



**MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**  
**Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación del Personal**

**Comportamiento de las Encuestas de Satisfacción de Usuarios Externos, 2007-2010**

La Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Personal del Ministerio de Administración Pública ha realizado una comparación entre las mediciones de los años 2007, 2008 y 2010, con el objetivo de ponderar la evolución de los niveles de satisfacción reflejado a través de la percepción de nuestros usuarios, en virtud de la planificación de metas establecidas y las acciones de mejora asumidas.

El instrumento utilizado ha sido diseñado por ésta Dirección y el mismo se ha aplicado desde el año 2006. En esta herramienta se han agrupado 5 factores (Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Confianza, Empatía), divididos en 17 sub-factores; estandarizando el instrumento para todas las mediciones a fin de valorar, apreciar, analizar y hacer los correctivos de lugar a fin de satisfacer a plenitud los diferentes requerimientos de nuestros usuarios internos (Áreas del MAP), y externos (Instituciones del Estado) y brindarles un servicio oportuno, eficiente, personalizado y libre de errores a través de los conocimientos, habilidades y destrezas que poseen los integrantes de la Dirección y haciendo un uso adecuado de las herramientas tecnológicas, generando todo esto beneficios para la profesionalización de la Administración Pública.

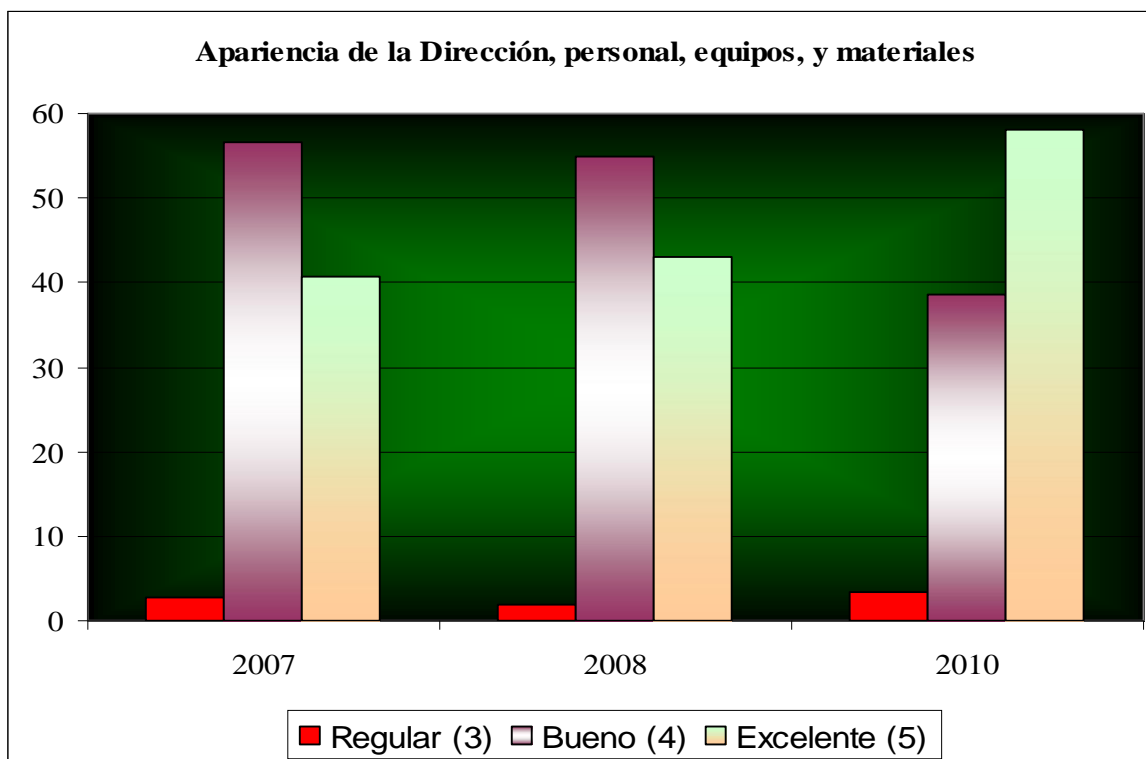
## Comportamiento de las Encuestas de Satisfacción de Usuarios Externos, 2007-2010

### SECCIÓN 1 ELEMENTOS TANGIBLES

**ELEMENTOS TANGIBLES:** En este factor se valora la apariencia física o nivel de estética y pulcritud tanto del mobiliario como de los servidores y los materiales de la Dirección.

