

## Encuesta acerca de la satisfacción de los socios del CSJPO

### Cuestionario del donador 2006



## Índice

Presentación.....	3
Índice de participación .....	4
Sección 1	
Cooperación y comunicación con el Centro de Servicios de JPO.....	5
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? .....	5
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)? .....	6
1.3 ¿Cuál es el grado de satisfacción, en cuanto a exactitud, que les proporcionan nuestras respuestas a sus preguntas y preocupaciones? .....	7
1.4 ¿Cuál es el grado de satisfacción que les proporcionó la cooperación entre nuestras organizaciones durante el último ciclo de reclutamiento? .....	8
1.5 ¿Cuál es el grado de satisfacción que les proporciona el PNUD en su forma de cumplir con sus obligaciones para con su gobierno? .....	9
1.6 ¿Con qué frecuencia usan/visitan ustedes el sitio web (www.jposc.org) del Centro de Servicios de JPO? .....	10
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?.....	11
1.8 ¿Qué podríamos mejorar para atender de una forma más adecuada las necesidades de información de su gobierno? .....	12
1.9 ¿Qué otra(s) iniciativa(s) le gustaría que el CSJPO tomara para que siguiera mejorando el Programa de JPO y el apoyo a los objetivos del mismo así como a los de su gobierno? .....	12
Sección 2	
La información que les hacen llegar los JPO acerca del Programa de JPO .....	13
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? .....	13
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? .....	14
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? .....	15
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? .....	16
Sección 3	
Comentarios, ideas y evaluaciones de orden general .....	17
3.1 Observaciones positivas o menos positivas, otros comentarios, ideas y evaluaciones:.....	17

## 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:
  - 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**)

Los JPO actuales están patrocinados por 23 donadores:

- |                  |                      |
|------------------|----------------------|
| - 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              |
| - Islandia       |                      |

Sobre este telón de 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 nueva 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** (9 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 20 de noviembre de 2006 a todas las gentes involucradas. La fecha límite para responder fue el 15 de diciembre de 2006.

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 (13/21): 62%

Participación en 2005: 57%

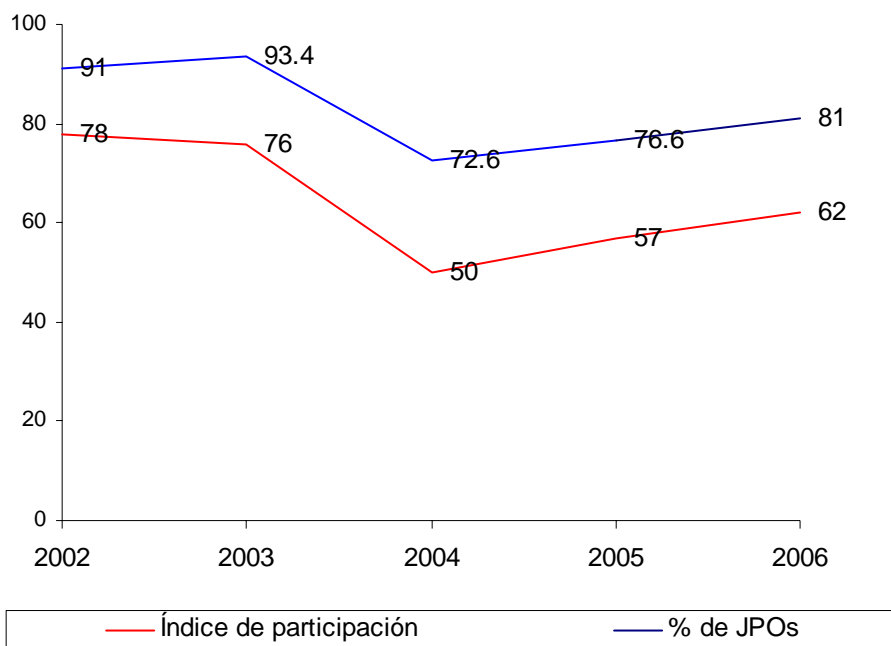
Participación en 2004: 50%

Participación en 2003: 76 %

Participación en 2002: 78 %

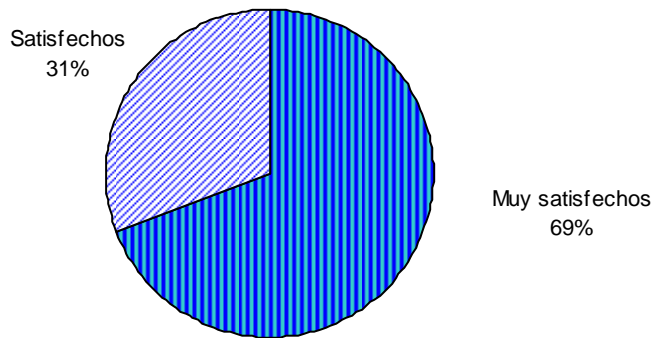
Este cuestionario ha sido enviado a los veintiún países patrocinadores que financiaban a los JPO cuando la encuesta fue lanzada. Trece respondieron al cuestionario.

