



República
del Ecuador

Informe de encuesta de satisfacción de usuarios

Registro Estadístico de Empleo en
la Seguridad Social (REESS)

Mayo 2023



Buenas cifras,
mejores vidas

Tabla de contenido

Introducción	3
Desarrollo.....	4
Recolección de datos.....	4
Usuario.....	4
Resultados de encuesta de satisfacción de usuarios del REESS	4
Conclusiones y recomendaciones.....	12



Introducción

La información que genera el REESS beneficia a diferentes tipos de usuarios que la utilizan con el fin de satisfacer sus necesidades de información. Estas necesidades y el grado de satisfacción que el REESS puede ofrecer, son de especial importancia debido a que permite valorar y evaluar la operación estadística a fin de identificar situaciones de mejora para la gestión y la información que se produce.

Bajo lo expuesto, se desarrolla la encuesta de satisfacción de usuarios del Registro Estadístico de Empleo en la Seguridad Social (REESS) con el fin de generar datos que posibilite identificar el impacto real del REESS para satisfacer las necesidades de información del usuario así como las deficiencias o aciertos de la información que se produce en la Gestión de Estadísticas Económicas en Base a Registros Administrativos (GEERA).

Las variables medidas en la encuesta de satisfacción de usuarios del REESS están enfocadas en valorar los componentes de la calidad del entorno de producción estadística en cuanto a Relevancia, Precisión y Confiabilidad, Oportunidad y Puntualidad, Coherencia y Comparabilidad, y Accesibilidad y Claridad según lo establece y promueve el Código de Buenas Prácticas Estadísticas del Ecuador (CBP).

Los datos recolectados se almacenan y reciben en formato propio de la matriz de usuarios de información que es el documento que contiene los registros de cada usuario que atendió a la encuesta de satisfacción. Con ayuda de este insumo se puede caracterizar y agrupar los usuarios en dos grupos: Usuarios especializados y no especializados. Se resalta la importancia de la clasificación de usuarios debido a que por la naturaleza de cada uno de ellos no es posible analizarlos dentro del mismo conjunto.

Los usuarios especializados se clasifican en dos tipos: internos y externos.

- Usuarios especializados internos: son aquellos usuarios institucionales que pertenecen al INEC y que solicitan información frecuentemente para actividades específicas de su trabajo.
- Usuarios especializados externos: son aquellos usuarios relacionados a la toma de decisiones de política pública, investigadores, especialistas, y otros que utilizan las estadísticas frecuentemente. Normalmente, estos usuarios saben dónde encontrar los datos y como interpretarlos.

Los usuarios no especializados, también conocidos como ocasionales o esporádicos, son aquellos que utilizan ocasionalmente la información estadística para fines específicos, y además encuentran dificultad para obtener la información que necesitan.



Desarrollo

Recolección de datos

La información de los usuarios de información del REESS se recolectó a partir de la herramienta "Limesurvey" que permitió gestionar la aplicación de la encuesta a través del siguiente link: <https://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/encuestas/index.php/494533?lang=es>

Dentro del formulario se aplicaron preguntas de tipo filtro que redirigían al usuario a preguntas específicas dependiendo de la clasificación por tipo de usuario (especializado o no especializado) a la que este pertenecía. A tal efecto, la encuesta para los usuarios especializados comprendió un total de 19 preguntas mientras que la encuesta para los usuarios no especializados abarcó 22 preguntas.

Usuario

El estudio de identificación de necesidades de información para el REESS estuvo destinado a todos los usuarios que hayan solicitado información por alguno de los distintos medios disponibles como oficios, memorandos, correo o quipux a lo largo del periodo de tiempo establecido (un año).

Para este caso el registro de los pedidos de información es administrado por los miembros de equipo del REESS a través del almacenamiento de la información solicitada junto con el detalle de dichos pedidos. En base a dicho registro se identificaron 16 y 8 pedidos de información que fueron solicitados en 2022 y 2023 (hasta la fecha), respectivamente.

