

# **Encuesta a Usuarios 2010: Consulta Estructurada**

Instituto Nacional de Estadística  
Septiembre, 2010

# Encuesta a Usuarios 2010: Consulta estructurada

## Índice

<b>1. Objetivos y metodología general.....</b>	<b>3</b>
1.1. <b>Ámbito de la consulta.....</b>	<b>3</b>
1.2. <b>Conceptos y definiciones.....</b>	<b>3</b>
1.3. <b>Selección de los informantes.....</b>	<b>3</b>
1.4. <b>Recogida de la información: Tasa de respuesta.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Análisis de resultados.....</b>	<b>5</b>
2.1 <b>Valoración global.....</b>	<b>5</b>
2.2 <b>Distribución de valoraciones por tipo de usuarios y         dimensiones de calidad de los productos.....</b>	<b>7</b>

# CONSULTA ESTRUCTURADA

---

## 1. Objetivos y metodología general

El objetivo de la Consulta Estructurada ha sido obtener una evaluación de la información estadística oficial sobre la base de la opinión de un amplio espectro de expertos, usuarios y productores de las administraciones, tanto de la Administración Central como de la Autonómica.

---

### 1.1. Ámbito de la consulta

La Consulta valora la calidad de la estadística oficial de la Administración del Estado, es decir, la que está recogida en el Plan Estadístico Nacional. Esta delimitación es importante ya que no sólo se ha realizado un análisis de la estadística elaborada por el INE, sino también de la producida por los servicios ministeriales.

Desde un punto de vista temporal las operaciones evaluadas han sido las que están recogidas en el Programa estadístico de 2010.

---

### 1.2. Conceptos y definiciones

El concepto central de la evaluación es la calidad. El concepto de calidad es multidimensional: puede referirse tanto a los procesos como a los resultados. En la aproximación a la calidad de los resultados, se puede hablar de calidad objetiva o percibida (subjetiva). Además, la calidad puede referirse a un sistema de estadísticas o a unas estadísticas individuales. En relación con un sistema de estadísticas (por ejemplo, las estadísticas sanitarias) la calidad tiene relación con la cobertura, es decir, con la relación entre la información disponible y la necesaria. Por su parte, la calidad de las estadísticas individuales puede referirse a la información producida, según su fiabilidad, puntualidad y comparabilidad, o su accesibilidad (calidad de la difusión).

En la Consulta Estructurada se hace una evaluación a la calidad de la estadística en términos de resultados, no de procesos (aunque puede haber valoraciones sobre la eficiencia de las operaciones). Para la calidad de los resultados se valora la calidad en términos de cobertura (de cada uno de los sectores o temas) y la calidad de operaciones individuales, tanto desde la perspectiva de la información producida como de los medios de difusión.

La calidad que se evalúa es la percibida. Ahora bien con la máxima base de conocimiento, ya que se han seleccionado expertos, usuarios y productores de las

administraciones y, por tanto, los mejores conocedores de la estadística oficial de nuestro país.

El marco conceptual para evaluar la calidad se ha apoyado al máximo en las definiciones del Código de Buenas Prácticas de las Estadísticas Europeas, ya que de esta forma se consiguen unos resultados homologados internacionalmente.

---

### **1.3. Selección de los informantes**

Los informantes fueron elegidos por los miembros de la Ponencia sobre la base de su conocimiento como expertos, usuarios o productores de la estadística del Estado y, también, teniendo en cuenta su posible compromiso con el proyecto. Por esta razón cada miembro de la Ponencia propuso unos informantes en relación con los cuales existían buenas expectativas de colaboración. Sin duda las tasas de respuesta de la Consulta, elevadas en comparación con las habituales en este tipo de consultas, se derivan de este criterio pragmático.

La muestra es por tanto una muestra intencional, de conocedores de la estadística, y en ningún caso puede interpretarse como una muestra aleatoria a partir de la cual deban inferirse unos resultados como estimaciones estadísticas.

Aunque el conjunto de informantes sea una muestra intencional, se busca la representatividad y, por este motivo se segmenta el conjunto global entre expertos y usuarios, productores de la administración central y, finalmente, productores de la administración autonómica. El objetivo ha sido el de tener una evaluación representativa, pero en cambio no forma parte del análisis básico el estudio de los diferenciales entre los colectivos.

