



República
del Ecuador

Informe de encuesta de satisfacción de usuarios

Registro Estadístico de Empleo en
la Seguridad Social (REESS)

Octubre 2024



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.....	11



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 posibiliten 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/656354?lang=es>

La encuesta consta de 28 preguntas organizadas en cinco secciones: 7 preguntas en Información General, 6 en Descripción Institucional, 5 en Interacción con la Información del REESS, 6 en Satisfacción con la Información del REESS y 4 en Situaciones de Mejora.

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 entre octubre de 2023 a octubre 2024.

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 24 pedidos de información que fueron solicitados desde segunda semana de octubre 2023 hasta la primera semana de octubre 2024.

De ese modo, a partir del día viernes 11 de octubre de 2024 se enviaron vía email 38 solicitudes de atención a la encuesta de satisfacción del REESS. La planificación del levantamiento de información se programó hasta el día jueves 24 de octubre de 2024.

Hasta la fecha en mención se contó con un total de 18 encuestas diligenciadas completas. Por tanto, 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 mayoría – 94,4% del total - residentes de la provincia de Pichincha, Cantón Quito; mientras que el restante 5,6%, que corresponde a 1 usuario, pertenece a la provincia del Loja, cantón Loja.

En la misma razón que el análisis anterior, el 88,9% de usuarios corresponden a servidores públicos, y pertenecen a instituciones como el Banco Central del Ecuador, Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, Instituto de Investigación Geológico y Energético, Ministerio de Ambiente, Agua y Transición



Ecológica e incluso del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). El restante 11,1% refiere a investigadores de fundaciones nacionales.¹

De las encuestas remitidas vía email, 18 fueron gestionadas completamente lo que corresponde a una tasa de respuesta del 75,0%; 25,0 puntos porcentuales mayor que la tasa de respuesta registrada en octubre de 2023. Cabe aclarar que la encuesta se envió a todos los usuarios que solicitaron información entre la segunda semana de octubre 2023 hasta la primera semana de octubre 2024, es decir, después de un periodo anual, en lugar de un periodo semestral como se realizaba anteriormente. La representación gráfica la puede apreciar a continuación:

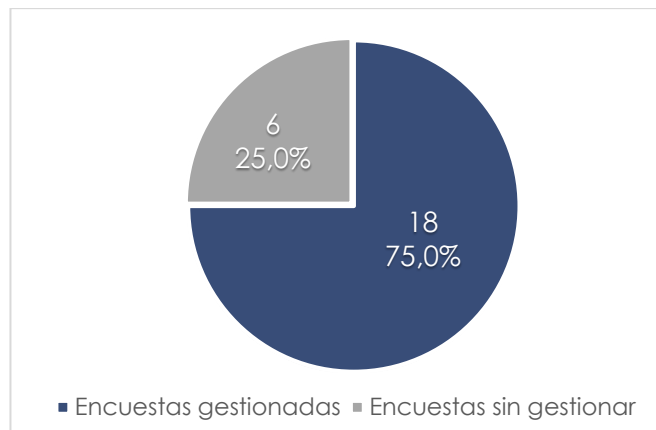


Gráfico 1 Gestión de la encuesta a usuarios del REESS
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

A partir de la información de las encuestas diligenciadas se puede caracterizar de mejor manera a los usuarios del REESS. En ese sentido, se encontró que el 64,7% de los usuarios son mujeres y el 35,3% son hombres². Conviene resaltar que un usuario, al responder en representación de la "Subsecretaría de la Comunidad Ecuatoriana Migrante", no proporcionó información sobre su género:

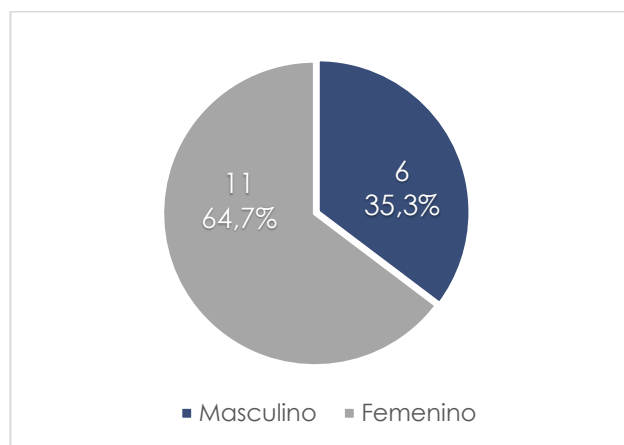


Gráfico 2 Clasificación por género de usuarios del REESS
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