Año	Regular (3)	Bueno (4)	Excelente (5)
2007	2.66%	56.67%	40.67%
2008	2%	55%	43%
2010	3.33%	38.67%	58%

Fuente: Tabla comparativa medición 2007-2008/ Informe medición 2010



#### Comentarios:

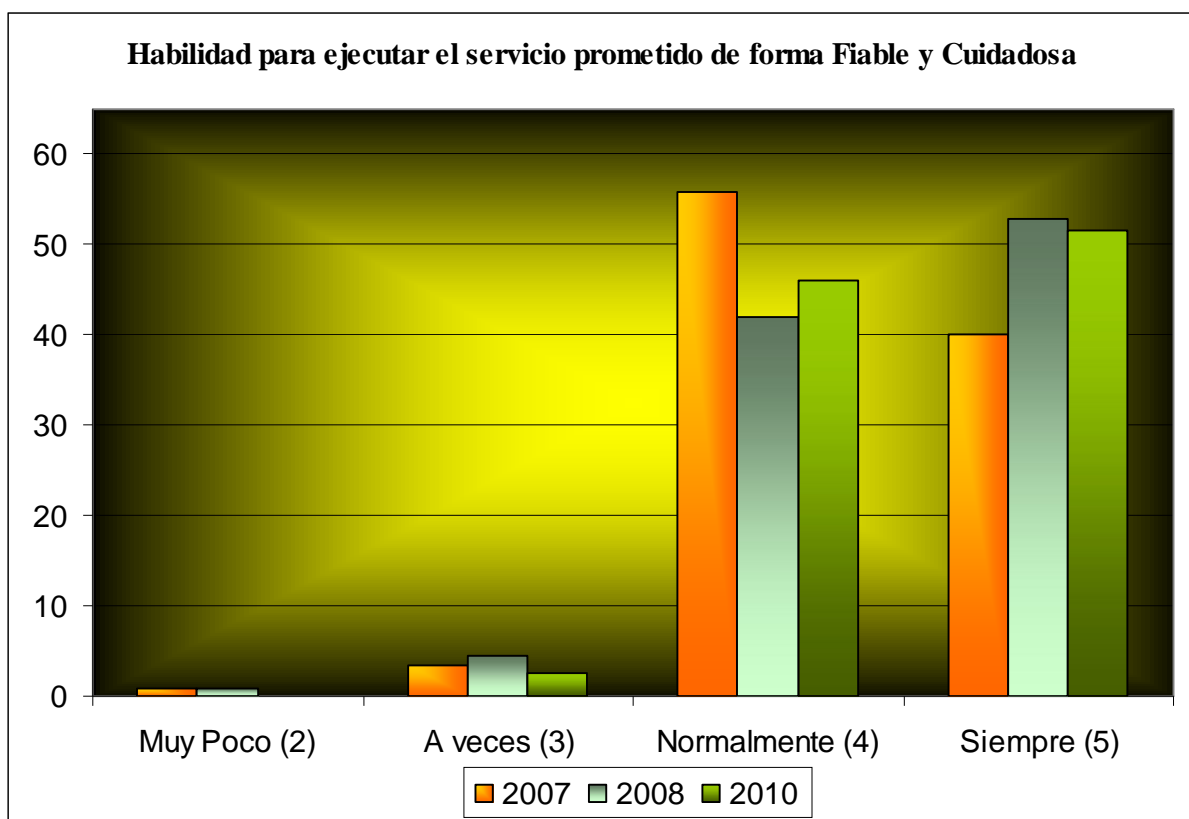
Según los datos obtenidos de las encuestas aplicadas en los años 2007, 2008 y 2010 a los clientes externos, usuarios de los servicios brindados por la Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Personal, en el año 2007, un 40.67% consideró Excelente, la apariencia física, estética y pulcritud tanto del mobiliario como de los servidores y los materiales de la Dirección. En el año 2008 obtuvo un 43% reflejando un aumento de un 2.33% del año anterior. Ya para el año 2010 alcanzó un 58% mostrando un incremento de un 15% de excelencia con relación al anterior.