Los países que han respondido a la encuesta financiaban a **196 JPO** esto es el **81 %** de los JPO administrados por el CSJPO el 1 de noviembre del 2006.

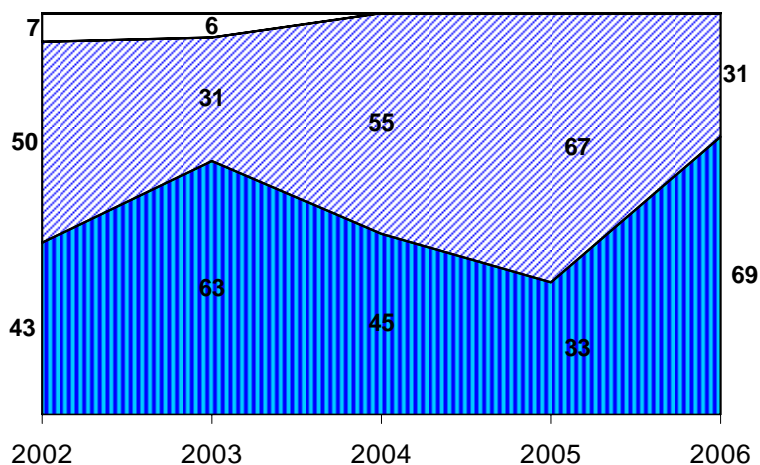


**Sección 1**  
**Cooperación y comunicación con el Centro de Servicios de JPO**

**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?**

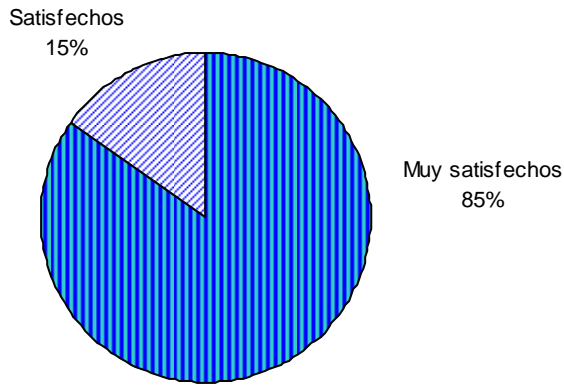


	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni Insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
<b>2006</b> 13 respuestas	<b>69%</b>	<b>31%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
2005 12 respuestas	33 %	67 %	0 %	0 %	0 %
2004 11 respuestas	45 %	55 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 respuestas	63 %	31 %	6 %	0 %	0 %
2002 14 respuestas	43 %	50 %	7 %	0 %	0 %

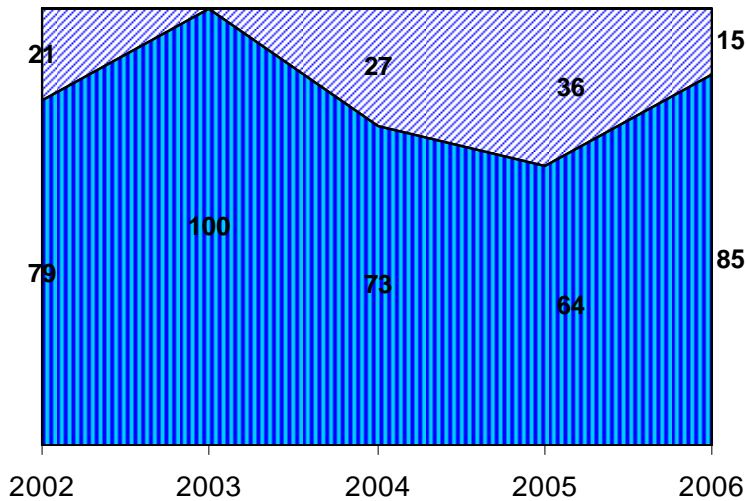


- Muy satisfechos
- ▨ Satisfechos
- Ni satisfechos ni insatisfechos
- ▩ Insatisfechos
- ▣ Muy insatisfechos

