

# **Encuesta de satisfacción de los usuarios de estadísticas del INE. Año 2013**

**Unidad de calidad  
Instituto Nacional de Estadística  
Diciembre, 2013**

# Índice

1.	Introducción: planteamiento y objetivos	3
2.	Metodología general	3
2.1	Aspectos básicos de las encuestas a usuarios de las oficinas de estadística: Eurostat como referencia	3
2.2	Ámbito y unidades de la encuesta	4
2.3	Cuestionario: variables y definiciones	6
2.4	Otras características: recogida de la información y tasa de respuesta	10
3.	Análisis de los resultados	11
3.1	Características generales de los usuarios y el uso de las estadísticas	11
3.2	Valoración de las dimensiones de calidad de los productos	14
3.3	Valoración de la accesibilidad / claridad general y aspectos de difusión de la producción del INE	18
3.4	Valoración global de la producción del INE e identificación de necesidades no cubiertas	23
3.5	Identificación de necesidades no cubiertas	25
4.	Análisis comparativo con anteriores encuestas	27
5	Comentario final	30
	Referencias	31
	<b>Anexos. Respuestas a las preguntas del cuestionario con respuesta cubierta</b>	<b>32</b>

---

## 1. Introducción: planteamiento y objetivos<sup>1</sup>

La labor de una oficina central de estadística como el INE, es proporcionar información de calidad, actualizada y completa a la sociedad a la que sirve. Para verificar el cumplimiento de estos objetivos, se realizan periódicamente encuestas a los usuarios, tratando de captar el grado de satisfacción de los mismos con la calidad de los productos y los servicios que se prestan...En definitiva, se trata de medir el grado en que se cumplen las expectativas y se satisfacen las necesidades que los usuarios tienen sobre la estadística oficial.

Ese es el objetivo de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios 2013 (ESU2013) que recoge las opiniones de 283 usuarios cualificados que, de forma voluntaria, han colaborado en la investigación expresando sus opiniones sobre la calidad y sobre la confianza en las estadísticas, y realizando sugerencias para la mejora del sistema.

Los usuarios seleccionados representan a las principales instituciones de utilizadores expertos o cualificados de las estadísticas: investigadores y profesores de centros universitarios, centros de investigación públicos y privados, organismos de las administraciones públicas, medios de comunicación y otras instituciones.

Esta encuesta es continuación de anteriores iniciativas, realizadas en los años 2007 y 2010 y, al igual que en otras Oficinas de estadística de la Unión Europea, forma parte del programa continuo de evaluación y mejora de la calidad, orientado por los principios del Código de Buenas Prácticas de las Estadísticas Europeas (CBP), que el INE suscribió y adoptó como propio en el año 2011.

En este informe se presentan de manera resumida y utilizando básicamente el análisis gráfico, los principales resultados obtenidos en la encuesta.

---

## 2. Metodología general

---

### 2.1 ASPECTOS BÁSICOS DE LAS ENCUESTAS A USUARIOS DE LAS OFICINAS DE ESTADÍSTICA: EUROSTAT COMO REFERENCIA

En el diseño de la encuesta se han tenido en cuenta distintos aspectos interrelacionados: en primer lugar, y como es obvio, los objetivos de la misma, que pretende obtener información de la satisfacción de usuarios, enfocada bajo los criterios y recomendaciones del CBP; en segundo lugar, la experiencia y recomendaciones de Eurostat y otros organismos y expertos internacionales a la hora de elaborar este tipo de encuestas; un tercer elemento es la propia experiencia del INE en anteriores encuestas, tanto las equivalentes a ésta (de

---

<sup>1</sup> La Encuesta se ha realizado por la Unidad de Calidad con la colaboración de la Subdirección General de Difusión.

2007 y 2010) como otras de satisfacción sobre aspectos y productos específicos realizadas por la Subdirección de Difusión<sup>2</sup>.

En cuanto a la referencia internacional, uno de los principales modelos de la ESU2013 han sido las Encuestas de Satisfacción anuales realizadas por Eurostat a sus usuarios desde el año 2011. La ventaja de estas encuestas es que están adaptadas a los planteamientos más recientes de calidad, tal y como se define en el Código de Buenas Prácticas de las Estadísticas Europeas en su versión actualizada del año 2011.

En lo que se refiere a anteriores encuestas del INE, además de servir como referencia para mejorar los aspectos metodológicos y la gestión de la encuesta, tienen una segunda utilidad: permiten evaluar, aunque sea de manera aproximada, en qué medida evoluciona la calidad de la producción estadística a lo largo del tiempo.

Lograr este objetivo de comparación en el tiempo impone sin embargo, algunas contrapartidas, porque es necesario mantener una cierta homogeneidad entre las diferentes encuestas lo que no es siempre fácil ni inmediato: por ejemplo en la ESU2013, con el fin de poder hacer comparaciones, se ha respetado la clasificación de las encuestas precedentes y eso evidentemente conlleva una cierta falta de actualización.

---

## 2.2 ÁMBITO Y UNIDADES DE LA ENCUESTA

La unidad objeto de estudio es el "usuario cualificado" de estadísticas del INE. Se consideran usuarios cualificados los que utilizan de forma habitual estadísticas como instrumento para el desarrollo de su actividad profesional y/o investigadora. Dada la ambigüedad del término de usuario cualificado y la imposibilidad de conocer el universo poblacional, en la selección de la muestra, se ha tratado de reducir al máximo estas incertidumbres combinando distintas fuentes de información.

Por un lado, se dispuso de un directorio de usuarios cualificados que hubieran realizado peticiones de información con continuidad al INE en un periodo reciente. Por otro, se incluyó en la muestra a los miembros (titulares y suplentes) de los "Órganos colegiados" del INE (Consejo Superior de Estadística - CSE -, Comisión Interministerial de Estadística -CIME-, Comité Interterritorial e Estadística - CITE -) que constituyen por definición una representación de los principales tipos de usuarios y/o productores de estadísticas: organismos de la administración pública, universitarios e investigadores de prestigio, patronales, sindicatos, agentes sociales.

Un tercer bloque de usuarios expertos lo proporcionaron las propias unidades del INE. Dentro del mismo, hay que reseñar que el Gabinete de Prensa

---

<sup>2</sup> Encuestas de satisfacción de usuarios de los servicios de información (2008); de usuarios del Anuario Estadístico (2008); de "España en cifras" (2008); sobre estadísticas europeas (2013).

proporcionó un directorio de representantes de los medios de comunicación, colectivo en principio esencial para este tipo de investigaciones.

Naturalmente, una vez elaborado un primer directorio, se realizó una depuración del mismo y, en los casos en que se consideraba necesario, se complementó la muestra inicial. Así, cabe reseñar que se amplió la representación del mundo universitario y del mundo de la investigación (Consejo Superior de Investigaciones Científicas), principales colectivos de usuarios expertos del INE<sup>3</sup>. También se decidió reforzar la presencia de otros usuarios u otros organismos de agentes sociales (patronales, organizaciones sin fin de lucro).

De esta manera se ha obtenido una muestra de 433 usuarios cualificados de información estadística del INE, que se distribuyen de la siguiente forma, según el tipo de usuario:

Cuadro 1

**Muestra de usuarios de la encuesta:  
distribución por grupos de usuarios**

Grupos	Usuarios	
	nº	%
Universidades	130	30,0
Admón. Pública	153	35,3
• A. Central	85	19,6
• A. Autonómica	51	11,8
• A. Local	17	3,9
Investigadores	47	10,9
Prensa y medios	50	11,5
Otros	53	12,2
• Empresa Privada	18	4,2
• Federaciones	21	4,8
• O. Agentes Sociales	14	3,2
Total	433	100,0

Por todo lo anterior, puede verse que se ha tratado de buscar la mayor representatividad del colectivo de usuarios cualificados. No obstante, y como ya se ha señalado, estas encuestas deben ser siempre manejadas con cautela, ya que se basan en muestras no aleatorias que no permiten por definición obtener resultados tan robustos como sería deseable.

<sup>3</sup> Debe reconocerse públicamente la colaboración prestada en la realización de la encuesta por la Facultad de Estadística de la Universidad Complutense de Madrid y la Facultad de C. Económicas y Empresariales de la Universidad Autónoma de Madrid.

---

## 2.3 CUESTIONARIO: VARIABLES Y DEFINICIONES

---

### 2.3.1 Consideraciones básicas en el diseño del cuestionario

En el diseño del cuestionario, además de los objetivos conceptuales perseguidos, se han tenido en cuenta también los aspectos de tipo práctico, consustanciales a cualquier encuesta, como el conseguir una tasa de respuesta elevada y una calidad en las respuestas obtenidas. En este caso, se debe considerar además que la encuesta utiliza exclusivamente una vía on-line de cumplimentación: es una encuesta auto-administrada por el usuario, que es el que decide el momento de su cumplimentación.

Esto obliga, seguramente en mayor medida que en otro tipo de encuestas, a cuidar la claridad en el enunciado de las preguntas, para reducir al máximo la carga al informante, en términos del tiempo de cumplimentación de la encuesta.

La contrapartida de la reducción de tiempo, es obviamente que la encuesta debe simplificarse y centrarse en algunos aspectos concretos, renunciando a determinadas variables o detalles de las mismas. Es el dilema habitual en las encuestas sobre cómo compatibilizar la completitud y la precisión por un lado, con la simplicidad y la reducción de la carga al informante, por otro.

Un segundo rasgo es que el planteamiento de las preguntas en este tipo de encuestas de valoración, se basa en escalas de gradación, mediante las cuales los encuestados indican su grado de satisfacción con la característica o aspecto sobre el que se está preguntando. La escala más utilizada es la denominada "Escala de Likert", que habitualmente tiene cinco categorías de respuesta (desde la categoría de más conformidad o "más satisfacción", a la de menos conformidad o "menor satisfacción").

El único problema que suele presentar este instrumento es que hay una tendencia por parte de los encuestados a situarse en el valor central de la escala, bien como forma de no comprometerse en la respuesta, bien por cansancio (AEVAL, 2006).

Para evitar este problema se suelen utilizar algunos indicadores básicos que resumen el grado de satisfacción: bien un simple porcentaje de respuestas positivas, (agrupando las categorías con valoración positiva o muy positiva); bien una simple media de las respuestas.

## Cuadro 2

### Grupos de estadísticas del INE que se han diferenciado en el cuestionario de la ESU2013

1. Población: Demografía y población (Censos, Padrón, Movimiento Natural de la Población)
2. Sociedad: Educación, Cultura, Salud, Justicia.
3. Mercado Laboral: Encuesta de Población Activa, Costes Laborales.
4. I P C: Índices de Precios de Consumo.
5. Encuestas socio-económicas a hogares: Presupuestos Familiares, Condiciones de Vida (EPF, ECV).
6. Contabilidad Nacional, Regional
7. Industria
8. Servicios: Indicadores el Sector Servicios, Comercio, Transportes,
9. Agricultura
10. Ciencia y Tecnología: I+D, TIC,
11. Medio Ambiente
12. Otras (se pide al encuestado que especifique el tipo de estadísticas)

Un tercer aspecto general, se deriva del objetivo de que estas encuestas permitan analizar la evolución de la calidad en el tiempo: ese planteamiento obliga a mantener una cierta homogeneidad con anteriores investigaciones. Y eso impone ciertas restricciones, como por ejemplo en la clasificación de las estadísticas: en la ESU2013 se ha respetado la clasificación de las encuestas precedentes y en concreto la utilizada en la ESU2007 (véase apartado 4 de este documento). Los grupos de estadísticas se recogen en el cuadro 2.

#### 2.3.2 Contenido del cuestionario

El contenido del cuestionario (cuadro 3) abarca cuatro tipos de aspectos:

#### Cuadro 3

### Estructura del cuestionario de la ESU 2013 por bloques de preguntas

	Código B. Prácticas	Cuestionario
1. Rasgos de los usuarios	Relevancia, compromiso de calidad.	- Grupo de estadísticas utilizadas. - Finalidad. - Frecuencia de uso.
2. Calidad de los productos	- Relevancia. - Precisión. - Oportunidad - Coherencia y comparabilidad	- Preguntas específicas para cada principio y cada grupo de estadísticas
3. Difusión	- Accesibilidad, claridad	- Valoración del calendario. - Otros aspectos: medios y productos utilizados; opinión sobre la web; sobre información complementaria
4. Calidad: percepción general	A) Valoración general calidad B) Confianza (Sugerencias)	- Pregunta sobre calidad general + - Pregunta sobre grado de confianza + (+ Respuestas abiertas).

1) En primer lugar, preguntas que sirven para caracterizar a los usuarios: estadísticas que utilizan; finalidad del uso; frecuencia de uso.

2) Un segundo bloque inquiriere sobre indicadores concretos de la calidad de las estadísticas. En este sentido, se han seguido los criterios de calidad del "producto estadístico", tal y como los define el CBP y se ha asignado a cada criterio preguntas específicas:

– Relevancia y pertinencia. La relevancia como dimensión de calidad de una estadística se ha planteado en la pregunta 4 del cuestionario como el grado en que las estadísticas del INE satisfacen las necesidades de los usuarios<sup>4</sup>. Naturalmente, en la encuesta lo que se pregunta es acerca de la percepción subjetiva que tienen los usuarios sobre este aspecto; para completar esta visión, se añade en la encuesta la pregunta abierta con la que se cierra el cuestionario, en la que se pide a los encuestados que indiquen concretamente estadísticas (o variables / aspectos parciales de las mismas) que no están cubiertas actualmente por el INE y que consideran deberían implantarse.

– Precisión y fiabilidad: Usualmente consideradas como el núcleo y objetivo central de la calidad de una estadística, existen procedimientos rigurosos para evaluar el grado de precisión o fiabilidad; pero para plantear este tema en una encuesta a los usuarios, se suele utilizar un tipo de cuestiones bastantes simples en su enunciado, como la que aquí se ha manejado preguntando al usuario "en qué grado considera que las estadísticas del INE reflejan la realidad".

– Oportunidad. Trata de medir el nivel de actualidad temporal de una estadística, y se aproxima por el lapso del tiempo transcurrido entre la publicación de la información y el periodo al cual se refiere dicha información. En el Código europeo esta dimensión va unida a la de puntualidad, que en las encuestas se aproxima indirectamente a partir de otras preguntas por ejemplo relacionadas con el calendario de publicaciones (véase a continuación el epígrafe de accesibilidad y claridad).