De ese modo, a partir del día miércoles 23 de mayo de 2023 se enviaron vía email 24 solicitudes de atención a la encuesta de satisfacción del REESS. La planificación del levantamiento de información se programó hasta el día viernes 12 de mayo de 2023 por lo que en este periodo de tiempo se llevó a cabo el seguimiento respectivo a los usuarios que no participaban hasta el momento en la encuesta a través de correos recordatorios.

Hasta el día 12 de mayo se contó con un total de 7 encuestas diligenciadas completas. Con estos resultados se procede a realizar el análisis respectivo.

Resultados de encuesta de satisfacción de usuarios del REESS

Los usuarios del REESS en el periodo de tiempo definido son, en su totalidad, residentes de la provincia de Pichincha, Cantón Quito. Todos ellos son servidores públicos y pertenecen a instituciones como el Banco Central del Ecuador, Ministerio de Economía y Finanzas, Superintendencia de Control del Poder de Mercado e incluso del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)¹.

¹Los resultados descritos se obtuvieron por medio de las preguntas de la sección de Información General del formulario aplicado.



De las 24 encuestas remitidas vía email, 7 fueron gestionadas completamente lo que corresponde a una tasa de respuesta del 29,2% como se muestra en el siguiente gráfico.

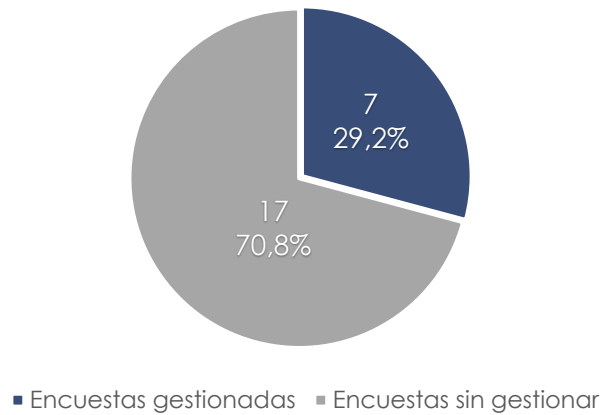


Gráfico 1 Gestión de la encuesta a usuarios del REES
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REES

A partir de la información de las encuestas diligenciadas se puede caracterizar de mejor manera a los usuarios del REES. En ese sentido, se encontró que el 85,7% de usuarios son mujeres y el 14,3% tienen un nivel de instrucción de Maestría como se muestra en los siguientes gráficos.²

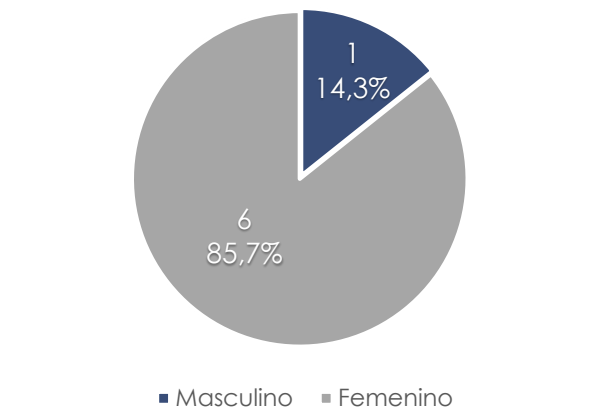
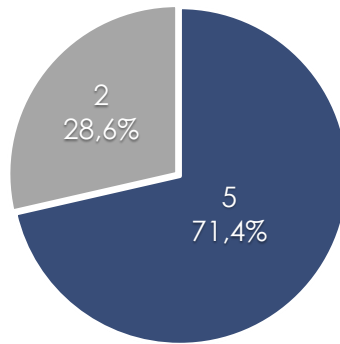


Gráfico 2 Clasificación por género de usuarios del REES
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REES

² Los resultados descritos se obtuvieron por medio de las preguntas de información general del formulario aplicado.

