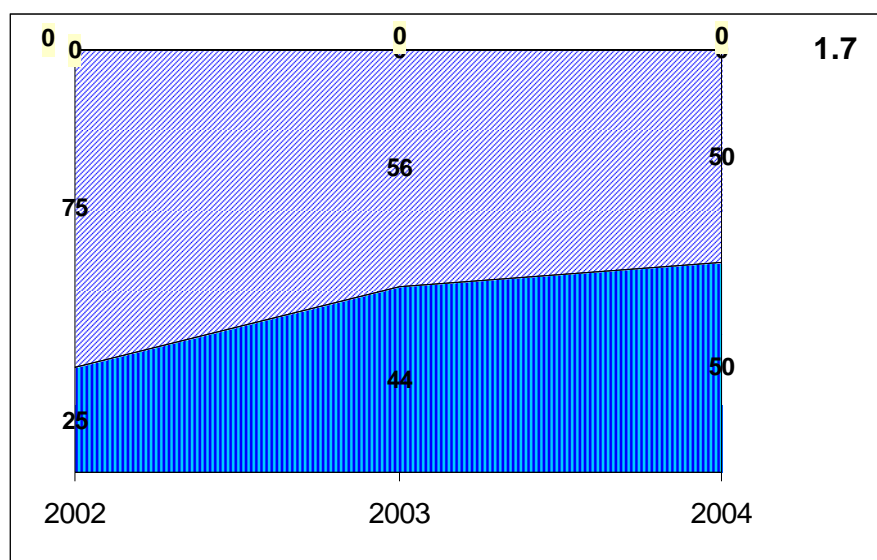
	Más de una vez por semana	Una vez por semana	Una vez por mes	Una vez por año	Nunca
2004 11 respuestas	0 %	0 %	64 %	9 %	27 %
2003 15 respuestas	0 %	20 %	73 %	7 %	0 %
2002 14 respuestas	7 %	29 %	50 %	0 %	14 %



1.7 ¿En caso de que ustedes usen el sitio web del CSJPO, cuál es el grado de satisfacción que el sitio les proporciona en relación con las necesidades de información que su gobierno tiene acerca del Programa de JPO?



	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
2004 8 respuestas	50 %	50 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 respuestas	44 %	56 %	0 %	0 %	0 %
2002 12 respuestas	25 %	75 %	0 %	0 %	0 %



1.8 ¿Qué podríamos mejorar para atender de una forma más adecuada las necesidades de información de su gobierno?

“A título confidencial, quisiera tener más información acerca de la “calidad” de los Rep.Res. y Supervisores del PNUD, la duración de su misión, el equipo, etc. en los países en que hay puestos por cubrir. Una JPO me ha hablado del programa de tutoría y le parece una idea estupenda: le proporcionó mucha ayuda.”

“Seguimiento y resultados del programa sobre la situación de los jóvenes.
Proporcionar mayor información sobre puestos y contratos ofrecidos por la organización”

“Estamos muy satisfechos con su sistema.”

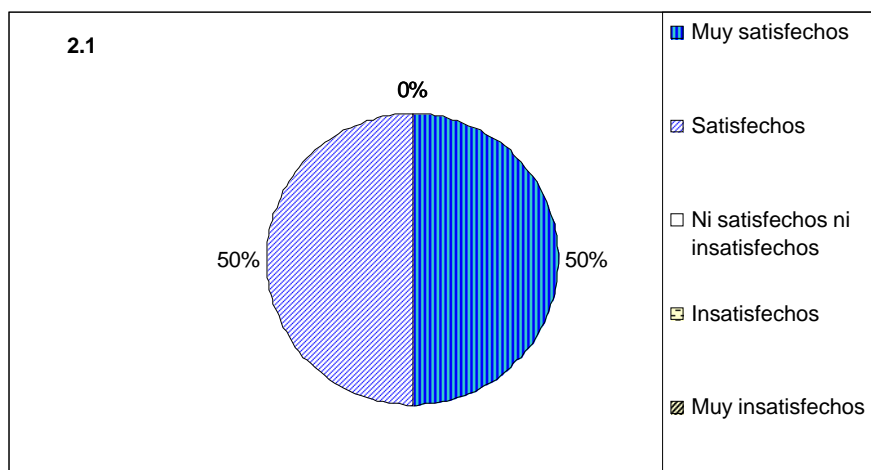
“El PNUD no sólo se mostró muy profesional, sino que también tomó en cuenta las necesidades expresadas por [*nuestro País*] en el marco del Programa de JPO 2004. Le agradecemos su excelente colaboración.”