– Coherencia y comparabilidad. Estas dimensiones tratan de evaluar uno de los retos básicos de las estadísticas, retos que son tanto mayores cuanto más complejas y completas son las estadísticas. Cuando existen diversas fuentes estadísticas referentes a un mismo campo de la realidad, se trata de evaluar por ejemplo en qué medida las distintas fuentes son compatibles y por tanto susceptibles de uso conjunto; o, dentro de un mismo proceso estadístico, si los diversos datos son consistentes entre sí, consistencia que puede tener diferentes enfoques: entre los datos preliminares y finales, entre los datos anuales y los bimensuales o mensuales, etc.

---

<sup>4</sup> En realidad, toda la ESU2013, como cualquier encuesta de satisfacción de los usuarios, está muy ligada al principio de "relevancia" de las estadísticas y es uno de los pilares en los que debe basarse la garantía de calidad de la producción estadística. Así lo reconocen los indicadores del Código europeo para medir el grado de relevancia de un sistema estadístico: (Indicador 11.1) "Existen procedimientos para consultar a los usuarios, controlar la relevancia y la utilidad de las estadísticas existentes por lo que se refiere a sus necesidades y para considerar sus nuevas necesidades y prioridades"; (Indicador 11.3) "Se realiza un control periódico y un seguimiento sistemático de la satisfacción de los usuarios".

3) Como en cualquier investigación de este tipo, la "accesibilidad y claridad" del producto estadístico, es decir, todo lo que tiene que ver con la forma en la que la información estadística llega al usuario, ha sido objeto de un grupo de preguntas específicas:

– Por un lado, se investigan las formas de acceso a la información por parte de los usuarios: noticias en medios, diversos productos de la página web del INE (tablas, notas de prensa, micro datos.).

– Un segundo conjunto en este bloque se refiere a la valoración de la página web, medio principal de acceso a la información del INE. Se le pregunta al usuario acerca de determinadas características de la página: variedad de temas ofrecidos; facilidad en el acceso a la información; presentación de las tablas estadísticas.

– En tercer lugar, se pregunta por la valoración de los usuarios sobre la información complementaria o metadatos (definiciones, clasificaciones, descripciones metodológicas) facilitada para la interpretación de las estadísticas del INE. Se inquiriere acerca de tres características específicas de esta información: facilidad de obtención, claridad en la exposición y nivel de detalle de dicha información complementaria.

– Además, en una pregunta adicional se pide valorar la utilidad del calendario de publicación de las estadísticas del INE. Contar con un calendario previo de publicación es no solo un elemento valioso de información para los usuarios, sino que constituye un elemento más de garantía de la credibilidad e independencia de los sistemas estadísticos, por el compromiso implícito que lleva aparejado. En este sentido, puede recordarse que el propio Código de Prácticas Europeo considera que la existencia de calendarios previos de publicación es una garantía del principio de "Imparcialidad y objetividad"<sup>5</sup>

4) El cuestionario se cierra con preguntas de carácter general, destinadas a captar la percepción global de los usuarios acerca de:

– La calidad de la producción del INE en su conjunto;

– El "grado de confianza" que les ofrecen las estadísticas. Esta pregunta se ha introducido por primera vez en las encuestas que realiza el INE, siguiendo las prácticas y recomendaciones recientes de la Unión Europea (Consoli (2013)).

– Y, en una pregunta abierta final, se pide al encuestado que señale expresamente las estadísticas que no elabora el INE y que desearía que se incorporaran como novedades de la producción en el futuro.

En los dos casos de evaluación de la calidad general y del grado de confianza se permite a los usuarios que, si lo desean, justifiquen su respuesta mediante un comentario adicional. Son pues preguntas con opciones de respuesta "abierta", en la que el usuario puede expresar libremente sus comentarios y opiniones.

---

<sup>5</sup> El indicador 6.5 incluido en el principio 6 del Código europeo ("Imparcialidad y objetividad") señala como una buena práctica "el anuncio con antelación la fecha y hora de publicación de las estadísticas".

Obviamente, esto sucede por definición también en el caso de la última pregunta sobre necesidades de los usuarios no cubiertas actualmente por la producción del INE. Aunque es una finalidad perseguida por toda la encuesta en general, se puede resaltar la importancia de esta pregunta de "necesidades no cubiertas" como elemento muy útil en la planificación de los trabajos futuros del INE, y en el diseño de los "Planes" y programas de actuación.

## 2.4 OTRAS CARACTERÍSTICAS: RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN Y TASA DE RESPUESTA

### Recogida de la información

La encuesta se ha realizado exclusivamente a través del sistema on-line, elegido por varias razones básicas: la primera y principal, conseguir tasas de respuesta elevada, al utilizar un sistema que facilita al máximo la cumplimentación por parte del encuestado; en segundo lugar, este tipo de encuestas facilita la labor de seguimiento y gestión de la encuesta, que se puede realizar en tiempo continuo; por último, no menos importante, está el menor coste de este tipo de encuestas en relación con cualquier otra forma de recogida.

La recogida de la información se efectuó durante un periodo de cuatro semanas entre septiembre y octubre de 2013. A las dos semanas del primer envío se realizó un recordatorio.

### Tasa de respuesta

Se han cumplimentado 283 cuestionarios, de los cuales 282 se han declarado usuarios de estadísticas del INE. La tasa de respuesta global ha sido del 65,4%, en línea con las obtenidas en este tipo de encuestas a nivel internacional.

Cuadro 4

### Tasa de respuesta de la ESU 2013 por tipo de usuario

Grupos de usuarios	Muestra inicial		Encuestas cumplimentadas		Tasa (%) de respuesta (2) / (1)
	nº (1)	%	nº (2)	%	
Universidades	130	30,0	93	32,9	71,5
Admón. Pública	153	35,3	112	39,6	73,2
Investigadores	47	10,9	32	11,3	68,1
Medios	50	11,5	13	4,6	26,0
Otros	53	12,2	33	11,7	62,3
Total	433	100,0	283	100,0	65,4

Por tipo de usuario, la mayor tasa de respuesta corresponde a la Administración Pública, con el 73,2%, seguida de los usuarios de la Universidad, con el 71,5 % y los investigadores, con el 68,1%. En el otro extremo se encuentran los medios de comunicación, con una reducida tasa de respuesta de tan solo un 26%. También

en este caso las cifras están en consonancia con la experiencia de otras encuestas en el ámbito nacional e internacional<sup>6</sup>.

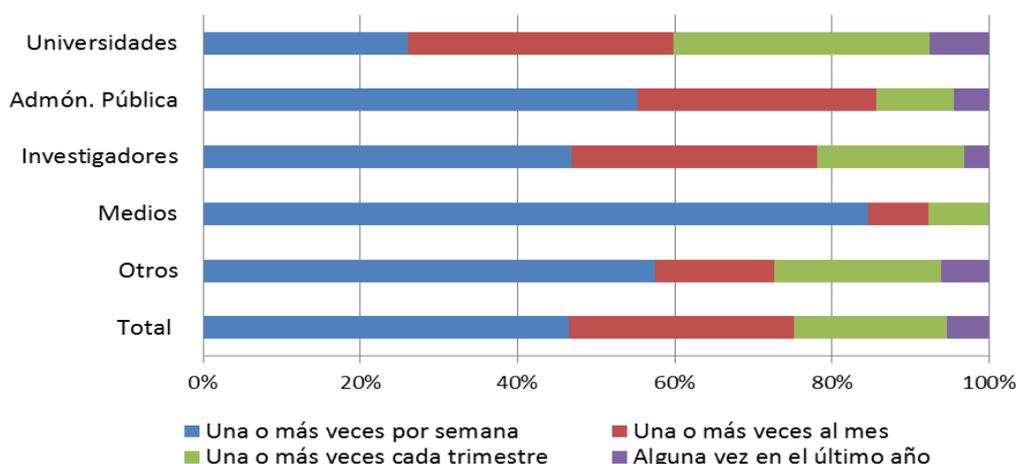
### 3 Análisis de los resultados

#### 3.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS USUARIOS Y EL USO DE LAS ESTADÍSTICAS

##### Frecuencia de uso de las estadísticas

Gráfico 1

##### Frecuencia de uso de las estadísticas del INE



Entre los usuarios encuestados, el 46,5% consulta las estadísticas al menos una vez a la semana, y el 28,7% al menos una vez al mes.

Entre los grupos de usuarios, la mayor frecuencia de uso corresponde a los medios, con consultas semanales en el 84,6% de los casos. En cambio, el uso menos frecuente es el de los investigadores, para los que solo el 46,6% consulta los datos al menos una vez por semana, y los universitarios, grupo en el que una frecuencia de consulta semanal se da en solo algo más de la cuarta parte (el 26,1%). En este grupo además es donde es mayor el porcentaje de los que declaran una frecuencia de consulta anual (el 7,6%).

Referente al tipo de estadísticas consultadas, se puede ver en primer lugar en el cuadro 5 el promedio de tipos de estadísticas utilizados por los encuestados.

<sup>6</sup> Por ejemplo, en Eurostat, dada la reducida tasa de respuesta obtenida por los medios de comunicación en las encuestas generales que realizan periódicamente (Consoli, (2013)) se ha optado por excluirlo de las investigaciones generales y diseñar encuestas específicas para este colectivo.

Cuadro 5

### Número de estadísticas evaluadas por cada tipo de usuarios

	Estadísticas evaluadas por categoría	Promedio de Estadísticas por usuario
Universidades	413	4,4
Admón. Pública	575	5,1
Investigadores	123	3,8
Medios	83	6,4
Otros	162	4,9
Total	1356	4,8

Los usuarios utilizan una media de 4,8 (grupos de) estadísticas. Los que utilizan un mayor número son los medios de comunicación, con 6,4 estadísticas, seguidos de las administraciones públicas con 5,1 estadísticas. En el extremo opuesto, los investigadores, como usuarios más especializados, son los que utilizan un número menor de estadísticas: en términos medios, 3,8 estadísticas.

En el cuadro 6 se puede ver cómo se distribuyen las respuestas según los tipos de estadísticas valoradas.

Cuadro 6

### Distribución por estadísticas de las respuestas obtenidas en la ESU2013 y comparación con la distribución del total de accesos a la Web del INE

	ESU2013		% Accesos web INE (Total año 2012)
	nº	%	
Población	178	13,1	26,1
Sociedad	102	7,5	10,3
Mercado Laboral	199	14,7	19,7
IPC	145	10,7	11,4
Nivel y condiciones de vida	139	10,3	2,5
Contabilidad Nacional	150	11,1	7,6
Industria	103	7,6	2,6
Servicios	147	10,8	10,8
Agricultura	47	3,5	1,1
Ciencia y Tecnología	86	6,3	0,8
Medio Ambiente	45	3,3	0,8
Otras (*)	15	1,1	6,3
Total	1.356	100,0	100,0

(\*) De las 15 respuestas recogidas en "Otras" destacan: estadísticas y publicaciones de síntesis y la demografía de empresas (véase anexo 1).

El número total de respuestas obtenidas para valorar los productos es de 1.356, ya que hay que tener en cuenta que un mismo usuario puede valorar varios grupos de estadísticas.

La distribución de las respuestas por tipo de estadísticas permite asegurar una adecuada representatividad para la mayoría de los grupos seleccionados: seis grupos de estadísticas han sido valoradas por un porcentaje que oscila entre el 10 y el 15% de los usuarios, y sobre otros tres han opinado un porcentaje de usuarios situado entre el 5 y el 10%.

Obviamente, en los demás casos en los que el número de respuestas es reducido, los resultados de la encuesta deben ser tomados con las debidas cautelas. En tres casos, hay menos de cien respuestas: ciencia y tecnología, con 86 respuestas, estadísticas de la agricultura con 47 respuestas, y las de medio ambiente con 45 respuestas.

Como una simple referencia, se ha incluido en la columna derecha del cuadro 6, la distribución por tipos de estadísticas de los accesos a la Web del INE. Es una mera referencia, porque los colectivos no son directamente comparables: en la ESU se investiga a usuarios expertos o cualificados; y en cambio, los datos de la Web incluyen todo tipo de usuarios, cualificados y no cualificados.

Si se comparan una y otra distribución, se puede ver que los usuarios generales de la web concentran la mayor parte de sus consultas en las estadísticas demográficas y del mercado laboral; en sentido opuesto, la contabilidad nacional, las estadísticas de nivel y condiciones de vida, y las estadísticas sobre la industria están más representadas en la muestra a usuarios cualificados. También tienen un mayor peso relativo en la ESU, las estadísticas agrarias, las de tecnología y las de medio ambiente, que sin embargo están afectadas, como se ha dicho, por un tamaño muestral reducido.

En definitiva, salvando estos casos puntuales, la distribución de las respuestas en la ESU parece ser una adecuada aproximación a las pautas que siguen los usuarios cualificados, y por tanto dan una validez (siempre con las precauciones correspondientes) a los resultados de la encuesta.

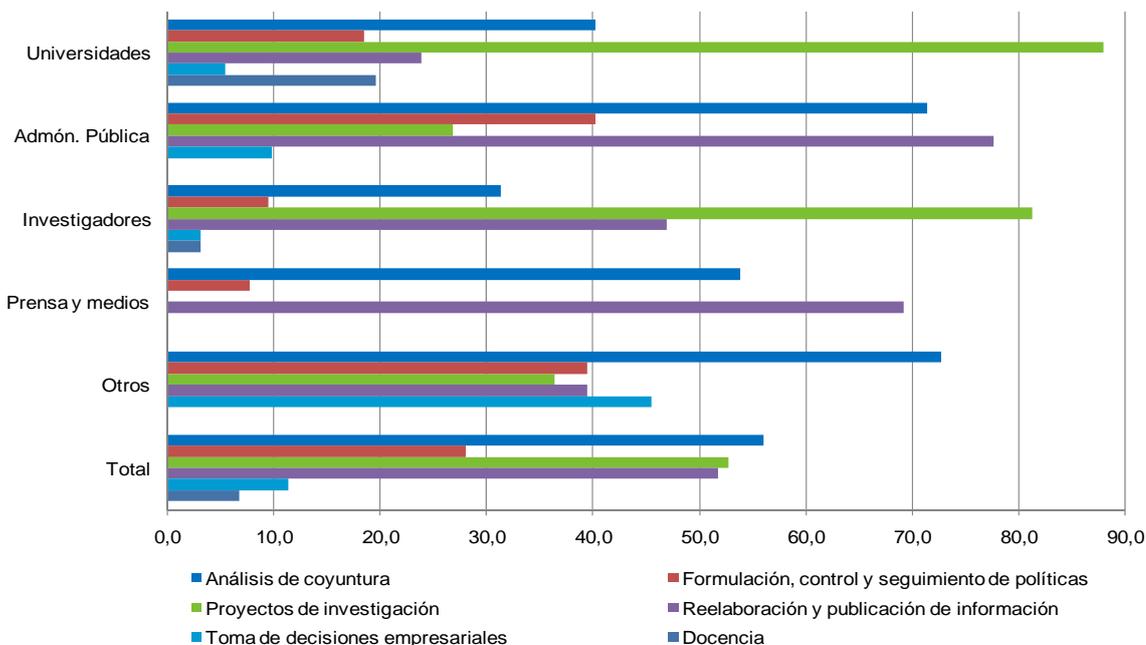
### **Finalidad de la utilización de estadísticas**

Para poder mantener de nuevo la homogeneidad y la comparabilidad con anteriores encuestas, se han diferenciado cinco grandes finalidades en la utilización de las estadísticas del INE: Análisis de Coyuntura; Formulación, control y seguimiento de políticas; Proyectos de investigación; Reelaboración y publicación de información; Toma de decisiones empresariales.