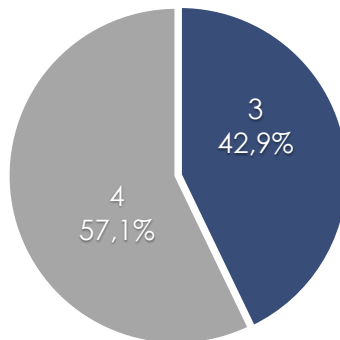




■ Nivel maestría ■ Nivel superior universitario

Gráfico 3 Clasificación por nivel de instrucción de usuarios del REES
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REES

El 100% de usuarios del REES son del tipo Especializados y no existe diferencias significativas entre la porción de usuarios especializados internos y externos. De esa forma, se encontró que el 57,1% de usuarios del REES son del tipo especializados externos, mientras que el restante 42,9% son usuarios especializados internos como se puede observar a continuación³



■ Funcionario INEC ■ Usuario Externo

Gráfico 4 Clasificación por tipo de usuario
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REES

En relación a la interacción del usuario con la información del REES, la gráfica 4 nos muestra que el 71,4% de usuarios manifestó haber conocido al REES a través de medios diferentes a los tradicionales como la página web institucional, redes sociales o prensa, sino más bien su primer contacto con la operación estadística se dio gracias a recomendaciones en mesas técnicas interinstitucionales, sugerencias de otras instituciones públicas ajenas al INEC o incluso por referencias entre direcciones dentro del INEC. ⁴

³ Los resultados descritos se obtuvieron por medio de las preguntas de la sección Descripción Institucional del formulario aplicado.

⁴ Los resultados descritos se obtuvieron por medio de las preguntas de la sección de Interacción con la información del REES del formulario aplicado.



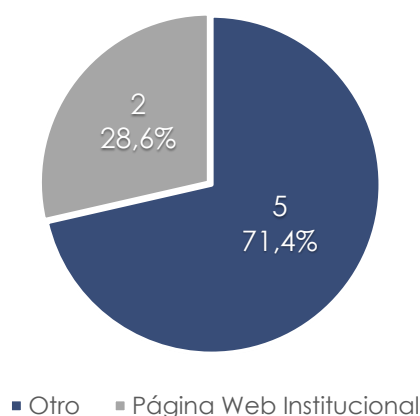


Gráfico 5 Medio por el que el usuario conoció al REESS
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

Sumado a lo anterior, parte importante de los usuarios declararon haber conocido y utilizar productos del REESS por más de 9 meses (85,7% y 71,4%, respectivamente), es decir, emplean la información de la operación estadística desde su primera publicación. El detalle lo puede revisar en el siguiente cuadro

Pregunta / Items	Menos de un mes	De 1 a 3 meses	De 3 a 6 meses	De 6 a 9 meses	Más de 9 meses	Gráfico
¿Hace cuánto tiempo que conoce el REESS y sus productos?	0	0	1	0	6	14,3% 85,7%
¿Hace cuánto tiempo utiliza los productos del REESS?	0	2	0	0	5	28,6% 71,4%

Cuadro 1 Tiempo de interacción con el REESS y sus productos
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

Además, como se puede observar en el gráfico 6, el 71,4% de usuarios utiliza la información del REESS frecuentemente, principalmente para realizar análisis de coyuntura (28,6%) y otras actividades (42,9%) como construcción de indicadores, estimación de modelos econométricos y como insumo para otras operaciones estadísticas, según lo expone el cuadro 2. ⁵

⁵ Los resultados descritos se obtuvieron por medio de las preguntas de la sección de Interacción con la información del REESS del formulario aplicado.



