



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE TRABAJO
EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

2022

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL
MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y
PREVISIÓN SOCIAL



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL
MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y
PREVISIÓN SOCIAL

ÍNDICE GENERAL

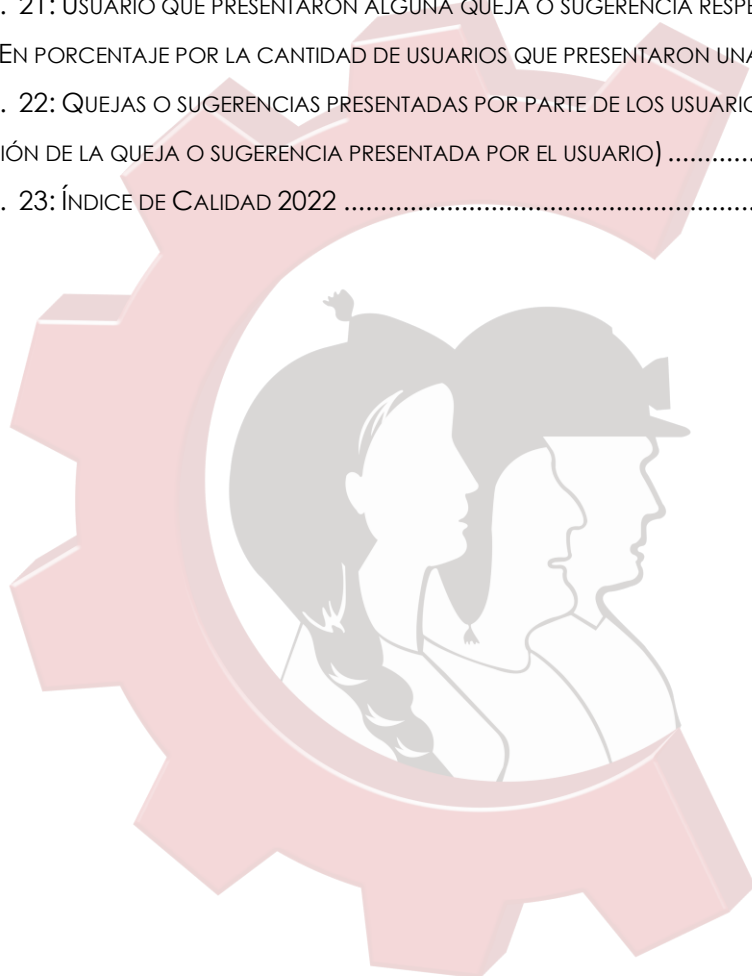
1. OBJETIVO DE LA PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	9
1.1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL	9
1.2. ANTECEDENTES	9
1.3. DISEÑO TEMÁTICO.....	11
1.3.1. Justificación	12
1.3.2. Objetivos	14
1.3.3. Objetivo general.....	14
1.3.4. Objetivos específicos.....	14
1.3.5. Alcances y limitaciones	16
1.3.5.1. Alcances	16
1.3.6. Marco legal	17
1.3.7. Marco conceptual	18
1.3.7.1. ¿Qué es un servicio?	18
1.3.7.2. Calidad	18
1.3.7.3. Usuario	18
1.3.7.4. Calidad del servicio.....	19
1.3.7.5. Satisfacción del cliente	19
1.3.7.6. Bienes tangibles e intangibles	20
1.3.7.7. Atención al cliente	20
1.3.7.8. Calidad en la atención al cliente	20
2. DISEÑO MUESTRAL.....	21
2.1. MARCO MUESTRAL.....	21
2.2. TIPO DE MUESTREO	22
2.3. TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	22
2.4. SELECCIÓN DE MUESTRA (muestreo probabilístico)	22
2.5. FACTORES DE EXPANSIÓN O PONDERADORES	22
2.6. AJUSTES A LOS FACTORES DE EXPANSIÓN (muestreo probabilístico)	24
2.7. ESTIMADORES Y ERRORES DE MUESTREO (muestreo probabilístico)	24
3. DISEÑO DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN	29
3.1. DISEÑO ESTADÍSTICO	29
3.1.1. Universo de estudio	29

3.1.2.	Población objetivo	31
3.1.3.	Cobertura geográfica.....	31
3.1.4.	Nivel de desagregación	32
3.1.5.	Cobertura temática	33
3.1.6.	Periodo de recolección de datos	34
3.1.7.	Periodo de referencia	34
3.1.8.	Definición de variables y construcción de indicadores y/o estadísticas	35
3.1.9.	Productos estadísticos y/o resultados	36
4.	RECOLECCIÓN DE DATOS	37
4.1.1.	Método e instrumento de recolección de datos.....	37
4.1.2.	Diseño de instrumentos de recolección de datos	38
4.1.3.	Organización del personal de campo	39
4.1.4.	Capacitación al personal	39
4.1.5.	Supervisión y control del operativo	39
4.1.6.	Incidencia de campo.....	40
4.1.7.	Validación de los datos en campo.....	40
5.	MÉTODOS DE VALIDACIÓN Y/O CONSISTENCIAS	40
5.1.	CRITERIOS DE CONSISTENCIA Y VALIDACIÓN DE DATOS	40
6.	PROCESAMIENTO DE DATOS	41
6.1.	COMPLETITUD DE DATOS	42
6.2.	PRODUCTOS ESTADÍSTICOS APROBADOS	43
6.3.	MÉTODO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS	43
6.4.	VERIFICACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	77
6.5.	VERIFICACIÓN DE PRODUCTOS ESTADÍSTICOS O RESULTADOS PREVIO A LA DIFUSIÓN.....	77
6.6.	MEDIO DE DIFUSIÓN	78
6.7.	PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	79
7.	GLOSARIO.....	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO NRO. 1: CANTIDAD DE ENCUESTAS REALIZADAS A NIVEL NACIONAL (EN CANTIDAD POR JEFATURA DE TRABAJO)	44
GRÁFICO NRO. 2: POBLACIÓN ENCUESTADA EN LAS JEFATURAS DE TRABAJO A NIVEL NACIONAL (EN CANTIDAD Y PORCENTAJE DE PERSONAS ENCUESTADAS POR GÉNERO Y JEFATURA DE TRABAJO)	
GRÁFICO NRO. 3: POBLACIÓN ENCUESTADA POR RANGO DE EDAD (EN PORCENTAJE POR RANGO DE EDAD)	
GRÁFICO NRO. 4 : POBLACIÓN ENCUESTADA EN LAS JEFATURAS DE TRABAJO A NIVEL NACIONAL (EN PORCENTAJE POR NIVEL DE INSTRUCCIÓN)	
GRÁFICO NRO. 5: POBLACIÓN ENCUESTADA POR SECTOR PRODUCTIVO (EN CANTIDAD DE PERSONAS ENCUESTADAS POR EL SECTOR PRODUCTIVO EN EL QUE TRABAJAN)	
GRÁFICO NRO. 6: POBLACIÓN ENCUESTADA POR TIPO DE USUARIO (EN CANTIDAD DE PERSONAS ENCUESTADAS POR EL TIPO DE USUARIO)	
GRÁFICO NRO. 7: PERSONAS ENCUESTADAS POR ESTADO CIVIL (EN PORCENTAJES POR ESTADO CIVIL)	
GRÁFICO NRO. 8: POBLACIÓN ENCUESTADA POR LA CANTIDAD DE VISITAS REALIZADAS (EN PORCENTAJE POR LA CANTIDAD DE VISITAS REALIZADAS AL MTEPS)	
GRÁFICO NRO. 9: POBLACIÓN ENCUESTADA POR EL MOTIVO DE LA VISITA AL MTEPS (EN PORCENTAJE POR EL MOTIVO DE VISITA)	
GRÁFICO NRO. 10: PERSONAS ENCUESTADAS POR RESULTADO DEL MOTIVO DE SU VISITA AL MTEPS (EN CANTIDAD DE ENCUESTADOS POR EL RESULTADO DEL MOTIVO DE SU VISITA AL MTEPS POR JEFATURA DE TRABAJO)	
GRÁFICO NRO. 11: POBLACIÓN ENCUESTADA POR TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO (EN PORCENTAJE POR EL TIEMPO DE ESPERA)	
GRÁFICO NRO. 12: CALIFICACIÓN DEL USUARIO RESPECTO AL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO (EN PORCENTAJE Y CANTIDAD POR LA CALIFICACIÓN OTORGADA POR EL USUARIO)	
GRÁFICO NRO. 13: CALIFICACIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA INFRAESTRUCTURA DE LAS JEFATURAS DE TRABAJO (EN PORCENTAJE Y CANTIDAD POR LA CALIFICACIÓN OTORGADA POR EL USUARIO)	
GRÁFICO NRO. 14: CALIFICACIÓN DEL USUARIO RESPECTO AL CONOCIMIENTO DEL FUNCIONARIO (EN PORCENTAJE Y CANTIDAD POR LA CALIFICACIÓN OTORGADA POR EL USUARIO)	
GRÁFICO NRO. 15: CALIFICACIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA BIOSEGURIDAD DE LAS JEFATURAS DE TRABAJO (EN PORCENTAJE Y CANTIDAD POR LA CALIFICACIÓN OTORGADA POR EL USUARIO)	
GRÁFICO NRO. 16: CONOCIMIENTO DE LA POBLACIÓN ACERCA DE LAS REDES SOCIALES DEL MTEPS (EN PORCENTAJE POR EL CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE LAS REDES SOCIALES DEL MTEPS)	
GRÁFICO NRO. 17: REDES SOCIALES CONOCIDAS POR EL USUARIO ENCUESTADO (EN PORCENTAJE Y CANTIDAD POR EL CONOCIMIENTO DE LAS REDES SOCIALES DEL MTEPS)	

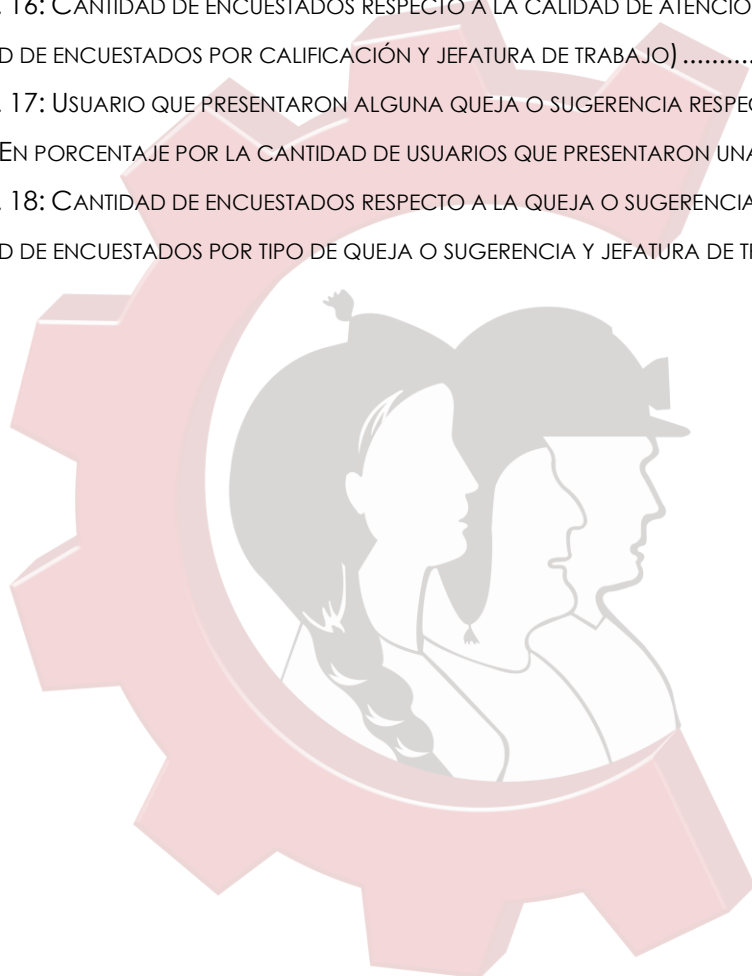
GRÁFICO NRO. 18: RED SOCIAL PREFERIDA POR LOS USUARIOS ENCUESTADOS (EN PORCENTAJE Y CANTIDAD POR LA PREFERENCIA DE LA RED SOCIAL DEL USUARIO)	
GRÁFICO NRO. 19: CALIFICACIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LAS REDES SOCIALES DEL MTEPS (EN PORCENTAJE Y CANTIDAD POR LA CALIFICACIÓN OTORGADA POR EL USUARIO)	
GRÁFICO NRO. 20: CALIFICACIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA DURANTE SU VISITA (EN PORCENTAJE Y CANTIDAD POR LA CALIFICACIÓN OTORGADA POR EL USUARIO)	
GRÁFICO NRO. 21: USUARIO QUE PRESENTARON ALGUNA QUEJA O SUGERENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL MTEPS (EN PORCENTAJE POR LA CANTIDAD DE USUARIOS QUE PRESENTARON UNA QUEJA O SUGERENCIA)	
GRÁFICO NRO. 22: QUEJAS O SUGERENCIAS PRESENTADAS POR PARTE DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS (EN CANTIDAD POR TIPIFICACIÓN DE LA QUEJA O SUGERENCIA PRESENTADA POR EL USUARIO)	
GRÁFICO NRO. 23: ÍNDICE DE CALIDAD 2022	75



ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO NRO. 1: PERSONAS ENCUESTADAS POR GRUPO DE EDAD (EN CANTIDAD POR JEFATURA DE TRABAJO)	47
CUADRO NRO. 2: POBLACIÓN ENCUESTADA EN LAS JEFATURAS DE TRABAJO A NIVEL NACIONAL (EN PORCENTAJE POR NIVEL DE INSTRUCCIÓN)	48
CUADRO NRO. 3: PERSONAS ENCUESTADAS POR SECTOR PRODUCTIVO (EN CANTIDAD DE ENCUESTADOS POR EL SECTOR PRODUCTIVO EN EL QUE TRABAJA POR JEFATURA DE TRABAJO)	49
CUADRO NRO. 3: PERSONAS ENCUESTADAS POR SECTOR PRODUCTIVO (EN CANTIDAD DE ENCUESTADOS POR EL SECTOR PRODUCTIVO EN EL QUE TRABAJA POR JEFATURA DE TRABAJO)	50
CUADRO NRO. 4: PERSONAS ENCUESTADAS POR TIPO DE USUARIO (EN CANTIDAD DE ENCUESTADOS POR TIPO DE USUARIO POR JEFATURA DE TRABAJO)	50
CUADRO NRO. 4: PERSONAS ENCUESTADAS POR TIPO DE USUARIO (EN CANTIDAD DE ENCUESTADOS POR TIPO DE USUARIO POR JEFATURA DE TRABAJO)	51
CUADRO NRO. 5: PERSONAS ENCUESTADAS POR TIPO DE USUARIO (EN CANTIDAD DE ENCUESTADOS POR ESTADO CIVIL POR JEFATURA DE TRABAJO)	52
CUADRO NRO. 6: PERSONAS ENCUESTADAS POR CANTIDAD DE VISITAS AL MTEPS (EN CANTIDAD DE ENCUESTADOS POR LA CANTIDAD DE VISITAS AL MTEPS POR JEFATURA DE TRABAJO)	54
CUADRO NRO. 7: PERSONAS ENCUESTADAS POR EL MOTIVO DE SU VISITA AL MTEPS (EN CANTIDAD DE ENCUESTADOS POR EL MOTIVO DE SU VISITA AL MTEPS POR JEFATURA DE TRABAJO)	56
CUADRO NRO. 8: PERSONAS ENCUESTADAS POR EL RESULTADO DEL MOTIVO DE SU VISITA AL MTEPS (EN CANTIDAD DE ENCUESTADOS POR EL RESULTADO DEL MOTIVO DE SU VISITA AL MTEPS POR JEFATURA DE TRABAJO)	57
CUADRO NRO. 9: PERSONAS ENCUESTADAS POR EL TIEMPO DE ESPERA (EN CANTIDAD DE ENCUESTADOS POR JEFATURA DE TRABAJO)	59
CUADRO NRO. 10: CALIFICACIÓN DEL USUARIO RESPECTO AL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO (EN CANTIDAD DE ENCUESTADOS POR JEFATURA DE TRABAJO)	60
CUADRO NRO. 11: CANTIDAD DE ENCUESTADOS RESPECTO A LA INFRAESTRUCTURA DE LAS JEFATURAS DE TRABAJO (EN CANTIDAD DE ENCUESTADOS POR JEFATURA DE TRABAJO)	62
GRÁFICO NRO. 14: CALIFICACIÓN DEL USUARIO RESPECTO AL CONOCIMIENTO DEL FUNCIONARIO (EN PORCENTAJE Y CANTIDAD POR LA CALIFICACIÓN OTORGADA POR EL USUARIO)	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
CUADRO NRO. 12: CANTIDAD DE ENCUESTADOS RESPECTO AL CONOCIMIENTO DEL FUNCIONARIO (EN CANTIDAD DE ENCUESTADOS POR CALIFICACIÓN Y JEFATURA DE TRABAJO)	63

CUADRO NRO. 13: CALIFICACIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LA BIOSEGURIDAD DE LAS JEFATURAS DE TRABAJO (EN PORCENTAJE Y CANTIDAD POR LA CALIFICACIÓN OTORGADA POR EL USUARIO)	65
CUADRO NRO. 14: RED SOCIAL PREFERIDA POR LOS USUARIOS ENCUESTADOS (EN PORCENTAJE Y CANTIDAD POR LA PREFERENCIA DE LA RED SOCIAL DEL USUARIO)	68
CUADRO NRO. 15: CANTIDAD DE ENCUESTADOS RESPECTO A LA CALIFICACIÓN OTORGADA PARA LAS REDES SOCIALES (EN CANTIDAD DE ENCUESTADOS POR CALIFICACIÓN Y JEFATURA DE TRABAJO)	69
CUADRO NRO. 16: CANTIDAD DE ENCUESTADOS RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA DURANTE SU VISITA (EN CANTIDAD DE ENCUESTADOS POR CALIFICACIÓN Y JEFATURA DE TRABAJO)	71
CUADRO NRO. 17: USUARIO QUE PRESENTARON ALGUNA QUEJA O SUGERENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL MTEPS (EN PORCENTAJE POR LA CANTIDAD DE USUARIOS QUE PRESENTARON UNA QUEJA O SUGERENCIA)	72
CUADRO NRO. 18: CANTIDAD DE ENCUESTADOS RESPECTO A LA QUEJA O SUGERENCIA QUE REALIZO EL USUARIO (EN CANTIDAD DE ENCUESTADOS POR TIPO DE QUEJA O SUGERENCIA Y JEFATURA DE TRABAJO)	74



1. OBJETIVO DE LA PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA

1.1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

En cumplimiento al Programa Operativo Anual de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones, se realizó la tarea específica del Área de Información Estadística sobre el “SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL”, que se centra básicamente en consultar a la población y/o usuarios de esta cartera de estado, mediante encuestas sobre la atención y algunos otros parámetros necesarios de recolección para obtener información sobre el grado de satisfacción de los usuarios durante su visita al Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social – MTEPS.

1.2. ANTECEDENTES

Razón de Ser

“Desarrollamos acciones para promover y proteger el trabajo, el empleo digno, la restitución de los derechos socio-laborales y fundamentales del trabajo, reconocidos a favor de las trabajadoras y los trabajadores, así como de las servidoras y servidores públicos; realizamos actividades destinadas a fomentar el sector cooperativo productivo, en alianza con las organizaciones sindicales y sociales”.

Horizonte Político

“El Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social fortalecido en sus competencias y atribuciones con presencia territorial a nivel nacional, con capacidad operativa y coercitiva, que defiende, protege los derechos socio-laborales y fundamentales del trabajo de las trabajadoras, trabajadores, servidoras y servidores públicos; así

como la promoción del trabajo y el empleo digno, para los diferentes actores de la economía social comunitaria y productiva".

Los objetivos estratégicos son el producto del análisis de los efectos institucionales que genera del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social en el marco de su visión institucional y de sus competencias.

➤ **Derechos socio-laborales**

Promover, proteger y garantizar los derechos socio-laborales, desarrollando e implementando normativa, políticas, programas y proyectos en el marco del trabajo y empleo digno.

➤ **Derechos fundamentales del trabajo**

Erradicar toda forma de trabajo forzoso, las determinantes del trabajo infantil, racismo, discriminación, trata y tráfico en el ámbito laboral; protección de los adolescentes y jóvenes trabajadores; asimismo, reducir la brecha salarial entre hombres y mujeres, trabajadores del campo y ciudad en situación de vulnerabilidad, a través de la restitución de los derechos socio-laborales y fundamentales.