---

### **1.4. Recogida de la información: Tasa de respuesta**

La información se hizo llegar a los informantes por correo electrónico en una hoja Excel, a cada informante los sectores que se consideró que podía conocer mejor.

El inicio de la recogida de información para expertos y usuarios fue el 2 de junio, con una fecha de cierre en el 16 de junio. Para los informantes de las administraciones la recogida fue posterior. En el caso de la Administración Central el inicio fue 24 de junio.

Finalmente, para la Administración Autonómica la recogida se situó entre el 24 de junio y el 6 de julio.

Las tasas de respuesta agregadas son las siguientes:

	Nº Informantes	Nº Organismos	Nº Sectores	Tasa de respuesta (%)
Expertos y Usuarios	130	72	153	71,12
AGE	76	34	142	90,32
CCAA	31	26	307	100,00
TOTAL	237	132	602	88,56

AGE: Administración General del Estado

CCAA: Comunidades Autónomas

La valoración de las estadísticas del Sistema Estadístico Nacional cuenta con unas 5000 observaciones, ya que en promedio el número de estadísticas evaluadas en cada cuestionario sectorial superó ligeramente las ocho operaciones. Las valoraciones que se les pedían eran discretas y estaban numeradas de 1 a 5, siendo 1 la valoración menos favorable y 5 la más favorable.

Como se ha dicho anteriormente, la valoración se formulaba en base al Código de Buenas Prácticas de las Estadísticas Europeas, y por tanto se atendía a los criterios de Relevancia o pertinencia (en adelante Relevancia), Precisión y fiabilidad (en adelante, Fiabilidad), Oportunidad y puntualidad (en adelante, Puntualidad), Coherencia y comparabilidad (en adelante, Coherencia), Accesibilidad y claridad (en adelante, Accesibilidad). Además se solicitó una valoración general de cada estadística. Las puntuaciones debían ser números enteros. Es decir, no es admisible, por ejemplo, una puntuación de 3,5.