“Es imprescindible que el PNUD se haga cargo únicamente de sus propios JPO y no de los que están bajo contrato con otras organizaciones como el FNUAP.”

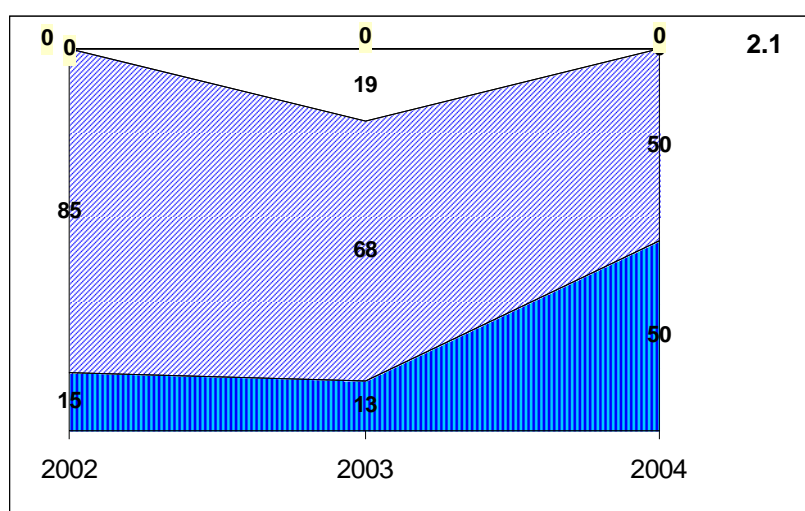
Sección 2

La información que les hacen llegar los JPO acerca del Programa de JPO

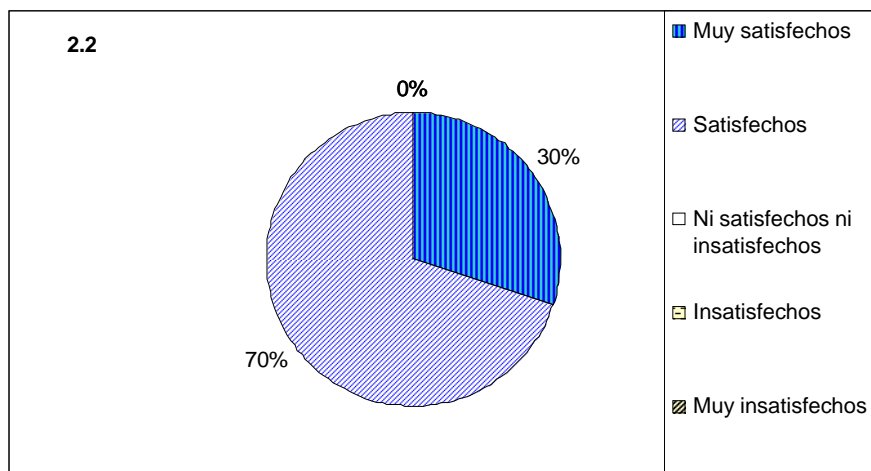
2.1 ¿Cuál es su impresión general en cuanto al grado de satisfacción que sienten los JPO patrocinados por su gobierno respecto a su misión?