➤ **Promoción y Fortalecimiento del Sector Cooperativo**

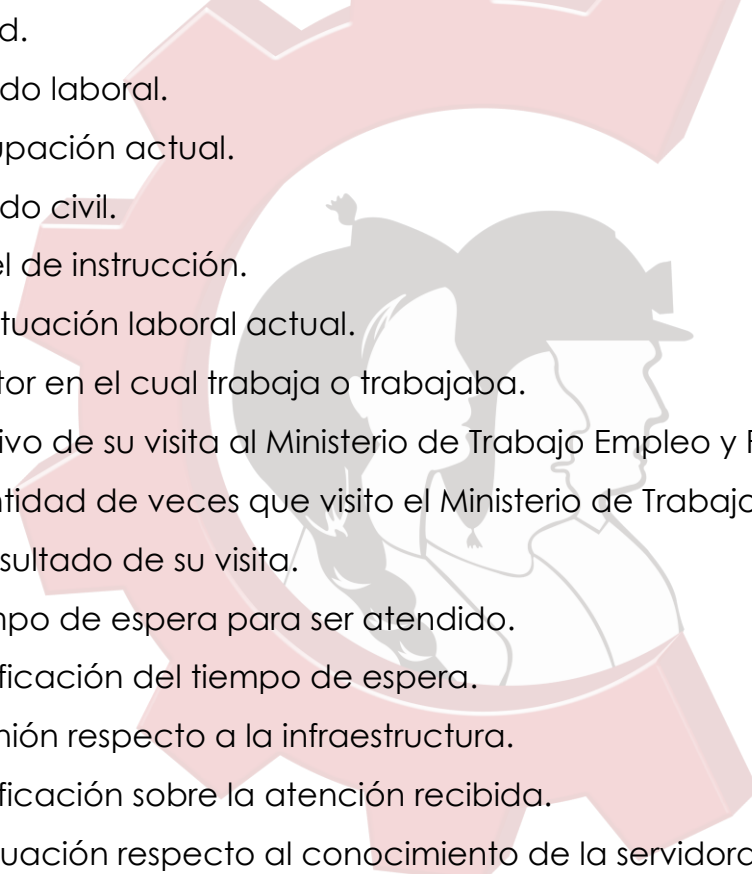
Generar políticas públicas de fomento, promoción y protección al Sector Cooperativo, precautelando su estabilidad, organización, funcionamiento y fortalecimiento

➤ **Gestión institucional**

Contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales, mediante la transformación de la gestión pública descolonizadora, despatriarcalizadora; con personal técnicamente cualificado, con uso de lenguas indígenas y socialmente comprometido; mejorando la implementación, sistematización y automatización de procesos.

1.3. DISEÑO TEMÁTICO

Una de las tareas específicas del Área de Información Estadística consiste en realizar un sondeo a las usuarias y usuarios de los servicios que brinda esta cartera de estado. Esta es denominada: *“Seguimiento y medición de la calidad de atención de los servicios que presta el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social”*, la cual se encargará de abordar y medir los siguientes puntos con respecto a los usuarios.

- 
- Edad.
 - Estado laboral.
 - Ocupación actual.
 - Estado civil.
 - Nivel de instrucción.
 - Su situación laboral actual.
 - Sector en el cual trabaja o trabajaba.
 - Motivo de su visita al Ministerio de Trabajo Empleo y Previsión Social.
 - Cantidad de veces que visitó el Ministerio de Trabajo Empleo y Previsión Social.
 - El resultado de su visita.
 - Tiempo de espera para ser atendido.
 - Calificación del tiempo de espera.
 - Opinión respecto a la infraestructura.
 - Calificación sobre la atención recibida.
 - Evaluación respecto al conocimiento de la servidora o servidor público.
 - Conocimiento sobre la existencia de las redes sociales del Ministerio de Trabajo Empleo y Previsión Social.
 - Redes sociales de preferencia.
 - Calificación sobre las redes sociales.

1.3.1. Justificación

La generación del presente documento sobre el *“Seguimiento y medición de la calidad de atención de los servicios que presta el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social”*, presenta los resultados de las encuestas realizadas, las cuales son de suma importancia tanto a nivel técnico como socioeconómico. Esto se basa en los siguientes aspectos:

- **Transparencia y rendición de cuentas:** El documento brinda una presentación objetiva y transparente de los resultados obtenidos a partir de las encuestas de percepción de los usuarios respecto a los prestados por el MTEPS. Esto permite que el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, rinda cuentas a los ciudadanos y demuestre su compromiso con la mejora continua y la atención de las necesidades de los usuarios.
- **Toma de decisiones informadas:** Los datos recopilados y analizados a través de las encuestas ofrecen información valiosa para la toma de decisiones estratégicas dentro de la institución. Al conocer la opinión y satisfacción de los usuarios, los jefes de trabajo de todo el territorio nacional puedan identificar áreas de mejora y optimizar sus servicios para satisfacer mejor las demandas de la población.
- **Mejora continua de servicios:** El análisis de las encuestas de percepción de los usuarios respecto a los prestados por el MTEPS, permite identificar fortalezas y debilidades en la calidad de atención por parte de los servidores públicos a la población en general. Al conocer los puntos débiles, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social puede implementar acciones correctivas y programas de mejora que resulten en una atención más eficiente y satisfactoria para los usuarios.

- **Medición del impacto social y económico:** Las encuestas de percepción de los usuarios respecto a los prestados por el MTEPS ofrecen una visión clara del impacto que los servicios de la institución tienen en la vida de los usuarios y en la sociedad en general. Esto permite cuantificar y evaluar los beneficios sociales y económicos generados por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, justificando su importancia y relevancia en el contexto nacional.
- **Herramienta de planificación y presupuesto:** Los resultados obtenidos en el documento proporcionan una base sólida para la planificación estratégica y la asignación de recursos. Los indicadores y estadísticas obtenidos permiten establecer prioridades y destinar fondos de manera eficiente para atender las necesidades más apremiantes de la población.
- **Contribución a la rendición de cuentas nacional:** Los resultados de la encuesta pueden servir como insumo para informes y evaluaciones nacionales, lo que contribuye a la construcción de indicadores y estadísticas que midan el desempeño y progreso del país en diversas áreas de interés social y económico.

En resumen, la generación del documento que presenta los resultados de las encuestas es esencial para promover la transparencia, mejorar los servicios públicos, tomar decisiones informadas, medir el impacto socioeconómico y contribuir al desarrollo y solución de las necesidades del estado. Es una herramienta valiosa para la planificación estratégica y la rendición de cuentas, permitiendo una gestión más eficiente y efectiva de la institución pública y, en última instancia, un beneficio directo para los ciudadanos y la sociedad en su conjunto.

1.3.2. Objetivos

Evaluar la satisfacción de los usuarios del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, en relación con los servicios recibidos durante el último año en todas las jefaturas de trabajo a nivel nacional.

1.3.3. Objetivo general

Realizar el seguimiento y medición de la calidad de atención de los servicios que presta el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.

Evaluar y medir la satisfacción de los usuarios que utilizan o requieren los servicios de la institución pública, con el fin de identificar áreas de mejora, destacar prácticas exitosas y asegurar una atención de calidad que satisfaga las necesidades de la población a nivel nacional.

1.3.4. Objetivos específicos

Medir el nivel de calidad de atención de los servicios a los usuarios de las plataformas de atención en las Jefaturas Departamentales y Regionales de Trabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.

Realizar el seguimiento y evaluación de los resultados obtenidos en la presente gestión con los resultados obtenidos del 2022.

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad y eficiencia de la atención recibida en cada jefatura de trabajo respecto de los servicios que presta el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.
- Identificar los principales factores que influyen en la satisfacción de los usuarios al interactuar con el personal de la institución, incluyendo aspectos como el conocimiento, la cortesía el tiempo de espera para ser atendido y la

capacidad de respuesta de las y los servidores públicos de cada una de las jefaturas de trabajo visitadas.

- Evaluar la percepción de los usuarios sobre la claridad y accesibilidad de la información proporcionada por la institución acerca de sus servicios, procedimientos y requisitos.
- Cuantificar la satisfacción de los usuarios con los tiempos de espera para acceder a los servicios en la atención presencial.
- Analizar la percepción de los usuarios sobre la disponibilidad y utilidad de las redes sociales del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, y su impacto en la experiencia de los usuarios.
- Identificar las jefaturas de trabajo en las que se han obtenido altos niveles de satisfacción por parte de los usuarios, para resaltar buenas prácticas y promover su replicación en otras áreas de atención.
- Comparar la satisfacción de los usuarios en diferentes regiones geográficas del país, para identificar posibles disparidades en la calidad de atención y sugerir acciones correctivas.
- Recopilar comentarios y sugerencias específicas de los usuarios para mejorar la calidad de atención y adaptar los servicios a las necesidades cambiantes de la población.
- Analizar la evolución de la satisfacción de los usuarios en comparación con encuestas anteriores, para evaluar el progreso y la efectividad de las acciones de mejora implementadas.
- Proponer recomendaciones basadas en los resultados obtenidos para optimizar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en la institución pública.

1.3.5. Alcances y limitaciones

1.3.5.1. Alcances

- Alcance temático: La encuesta aborda aspectos relacionados con la calidad de atención que brindan los servidores públicos del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social. Incluirá preguntas de ámbito personal, edad, género y situación laboral además sobre la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados, la atención recibida por el personal, la accesibilidad y facilidad de uso de los servicios en línea, los tiempos de espera, la claridad de la información proporcionada y otros aspectos relevantes para la experiencia del usuario.
- Alcance geográfico: La encuesta se llevará a cabo en todas las jefaturas de trabajo a nivel nacional, con el objetivo de obtener una muestra representativa y abarcar la diversidad de usuarios y regiones del país.
- Alcance temporal: La operación estadística cubrirá un período específico de recolección de datos. Se definirá el inicio y finalización del proceso de interrogación para recopilar la información necesaria.
- Disponibilidad y Estado Actual de la Operación Estadística: La operación estadística se realizará desde la fecha de inicio de la recolección de datos hasta la fecha de finalización. Se tomarán medidas para garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos recopilados, y se seguirán los procedimientos estándar para la gestión de datos estadísticos.

1.3.5.2. Limitaciones

- Limitación de recursos: Las encuestas estará sujeta a restricciones de recursos humanos, financieros y tecnológicos. Esto podría afectar el tamaño de la muestra y la extensión de la cobertura geográfica, así como el alcance y profundidad del análisis de los datos.

- Limitación temporal: El tiempo disponible para la realización de la encuesta podría restringir la cantidad de preguntas o temas que puedan abordarse, así como la frecuencia de la recopilación de datos en diferentes momentos.
- Limitación de respuestas: La operación estadística podría verse afectada por la falta de cooperación o participación de algunos usuarios, lo que podría influir en la representatividad de los resultados.
- Limitación de precisión: A pesar de los esfuerzos para diseñar una encuesta precisa, siempre existe la posibilidad de errores de muestreo y mediciones, lo que podría afectar la exactitud de los resultados.

1.3.6. Marco legal

- Ley N° 777 de 21 de enero de 2016, del Sistema de Planificación Integral del Estado – SPIE.
- Decreto Supremo N° 3246 del 5 de julio de 2017, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones, específicamente el Artículo 20.
- Ley N° 1407 Plan de Desarrollo Económico y Social 2021 – 2025 “Reconstruyendo la economía para Vivir Bien, hacia la industrialización con sustitución de importaciones”.
- La Resolución Ministerial N° 501/22 de 14 de julio de 2022, mediante la cual el segundo Resuelve dispone la Aprobación del “Plan Estratégico Ministerial para Vivir Bien del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social 2021-2025” y el “Plan Estratégico Institucional para Vivir Bien del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social 2021-2025”.

1.3.7. Marco conceptual

1.3.7.1. ¿Qué es un servicio?

A través del tiempo se han desarrollado una serie de definiciones sobre los servicios sin que ninguna obtenga total aceptación en el medio académico por la complejidad del sector servicios, nos quedamos con las más aproximada.

Los servicios son actividades intangibles e identificables por separado, que proporcionan la satisfacción deseada cuando se venden a los consumidores y/o usuarios industriales y que no están necesariamente vinculadas a la venta de un producto o de otro servicio.

Nos planteamos las siguientes interrogantes:

¿Cuándo decimos que un servicio es exitoso?

Cuando el usuario tiene una percepción del servicio recibido que sea superior a la expectativa que tenía previa a la hora de la compra o consumo.

¿Cuándo un servicio es malo?

Si la percepción del servicio recibido es inferior a la expectativa que tenía previa al consumo.

¿Cuándo un servicio es indiferente para el cliente?

Si el análisis de la percepción es igual a la expectativa para el cliente.

1.3.7.2. Calidad

Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de una empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios.

1.3.7.3. Usuario

Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra

persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

1.3.7.4. Calidad del servicio

Desde el punto de vista del consumidor. El auge del sector servicios y la creciente competencia ha hecho que la satisfacción del cliente sea el centro de atención de la disciplina del marketing de servicios. Dadas las características de los servicios, la calidad de los mismos surge en los procesos simultáneos de producción, entrega y consumo del servicio, en los cuales el consumidor participa también dentro del proceso. La calidad del servicio ha sido tradicionalmente concebida –desde el punto de vista del que ofrece el servicio– como la adaptación a las especificaciones establecidas para la prestación. Sin embargo, actualmente la calidad del servicio es concebida desde la perspectiva del cliente.



1.3.7.5. Satisfacción del cliente

Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. El servicio es un proceso que implica secuencias, las que se desarrollan previamente en el ámbito interno para luego trasladarlo al exterior de la institución. Todo proceso de producción o prestación de servicios tiene como objetivo final la satisfacción del cliente.

1.3.7.6. Bienes tangibles e intangibles

En primer lugar, hay que considerar que los bienes capaces de satisfacer las necesidades del cliente son, de acuerdo con su contenido, de dos clases: tangibles e intangibles.

Los bienes tangibles suelen conocerse con el nombre de productos. Tienen una consistencia material. Se trata de objetos físicos cuya utilización por el cliente resuelve una necesidad sentida.

Los bienes intangibles se denominan, generalmente, servicios. Su estructura es inmaterial. Se trata de actos que recibe el cliente, a través de los cuales soluciona sus problemas o carencias. En general, se puede entender por producto tanto un tangible como un intangible.

1.3.7.7. Atención al cliente

Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes.

1.3.7.8. Calidad en la atención al cliente

Representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa.

La calidad de servicio supone el ajuste de estas prestaciones anexas a las necesidades, expectativas y deseos de la población usuaria de estos servicios, por ello su medición de forma periódica es de suma importancia, toda vez que representa el rostro visible de la institución.

Los usuarios de trámites públicos estarían relacionando la confianza más con los aspectos de buena fe (honestidad) y efectividad del Estado (calidad). Esta es la diferencia entre un estudio de calidad de atención entre el sector público y el sector privado donde existe competencia de proveedores de servicios.

El Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, tiene una función de proteger los derechos laborales de los trabajadores públicos y privado del Estado Plurinacional de Bolivia, la calidad de atención se enfoca precisamente atender las demandas laborales fundamentalmente de las y los trabajadores.

2. DISEÑO MUESTRAL

Se trabajarán con muestras¹, la técnica utilizada es el muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional (cada estrato de la población está representado proporcionalmente en la muestra).

2.1. MARCO MUESTRAL

El marco muestral en esta operación estadística constituye a todas las jefaturas de trabajo departamentales y regionales de todo el territorio nacional. En este contexto, cada jefatura de trabajo en el país, es considerada como una unidad muestral en el marco de referencia. Esta metodología nos permite realizar una selección representativa de muestras, garantizando la inclusión de todas las áreas geográficas relevantes y asegurando una cobertura integral en la encuesta.

¹ Con el uso de estas técnicas, es posible obtener información fiable a la población a partir de una muestra, de la que se pueden extraer inferencias estadísticas con un margen de error medido en términos de probabilidades. En otras palabras, en una investigación por muestreo podemos estudiar el comportamiento y las opiniones de toda una población analizando únicamente una parte de esta, teniendo en cuenta que siempre existirá un margen de error a la hora de realizar dichos cálculos.

2.2. TIPO DE MUESTREO

Se trabajarán con muestras, el método de muestreo probabilístico utilizado es el aleatorio estratificado con afijación proporcional.

2.3. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para cumplir el cálculo del tamaño de la muestra de la población que solicita servicios en el MTEPS, se consideró lo siguiente:

- Para el cálculo, se tomó en cuenta un error de muestreo del 5% y un nivel de confianza del 95%. La misma será una muestra aleatoria estratificada con afijación proporcional.

La representatividad de la muestra será a nivel nacional.

2.4. SELECCIÓN DE MUESTRA (muestreo probabilístico)

Se trabajarán con muestras, la técnica utilizada es el muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional, en el cual cada estrato de la población está representado proporcionalmente en la muestra.

2.5. FACTORES DE EXPANSIÓN O PONDERADORES

Las encuestas sobre seguimiento y medición de la calidad de atención de los servicios que presta el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social tendrán como población muestral a todas las usuarias y usuarios que visiten las jefaturas de trabajo, durante los viajes realizados a cada una de estas por los dependientes del Área de Información Estadística, quienes fueron designados como encuestadores en cumplimiento de la tarea de seguimiento y medición de la calidad de atención de los servicios que presta el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social. La población encuestada (muestreo probabilístico) por cada jefatura son las siguientes:

Tabla 1: Jefaturas de trabajo a nivel nacional

No	Departamento	Jefatura de Trabajo
1	La Paz	Jefatura Departamental de Trabajo La Paz
2		Jefatura Regional de Trabajo El Alto
3	Cochabamba	Jefatura Departamental de Trabajo Cochabamba
4		Jefatura Regional de Trabajo Chapare
5	Santa Cruz	Jefatura Departamental de Trabajo Santa Cruz
6		Jefatura Regional de Trabajo Camiri
7		Jefatura Regional de Trabajo Montero
8		Jefatura Regional de Trabajo Puerto Suarez
9		Jefatura Regional de Trabajo Warnes
10	Tarija	Jefatura Departamental de Trabajo Tarija
11		Jefatura Regional de Trabajo Bermejo
12		Jefatura Regional de Trabajo Yacuiba
13		Jefatura Regional de Trabajo Villamontes
14	Potosí	Jefatura Regional de Trabajo Potosí
15		Jefatura Regional de Trabajo Llallagua
16		Jefatura Regional de Trabajo Tupiza
17		Jefatura Regional de Trabajo Villazón
18		Jefatura Regional de Trabajo Uyuni
19	Chuquisaca	Jefatura Regional de Trabajo Chuquisaca
20		Jefatura Regional de Trabajo Monteagudo
21	Oruro	Jefatura Regional de Trabajo Oruro
22	Pando	Jefatura Regional de Trabajo Pando
23	Beni	Jefatura Regional de Trabajo Beni

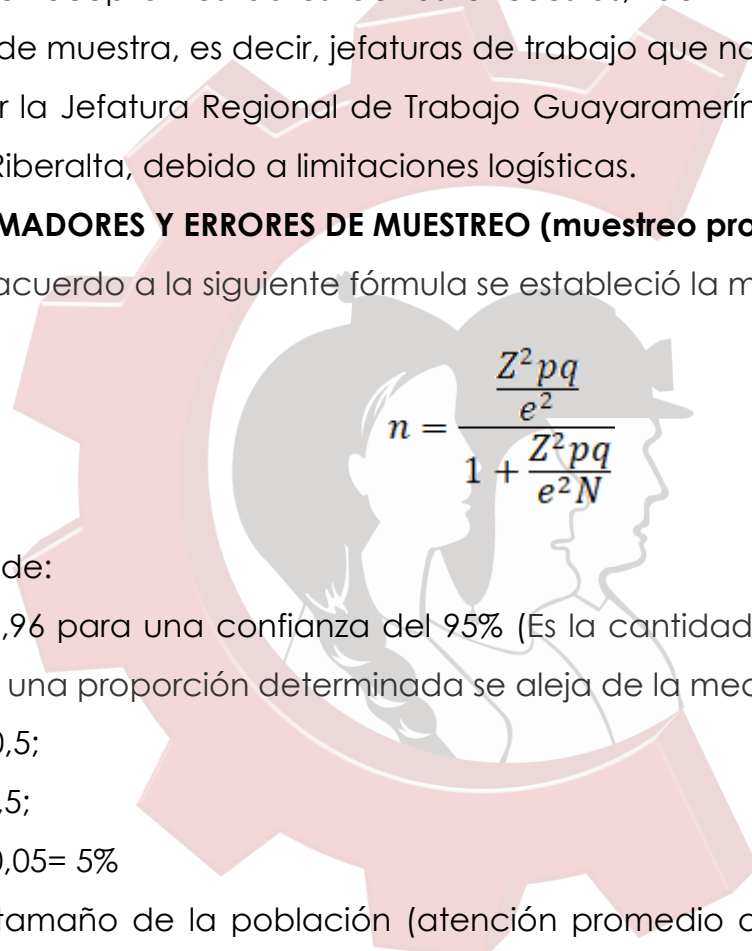
2.6. AJUSTES A LOS FACTORES DE EXPANSIÓN (muestreo probabilístico)

Los procedimientos para los ajustes de cobertura en la operación estadística de las encuestas de percepción de los usuarios respecto a los servicios prestados por el MTEPS, se llevan a cabo para mitigar los efectos de pérdida de muestra y no respuesta, evitando sesgos en las estimaciones.

Luego de recopilar los datos de las encuestas, identificamos que hay casos de pérdida de muestra, es decir, jefaturas de trabajo que no pudieron ser encuestadas como ser la Jefatura Regional de Trabajo Guayaramerín y la Jefatura Regional de Trabajo Riberalta, debido a limitaciones logísticas.

