



Encuesta acerca de la satisfacción de los socios del CSJPO

Cuestionario del donador 2005

Índice

Presentación.....	3
Índice de participación.....	5
Sección 1	6
Cooperación y comunicación con el Centro de Servicios de JPO	6
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?	6
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)?	7
1.3 ¿Cuál es el grado de satisfacción, en cuanto a exactitud, que les proporcionan nuestras respuestas a sus preguntas y preocupaciones?.....	8
1.4 ¿Cuál es el grado de satisfacción que les proporcionó la cooperación entre nuestras organizaciones durante el último ciclo de reclutamiento?	9
1.5 ¿Cuál es el grado de satisfacción que les proporciona el PNUD en su forma de cumplir con sus obligaciones hacia su gobierno?.....	10
1.6 ¿Con qué frecuencia utilizan/visitan ustedes el sitio web del Centro de Servicios de JPO?.....	11
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?	12
1.8 ¿Qué podríamos mejorar para atender de una forma más adecuada las necesidades de información de su gobierno?	13
Sección 2	14
La información que les hacen llegar los JPO acerca del Programa	14
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?.....	14
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?	15
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?	16
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?	17
Sección 3	18
Comentarios, ideas y evaluaciones de orden general.....	18
3.1 Observaciones positivas o menos positivas, otros comentarios, ideas y evaluaciones:	18

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 252 JPO activos los cuales trabajan en las agencias siguientes:

- PNUD y sus programas / fondos afiliados::
 - Centro de Desarrollo de las Tierras áridas (DDC)
 - Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización (FNUDC)
 - Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para las Mujeres (UNIFEM)
 - Oficina del Grupo de Desarrollo de las Naciones Unidas (UNDGO)
 - Oficina de Servicios Interinstitucionales de Adquisición (IAPSO)
 - Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU)
- Fondo de Población de las Naciones Unidas (FNUAP)
- Oficina de Servicios para Proyectos de las Naciones Unidas (UNOPS)
- Organización Mundial de la Salud (OMS)
- Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI)
- Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/SIDA (ONUSIDA)
- Universidad de las Naciones Unidas (UNU)
- Unión Postal Universal (UPU)
- Comisión del Río Mekong (MRC)

Los JPO actuales están patrocinados por 24 donadores:

- | | |
|--|----------------------|
| - Agencia Intergubernamental de la Francofonía | - Islandia |
| - Alemania | - Italia |
| - Arabia Saudita | - Japón |
| - Australia | - Luxemburgo |
| - Austria | - Mónaco |
| - Bélgica | - Noruega |
| - Canadá | - Países Bajos |
| - Dinamarca | - Portugal |
| - España | - República de Corea |
| - Finlandia | - Reino Unido |
| - Francia | - Suecia |
| - Irlanda | - Suiza |

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 de los principales resultados conseguidos en la segunda entrega de la encuesta de los países patrocinadores.

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** (1 pregunta).

Un mensaje electrónico, anunciando el lanzamiento de la encuesta, fue enviado el 10 de noviembre del 2005 a todas las gentes involucradas. La fecha límite para responder fue el 30 de noviembre del 2005.

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 (12/21): 57%

Participación en 2004: 50%

Participación en 2003: 76 %

Participación en 2002: 78 %

Este cuestionario ha sido enviado a los veintiún países patrocinadores que financiaban a los JPO cuando la encuesta fue lanzada. Doce respondieron al cuestionario (el número de JPO patrocinados por cada país con fecha 1 de noviembre de 2005 se encuentra entre paréntesis):

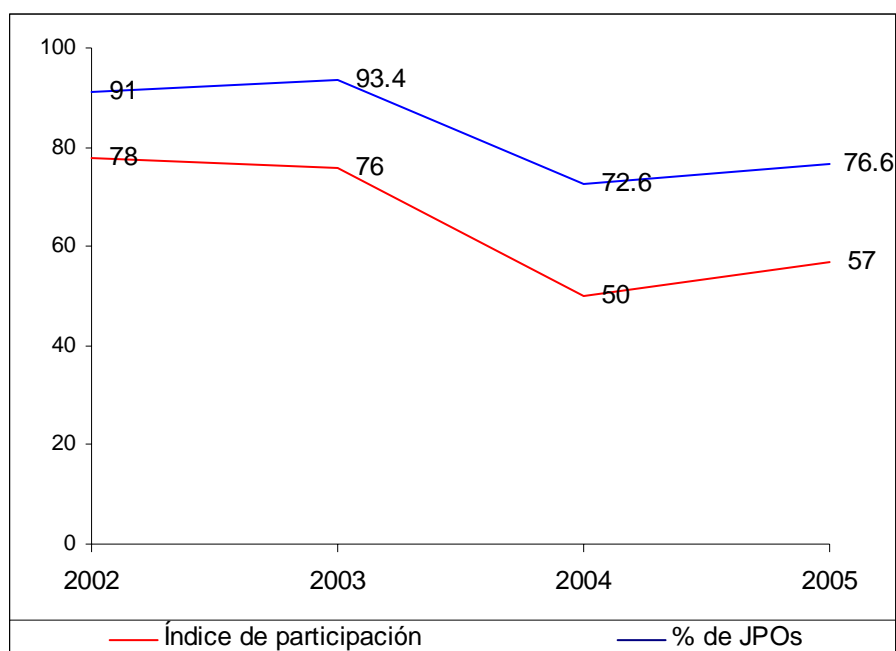
- Alemania (22)
- Austria (9)
- Dinamarca (18 JPOs y 5 Asistentes especiales)
- España (13)
- Francia (14)
- Islandia (2)
- Japón (31)
- Luxemburgo (9)
- Noruega (11)
- Países Bajos (40)
- Suecia (24)

Los países que han respondido a la encuesta financiaban a **193 JPOs**, esto es el **76.6 %** de los JPO administrados por el CSJPO el 1 de noviembre del 2005.