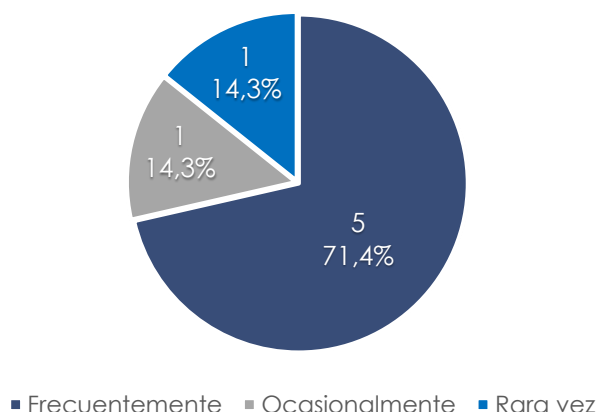
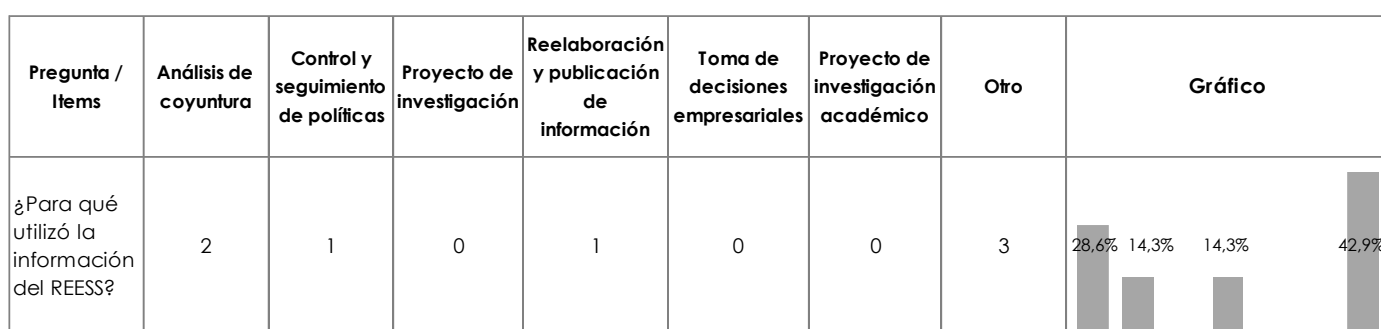


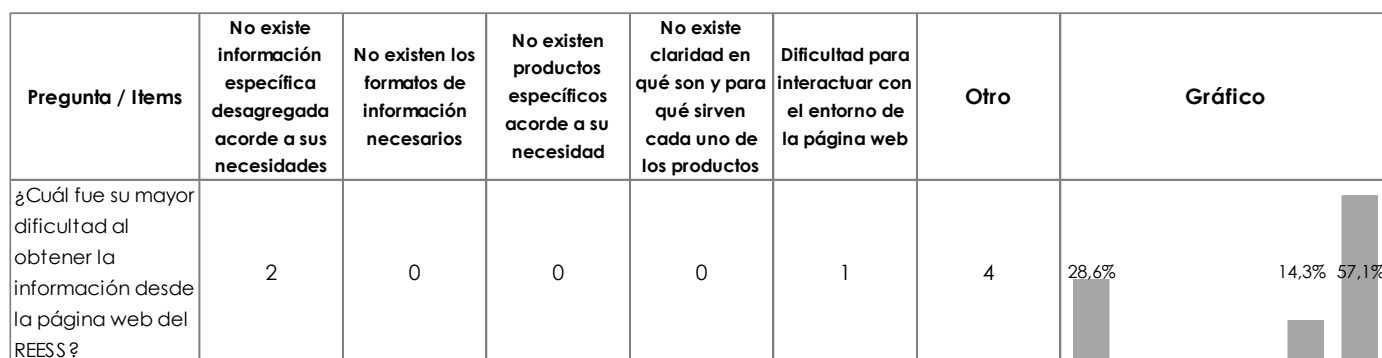
Gráfico 6 Frecuencia de uso de la información del REESS
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

Pregunta / Items	Análisis de coyuntura	Control y seguimiento de políticas	Proyecto de investigación	Reelaboración y publicación de información	Toma de decisiones empresariales	Proyecto de investigación académico	Otro	Gráfico
¿Para qué utilizó la información del REESS?	2	1	0	1	0	0	3	

Cuadro 2 Usos de la información del REESS
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

Por otro lado, los usuarios del REESS solicitan información específica de acuerdo a sus necesidades debido a dificultades en la obtención de dicha información a través del portal de la página web de la operación estadística.