**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)?**

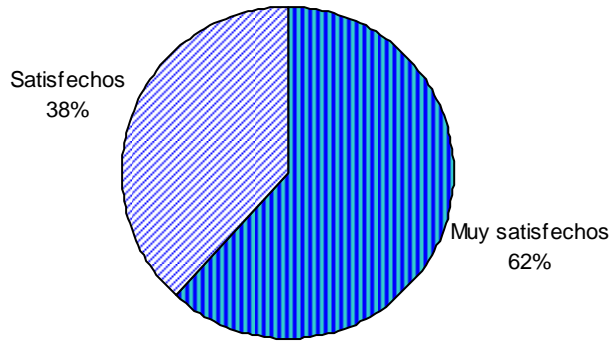


	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni Insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
<b>2006</b> 13 respuestas	<b>85%</b>	<b>15%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
2005 11 respuestas	64 %	36 %	0%	0%	0 %
2004 11 respuestas	73 %	27 %	0 %	0 %	0 %
2003 11 respuestas	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %
2002 14 respuestas	79 %	21 %	0 %	0 %	0 %

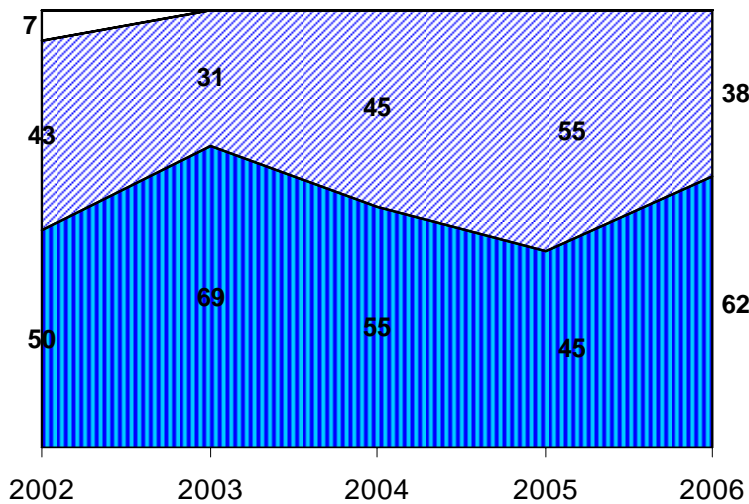


- Muy satisfechos
- ▨ Satisfechos
- Ni satisfechos ni insatisfechos
- Insatisfechos
- Muy insatisfechos

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

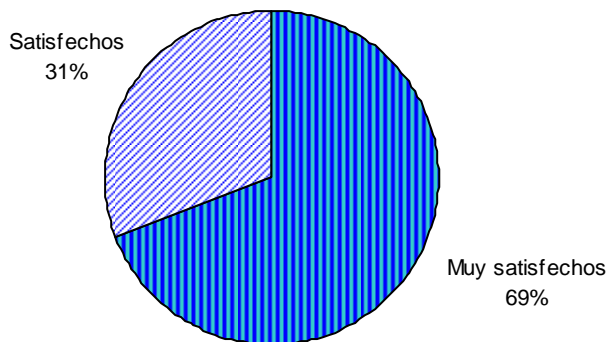


	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni Insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
<b>2006</b> 13 respuestas	<b>62 %</b>	<b>38 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
2005 11 respuestas	45 %	55 %	0 %	0 %	0 %
2004 11 respuestas	55 %	45 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 respuestas	69 %	31 %	0 %	0 %	0 %
2002 14 respuestas	50 %	43 %	7 %	0 %	0 %

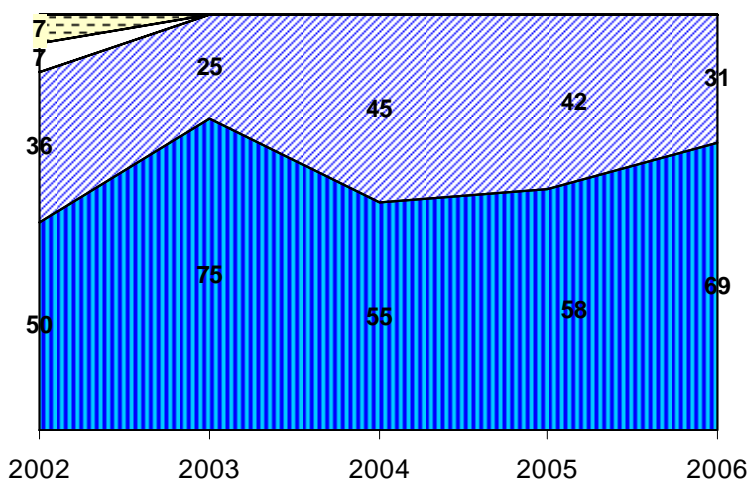


- Muy satisfechos
- ▨ Satisfechos
- Ni satisfechos ni insatisfechos
- Insatisfechos
- Muy insatisfechos