2004: 72.6 %

2003: 93.4 %

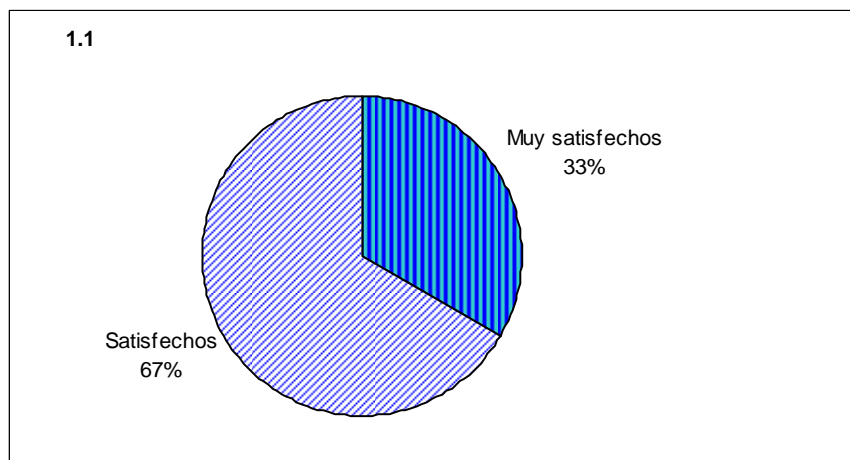
2002: 91 %



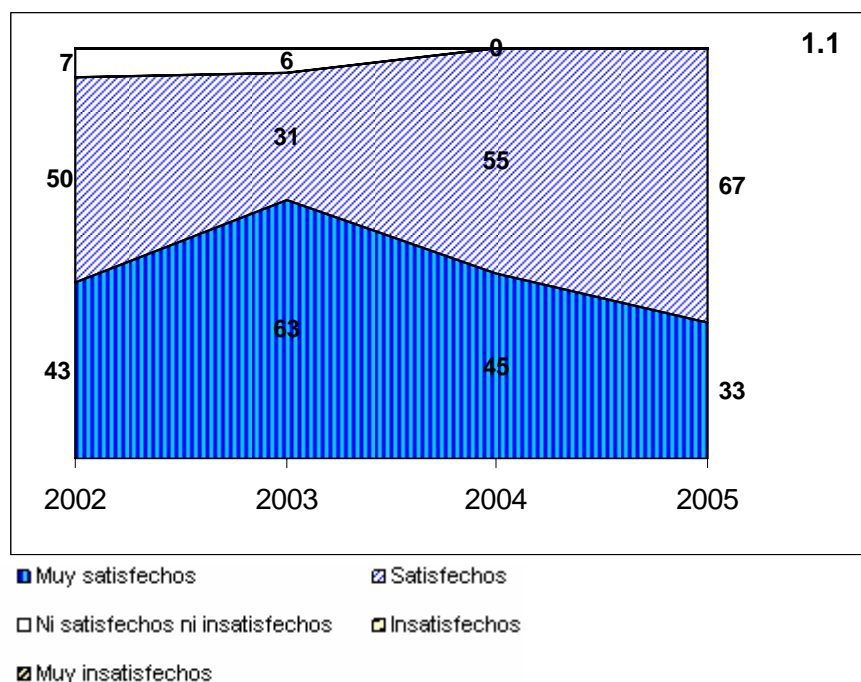
Sección 1

Cooperación y comunicación con el Centro de Servicios de JPO

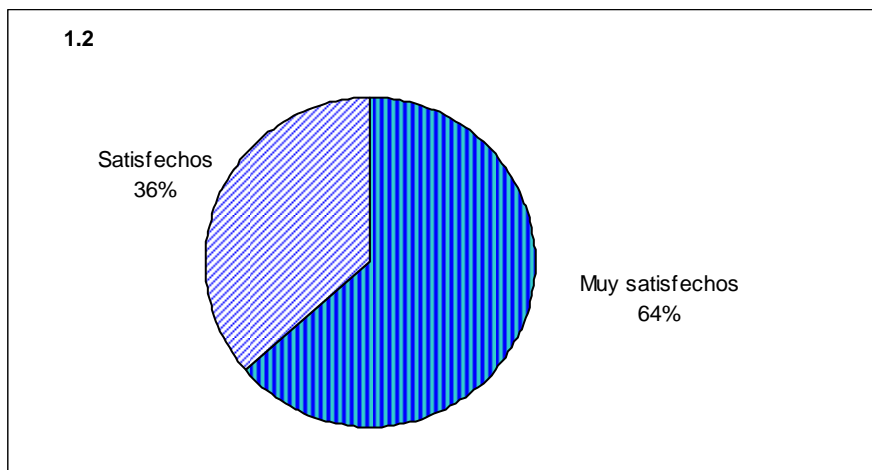
1.1 ¿En general, cuál es el grado de satisfacción que les proporciona el Programa JPO del PNUD en comparación con las expectativas de su gobierno?



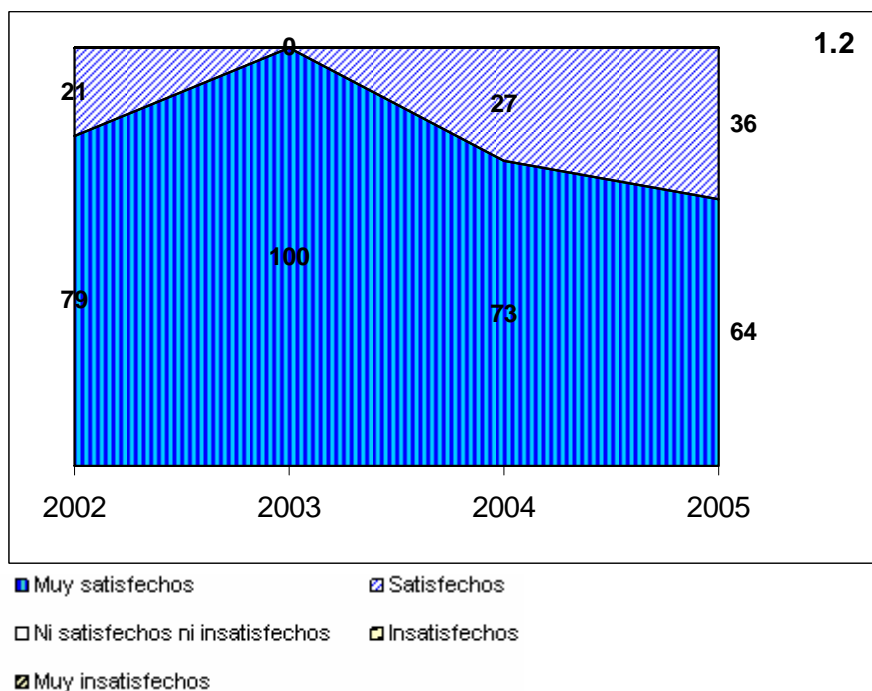
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni Insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
2005 12 respuestas	33 %	67 %	0 %	0 %	0 %
2004 11 respuestas	45 %	55 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 respuestas	63 %	31 %	6 %	0 %	0 %
2002 14 respuestas	43 %	50 %	7 %	0 %	0 %