2.7. ESTIMADORES Y ERRORES DE MUESTREO (muestreo probabilístico)

De acuerdo a la siguiente fórmula se estableció la muestra de la encuesta:


$$n = \frac{\frac{Z^2 pq}{e^2}}{1 + \frac{Z^2 pq}{e^2 N}}$$

Donde:

Z =1,96 para una confianza del 95% (Es la cantidad de desviaciones estándar que una proporción determinada se aleja de la media)

p =0,5;

q=0,5;

e =0,05= 5%

N= tamaño de la población (atención promedio del MTEPS de personas por día a nivel nacional en todas las jefaturas de trabajo, que para el estudio actual llega a ser: 900)

Para el cálculo de la muestra a nivel nacional de la calidad de atención de las *jefaturas departamentales* del MTEPS, se tomaron los siguientes datos:

$$n = \frac{\frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2}}{1 + \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times 900}}$$

Reemplazando datos, se obtiene la muestra **n=269**

Posteriormente, la muestra se distribuye proporcionalmente en cada estrato según el peso (cantidad de atenciones) o ponderación de cada jefatura de trabajo:

$$n_h = \frac{N_h}{N} n$$

Donde:

N_h =Población en el estrato h (Atención promedio día según la jefatura de trabajo)

N = Tamaño de la población ($N=900$)

n = tamaño de muestra ($n=269$)

Reemplazando, se tiene:

$$n_1 = \frac{172}{900} 269 = 51$$

$n_2 = 21$, $n_3 = 106$,... y así sucesivamente realizamos el cálculo, según la jefatura de trabajo.

Por lo cual, el tamaño de la muestra es de $n=269$, el mismo es distribuido por cada jefatura, según el cuadro siguiente.

Para el ejemplo, para el caso de la Jefatura Departamental de Trabajo La Paz, donde se tiene "ATENCIÓN PROMEDIO POR DÍA" N_h igual a **172**, se obtiene un tamaño de muestra de **$n_1=51$** , donde serían el total de encuestas necesarias.

Para el caso de las jefaturas de trabajo, la muestra inicial da un número menor a 10, para fines de medición, la muestra se ajustó para que se tomen 10 muestras en caso de resultar $N_h < 10$.

Por lo cual, en el cuadro siguiente, se muestra la distribución de muestras según la jefatura de trabajo.

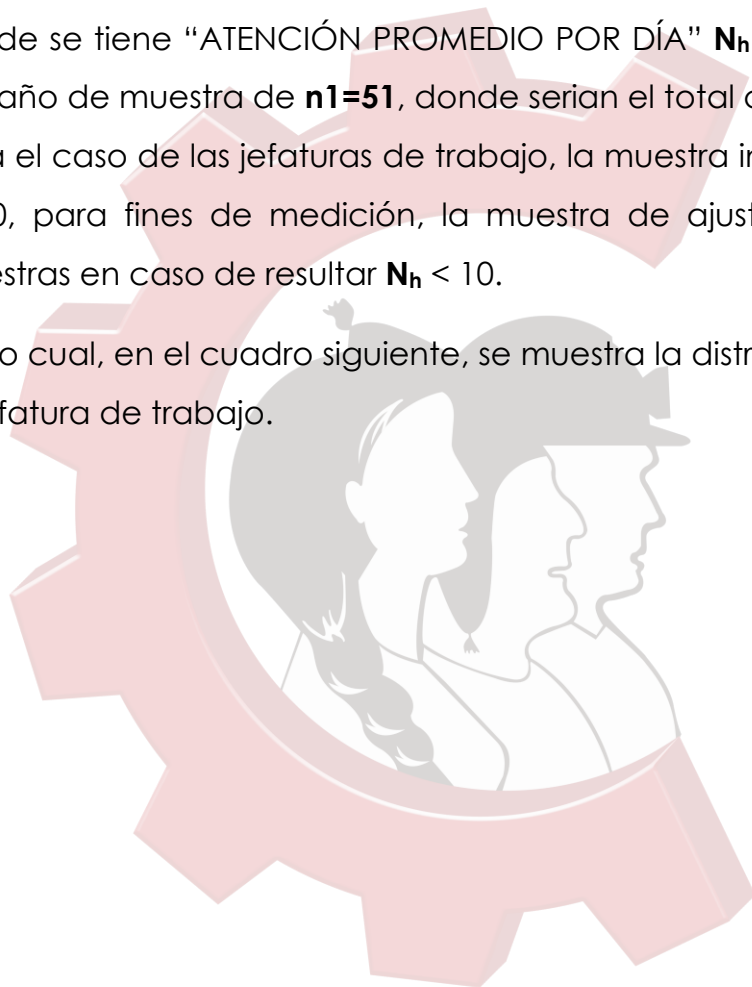


Tabla 2: Ajuste de la muestra por jefatura y cantidad de usuarios atendidos

Nº	JEFATURAS DE TRABAJO ²	TOTAL, ATENCIÓN (ENERO - DICIEMBRE 2021)			TOTAL, CANTIDAD DE USUARIOS ATENDIDOS	ATENCIÓN PROMEDIO POR MES ³	ATENCIÓN PROMEDIO DÍA ⁴	MUESTRA INICIAL ⁵	MUESTRA AJUSTADA ⁶
		TOTAL H10	TOTAL H20	TOTAL H22					
1	JDT LA PAZ	38352	2698	117	41167	3430,6	171,5	51	51
2	JRT EL ALTO	3396	1170	7	4573	381,1	19,1	6	10
3	JDT COCHABAMBA	16230	734	41	17005	1417,1	70,9	21	21
4	JRT CHAPARE	265	174	0	439	36,6	1,8	1	10
5	JDT SANTA CRUZ	81578	3782	53	85413	7117,8	355,9	106	106
6	JRT CAMIRI	6548	0	2	6550	545,8	27,3	8	10
7	JRT MONTERO	11532	603	1	12136	1011,3	50,6	15	15
8	JRT PUERTO SUAREZ	450	261	0	711	59,3	3,0	1	10
9	JRT WARNES	4049	573	2	4624	385,3	19,3	6	10
10	JDT TARIJA	8689	499	19	9207	767,3	38,4	11	11
11	JRT BERMEJO	127	50	0	177	14,8	0,7	0	10
12	JRT YACUIBA	1374	189	1	1564	130,3	6,5	2	10
13	JRT VILLAMONTES	426	14	2	442	36,8	1,8	1	10
14	JDT POTOSI	5279	2253	14	7546	628,8	31,4	9	10
15	JRT LLALLAGUA	412	103	0	515	42,9	2,1	1	10
16	JRT TUPIZA	714	29	0	743	61,9	3,1	1	10
17	JRT UYUNI	1843	288	2	2133	177,8	8,9	3	10
18	JRT VILLAZÓN	92	28	3	123	10,3	0,5	0	10
19	JDT CHUQUISACA	10371	588	22	10981	915,1	45,8	14	14
20	JRT MONTEAGUDO	128	43	0	171	14,3	0,7	0	10
21	JDT BENI	2065	372	7	2444	203,7	10,2	3	10
22	JDT PANDO	1406	318	8	1732	144,3	7,2	2	10
23	JDT ORURO	4970	607	13	5590	465,8	23,3	7	10
								900	269
									388

² Se tomaron en cuenta todas las jefaturas de trabajo incluidas en el cronograma de viajes AIE – 2022, así como las jefaturas de trabajo de La Paz y El Alto.

³ La atención promedio mes y día, fue obtenida de los registros realizados por las jefaturas de trabajo en las Herramientas de Recolección de Información Estadística – HRIE, de enero a diciembre de la gestión 2021, las herramientas de donde se obtuvieron datos son las siguientes:

H10: Trámites recurrentes

H20: Denuncias laborales

H22: Acoso laboral y acoso sexual a mujeres en el ámbito laboral

⁴ Para el presente cálculo se utilizó 20, como promedio de días hábiles.

⁵ Cantidad de encuestas por jefatura de trabajo.

⁶ Para fines de medición, se tomará a diez muestras o encuestas en todas las jefaturas que resultaron con menos de diez en la muestra inicial, por lo cual esta columna muestra la cantidad de encuestas que se tomarán por jefatura.

2.8.TASA DE RESPUESTA (muestreo probabilístico)

La tasa de respuesta según al área geográfica de la muestra ejecutada se calcula por el número de respuestas válidas sobre el tamaño de la muestra por cien por ciento, cuyo resultado es el siguiente:

Tabla 3: Muestra ajustada y tasa de respuesta por jefatura de trabajo

No	Departamento	Jefatura de Trabajo	Muestra Ajustada	Tasa de Respuesta
1	La Paz	Jefatura Departamental de Trabajo La Paz	51	100%
2		Jefatura Regional de Trabajo El Alto	10	100%
3	Cochabamba	Jefatura Departamental de Trabajo Cochabamba	21	100%
4		Jefatura Regional de Trabajo Chapare	10	100%
5	Santa Cruz	Jefatura Departamental de Trabajo Santa Cruz	106	100%
6		Jefatura Regional de Trabajo Camiri	10	100%
7		Jefatura Regional de Trabajo Montero	15	100%
8		Jefatura Regional de Trabajo Puerto Suarez	10	100%
9		Jefatura Regional de Trabajo Warnes	10	100%
10	Tarija	Jefatura Departamental de Trabajo Tarija	11	100%
11		Jefatura Regional de Trabajo Bermejo	10	100%
12		Jefatura Regional de Trabajo Yacuiba	10	100%
13		Jefatura Regional de Trabajo Villamontes	10	100%
14	Potosí	Jefatura Regional de Trabajo Potosí	10	100%
15		Jefatura Regional de Trabajo Llallagua	10	100%
16		Jefatura Regional de Trabajo Tupiza	10	100%
17		Jefatura Regional de Trabajo Villazón	10	100%
18		Jefatura Regional de Trabajo Uyuni	10	100%
19	Chuquisaca	Jefatura Regional de Trabajo Chuquisaca	14	100%
20		Jefatura Regional de Trabajo Monteagudo	10	100%
21	Oruro	Jefatura Regional de Trabajo Oruro	10	100%
22	Pando	Jefatura Regional de Trabajo Pando	10	100%
23	Beni	Jefatura Regional de Trabajo Beni	10	100%
			388	100%

3. DISEÑO DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

Siendo este elemento parte del diseño dentro de la producción estadística, se describen los conceptos, metodologías e instrumentos de recolección de datos utilizados.

3.1. DISEÑO ESTADÍSTICO

Análisis Comparativo: Comparamos las estimaciones obtenidas en las encuestas con objetivos previamente establecidos. Evaluaremos si las diferencias observadas tienen un impacto práctico y son relevantes para la mejora de la calidad de atención.

Comparación de Grupos: Analizaremos si hay diferencias significativas entre las jefaturas de trabajo a nivel nacional.

Magnitud de las Diferencias: Evaluaremos la magnitud de las diferencias observadas.

Relación con Objetivos: Evaluaremos si los resultados cumplen con los objetivos de la encuesta y si brindan información relevante para abordar las preocupaciones iniciales relacionadas con la calidad de atención en las jefaturas de trabajo.

Consideración Contextual: Interpretaremos los resultados en el contexto más amplio de nuestra institución y su impacto en los usuarios. Evaluaremos también si los resultados tienen implicaciones significativas para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de atención.

3.1.1. Universo de estudio

La población objeto del estudio serán las jefaturas de trabajo descritas en el siguiente cuadro.

Tabla 4: Jefaturas de trabajo a nivel nacional

Departamento	Jefatura de Trabajo
La Paz	Jefatura Departamental de Trabajo La Paz
	Jefatura Regional de Trabajo El Alto
Cochabamba	Jefatura Departamental de Trabajo Cochabamba
	Jefatura Regional de Trabajo Chapare
Santa Cruz	Jefatura Departamental de Trabajo Santa Cruz
	Jefatura Regional de Trabajo Camiri
	Jefatura Regional de Trabajo Montero
	Jefatura Regional de Trabajo Puerto Suarez
	Jefatura Regional de Trabajo Warnes
Tarija	Jefatura Departamental de Trabajo Tarija
	Jefatura Regional de Trabajo Bermejo
	Jefatura Regional de Trabajo Yacuiba
	Jefatura Regional de Trabajo Villamontes
Potosí	Jefatura Regional de Trabajo Potosí
	Jefatura Regional de Trabajo Llallagua
	Jefatura Regional de Trabajo Tupiza
	Jefatura Regional de Trabajo Villazón
	Jefatura Regional de Trabajo Uyuni
Chuquisaca	Jefatura Regional de Trabajo Chuquisaca
	Jefatura Regional de Trabajo Monteagudo
Oruro	Jefatura Regional de Trabajo Oruro
Pando	Jefatura Regional de Trabajo Pando
Beni	Jefatura Regional de Trabajo Beni

3.1.2. Población objetivo

Conforme al objetivo de medición de la calidad de atención, la población objeto del estudio es la que hace uso de los servicios que brinda el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social en todas sus plataformas de atención físicas en sus Jefaturas Departamentales y Regionales de Trabajo.

Para la medición de la calidad de atención, se considerarán como unidades de “observación” a todas las personas que vienen a realizar algún trámite a las oficinas del Ministerio de Trabajo Empleo y Previsión Social (MTEPS).

3.1.3. Cobertura geográfica

La ubicación geográfica del seguimiento y medición de calidad de atención se desarrolló en las oficinas de atención a los usuarios que visitan las Jefaturas Departamentales y Regionales de Trabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, las cuales son:

Tabla 5: Jefaturas de trabajo a nivel nacional

No	DEPARTAMENTO	JEFATURA DE TRABAJO
1	La Paz	Jefatura Departamental de Trabajo La Paz
2		Jefatura Regional de Trabajo El Alto
3	Cochabamba	Jefatura Departamental de Trabajo Cochabamba
4		Jefatura Regional de Trabajo Chapare
5	Santa Cruz	Jefatura Departamental de Trabajo Santa Cruz
6		Jefatura Regional de Trabajo Camiri
7		Jefatura Regional de Trabajo Montero
8		Jefatura Regional de Trabajo Puerto Suarez
9		Jefatura Regional de Trabajo Warnes
10	Tarija	Jefatura Departamental de Trabajo Tarija
11		Jefatura Regional de Trabajo Bermejo
12		Jefatura Regional de Trabajo Yacuiba
13		Jefatura Regional de Trabajo Villamontes

14	Potosí	Jefatura Departamental de Trabajo Potosí
15		Jefatura Regional de Trabajo Llallagua
16		Jefatura Regional de Trabajo Tupiza
17		Jefatura Regional de Trabajo Villazón
18		Jefatura Regional de Trabajo Uyuni
19	Chuquisaca	Jefatura Departamental de Trabajo Chuquisaca
20		Jefatura Regional de Trabajo Monteagudo
21	Oruro	Jefatura Departamental de Trabajo Oruro
22	Pando	Jefatura Departamental de Trabajo Pando
23	Beni	Jefatura Departamental de Trabajo Beni

3.1.4. Nivel de desagregación

Tabla 6: Variables, dimensiones e indicadores

Instrumento: Encuestas de percepción de los usuarios de los servicios prestados por el MTEPS			
VARIABLES	SUB VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Socio demográficas	Ámbito geográfico	La Paz; Cochabamba; Santa Cruz; Potosí; Oruro; Chuquisaca; Tarija; Pando; Beni; El Alto; Chapare; Camiri; Montero; Puerto Suarez; Warnes; Bermejo; Yacuiba; Villamontes; Llallagua; Tupiza; Villazón; Uyuni; Monteagudo	% y nro.
	Género	Hombre; Mujer; sin respuesta	% y nro.
	Edad	Numérico	% y nro.
	Estado civil	Soltera (o); Casada(o)/concubina(o); Viuda(o); Divorciada(o)	% y nro.
	Nivel de instrucción	Ninguna; Primaria; Secundaria; Superior	% y nro.
Socio económicas	Sector ocupacional	Agricultura ganadería; Industria manufacturera; Explotación de minas; Construcción; Hoteles y restaurantes; Transporte; Intermediación financiera; Administración pública; Educación; Servicios sociales y Salud; Servicios personales; Trabajadora del Hogar; Otro	% y nro.
	Situación laboral	Trabaja; No trabaja	% y nro.

Nivel de satisfacción de la atención recibida	¿Cuántas veces visitó el Ministerio?	Primera vez; 2da. O tercera vez; 4ta. ó más veces	% y nro.
	Motivo de la visita al MTEPS	Visado de contratos; Visado de finiquito; Cálculo de finiquito; Consulta laboral; Atención de denuncias; Pago de sueldos, Aguinaldo(s) y Quinquenios; Busca trabajo; Otro_____	% y nro.
	El Resultado de su visita fue	Resuelto total, Parcial, no resuelto, nada	
	Tiempo de espera para ser atendido	1 a 15 minutos; 16 a 30 minutos; más de 30 minutos	% y nro.
	Nivel de satisfacción del tiempo de espera	Excelente; Bueno; Regular; Malo; Muy malo	% y nro.
	Nivel de satisfacción de la Infraestructura /comodidad	Excelente; Bueno; Regular; Malo; Muy malo	% y nro.
	Nivel de satisfacción de la atención recibida	Excelente; Bueno; Regular; Malo; Muy malo	% y nro.
	Nivel de satisfacción del conocimiento del personal	Excelente; Bueno; Regular; Malo; Muy malo;	% y nro.
Calificación de las Redes sociales	Nivel de satisfacción de la bioseguridad	Excelente; Bueno; Regular; Malo; Muy malo;	% y nro.
	Conocimiento de las redes sociales del MTEPS	Página web; Facebook; WhatsApp; Twitter; Instagram; no conoce	% y nro.
	Preferencia de red social del MTEPS	Página web; Facebook; WhatsApp; Twitter; Instagram	% y nro.
	Calificación de las redes sociales del MTEPS: Página web; Facebook; WhatsApp; Twitter; Instagram	Excelente; Bueno; Regular; Malo; Muy malo;	% y nro.

3.1.5. Cobertura temática

El presente documento incluye la generación del Índice de Calidad de Atención como un promedio de opciones favorables a la entidad en la calificación de las encuestas.

Fórmula del Índice de Calidad de Atención⁷:

Es la puntuación media de la entidad que puede conseguirse a través de encuestas de usuarios, se calcula por el número de valoraciones positivas divididas entre el número total de valoraciones obtenidas.

$$\%(Porcentaje) = \frac{\text{Número de valoraciones positivas}}{\text{Total de valoraciones obtenidas}} \times 100$$

3.1.6. Periodo de recolección de datos

La recolección de información sobre calidad de atención de los servicios que presta el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, fue realizada desde los meses de junio a noviembre de la gestión 2022.

3.1.7. Periodo de referencia

El periodo de referencia para la operación estadística es la gestión 2022, todos los datos recopilados, análisis realizados y resultados obtenidos se basan en la información correspondiente a ese año. Esta elección de periodo permite capturar de manera precisa y actualizada la situación y las condiciones relacionadas con la calidad de atención en las jefaturas de trabajo durante el transcurso de dicho año. Los resultados presentados reflejarán de manera detallada y específica la realidad y las tendencias observadas en ese período, brindando una visión sólida y confiable de la situación en ese momento.

⁷ Para obtener el Índice de satisfacción del usuario, se utiliza la fórmula para calcular el porcentaje del número de valoraciones positivas sobre el total de valoraciones obtenidas por cien, este cálculo se realizará en cada variable, para posteriormente obtener un promedio general.

3.1.8. Definición de variables y construcción de indicadores y/o estadísticas

VARIABLES	SUB VARIABLES	INDICADORES
Socio demográficas	Ámbito geográfico	% y nro.
	Género	% y nro.
	Edad	% y nro.
	Estado civil	% y nro.
	Nivel de instrucción	% y nro.
Socio económicas	Sector ocupacional	% y nro.
	Situación laboral	% y nro.
Nivel de satisfacción de la atención recibida	¿Cuántas veces visitó el Ministerio?	% y nro.
	Motivo de la visita al MTEPS	% y nro.
	El Resultado de su visita fue	
	Tiempo de espera para ser atendido	% y nro.
	Nivel de satisfacción del tiempo de espera	% y nro.
	Nivel de satisfacción de la Infraestructura /comodidad	% y nro.
	Nivel de satisfacción de la atención recibida	% y nro.
	Nivel de satisfacción del conocimiento del personal	% y nro.
	Nivel de satisfacción de la bioseguridad	% y nro.
Calificación de las Redes sociales	Conocimiento de las redes sociales del MTEPS	% y nro.
	Preferencia de red social del MTEPS	% y nro.
	Calificación de las redes sociales del MTEPS: Página web;	% y nro.
	Facebook; WhatsApp; Twitter; Instagram	

3.1.9. Productos estadísticos y/o resultados

FICHA TÉCNICA			
ÍNDICE DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL MTEPS A LA POBLACIÓN			
Fundamento	PDES 2021 - 2025		
	Eje 1. Reconstruyendo la Economía, Retomando la Estabilidad Macroeconómica y Social Meta 1.4. Implementar programas de empleo y diseñar mecanismos que promuevan el empleo formal y reduzcan las brechas de género en el empleo. Resultado 1.4.2. Se ha protegido y promovido el trabajo y empleo digno en todas sus formas (comunitario, estatal, privado y social cooperativo) considerando la equidad laboral e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Acción 1.4.2.1. Proteger los derechos y condiciones técnicas sociolaborales de seguridad social de las/los trabajadores.		
Definición	El indicador muestra en porcentaje el índice de calidad de atención que perciben los usuarios cuando visitan las plataformas de atención del MTEPS.		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodicidad	Anual
Cobertura geográfica	Nacional	Cobertura Poblacional	9 Jefaturas Departamentales y 14 Jefaturas Regionales
Disponibilidad	Diciembre de 2022		
Método de cálculo	$\%ICA = \frac{\text{Número de valoraciones positivas (excelente + bueno)}}{\text{Número total valoraciones obtenidas}} \times 100$ dónde: %ICA = Porcentaje del índice de calidad de atención que perciben los usuarios cuando visitan las plataformas de atención del MTEPS		
Limitaciones	El numerador es construido en base a las valoraciones positivas, bueno y excelente.		
	El denominador está construido en base al total de valoraciones obtenidas.		
Nombre de la fuente de información		Tipo de fuente de información	Institución(es) Responsable(s)
Encuestas		Encuestas de percepción	Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social
Referencias institucionales	Numerador	Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social	
	Denominador	Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social	
Observaciones			
Fecha de llenado	Junio de 2022		

4. RECOLECCIÓN DE DATOS

4.1. DISEÑO DE RECOLECCIÓN

La herramienta utilizada para la obtener los datos necesarios es un cuestionario, que es llevado de manera anónima directamente por el usuario que recibió la atención en las plataformas de atención del MTEPS.