## SECCIÓN 2 FIABILIDAD

**FIABILIDAD:** En este factor se valora la habilidad de los integrantes de la Dirección para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Año	Muy Poco (2)	A veces (3)	Normalmente (4)	Siempre (5)
2007	0.75%	3.5%	55.75%	40%
2008	0.75%	4.5%	42%	52.75%
2010	0%	2.5%	46%	51.5%

**Fuente:** Tabla comparativa medición 2007-2008/ Informe medición 2010



### Comentarios:

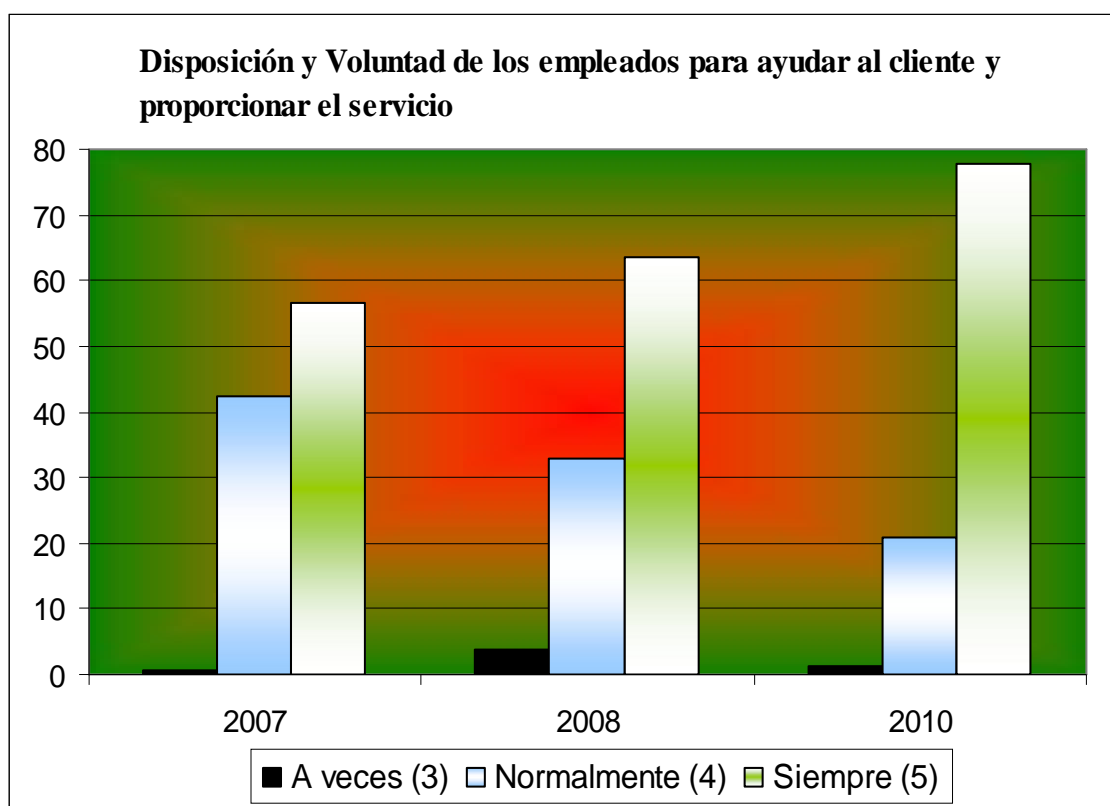
Según los datos de las encuestas aplicadas en los años 2007, 2008 y 2010 a los clientes externos, usuarios de los servicios brindados por la Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Personal, en el año 2007, un 40% consideró que siempre los integrantes de la Dirección ejecutan el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. En el año 2008 obtuvo un 52.75% reflejando un aumento de un 12.75% en la percepción del año anterior. Ya para el año 2010 alcanzó un 51.5% mostrando una baja de un 1.25% con relación al anterior.

### SECCIÓN 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA

**CAPACIDAD DE RESPUESTA:** En este factor se valora la comunicación de plazos, rapidez, actitud proactiva y disponibilidad por parte de los integrantes de la Dirección.

Año	A veces (3)	Normalmente (4)	Siempre (5)
2007	0.75%	42.5%	56.75%
2008	3.75%	32.75%	63.50%
2010	1.25%	21%	77.75%