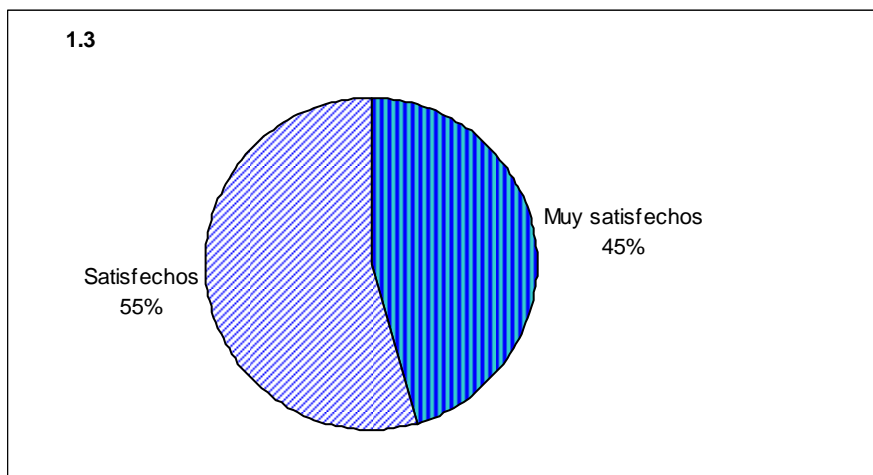
1.2 ¿Cuál es el grado de satisfacción que les proporciona el plazo de tiempo con el que les llegan las respuestas cuando se ponen en contacto con el Centro de Servicios de JPO (teniendo en cuenta nuestro principio de las 72 horas para proporcionar las respuestas)?



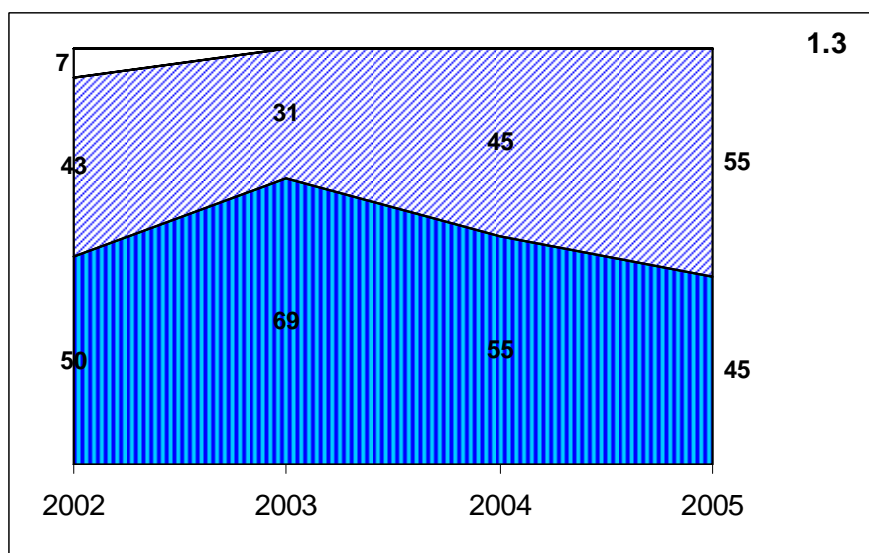
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni Insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
2005 11 respuestas	64 %	36 %	0%	0%	0 %
2004 11 respuestas	73 %	27 %	0 %	0 %	0 %
2003 11 respuestas	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %
2002 14 respuestas	79 %	21 %	0 %	0 %	0 %



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

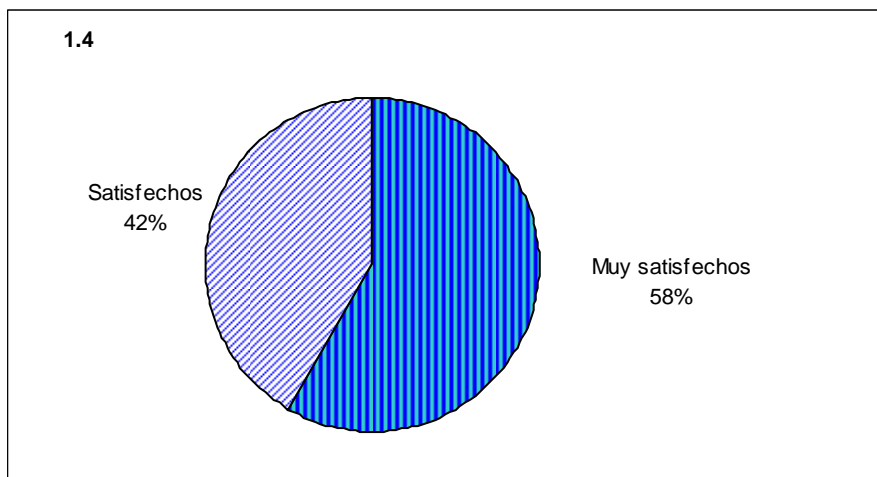


	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni Insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
2005 11 respuestas	45 %	55 %	0 %	0 %	0 %
2004 11 respuestas	55 %	45 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 respuestas	69 %	31 %	0 %	0 %	0 %
2002 14 respuestas	50 %	43 %	7 %	0 %	0 %