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

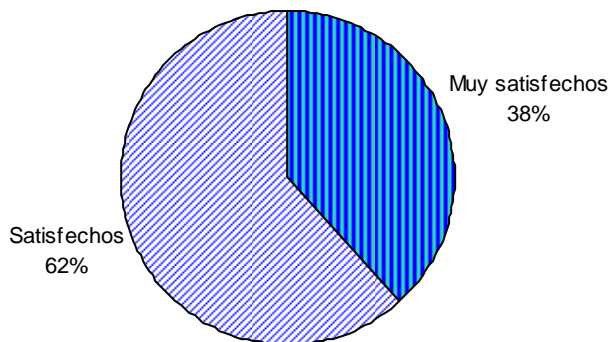


	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni Insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
<b>2006</b> 13 respuestas	<b>69 %</b>	<b>31 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
2005 12 respuestas	58 %	42 %	0 %	0 %	0 %
2004 11 respuestas	55 %	45 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 respuestas	75 %	25 %	0 %	0 %	0 %
2002 14 respuestas	50 %	36 %	7 %	7 %	0 %

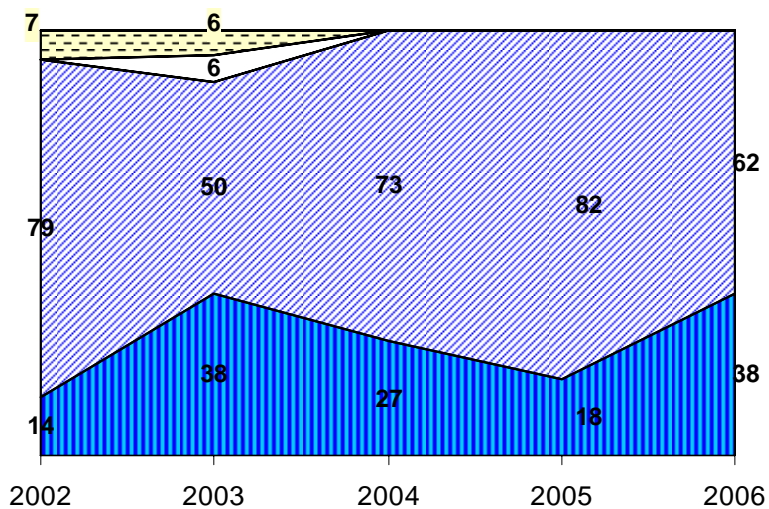


- Muy satisfechos
- Satisfechos
- Ni satisfechos ni insatisfechos
- Insatisfechos
- Muy insatisfechos

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

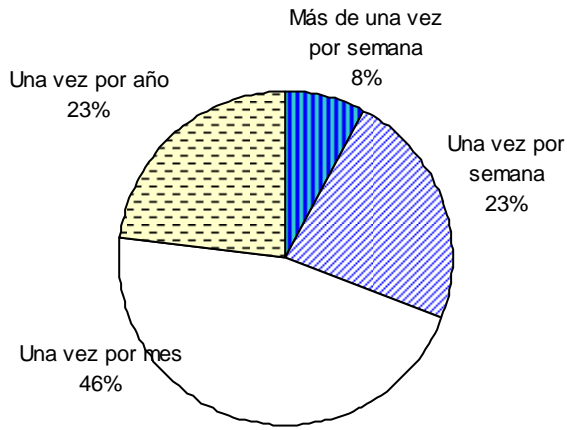


	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni Insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
<b>2006</b> 13 respuestas	<b>38 %</b>	<b>62 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
2005 11 respuestas	18 %	82 %	0 %	0 %	0 %
2004 11 respuestas	27 %	73 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 respuestas	38 %	50 %	6 %	6 %	0 %
2002 14 respuestas	14 %	79 %	0 %	7 %	0 %

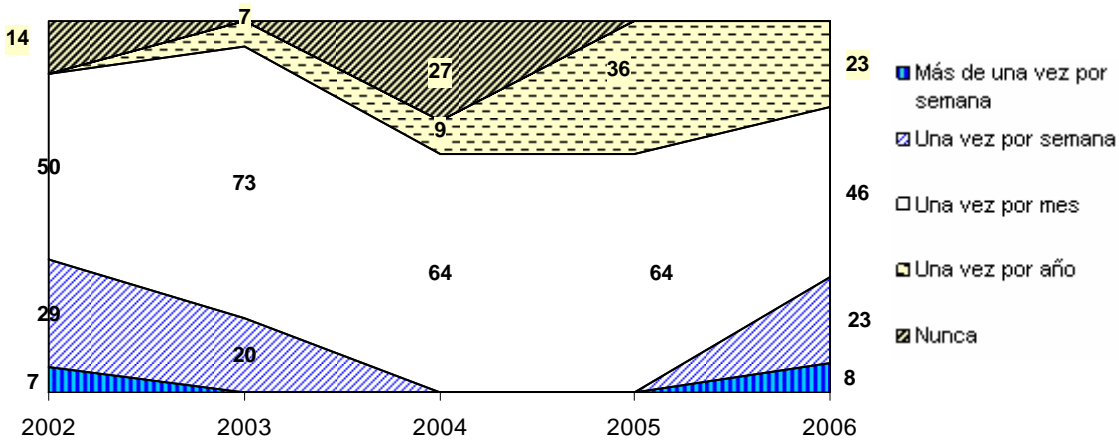


- Muy satisfechos
- Satisfechos
- Ni satisfechos ni insatisfechos
- Insatisfechos
- Muy insatisfechos