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

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



Además, el 77,8% son usuarios externos, destacando que el 38,9% pertenece al Banco Central del Ecuador, mientras que el 22,2% restante son usuarios internos, esto quiere decir que son parte del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.³

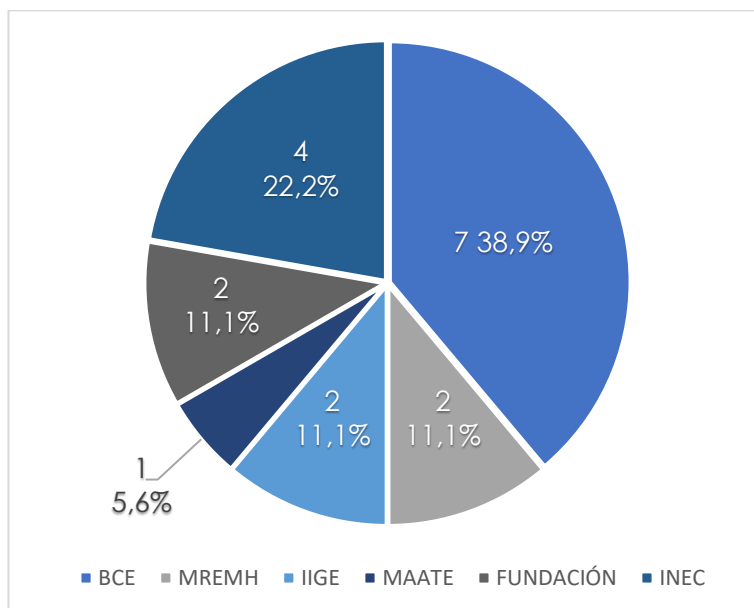


Gráfico 3 Clasificación por tipo de usuario
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

En relación a la interacción del usuario con la información del REESS, la gráfica 4 nos muestra que el 44,4% de los usuarios manifestó haber descubierto al REESS a través de la página web institucional, otro 44,4% por medio de recomendaciones a través de comunicación directa o dentro del proceso de planificación de la producción estadística y el 11,1% restante por colegas o direcciones que ya utilizaban anteriormente el REESS.⁴

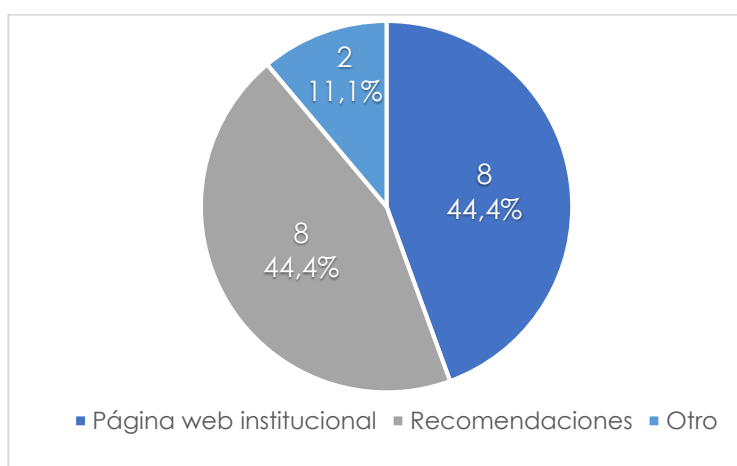


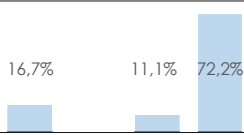
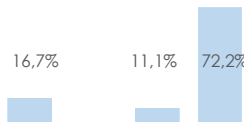
Gráfico 4 Medio por el que el usuario conoció al REESS
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

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 REESS del formulario aplicado.



Sumado a lo anterior, parte importante de los usuarios declararon haber conocido y utilizado productos del REESS por más de 9 meses (72,2% en ambos casos), es decir que podrían estar empleando la información del REESS desde los inicios de la operación estadística. 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	3	0	2	13	
¿Hace cuánto tiempo utiliza los productos del REESS?	0	3	0	2	13	

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 5, el 55,6% de los usuarios utilizan la información del REESS de manera frecuente y el 44,4% de manera ocasional, principalmente para realizar análisis de coyuntura, según lo expone el cuadro 2.⁵