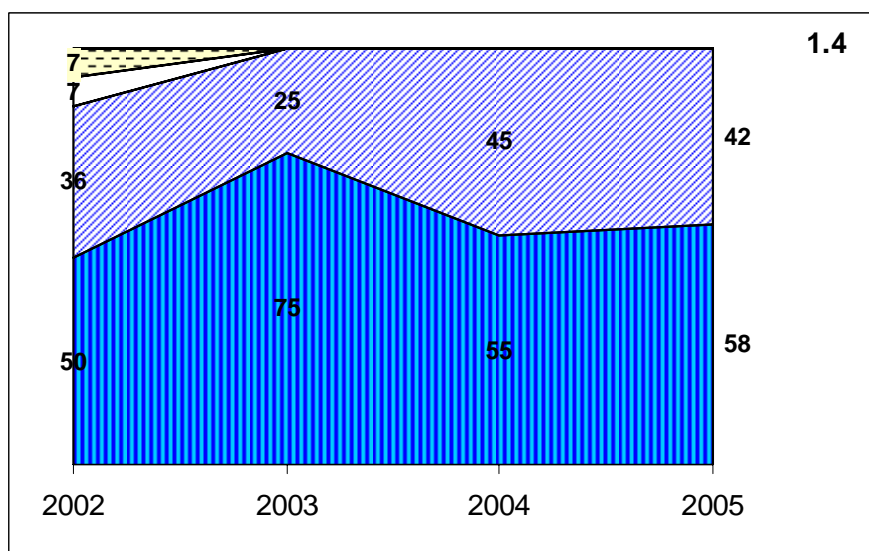


- Muy satisfechos
- Satisfechos
- Ni satisfechos ni insatisfechos
- Insatisfechos
- Muy insatisfechos

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

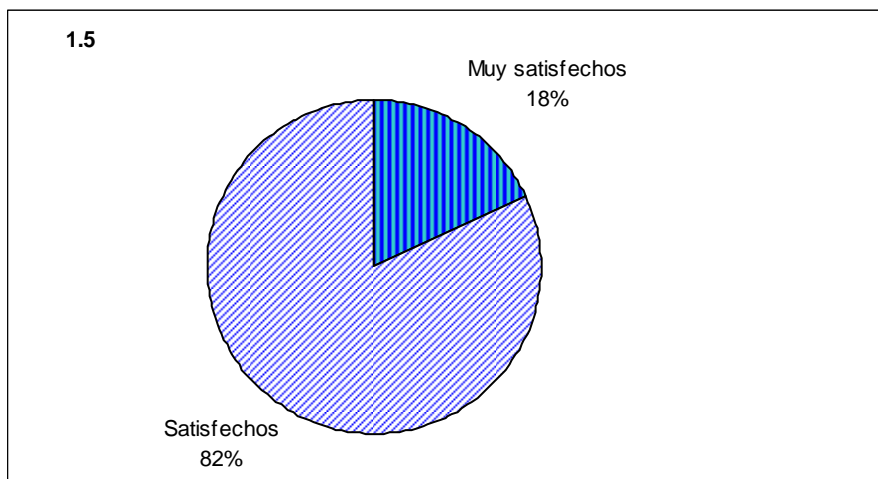


	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni Insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
2005 12 respuestas	58 %	42 %	0 %	0 %	0 %
2004 11 respuestas	55 %	45 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 respuestas	75 %	25 %	0 %	0 %	0 %
2002 14 respuestas	50 %	36 %	7 %	7 %	0 %

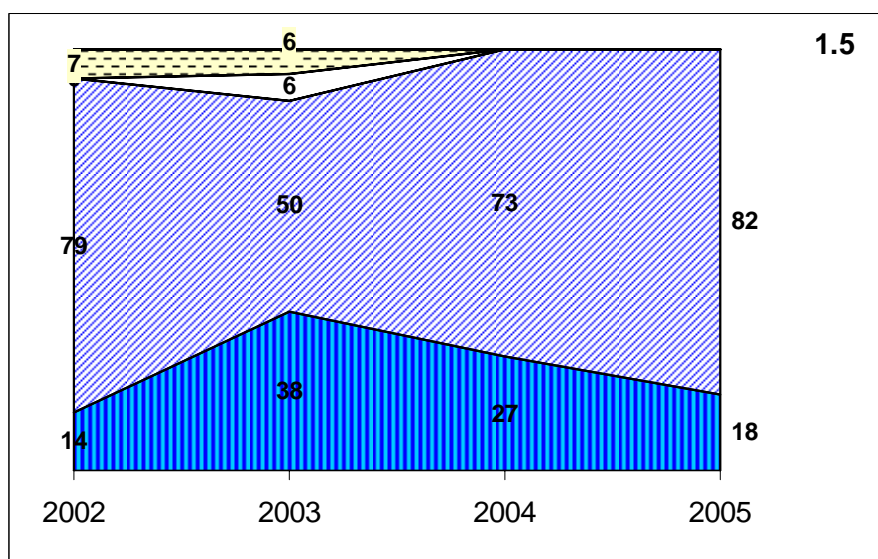


- Muy satisfechos
- ▨ Satisfechos
- Ni satisfechos ni insatisfechos
- ▤ Insatisfechos
- ▧ Muy insatisfechos

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

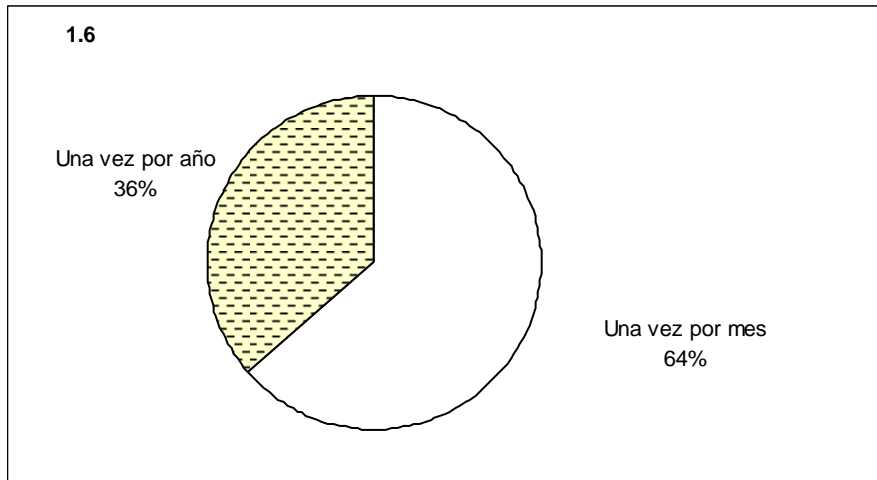


	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni Insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
2005 11 respuestas	18 %	82 %	0 %	0 %	0 %
2004 11 respuestas	27 %	73 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 respuestas	38 %	50 %	6 %	6 %	0 %
2002 14 respuestas	14 %	79 %	0 %	7 %	0 %