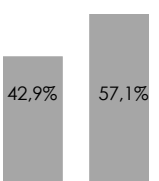
Por tal motivo, el 28,6% de los usuarios declaran que una de las dificultades presentadas es que no existe información específica desagregada acorde a sus necesidades, mientras que el 57,1% agrega que existen otras inconvenientes como la entrega oportuna de la información y la periodicidad con la que se publica dado que los usuarios necesitan actualizaciones mensuales, mas no trimestrales. El detalle se describe a continuación:

Pregunta / Items	No existe información específica desagregada acorde a sus necesidades	No existen los formatos de información necesarios	No existen productos específicos acorde a su necesidad	No existe claridad en qué son y para qué sirven cada uno de los productos	Dificultad para interactuar con el entorno de la página web	Otro	Gráfico
¿Cuál fue su mayor dificultad al obtener la información desde la página web del REESS?	2	0	0	0	1	4	

Cuadro 3 Dificultades en la obtención de información desde la página web del REESS
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS



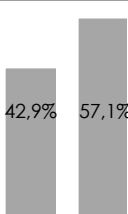
A partir del pedido y despacho de la información, los usuarios mantienen opiniones similares acerca de si la información recibida resolvió sus necesidades. De ese modo, como se puede observar en el cuadro 4, el 42,9% manifestó que la información del REESS resuelve sus necesidades, pero que existen mejores opciones para solventar las mismas; mientras tanto el 57,1% asegura que el REESS resuelve sus necesidades de información.

Pregunta / Items	No resuelve mis necesidades	Las resuelve, pero hay mejores opciones	Resuelve mis necesidades	Supera mis expectativas	Gráfico
¿Considera que la información recibida resolvió sus necesidades de información?	0	3	4	0	

Cuadro 4 Capacidad del REESS para solventar las necesidades de información del usuario

Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

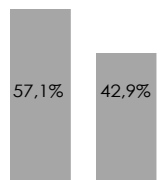
Del mismo modo, los usuarios mantienen opiniones similares en cuanto a la calidad de la información. En el cuadro 5 se puede observar que el 42,9% de usuarios asegura que la información del REESS es de buena calidad, mientras que el restante 57,1% afirma que la información del REESS es de muy buena calidad.

Pregunta / Items	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	Gráfico
¿Cómo calificaría la calidad de la información recibida?	0	0	0	3	4	

Cuadro 5 Calidad de la información del REESS

Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

Además de la calidad de la información, es importante considerar la calidad de la atención prestada, por ende, como se puede notar en el cuadro 6, el 57,1% de usuarios manifestó que la atención fue muy buena y rápida, mientras que el restante 42,9% asegura que la atención fue buena pese a haber esperado un tiempo.

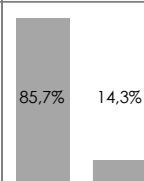
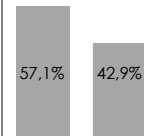
Pregunta / Items	Muy buena y rápida	Buena, esperé un tiempo, pero recibí respuesta	Regular/Lenta	Mala/No recibí una respuesta satisfactoria	Gráfico
¿Cómo considera que fue la atención para resolver su consulta?	4	3	0	0	

Cuadro 6 Calidad en la atención prestada

Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS



En base a la utilidad, calidad en contenido y atención del REESS, el 85,7% de usuarios consideran muy probable el volver a solicitar o utilizar algún producto de esta operación estadística. Además, el 57,1% y 42,9% de los usuarios mantienen como muy probable y probable, respectivamente, la posibilidad de recomendar algún producto del REESS a sus colegas, familiares, amigos o allegados. El detalle se describe a continuación:

Pregunta / Items	Muy probable	Probable	Poco probable	Nada probable	Gráfico
¿Cuál es la probabilidad de que vuelva a solicitar o utilizar algún producto del REESS?	6	1	0	0	
¿Cuál es la probabilidad que recomiende los productos del REESS?	4	3	0	0	

Cuadro 7 Probabilidad de volver a utilizar y recomendar los productos del REESS
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

Por otra parte, en consideración de la opinión de los usuarios, cada producto estadístico del REESS tiene un grado de relevancia diferente en función de la utilidad del mismo. De manera general, el cuadro 7 muestra que para los usuarios la mayor parte de los productos estadísticos del REESS tiene un nivel de relevancia muy alto, a excepción del boletín técnico y las bases de datos, en los que predomina un nivel de relevancia alto⁶.

Cabe destacar que para el 100% de usuarios el producto estadístico más importante son los tabulados y series históricas, seguido del visualizador de información para el cual el 86% de usuarios lo consideran de muy alta relevancia.