**Fuente:** Tabla comparativa medición 2007-2008/ Informe medición 2010



**Comentarios:**

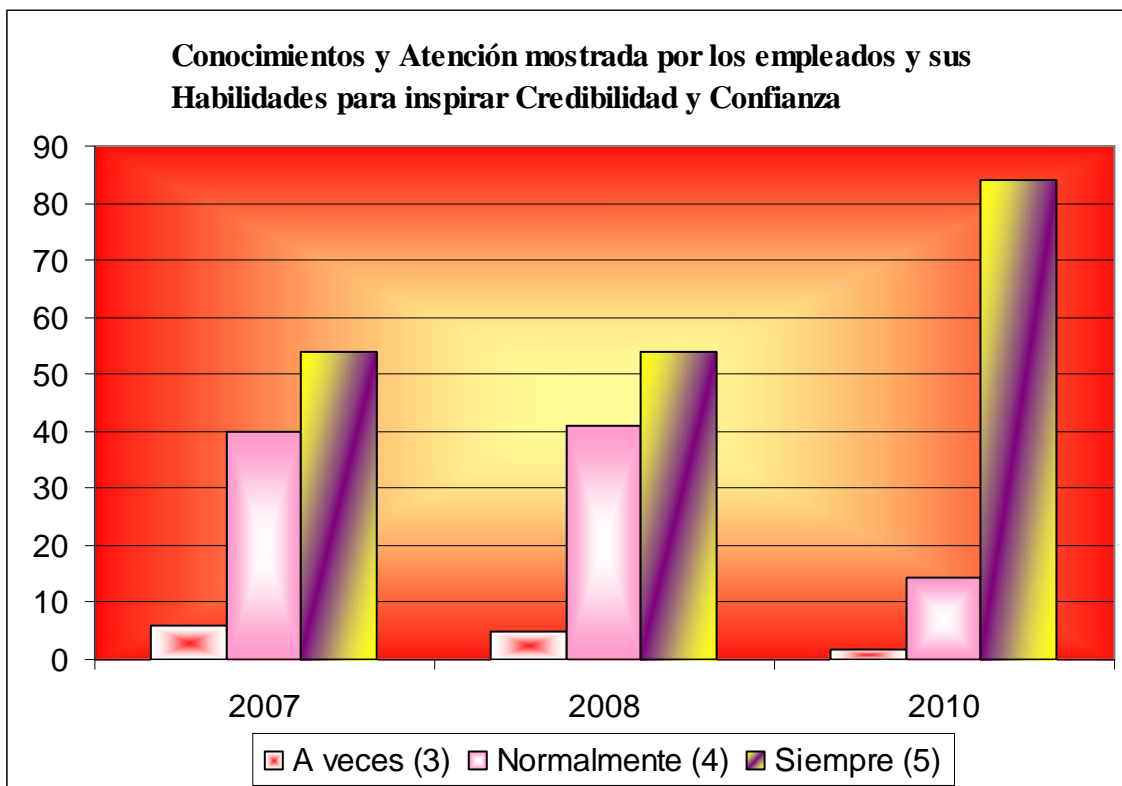
Según los resultados de los años 2007, 2008 y 2010, los clientes externos, usuarios de los servicios brindados por la Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Personal, en el año 2007, un 56.75% consideró que siempre se les comunican los plazos, rapidez, actitud proactiva y existe disponibilidad por parte de los integrantes de la Dirección para proporcionar el servicio requerido. En el año 2008 obtuvo un 63.50% reflejando un aumento de 6.75% del año anterior. Para el año 2010 alcanzó 77.75% mostrando un incremento de 14.25% con relación al anterior

## SECCIÓN 4 CONFIANZA

**CONFIANZA:** En este factor se valoran los conocimientos y atención mostrada por los servidores del departamento y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Año	A veces (3)	Normalmente (4)	Siempre (5)
2007	6%	40%	54%
2008	5%	41%	54%
2010	1.67%	14.33%	84%

