

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

Medición de la Calidad de los Servicios Brindados por la Dirección de RESEPER

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Personal del Ministerio de Administración Pública, diseñó hace varios años un instrumento que sirve para medir la calidad de los servicios que presta a las instituciones de la Administración Pública, en materia de Reclutamiento y Selección, y de Evaluación del Desempeño. Los sub-factores evaluados por este instrumento suman un total de 17 que a la vez pueden ser agrupados en cinco factores, los cuales detallamos a continuación:

1. **Elementos Tangibles:** En este factor se valora la apariencia física o el nivel de estética y pulcritud tanto del mobiliario como de los servidores y los materiales de la Dirección.
2. **Fiabilidad:** En este factor se valora las habilidades de los integrantes de la Dirección para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. **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
4. **Confianza:** En este factor se valoran los conocimientos y atenciones mostradas por los servidores de la Dirección y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza en sus clientes.
5. **Empatía:** En este factor se valora la medida en que la Dirección comprende y se preocupa por las necesidades e intereses de sus clientes y les brinda una atención personalizada.

En el año 2006 se midió por primera vez la opinión que, sobre estos distintos aspectos relacionados con la calidad de los servicios de esta Dirección, tenían sus clientes directos, tanto internos como externos. Los formularios fueron distribuidos a un universo considerable de Encargados de Oficinas de Recursos Humanos de las instituciones públicas centralizas del poder ejecutivo. En esa ocasión un total de 40 instituciones hicieron llegar los cuestionarios con sus ponderaciones sobre la calidad de los servicios ofrecidos por la Dirección. Los resultados obtenidos en esta primera medición permitieron identificar algunas fortalezas así como algunas áreas de mejora, las cuales fueron implementadas de inmediato.

Al año siguiente, es decir, 2007 y por segunda vez, mediamos la percepción de nuestros ciudadanos/clientes internos y externos; y en esa ocasión realizamos una comparación con la medición anterior a fin de ponderar la evolución de nuestra imagen en virtud de los planes y acciones de mejora asumidos a raíz de los resultados 2006. En esta ocasión 34 instituciones en total hicieron llegar sus consideraciones sobre los servicios prestados por la Dirección y se evidenció una mejoría considerable fruto de las acciones llevadas a cabo.

Por tercera ocasión, ya para el año 2008, mediamos la calidad del servicio brindado por esta Dirección, a consecuencia de la promulgación de la Ley 41-08 de Función Pública y que crea la Secretaría de Estado de Administración Pública, hoy por mandato Constitucional y mediante Decreto, denominado Ministerio de Administración Pública, la cual viene a ampliar nuestro ámbito de aplicación y alcance y nos ha llevado de manera gradual a hacer contactos con instituciones y órganos descentralizados y/o autónomos que antes estaban fuera de nuestro ámbito legal, a fin de orientarlos y darles a conocer nuestros procesos. Esta medición reflejó algunas variaciones, las cuales de manera general indican un aumento en la proporción de clientes que catalogan los servicios de la Dirección como excelentes, así como los que lo califican de regular.

Cabe destacar que la valoración relacionada con las habilidades del personal de nuestra Dirección para ejecutar de modo excelente el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa (Fiabilidad), experimentó un crecimiento de un 13% pasando de un 40% en el 2007 a un 53% en el 2008. Otros factores aumentaron en menor medida, y algunos reflejaron lógicamente áreas de mejora, para las cuales se planificaron acciones correctivas para ser implementadas en el año 2009.