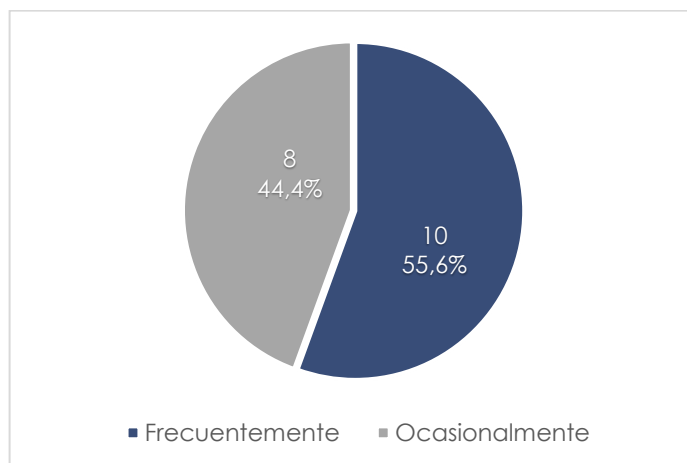
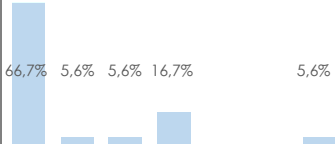


Gráfico 5 Frecuencia de uso de la información del REESS
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

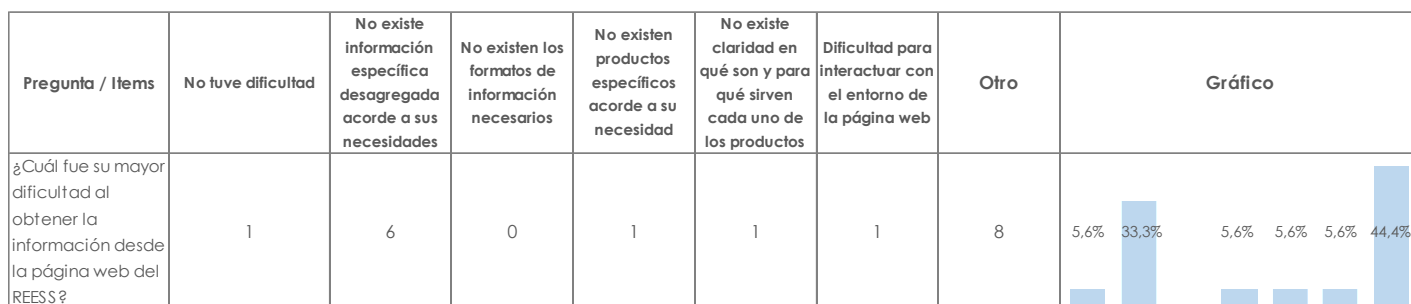
Pregunta / Items	Análisis de coyuntura	Control y seguimiento de políticas	Proyecto de investigación	Reelaboración y publicación de información	Toma de decisiones empresariales	Proyecto de investigación académico	Otro	Gráfico
¿Para qué utilizó la información del REESS?	12	1	1	3	0	0	1	

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

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



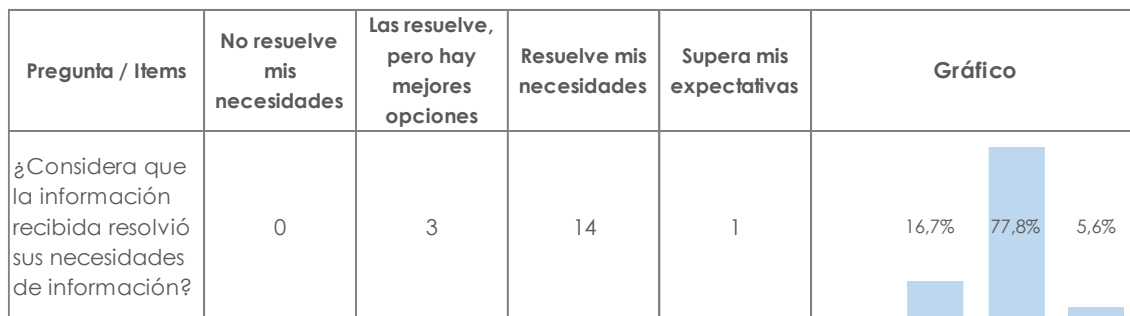
Los usuarios del REESS solicitan información específica de acuerdo a sus necesidades, debido a las dificultades en la obtención de dicha información a través del portal de la página web de la operación estadística. Por tal motivo, el 44,4% de usuarios que seleccionaron la opción "otro", especificaron como dificultad la oportunidad de entrega y la falta de variables que requerían para su análisis. Por otro lado, 33,3% señaló que su principal dificultad fue la inexistencia de información específica desagregada acorde a sus necesidades. El detalle se describe a continuación:



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, gran parte de los usuarios - 77,8%- manifestaron que la información del REESS resuelve sus necesidades de información. De ese modo, mantienen opiniones similares acerca de si la información recibida resolvió sus necesidades, como se puede observar en el cuadro 4:



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

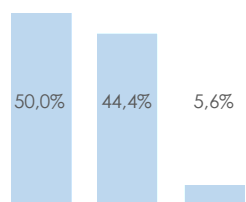
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

Del mismo modo, los usuarios mantienen opiniones positivas en cuanto a la calidad de la información. En el cuadro 5 se puede observar que el 61,1% de usuarios asegura que la información del REESS es de buena calidad, mientras que el restante 38,9% afirma que la información del REESS es de muy buena calidad.