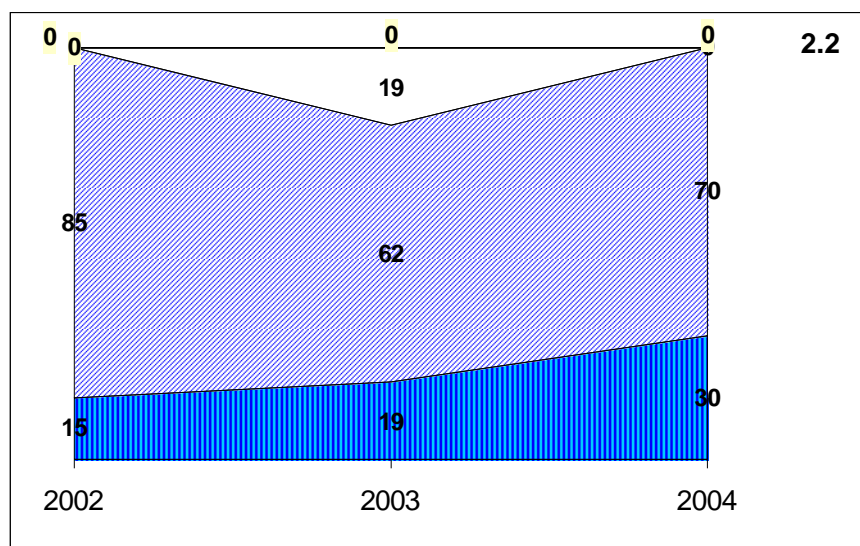
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
2004 10 respuestas	50 %	50 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 respuestas	13 %	68 %	19 %	0 %	0 %
2002 13 respuestas	15 %	85 %	0 %	0 %	0 %



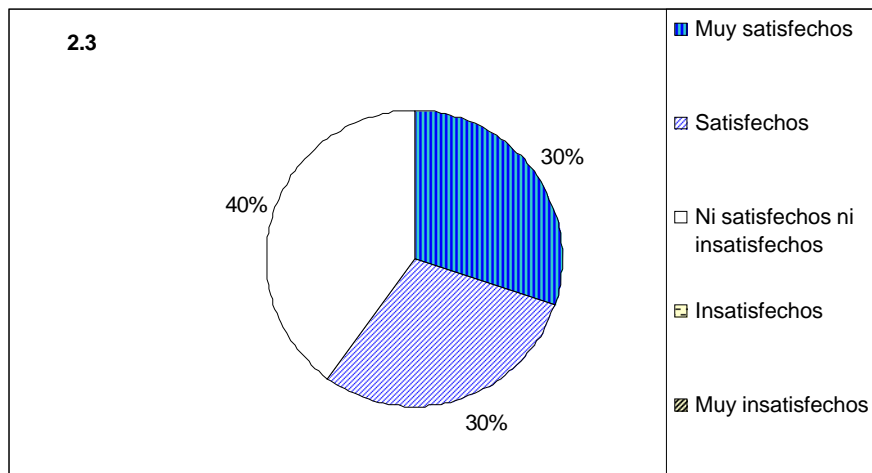
2.2 ¿Cuál es su impresión en cuanto al grado de satisfacción que sienten los JPO respecto a la adquisición de nuevas competencias durante su misión?



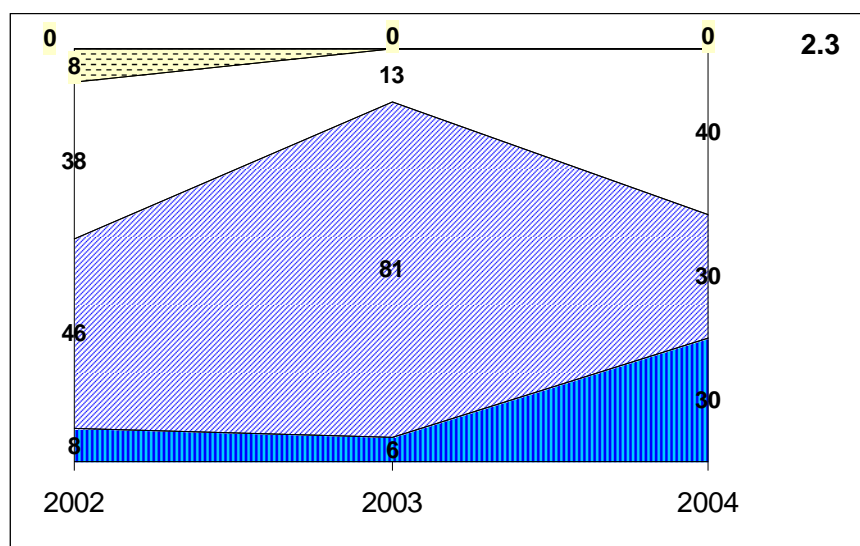
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
2004 10 respuestas	30 %	70 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 respuestas	19 %	62 %	19 %	0 %	0 %
2002 13 respuestas	15 %	85 %	0 %	0 %	0 %