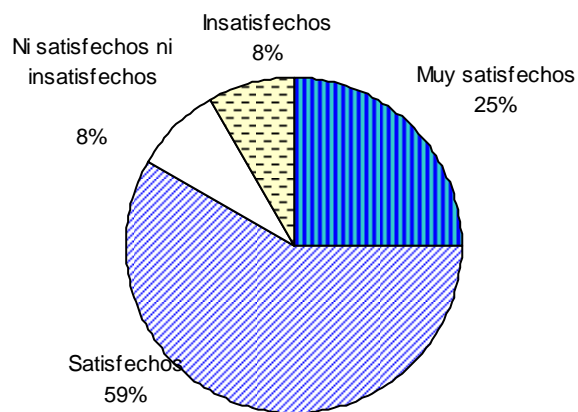
**1.6 ¿Con qué frecuencia usan/visitan ustedes el sitio web (www.jposc.org) del Centro de Servicios de JPO?**



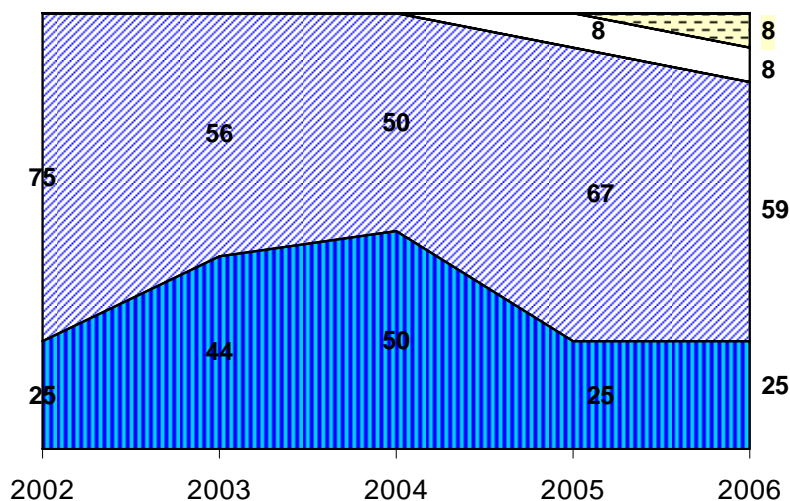
	Más de una vez por semana	Una vez por semana	Una vez por mes	Una vez por año	Nunca
<b>2006</b> 12 respuestas	<b>8%</b>	<b>23%</b>	<b>46%</b>	<b>23%</b>	<b>0%</b>
2005 11 respuestas	0 %	0 %	64 %	36 %	0 %
2004 11 respuestas	0 %	0 %	64 %	9 %	27 %
2003 15 respuestas	0 %	20 %	73 %	7 %	0 %
2002 14 respuestas	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
<b>2006</b> 13 respuestas	<b>25 %</b>	<b>59 %</b>	<b>8%</b>	<b>8%</b>	<b>0%</b>
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?**

“Todos los JPO deberían ser administrados por el CSJPO y no sólo algunos.”

“Mantengan la lista de las vacantes actualizada.”

“Una lista que enumere las solicitudes anuales en materia de JPO.”

“Más comentarios/información acerca del saldo de la cuenta JPO (positivo, nulo) en los informes financieros anuales.”

**1.9 ¿Qué otra(s) iniciativa(s) le gustaría que el CSJPO tomara para que siguiera mejorando el Programa de JPO y el apoyo a los objetivos del mismo así como a los de su gobierno?**

“La armonización de procedimientos relativos a todos los JPO sería muy importante.”

“Animarlos a mantener la comunicación con sus personas de contacto en el seno del Ministerio de Asuntos Exteriores.”

“Incluyan un lugar en su sitio web donde los JPO puedan narrar sus experiencias.”