En la actualidad, año 2010, hemos concluido la aplicación de nuestra cuarta medición a los fines de determinar la percepción de nuestros clientes sobre la calidad de los servicios brindados, incluyendo esta vez a instituciones que hasta ahora no habíamos abordado (Descentralizadas y Autónomas), aplicando dos (2) Cuestionarios de medición, uno para los clientes externos y otro para los internos y así apreciar los diferentes niveles de satisfacción y hacer los ajustes de lugar para ambos casos, dando como resultado:

**Medición de la Calidad de los Servicios de la
Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Personal
Cuadro Porcentual de las Frecuencias**

<u>ELEMENTOS TANGIBLES</u>				
1.1 Valore el nivel de organización tangible de la Dirección (apariciencia física)				
Malo	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
0	0	5%	63%	32%
1.2 Valore el nivel de pulcritud en la apariciencia del personal de la Dirección				
Malo	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
0	0	5%	21%	74%
1.3 Evalúe la presentación de los materiales elaborados en la Dirección (folletos, instructivos, informes, formularios, pruebas técnicas, otros).				
Mala	Deficiente	Regular	Buena	Excelente
0	0	0	32%	68%
<u>FIABILIDAD</u>				
2.1 En que nivel la Dirección cumple con las fechas establecidas en los servicios que ofrece.				
Nunca	Muy poco	A veces	Normalmente	Siempre
0	0	0	32%	68%
2.2 En que nivel la Dirección muestra interés en resolver las situaciones que se les presentan a sus clientes.				
Nunca	Muy poco	A veces	Normalmente	Siempre
0	0	5%	26%	69%
2.3 En que escala ubica usted los resultados inmediatos en los servicios ofrecidos por la Dirección.				
Malos	Deficientes	Regulares	Buenos	Excelentes
0	0	5%	42%	53%
2.4 En que nivel cree usted que la Dirección ofrece servicios libres de errores.				
Nunca	Muy poco	A veces	Normalmente	Siempre
0	0	0	84%	16%
<u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u>				
3.1 La Dirección comunica los plazos establecidos para la finalización de los servicios.				
Nunca	Muy poco	A veces	Normalmente	Siempre
0	0	0	21%	79%
3.2 La Dirección ofrece un servicio rápido a sus clientes.				
Nunca	Muy poco	A veces	Normalmente	Siempre
0	0	0	26%	74%
3.3 Los empleados de la Dirección tienen una actitud proactiva en cuanto a los servicios que ofrecen a sus clientes.				
Nunca	Muy poco	A veces	Normalmente	Siempre
0	0	5%	32%	63%
3.4 Los empleados de la Dirección muestran disponibilidad para responder a sus clientes.				
Nunca	Muy poco	A veces	Normalmente	Siempre
0	0	0	5%	95%