**Fuente:** Tabla comparativa medición 2007-2008/ Informe medición 2010



### Comentarios:

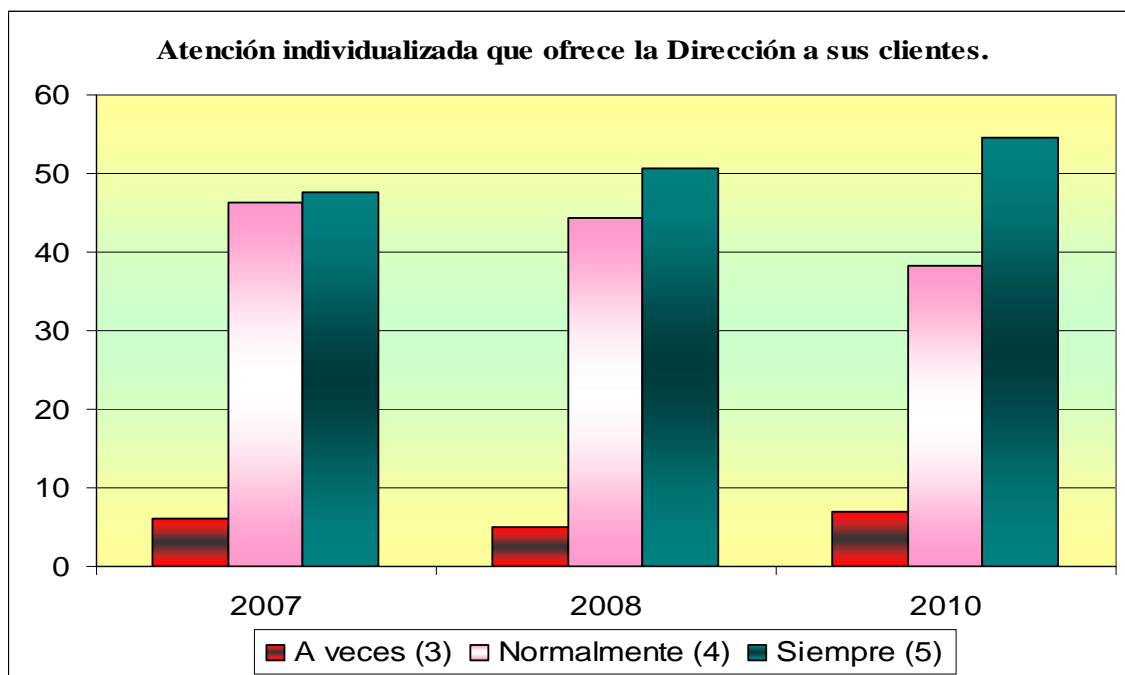
Según los datos obtenidos de las encuestas aplicadas en los años 2007, 2008 y 2010 a los clientes externos, usuarios de los servicios brindados por la Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Personal, en el año 2007, un 54% consideró que siempre los integrantes de la Dirección muestran conocimientos, atención y habilidades las cuales les inspiran credibilidad y confianza. En el año 2008 obtuvo un 54% manteniendo el nivel de satisfacción. Para el año 2010 alcanzó 84% reflejando un incremento de 30% con relación al año anterior.

## SECCIÓN 5 EMPATÍA

**EMPATÍA:** En este factor se valora la medida en que la Dirección comprende y se preocupa por las necesidades e interés de sus clientes y les brinda una atención personalizada.

Año	A veces (3)	Normalmente (4)	Siempre (5)
2007	6%	46.33%	47.67%
2008	5%	44.33%	50.67%
2010	7%	38.33%	54.67%

**Fuente:** Tabla comparativa medición 2007-2008/ Informe medición 2010



### Comentarios:

Según los resultados de los años 2007, 2008 y 2010, los clientes externos, usuarios de los servicios brindados por la Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Personal, en el año 2007, un 47.67% consideró que siempre la Dirección comprende y se preocupa por sus necesidades e intereses y que se les brinda una atención personalizada. En el año 2008 obtuvo 50.67% reflejando un aumento de 3% del año anterior. Para el año 2010 alcanzó 54.67% mostrando un incremento de 4% con relación al anterior.

## ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En la comparación realizada a las mediciones de los años 2007, 2008 y 2010, sobre la percepción de la calidad en los servicios que brinda la Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Personal, tenemos los siguientes resultados:

1. Se advierten algunas variaciones. Estas en general indican un aumento en la proporción de clientes/ usuarios que catalogan los servicios de la Dirección como “Excelente”, así como los que lo califican como “Regular”, disminuyendo en su mínima expresión la percepciones de insatisfacción. Lo que indica que la Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Personal como consecuencia de las acciones correctivas de años anteriores muestra una mejora continua en la prestación de sus servicios
2. Con relación a la valoración de la apariencia física de la Dirección, equipos, materiales y personal (Elementos Tangibles), tenemos que la percepción en esta nueva medición aumento 15% de excelencia con relación a la medición anterior.
3. En la valoración relacionada con la habilidad de la Dirección para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa (Fiabilidad), tenemos que el número de clientes/ usuarios que cataloga este factor como excelente experimentó una baja de 1.25%, con relación al año anterior; pero aun así nos mantenemos dentro de un alto nivel de satisfacción ya que ese porcentaje se refleja en las consideraciones normales con un crecimiento de 4% en relación con el año anterior.
4. El factor que se refiere a la capacidad de respuesta de la Dirección, fue valorado “Excelente” por un total de 77.75% de los encuestados, mostrando un incremento de 14.25% con relación al anterior.

5. El factor referente a la confianza transmitida por el personal de la Dirección en cuanto a los conocimientos que transmiten a sus clientes fue valorado como “Excelente” por un 84% reflejando un incremento de 30% con relación al año anterior, siendo el factor mejor ponderado por los encuestados.
  
6. El factor donde se valora la empatía de los empleados de la Dirección obtuvo un 54.67% de opiniones “Excelente”, lo que indica un crecimiento de 4% con relación a la encuesta anterior.