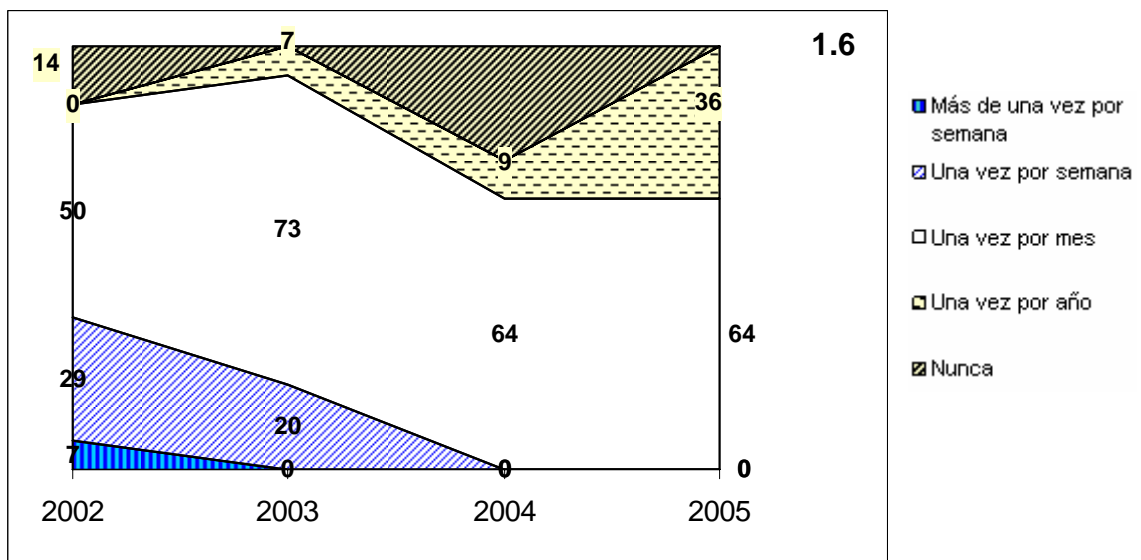


- Muy satisfechos
- Satisfechos
- Ni satisfechos ni insatisfechos
- Insatisfechos
- Muy insatisfechos

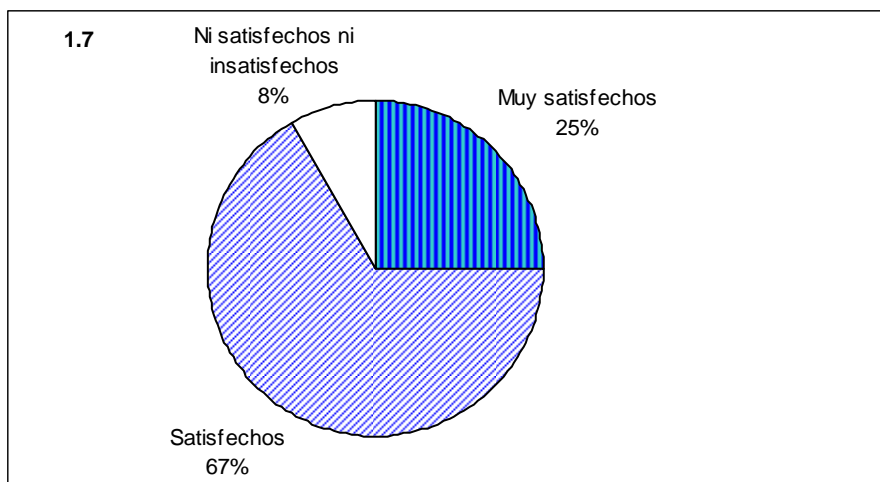
1.6 ¿Con qué frecuencia utilizan/visitan ustedes el sitio web del Centro de Servicios de JPO? (www.jposc.org)



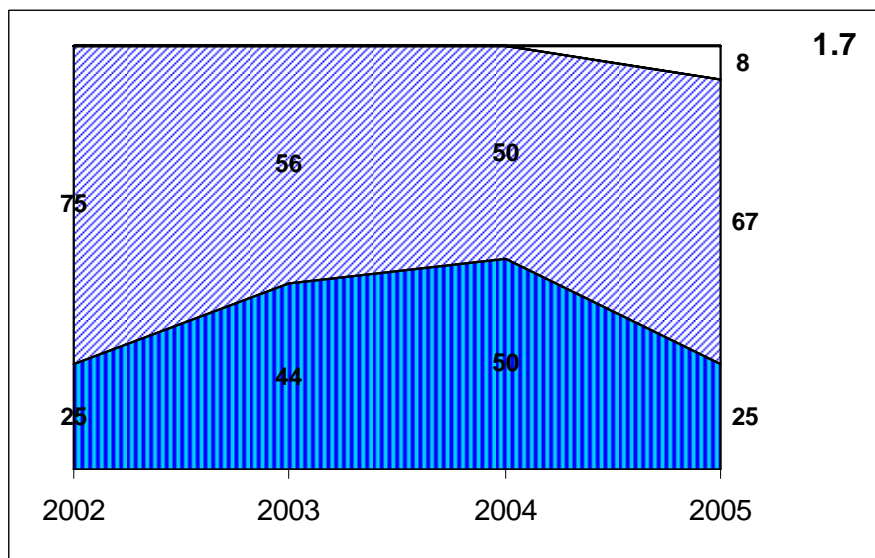
	More than once a week	Once a week	Once a month	Once a year	Never
2005 11 respuestas	0 %	0 %	64 %	36 %	0 %
2004 11 respuestas	0 %	0 %	64 %	9 %	27 %
2003 15 respuestas	0 %	20 %	73 %	7 %	0 %
2002 14 respuestas	7 %	29 %	50 %	0 %	14 %



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
2005 12 respuestas	25 %	67 %	8 %	0 %	0 %
2004 8 respuestas	50 %	50 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 respuestas	44 %	56 %	0 %	0 %	0 %
2002 12 respuestas	25 %	75 %	0 %	0 %	0 %



- Muy satisfechos
- ▨ Satisfechos
- Ni satisfechos ni insatisfechos
- Insatisfechos
- ▩ Muy insatisfechos

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

“Por ejemplo informar a medio plazo (dos años después de finalizado el programa) cual es la situación laboral de los ex jpos que pasaron por el programa.”

“Nous sommes très satisfaits de votre système.”