Además se incluyó una opción de respuesta libre ("otras finalidades") para captar otras posibles utilidades, aunque se pedía al encuestado que especificara dichos usos. Una vez que se depuró la encuesta, resultó que la mayoría de estas "otras finalidades" tenían que ver con la docencia; por tanto, en el gráfico 2 se ha utilizado también esta categoría.

Gráfico 2

**Finalidad de uso de las estadísticas: porcentaje de usuarios que declaran cada tipo de utilización**



Por tipo de utilización, aunque en términos generales la principal finalidad es el análisis de coyuntura (para el 56% de los usuarios) le siguen muy de cerca otras dos utilidades: proyectos de investigación, para el 52,8%, y reelaboración y publicación de información, con el 51,8% de los usuarios.

Por categorías de usuarios, las diferencias son como es lógico considerables, predominando la de investigación en universitarios e investigadores (más del 90 y el 80% respectivamente de los usuarios de cada grupo) en tanto que la "reelaboración de información" es el principal uso para los medios de comunicación (para el 69,2%) y para la administración pública (en el 87% de los casos).

3.2 VALORACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS

Antes de comentar los resultados obtenidos en la valoración de las estadísticas, resulta conveniente indicar que como el número de respuestas obtenido varía de una dimensión a otra (y también obviamente entre unas y otras estadísticas), en el análisis que sigue, y con el fin de tener una idea más precisa del grado de representatividad de las respuestas, se hará constar en el gráfico que acompaña cada epígrafe el número de respuestas válidas obtenidas.

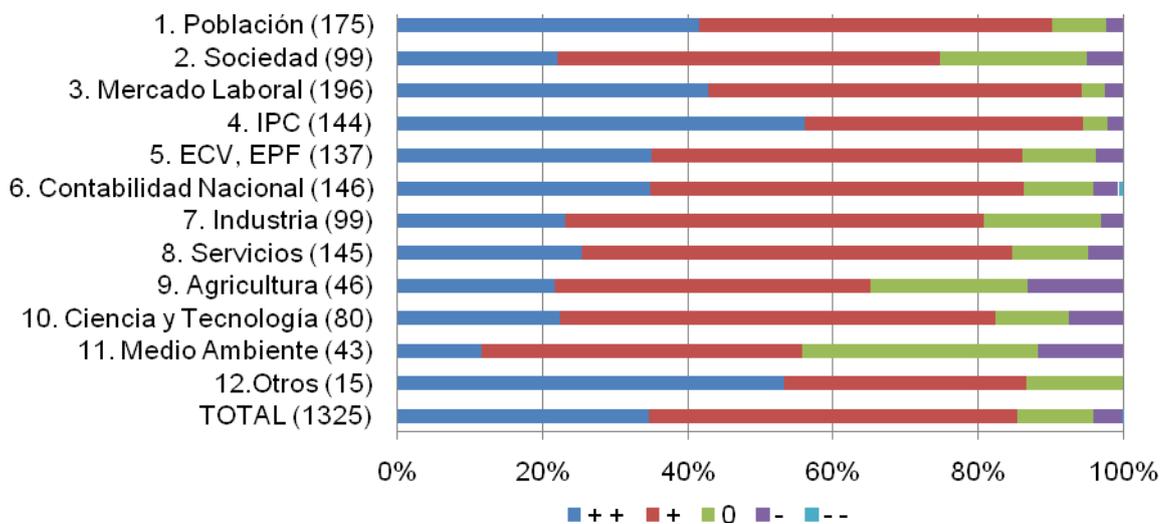
### 3.2.1 Relevancia

Aunque la relevancia tiene varias sub-dimensiones, la que se puede captar mediante preguntas específicas en una encuesta a usuarios, es la que se plantea en la pregunta específica de la ESU2013: "Indique en qué grado las estadísticas del INE satisfacen sus necesidades".

La mayoría de los usuarios tienen una percepción subjetiva positiva acerca de la medida en que sus necesidades quedan cubiertas por las estadísticas del INE: el 82,8% dan una valoración muy positiva o positiva a esta pregunta, valoración que además es general para los distintos grupos de estadísticas, con seis grupos con más del 80% de respuestas positivas e incluso dos de ellos (IPC y mercado laboral) con más del 90% de respuestas positivas.

Gráfico 3

#### Valoración de la relevancia: grado en que las estadísticas satisfacen las necesidades de los usuarios



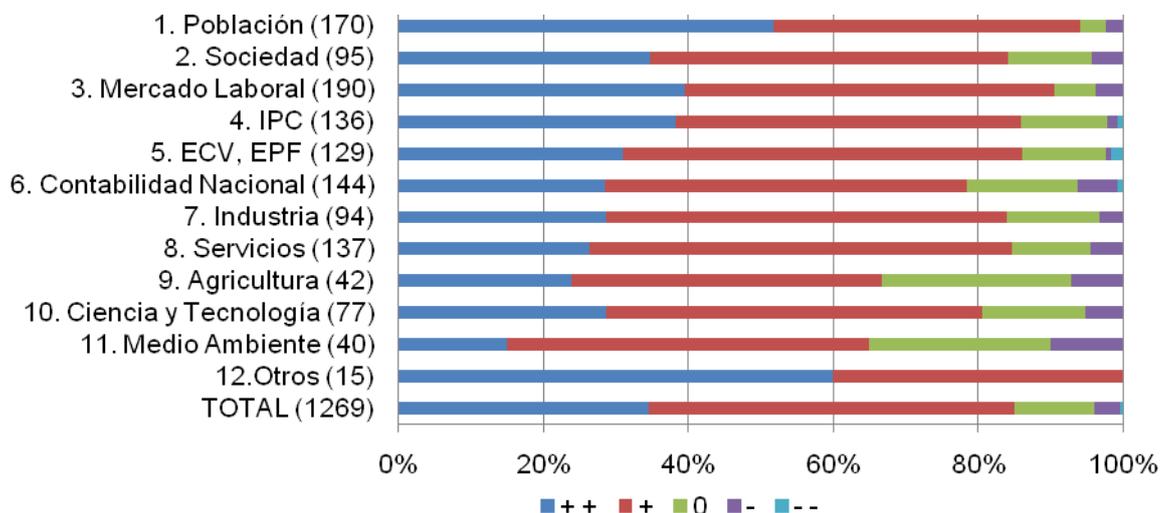
### 3.2.2 Precisión

A través de la pregunta correspondiente del cuestionario ("Indique en qué grado considera que las estadísticas del INE reflejan la realidad") se trata de obtener información sobre la precisión de las estadísticas, tal y como es percibida por los usuarios.

Las valoraciones positivas o muy positivas sobre esta dimensión de la calidad son mayoritarias, alcanzando el 79,1% de las opiniones. Por grupos de estadísticas destacan por encima de la media: las estadísticas de población con el 90,4% de respuestas positivas; las estadísticas del mercado laboral con el 86,4% de respuestas positivas; el IPC con el 80,7%; y nivel y condiciones de vida con el 79,9%.

Gráfico 4

**Valoración de la precisión: Grado en que las estadísticas del INE reflejan la realidad**

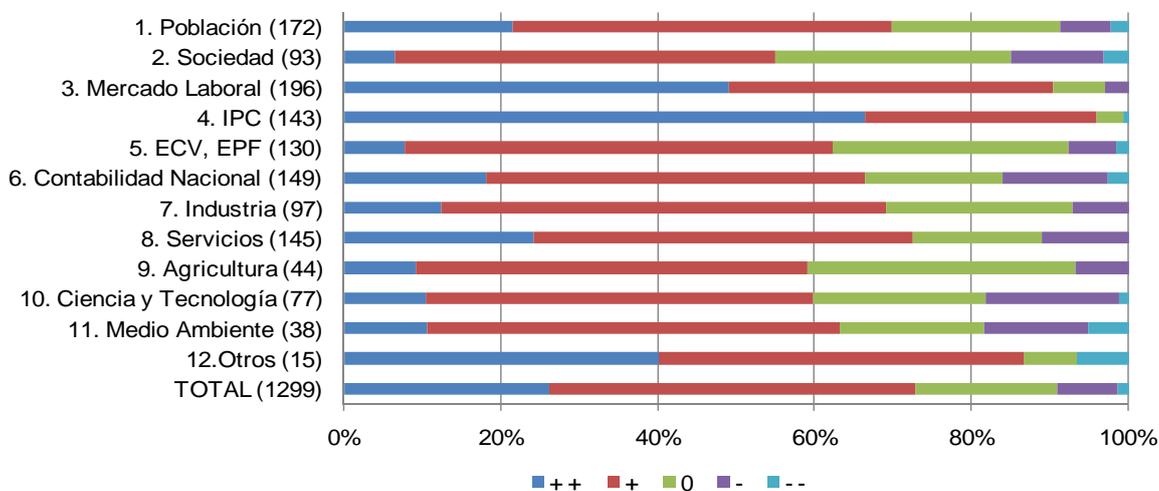


3.2.3 Oportunidad

La pregunta 6 ("Valore las estadísticas del INE según el lapso del tiempo transcurrido entre la publicación de la información y el periodo al cual se refiere dicha información") refleja la percepción de los usuarios sobre la "oportunidad" de la información.

Gráfico 5

**Valoración de la oportunidad en la publicación de las estadísticas del INE**



A la hora de comentar esta dimensión es obligada una matización: por simplicidad del cuestionario, no se ha hecho diferenciación alguna entre las

estadísticas coyunturales y estructurales, que se refieren a periodos de tiempo de diferente dimensión (más reducidos los coyunturales) que se publican con distinta periodicidad (más frecuencia en las coyunturales) y en los que por tanto la percepción de la "oportunidad" es difícilmente comparable entre unas y otras estadísticas.

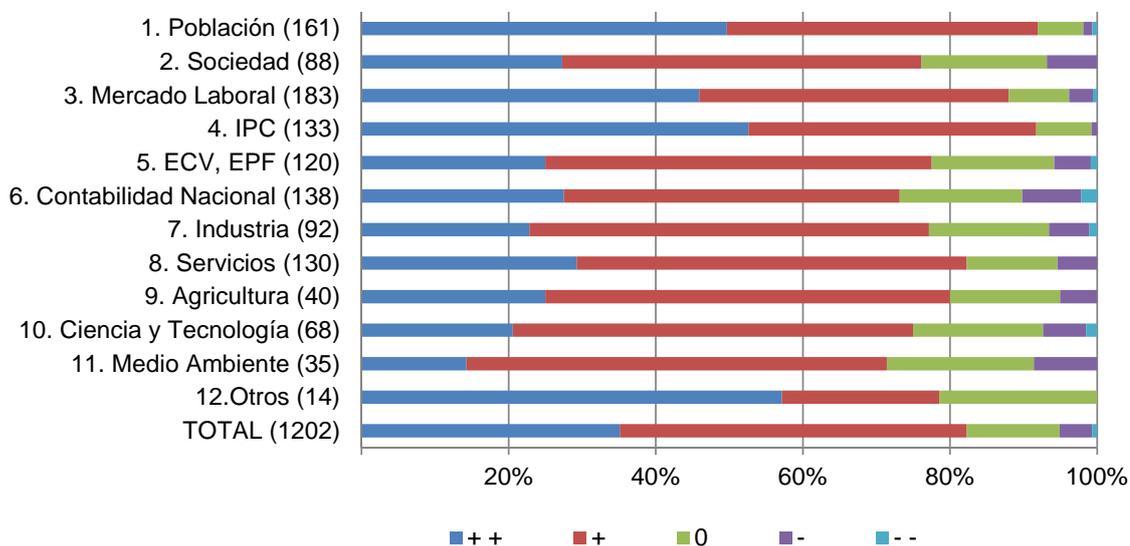
El porcentaje de respuestas positivas o muy positivas en esta pregunta alcanza el 69,8% de los encuestados, situándose por encima de la media el IPC (con el 94,5% de las respuestas positivas o muy positivas) las estadísticas laborales (con el 88,9%) y las estadísticas de los servicios (con el 70,9%).

### 3.2.4 Coherencia y comparabilidad

Estas dimensiones son valoradas positiva o muy positivamente por el 83% de los usuarios, percepción positiva además generalizada a la mayoría de las estadísticas y donde sobresalen las estadísticas demográficas (con un 91,9% de respuestas positivas), el IPC (con un 91,7%) las del mercado laboral (con un 88%), o las estadísticas de servicios (con un 82,3%).

Gráfico 6

#### Valoración del grado de coherencia/ comparabilidad de las estadísticas del INE



No obstante, debe señalarse que esta dimensión de la calidad es la que menor tasa de respuesta ha obtenido. Esto prueba la mayor dificultad de comprensión que plantean algunos de los aspectos de calidad investigados en el cuestionario, incluso para usuarios más cualificados.