Productos estadísticos	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Cuadro resumen	0%	14%	14%	14%	57%
Presentación de principales resultados	0%	0%	0%	29%	71%
Boletín técnico	0%	0%	0%	71%	29%
Visualizador de información	0%	0%	0%	14%	86%
Tabulados y series históricas	0%	0%	0%	0%	100%
Bases de datos	0%	0%	0%	57%	43%
Guía sobre el uso de la base de datos	0%	0%	14%	43%	43%
Diccionario de variables	0%	0%	14%	14%	71%
Fichas de indicadores	0%	0%	0%	29%	71%
Sintaxis para la ejecución de principales indicadores	0%	0%	14%	29%	57%
Documento metodológico	0%	0%	0%	43%	57%
Historia de la operación estadística	0%	0%	43%	14%	43%

Cuadro 8 Relevancia de productos estadísticos del REESS
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

⁶ Los resultados descritos se obtuvieron por medio de las preguntas de la sección de Situaciones de mejora del formulario aplicado.



En otro punto, y aprovechando la opinión de los usuarios, es necesario identificar situaciones de mejora que permitan resolver las no conformidades del usuario con respecto a la información estadística. En ese sentido, el cuadro 9 señala que la principal disconformidad del usuario es la accesibilidad a la información del REESS, seguido de otro punto como la necesidad de contar con información más actualizada, es decir que tenga un menor rezago⁷.

Aspecto a mejorar	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Calidad	1	14,3%
Variedad	1	14,3%
Accesibilidad	3	42,9%
Formatos	1	14,3%
Contenido	1	14,3%
Canales de atención	1	14,3%
Otro	2	28,6%

Cuadro 9 Aspectos a mejorar del REESS

Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

Finalmente, los usuarios emiten recomendaciones o sugerencias que puedan ayudar a mejorar diferentes aspectos de la operación estadística. Entre las recomendaciones registradas está la necesidad de reducir los tiempos de entrega de información de los pedidos, además de incluir desagregaciones a la información del REESS como datos acerca de las actividades que los afiliados realizan en las empresas e indicadores del número de afiliados con respecto a la Población Económicamente Activa (PEA), Población en Edad de Trabajar (PET), etc.

⁷ Los resultados descritos se obtuvieron por medio de las preguntas de la sección de Situaciones de mejora del formulario aplicado.



Conclusiones y recomendaciones

- El 100% de usuarios del REESS que atendieron a la encuesta son del tipo especializado y no existen diferencias significativas entre la proporción de usuarios internos y externos. Además son residentes de la provincia de Pichincha, cantón Quito , pertenecientes en su totalidad a instituciones públicas
- Siete de cada diez usuarios del REESS utilizan la información del REESS frecuentemente para tareas como la construcción de indicadores, estimación de modelos econométricas y como insumo para otras operaciones estadísticas.
- Las principales disconformidades del usuario con respecto al REESS son que no existe información específica desagregada acorde a sus necesidades y la necesidad de contar con información más actualizada, es decir, que tenga un menor rezago.
- Los usuarios mantienen opiniones positivas acerca de la capacidad de la información del REESS para resolver sus necesidades, la calidad de la información y la calidad de la atención recibida.
- Para el 100% de usuarios el producto estadístico más relevante son los tabulados y series históricas seguido del visualizador de información.
- Se recomienda, por parte del usuario, reducir los tiempos de entrega de los pedidos de información y considerar la posibilidad de añadir desagregaciones a la información del REESS.
- Se recomienda fortalecer la promoción en la difusión del REESS para que los usuarios descubran la operación estadística por medio de canales oficiales del INEC además de por recomendaciones.

Elaborado por:	Kevin Estrella	
Revisado y aprobado por:	Henry Valdiviezo	
Fecha	17 de mayo de 2023	



A man wearing a cap and a vest is standing in a warehouse, looking at a clipboard. He is surrounded by shelves filled with cardboard boxes and bags. The image has a teal overlay.

INEC | Buenas cifras,
mejores vidas



@ecuadorencifras



@ecuadorencifras



@InecEcuador



t.me/euadorencifras



INEC/Ecuador



INECEcuador



INEC Ecuador