“El PNUD sólo debe informar acerca de los JPO contratados por él y no sobre los que pertenecen a otras organizaciones como el FNUAP.”

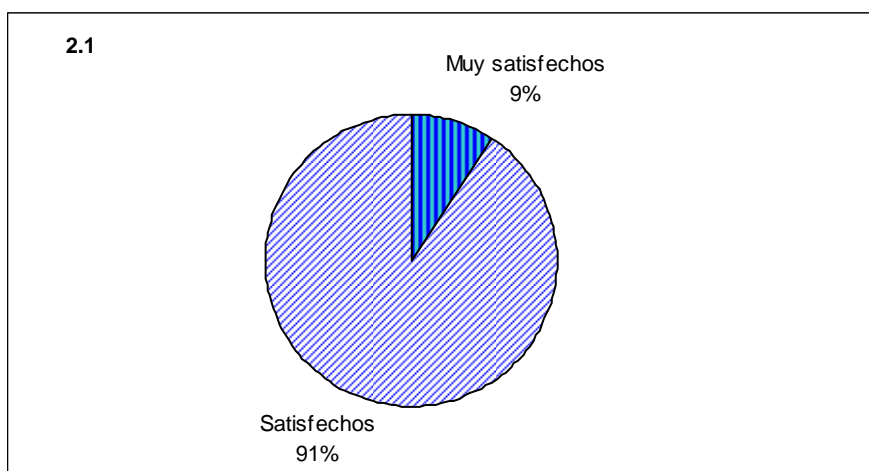
“Es la primera vez que [*este donador*] participa en el Programa de JPO. Considerando el hecho de que sólo tenemos la experiencia de un ciclo de reclutamiento y que el/la primer/a JPO fue enviado/a sobre el terreno sólo en septiembre, en general estamos muy satisfechos con el servicio prestado por el CSJPO.”

“El envío sistemático de información por correo-e.”

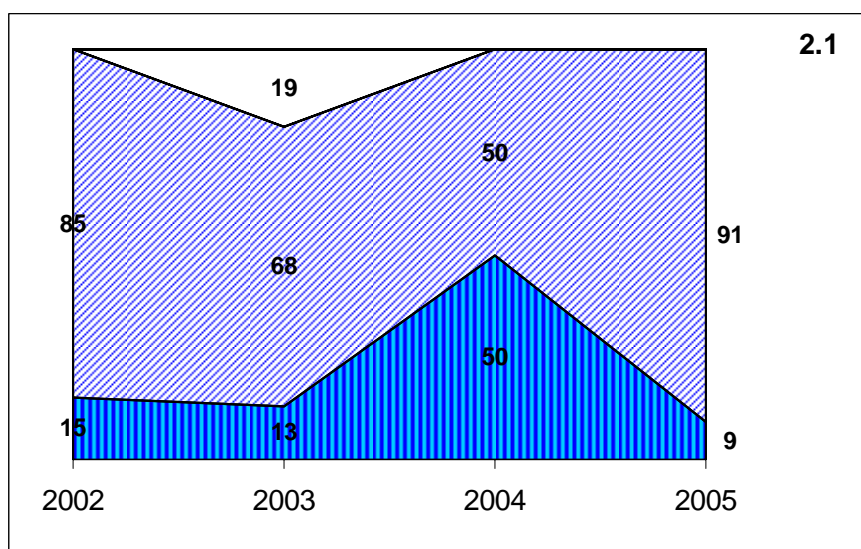
Sección 2

La información que les hacen llegar los JPO acerca del Programa

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?

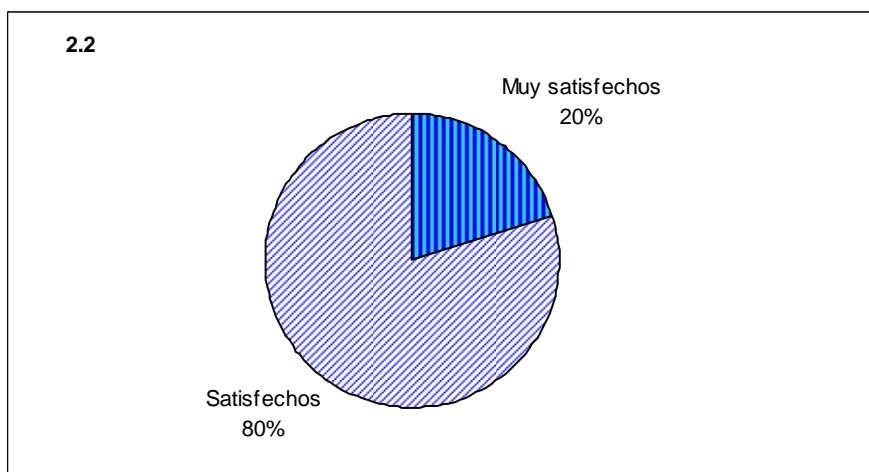


	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni Insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
2005 11 respuestas	9 %	91 %	0 %	0 %	0 %
2004 10 respuestas	50 %	50 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 respuestas	13 %	68 %	19 %	0 %	0 %
2002 13 respuestas	15 %	85 %	0 %	0 %	0 %