Encuestas de percepción de los usuarios respecto de los servicios prestados por el MTEPS

Edad:

Sexo: ☐ Masculino ☐ Femenino

☐ Empleador
☐ Trabajador
☐ No Trabaja

Ocupación:

Estado Civil:
☐ Solter@ ☐ Casad@/Concub.
☐ Viud@ ☐ Divorciad@

Nivel de Instrucción
☐ Ninguna ☐ Secundaria
☐ Primaria ☐ Superior

¿Actualmente está trabajando?
☐ Si ☐ No

Sector en el que trabaja o trabajaba:
☐ Agricultura, ganadería
☐ Industria manufacturera
☐ Explotación de Minas
☐ Construcción
☐ Hoteles y Restaurantes
☐ Transporte
☐ Intermediación financiera
☐ Administración pública
☐ Educación
☐ Servicios Sociales y de Salud
☐ Servicios Personales
☐ Trabajadora del Hogar

Otro:

¿Cuál es el motivo de su visita hoy?
☐ Visado de Contratos
☐ Visado de Finiquitos
☐ Cálculo de Finiquito
☐ Consulta laboral
☐ Atención de denuncias
☐ Pago de sueldos, aguinaldo(s) y quinquenios
☐ Busca trabajo
☐ Busca trabajadores

Otro:

¿Cuántas veces visitó el Ministerio?
☐ Primera vez
☐ 2da. o tercera vez
☐ 4ta. o más veces

¿El resultado de su visita fue?
☐ Resuelto Total
☐ Parcial
☐ No resuelto
☐ Nada

Tiempo de espera para ser atendido
☐ 1 a 15 minutos
☐ 16 a 30 minutos
☐ Más de 30 minutos

¿Cómo califica el tiempo de espera?
☐ Excelente
☐ Bueno
☐ Regular
☐ Malo
☐ Muy Malo

¿Qué le parece la infraestructura?
☐ Excelente
☐ Bueno
☐ Regular
☐ Malo
☐ Muy Malo

¿Cómo califica la atención recibida?
☐ Excelente
☐ Bueno
☐ Regular
☐ Malo
☐ Muy Malo

Evalúe el conocimiento del funcionario
☐ Excelente
☐ Bueno
☐ Regular
☐ Malo
☐ Muy Malo

Califique la Bioseguridad del lugar
☐ Excelente
☐ Bueno
☐ Regular
☐ Malo
☐ Muy Malo

¿Conoce nuestras redes sociales?
☐ Si ☐ No

¿Qué redes sociales del MTEPS conoce?
☐ Página Web
☐ Facebook
☐ WhatsApp
☐ Twitter
☐ Instagram

¿Y qué redes sociales del MTEPS prefiere?
☐ Página Web
☐ Facebook
☐ WhatsApp
☐ Twitter
☐ Instagram

Califique las Redes Sociales que seleccionó
☐ Excelente
☐ Bueno
☐ Regular
☐ Malo
☐ Muy Malo

¿Hay algo que le haya molestado o incomodado, durante su visita?, ¿Qué cambios o mejoras considera que deberían tener nuestros servicios?

¡Gracias!

4.1.1. Método e instrumento de recolección de datos

El método para la recolección de datos que utilizamos fue la entrevista presencial cara a cara, abreviada como PAPI (por sus siglas en inglés, "Paper and Pencil Interview"), se refiere a un método de recolección de datos en el que un entrevistador se encuentra físicamente presente con el encuestado y realiza la entrevista utilizando un cuestionario impreso en papel. Es un enfoque tradicional y directo para recopilar información de los participantes a través de una interacción personal.

En una entrevista PAPI, el entrevistador hace preguntas al encuestado siguiendo un cuestionario preestablecido. El encuestado proporciona respuestas que el entrevistador registra en el cuestionario impreso. Este método puede ser utilizado en una variedad de contextos, como investigaciones de mercado, encuestas gubernamentales, estudios académicos y evaluaciones de satisfacción del cliente.

En este sentido como funcionarios del Área de Información Estadística y siguiendo el método PAPI para la recolección de datos tuvimos interacción directa con el encuestado, realizando estas encuestas cara a cara y en tiempo real, aclarando las dudas sobre el cuestionario a los usuarios encuestados y estableciendo una conexión totalmente personalizada.

Nuestro cuestionario impreso presenta las preguntas y opciones de respuesta organizados y bien planteados lo que nos permite a nosotros como encuestadores seguir el flujo del cuestionario y registrar las respuestas del encuestado tomando en cuenta las siguientes características:

- **Flexibilidad:** Adaptamos la entrevista según las respuestas y el comportamiento del encuestado. Permitiendo profundizar en temas específicos o hacer preguntas adicionales según sea necesario.
- **Claridad y Comprensión:** La interacción cara a cara ayudo a garantizar que el encuestado comprenda claramente las preguntas y responda de manera precisa.
- **Control de Calidad:** Pudimos asegurarnos de que todas las preguntas sean respondidas y que no haya errores en la recopilación de datos.

4.1.2. Diseño de instrumentos de recolección de datos

La encuesta, es el instrumento básico utilizado para realizar el seguimiento y medición, que será dirigido a la población usuaria de los servicios del MTEPS, el

mismo recogerá de forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta.

El objetivo que se persigue con el formulario de encuestas es traducir variables empíricas, sobre las que se desea la información, en preguntas concretas capaces de suscitar respuestas fiables, válidas y susceptibles de ser cuantificadas. El formulario consta de preguntas cerradas, de elección múltiple y abiertas.

4.1.3. Organización del personal de campo

Se organizó al personal del área, para realizar el trabajo de campo asimismo brindando charlas sobre la importancia y principales características de las encuestas de percepción, así cada uno en distintas ocasiones pudo realizar un viaje a determinada jefatura ya sea regional o departamental, logrando recolectar toda la información necesaria, logrando cumplir con los objetivos trazados.

4.1.4. Capacitación al personal

El proceso de inducción y capacitación fue llevado a cabo en las oficinas centrales del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, dirigido a todo el personal del Área de Información Estadística, así como recomendaciones específicas para lograr los objetivos trazados.

4.1.5. Supervisión y control del operativo

En los viajes realizados, así como en las jefaturas ubicadas en las ciudades de La Paz y El Alto, la supervisión y el control del operativo, fue constante, esto con el objetivo de obtener insumos claros y cien por ciento reales, dicho control y supervisión fue realizado in-situ o mediante verificación fotográfica o videográfica, por el personal designado para el efecto.

4.1.6. Incidencia de campo

Se habrían realizado un total de 388 *“Encuestas de percepción de los usuarios, respecto a los servicios prestados en el MTEPS”*, estas encuestas fueron dirigidas específicamente a la población que utiliza los servicios prestados por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social en sus distintas ramas y áreas específicas a nivel nacional.

4.1.7. Validación de los datos en campo

La validación de datos en la encuesta de percepción, es un proceso continuo, sometida a una atención meticulosa a lo largo de todo el ciclo de vida, que va desde la planificación hasta la presentación de los resultados. El objetivo es garantizar que los datos sean precisos, confiables y representativos de la población objetivo.

Para lo cual se verifican los datos en el campo, es decir en el momento de la encuesta para corregir errores o aclarar dudas al usuario. La supervisión del proceso de recopilación es constante para garantizar que se sigan los procedimientos adecuados.

5. MÉTODOS DE VALIDACIÓN Y/O CONSISTENCIAS

5.1. CRITERIOS DE CONSISTENCIA Y VALIDACIÓN DE DATOS

Conforme al objetivo de la presente investigación el enfoque será cuantitativo y mostrará resultados en cifras medibles (números y porcentajes).

FASE	PROCEDIMIENTO
1ra. fase	Presentación del plan de trabajo y cronograma de viajes, sujeto a aprobación por la Jefatura de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones dependiente de la Dirección General de Planificación.
2da. fase	Presentación del cálculo muestral conforme al cronograma de viajes.
3ra. fase	Aprobación del cálculo muestral para las jefaturas de trabajo.
4ta. fase	Relevamiento de la información utilizando las encuestas, las cuales serán llenadas de forma anónima y voluntaria por los usuarios que asisten a las plataformas de atención del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.
5ta. fase	Presentación del informe con el documento del seguimiento y medición de calidad de atención de los servicios que presta el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social a la población.

6. PROCESAMIENTO DE DATOS

Posterior a haber realizado las encuestas sobre el seguimiento y medición de la calidad de atención de los servicios que presta el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social las mismas son cargadas o registradas mediante una encuesta en las Herramientas de Recolección de Información Estadística, lo que permite que la información pueda ser sistematizada y resguardada digitalmente, además que como tal el estudio y manejo de estos datos puede ser mucho más fiable y garantizado.

6.1. COMPLETITUD DE DATOS

Se han definido las variables clave que se deben recopilar para evaluar la calidad de atención en las jefaturas de trabajo. Estas son:

- Edad.
- Estado laboral.
- Ocupación actual.
- Estado civil.
- Nivel de instrucción.
- Su situación laboral actual.
- Sector en el cual trabaja o trabajaba.
- Motivo de su visita al Ministerio de Trabajo Empleo y Previsión Social.
- Cantidad de veces que visito el Ministerio de Trabajo Empleo y Previsión Social.
- El resultado de su visita.
- Tiempo de espera para ser atendido.
- Calificación del tiempo de espera.
- Opinión respecto a la infraestructura.
- Calificación sobre la atención recibida.
- Evaluación respecto al conocimiento de la servidora o servidor público.
- Conocimiento sobre la existencia de las redes sociales del Ministerio de Trabajo Empleo y Previsión Social.
- Redes sociales de preferencia.
- Calificación sobre las redes sociales.

Durante las entrevistas cara a cara, se registran respuestas para todas las variables especificadas en el diseño de la encuesta.

Después de la recopilación de datos en el campo, se repite el punto se lleva a cabo una revisión exhaustiva de los formularios o registros completados.

Se busca identificar registros que puedan tener datos faltantes o inconsistentes en cualquiera de las variables definidas en el diseño.

Si se encuentran registros con datos faltantes o inconsistentes, se toman medidas inmediatas para corregirlos.

Esto puede incluir realizar una nueva encuesta en busca de completar el número de encuestas para cada jefatura de trabajo visitada.

6.2. PRODUCTOS ESTADÍSTICOS APROBADOS

Se habrían realizado un total de 388 *“Encuestas de percepción de los usuarios, respecto a los servicios prestados en el MTEPS”*, estas encuestas fueron dirigidas específicamente a la población que utiliza los servicios prestados por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social en sus distintas ramas y áreas específicas a nivel nacional.

6.3. MÉTODO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS

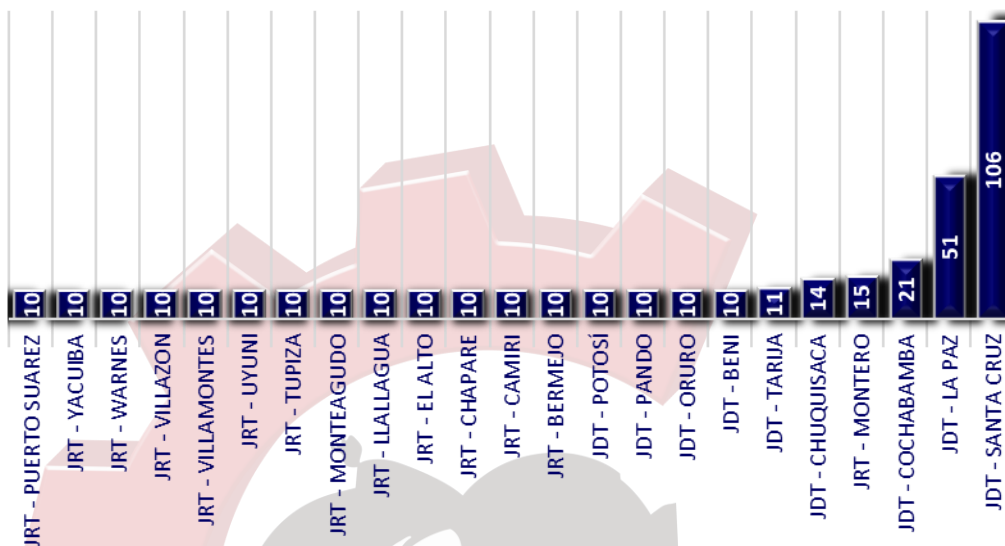
Se realiza un análisis descriptivo, que contempla el cómo se organiza, procesa, valida, resume e interpreta el conjunto de datos obtenidos, con el propósito de analizar los resultados, tomar decisiones y evaluar programas o políticas implementadas en los objetivos establecidos.

El análisis descriptivo nos ayuda en la exploración inicial de los datos, para obtener una comprensión sólida de ellos datos y a identificar patrones y características clave que pueden guiar investigación posterior.

Encuestas realizadas por Jefatura de Trabajo

Se realizaron encuestas a los usuarios de 23 jefaturas de trabajo logrando alcanzar 388 encuestas de acuerdo al promedio determinado en cada una de las jefaturas de trabajo, las mismas que son reflejadas con detalle a continuación:

**Gráfico Nro. 1: Cantidad de encuestas realizadas a nivel nacional
(En cantidad por jefatura de trabajo)**



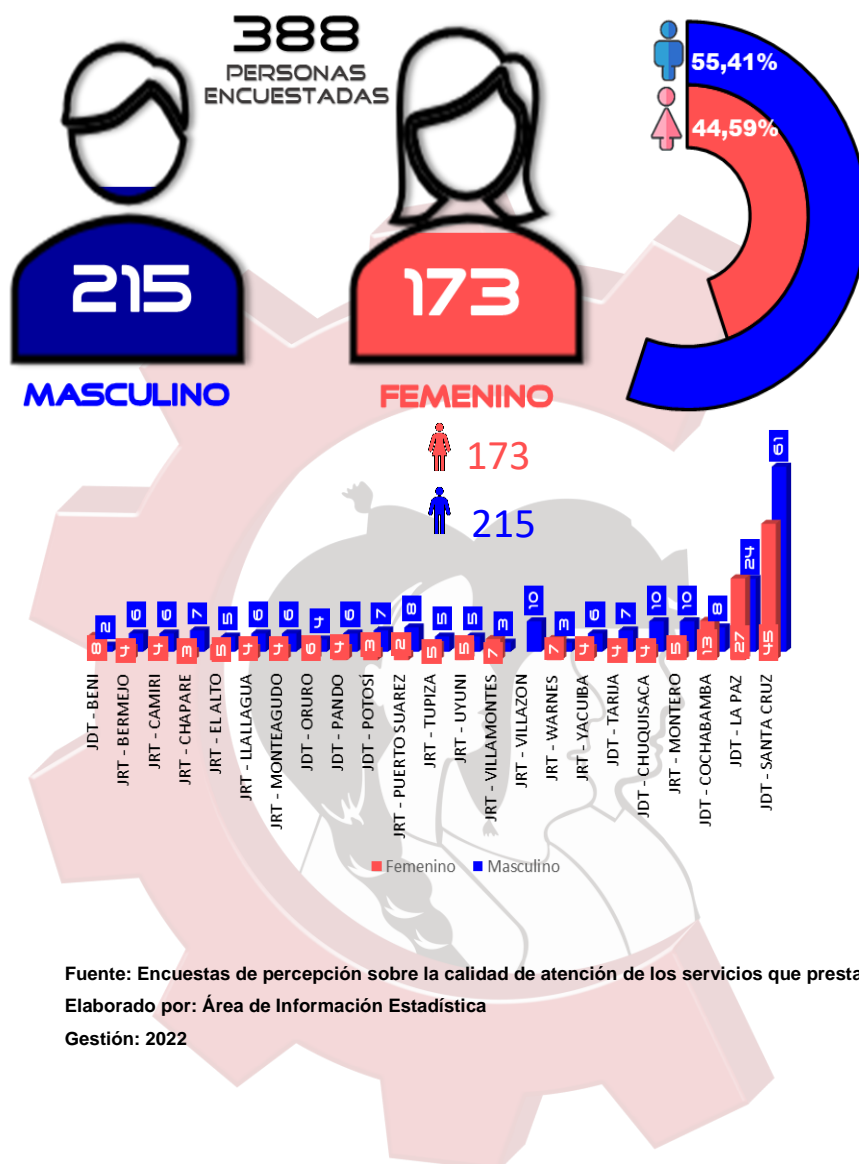
Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

En este sentido se logró alcanzar las muestras conforme a los cálculos realizados para cada una de las 23 Jefaturas Departamentales y/o Regionales de trabajo que se llegaron a visitar de acuerdo al cronograma de visitas y viajes aprobado por la jefatura de la Unidad e Tecnologías de Información y Comunicaciones dependiente de la Dirección General de Planificación. Los resultados obtenidos permitirán obtener el índice de calidad de atención.

Gráfico Nro. 2: Población encuestada en las jefaturas de trabajo a nivel nacional
(En cantidad y porcentaje de personas encuestadas por género y jefatura de trabajo)



Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

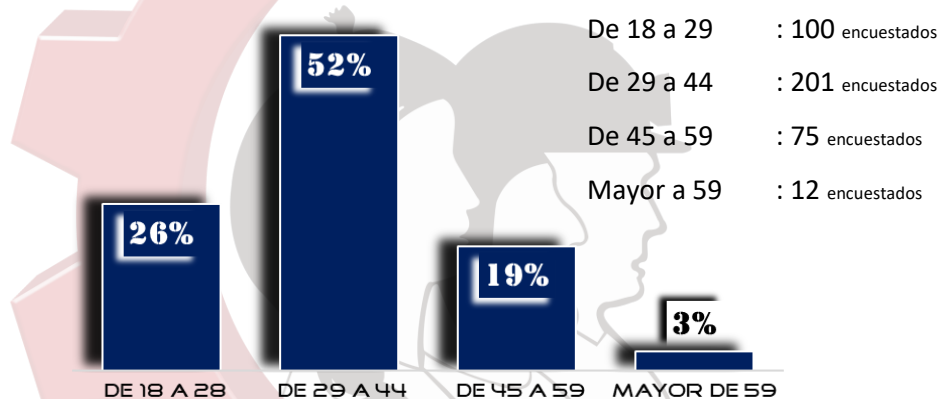
Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

Población encuestada por grupo de edad

Una de las preguntas de las encuestas de percepción de los usuarios respecto de los servicios prestados por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social solicita al usuario su edad es en este sentido que delimitando o agrupando estas edades entre rangos, identificamos que la mayoría de usuarios encuestados en todo el territorio nacional, se encuentra en el rango de 29 a 44 años de edad con el 52% seguido por los encuestados de 18 a 28 años de edad con el 26%, de 45 a 59 años el 19% y mayores de 59 años solamente reflejan el 3%.