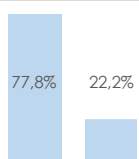
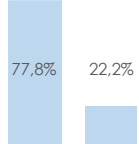
Cuadro 5 Calidad de la información del REESS
Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

Además de la calidad de la información, es importante considerar la calidad de la atención prestada, por ende, como se observa en el cuadro 6, el 50,0% recibió una respuesta buena y rápida y el 44,4%, aunque esperaron un tiempo, si tuvieron una respuesta con respecto a su pedido de información.

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?	9	8	1	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 77,8% de los usuarios consideran muy probable el volver a solicitar/utilizar y recomendar algún producto de esta operación estadística. 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?	14	4	0	0	
¿Cuál es la probabilidad que recomiende los productos del REESS?	14	4	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 8 muestra que para los usuarios los productos estadísticos del REESS que tienen un nivel de relevancia alta son el cuadro resumen, la ficha de indicadores, la presentación de principales resultados, el boletín técnico, el visualizador de información y la guía sobre el uso de la base de datos; y, en los productos que se consideran con una relevancia muy alta se resalta a las bases de datos, los tabulados y series



históricas, el diccionario de variables y la sintaxis para la ejecución de principales indicadores⁶.

Productos estadísticos	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Cuadro resumen	6%	0%	6%	72%	17%
Presentación de principales resultados	0%	6%	0%	67%	28%
Boletín técnico	0%	11%	0%	61%	28%
Visualizador de información	11%	0%	0%	61%	28%
Tabulados y series históricas	6%	6%	11%	44%	33%
Bases de datos	6%	0%	6%	50%	39%
Guía sobre el uso de la base de datos	0%	6%	11%	61%	22%
Diccionario de variables	0%	0%	11%	56%	33%
Fichas de indicadores	0%	0%	11%	72%	17%
Sintaxis para la ejecución de principales indicadores	0%	6%	6%	56%	33%
Documento metodológico	0%	6%	11%	56%	28%
Historia de la operación estadística	0%	6%	22%	50%	22%

Cuadro 8 Relevancia de productos estadísticos del REESS

Fuente: Encuesta de satisfacción a usuarios del REESS

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 la necesidad de contar con mayor variedad en las desagregaciones de información y prestar mayor atención a los canales por los cuales se atiende los requerimientos de usuarios⁷.

Aspecto a mejorar	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Calidad	0	0,0%
Variedad	7	38,9%
Accesibilidad	8	44,4%
Formatos	2	11,1%
Contenido	4	22,2%
Canales de atención	5	27,8%
Otro	0	0,0%

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 se encuentra incluir desagregaciones a la información del REESS como datos desagregados según divisiones territoriales, acortar las fechas y brindar mayor oportunidad en entrega del pedido de información, mejorar la difusión del servicio de información e incorporar nuevas variables.

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

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



Conclusiones y recomendaciones

- La mayoría de los usuarios del REESS que participaron en la encuesta son usuarios externos. Además, la mayor parte de ellos son residentes de la provincia de Pichincha, cantón Quito, pertenecientes en su totalidad a instituciones públicas
- Los usuarios utilizan la información del REESS de forma frecuente y ocasionalmente, principalmente para realizar análisis de coyuntura.
- Las principales disconformidades del usuario con respecto al REESS son la accesibilidad a la información del REESS, seguido de la necesidad de contar con mayor variedad en las desagregaciones de los datos y prestar mayor atención a los canales por los cuales se atiende los requerimientos de usuarios.
- 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.
- El 77,8% de los usuarios consideran muy probable el volver a solicitar/utilizar y recomendar algún producto de la operación estadística.
- Los productos estadísticos que tienen una relevancia muy alta son las bases de datos, los tabulados y series históricas, el diccionario de variables y la sintaxis para la ejecución de principales indicadores.
- Se recomienda, por parte del usuario, reducir los tiempos y mejorar la oportunidad de entrega de los pedidos de información, considerar la posibilidad de añadir desagregaciones y variables y mejorar la difusión del servicio de información.
- 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:	Melani Benavides	
Revisado y aprobado por:	Libertad Trujillo	
Fecha	29 de octubre de 2024	



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