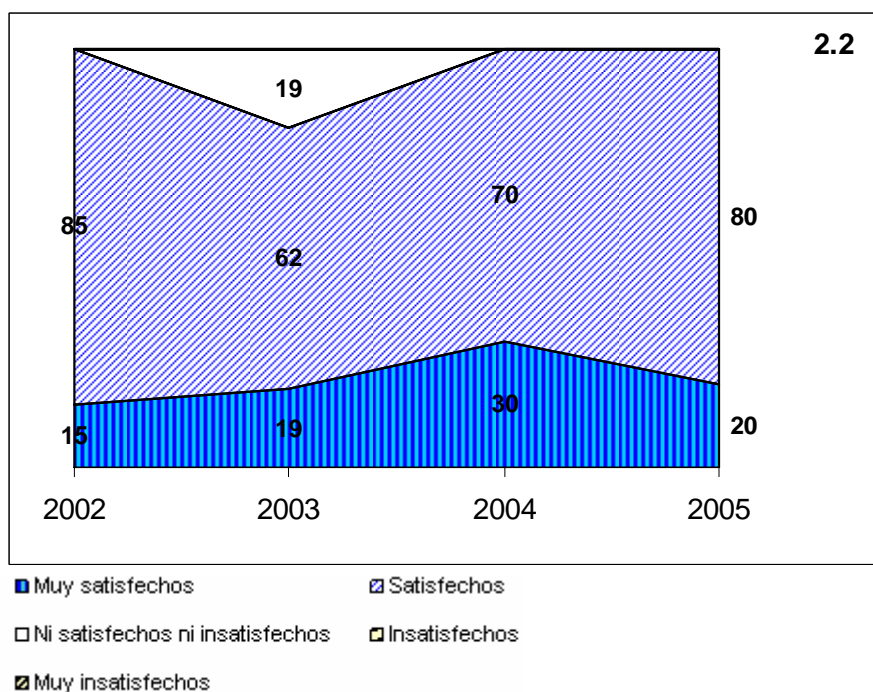


■ Muy satisfechos ▨ Satisfechos
 □ Ni satisfechos ni insatisfechos ▩ Insatisfechos
 ▤ Muy insatisfechos

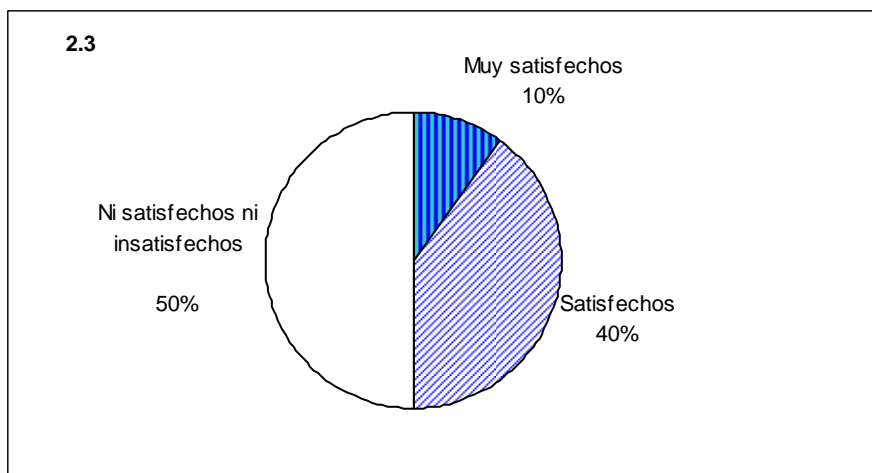
2.2 ¿Cuál es su impresión en cuanto al grado de satisfacción que sienten los JPO respecto a la adquisición de nuevas competencias durante su misión?



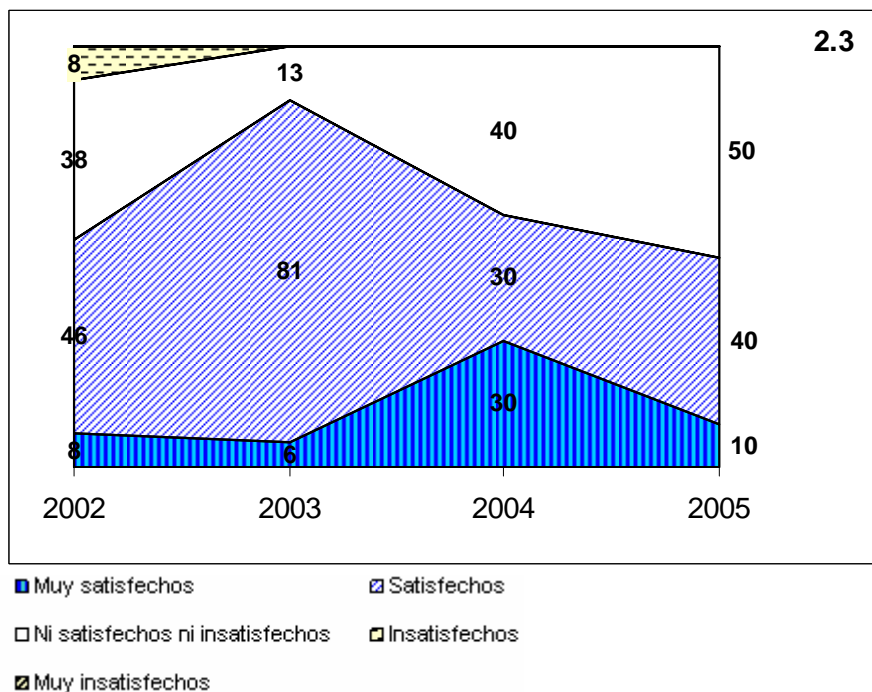
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni Insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
2005 10 respuestas	20 %	80 %	0 %	0 %	0 %
2004 10 respuestas	30 %	70 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 respuestas	19 %	62 %	19 %	0 %	0 %
2002 13 respuestas	15 %	85 %	0 %	0 %	0 %



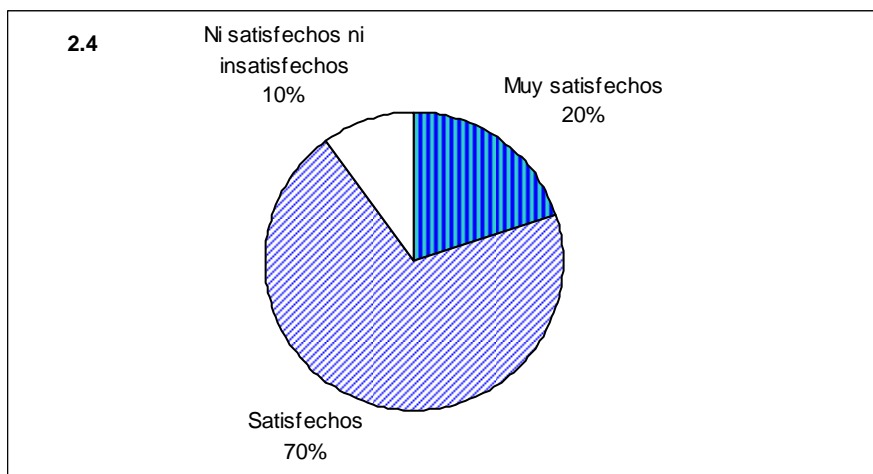
2.3 ¿Cuál es su impresión en cuanto al grado de satisfacción que sienten los JPO respecto a las posibilidades de formación que se les brinda durante sus misiones?