---

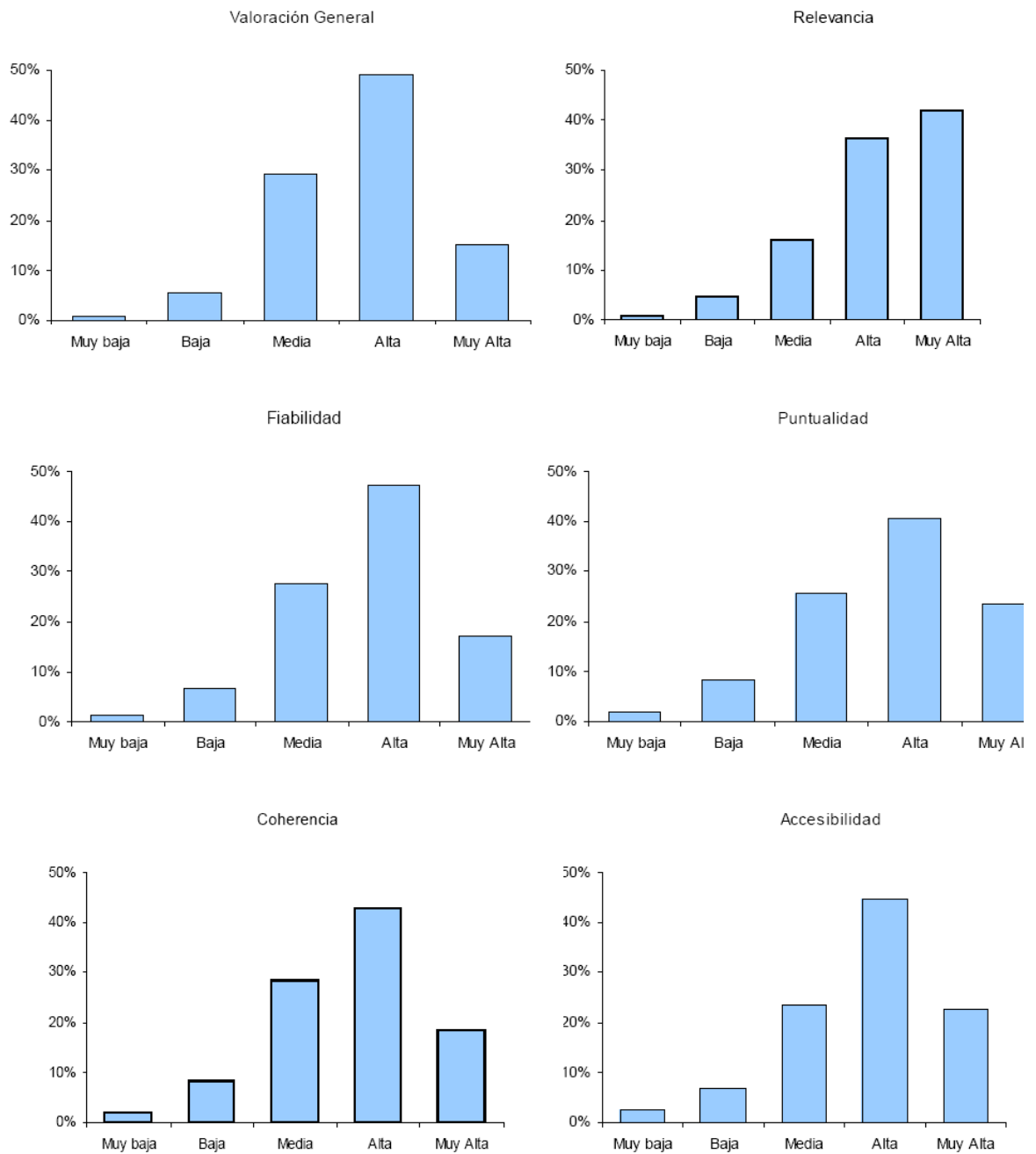
## 2. Análisis de resultados

---

### 2.1. Valoración global

Una primera explotación de las respuestas consiste en la clasificación de la *valoración global* por categorías.

**Gráfico 1. Distribución de valoraciones (%)**



Tal como refleja el gráfico correspondiente a la valoración general, de 4908 valoraciones con respuesta en esta variable, sólo 41 asignan la puntuación 1 (0,84%), 274 (5,58%) asignan la puntuación 2, 1431 (29,16%) asignan la puntuación 3, 2419 (49,29%) la puntuación 4 y 743 (15,14%) la puntuación 5. Es decir, si sumamos las valoraciones buena y muy buena alcanzamos prácticamente un 65% de las respuestas. Por el contrario, si sumamos las valoraciones malas o muy malas el

porcentajes es diez veces menor, del 6,4%. Por otro lado, la media de valoraciones se ubica en 3,72, por encima del valor equivalente a la valoración media-alta de la escala (3,5).

Cuando se examinan los componentes de esta valoración general, tal como el gráfico adjunto refleja, se constata que las distribuciones obtenidas son relativamente similares.

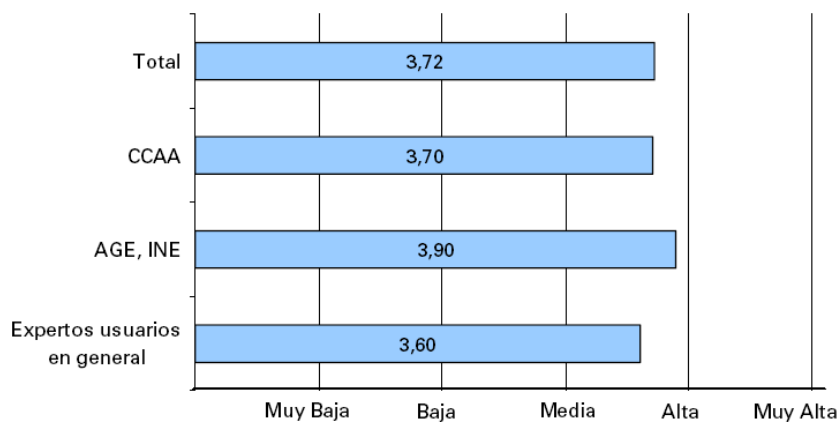
Salvo la relevancia, cuya moda se sitúa en 5 (muy alta), las demás características tienen un valor modal de 4 (alta). Por otro lado, la frecuencia relativa de este valor modal queda siempre acotada entre el 40 y el 50%.