### 3.3 VALORACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD / CLARIDAD GENERAL Y OTROS ASPECTOS DE DIFUSIÓN DE LA PRODUCCIÓN DEL INE

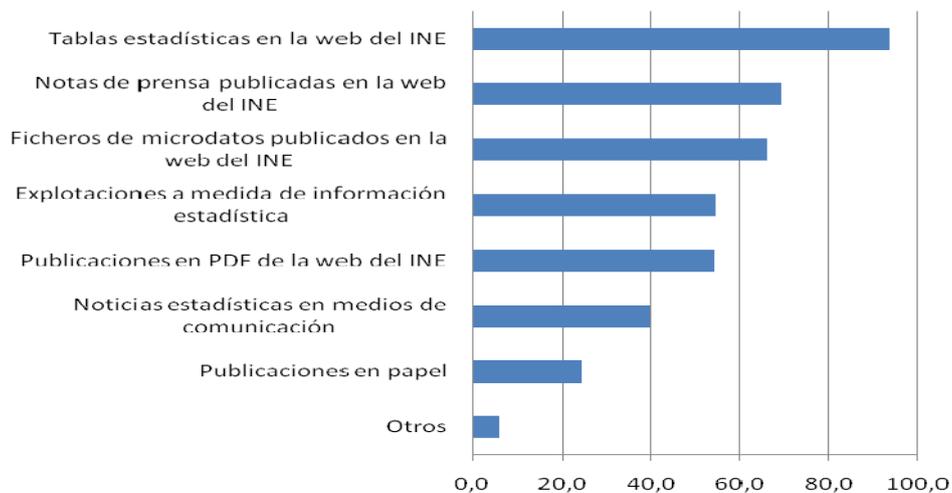
#### Medios de acceso a la información del INE

La página Web constituye el medio de acceso preponderante para acceder a la información del INE (gráfico 7). Y en concreto destaca la utilización de las tablas estadísticas facilitadas en la Web del INE, medio utilizado por el 93,6% de los encuestados. Las demás formas de acceso a través de la web son también relevantes: el 69,1% utiliza las notas de prensa publicadas en la web; el 66%, los ficheros de micro datos también de la web; y el 54,3%, las publicaciones en pdf disponibles en la web.

Puede indicarse también que las publicaciones en papel tienen un peso cada vez más marginal en el conjunto de medios de difusión de las estadísticas, ya que por ejemplo en la encuesta son utilizadas solo por un 24,5% de los usuarios.

Gráfico 7

#### Usuarios según el medio de acceso a la información del INE



Junto a este predominio de los accesos a la información a través de la red, puede señalarse que el desarrollo de las tecnologías de comunicación ha influido sin duda en una mayor diversificación en las formas de acceso a los datos del INE. Como media, los usuarios utilizan cuatro formas de acceso, y si se observa la distribución (cuadro 7) el 23% utiliza tres formas de acceso y el 20,6% cuatro formas. Tan solo un 5% declaraba utilizar una única forma de acceso a la información.

Cuadro 7

**Nº de medios de acceso a la información del INE por tipo de usuario**

	Nº de medios de acceso utilizadas								Total	Promedio de formas de acceso
	1	2	3	4	5	6	7	8		
Universidades	3.2	17.2	17.2	29.0	7.5	6.5	19.4		100.0	4.2
Admon. Pública	6.3	17.8	29.4	12.5	15.2	4.5	13.4	0.9	100.0	3.8
Investigadores	3.1	15.6	28.1	21.9	21.9	3.1	6.3		100.0	3.8
Prensa y medios	7.7	15.3	7.7	23.1	23.1		23.1		100.0	4.3
Otros	6.3	3.1	18.8	21.9	9.4	3.1	37.4		100.0	4.8
Total	5.0	15.6	23.0	20.6	13.1	4.6	17.7	0.4	100.0	4.1

**Valoración del calendario de difusión**

Una primera consideración es saber en qué medida el calendario para la difusión de estadísticas del INE es conocido por los usuarios. (Cuadro 8). La gran mayoría (el 86,2%) de los usuarios conoce su existencia. En el caso de los medios de comunicación, todos los usuarios conocen su existencia, y el grado de conocimiento es también muy alto en los usuarios de la Administración Central (el 94,2%).

Cuadro 8

**Porcentaje de usuarios en la ESU2013 que conoce la existencia del calendario**

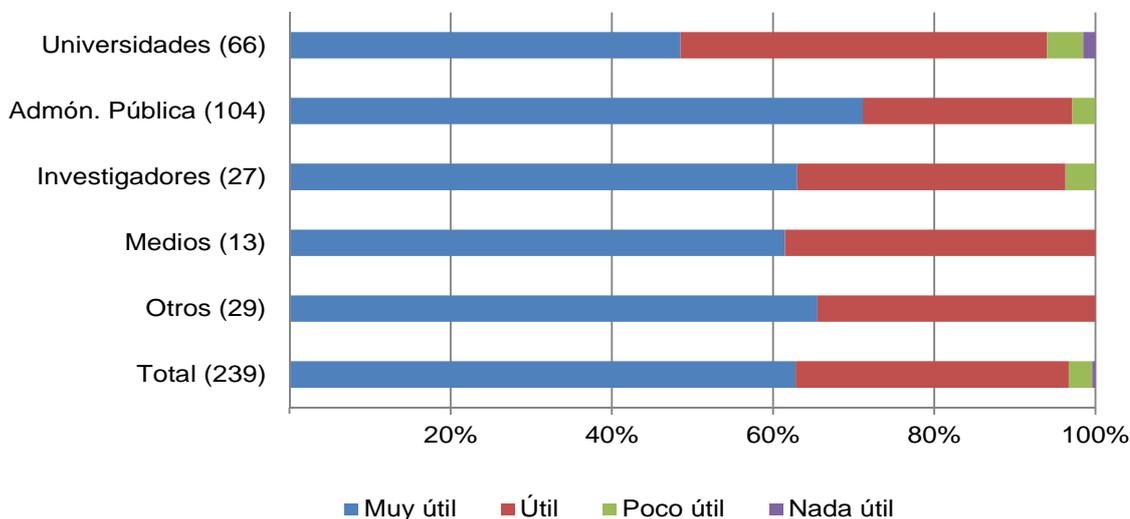
Universidades	75.8
Admon. Pública	94.2
Investigadores	85.2
Medios	100.0
Otros	86.2
Total	87.4

En cambio, para los usuarios que no necesitan hacer un uso tan frecuente de las estadísticas, aspectos como el calendario son menos conocidos: así, el conocimiento alcanza al 75,8% de los usuarios de la universidad, o al 85,2% de los investigadores. Colectivos en los que además una parte significativa de los encuestados no opina sobre este aspecto (el 11,8% de los universitarios y el 3,1% de los investigadores).

En términos de valoración entre los que sí lo conocen y opinan, la satisfacción con este instrumento de difusión es muy elevada: el 62,8% de los que opinan lo consideran "muy útil" y otro 33,9% lo considera "útil". Valoración positiva que alcanza sus mayores niveles entre los "otros usuarios" y los de medios de comunicación, en los que todas las respuestas son positivas.

Gráfico 8

### Valoración del calendario de publicaciones entre los que indican conocerlo



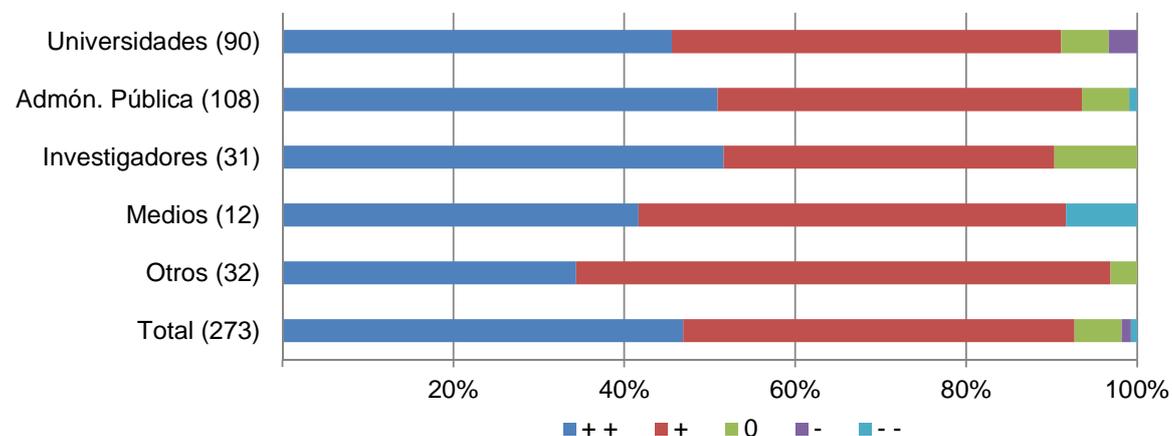
### Valoración de la página Web

La valoración que se da por los usuarios a la página web del INE es positiva o muy positiva en los tres aspectos que se han contemplado en la encuesta: Siendo el primero de ellos, (la variedad de los temas ofrecidos) el mejor valorado con un 92,7% de opiniones favorables o muy favorables. La presentación de las tablas alcanza un 84,6% de opiniones positivas y la facilidad en el acceso, un 83,2%.

Son los usuarios de otras instituciones y de la Administración pública los que más ponderan la variedad (gráfico 9), con un 96,9% y un 93,5% de respuestas positivas (o muy positivas), respectivamente.

Gráfico 9

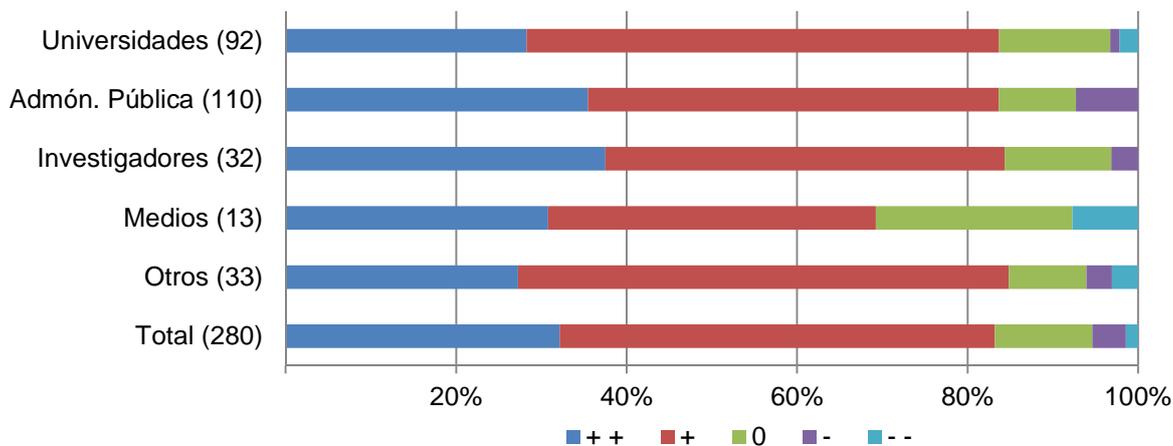
### Valoración de la página web: a) Variedad de temas ofrecidos



La valoración positiva sobre la facilidad en el acceso (gráfico 10) es muy similar para los diferentes grupos de usuarios, situándose todos por encima del 80 % de valoraciones favorables o muy favorables. Los usuarios de medios de comunicación, aunque con valoraciones mayoritariamente positivas (el 69,3%) se encuentran por debajo del promedio de otros usuarios.

Gráfico 10

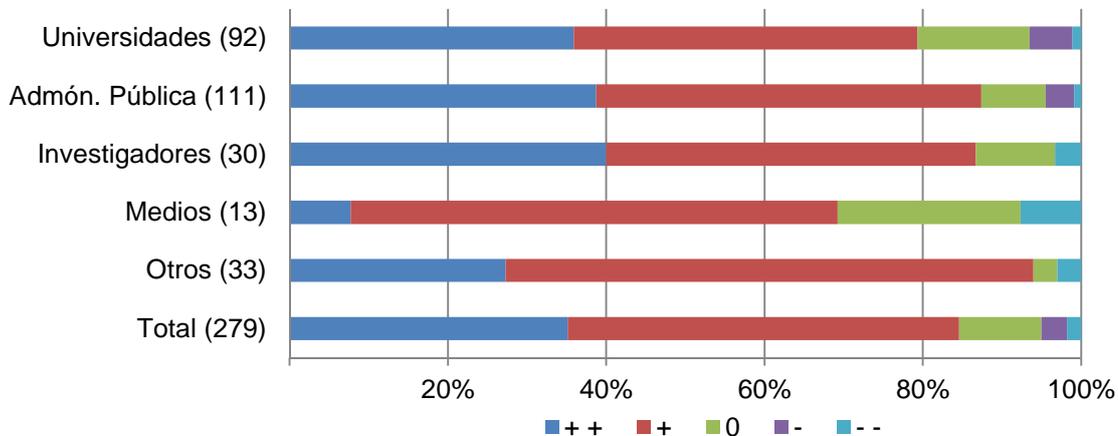
**Valoración de la página web: b) Facilidad en el acceso a la información**



Y en cuanto a la presentación de las tablas estadísticas (gráfico 11), se dan valoraciones por encima de la media por los otros usuarios, que alcanzan un 94% de valoraciones positivas, la administración pública, con un 87,3% y los investigadores, con un 86,7%.

Gráfico 11

**Valoración de la página web: c) Presentación de las tablas estadísticas**



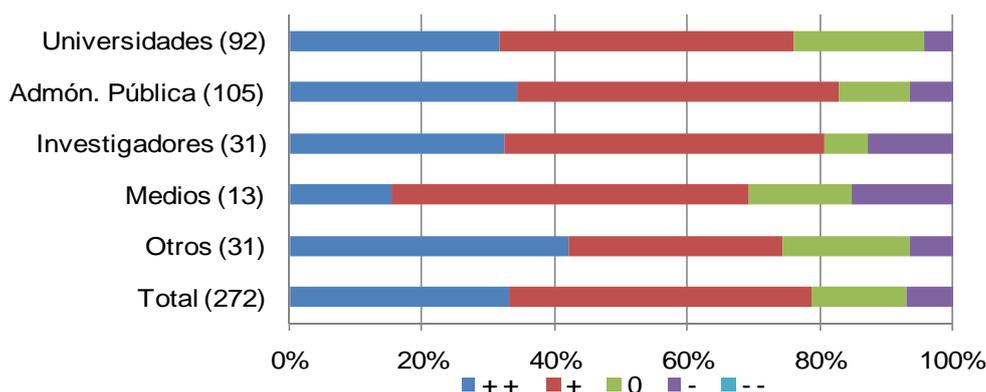
## Valoración de la información complementaria

La información complementaria o "metadatos" (definiciones, clasificaciones, descripciones metodológicas) que se facilita para la interpretación de las estadísticas del INE, se investiga en la encuesta preguntando a los usuarios acerca de tres características: Facilidad de obtención, claridad de la exposición y nivel de detalle.

Las opiniones son en conjunto positivas sobre estos aspectos, ya que más de las tres cuartas partes de los encuestados dan valoraciones positivas o muy positivas para los tres indicadores. No obstante, en términos relativos, es un aspecto con menores valoraciones favorables que los otros parámetros de la política de difusión del INE.