Gráfico Nro. 3: Población encuestada por rango de edad
(En porcentaje por Rango de Edad)



Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

**Cuadro Nro. 1: Personas encuestadas por grupo de edad
(En cantidad por jefatura de trabajo)**

JEFATURA DE TRABAJO	De 18 a 28	De 29 a 44	De 45 a 59	Mayor de 59
JDT - BENI	2	8		
JRT - BERMEJO	1	8	1	
JRT - CAMIRI	1	5	3	1
JRT - CHAPARE	3	7		
JDT - CHUQUISACA	4	7	2	1
JDT - COCHABAMBA	7	9	4	1
JRT - EL ALTO	1	4	3	2
JDT - LA PAZ	10	21	17	3
JRT - LLALLAGUA	1	5	4	
JRT - MONTEAGUDO	1	5	3	1
JRT - MONTERO	8	5	2	
JDT - ORURO	2	4	4	
JDT - PANDO	2	5	2	1
JDT - POTOSÍ	2	6	2	
JRT - PUERTO SUAREZ	6	3	1	
JDT - SANTA CRUZ	33	55	17	1
JDT - TARIJA	2	7	2	
JRT - TUPIZA	4	6		
JRT - UYUNI		5	5	
JRT - VILLAMONTES	2	7		1
JRT - VILLAZON	2	8		
JRT - WARNES	3	7		
JRT - YACUIBA	3	4	3	
Total general	100	201	75	12

Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

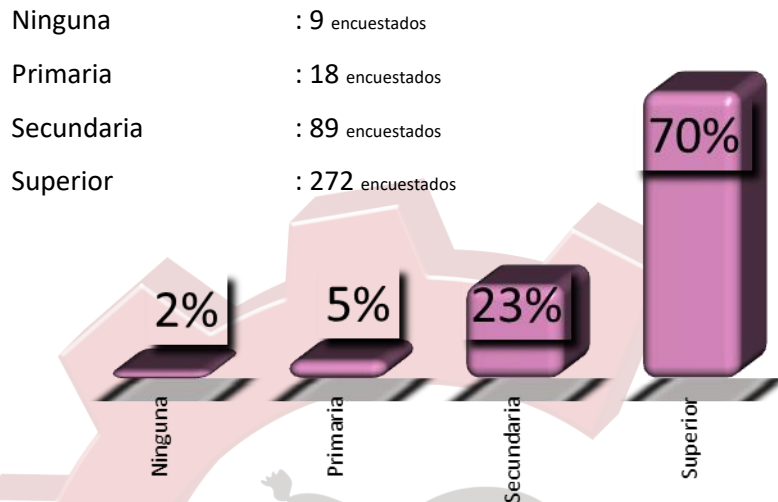
Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

Población encuestada por nivel de instrucción

La mayor parte de los encuestados que usan los servicios que brinda el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social en las 23 Jefaturas en estudio tienen un grado de instrucción superior reflejando la mayoría con un 70%, seguido del 23% que identifica al grado de instrucción secundaria, y en un menor porcentaje se encuentra el nivel de instrucción primaria con un 5%, no teniendo ningún grado de instrucción el 2% de la población encuestada en general.

**Gráfico Nro. 5 : Población encuestada en las jefaturas de trabajo a nivel nacional
(En porcentaje por nivel de instrucción)**



Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

**Cuadro Nro. 4: Población encuestada en las jefaturas de trabajo a nivel nacional
(En porcentaje por nivel de instrucción)**

Jefatura de trabajo	Ninguna	Primaria	Secundaria	Superior	Total general
JDT - BENI			1	9	10
JRT - BERMEJO	1		2	7	10
JRT - CAMIRI	1		2	7	10
JRT - CHAPARE	1	1	6	2	10
JDT - CHUQUISACA			3	11	14
JDT - COCHABAMBA			6	15	21
JRT - EL ALTO		2	2	6	10
JDT - LA PAZ			9	42	51
JRT - LLALLAGUA			3	7	10
JRT - MONTEAGUDO		2	3	5	10
JRT - MONTERO		1	1	13	15
JDT - ORURO		2	3	5	10
JDT - PANDO			1	9	10
JDT - POTOSÍ		2	4	4	10
JRT - PUERTO SUAREZ			3	7	10
JDT - SANTA CRUZ	3	3	23	77	106
JDT - TARIJA		1	4	6	11
JRT - TUPIZA	1		1	8	10
JRT - UYUNI			3	7	10
JRT - VILLAMONTES			1	9	10
JRT - VILLAZON		4	2	4	10
JRT - WARNES	2		2	6	10
JRT - YACUIBA			4	6	10
Total general	9	18	89	272	388

Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

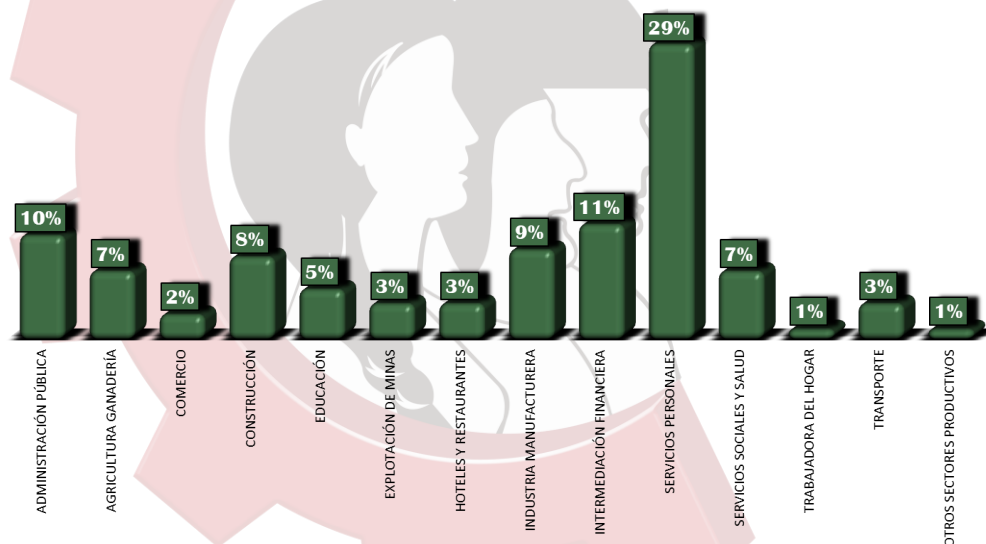
Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

Población encuestada por sector productivo

De acuerdo al sector productivo en el que trabaja el usuario de los servicios que presta el MTEPS al cual se les realizó la encuesta, se observa que la mayoría corresponde al sector productivo, servicios personales alcanzando el 29%, en segundo lugar se encuentra intermediación financiera llegando a un 11% de los datos recolectados, seguido por los trabajadores pertenecientes a la Administración Pública con el 10%, el restante de los encuestados pertenecen a los demás sectores productivos tal como se muestra a continuación.

Gráfico Nro. 8: Población encuestada por sector productivo
(En cantidad de personas encuestadas por el sector productivo en el que trabajan)



Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

Cuadro Nro. 7: Personas encuestadas por sector productivo
(En cantidad de encuestados por el sector productivo en el que trabaja por jefatura de trabajo)

Etiquetas de fila	Administración pública	Agricultura ganadería	Comercio	Construcción	Educación	Explotación de minas	Hoteles y restaurantes	Industria manufacturera	Intermediación financiera	Servicios personales	Servicios sociales y Salud	Trabajador a del Hogar	Transporte	OTROS SECTORES PRODUCTIVOS	Total general
JDT - BENI		2		1	3				1	2					9
JRT - BERMEJO				2	1					2					5
JRT - CAMARI	1							1		4	2				8
JRT - CHAPARE		2											1		3
JDT - CHUQUISACA	3			1	2				2	2	2				12
JDT - COCHABAMBA				1				2	1	7	2			1	14
JRT - EL ALTO			1		1			2	2			1			7
JDT - LA PAZ	6			2	1	1	3	3	5	10	6		1		38
JRT - LLALLAGUA	3				1	1				1			2		8
JRT - MONTEAGUDO		3		1				1	1						6
JRT - MONTERO	2	5		1				2		3					13
JDT - ORURO						1	1	1	1	2			1		7
JDT - PANDO	3								1	4					8
JDT - POTOSÍ			1	1	1	1			1	2			1		8
JRT - PUERTO SUAREZ	1			1		1			1	3					7
JDT - SANTA CRUZ	5	6	4	6	3		5	11	11	25	4	1	1	1	83
JDT - TARIJA									1	1					2
JRT - TUPIZA					1	2				3	1	1			8
JRT - UYUNI				1		1			1	4	1		1		9
JRT - VILLAMONTES	1			1			1		1	4					8
JRT - VILLAZON	1		1	2		2			1	1			1		9
JRT - WARNES	1	1						1	1	1		1		1	7
JRT - YACUIBA	2			2				1		1	1				7
Total general	29	19	7	23	14	10	10	25	32	82	19	3	10	3	286

Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

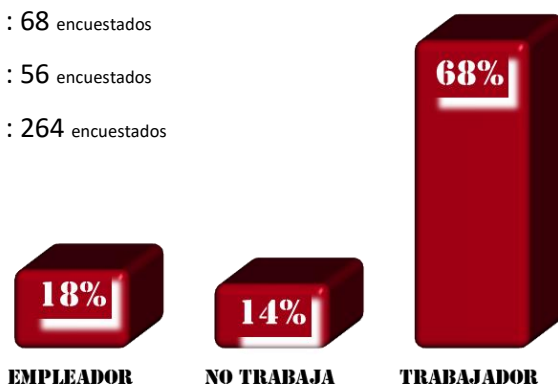
Gestión: 2022

Personas encuestadas por tipo de usuario (Trabajador, No trabaja, Empleador)

A continuación, se muestra que la mayor parte de la población encuestada de los usuarios que utilizan los servicios del MTEPS son trabajadores reflejando el 65.94% de los datos recolectados, posterior a ello se encuentra el sector perteneciente a los empleadores con un 20,52% y por ultima la población que no tiene una ocupación o no trabaja refleja un 13,55% de los datos.

Gráfico Nro. 11: Población encuestada por tipo de usuario
(En cantidad de personas encuestadas por el tipo de usuario)

Empleador : 68 encuestados
No trabaja : 56 encuestados
Trabajador : 264 encuestados



Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

Cuadro Nro. 10: Personas encuestadas por tipo de usuario
(En cantidad de encuestados por tipo de usuario por jefatura de trabajo)

Jefatura de trabajo	Empleador	No Trabaja	Trabajador	Total general
JDT - BENI	2	2	6	10
JRT - BERMEJO	1	4	5	10
JRT - CAMIRI		2	8	10
JRT - CHAPARE		3	7	10
JDT - CHUQUISACA		1	13	14
JDT - COCHABAMBA	6	6	9	21
JRT - EL ALTO	2	2	6	10
JDT - LA PAZ	10	9	32	51
JRT - LLALLAGUA		1	9	10
JRT - MONTEAGUDO	1	2	7	10
JRT - MONTERO	4	2	9	15
JDT - ORURO	2	2	6	10
JDT - PANDO	1	2	7	10
JDT - POTOSÍ	1	1	8	10
JRT - PUERTO SUAREZ		2	8	10
JDT - SANTA CRUZ	26	6	74	106
JDT - TARIJA	3	6	2	11
JRT - TUPIZA	4	1	5	10
JRT - UYUNI	2	1	7	10
JRT - VILLAMONTES	1		9	10
JRT - VILLAZON	1		9	10
JRT - WARNES	1	1	8	10
JRT - YACUIBA			10	10
Total general	68	56	264	388

Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

Personas encuestadas por estado civil

El estudio realizado mediante las "Encuestas de percepción de los usuarios, respecto a los servicios prestados en el MTEPS", reflejó que la mayor parte de la población usuaria de los servicios que presta el MTEPS es soltera con un 53%, seguido por la población casada con un 40%, la población divorciada con un 6% y la población viuda con un 2%.

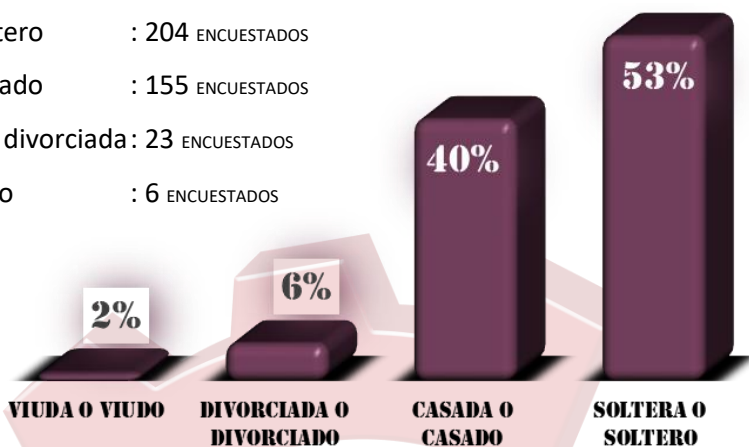
Gráfico Nro. 14: Personas encuestadas por estado civil
(En porcentajes por estado civil)

Soltera o soltero : 204 ENCUESTADOS

Casada o casado : 155 ENCUESTADOS

Divorciado o divorciada : 23 ENCUESTADOS

Viuda o Viudo : 6 ENCUESTADOS



Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

Cuadro Nro. 13: Personas encuestadas por tipo de usuario
(En cantidad de encuestados por estado civil por jefatura de trabajo)

Jefatura de trabajo	Casada o Casado	Divorciada o Divorciado	Soltera o Soltero	Viuda o Viudo	Total general
JDT - BENI	4	1	5		10
JRT - BERMEJO	5		5		10
JRT - CAMIRI	2	1	7		10
JRT - CHAPARE	5		5		10
JDT - CHUQUISACA	6		6	2	14
JDT - COCHABAMBA	6	1	14		21
JRT - EL ALTO	5	2	3		10
JDT - LA PAZ	20	9	20	2	51
JRT - LLALLAGUA	7		3		10
JRT - MONTEAGUDO	6		4		10
JRT - MONTERO	3	1	11		15
JDT - ORURO	6	1	3		10
JDT - PANDO	4	2	4		10
JDT - POTOSÍ	7		3		10
PUERTO SUAREZ	7		3		10
JDT - SANTA CRUZ	41	4	59	2	106
JDT - TARIJA	1		10		11
JRT - TUPIZA	2		8		10
JRT - UYUNI	4	1	5		10
JRT - VILLAMONTES	3		7		10
JRT - VILLAZON	6		4		10
JRT - WARNES			10		10
JRT - YACUIBA	5		5		10
Total general	155	23	204	6	388

Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

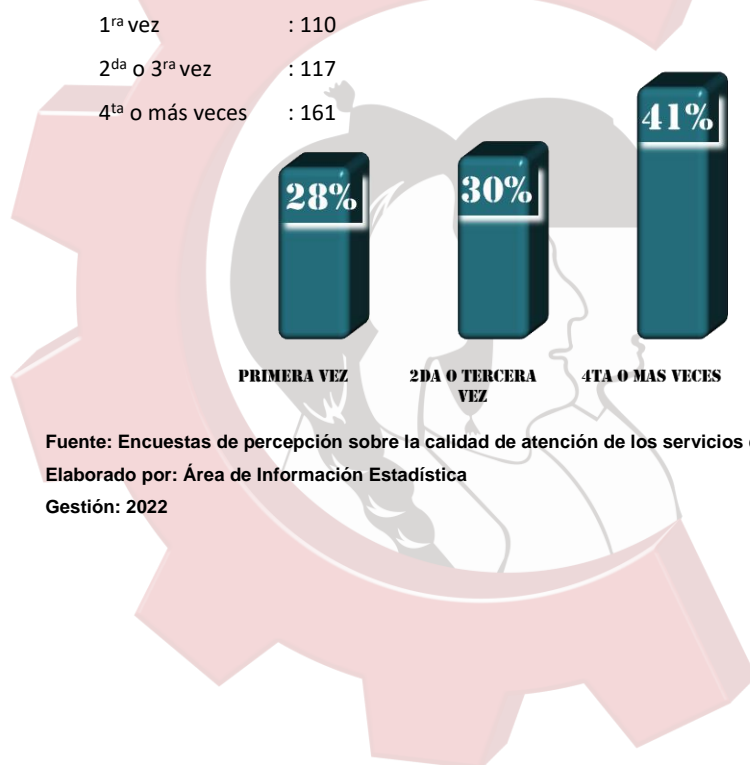
Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

Personas encuestadas por cantidad de visitas al MTEPS

De la mayoría de las personas encuestadas en las distintas jefaturas de trabajo a nivel nacional se logró determinar que con un 41% los usuarios habrían visitado cuatro (4) o más veces nuestras instalaciones, poniendo en segundo lugar a los usuarios que visitaron nuestras instalaciones dos (2) veces o más con un 30%, dejando en último lugar los usuarios que visitaron el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social – MTEPS por primera vez con un 28%.

Gráfico Nro. 17: Población encuestada por la cantidad de visitas realizadas
(En porcentaje por la cantidad de visitas realizadas al MTEPS)



Cuadro Nro. 16: Personas encuestadas por cantidad de visitas al MTEPS
(En cantidad de encuestados por la cantidad de visitas al MTEPS por jefatura de trabajo)

Etiquetas de fila	Primera vez	2da o tercera vez	4ta o mas veces	Total general
JDT - BENI	2	2	6	10
JRT - BERMEJO	5	5		10
JRT - CAMIRI	1	3	6	10
JRT - CHAPARE	3	4	3	10
JDT - CHUQUISACA	2	7	5	14
JDT - COCHABAMBA	7	8	6	21
JRT - EL ALTO	6	1	3	10
JDT - LA PAZ	10	18	23	51
JRT - LLALLAGUA	9	1		10
JRT - MONTEAGUDO	6	2	2	10
JRT - MONTERO	3	6	6	15
JDT - ORURO	2	3	5	10
JDT - PANDO	2	3	5	10
JDT - POTOSÍ	4	2	4	10
PUERTO SUAREZ	8		2	10
JDT - SANTA CRUZ	11	35	60	106
JDT - TARIJA	6	2	3	11
JRT - TUPIZA	3	3	4	10
JRT - UYUNI	6	1	3	10
JRT - VILLAMONTES	3	2	5	10
JRT - VILLAZON	7	2	1	10
JRT - WARNES	1	4	5	10
JRT - YACUIBA	3	3	4	10
Total general	110	117	161	388

Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

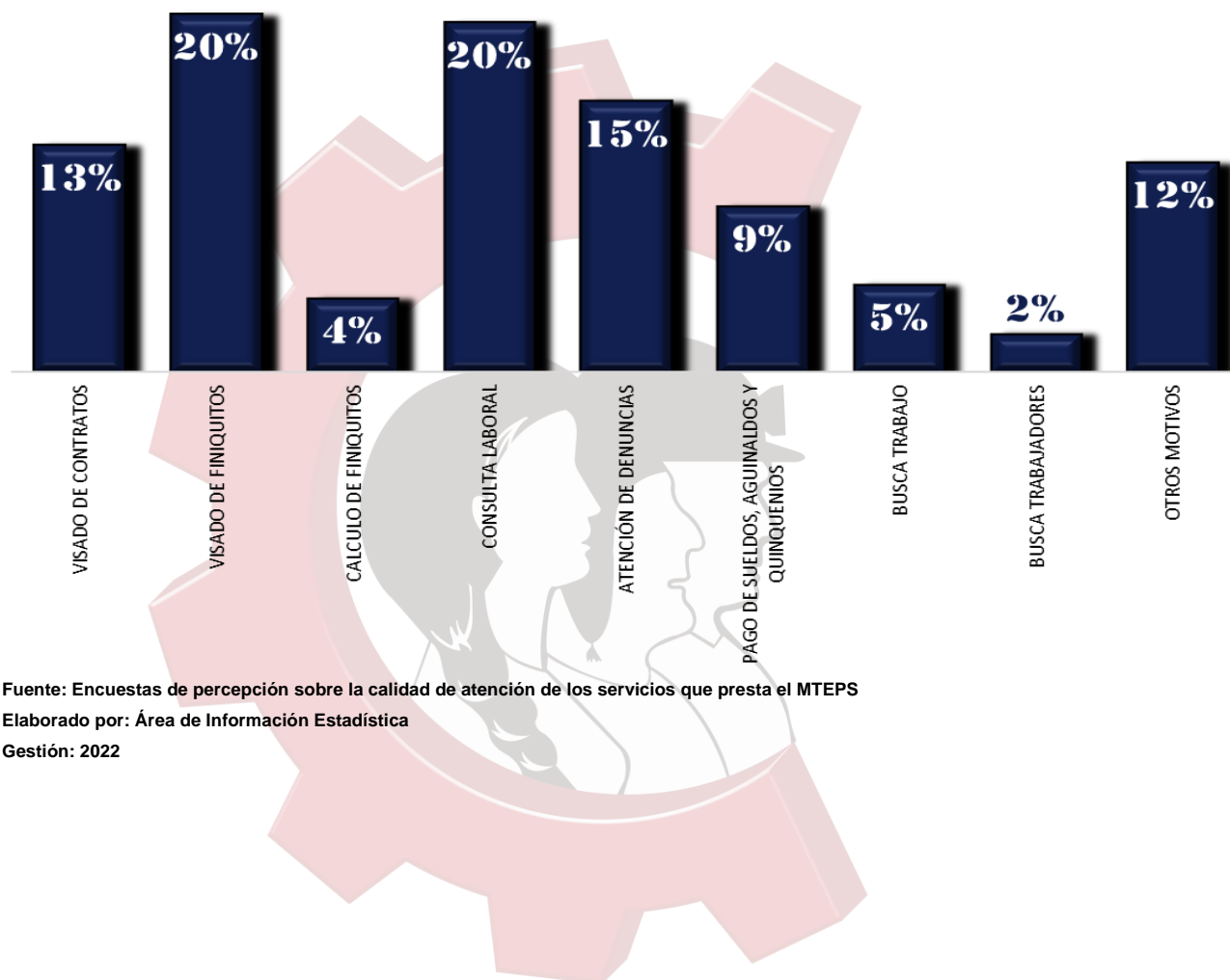
Gestión: 2022

Personas encuestadas y el motivo de su visita al MTEPS

De acuerdo a los motivos de la visita al MTEPS se tienen los siguientes datos: Por consultas laborales los usuarios visitaron las 23 Jefaturas de Trabajo en general dando como resultado un 20% Visado de Finiquitos, de igual forma con el 20% de los usuarios visito nuestras oficinas a nivel departamental por consultas laborales, el 15% se aproximó a nuestras instalaciones el otro 13% de los usuarios realizó el visado de contratos, el 12% realizó otro tipo de trámites distintos a los reflejados en las encuestas, el 9% realizó su visita para saber o consultar sobre el pago de sueldos, aguinaldos y quinquenios, el 5% se apersonó en busca de trabajo, y por último el 2%

se apersonó a nuestras instalaciones buscando trabajadores para sus empresas y/o instituciones.