## 2.2. Distribución de valoraciones por tipo de usuarios y dimensiones de calidad de los productos

Como se ha dicho, la Consulta Estructurada fue dirigida a tres tipos de colectivos: expertos usuarios en general, profesionales estadísticos pertenecientes a la Administración General del Estado (AGE) e INE, y finalmente profesionales estadísticos de las CCAA.

Cabe plantearse si existen diferencias en la valoración otorgada por cada uno de estos colectivos. Como el gráfico adjunto muestra, la valoración media del total de expertos usuarios se sitúa en 3,72. Las valoraciones son bastantes similares, pero no idénticas. En concreto, esta valoración media asciende a 3,90 si quienes responden son representantes de la AGE o el INE, mientras que se sitúa en 3,6 y 3,7 si nos referimos a expertos usuarios en general o a representantes de CCAA. Es decir, la valoración media que estos dos últimos tipos de informante otorgan a las estadísticas de la Administración General del Estado es similar, pero algo inferior a la otorgada por representantes del INE y de los ministerios.

**Gráfico 2. Valoración media por tipo de informante**



Una última cuestión que este examen general de respuestas plantea es doble: en primer lugar, en qué medida las respuestas ofrecidas son internamente consistentes

(podría ser internamente inconsistente un cuestionario que, por ejemplo, otorgase una valoración general superior o inferior a todos los ítems intermedios) y, en segundo lugar, cual es la contribución de las características individuales a la valoración general.

Con respecto al primer punto, de un total de 4908 respuestas, en 3 de ellas la valoración general era superior al valor máximo de los componentes individuales y en 14 era inferior al valor mínimo al valor mínimo de los componentes individuales. Es decir, sólo del orden de un 0,34% de las respuestas pueden considerarse internamente inconsistentes al aplicar este criterio.

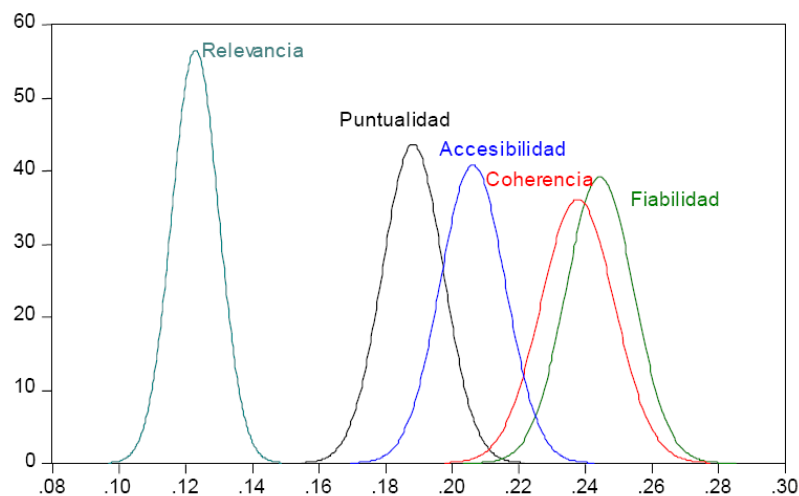
### Valoración media por tipo de informante

Con relación al segundo punto, podemos interpretar que la valoración general es subproducto de las valoraciones individuales. En este sentido, la valoración general que el informante "i" otorga a las estadísticas de la Administración General del Estado (INE y Ministerios) puede expresarse como:

$$\text{Valoración General}_i = \bar{\beta}_1(\text{Relevancia}_i) + \bar{\beta}_2(\text{Fiabilidad}_i) + \bar{\beta}_3(\text{Puntualidad}_i) + \bar{\beta}_4(\text{Coherencia}_i) + \bar{\beta}_4(\text{Accesibilidad}_i) + \varepsilon_i$$

En donde  $\beta_j$  (para  $j=1$  hasta 4) es una estimación del peso medio para el conjunto de informantes que la característica tiene en la valoración general.

**Gráfico 3. Contribución de las características individuales a la valoración general**





### Ecuación estimada:

<b>Valoración general = 0.24·Fiabilidad+0.24·Coherencia+0.12·Relevancia+0.21·Accesibilidad+0.19·Puntualida</b>
<b>Error estand. White (0.0102) (0.0104) (0.0072) (0.0098) (0.0088)</b>
<b>R2=0.78</b>
<b>Número observaciones = 4710</b>

A la vista de esta estimación se constata que la fiabilidad y la coherencia tienen prácticamente la misma ponderación y entre ambas representan un 48% de la valoración general. Es decir, son estos dos atributos aquellos que los expertos usuarios más valoran. Le siguen la accesibilidad y puntualidad que entre ambas suman el 40%.