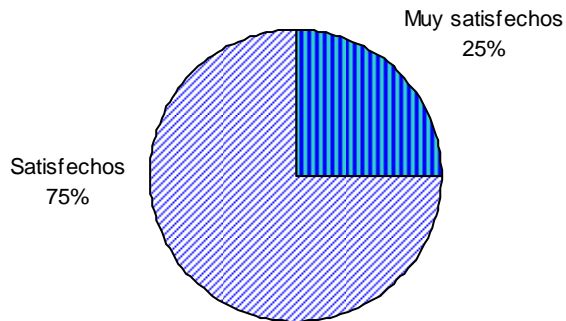
“Incorporar al sistema de reclutamiento del PNUD las demás organizaciones de la ONU provistas de un programa de JPO.”

“Proporcionar a los JPO asesoramiento en torno a las oportunidades de carrera futuras de un modo más estratégico que el actual.”

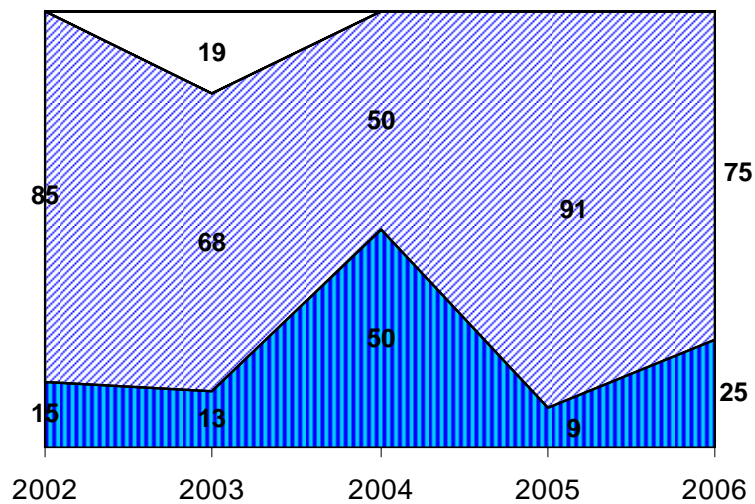
## Sección 2

### 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?

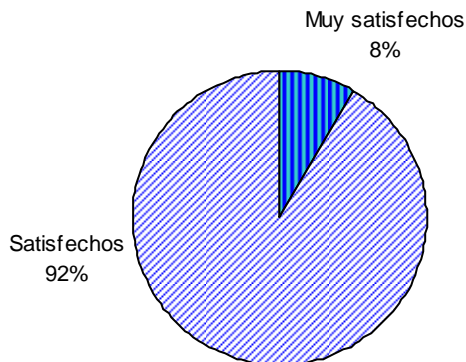


	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni Insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
<b>2006</b> 12 respuestas	<b>25 %</b>	<b>75 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
2005 11 respuestas	9 %	91 %	0 %	0 %	0 %
2004 10 respuestas	50 %	50 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 respuestas	13 %	68 %	19 %	0 %	0 %
2002 13 respuestas	15 %	85 %	0 %	0 %	0 %

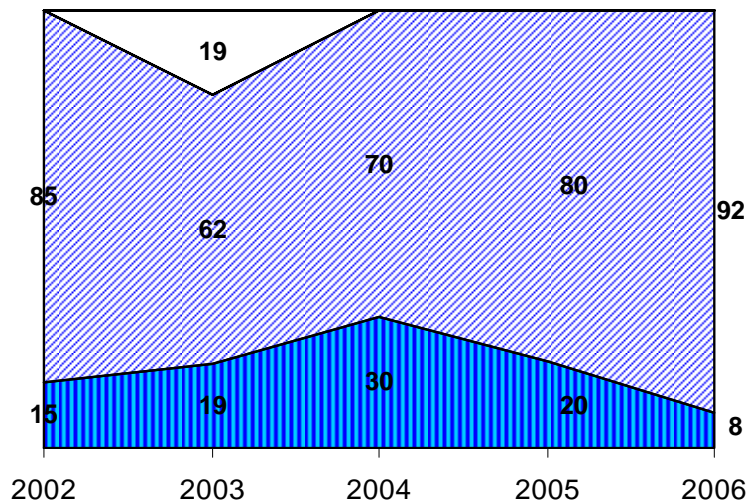


- Muy satisfechos
- ▨ Satisfechos
- Ni satisfechos ni insatisfechos
- ▤ Insatisfechos
- ▥ Muy insatisfechos

**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?**

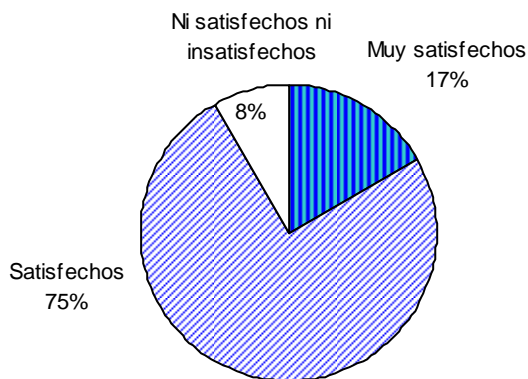


	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni Insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
<b>2006</b> 12 respuestas	<b>8 %</b>	<b>92 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
2005 10 respuestas	20 %	80 %	0 %	0 %	0 %
2004 10 respuestas	30 %	70 %	0 %	0 %	0 %
2003 16 respuestas	19 %	62 %	19 %	0 %	0 %
2002 13 respuestas	15 %	85 %	0 %	0 %	0 %