Gráfico Nro. 20: Población encuestada por el motivo de la visita al MTEPS
(En porcentaje por el motivo de visita)



Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

Cuadro Nro. 19: Personas encuestadas por el motivo de su visita al MTEPS
(En cantidad de encuestados por el motivo de su visita al MTEPS por jefatura de trabajo)

JEFATURA DE TRABAJO	VISADO DE CONTRATOS	VISADO DE FINIQUITOS	CALCULO DE FINIQUITOS	CONSULTA LABORAL	ATENCIÓN DE DENUNCIAS	PAGO DE SUELDOS, AGUINALDOS Y QUINQUENIOS	BUSCA TRABAJO	BUSCA TRABAJADORES	OTROS MOTIVOS	TOTAL GENERAL
JDT - BENI	2	1		4		2			1	10
JRT - BERMEJO	2	1		4			3			10
JRT - CAMIRI				2		3		2	3	10
JRT - CHAPARE	1	1		2	2	6	1			13
JDT - CHUQUISACA	2	1		4					7	14
JDT - COCHABAMBA	1	4	1	1	5	2	3	3	2	22
JRT - EL ALTO	2	0	1	1	2	2			2	10
JDT - LA PAZ	9	1	5	10	14	3			11	53
JRT - LLALLAGUA	2	0		2	3		1		2	10
JRT - MONTEAGUDO	2	1		6	2					11
JRT - MONTERO	3	2		3	3	2		1	1	15
JDT - ORURO	2	0	1	1	3		2		1	10
JDT - PANDO	1	0		3	5		1			10
JDT - POTOSÍ	1	0		3	1	2			3	10
PUERTO SUAREZ	1	0	2	5	2		2			12
JDT - SANTA CRUZ	14	62	2	5	11	10	2		9	115
JDT - TARIJA	1	1	1	3	1		3	1	1	12
JRT - TUPIZA	2			1	2		2	1	2	10
JRT - UYUNI	0	2		3	2	1		1	1	10
JRT - VILLAMONTES	0	1	2	4		1			2	10
JRT - VILLAZON				5	2	3				10
JRT - WARNES	2	3	1	3	1					10
JRT - YACUIBA	2	1	1	5	1	1				11
TOTAL GENERAL	52	82	17	80	62	38	20	9	48	408

Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

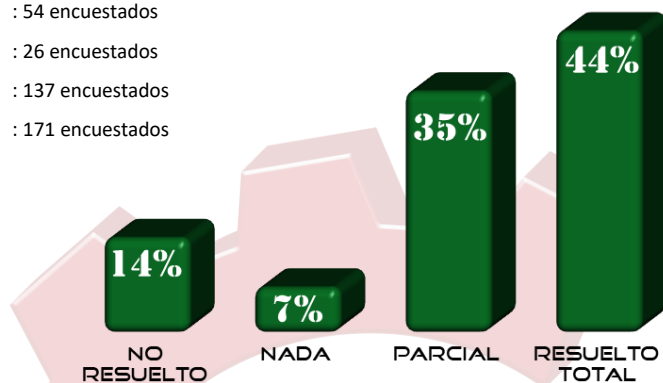
Gestión: 2022

Personas encuestadas y el resultado del motivo de su visita

El total de visitantes o usuarios de los servicios que presta el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, fueron 388 los cuales calificaron el motivo de su visita ya sea esta el visado de contratos, visado de finiquitos, cálculo de finiquitos, consulta laboral, atención de denuncias, consulta sobre pago de sueldos, aguinaldos y quinquenios, buscadores de empleo y buscadores de trabajadores. El 44% de los usuarios calificó como resuelto totalmente el motivo de su visita, el 35% de manera parcial, el 14% no habría encontrado una solución al motivo de su visita y el 7% no resolvió nada la razón de su visita al MTEPS.

Gráfico Nro. 23: Personas encuestadas por resultado del motivo de su visita al MTEPS
(En cantidad de encuestados por el resultado del motivo de su visita al MTEPS por jefatura de trabajo)

No resuelto : 54 encuestados
Nada : 26 encuestados
Parcial : 137 encuestados
Resuelto total : 171 encuestados



Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

Cuadro Nro. 22: Personas encuestadas por el resultado del motivo de su visita al MTEPS
(En cantidad de encuestados por el resultado del motivo de su visita al MTEPS por jefatura de trabajo)

Jefatura de Trabajo	No resuelto	Nada	Parcial	Resuelto Total	Total general
JDT - BENI			4	6	10
JRT - BERMEJO			3	7	10
JRT - CAMIRI	1		6	3	10
JRT - CHAPARE	3		6	1	10
JDT - CHUQUISACA			5	9	14
JDT - COCHABAMBA	1	3	8	9	21
JRT - EL ALTO	2	1	4	3	10
JDT - LA PAZ	7	8	17	19	51
JRT - LLALLAGUA	1		6	3	10
JRT - MONTEAGUDO		1	3	6	10
JRT - MONTERO	1		4	10	15
JDT - ORURO	1		4	5	10
JDT - PANDO			4	6	10
JDT - POTOSÍ			2	8	10
PUERTO SUAREZ			4	6	10
JDT - SANTA CRUZ	32	10	41	23	106
JDT - TARIJA	4	2	2	3	11
JRT - TUPIZA			4	6	10
JRT - UYUNI			1	9	10
JRT - VILLAMONTES			2	8	10
JRT - VILLAZON			6	4	10
JRT - WARNES		1	1	8	10
JRT - YACUIBA	1			9	10
Total general	54	26	137	171	388

Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

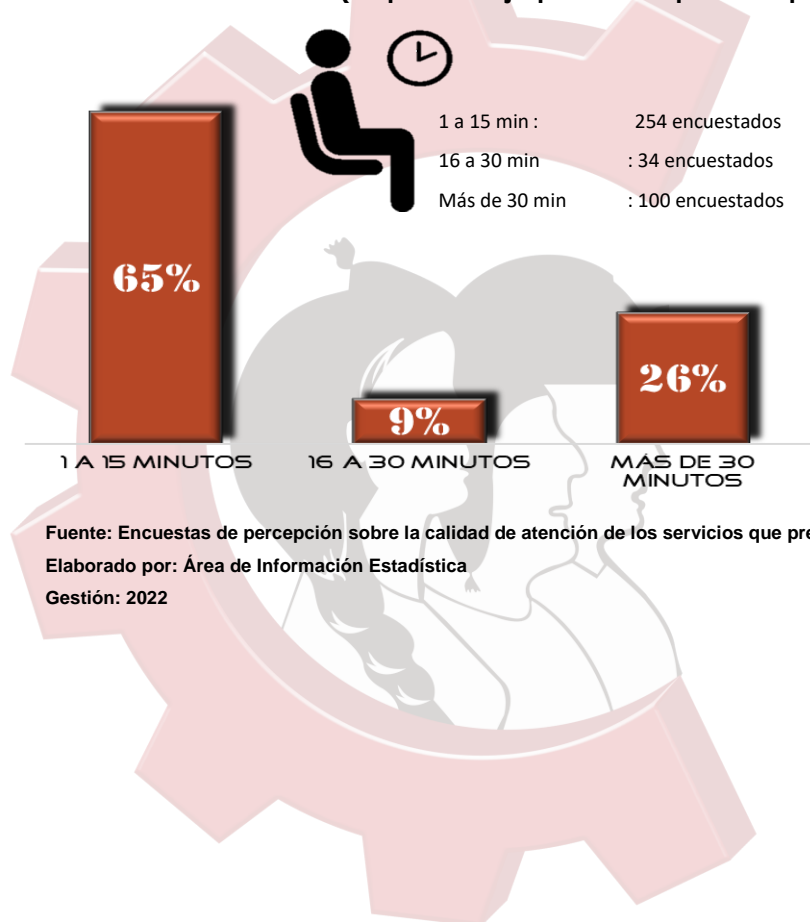
Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

Tiempo que el usuario espera para ser atendido

En relación al tiempo de espera que el usuario generalmente demora en ser atendido el 65% de los usuarios expreso que este tiempo de espera generalmente esta entre 1 a 15 minutos, el 9% indicó que generalmente espera un promedio de entre 6 a 30 minutos y el 26% espera más de 30 minutos para ser atendido.

Gráfico Nro. 26: Población encuestada por tiempo de espera para ser atendido
(En porcentaje por el tiempo de espera)



Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

Cuadro Nro. 24: Personas encuestadas por el tiempo de espera
(En cantidad de encuestados por jefatura de trabajo)

Jefatura de trabajo	1 a 15 minutos	16 a 30 minutos	Más de 30 minutos	Total general
JDT - BENI	10			10
JRT - BERMEJO	9	1		10
JRT - CAMIRI	6	2	2	10
JRT - CHAPARE	7	2	1	10
JDT - CHUQUISACA	14			14
JDT - COCHABAMBA	16	5		21
JRT - EL ALTO	10			10
JDT - LA PAZ	39	5	7	51
JRT - LLALLAGUA	5	2	3	10
JRT - MONTEAGUDO	10			10
JRT - MONTERO	14		1	15
JDT - ORURO	9	1		10
JDT - PANDO	10			10
JDT - POTOSÍ	9	1		10
JRT - PUERTO SUAREZ	10			10
JDT - SANTA CRUZ	16	7	83	106
JDT - TARIJA	6	2	3	11
JRT - TUPIZA	9	1		10
JRT - UYUNI	9	1		10
JRT - VILLAMONTES	8	2		10
JRT - VILLAZON	9	1		10
JRT - WARNES	9	1		10
JRT - YACUIBA	10			10
Total general	254	34	100	388

Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

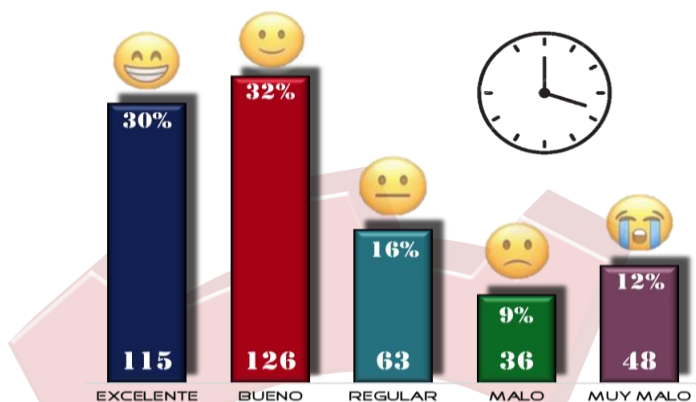
Gestión: 2022

Calificación respecto al tiempo de espera que el usuario demora en ser atendido

Según el tiempo que los usuarios esperaron para ser atendidos en las 23 jefaturas de trabajo visitadas a nivel nacional donde fueron encuestados, los mismos en su mayoría calificaron el tiempo de espera como bueno en un 32% (126), en segundo lugar, con el 30% (115) lo calificaron como excelente, el 16% (63) como regular, el 12% (48) como muy malo y en menor medida el 9% (36) como malo, entendiendo con estos resultados que a nivel nacional los usuarios se encuentran conformes con el tiempo que esperan para lograr ser atendidos en los distintos servicios que presta el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.

Gráfico Nro. 29: Calificación del usuario respecto al tiempo de espera para ser atendido

(En porcentaje y cantidad por la calificación otorgada por el usuario)



Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

Cuadro Nro. 26: Calificación del usuario respecto al tiempo de espera para ser atendido
(En cantidad de encuestados por jefatura de trabajo)

Jefatura de Trabajo	Bueno	Excelente	Malo	Muy Malo	Regular	Total general
JDT - BENI	3	6		1		10
JRT - BERMEJO	5	5				10
JRT - CAMIRI	3	6	1			10
JRT - CHAPARE	6	2			2	10
JDT - CHUQUISACA	7	5			2	14
JDT - COCHABAMBA	8	8	2		3	21
JRT - EL ALTO	6	3			1	10
JDT - LA PAZ	20	13	2	3	13	51
JRT - LLALLAGUA	3	1	3		3	10
JRT - MONTEAGUDO	7	2			1	10
JRT - MONTERO	5	8	1		1	15
JDT - ORURO	3	4	1		2	10
JDT - PANDO	5	4			1	10
JDT - POTOSÍ	5	3			2	10
JRT - PUERTO SUAREZ	1	8			1	10
JDT - SANTA CRUZ	10	2	25	43	26	106
JDT - TARIJA	4	4		1	2	11
JRT - TUPIZA	3	7				10
JRT - UYUNI	5	4			1	10
JRT - VILLAMONTES	1	6	1		2	10
JRT - VILLAZON	8	2				10
JRT - WARNES	5	5				10
JRT - YACUIBA	3	7				10
Total general	126	115	36	48	63	388

Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

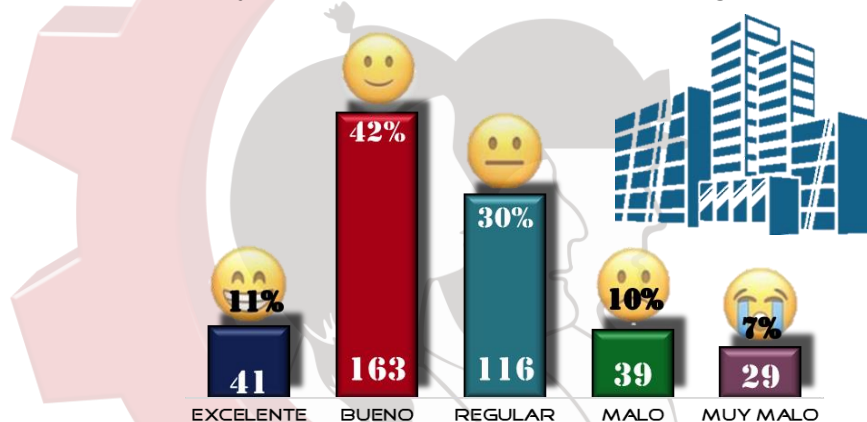
Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

Calificación respecto de la infraestructura de las distintas jefaturas departamentales y regionales a nivel nacional

Los usuarios que visitaron las jefaturas de trabajo en todo el territorio nacional calificaron la infraestructura en relación a la comodidad que sienten estos usuarios dentro de nuestras instalaciones la misma en su mayoría con un 42% (163) calificaron la infraestructura como buena, el 30% (116) como regular, el 11% (41) como excelente, el 10% (39) como malo y el 7% (29) como muy malo. Esto nos permite entender que la mayoría de la población usuaria de nuestros servicios se encuentra conforme con la infraestructura de nuestras oficinas en todo el territorio nacional.

Gráfico Nro. 31: Calificación del usuario respecto a la infraestructura de las jefaturas de trabajo
(En porcentaje y cantidad por la calificación otorgada por el usuario)



Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

**Cuadro Nro. 29: Cantidad de encuestados respecto a la infraestructura de las jefaturas de trabajo
(En cantidad de encuestados por jefatura de trabajo)**

Jefatura de trabajo	Bueno	Excelente	Malo	Muy Malo	Regular	Total general
JDT - BENI	4	2	1	1	2	10
JRT - BERMEJO	6	4				10
JRT - CAMIRI	5	2		1	2	10
JRT - CHAPARE	3		5	1	1	10
JDT - CHUQUISACA	7	3	1		3	14
JDT - COCHABAMBA	7		1		13	21
JRT - EL ALTO	7	3				10
JDT - LA PAZ	29	2	3		17	51
JRT - LLALLAGUA	1		4	2	3	10
JRT - MONTEAGUDO	3				7	10
JRT - MONTERO	5	1			9	15
JDT - ORURO	6		1		3	10
JDT - PANDO	9	1				10
JDT - POTOSÍ	6	1			3	10
JRT - PUERTO SUAREZ	8	1			1	10
JDT - SANTA CRUZ	14	1	23	24	44	106
JDT - TARIJA	4	2			5	11
JRT - TUPIZA	3	7				10
JRT - UYUNI	8	2				10
JRT - VILLAMONTES	9	1				10
JRT - VILLAZON	5	4			1	10
JRT - WARNES	7	2			1	10
JRT - YACUIBA	7	2			1	10
Total general	163	41	39	29	116	388

Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

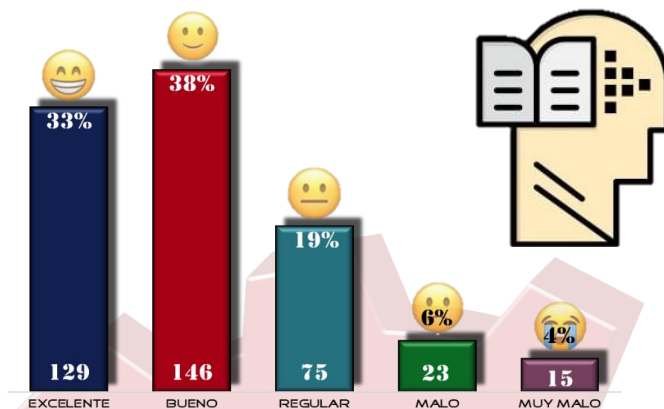
Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

Evaluación respecto al conocimiento y/o capacidad del funcionario que atendió al usuario en instalaciones del MTEPS

Sobre el conocimiento del personal respecto a las consultas realizadas por los usuarios, la mayor parte la califica como "buena" con 38% (146), excelente con el 33% (129), 19% (75) como "regular", 6% (23) como malo y el 1% (15) como muy malo. Nuevamente la información recolectada refleja que la mayoría de usuarios se encuentra bastante conforme con la atención que reciben por parte de los funcionarios del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social en las distintas jefaturas de trabajo.

Gráfico Nro. 33: Calificación del usuario respecto al conocimiento del funcionario
(En porcentaje y cantidad por la calificación otorgada por el usuario)



Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

Cuadro Nro. 31: Cantidad de encuestados respecto al conocimiento del funcionario
(En cantidad de encuestados por calificación y jefatura de trabajo)

Jefatura de trabajo	Bueno	Excelente	Malo	Muy Malo	Regular	Total general
JDT - BENI	4	6				10
JRT - BERMEJO	6	4				10
JRT - CAMIRI	5	4			1	10
JRT - CHAPARE	7	2			1	10
JDT - CHUQUISACA	3	8	2		1	14
JDT - COCHABAMBA	9	8	1	1	2	21
JRT - EL ALTO	4	4			2	10
JDT - LA PAZ	21	9	3	1	17	51
JRT - LLALLAGUA	5	2			3	10
JRT - MONTEAGUDO	4	5			1	10
JRT - MONTERO	4	11				15
JDT - ORURO	4	4			2	10
JDT - PANDO	6	4				10
JDT - POTOSÍ	6	3			1	10
JRT - PUERTO SUAREZ	3	7				10
JDT - SANTA CRUZ	31	8	16	12	39	106
JDT - TARIJA	3	4	1		3	11
JRT - TUPIZA	4	6				10
JRT - UYUNI	6	4				10
JRT - VILLAMONTES	2	5		1	2	10
JRT - VILLAZON	2	8				10
JRT - WARNES	2	8				10
JRT - YACUIBA	5	5				10
Total general	146	129	23	15	75	388

Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

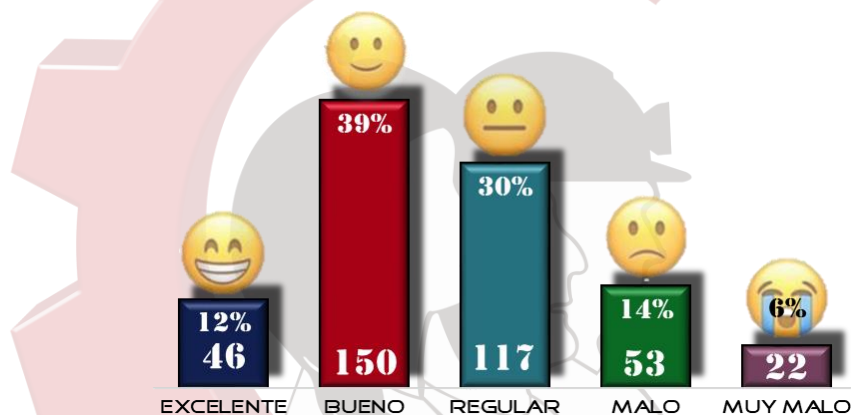
Gestión: 2022

Calificación del usuario respecto a la bioseguridad en las jefaturas de trabajo

Los usuarios calificaron las medidas implementadas en las doce Jefaturas de Trabajo, en general la calificaron como buena un 39% (150) de los usuarios, un 30% (117) calificó la bioseguridad como regular, un 14% (53) como mala, el 12% (46) como excelente y el 6% como muy mala.