Finalmente, la relevancia o pertinencia recibe una ponderación del 12%.

Por otro lado, el gráfico muestra las distribuciones de los estimadores de cada media.

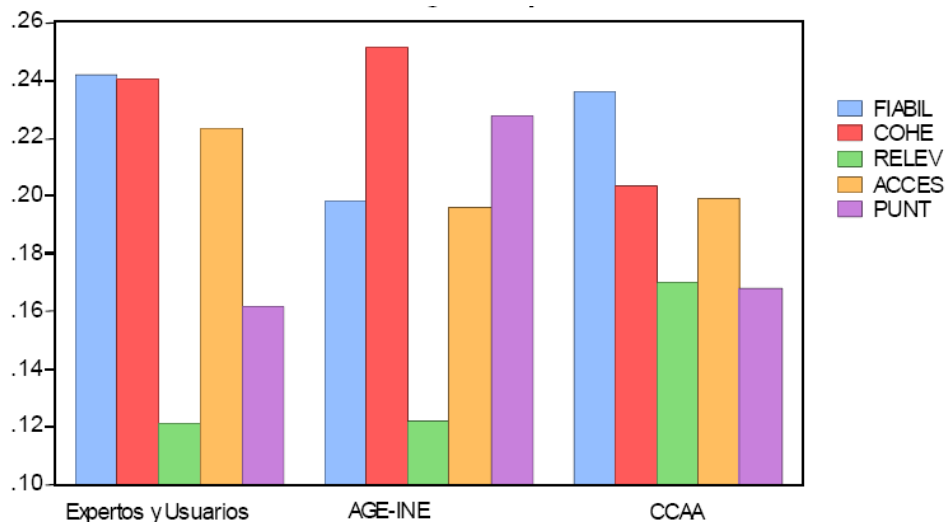
Cuanto más apuntada es la distribución, mayor es la precisión en la estimación de cada media. En este sentido, la relevancia tiene poco peso y la distribución está muy concentrada. Le siguen en grado de consenso accesibilidad y puntualidad y, finalmente, las que más pesan, que son la fiabilidad y coherencia tienden a mostrar una dispersión algo mayor.

Es interesante señalar que estas aportaciones a la valoración general varían en función de los colectivos. En comparación a los resultados agregados, para los expertos y usuarios encontramos unas puntuaciones en las que la accesibilidad gana algo de importancia, mientras que la puntualidad baja (0,16). Esto no parece muy sorprendente si pensamos en el uso de la información para realizar investigación aplicada.

Por su parte, en las respuestas de profesionales de la Administración General de Estado se muestra mayor relevancia a la puntualidad (0,23) y la coherencia, mientras que la importancia de la fiabilidad y la accesibilidad bajan. Nuevamente se trata de unos resultados que pueden explicarse por la importancia que puede tener la oportunidad y puntualidad en la toma de decisiones. Las puntuaciones de los profesionales de las CCAA están a medio camino entre los expertos y usuarios, y los informantes de la AGE.

El conjunto de resultados que muestran la distinta contribución de los conceptos del Código de Buenas Prácticas a la valoración general de las estadísticas, según el tipo de informante, puede verse en el gráfico adjunto.

**Gráfico 4. Contribución de las características a la valoración general según el tipo de informante**



En resumen, como principales rasgos cabe destacar los siguientes:

- La coherencia importa a todos los informantes, pero sobre todo a la AGE-INE
- La puntualidad es más importante para AGE-INE que para el resto de informantes.
- En general, poco importa la relevancia, en el sentido de que esa característica juega un papel limitado en el momento de establecer la valoración global

Para acabar decir que, lógicamente, la Consulta Estructurada ha generado muchos otros resultados detallados, de tipo cualitativo y cuantitativo. Los resultados cualitativos han sido aprovechados por los miembros de la Ponencia para la formulación de las recomendaciones. Los resultados cuantitativos serán facilitados a la Comisión Interministerial de Estadística, órgano redactor del Plan Estadístico Nacional, para que puedan ser distribuidos según el criterio que se considere más conveniente.