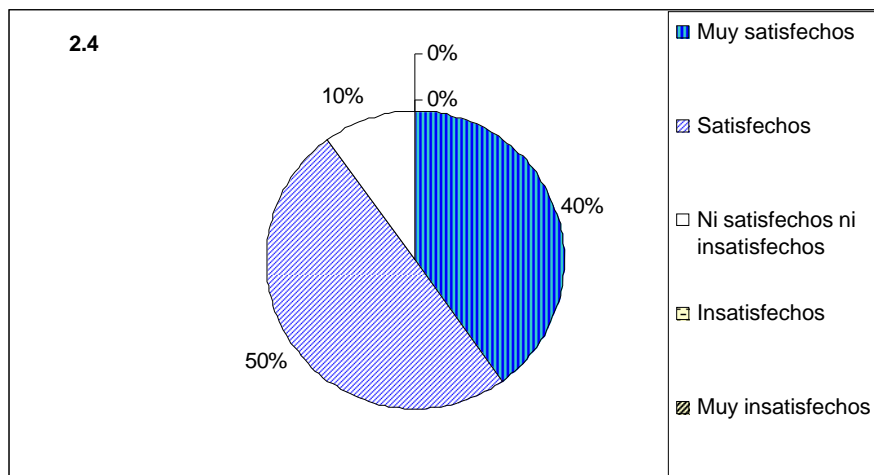
2.3 ¿Cuál es su impresión en cuanto al grado de satisfacción que sienten los JPO respecto a las posibilidades de formación que se les brinda durante sus misiones?



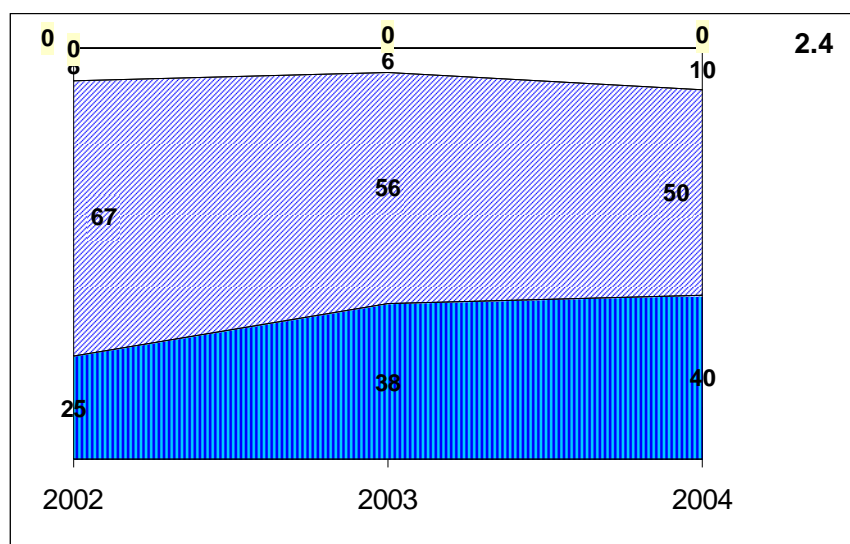
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
2004 10 respuestas	30 %	30 %	40 %	0 %	0 %
2003 16 respuestas	6 %	81 %	13 %	0 %	0 %
2002 13 respuestas	8 %	46 %	38 %	8 %	0 %



2.4 ¿Cuál es su impresión en cuanto al grado de satisfacción que sienten los JPO respecto a la calidad de los servicios que les proporciona el CSJPO?



	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
2004 10 respuestas	40 %	50 %	10 %	0 %	0 %
2003 16 respuestas	38 %	56 %	6 %	0 %	0 %
2002 12 respuestas	25 %	67 %	8 %	0 %	0 %



Sección 3

Comentarios, ideas y evaluaciones de orden general

3.1 ¿Cuáles son las tres observaciones más positivas que pueden hacer acerca del Centro de servicios de JPO?

“Respuestas rápidas y precisas; muy flexible en cuanto al tratamiento de las solicitudes de los donadores; se agradeció de veras la participación en las entrevistas de reclutamiento nacional de los JPO.”

“Profesionalismo en un ambiente muy agradable: ¡nada más!”