Gráfico 12

### Valoración de la información complementaria: a) Facilidad de obtención

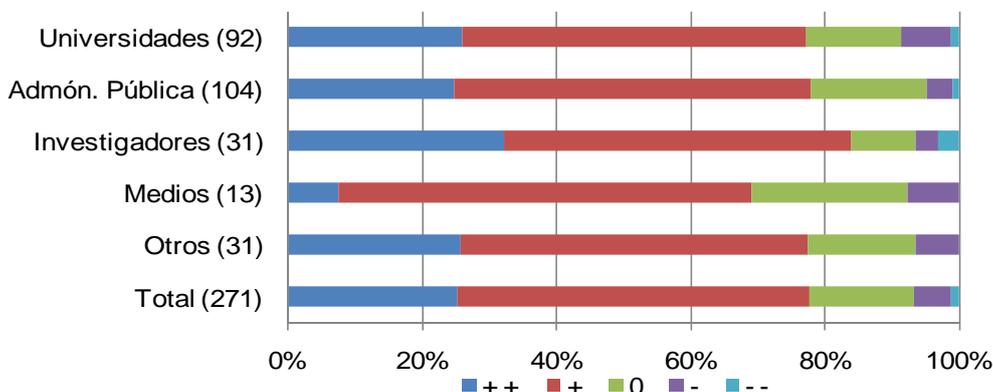


De los tres, el valorado más positivamente es el de la facilidad de obtención (gráfico 12), con un 78,7% de respuestas positivas o muy positivas, porcentaje que se eleva, en los colectivos pertenecientes a la administración pública hasta el 82,9%, y en los investigadores, hasta el 80,7%.

La claridad en la exposición (gráfico 13) se valora positiva o muy positivamente por el 77,9% de los usuarios, destacando de nuevo las valoraciones positivas de los investigadores (el 83,9% dan valoraciones positivas o muy positivas) y los de la administración pública (con el 77,9% de valoraciones positivas o muy positivas).

Gráfico 13

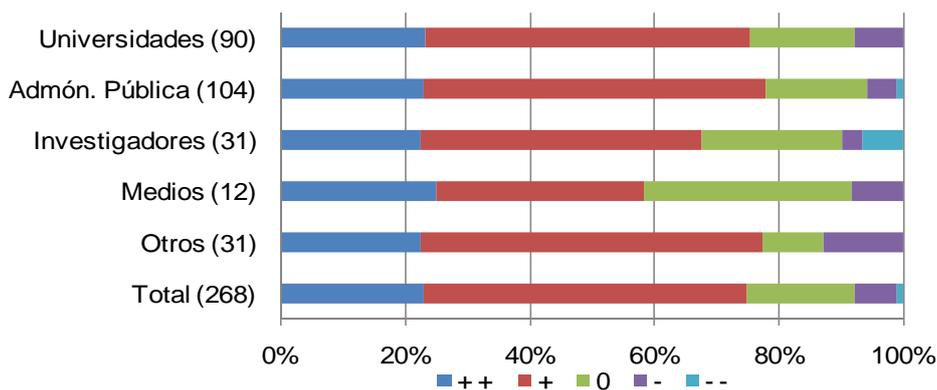
**Valoración de la información complementaria: b) Claridad en la exposición**



El 75% de los usuarios se encuentran satisfechos o muy satisfechos con el nivel de detalle de la información complementaria (gráfico 14). Los que manifiestan mayor nivel de satisfacción con esta característica son los de administración pública y los de universidades. Y, en contraste con lo señalado en los otros dos indicadores precedentes, los investigadores dan en esta variable valoraciones que, aunque mayoritariamente positivas (alcanza el 67,8% de las respuestas) se encuentran por debajo de la media.

Gráfico 14

**Valoración de la información complementaria: c) Nivel de detalle**



3.4 VALORACIÓN GLOBAL DE LA PRODUCCIÓN DEL INE E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES NO CUBIERTAS

- El cuestionario se cierra con preguntas de evaluación general sobre la actividad del INE:
- Una valoración global de la producción (que complementa las valoraciones parciales realizadas por el usuario en las preguntas previas).

El grado de confianza en las estadísticas del INE.

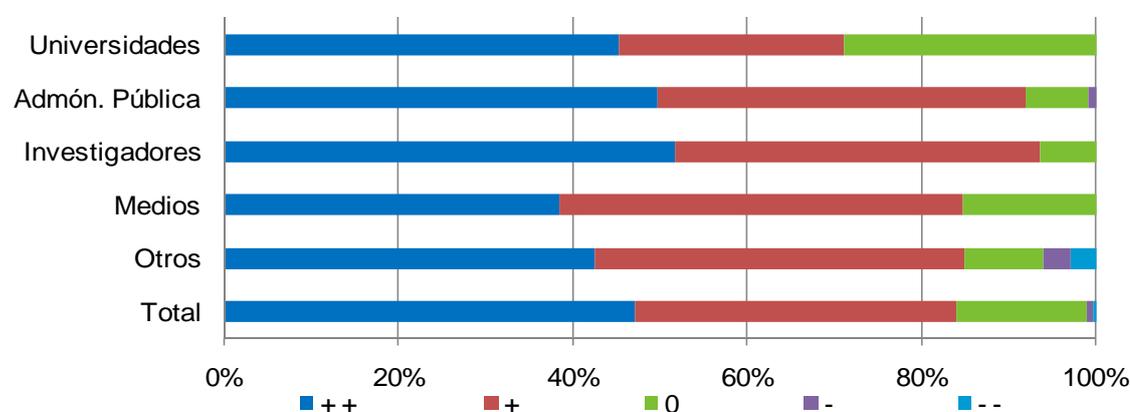
– Y una pregunta ("abierta") que sirve para detectar aspectos de la estadística que el usuario necesitaría y que no están actualmente disponibles.

### Calidad global

En esta pregunta se trata de resumir el grado de satisfacción global de los usuarios con la calidad global de las estadísticas del INE.

Gráfico 15

### Valoración general de la calidad de las estadísticas del INE



El 84 % de los usuarios (gráfico 15) valora la calidad general de la producción del INE como alta o muy alta. Las mejores valoraciones corresponden a: los investigadores, para los que el porcentaje se eleva al 93,5%, siendo especialmente reseñable que más de la mitad dan una valoración muy positiva, y que en este grupo además no existe ninguna valoración negativa; los usuarios de la Administración Pública, con un 91,8%, y donde casi la mitad de los encuestados (alcanza al 49,5% de este colectivo) dan una valoración "muy positiva".

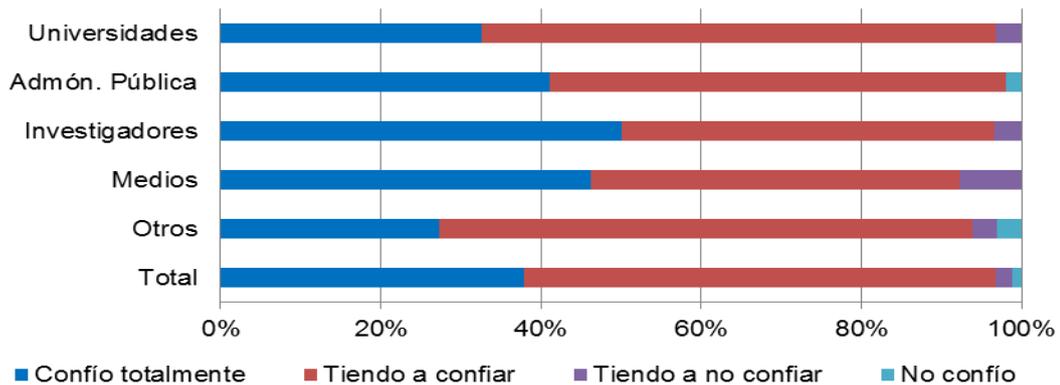
Los grupos de usuarios con una evaluación de la calidad menos positiva son los de la universidad (un 71% de respuestas positivas o muy positivas).

En la encuesta se da la posibilidad de que el usuario complemente su respuesta "indicando si lo desea algún motivo que la justifique". En el anexo 2 se han incluido las respuestas a esta pregunta complementaria.

## Confianza

Gráfico 16

### Grado de confianza en las estadísticas elaboradas por el INE



Los resultados de esta pregunta, que es una de las novedades introducidas en la ESU2013, son muy positivos: el porcentaje de opiniones que expresan confianza en las estadísticas del INE alcanza el 96,7% de la muestra<sup>7</sup>. Solo un 1,1% indica que "tiende a no confiar" o no confía.

Aunque esta elevada confianza en la estadística oficial está muy generalizada entre los usuarios (gráfico 16), buscando algún rasgo diferenciador entre ellos, puede indicarse que son los pertenecientes a la Administración Pública los que en conjunto expresan una mayor confianza en los productos del INE, con un 98,1% de los encuestados que "tienden a confiar" o "confían totalmente" en las estadísticas. Les siguen los usuarios del mundo universitario e investigadores, ambos con el mismo elevado porcentaje de valoraciones positivas o muy positivas: el 96,7%.

### 3.5 IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES NO CUBIERTAS

La identificación de necesidades de información no cubiertas por el INE y manifestadas por los usuarios en una pregunta abierta (¿Qué estadísticas le interesarían pero no están disponibles actualmente entre las que el INE elabora?) se recogen en el anexo 2.

Como ya se ha señalado, esta pregunta es complementaria de la pregunta del cuestionario en la que se trata de analizar la dimensión de "relevancia" y/o completitud de las estadísticas: en la pregunta 4 se preguntaba al usuario sobre su percepción global del grado en que las estadísticas del INE se adaptaban a sus necesidades; en esta pregunta abierta se trata de que el usuario señale

<sup>7</sup> Aunque al igual en la pregunta de valoración sobre la calidad general también se daba la posibilidad en el cuestionario de justificar la respuesta, debe señalarse que solo un encuestado ha incluido esta justificación.

explícitamente, cuáles son esas necesidades que considera no cubiertas por la producción actual del INE.

De los 283 usuarios que han respondido la encuesta, 131 han completado esta pregunta, lo cual supone una tasa de respuesta del 46%. Además, las 131 respuestas se han concretado en 176 sugerencias sobre posibles nuevas investigaciones (ya que algunos usuarios indican más de una sugerencia). Son tasas de respuesta muy apreciables y que, además de su utilidad para la institución, revelan un nivel de interés e implicación de los usuarios a la hora de participar en la encuesta, que merece ser resaltado.

Cuadro 9

**Distribución de las respuestas sobre necesidades no cubiertas por el INE, por tipo de usuario y tipo de estadística**

<b>Distribucion (%) por tipo de usuario</b>		<b>Distribucion (%) por estadísticas</b>	
Universidades	36	Servicios	22
Admon. Pública	37	Mercado laboral	16
Investigadores	9	Contabilidad Nacional	14
Prensa y medios	5	Sociedad	11
Otros	14	Población	6
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	Resto	31
		<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

Por tipo de usuarios, como se puede apreciar en el cuadro 9, los grupos que más sugerencias han realizado han sido los de las Administraciones Públicas y las Universidades, que acaparan casi las tres cuartas partes (el 73%) de las sugerencias.

Si se clasifican las respuestas por tipo de estadística, más de la mitad de las sugerencias se refieren a las estadísticas de servicios, del mercado laboral y Contabilidad Nacional, siendo el primer grupo, los servicios, el que más sugerencias acumula.

Entre las sugerencias predominan, como es habitual en este tipo de consultas, las que solicitan mayores desagregaciones: mayor desagregación en las variables y en la disponibilidad de datos, incluso solicitando que se llegue al microdato (de la EPA, IPC, PERE, etc.); mayor desagregación geográfica (por comunidades autónomas en las encuestas de TIC ó I + D, por provincias, municipios, en las estadísticas de empresas); y mayor desagregación temporal (en cuentas nacionales y regionales, en la cuenta satélite de turismo, etc.), así como la geo-referenciación de la información u otras desagregaciones espaciales.

Otro tipo de peticiones son las relativas a la realización de nuevas estadísticas sugeridas por los usuarios, fundamentalmente para estudiar fenómenos derivados de la crisis reciente, en especial en los aspectos inmobiliarios (mercado inmobiliario, desahucios, ejecuciones hipotecarias, etc.).

Los usuarios muestran también interés por la introducción de más enfoques, estudios y perspectivas cualitativas en los informes, previsiones macro a nivel nacional y regional, etc. Se trata, sin embargo, en este caso de ejemplos de actividades que escapan a la función del INE. Y se pone así de manifiesto, que,

incluso entre estos usuarios cualificados, queda una labor por hacer en cuanto a transmitir adecuadamente a la sociedad y a las instituciones, cuáles son las funciones y actividades que deben cumplir las oficinas de estadística pública.

En cualquier caso, todas estas sugerencias recogidas en el cuestionario constituyen una de las razones de ser de las encuestas a usuarios, por su gran utilidad para la actividad futura del INE: una vez que sean depuradas (por ejemplo, en los casos en que se solicitan estadísticas que ya se realizan actualmente por el INE - o por otros organismos del Sistema Estadístico Nacional.- y en esos casos mencionados de funciones que están fuera de las competencias del INE) y una vez analizada su viabilidad por las correspondientes unidades, pueden constituir un input en la programación de las futuras actividades de la institución y en la elaboración de los planes estadísticos.

---

#### **4 Análisis comparativo con anteriores encuestas**

La existencia de otras dos encuestas del INE, precedentes a la ESU 2013, permite estudiar la evolución de los indicadores de calidad a lo largo del tiempo. No obstante, conviene realizar algunas matizaciones previas sobre el alcance de estas comparaciones.

Una primera dificultad para realizar las comparaciones es que, al contrario de lo que sucede en otros tipos de estadísticas, la población objeto de estudio es de difícil delimitación, como ya se ha comentado en el apartado 2; las encuestas se dirigen a usuarios cualificados, pero la definición de este colectivo es extremadamente ambigua y por tanto es un caso en el que la población objetivo es desconocida.

En segundo lugar, aunque las tres encuestas se enmarcan dentro del programa de evaluación de la calidad, de acuerdo con los principios del Código, existen algunas diferencias de enfoque que deben ser al menos consideradas para valorar adecuadamente los resultados comparativos.

Las encuestas de 2007 y 2013 son bastante similares, y siguen el modelo de las encuestas realizadas por Eurostat. Aunque la ESU 2013 se ha adaptado a los cambios metodológicos, recomendaciones y definición del Código de Buenas Prácticas (en el año 2011) acaecidos en los últimos años, sigue siendo bastante asimilable a la encuesta de 2007; incluso, para facilitar la comparabilidad, y en este caso con las limitaciones que ello conlleva (que se han formulado en el apartado 2 de este informe) se ha utilizado en 2013 la misma clasificación de grupos de estadísticas del año 2007.