Respecto a esta variable identificamos que la mayoría de usuarios a nivel nacional reflejan una leve satisfacción en relación a las medidas de bioseguridad adoptadas por las jefaturas departamentales.

Gráfico Nro. 36: Calificación del usuario respecto a la bioseguridad de las jefaturas de trabajo
(En porcentaje y cantidad por la calificación otorgada por el usuario)



Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

Cuadro Nro. 34: Calificación del usuario respecto a la bioseguridad de las jefaturas de trabajo
(En porcentaje y cantidad por la calificación otorgada por el usuario)

Jefatura de trabajo	Bueno	Excelente	Malo	Muy Malo	Regular	Total general
JDT - BENI	4	1	4		1	10
JRT - BERMEJO	8	1			1	10
JRT - CAMIRI	5	2			3	10
JRT - CHAPARE	2		4	1	3	10
JDT - CHUQUISACA	7	4	1		2	14
JDT - COCHABAMBA	7	2	3	1	8	21
JRT - EL ALTO	3	3	1		3	10
JDT - LA PAZ	25	3	6		17	51
JRT - LLALLAGUA	2	1	3	2	2	10
JRT - MONTEAGUDO	1	1			8	10
JRT - MONTERO	6	2	1		6	15
JDT - ORURO	5		2		3	10
JDT - PANDO	6	1	1		2	10
JDT - POTOSÍ	5	1	1		3	10
JRT - PUERTO SUAREZ	4	4	1		1	10
JDT - SANTA CRUZ	19	2	24	18	43	106
JDT - TARIJA	7	1	1		2	11
JRT - TUPIZA	7	3				10
JRT - UYUNI	6	4				10
JRT - VILLAMONTES	2	2			6	10
JRT - VILLAZON	6	2			2	10
JRT - WARNES	5	4			1	10
JRT - YACUIBA	8	2				10
Total general	150	46	53	22	117	388

Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

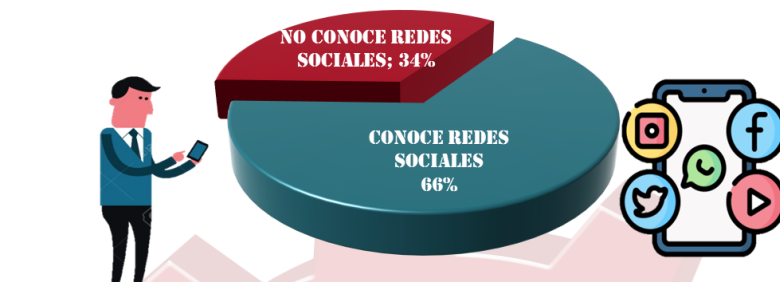
Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

Conocimiento del usuario sobre la existencia de nuestras redes sociales

Respecto a si la población encuestada conoce o sabe de la existencia de nuestras redes sociales se determinó que efectivamente una gran mayoría conoce de las mismas reflejando un resultado de 66% (256), dejando solamente con un 34% (132) a la población que desconoce la existencia de las mismas.

Gráfico Nro. 39: Conocimiento de la población acerca de las redes sociales del MTEPS
(En porcentaje por el conocimiento de la existencia de las redes sociales del MTEPS)



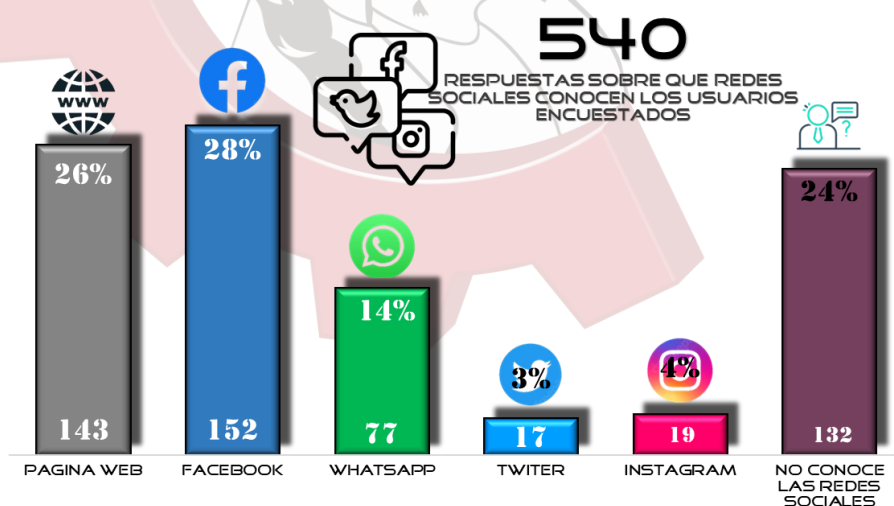
Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

La red social más conocida de nuestra institución es el Facebook con una diferencia del 28% (152), seguido de nuestra página web con el 26% (143), WhatsApp con el 14% (77), Twitter 3% (17), Instagram 4% (19), y los usuarios que no conocen ninguna de estas redes sociales son un 24% (132).

Gráfico Nro. 42: Redes sociales conocidas por el usuario encuestado
(En porcentaje y cantidad por el conocimiento de las redes sociales del MTEPS)



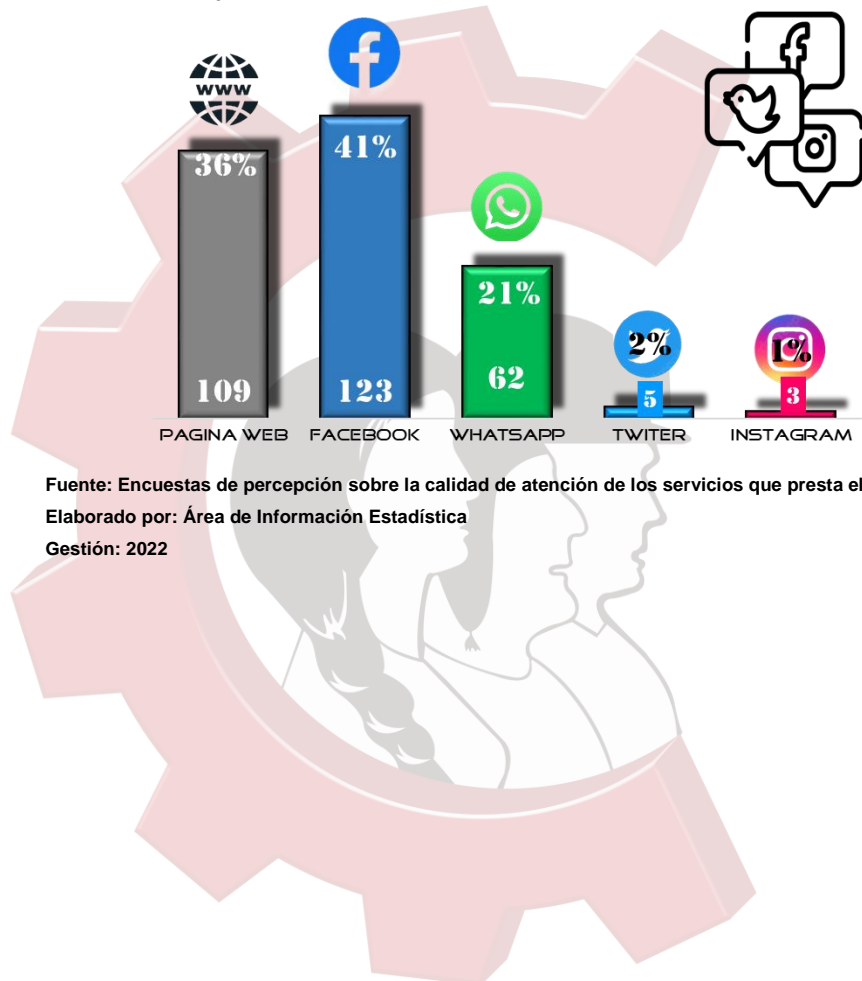
Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

La red social con más preferencia por parte de todos los usuarios encuestados es Facebook ya que el 41% (123) de los mismos prefieren esa red social sobre las demás, después se encuentra nuestra página web con el 36% (109), WhatsApp 21% (62), Twitter 2% (5) y el Instagram con el 1% (3).

Gráfico Nro. 45: Red social preferida por los usuarios encuestados
(En porcentaje y cantidad por la preferencia de la red social del usuario)



Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

Cuadro Nro. 37: Red social preferida por los usuarios encuestados
(En porcentaje y cantidad por la preferencia de la red social del usuario)

Jefatura de trabajo	PAGINA WEB	FACEBOOK	WHATSAPP	TWITER	INSTAGRAM
JDT - BENI	2	3	5		
JRT - BERMEJO	4	4	3		
JRT - CAMIRI	1	1			
JRT - CHAPARE	1	5	2		
JDT - CHUQUISACA	5	5	2		
JDT - COCHABAMBA	3	8			
JRT - EL ALTO	5	1			
JDT - LA PAZ	14	14			
JRT - LLALLAGUA	3	3	1		
JRT - MONTEAGUDO	2	3			
JRT - MONTERO	5	6	3	1	
JDT - ORURO	3	1			
JDT - PANDO	3	3	1		
JDT - POTOSÍ	3	3	2		
JRT - PUERTO SUAREZ		2	4	1	1
JDT - SANTA CRUZ	35	41	19	2	2
JDT - TARIJA	3	3	3		
JRT - TUPIZA	4	4	4		
JRT - UYUNI	3	2			
JRT - VILLAMONTES	5	1			
JRT - VILLAZON	1	3	5		
JRT - WARNES	3	6	2		
JRT - YACUIBA	1	1	6	1	
Total general	109	123	62	5	3

Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

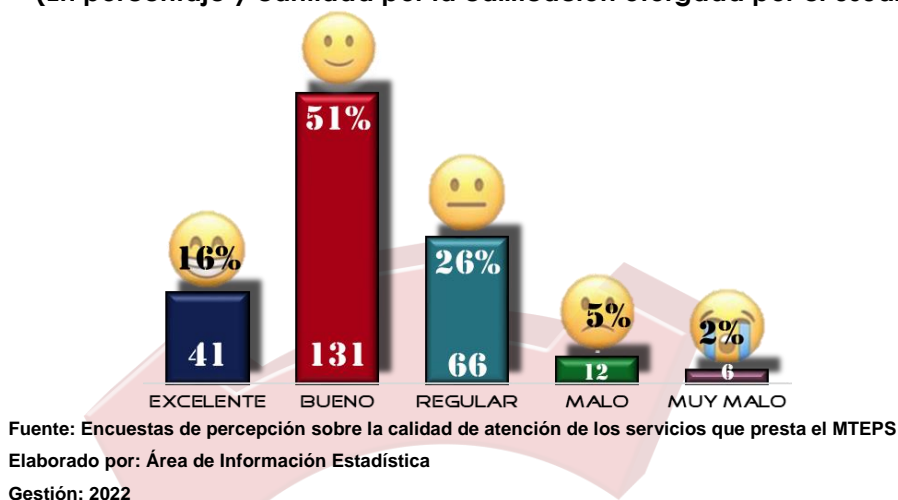
Gestión: 2022

Calificación del usuario respecto de nuestras redes sociales

En general la población calificó con el 51% (131) como buena las redes sociales que suele visitar para informarse sobre cualquier situación o novedad referida a nuestra institución, como regular el 26% (68), buena el 16% (41), malo el 5% (12), y muy malo el 2% (6).

Esto indica que la población encuestada se encuentra levemente conforme con el manejo de nuestras redes sociales usándolas y refiriéndose a ellas para anoticiarse sobre actualizaciones y noticias en relación con el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.

Gráfico Nro. 47: Calificación del usuario respecto a las redes sociales del MTEPS
(En porcentaje y cantidad por la calificación otorgada por el usuario)



Cuadro Nro. 40: Cantidad de encuestados respecto a la calificación otorgada para las redes sociales
(En cantidad de encuestados por calificación y jefatura de trabajo)

Jefatura de trabajo	Bueno	Excelente	Malo	Muy Malo	Regular
JDT - BENI	4	3			1
JRT - BERMEJO	8	1			
JRT - CAMIRI	2				
JRT - CHAPARE	5				2
JDT - CHUQUISACA	4	4	1		2
JDT - COCHABAMBA	5	2		1	3
JRT - EL ALTO	1	2	1		2
JDT - LA PAZ	13	1	1		11
JRT - LLALLAGUA	3	1			2
JRT - MONTEAGUDO	3				1
JRT - MONTERO	9	3			
JDT - ORURO	1				3
JDT - PANDO	6				
JDT - POTOSÍ	4	2			1
JRT - PUERTO SUAREZ	3	1			1
JDT - SANTA CRUZ	27	9	9	5	29
JDT - TARIJA	3	2			3
JRT - TUPIZA	6	2			1
JRT - UYUNI	2	2			1
JRT - VILLAMONTES	6				
JRT - VILLAZON	5	1			1
JRT - WARNES	4	3			2
JRT - YACUIBA	7	2			
Total general	131	41	12	6	66

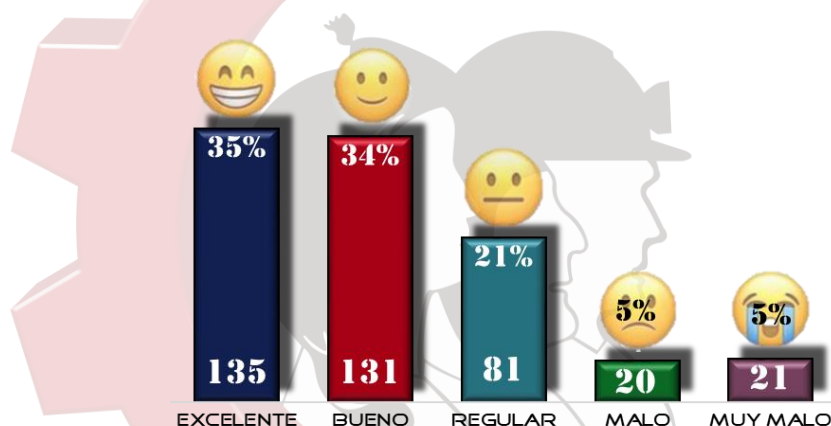
Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS
Elaborado por: Área de Información Estadística
Gestión: 2022

Calificación sobre la atención recibida en general por parte del usuario

Otro punto importante que contribuye a medir el nivel de satisfacción del usuario es el trato que reciben los usuarios en los servicios prestados por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, por parte de los funcionarios que los atendieron; a nivel general en su mayoría el 35% (135) calificaron la atención recibida como excelente, el 34% (131) la calificó como buena, el 21% (81) como regular, el 5% (20) como mala y el 5% (21) la califica como muy mala.

Gráfico Nro. 51: Calificación del usuario respecto a la calidad de atención recibida durante su visita

(En porcentaje y cantidad por la calificación otorgada por el usuario)



Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

Cuadro Nro. 43: Cantidad de encuestados respecto a la calidad de atención recibida durante su visita

(En cantidad de encuestados por calificación y jefatura de trabajo)

Jefatura de trabajo	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Total general
JDT - BENI	7	3				10
JRT - BERMEJO	9	1				10
JRT - CAMIRI	3	6	1			10
JRT - CHAPARE	3	4	3			10
JDT - CHUQUISACA	10	2	2			14
JDT - COCHABAMBA	8	8	4	1		21
JRT - EL ALTO	4	5	1			10
JDT - LA PAZ	8	22	16	3	2	51
JRT - LLALLAGUA	1	4	5			10
JRT - MONTEAGUDO	6	4				10
JRT - MONTERO	11	4				15
JDT - ORURO	2	5	3			10
JDT - PANDO	2	7	1			10
JDT - POTOSÍ	5	4	1			10
JRT - PUERTO SUAREZ	7	3				10
JDT - SANTA CRUZ	6	24	41	16	19	106
JDT - TARIJA	5	4	2			11
JRT - TUPIZA	7	3				10
JRT - UYUNI	6	4				10
JRT - VILLAMONTES	5	4	1			10
JRT - VILLAZON	5	5				10
JRT - WARNES	8	2				10
JRT - YACUIBA	7	3				10
Total general	135	131	81	20	21	388

Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

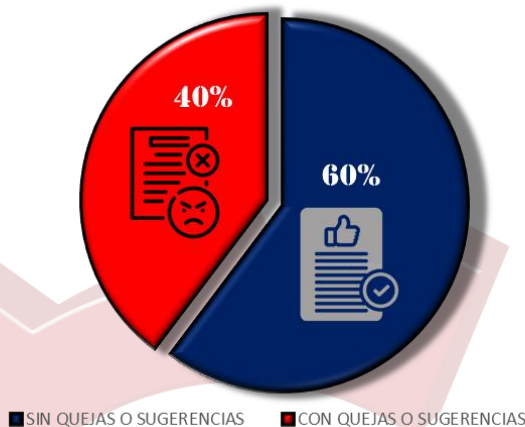
Gestión: 2022

Sugerencias o quejas por parte del usuario encuestado

De los 388 usuarios encuestados la mayoría el 60% (234) no tuvo ninguna queja o sugerencia respecto de los servicios que presta el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social sin embargo el 40% (154) presentó o expuso en las encuestas su queja o sugerencia respecto a algún punto en específico en el cual el usuario tuvo alguna molestia durante su visita a nuestras instalaciones.

Gráfico Nro. 54: Usuario que presentaron alguna queja o sugerencia respecto a los servicios que presta el MTEPS

(En porcentaje por la cantidad de usuarios que presentaron una queja o sugerencia)



Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

Cuadro Nro. 46: Usuario que presentaron alguna queja o sugerencia respecto a los servicios que presta el MTEPS

(En porcentaje por la cantidad de usuarios que presentaron una queja o sugerencia)

Jefatura de trabajo	SIN QUEJAS O SUGERENCIAS	CON QUEJAS O SUGERENCIAS	Total general
JDT - BENI	8	2	10
JRT - BERMEJO	10		10
JRT - CAMIRI	7	3	10
JRT - CHAPARE	7	3	10
JDT - CHUQUISACA	11	3	14
JDT - COCHABAMBA	13	8	21
JRT - EL ALTO	7	3	10
JDT - LA PAZ	19	32	51
JRT - LLALLAGUA	8	2	10
JRT - MONTEAGUDO	8	2	10
JRT - MONTERO	7	8	15
JDT - ORURO	9	1	10
JDT - PANDO	9	1	10
JDT - POTOSÍ	9	1	10
JRT - PUERTO SUAREZ	10		10
JDT - SANTA CRUZ	36	70	106
JDT - TARIJA	9	2	11
JRT - TUPIZA	9	1	10
JRT - UYUNI	9	1	10
JRT - VILLAMONTES	7	3	10
JRT - VILLAZON	4	6	10
JRT - WARNES	8	2	10
JRT - YACUIBA	10		10
Total general	234	154	388

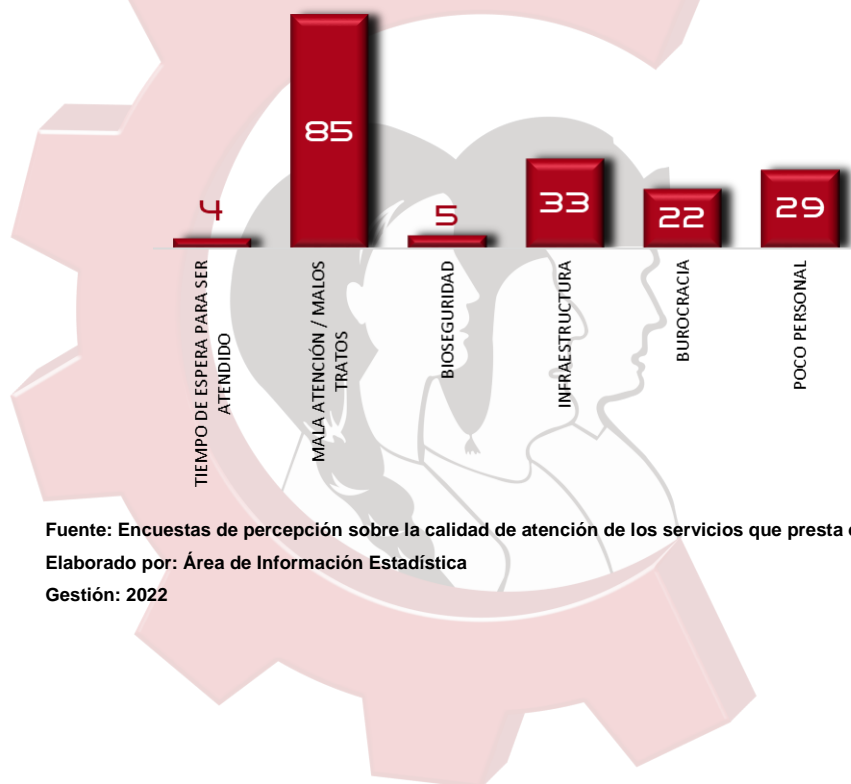
Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

La mayoría de los usuarios encontró una gran disconformidad respecto al trato que reciben los mismos por parte de los funcionarios públicos encontrando que existen 85 quejas o sugerencias solicitando mejorar la atención brindada por los servidores públicos de esta cartera de estado, 33 fueron quejas/sugerencias respecto a mejorar la infraestructura de las 23 jefaturas de trabajo visitadas, 29 referidas a que existe muy poco personal para la atención, 22 respecto de la burocracia, 5 en relación a la bioseguridad y 4 por el tiempo de espera para ser atendido.

