
Informe del Análisis e interpretación de la Encuesta de Satisfacción de la Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación del Personal

Introducción

A continuación presentamos el análisis e interpretación de los datos levantados en la Encuesta de Satisfacción aplicada a los usuarios internos de los servicios y productos que ofrece la ***Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Personal*** de este Ministerio. La misma fue aplicada a los empleados de aquellas unidades que reciben servicios directos de la Dirección de RESEPER. Dichas direcciones son las siguientes;

- Dirección de Relaciones Laborales
- Dirección de Innovación en la Gestión
- Dirección de Sistemas de Carreras
- Departamento de Recursos Humanos

Esta investigación fue realizada con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los clientes internos de esa Dirección, respecto a los servicios y productos que se les ofrecen, a fin de implementar medidas que conduzcan al mejoramiento de su desempeño, desarrollando así un proceso para elevar la calidad de su gestión interna.

Metodología

Diseño del instrumento de medición

El cuestionario utilizado para el levantamiento de la información fue diseñado con base en las necesidades expresadas por la Dirección de RESEPER, enfocados en aspectos universales del servicio. Los resultados de la misma están presentados por unidades segmentadas y un análisis general de satisfacción a fin de que RESEPER pueda focalizar sus esfuerzos en las mejoras por características y unidades.

Los aspectos del servicio medidos por el instrumento fueron los siguientes;

Disponibilidad: Aspecto del servicio donde el mismo se encuentra disponible siempre que los clientes/ usuarios deseen hacer uso de ellos.

Oportuno: Aspecto del servicio donde el mismo es recibido en el momento justo que se solicita o que se necesita obtener.

Profesional: Aspecto del servicio donde se necesita que el usuario perciba que existe un nivel académico, técnico y de conocimiento en el área o persona que le asiste, así como en la información obtenida.

Confiabilidad: Aspecto del servicio donde se valora la obtención de datos con los cuales se pueden justificar toma de decisiones por parte del cliente/usuario.

Rapidez: Aspecto donde el servicio se valora el tiempo mínimo en el trámite y obtención del mismo.

Amabilidad y cortesía: el servicio debe ser dispensado por personal dispuesto a brindar al cliente/usuario una actitud cordial, de respeto y consideración.

Descripción del Instrumento

El formulario utilizado como instrumento de medición para este estudio se construyó con 10 preguntas, cada una de las cuales es un indicador para evaluar uno de los aspectos del servicio, que revisten interés para dicha dirección. Una de las preguntas del formulario recoge la satisfacción general del encuestado con el servicio.

El formulario fue completado con una solicitud de sugerencia o comentario que permitiera recoger cualquier inquietud adicional que no hubiese sido específicamente contemplada en los ítems de la encuesta.

Las inquietudes expresadas en esta parte fueron agrupadas por tema y tabuladas, a fin de proporcionar a las autoridades de la dirección información que pueda ser de utilidad al momento de llevar a cabo acciones concretas para elevar el grado de satisfacción de la gente, como consecuencia de este estudio.

Procedimiento de Aplicación

El instrumento fue aplicado a un universo de treinta y ocho (38) servidores del Ministerio pertenecientes a las Dirección arriba mencionadas, en un lapso de tiempo una (1) semana

El siguiente cuadro resume la distribución del personal entrevistado por áreas, especificando aquella parte del universo que no participó del ejercicio.

Unidad Administrativa	Personas en la unidad	Respondió a la Encuesta	No respondió la encuesta *
Dir. de Innovación en la gestión	5	4	1
Dir. de Relaciones Laborales	11	10	1
Dir. de Sistemas de Carreras	14	11	3
Dpto. de Recursos Humanos	8	7	1
Totales	38	32	6

* Los empleados que no contestaron la encuesta se encontraban de vacaciones