La encuesta de 2010 por su parte, aunque sigue pautas comunes, tiene un planteamiento diferente: Utiliza una clasificación diferente y más desagregada de productos; la encuesta abarca no solo las estadísticas del INE, sino las de todo el Sistema Estadístico; la metodología de recogida de la información es diferente, y la encuesta se dirige a un número más reducido de usuarios, pero asegurando una elevada tasa de respuesta, mediante un seguimiento muy continuo y exhaustivo de los encuestados.

Cuadro 10

**Muestra y tasa de respuesta de las encuestas a usuarios**

	2007	2010	2013
Tamaño de la muestra	570	237	433
Tasa (%) de respuesta	46.1	88.2	65.4

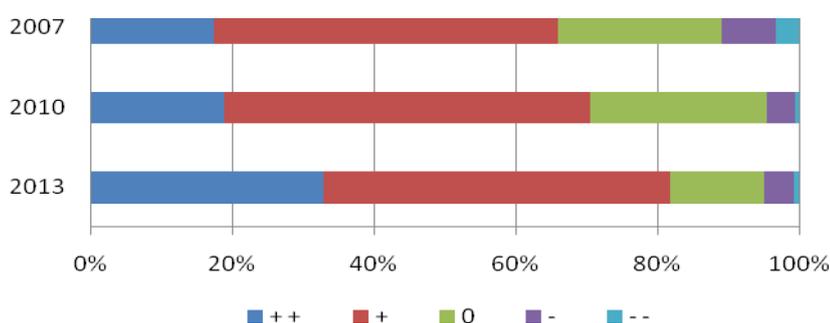
En el cuadro 10 se recogen los tamaños de la muestra y la tasa de respuesta de las tres encuestas. Destaca el excepcional nivel de respuesta obtenido en la encuesta de 2010, (un 88,2%) y que solo es factible en un planteamiento de encuesta dirigida, y con un sistema de recordatorios muy particularizado e intenso.

Evidentemente, estas matizaciones no impiden una comparación de los resultados, sobre todo a nivel global, pero deben tomarse con mayor cautela si se desciende a nivel de productos, ya que, para comparar unas y otras encuestas, son necesarias varias condiciones: por un lado, homogeneizar los grupos de estadísticas; y por otro, suponer que el número de operaciones y variables que se pueda englobar en cada uno de los grandes grupos de estadísticas se mantiene relativamente estable.

A nivel agregado, (gráfico 17) la valoración general sobre la calidad de los productos y servicios del INE - por parte de los usuarios cualificados - ha ido aumentando en cada una de las encuestas realizadas. Se ha pasado desde un 66,1% de respuestas positivas o muy positivas en 2007, a un 70,5% en 2010 y un 84% en 2013.

Gráfico 17

**Evolución de la calidad general en las encuestas a usuarios del INE (2007-2013). Distribución (%) de las respuestas por grado de satisfacción**

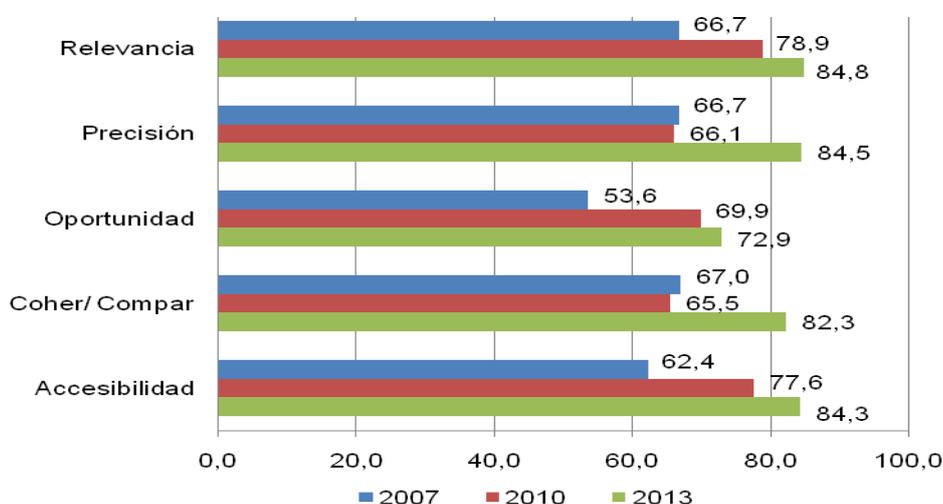


Además, el porcentaje de los que dan la máxima valoración a la calidad general, se ha incrementado a lo largo del periodo, y especialmente entre los años 2010 y 2013, llegando a suponer que, en la última encuesta, la valoración "muy positiva" sea la mayoritaria entre los encuestados. Similares observaciones positivas se obtienen si se comparan los datos agregados de las dimensiones de calidad por productos.

Tal y como se muestra en el gráfico 18, la evolución ha sido positiva en la mayor parte de las características evaluadas por los usuarios a lo largo del periodo 2007-2013. Entre las dos últimas encuestas, 2010-2013, los indicadores de todas las variables reflejan una valoración en aumento por parte de los usuarios.

Gráfico 18

**Comparación de los indicadores de los parámetros de calidad de los productos estadísticos, en las encuestas a usuarios. (% de valoraciones positivas y "muy positivas" en cada dimensión)**



Los mayores incrementos entre 2010 y 2013 se han producido precisamente en aquellos aspectos de las estadísticas que tenían una peor valoración de los usuarios en el año de partida: la precisión, donde se pasa de una valoración positiva del 66,1% en 2010 a al 84,5% en 2013; y coherencia/ comparabilidad, donde se pasa del 65,5% al 82,3% de valoraciones positivas. El menor incremento se da en Oportunidad y puntualidad, que aumenta tan solo 4,3 puntos en las valoraciones positivas entre 2010 y 2013.

El análisis comparativo se puede extender al detalle por estadísticas. En este caso sin embargo, considerando las dificultades de comparación con la encuesta de 2010 que han sido mencionadas y obtener una visión global de la evolución del INE a lo largo de todo el periodo, se puede realizar un análisis comparativo de las encuestas de 2007 y 2013 (gráfico 19).

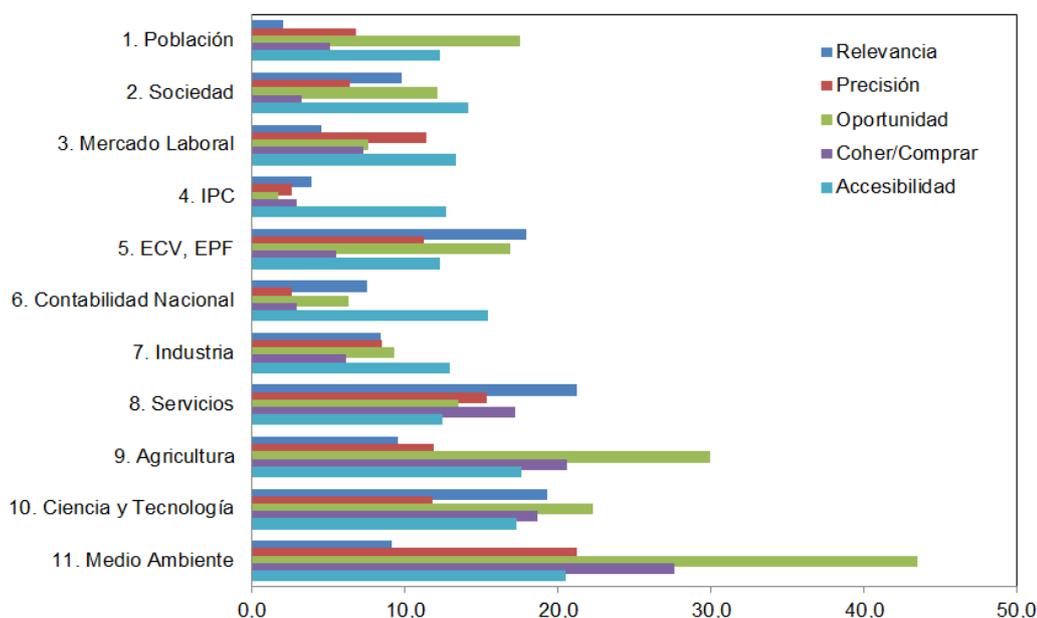
En su conjunto, se observa que el indicador de Oportunidad y Puntualidad, junto con la Accesibilidad, son los que mayor incremento han experimentado con respecto a la ESU 2007 (35,9 y 30,1 puntos de aumento respectivamente).

A lo largo del periodo 2007-2013, todas las estadísticas han visto incrementarse la proporción de las valoraciones positivas obtenidas por los usuarios cualificados. Siendo de resaltar que los incrementos en términos relativos han sido mayores en aquellos campos estadísticos en los que se partía de unos

menores niveles medios de satisfacción en 2007: es el caso de la agricultura, ciencia y tecnología, medio ambiente, y las estadísticas de los servicios.

Gráfico 19

**Variación del peso de las respuestas positivas o muy positivas sobre el total en las estadísticas del INE entre 2007 y 2013. (Tasa (%) media anual de variación)**



Lógicamente, en aquellos grupos estadísticos que han venido siendo desde hace años, los mejor valorados de la producción del INE, las variaciones relativas, aunque todas de signo positivo, son cuantitativamente más reducidas: son encuestas con metodologías más consolidadas y con un mayor grado de madurez en la estadística oficial. Es el caso de las estadísticas demográficas, las laborales o el IPC, que han venido obteniendo sistemáticamente en todas las encuestas del INE, (también en la de 2013) las mejores valoraciones en sus baremos de calidad.

## 5 Comentario final

Los resultados generales sobre el grado de satisfacción de los usuarios con la producción del INE según la encuesta de 2013, son sin duda muy positivos, y al compararlos con anteriores investigaciones, revelan una mejora continua en la percepción y opinión de la sociedad sobre la estadística oficial.

No obstante, la principal utilidad de estas encuestas es ayudar a detectar aquellos aspectos en donde es necesario realizar acciones de mejora, así como para identificar necesidades estadísticas no cubiertas por el sistema y que pueden abordarse dentro de los planes futuros. En este sentido, los resultados puntuales obtenidos en la Encuesta serán uno de los inputs para el próximo Plan

Estadístico, al permitir identificar prioridades de reforma o mejora expresadas por los usuarios.

Además de estas acciones a emprender en dimensiones o en operaciones concretas, la encuesta revela que se debe continuar con la labor de divulgación de los objetivos y funciones del INE; eliminando la confusión, todavía bastante frecuente entre los usuarios, entre la actividad de producción de información estadística, que es la esencia del trabajo de una oficina pública de estadística oficial como el INE; y la interpretación y valoración de las estadísticas, que es una tarea que corresponde a los investigadores, analistas y medios de comunicación.

Por ello, parece conveniente impulsar planes de comunicación con los usuarios para facilitar la correcta interpretación de la información y el manejo/ utilización de la Web del INE, principal vía de difusión de nuestros productos y servicios.

---

## Referencias

- Agencia Estatal de Evaluación y Calidad (AEVAL) (2006): Guía de orientación para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción, Agencia Estatal de Evaluación y Calidad, 2006.
- Brunet, F. (2013): Ten recommendations to collect feedback from users, United Nations Economic Commission for Europe (Unece), Conference of European Statisticians, Work Session on the Communication of Statistics, Berlin, Germany, 27-29 Mayo 2013.
- Consoli, A. (2013): Report on the Eurostat 2013 User Satisfaction Survey, Eurostat, 2013.
- Ecochard, P.; Hahn, M.; Junker, C. (2008): User Satisfaction Surveys in Eurostat and in the European Statistical System, 2008 Conference on Quality in Official Statistics, Roma, 8-11 Julio 2008.
- Eurostat (2003): State-of-the-art regarding planning and carrying out Customer/User Satisfaction Surveys in NSIs, (LEG on Quality Recommendation No. 7), Final Report.
- Junker, C.; Baigorri, A. (2010): Internet based user satisfaction surveys, Eurostat.
- Rey del Castillo, P. (2004): Nota Metodológica sobre los Indicadores del Barómetro del CIS, Revista Española de Investigaciones Sociológicas vol. 108, Octubre 2004.

---

## **Anexos**

Respuestas a las  
preguntas del  
cuestionario con  
respuesta abierta

# Anexo 1

## Contestaciones a la pregunta sobre tipo de estadísticas del INE utilizadas y que no estaban incluidas en el grupo de estadísticas que se especificaban en el cuestionario

---

### Otras estadísticas

---

Administraciones públicas y asociaciones

Análisis sociales, Datos internacionales, Síntesis estadística

Censo Electoral, Nuevas Tecnologías

Clasificaciones

Clasificaciones estadísticas

---

DIRCE

DIRCE

DIRCE

DIRCE, encuestas de turismo (EOH y extrahoteleras)

Estadísticas financieras y monetarias

---

Financieras: hipotecas, DIRCE, concurso acreedores, etc.