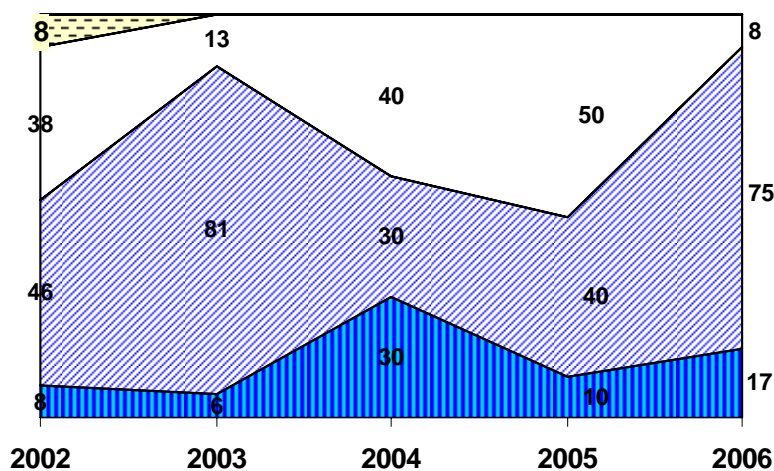


- Muy satisfechos
- Satisfechos
- Ni satisfechos ni insatisfechos
- Insatisfechos
- Muy insatisfechos

**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?**

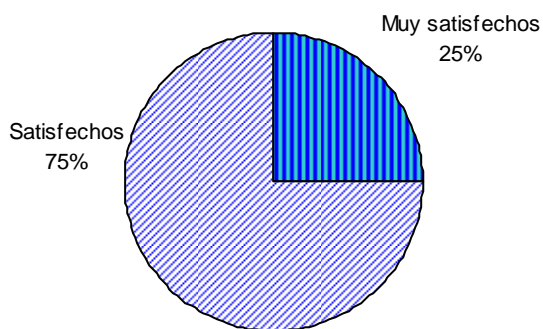


	Muy satisfechos	Satisfechos	Ni satisfechos ni Insatisfechos	Insatisfechos	Muy insatisfechos
<b>2006</b> 12 respuestas	17 %	75 %	8 %	0 %	0 %
2005 10 respuestas	10 %	40 %	50 %	0 %	0 %
2004 10 respuestas	30 %	30 %	40 %	0 %	0 %
2003 16 respuestas	6 %	81 %	13 %	0 %	0 %
2002 13 respuestas	8 %	46 %	38 %	8 %	0 %

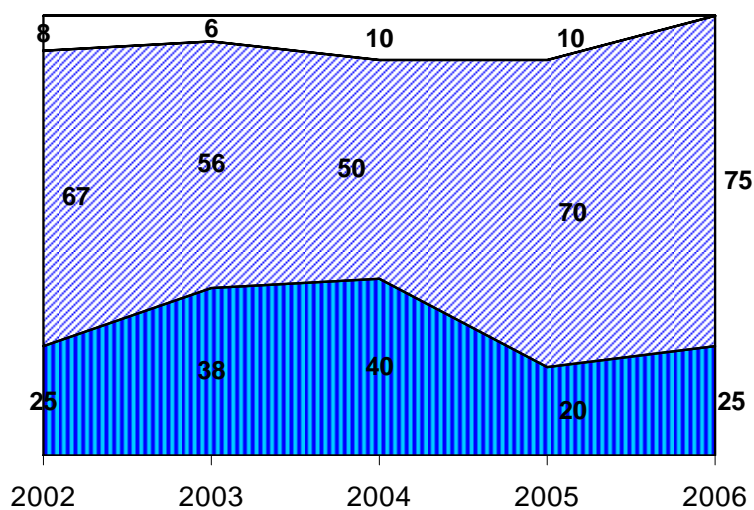


- Muy satisfechos
- Satisfechos
- Ni satisfechos ni insatisfechos
- Insatisfechos
- Muy insatisfechos

**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
<b>2006</b> 12 respuestas	<b>25 %</b>	<b>75 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
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 %



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

## Sección 3

### Comentarios, ideas y evaluaciones de orden general

#### 3.1 Observaciones positivas o menos positivas, otros comentarios, ideas y evaluaciones:

“Nada que mencionar. Me parece que su servicio es muy bueno. Sería conveniente que todos los JPO que trabajan para las Naciones Unidas pudiesen ser gestionados por un servicio. ¿Está esta idea planteada en el proceso de reforma de la organización?”