“Profesional, amable y rápido.”

“Gran disponibilidad respecto a las preocupaciones de los patrocinadores y la relación de trabajo cotidiana. Capacidad para proponer soluciones que tengan en cuenta los intereses de los donadores.”

“Cooperativo, eficiente, orientado al cliente.”

1. El CSJPO contesta siempre a nuestras solicitudes con mucha prontitud.
2. Nos prestan en todo caso un servicio muy agradable.
3. Su sitio Internet es realmente útil.”

“Nos complace que el CSJPO haya otorgado a los JPO el derecho de solicitar puestos de trabajo tras 15 meses en funciones. Agradecemos recibir regularmente informes de evaluación del desempeño profesional a fin de poder analizar con los JPO las opciones de carrera. Luego, les toca a las personas que los redactan considerar, por una parte, lo útil que esa herramienta resulta ser y eso a varios títulos y, por otra, la posibilidad que puede brindar para combinar los aspectos positivos con los que quedan por mejorar.”

“Muy eficientes, muy rápidos, muy atentos con los JPO.”

“Rapidez. Eficacia. Información.”

3.2 ¿Cuáles son las tres observaciones menos positivas que pueden hacer acerca del Centro de servicios de JPO?

"1) El marco de la información acerca de las posibilidades de formación para el JPO, en particular la capacitación destinada a los súbditos de los Países en vías de desarrollo para quienes se debería poder sumamente recomendar, con prioridad, un curso de formación en [*nuestro País*].

2) Procurar que los trámites administrativos sean más breves y que el JPO empiece su misión en un plazo de 2 meses tras su contratación. ¡ [*Nuestro País*] les suministra el expediente del JPO completo en los 15 días después de su selección!"

"Ligera tendencia a dirigirse en primer lugar al donante a fin de pedirle que solucione un problema interno inherente a la organización."

"Ninguno."

"No tengo comentarios menos positivos."

"En relación al centro de servicios de jpo no se han observado críticas ni comentarios negativos."

"No hay comentario menos positivo en lo que se refiere al Centro."

3.3 Otros comentarios, ideas y evaluaciones:

“Enhorabuena y gracias.”

“El proceso de las entrevistas es un poco estereotipado. Es obvia la necesidad de hacer las mismas preguntas a todos los candidatos pero más espontaneidad y diferenciación entre cada solicitante mejorarían el proceso. A veces no se pone bastante énfasis en las atribuciones del puesto.”

“Como empecé a desempeñar mi cargo sólo en agosto de 2004, no puedo todavía considerar con detenimiento y objetividad la calidad de nuestra relación de trabajo con el Centro.”

“Nuestro agradecimiento a todos los empleados del CSJPO por su amable colaboración y el apoyo que prestan a nuestros JPO.”

“Por lo general, los jpo están contentos con su experiencia profesional.

Sin embargo, en algunas delegaciones del exterior, algún jpo ha manifestado críticas a la gestión y funcionamiento de la oficina, llegando incluso a abandonar el puesto dejando vacante la plaza por la mala gestión de la oficina.”

“Nos damos cuenta de que el valor y dinamismo de un equipo dependen en gran medida del/de la RR, y agradecemos el hecho de que los JPO puedan asumir extensas responsabilidades en el seno de algunos equipos y según sus competencias. Se seleccionó a los JPO muy detenidamente y ellos han pasado un año trabajando en el campo de la [cooperación bilateral], con lo cual es gente todavía más competente. Por lo tanto quisiéramos, de antemano, felicitar a los supervisores de los JPO por dejarles bastante margen de acción y acompañarlos en su desarrollo. Muy a menudo, la diferencia entre JPO y PO radica en el acceso privilegiado a la formación. A este respecto, nos gustaría que la capacitación consistiera tanto en la participación en cursos de formación como en oportunidades de formación informales mediante visitas bien de otros proyectos en el país anfitrión, bien de proyectos similares a los suyos llevados a cabo en otros países de la región. Muchas gracias a todo el equipo.”

“Se ha delegado el programa de JPO al PNUD. En el Ministerio no recibimos directamente respuestas de los JPO. A veces, tenemos alguna noticia; la mayor parte están satisfechos pero no puedo rellenar la sección 2 en nombre de todos ellos.”