Gráfico Nro. 57: Quejas o sugerencias presentadas por parte de los usuarios encuestados
(En cantidad por tipificación de la queja o sugerencia presentada por el usuario)



Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

**Cuadro Nro. 49: Cantidad de encuestados respecto a la queja o sugerencia que realizó el usuario
(En cantidad de encuestados por tipo de queja o sugerencia y jefatura de trabajo)**

Jefatura de trabajo	TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	MALA ATENCIÓN / MALOS TRATOS	BIOSEGURIDAD	INFRAESTRUCTURA	BUROCRACIA	POCO PERSONAL	total genera
JDT - BENI		1		1			2
JRT - BERMEJO							0
JRT - CAMIRI		2				2	4
JRT - CHAPARE				2		1	3
JDT - CHUQUISACA		2				1	3
JDT - COCHABAMBA	1	5		1	5		12
JRT - EL ALTO		3					3
JDT - LA PAZ	2	23	1	3	7	1	37
JRT - LLALLAGUA	1			1			2
JRT - MONTEAGUDO				2			2
JRT - MONTERO		3		6			9
JDT - ORURO				1			1
JDT - PANDO		1					1
JDT - POTOSÍ		1					1
JRT - PUERTO SUAREZ							0
JDT - SANTA CRUZ		38	4	8	8	21	79
JDT - TARIJA		2			1		3
JRT - TUPIZA				1			1
JRT - UYUNI		1		1		1	3
JRT - VILLAMONTES				2	1		3
JRT - VILLAZON		1		4		1	6
JRT - WARNES		2				1	3
JRT - YACUIBA							0
Total general	4	85	5	33	22	29	178

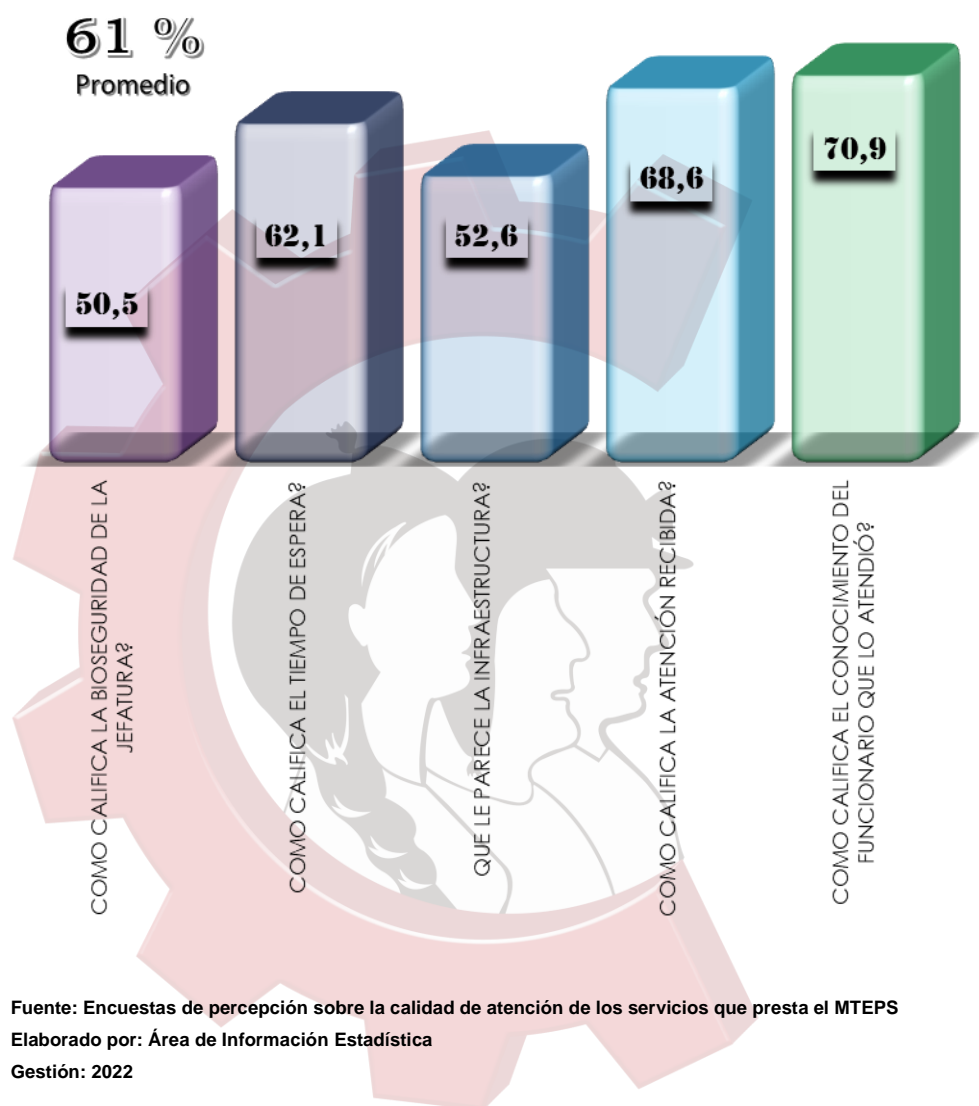
Fuente: Encuestas de percepción sobre la calidad de atención de los servicios que presta el MTEPS

Elaborado por: Área de Información Estadística

Gestión: 2022

Concluido el trabajo de campo para el relevamiento de la información, se procede a realizar los cálculos conforme a las fórmulas descritas para obtener el Índice de Calidad de Atención – Gestión 2022, esto conforme a los objetivos trazados.

Gráfico Nro. 59: Índice de Calidad 2022
(En porcentaje por variables)



6.3.1. Conclusiones del estudio

Concluido el trabajo de investigación de calidad de los servicios que brinda el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, se tienen las siguientes conclusiones:

- Conforme al cálculo muestral, se realizaron 388 encuestas a los usuarios que se presentan en plataformas de atención de las nueve (9) jefaturas departamentales de trabajo y catorce (14) jefaturas regionales de trabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, llegando a una cobertura geográfica del 92%.
- El índice de calidad de atención obtenido es de 61% para la gestión 2022, que representa una constante en la calidad de atención que brinda el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social a la población en general.

6.3.2. Recomendaciones producto del estudio

Por lo anteriormente expuesto se recomienda:

- Continuar con la digitalización de trámites del MTEPS, lo que permitirá optimizar los índices de tiempos de espera y atención recibida.
- La actualización, estandarización de trámites y la capacitación del personal, mejorará en la calificación de los conocimientos de las servidoras y servidores públicos, al momento de atender a la población en general, que permitirá mejorar la percepción en cuanto a la atención de los usuarios que visitan las Jefaturas Departamentales de Trabajo Santa Cruz y La Paz.
- Continuar con el trabajo de habilitación de espacios para la atención de la población en general, lo que permitirá mejorar la percepción del índice de calidad sobre infraestructura en especial de la oficina de la Jefatura Departamental de Trabajo Santa Cruz, donde los usuarios elevaron sugerencias y quejas por la incomodidad que genera este ambiente físico.

- Socializar los servicios que presta el MTEPS a la población en general a través de las Jefaturas Departamentales y Regionales, dando especial énfasis a la socialización por las redes sociales de la institución.

6.4. VERIFICACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, mediante la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones aplica el Plan Institucional de Seguridad de la Información (PISI), mediante la Política de Seguridad de la Información (PSI) incorporada dentro del PISI, mediante el cumplimiento a manuales de proceso y/o procedimientos de seguridad específicos, que protegen la confidencialidad y la integridad de los datos.

6.5. VERIFICACIÓN DE PRODUCTOS ESTADÍSTICOS O RESULTADOS PREVIO A LA DIFUSIÓN

La verificación de productos estadísticos o resultados previo a la difusión es una práctica importante para garantizar la precisión y la calidad de la información que se divulgará. El proceso que sigue la entidad para realizar estas verificaciones es el siguiente:

- **Revisión interna**

Antes de difundir cualquier producto estadístico, el Área de Información Estadística, realiza una revisión interna exhaustiva de los datos y los resultados.

Se aseguran que los datos estén completos y limpios, que se hayan aplicado las transformaciones y cálculos correctos, siguiendo los procedimientos establecidos.

- **Validación estadística**

Análisis de consistencia: Se verifica que los datos sean coherentes y lógicos.

Análisis de tendencias: se examina si los resultados siguen patrones lógicos o si hay fluctuaciones inesperadas.

- **Filtros internos**

El documento es remitido al jefe de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones, así como el Director General de Planificación, quienes realizar la revisión principalmente de aspectos de forma.

➤ **Revisión de pares**

Aprovechando el convenio interinstitucional, se remite el documento al Instituto Nacional de Estadística, para que se puedan revisar y verificar los resultados y recibir la retroalimentación respectiva.

➤ **Revisión de formato y presentación**

Se verifica que el formato de presentación de los resultados seas claro, coherente y siga pautas de diseño y estilo establecidas.

➤ **Revisión final**

Se realiza una revisión final exhaustiva, para asegurar que no se pasó por alto ningún detalle antes de la difusión.

El personal del Área de Información Estadística es sumamente responsable en la verificación de productos estadísticos y que este es un proceso crítico para garantizar la confiabilidad de la información que se comparte al público y que la transparencia en el proceso de verificación y la documentación adecuada son clave para mantener la integridad de los resultados.

6.6. MEDIO DE DIFUSIÓN

El medio de visualización de los resultados producidos por la operación estadística “SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL”, se encuentra publicado en el portal web institucional del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.

6.7. PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados son publicados en la página web del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, que se encuentra bajo el siguiente enlace:
<https://www.mintrabajo.gob.bo/>

7. GLOSARIO

Análisis comparativo: Contrastación de los resultados obtenidos entre operaciones estadísticas que hayan sido desarrolladas en un periodo definido, que su información se concibe bajo los mismos objetivos de estudio, considerando las mismas variables y cálculo de indicadores.

Análisis descriptivo: Cálculo de medidas resumen de composición y distribución de variables.

Atención al cliente: Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes.

Base de datos: Conjunto de datos estructurados e interrelacionados entre sí, pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

Bienes tangibles e intangibles: En primer lugar, hay que considerar que los bienes capaces de satisfacer las necesidades del cliente son, de acuerdo con su contenido, de dos clases: tangibles e intangibles. Los bienes tangibles suelen conocerse con el nombre de productos. Tienen una consistencia material. Se trata de objetos físicos cuya utilización por el cliente resuelve una necesidad sentida. Los bienes intangibles se denominan, generalmente, servicios. Su estructura es inmaterial. Se trata de actos que recibe el cliente, a través de los cuales soluciona sus

problemas o carencias. En general, se puede entender por producto tanto un tangible como un intangible.

Calidad: Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de una empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios.

Calidad del servicio: Desde el punto de vista del consumidor. El auge del sector servicios y la creciente competencia ha hecho que la satisfacción del cliente sea el centro de atención de la disciplina del marketing de servicios. Dadas las características de los servicios, la calidad de los mismos surge en los procesos simultáneos de producción, entrega y consumo del servicio, en los cuales el consumidor participa también dentro del proceso. La calidad del servicio ha sido tradicionalmente concebida –desde el punto de vista del que ofrece el servicio– como la adaptación a las especificaciones establecidas para la prestación. Sin embargo, actualmente la calidad del servicio es concebida desde la perspectiva del cliente.

Calidad en la atención al cliente: Representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa. La calidad de servicio supone el ajuste de estas prestaciones anexas a las necesidades, expectativas y deseos de la población usuaria de estos servicios, por ello su medición de forma periódica es de suma importancia, toda vez que representa el rostro visible de la institución. Los usuarios de trámites públicos estarían relacionando la confianza más con los aspectos de buena fe (honestidad) y efectividad del Estado (calidad). Esta es la diferencia entre un estudio de calidad de atención entre el sector público y el sector privado donde existe competencia de proveedores de servicios. El Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, tiene una

función de proteger los derechos laborales de los trabajadores públicos y privado del Estado Plurinacional de Bolivia, la calidad de atención se enfoca precisamente atender las demandas laborales fundamentalmente de las y los trabajadores.

Cobertura geográfica: Hace relación a la extensión territorial o alcance geográfico sobre la cual se ejecuta una operación estadística, esta puede ser nacional, regional, departamental, municipal, etc.

Compleitud de datos: Grado en el que los datos asociados con un fenómeno de estudio tienen valores para todas las variables disponibles; asimismo si se reciben datos de registros administrativos, se verifica la completitud de los metadatos.

Clasificador estadístico: Una clasificación estadística, está compuesta por un conjunto de categorías discretas, que pueden ser adjudicadas a una variable específica registrada en una encuesta estadística o en un registro administrativo, la cual es utilizada en la generación y presentación de estadísticas. La clasificación o nomenclatura, consiste en asignar códigos y categorías según conceptos, definiciones y principios convenidos; a los atributos recolectados de la unidad de observación.

Desagregación geográfica: Presenta el nivel de detalle de una división territorial, de acuerdo con la cobertura geográfica, con que se requiere difundir la información, lo que se determina en la planeación del proyecto.

Documento metodológico: Documento que contiene los métodos y las actividades desarrolladas en el proceso de producción estadística.

Disponibilidad de fuentes de información: Refiere a las alternativas de datos que puedan servir como insumo para la generación de información, incluyendo registros administrativos y cualquier otra fuente; asegurar de que no exista una fuente de información actual que satisfaga las necesidades de información, además de las disposiciones legales para acceder a la misma.

Estadística oficial: Estadística publicada por el INE y las entidades productoras de estadísticas oficiales que hayan sido certificadas, resultado de la producción estadística que describe de manera representativa los fenómenos económicos, demográficos, sociales, ambientales y otros.

Edición de datos: Procedimiento para detectar y corregir datos que están en blanco o no cumplen con ciertas reglas de consistencia de la información. Las técnicas de edición se refieren a ciertos procedimientos y procesos utilizados para detectar y manejar los errores en los datos, incluye errores por estructura de saltos y tipos de preguntas definidas en el instrumento de recolección/recopilación de datos.

Estandarización: Normalización o unificación de conceptos, codificación, clasificadores y procesos, entre otros, con el objetivo de garantizar la comparabilidad e integración de las estadísticas oficiales, en el ámbito nacional e internacional.

Encuesta: Conjunto de actividades destinadas a recoger, recopilar, evaluar y analizar y difundir las características de una muestra, probabilística o no, representativa de una población o universo determinado Fuente de información. Se entiende como el origen de la información utilizada en el estudio o análisis, es decir, de dónde vienen o se tomaron los datos: Fuente primaria, hace referencia a la institución (pública o privada), o persona que recogió primero los datos y produjo la estadística. Esto aplica para datos que se encuentran de manera impresa, sitio web, entre otros. Fuente secundaria es aquella que ofrece información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original, es decir, que ni se obtiene directamente de las unidades sino a partir de otras.

Integración de datos: Comprende métodos de unión o emparejamiento de archivos y/o protección de datos, puede incluir las variables clave de identificación, variables de referencia temporal, variables de contacto, ubicación geográfica y variables de unión.

Indicador: Es un parámetro o un valor derivado de parámetros, que proporciona información y/o describe el estado de determinado fenómeno, y tiene un significado que se extiende más allá de aquel directamente asociado a cualquier valor paramétrico dado. Definiciones operacionales, magnitudes de un fenómeno, expresiones numéricas o datos de hechos sociales.

Instrumentos de recolección/recopilación: Cuestionarios y/o formularios, formulario electrónico autoadministrado, acuerdos formales o jurídicos, incluye rutinas de extracción (usados para recolectar datos de conjuntos de datos estadísticos, geográficos o administrativos existentes) e instrumentos operativos como manuales, guías u otros relacionados.

Imputación de datos: Corresponde al procedimiento estadístico para asignar valores a un dato faltante o en sustitución de valores de respuesta no válidos o inconsistentes.

Microdatos: Datos de las unidades básicas de observación que constituyen las bases de datos de encuestas, censos y registros administrativos, que han sido obtenidos a través de métodos y técnicas estadísticas, constituyéndose en insumos para la generación de estadísticas e indicadores.

Metadatos: Datos y documentos que describen la información y los procesos estadísticos de manera estandarizada, proporcionando información sobre las fuentes, categorías, variables, métodos, definiciones, clasificaciones y calidad de los datos.

Operación estadística: Es el conjunto de actividades que comprenden la planificación, diseño, construcción, recolección, procesamiento, análisis, difusión, archivo y evaluación de los resultados estadísticos sobre determinada área o tema de interés nacional o internacional.

PAPI (Autoadministrado /personal): Paper and Pencil Interviewing. Los datos obtenidos de la entrevista se completan en un formulario en papel con un

lápiz/bolígrafo relleno por el propio entrevistado (autoadministrado) o por un entrevistador.

Periodo: Indica el intervalo de tiempo o la fecha en la cual se realiza la recolección/recopilación de datos.

Periodo de referencia: Se refiere a la fecha puntual (día) o bien al periodo (año, trimestre, mes, etc.) predominante al cual está referida la información contenida en el dato o producto estadístico. En este caso se deberá proporcionar aquella que se presente en la variable que sea objeto de análisis.

Producción estadística: Conjunto de procedimientos mediante los cuales se planifica, recoge, recolecta y procesa la información para la obtención y difusión de estadísticas e indicadores.

Productos estadísticos: Productos de difusión de información que se publican o se ponen a disposición del público para su uso y que describen, estiman, pronostican o analizan las características de los grupos, generalmente sin identificar a las personas, organizaciones u observaciones de datos individuales que comprenden dichos grupos.

Seguridad de la información: Refiere a la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Confidencialidad, se refiere a la información que no se revela ni se encuentra a disposición de individuos, organizaciones o procesos no autorizados. Integridad es la propiedad de salvaguardar la exactitud y completitud de la información. La disponibilidad está referida a la información que puede ser accesible y utilizable para los usuarios.

Sistema informático/geográfico: Refiere a cualquier sistema informático que se utilice para obtener, almacenar, manipular, administrar, controlar, procesar, transmitir o recibir datos. En geografía y cartografía, se utiliza para integrar, almacenar, editar, analizar, compartir y desplegar información georreferenciada. El sistema informático de difusión considera componentes y servicios de software y/o herramientas que van

desde aquellos que son usados para producir publicaciones tradicionales en papel, hasta aquéllos que brindan servicios web, productos de datos abiertos o acceso a micro datos.

Usuario: Las trabajadoras y los trabajadores que hacen uso de los servicios que proporciona el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.

Persona natural o jurídica que hace uso de la información estadística producida por el INE y las entidades productoras de estadísticas oficiales.

Validación/consistencia de datos: Proceso que determina si los datos cumplen ciertas reglas de control preestablecidas de aceptabilidad, con la finalidad que los datos sean coherentes y consistentes.

Variable: Característica de la unidad de observación, que puede asumir un conjunto de valores los cuales pueden ser cuantitativos o cualitativos.

8. BIBLIOGRAFÍA

BID (2020). Confianza y calidad de los servicios públicos.

Obtenido de <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/confianza-y-calidad-de-los-servicios-publicos-que-significa-confiar-en-el-gobierno/>

OIT (2020). Encuesta de percepción de usuarios y beneficiarios del IESS sobre el desempeño del Instituto en términos de gobernanza, cobertura, calidad y sostenibilidad. Obtenido de

https://www.ilo.org/lima/publicaciones/WCMS_744546/lang-es/index.htm

Modelos de análisis de datos (2017-2018). Modelización y simulación: Modelos de Análisis de Datos obtenido de: https://estadistica-dma.ulpgc.es/MGC/muestreo_Estratificado.html

ESRI (2021) Métodos de cálculo para el muestreo. Obtenido de <https://desktop.arcgis.com/es/arcmap/latest/extensions/data-reviewer/calculation-methods-for-sampling.htm>

MINISTERIO DE SALUD Y DEPORTES (2008), Bases para la organización y funcionamiento del Proyecto Nacional de Calidad en Salud (PRONACS) obtenido de https://www.minsalud.gob.bo/images/Documentacion/dgss/Area_de_Calidad/56%20Pronacs.pdf

UNIVERSIDAD DE CHILE (2012), Estadística Descriptiva, probabilidad e inferencia obtenido de https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/120284/Rustom_Antonio_Estadistica_descriptiva.pdf

INEC. (2014). Norma técnica para la producción de estadística básica. Obtenido de Resolución No 004- DIREJ-DIJU-NT-2014: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/webinec/Normativas%20Estadisticas/Normas_Tecnicas/Resolucion%20No_004-DIREJ-DIJU-NT2014.pdf

UNECE. (2019a). Modelo Genérico del Proceso Estadístico (GSBPM) V5.1. Obtenido de Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa: <https://statswiki.unece.org/display/GSBPM/GSBPM+v5.1>

INEC (2016). Modelo de Producción Estadística del Ecuador. Instituto Nacional de Estadística y Censos.

INEC (2021). Modelo de Producción Estadística del Sistema de Estadística Nacional. Instituto Nacional de Estadística y Censos. San José, Costa Rica.