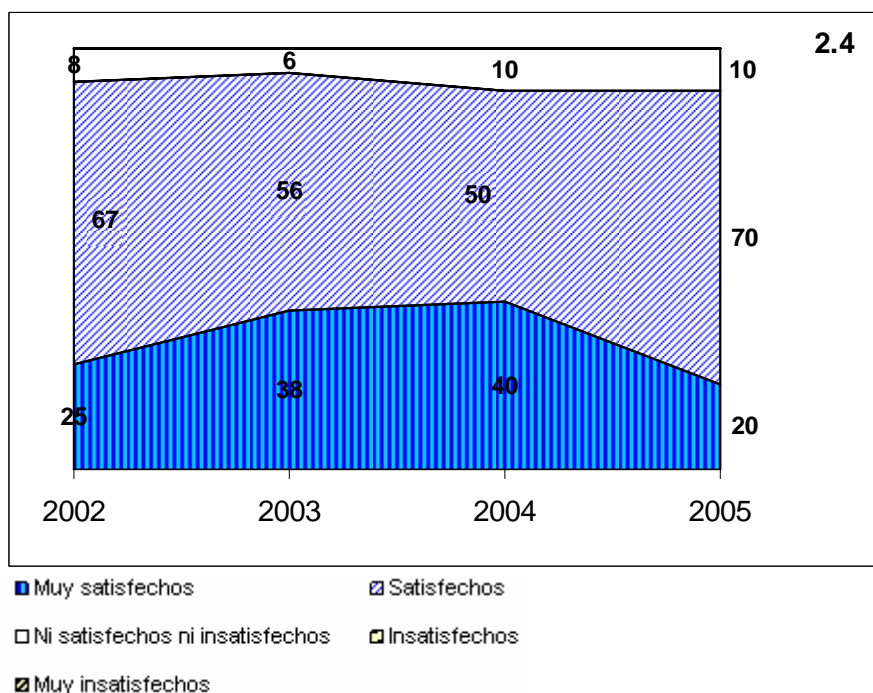
	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni Insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
2005 10 respuestas	10 %	40 %	50 %	0 %	0 %
2004 10 respuestas	30 %	30 %	40 %	0 %	0 %
2003 16 respuestas	6 %	81 %	13 %	0 %	0 %
2002 13 respuestas	8 %	46 %	38 %	8 %	0 %



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
2005 11 respuestas	20 %	70 %	10 %	0 %	0 %
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 Observaciones positivas o menos positivas, otros comentarios, ideas y evaluaciones:

“En general el programa funciona bien, aunque existen problemas con algunos JPOs en sus destinos. Estos problemas se refieren a la falta de atención adecuada, al propio trabajo que no se corresponde con sus expectativas, a una mala comunicación con los jefes, entre otros problemas. A nuestro organismo le preocupa enormemente las salidas profesionales de los JPOs que financiamos. Vemos que son puestos caros y que las salidas profesionales en el PNUD son muy reducidas. Por lo demás el programa es interesante, los jóvenes aprenden y se profesionalizan gracias a esta experiencia laboral.”

“Estamos agradecidos a toda la plantilla del CSJPO por su amable colaboración y apoyo a nuestros JPO.”

“El Programa de JPO de [donador] está delegado en el PNUD. En el Ministerio, no recibimos respuestas directas de los JPO. A veces, los JPO nos envían noticias; la mayor parte están satisfechos, pero no puedo rellenar la sección 2 en nombre de todos ellos.”

“Desde el punto de vista del patrocinador : amplia integración en el “Sistema de demanda de JPO” de las vacantes de Jóvenes Profesionales pertenecientes a las demás agencias de la ONU y administrados por el CSJPO.

Opiniones que nos enviaron nuestros JPO:

- La información suministrada a los nuevos JPO debería ser actualizada con regularidad (por ej. acerca de las vacunas necesarias; la exigencia de pasar el test de acreditación para fines de seguridad)
- Los JPO patrocinados por nuestro gobierno, reclutados por el PNUD pero administrados por una oficina distinta del CSJPO no están satisfechos con el nivel de los servicios que les presta la organización anfitriona (por ej. la UNOWA; los JPO tienen la impresión de que no hay nadie con quien contactar cuando surgen problemas o preguntas). Claras instrucciones dadas por el CSJPO para esas organizaciones con respecto a sus responsabilidades y deberes serían convenientes.
- Modificación del Curso de introducción que se lleva a cabo en la sede del PNUD en Nueva York para los JPO arriba mencionados: puesto que no trabajan para el PNUD, la mayor parte del programa del curso no les concierne. Sería recomendable cambiar el programa para esos JPO (particularmente si se consideran los altos costes del curso) de tal forma que su nivel de satisfacción en cuanto a las oportunidades de formación brindadas durante su misión pueda incrementarse.”

“Orientado al cliente, dispuesto a cooperar, eficaz.”

“Desde mi punto de vista, el Centro de Servicios de JPO de Copenhague funciona bien. No obstante, en el ciclo de reclutamiento de este año hubo dificultades en poner en conformidad 2 tipos de expectativas: por una parte, la necesidad para el PNUD de reclutar JPO que logren integrarse en un entorno de trabajo que el PNUD conoce mejor que el patrocinador; por otra parte, el reclutamiento por el PNUD de candidatos previamente seleccionados por el patrocinador en función de los puestos disponibles.

Con lo cual fue difícil cubrir de una vez las vacantes deseadas, ocasionando ello ciertas demoras. Esto es debido también a los puestos por los que el patrocinador ha optado (países

con condiciones de vida y de trabajo muy difíciles) así como al nivel general de las candidaturas, el cual parece haber sido en ciertos casos algo superior al perfil de JPO habitual. Sin embargo, no dudo de nuestra capacidad para mejorar las cosas el próximo año tomando en consideración la calidad del diálogo que mantenemos con el JPOSC.”

“A veces ha resultado problemático recibir respuestas detalladas a preguntas acerca de los informes anuales de la situación financiera de la cuenta relativa al Programa de JPO.”

“Nos gustaría mucho recibir de forma sistemática el envío electrónico de toda la información referente al Centro de JPO así como a los Programas de JPO y sus vacantes. También nos sería útil tener el seguimiento profesional de los JPO que hemos patrocinado: por ej. qué cargo desempeñan en qué organización, suponiendo que sean reclutados después de su misión de JPO.”