CONFIANZA

4.1 El comportamiento de los empleados de la Dirección transmiten confianza a sus clientes.

Nunca	Muy poco	A veces	Normalmente	Siempre
0	0	0	11%	89%

4.2 Los clientes se sienten seguros con el trabajo que realiza la Dirección.

Nunca	Muy poco	A veces	Normalmente	Siempre
0	0	0	21%	79%

4.3 Los empleados de la Dirección tienen suficiente conocimientos para responder a las preguntas de sus clientes.

Nunca	Muy poco	A veces	Normalmente	Siempre
0	0	5%	11%	84%

EMPATIA

5.1 La Dirección da a sus clientes una atención personalizada.

Nunca	Muy poco	A veces	Normalmente	Siempre
0	0	5%	21%	74%

5.2 La Dirección se preocupa por los mejores intereses de sus clientes

Nunca	Muy poco	A veces	Normalmente	Siempre
0	0	5%	37%	58%

5.3 La Dirección comprende las necesidades específicas de sus clientes.

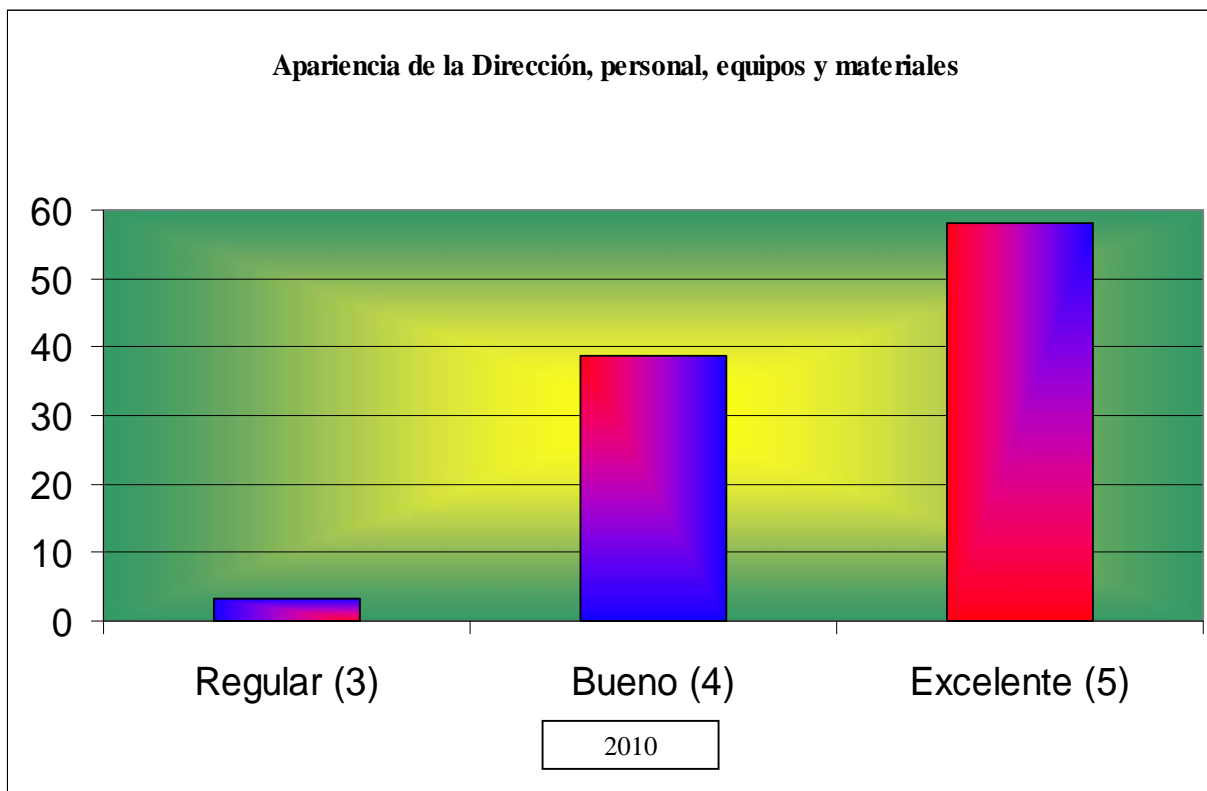
Nunca	Muy poco	A veces	Normalmente	Siempre
0	0	11%	57%	32%

**Medición de la Calidad de los Servicios de la
Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Personal**

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)
2010	3.33%	38.67%	58%

Fuente: Encuesta aplicada clientes externos Dir RESEPER 2010



Comentarios:

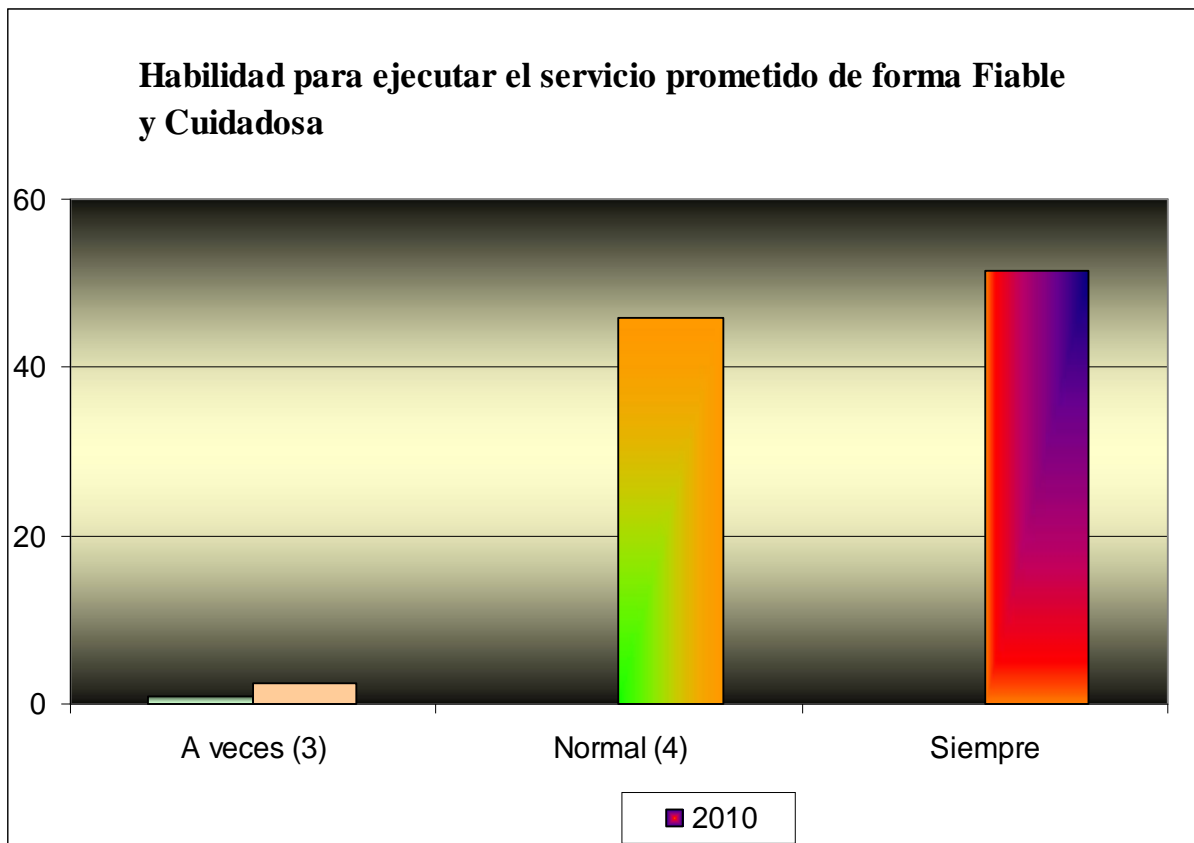
Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los clientes externos, usuarios de los servicios brindados por la Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Personal, el 58% considera de manera general como Excelente, la apariencia física, estética y pulcritud tanto del mobiliario como de los servidores y los materiales de la Dirección, un 38.67% lo estima Bueno, mientras un 3.33% lo aprecia Regular.

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	A veces (3)	Normalmente (4)	Siempre (5)
2010	2.5%	46%	51.5%

Fuente: Encuesta aplicada clientes externos Dir RESEPER 2010



Comentarios:

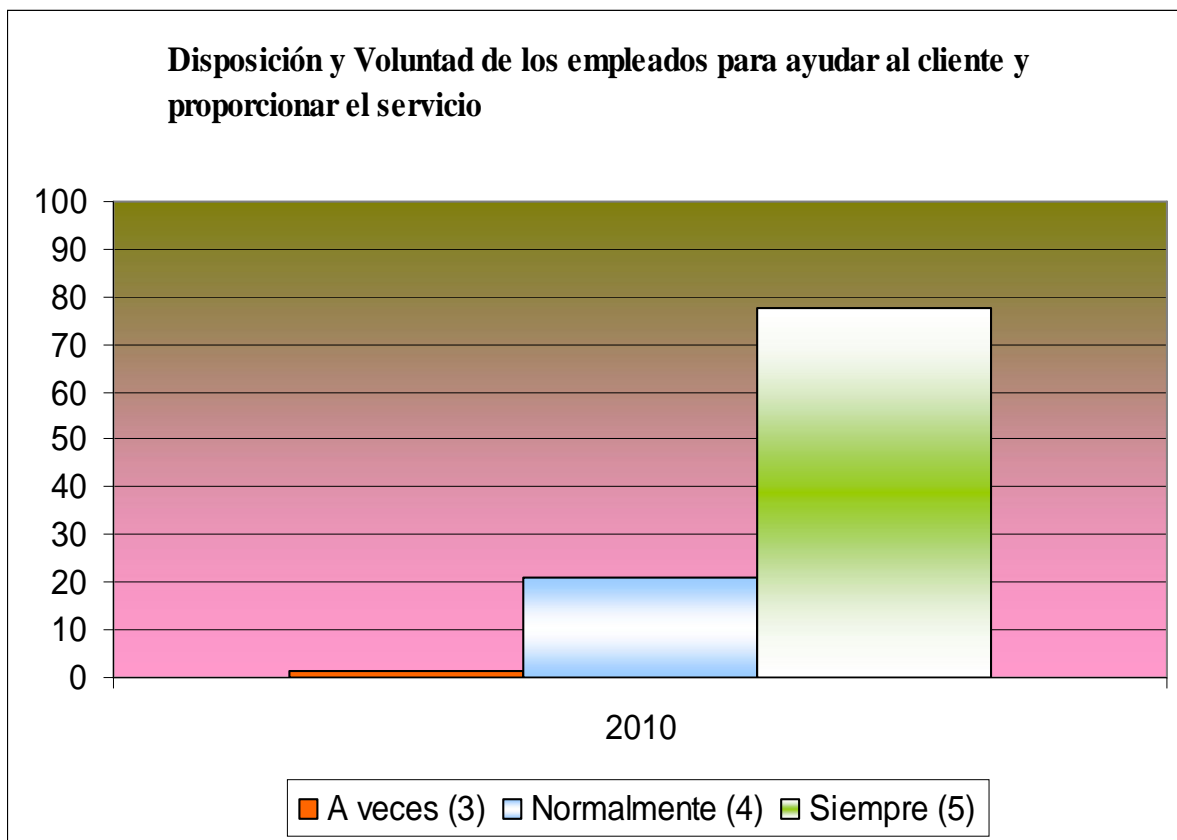
Según los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los clientes externos, usuarios de los servicios brindados por la Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Personal, el 51.5% considera de manera general que siempre los integrantes de la Dirección ejecutan el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, un 46% estima que es normalmente ejecutado, mientras un 2.5% estima que a veces.

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)
2010	1.25%	21%	77.75%

Fuente: Encuesta aplicada clientes externos Dir RESEPER 2010



Comentarios:

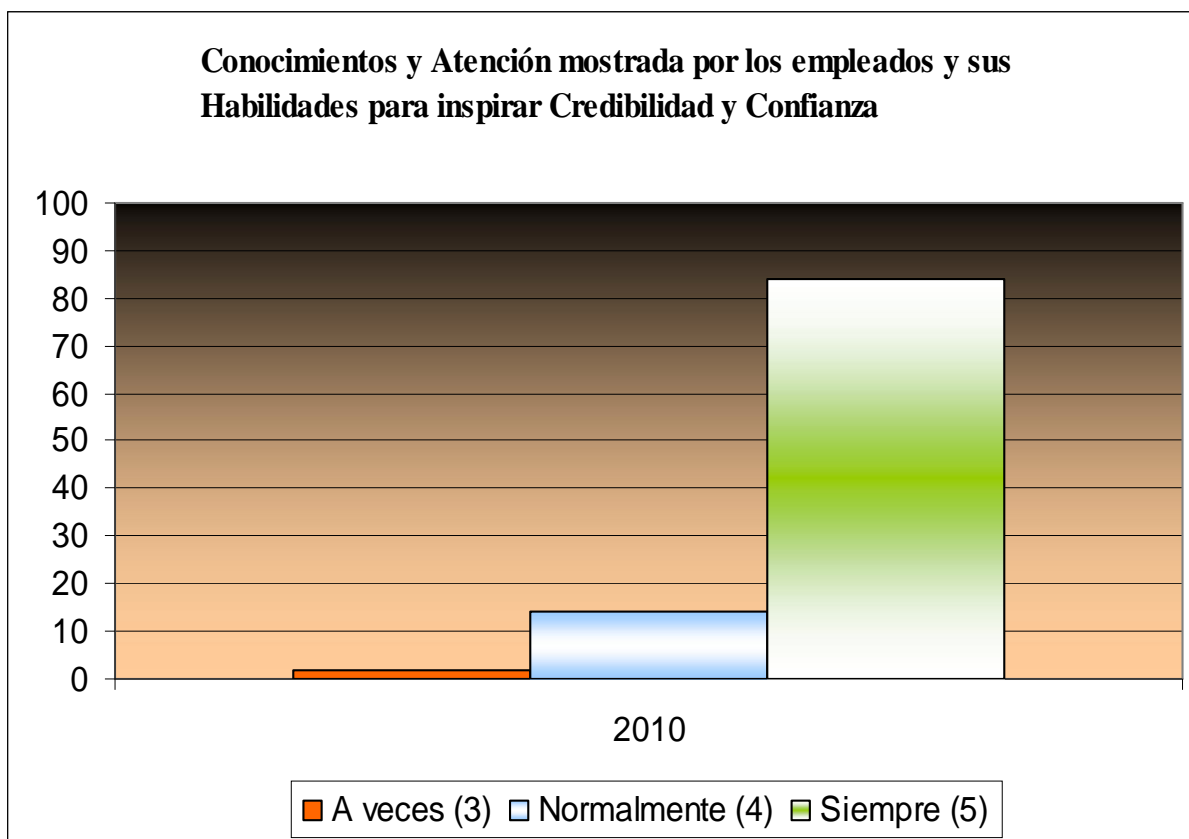
Según los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los clientes externos, usuarios de los servicios brindados por la Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Personal, el 77.75% considera de manera general que siempre se le comunican los plazos, rapidez, actitud proactiva y existe disponibilidad por parte de los integrantes de la Dirección para proporcionar el servicio requerido, un 21% estima que es normalmente comunicado, mientras un 1.25% estima que a veces se les comunica.

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)
2010	1.67%	14.33%	84%

Fuente: Encuesta aplicada clientes externos Dir RESEPER 2010



Comentarios:

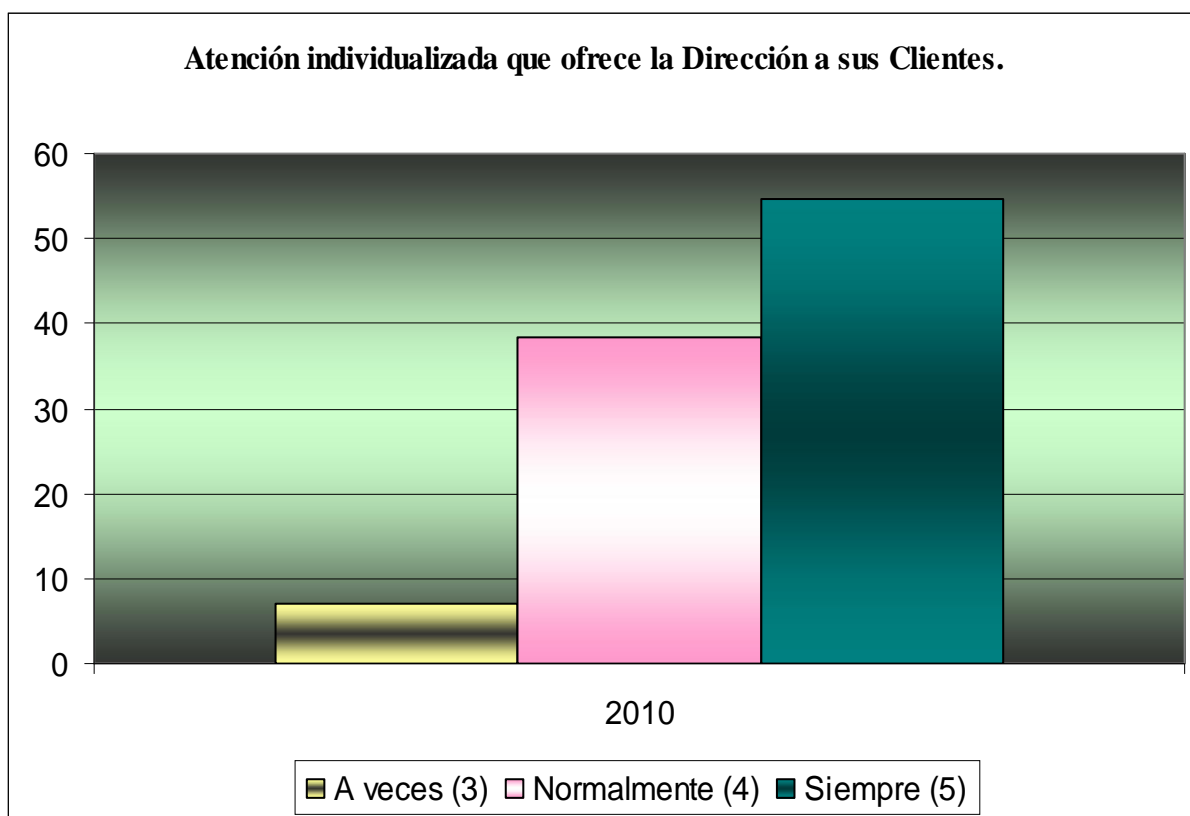
Según los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los clientes externos, usuarios de los servicios brindados por la Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Personal, el 84% considera de manera general que siempre los integrantes de la Dirección muestran conocimientos, atención y habilidades que les inspira credibilidad y confianza, un 14.33% estima que es mostrado normalmente, mientras un 1.67% estima que es mostrado a veces.