Hipotecas, sociedades mercantiles, DIRCE, traspasos patrimoniales

INEbase, Datos históricos antiguos, escaneados

Organización y legislación estadística

Otras

---

## Anexo 2

### Contestaciones complementarias a la pregunta sobre calidad de la producción estadística. ("Por favor, indique si lo desea algún motivo que justifique su respuesta anterior")

Tipo de usuario	Respuestas
1. Universidades	<p>Aunque muchas estadísticas son notablemente perfectibles, en general, tanto la institución como su personal, sus productos y sus servicios están a mayor nivel que la media de nuestra querida España</p> <p>Buena metodología y tamaño muestral mayor al de otros países</p> <p>Conozco la profesionalidad de sus empleados</p> <p>Conozco, por mi trabajo, varias Webs similares en otros países y, en el caso de España, el nivel de acceso y la calidad de las estadísticas son muy elevados</p> <p>Creo que en general la calidad es buena, pero para ser mejorada el INE debiera hacer un esfuerzo en cruzar información individualizada de sus diferentes registros. Esto enriquecería enormemente la información disponible para los usuarios sin un coste muy elevado</p> <p>Desearía transmitir mi agradecimiento y reconocimiento al personal del INE vinculado con servicio de atención al usuario, así como con el de difusión de estadísticas. La celeridad, eficacia y el nivel de adecuación, y precisión, de sus respuestas han resultado de gran ayuda en mi labor investigadora</p> <p>El INE cuenta con grandes profesionales</p> <p>El INE es una fuente fiable, estable en el tiempo y con profesionales de primera categoría, es una referencia insustituible para la investigación social en España y sólo problemas muy técnicos dificultan alguna vez la accesibilidad y la calidad de sus elaboraciones</p> <p>El tamaño muestral es muy grande aunque creo que hay errores al transcribir los datos</p> <p>En los ficheros en Excel de las tablas no se deberían incluir filas y/o columnas ocultas o en blanco ya que dificulta su procesamiento</p> <p>Faltan tratamientos longitudinales de panel</p> <p>Información rigurosa y fiable, es una referencia oficial a seguir y considerar siempre</p> <p>La calidad es buena, pero hay que distinguir entre el proceso de publicación en la página web, y las operaciones estadísticas en sí, que con frecuencia son insuficientes, ya sea porque no se procesa toda la información que se recibe por falta de medios o, por la misma razón, no se diseña con más detalle. Un ejemplo ha sido durante años la Contabilidad Regional, en donde otras instituciones (FUNCAS, proyecto Hispalink), tienen que suplicar las carencias de la oficina estadística nacional</p> <p>La calidad y variedad de estadísticas ha mejorado sustancialmente en el tiempo. Las estadísticas sociales son más bien escasas y en particular las que se refieren a familia y conciliación de vida familiar y laboral. Las estadísticas de composición de los hogares son escasas, inconsistentes y/o con un cajón de sastre excesivamente elevado. ¿Por qué no se recogen datos del empleo según número de hijos o edad del más pequeño?, ¿o datos sobre permisos?</p> <p>La imposibilidad de manejar alguna información cruzada sin tener que descargar las tablas asociadas a la información solicitada, sobre todo a nivel municipal</p>

## Anexo 2

(Continuación)

Tipo de usuario	Respuesta
1. Universidades (Cont.)	<p>La veo necesaria para que mejore la calidad del servicio. Desearía que hicieran lo posible para publicar datos del ámbito de los sectores económicos e incluso de empresas individuales. O sea, avanzar en la desagregación</p> <p>Me gustaría que la página fuera un poco más intuitiva, su manejo no es fácil; a veces el acceso directo a un determinado tema es más fácil realizarlo por Google que navegando en la página</p> <p>Me merece mucha confianza el personal que trabaja en el INE. Los datos que se obtienen a través del INE son totalmente fiables</p> <p>Mi felicitación y mi agradecimiento por su trabajo. Lo que más valoro es que la información sea gratuita y que las series sean largas, históricas. Que no se eliminen</p> <p>No existe ninguna alternativa similar con la que comparar y salvo las modificaciones que se realizan de los datos provisionales y de avance el resto de las estimaciones son muy fiables</p> <p>Por mi labor investigadora he tenido que realizar contrastes de la información y siempre, los resultados han sido positivos</p> <p>Son independientes y precisas</p> <p>Todo es relativo y hay que ponerlo en su contexto. El INE es desde luego un buen instituto estadístico por calidad, frecuencia e independencia en comparaciones internacionales. Y compara favorablemente con otras fuentes de datos: hacienda, Banco de España. Y desde luego en términos de los institutos autonómicos</p> <p>La información es muy fiable. Siempre atienden mis demandas.</p>
2. Administración Pública	<p>Como sugerencia, si es posible, mejorar las series temporales unificando las consultas en lugar de tener que acceder año por año a la misma variable</p> <p>Convendría mejor aprovechamiento de los microdatos</p> <p>En general tengo un concepto muy bueno del INE respecto de la fiabilidad de la información que se ofrece. No pongo una valoración máxima porque trabajando con los microdatos de flujos de la EPA, al entrar en el detalle metodológico y de análisis, he visto algunas inconsistencias</p> <p>Me parece adecuada o alta a nivel nacional, no tanto a nivel regional</p> <p>Para una mayor calidad de la información resultaría muy útil la integración de información estadística elaborada por institutos de estadística regionales. Ello sin duda proporcionaría un mayor conocimiento de base de la información a la vez que permitiría una óptima conciliación de datos que investigan una misma realidad</p> <p>Puntualidad, desagregación y facilidad de obtención</p> <p>Buena accesibilidad de la información. Información disponible en varios formatos. Desagregación territorial de la información</p> <p>Conozco el mundo de las encuestas y sé que la metodología del INE es muy rigurosa y que el INE es un organismo de referencia a nivel europeo</p> <p>Considero la calidad de las estadísticas del INE muy buena por la cantidad de información que aportan, por su nivel de detalle y por la facilidad de acceso</p>

## Anexo 2

(Continuación)

<b>Tipo de usuario</b>	<b>Respuesta</b>
2. Administración Pública (Cont.)	<p>El rigor científico garantiza esta calidad</p> <hr/> <p>Es una gran fuente, técnicamente muy sólida y de una gran fiabilidad por la profesionalidad en la ejecución</p> <hr/> <p>En ocasiones nos surgen dudas acerca de la calidad de algunos datos, debido a la recogida de dichos datos. Consideramos conveniente reducir el tiempo transcurrido entre el periodo de referencia del dato y su publicación</p> <hr/> <p>En la Encuesta Industrial de Empresas y en las Encuestas de I+D+i nos resultaría útil disponer de microdatos</p> <hr/> <p>Información abundante y de muy buena calidad</p> <hr/> <p>La calidad profesional y técnica de las estadísticas del INE, y resto de estadísticas del Plan Estadístico Nacional, es un sello de calidad que hay que mantener y potenciar en esta sociedad en la que los usuarios pueden acceder fácilmente a fuentes estadísticas muy diversas</p> <hr/> <p>Se trabaja en general con buena base metodológica, se dispone de excelente infraestructura y de personal muy cualificado</p> <hr/> <p>Valoro el elevado nivel de acceso a una información muy extensa y de calidad que adicionalmente está libre de coste</p>
3. Investigadores	<p>Aunque todo es mejorable, la mejora en la transparencia y transferencia de información en los 15 últimos años en el INE ha sido sustancial</p> <hr/> <p>Consistencia entre la organización de la producción de datos y los resultados obtenidos</p> <hr/> <p>La calidad en general es buena pero se echan en falta cuatro cosas:- Información desestacionalizada completa Enlace de series en estadísticas en las que hay rupturas para disponer de series largas homogéneas (por ejemplo en la Contabilidad Nacional, tanto anual como trimestral) Mayor grado de desagregación sectorial o por productos (por ejemplo en IPI) Mayor grado de representatividad de los indicadores al nivel de Comunidades Autónomas</p>
4. Medios de comunicación	<p>Adecuada en algunas cuestiones, sesgada su presentación en otras. Observo un deterioro en ese sentido</p> <hr/> <p>Están muy bien actualizadas y siempre son accesibles tanto las más recientes como las que son de tiempo atrás</p> <hr/> <p>Me parece que los datos son muy buenos, pero la web me parece que tiene un uso bastante difícil. Además, creo que las notas de prensa son cada día más confusas. También me gustaría encontrar los datos que aparecen en las notas (por ejemplo, productividad, deflactor en la Contabilidad Nacional) en series. En cuanto al calendario, es bastante confuso</p> <hr/> <p>Valoro la calidad y fiabilidad de los datos</p>

## Anexo 2

(Conclusión)

Tipo de Usuario	Respuesta
5. Otros	<p data-bbox="528 427 1436 495">Amplia y variada información estadística sobre la realidad económica y social de España y sus diferentes niveles territoriales</p> <p data-bbox="528 495 1436 595">La información que recibimos mensualmente del INE (pernoctaciones hoteleras por mercado de origen) se adapta muy bien a las necesidades empresariales. La consideramos una información muy útil</p> <p data-bbox="528 595 1436 824">En nuestra experiencia de utilización de la información del INE a lo largo de más de 25 años, el trabajo que realiza con carácter general el INE nos parece muy coherente y profesional; cierto es que nos gustaría más desagregación en algunos temas, pero para eso están las explotaciones a medida que funcionan muy bien. Por otro lado, la receptividad del personal del INE a preguntas, aclaraciones, sugerencias o notificaciones de incidencias o deficiencias en la información es muy satisfactoria</p> <p data-bbox="528 824 1436 857">Excelente nivel de respuesta a solicitudes concretas</p> <p data-bbox="528 857 1436 891">Claridad, variedad, puesta al día, contacto con el usuario</p> <p data-bbox="528 891 1436 958">Contribuir a informar al INE, para así mejorar la calidad de las estadísticas</p> <p data-bbox="528 958 1436 1025">Agradecería series desestacionalizadas en industria, y en algún caso, mayor posibilidad de desagregación</p> <p data-bbox="528 1025 1436 1059">Consistente y veraz</p> <p data-bbox="528 1059 1436 1135">La metodología, diversidad de fuentes estadísticas, análisis de los datos, periodicidad y publicación de resultados son óptimos</p>

## **Anexo 3**

### **Contestaciones complementarias a la pregunta sobre confianza en las estadísticas del INE. ("Por favor, indique si lo desea algún motivo que justifique su respuesta anterior")**

#### **Respuestas**

En estudios realizados con mayor detalle hemos podido comprobar que la información proporcionada por el INE no coincide con la información proporcionada por otros medios que cuentan con un mayor grado de detalle (por ejemplo datos regionales, consumos de agua, etc.). Seguramente la causa principal de estas diferencias se debe al grado de agregación de algunos sectores; concretamente para el análisis de variables medioambientales la desagregación de algunos sectores es fundamental.

(Nota: sólo un encuestado cumplimentó esta respuesta complementaria)

## Anexo 4

### Contestaciones a la pregunta: "¿Qué estadísticas le interesarían pero no están disponibles actualmente entre las que INE elabora?"

(Respuestas proporcionadas a la pregunta del cuestionario)

Tipo de usuario	Respuesta
1. Universidad	<p>Ampliar el detalle de las variables de los micro datos de la EPA Flujos (actualmente las variables de familia están excluidas y sería necesario incluirlas para poder explotar con más detalle los flujos de la encuesta)</p> <p>Ampliar las estadísticas accesibles a través de micro datos en la web del INE. Hacer accesibles micro datos sobre la estadística del IPC</p> <p>Estructura ocupacional derivada de encuestas a las unidades de producción</p> <p>Grado de satisfacción de los ciudadanos sobre los servicios públicos y de interés general</p> <p>Las del empleo del tiempo con una información resumen del tiempo semanal invertido en las distintas tareas del hogar</p> <p>Estadísticas de Energía</p> <p>Datos sobre los individuos Sin Techo</p> <p>Un mayor desglose del mercado laboral y protección por desempleo en relación a los extranjeros</p> <p>Desagregación de impuestos sobre la producción y los productos en el Marco Input-Output (MIO)</p> <p>MIO por CCAA</p> <p>Elaboración de una Matriz de Contabilidad Social de España</p> <p>Tablas input-output simétricas anuales</p> <p>Ingresos de los hogares por comunidades autónomas años recientes</p> <p>Información de medio ambiente por comunidades</p> <p>Datos de empleo de las energías renovables y no renovables</p> <p>Habilidades y competencias requeridas por los empleadores en el acceso al mundo de trabajo</p> <p>Habilidades y competencias obtenidas por los estudiantes tras su proceso de formación</p> <p>Calidad de vida en el trabajo</p> <p>Conciliación de la vida laboral y familiar</p> <p>En el ámbito del turismo, una mayor desagregación geográfica y atención a un mayor número de segmentos turísticos</p> <p>Estadísticas sobre empleo y recursos humanos a nivel de la empresa</p> <p>Creo que falta una buena estadística de salarios</p> <p>La Contabilidad trimestral es manifiestamente mejorable</p> <p>Encuestas que profundicen más en las expectativas del mundo empresarial en cuanto a decisiones de inversión, contratación, investigación, etc</p> <p>Aplicaciones a la investigación científica, ya sea biológica, medioambiental, industrial, etc</p> <p>Más disponibilidad de microdatos</p> <p>Educación y mercado de trabajo con panel de individuos y/o empresas</p> <p>Desearía un mayor grado de desagregación, al menos para los investigadores</p> <p>Microdatos a nivel municipal</p> <p>Desagregación espacial y temporal de las demográficas, discapacidad, etc</p>

## Anexo 4

(Continuación)

Tipo de usuario	Respuesta
1. Universidad	<p>Tablas de Destino a precios básicos; Tablas de Márgenes de Comercio y Transporte; Tablas de Impuestos Netos Sobre Productos (excl. IVA). Tablas de IVA</p> <hr/> <p>Una mayor elaboración de las estadísticas que se recopilan para ofrecer un mayor nivel de detalle. Por ejemplo, información a nivel provincial de diversas magnitudes macroeconómicas</p> <hr/> <p>Bajar algunas estadísticas a un nivel de escala más pequeño, diario, como por ejemplo el número de parados cada día, el número de afiliados diarios a la seguridad social, temperaturas máximas diarias, etc</p> <hr/> <p>EPA con salarios</p> <hr/> <p>Encuesta de estructura salarial con características de individuos y hogares y características de empresa</p> <hr/> <p>Mayor detalle en los cruces regional y por ramas de actividad en las diferentes estadísticas</p> <hr/> <p>Una muestra longitudinal del Padrón</p> <hr/> <p>Los microdatos del PERE</p> <hr/> <p>Sobre el personal al servicio de las Administraciones Públicas (central, CCAA y Local)</p> <hr/> <p>Mayor frecuencia completitud y disponibilidad de la E. de Estructura Salarial</p> <hr/> <p>Gasto sanitario con referencia a los individuos y a las instituciones del Sistema de Salud</p> <hr/> <p>Las que más echo de menos son las que no elabora el INE, fundamentalmente, estadísticas de carácter social</p> <hr/> <p>Me gustaría que otras se realizasen con más frecuencia, por ejemplo, las de salud</p> <hr/> <p>Más que estadísticas temáticas, echo de menos la introducción de más enfoques, estudios y perspectivas cualitativas en sus informes</p> <hr/> <p>Mayor desagregación por sexo de actividad sectorial</p> <hr/> <p>Datos sobre condiciones de vida más pormenorizados por características de los hogares</p> <hr/> <p>Encuestas anuales a nivel de comunidad autónoma sobre aspectos relacionados con las TIC, I+ D</p> <hr/> <p>Información sobre servicios sociales y atención a la dependencia, Cuentas satélite, Comercio interregional</p> <hr/> <p>Encuestas anuales a nivel de comunidad autónoma sobre aspectos relacionados con las TIC, I+ D</p> <hr/> <p>Información con mayor detalle de algunos sectores. En particular del sector financiero y de seguros</p> <hr/> <p>Las matrices de paso de productos COICOP y CNAE/CNPA</p> <hr/> <p>Microdatos representativos de estudiantes en educación universitaria, becarios, movilidad inter-generacional, inserción en mercado laboral, etc</p> <hr/> <p>Series históricas</p> <hr/> <p>Contabilidades trimestrales regionales</p> <hr/> <p>Fichero de microdatos fácil de descargar de encuesta del tiempo 2009. Fichero de microdatos de TIC para empresas ya que sólo es fácil descargar fichero de microdatos de uso de tic en hogares</p>