“Se podría hacer un seguimiento, después de haber terminado el contrato con el organismo, para ver dónde se encuentran los ex-JPO, en qué trabajan y cómo aplican los conocimientos adquiridos. En síntesis, comprobar de qué manera, tras un año de la finalización del contrato, les sirve la experiencia adquirida. Creo que sería de gran utilidad no sólo para todos los donantes, sino también para el propio PNUD, conocer los efectos de este programa sobre la situación laboral de los participantes.”

“En lo que a los JPO se refiere, lo que cuenta es el futuro; a saber, lo que ocurrirá al finalizar el contrato desde el punto de vista del valor añadido.

Esto es fundamental para la organización contratante así como para el interesado. La disposición del JPO para con el mundo exterior, del que forma parte su propio país de origen, debe traducirse en una equitativa y realista “devolución del favor” mediante un intercambio - con los distintos sectores de la cooperación y ayuda (bilaterales) - de los conocimientos, principios y técnicas adquiridos y puestos en práctica durante dos o tres años en una organización internacional.”

“Orientado hacia el cliente, dispuesto a colaborar, eficaz.”

“El desglose anual me plantea un problema, sobre todo con respecto a los nuevos JPO de los que se encarga el Centro tras haber sido transferidos de la OMS o de ONUSIDA.”

“[Nuestro] Programa de JPO está delegado en el PNUD. Con lo cual no solemos recibir directamente comentarios de los JPO. Según lo que sabemos, la mayor parte de ellos están satisfechos. Sin embargo, no podemos rellenar la sección no 2 en nombre de todos ellos.”

“La formación/aprendizaje depende en gran medida del tiempo y comprensión que los Representantes tienen acerca del Programa de JPO y las expectativas de los patrocinadores, ya que los Representantes Residentes a veces suelen pensar que la misión de los Jóvenes Profesionales constituye principalmente un puesto de aprendizaje y que, por lo tanto, los JPO no deberían ausentarse del trabajo tan a menudo.

La parte asesoramiento es, con mucho, el elemento más urgente que se ha de tratar. Con esto no estamos refiriéndonos al curso de formación en Nueva York. ¿Tal vez haya algo en que profundizar todos juntos?

Las atribuciones y responsabilidades (ToR) cambian con mucha frecuencia. A pesar de que hubo una mejora últimamente, el PNUD tal vez debería informar más a las oficinas de campo que nosotros, los patrocinadores, reclutamos en base a puestos muy específicos, para los cuales nos gustaría que sus titulares estuviesen perfectamente capacitados.”

“Comentarios [de nuestros JPOs] relativos a las respuestas dadas en la sección no 2 (arriba):

2.1. Por lo general estoy satisfecho con mi nombramiento, aunque merece la pena discutir y prestar atención a unos cuantos temas:

1) las Atribuciones (TOR): éstas siguen siendo un problema inmenso. Se establecen apresuradamente en las oficinas de campo sin reflexionar sobre las necesidades de la oficina o dependencia en cuestión y sin prestar mucha atención al crecimiento profesional del/de la JPO. Me pidieron a mí personalmente que redactara unos TOR para futuros JPO con la instrucción de no hacerlos demasiado detallados. Creo que el Ministerio de Asuntos Exteriores y las agencias anfitrionas deberían prestar más atención a este asunto ya que ello beneficiaría a) a la agencia en lo que respecta al cumplimiento de sus objetivos, y b) al/a la propio/a JPO.

2) La Supervisión: hay que reunir ciertos requisitos esenciales a fin de que el/la JPO pueda desempeñar su cargo y crecer profesionalmente. ¡Supervisión y orientación adecuadas constituyen importantes requisitos! Estas así como el intercambio de información y conocimientos representan a menudo un problema de gran calado.

2.2. Las asignaciones de viajes de trabajo y capacitación (DTTA) fueron fundamentales para la adquisición de nuevos conocimientos y capacidades. Con todo, las capacidades también se adquieren al ser simplemente una parte integrante de la gestión de proyectos. Sin embargo, las visitas de proyectos se encontraron a veces obstaculizadas por la falta de financiación de los desplazamientos en el interior del país. Hubiera podido resolverse este problema con un fondo destinado a viajes (usándolo para los desplazamientos en relación con los proyectos) y que formase parte del paquete JPO.

2.4. El Centro de Servicios de los JPO ha de ser elogiado por su profesionalismo y puntualidad. Los contactos siempre fueron excelentes a lo largo de la misión y el servicio muy bueno.”