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)
2010	7%	38.33%	54.67%

Fuente: Encuesta aplicada clientes externos Dir RESEPER 2010



Comentarios:

Según los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los clientes externos, usuarios de los servicios brindados por la Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Personal, el 54.67% considera de manera general que siempre la Dirección comprende y se preocupa por sus necesidades e intereses y que se les brinda una atención personalizada, un 38.33% estima que es mostrada normalmente, mientras un 7% estima que es a veces reflejado.

ANÁLISIS Y CONCLUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos de la medición sobre la calidad percibida por los clientes externos de los servicios que brinda la Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Personal y fruto del correspondiente análisis de los datos reflejados, podemos concluir de la siguiente manera:

1. Se advierte considerable y consistentemente un aumento en el nivel de satisfacción general mostrado por los clientes externos, usuarios de los servicios que brinda la Dirección de RESEPER.
2. El factor Confianza ha sido el mejor ponderado ya que un 84% considera de manera general que siempre los integrantes de la Dirección de RESEPER muestran conocimientos, atenciones y habilidades, las cuales les inspira credibilidad y confianza, experimentando este factor un incremento de alrededor de un 30% en comparación con mediciones de años anteriores.
3. Otro factor que refleja muy buena valoración, lo es el factor Capacidad de Respuesta, que en cierta forma va de la mano con el factor mencionado anteriormente y que por los datos obtenidos viene a validar dicho resultado. Un 77.75% considera que siempre se le comunican los plazos, que se actúa con rapidez, que el equipo de RESEPER refleja una actitud proactiva y que existe disponibilidad para proporcionarles el servicio requerido, experimentando un incremento positivo de 13.95% de la percepción de nuestros usuarios, en comparación con resultados anteriores.
4. En menor medida los demás factores presentan incrementos positivos en las valoraciones hechas por nuestros usuarios, lo que indica que estamos cumpliendo fielmente con las metas establecidas en nuestros planes y que colaboramos con las entidades públicas en los procesos de los Subsistemas de Reclutamiento y Selección y de Evaluación del Desempeño; garantizando la observancia de las normas relativas a los mismos.
5. De acuerdo con los resultados obtenidos de esta medición, podemos decir que la Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Personal está bien posicionada ante sus usuarios, pero no debemos confiarnos, ya que debemos implementar áreas de mejora en procura de seguir elevando los niveles de satisfacción de nuestros clientes hasta llegar a la excelencia total, como forma de contribuir a la Profesionalización de nuestra Administración Pública.