## Anexo 4

(Continuación)

<b>Tipo de usuario</b>	<b>Respuesta</b>
1. Universidad	<p>Estadísticas regulares sobre migración (similares a la elaborada de forma puntual en 2007)</p> <p>Mejores estadísticas de salarios (creo que pueden mejorarse). Estudios específicos de productividad (especialmente en lo referente a dotación tecnológica)</p> <p>Más estadísticas medioambientales. Agua, energía, emisiones... Con desagregación sectorial e información comparable regionalmente. Sería muy deseable también información homogénea de los marcos input-output regionales. El INE debería avanzar en la compatibilidad de los mismos, de forma que fuera posible avanzar en una tabla oficial multirregional</p> <p>Datos comparativos de las principales variables universitarias en relación a universidades extranjeras, no por países como Eurostat, sino por universidades</p> <p>El desarrollo de las estadísticas medioambientales más allá de las existentes</p> <p>Precios, costes, resultados, etc. del sistema educativo</p> <p>Estadísticas salariales. Tenemos una deficiencia enorme en la información individualizada y continuada sobre los salarios de los trabajadores</p> <p>Me interesaría que pudiéramos acceder a datos de balances de las empresas individuales</p> <p>Y también a los precios de productos individuales (aunque fuera una muestra de los más importantes)</p> <p>Estadísticas de precios que permitan la comparación transversal para investigaciones con datos de cortes transversales repetidos, ejemplo, flujos turísticos internos en España</p> <p>Excursionismo turístico</p> <p>Cuenta satélite del turismo regionalizada</p>
2. Administración Pública	<p>Comercio de bienes y servicios entre CCAA</p> <p>Ninguna</p> <p>Tan solo ampliar en las que se pueda el nivel de desagregación territorial</p> <p>Indicadores sintéticos, globales, sobre la realidad turística, también a nivel de CCAA o Islas</p> <p>Encuesta de ocupación en albergues</p> <p>Estimaciones (viajeros, pernoctaciones) en establecimientos no reglados. Estimaciones de ocupación en períodos más cortos que el mes (por ejemplo en Semana Santa)</p> <p>Censo 2011</p> <p>Intercambio comercial entre regiones</p> <p>Marco input/output regional y general coordinados</p> <p>Paridad de poder de compra por regiones</p> <p>Mayor desagregación de la información de los datos del año en curso</p> <p>Estadísticas de tipo de empresas a nivel municipal</p> <p>Georreferenciación de la información estadística</p>

## Anexo 4

(Continuación)

Tipo de usuario	Respuesta
2. Administración Pública	<p>Comercio interregional</p> <hr/> <p>Territorialización de la Cuenta Satélite del Turismo. Indicadores de Sostenibilidad</p> <hr/> <p>Cualquier desglose por islas nos resulta interesante (el Ibestat ya gestiona este punto en la medida de lo posible)</p> <hr/> <p>Mayor información sobre cultura y ocio a nivel regional. Datos que permitan estimar el comercio interregional entre las CCAA</p> <hr/> <p>Encuestas de demanda referentes al turismo</p> <hr/> <p>Comercio entre comunidades autónomas Macro magnitudes del sector agrario Encuestas a servicios educativos y sanitarios privados. Encuestas a instituciones sin fines de lucro</p> <hr/> <p>Que el INE se haga cargo de las estadísticas de Familitur, Frontur y Egatur</p> <hr/> <p>Cuadro macroeconómico de Demanda a nivel regional Previsiones macroeconómicas, nacional y regional</p> <hr/> <p>Consumo de energía; Empresas multi-localizadas; Márgenes comerciales; Comercio entre CCAA</p> <hr/> <p>Población activa, ocupada y parada en el sector específico de turismo por provincias y puntos turísticos</p> <hr/> <p>Avanzar en el uso de Internet y redes sociales</p> <hr/> <p>No por el trabajo realizado por el INE, sino por las respuestas que dan los propietarios de los establecimientos turísticos y su poca colaboración</p> <hr/> <p>Disponibilidad de más variables educativas dentro de la Encuesta de Población Activa</p> <hr/> <p>Más que una estadística nueva, sería interesante invertir para disponer de mayores desgloses en las estadísticas de mayor calado, entre las que puede citarse la EPA o las estadísticas industriales o de servicios</p> <hr/> <p>En general, alguna desagregación territorial que no está disponible. Por ejemplo, algunas cuestiones de la Encuesta de Condiciones de Vida sólo están disponibles a nivel de Comunidad Autónoma, y sería deseable tenerlas a nivel provincial o incluso municipal</p> <hr/> <p>Diferencias entre paro registrado por SPEE, trabajadores afiliados y en situación de alta en la Seguridad Social (TGSS) y trabajadores ocupados (INE)</p> <hr/> <p>Posibilidad de obtención de información según sexo, cruzando con el resto de variables en todas las operaciones estadísticas referidas a personas físicas. En ese sentido, se observa un apreciable avance aunque no se dispone de información en algunas operaciones básicas, como la Encuesta de Costes Laborales</p> <hr/> <p>Estadísticas de actividad judicial por Juzgados, especialmente todo lo relacionado con la violencia de género</p> <hr/> <p>Estudios sobre población vinculada y no población censada. Es decir, algunas localidades ven incrementadas exponencialmente su población en determinadas épocas del año, lo que conlleva que al calcular algunas tasas, como pudiera ser la tasa de criminalidad, los datos puedan ser objeto de controversia</p>

## Anexo 4

(Continuación)

Tipo de usuario	Respuesta
2. Administración Pública (Cont.)	Estadísticas de actividad judicial por Juzgados, especialmente todo lo relacionado con la violencia de género
	Estudios sobre población vinculada y no población censada. Es decir, algunas localidades ven incrementadas exponencialmente su población en determinadas épocas del año, lo que conlleva que al calcular algunas tasas, como pudiera ser la tasa de criminalidad, los datos puedan ser objeto de controversia
	Posibilidad de obtención de información según sexo, cruzando con el resto de variables en todas las operaciones estadísticas referidas a personas físicas. En ese sentido, se observa un apreciable avance aunque no se dispone de información en algunas operaciones básicas, como la Encuesta de Costes Laborales
	Estadística sobre los métodos de resolución extrajudicial de conflictos (mediación)
	PIB turístico trimestral. Mayor información económica del sector TIC
	Series de contabilidad nacional trimestral desde 1980 (enlazadas)
	Ninguna (únicamente sería interesante desagregar alguna)
	Encuesta de gasto turístico a las residentes en España.
	Alojamiento privado turístico
	Un censo de población y viviendas. No un pseudo censo
	Datos sobre procedimientos judiciales: intervinientes, clases de procesos...
	Un índice de salarios no afectado por el efecto composición
	Una estadística censal del mercado de trabajo que integre los datos de la Agencia Tributaria y la Seguridad Social.
	Una estadística censal de empresas que integre la información de la Agencia Tributaria y la Seguridad Social
	Una estadística censal de renta de las familias que integre la información de la Agencia Tributaria y la Seguridad Social
	Hasta la fecha las que publican son suficientes para el desarrollo de mi trabajo
	Un módulo de empleo turístico más actualizado en el marco de la cuenta satélite del turismo. Que la cuenta satélite recupere el detalle de publicación de componentes de la demanda turística que tenía antes
	PIB Turístico de la Ciudad de Madrid
	Sería interesante poder disponer en la web y siempre que sea posible de datos estadísticos de los diferentes temas a nivel de las ciudades importantes de España
	EPA desagregada por estratos o municipios de grandes ciudades
	Registros administrativos que permitan mayores niveles de desagregación territorial
	Desearía más información a nivel municipal, provincial y autonómico de los datos del INE siempre que sea estadísticamente relevante
	Estadísticas a nivel municipal EPA
	Desagregar viajeros y pernoctaciones de países emergentes
	En algunas de las tablas del INEbase se tendría que poder no sólo obtener turistas y pernoctaciones nacionales o extranjeros por separado.
	Si no disponer del total de viajeros y del total de pernoctaciones

## Anexo 4

(Continuación)

Tipo de usuario	Respuesta
3. Investigadores	Discapacidad
	Regionalización de agregados contables. Geo-referenciación
	En general faltan los estudios longitudinales, y series históricas desde principio de siglo XX. La base de datos Tempus ya no aparece de forma fácil
	Más información sobre condiciones de vida y calidad de vida de la población
	Datos incluyendo un indicador geográfico más detallado que la provincia; por ejemplo, a nivel de comarca
	Estadísticas con mayor grado de detalle y desagregación espacial de la industria agroalimentaria
	Hay una carencia notable de datos demográficos longitudinales. La encuesta socio-demográfica de 1991 no volvió a realizarse, y las preguntas retrospectivas han desaparecido prácticamente de los cuestionarios de cualquier fuente. Así las cosas se hace difícil estudiar procesos, más allá de las "fotos" instantáneas. Esto podría solucionarse por la conexión de sucesivas ediciones de una misma fuente, pero ese objetivo, anunciado una y otra vez desde hace demasiados años, no llega a realizarse nunca
	Algún indicador de producción agrícola
	Indicadores de salud ambiental
	Encuesta de Fecundidad
	Encuesta de Género y Generaciones
	Gender and Generation Studies
	Alojamiento turístico privado
	Albergues turísticos
	Ampliación de muestra en Turismo Rural y Apartamentos turísticos
4. Prensa y medios	Echo en falta: análisis sociales, mayor facilidad para obtener datos desagregados por sexo, datos más actualizados en el ámbito social. Y un buen buscador
	Más comparaciones internacionales. En cada estadística sería conveniente incluir referencias internacionales
	Me gustaría más cifras sobre cuentas públicas, que ahora están diluidas entre Hacienda y Banco de España
	También más sobre transporte
	Me interesaría una mayor periodicidad de estadísticas como la encuesta de estructura salarial o la de presupuestos familiares
	Todas las relativas al mercado inmobiliario de alquiler, sobre las que no existe hoy por hoy ninguna estadística oficial fiable
	Me gustaría conocer algunos datos antes (como las estadísticas regionales de Contabilidad Nacional). También de salarios de los empleados públicos, de presión fiscal, de productividad por sectores En general de la Administración Pública (plantillas, productividad, deuda.), estadísticas de competitividad, otras más centradas en nuevas tecnologías (usos, comercio electrónico, etc.)

## Anexo 4

(Continuación)

Tipo de usuario	Respuesta
5. Otros	<p>En el pasado hemos insistido en las estadísticas de construcción y, en particular, de vivienda (viviendas iniciadas, terminadas; viviendas vendidas con desglose geográfico, etc.)</p> <p>Mejora de las estadísticas de mercado de trabajo (en el artículo del boletín se destaca esto - costes de despido, negociación colectiva - aunque no es necesariamente el INE quien debiera encargarse de esto)</p> <p>Me gustaría que hubiera mayor disponibilidad de ficheros de microdatos para algunas estadísticas; en particular, en relación con las estadísticas salariales sería de gran utilidad poder disponer de los microdatos de la encuesta anual de coste laboral para poder analizar los efectos composición en la evolución de los costes laborales sin tener que esperar a la encuesta cuatrienal de estructura salarial, que está disponible demasiado tarde para el análisis coyuntural</p> <p>Cuentas Trimestrales No Financieras de los Sectores Institucionales desestacionalizadas</p> <p>Información relacionada con los hogares con mayor frecuencia.</p> <p>Turismo interior-exterior, ingresos-pagos</p> <p>Cifra de ventas de agencias de viajes por comunidad autónoma</p> <p>Número de hoteles abiertos por comunidad autónoma / destino turístico</p> <p>Cuenta satélite del turismo, tablas Input- output actualizadas</p> <p>Comercio interregional (CCAA)</p> <p>Estaría bien una estadística de precios de transacción de activos inmobiliarios REALES, como las que existen en otros países como EEUU o UK, procedente de notarios o registradores, con suficiente desagregación, al menos a nivel de municipio y distrito o código postal para grandes núcleos urbanos</p> <p>Sería también interesante una estadística detallada del número de ejecuciones bancarias, con desagregación por tipología de activo y provincia (o más detalle si se pudiese)</p> <p>Variables que han suscitado interés con motivo de la crisis económica actual (como por ejemplo: desahucios, ejecuciones hipotecarias, etc.), desarrollo de algunas de las estadísticas que ya publica (por ejemplo: especificar si las compras de viviendas las realiza una persona física o jurídica, o si se debe a una ejecución hipotecaria) y estadísticas relacionadas con el consumo de los hogares que tengan una frecuencia de publicación mayor de las existentes</p> <p>Los datos de PIB turístico con carácter trimestral obtenidos de la Cuenta Satélite del INE</p> <p>Información de demanda turística congruente con las Encuestas de Ocupación del INE</p> <p>Estadística sobre gasto turístico extranjeros/españoles</p> <p>Estadística sobre demanda de servicios turísticos de alojamiento residencial</p> <p>Estadística sobre EBITDA y GOP por ramas de actividad</p>

## Anexo 4

(Conclusión)

Tipo de usuario	Respuesta
5. Otros	<p>Información provincial sobre costes salariales</p> <p>Realidad del mercado del alquiler de viviendas en España (datos sobre los contratos)</p> <p>Estadísticas de la riqueza nacional de España</p> <p>Estadísticas sobre distribución personal de la renta</p> <p>Más que nuevas estadísticas, me gustaría que se mejorasen (si fuese posible) los tiempos de algunas publicaciones y/o estadísticas (por ejemplo y aun sabiendo de la dificultad que conlleva, las tablas Input-Output suelen estar bastante alejadas del momento actual)</p> <p>Datos sobre los estados contables y financieros de las empresas</p> <p>Datos sobre financiación</p> <p>Datos sobre las operaciones comerciales empresariales</p> <p>Ocupados por sector de actividad y comunidad autónoma</p> <p>Inversiones atraídas por regiones</p> <p>Afiliados a la seguridad social desagregados en CNAE 4 dígitos</p> <p>Empresas internacionalizadas - exportadoras</p> <p>Acceso a financiación hogares y empresas</p> <p>Índice de precios del trabajo</p> <p>Índice de desarrollo humano</p> <p>Estadísticas de comercio interior (Comercio entre CCAA)</p> <p>Balanzas fiscales</p>