

# Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Estadística Nacional 2020

## INFORME DE RESULTADOS



San José, Costa Rica  
MAYO 2021





# Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Estadística Nacional 2020

## INFORME DE RESULTADOS

San José, Costa Rica  
MAYO 2020



**Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)**  
Área de Censos y Encuestas

Se permite la reproducción total o parcial con propósitos educativos y sin fines de lucro, con la condición de que se indique la fuente. El INEC agradece se le remita un ejemplar de cualquier documento elaborado con base en la siguiente publicación.

300.2  
C837c

Costa Rica. Instituto Nacional de Estadística y Censos  
Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Estadística Nacional 2020:  
informe de resultados [recurso electrónico] / Instituto Nacional de Estadística y  
Censos y Sistema de Estadística Nacional . – San José, C.R. : INEC, 2021.  
1 recurso en línea (33 páginas) : cuadros, gráficos a color.

**ISBN: 978-9930-525-49-4**

1. ENCUESTAS DE OPINIÓN 2. SATISFACCIÓN 3. ESTADÍSTICA  
4. METODOLOGÍA 5. COSTA RICA I. Sistema de Estadística Nacional

## Tabla de Contenido

	Página
<b>1. Introducción</b> .....	<b>5</b>
1.1 Antecedentes .....	7
1.2 Objetivos de la encuesta.....	8
Objetivo general .....	8
Objetivos específicos .....	8
<b>2. Metodología</b> .....	<b>9</b>
2.1 Unidad de estudio .....	9
2.2 Instrumento de medición .....	9
2.3 Recogida de la información.....	10
2.4 Programación de actividades .....	11
<b>3. Principales resultados</b> .....	<b>13</b>
<b>Conclusiones generales</b> .....	<b>27</b>
<b>Anexo 1. Cuestionario de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU)</b> .....	<b>29</b>



## 1. Introducción

En concordancia con la Ley 9694 del Sistema de Estadística Nacional (SEN), que en su artículo 24 refiere que “Las instituciones del SEN deberán identificar claramente a los usuarios principales de las estadísticas a su cargo y consultarlos regularmente sobre la pertinencia de los resultados publicados, la precisión y calidad observada, las nuevas necesidades de información, el nivel de acceso a las informaciones estadísticas y considerar sus opiniones en las mejoras del servicio estadístico”, el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) ejerciendo su función como ente técnico rector de este sistema, presenta la Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU) del SEN.

Esta necesidad de consulta sobre aspectos propios de la satisfacción de usuarios también se ve reflejado en el artículo 35, donde se menciona lo siguiente:

El INEC consultará a los usuarios, por los medios que considere pertinentes, sobre las estadísticas actuales y las nuevas necesidades de información. Para desarrollar nuevas estadísticas oficiales, se analizará la viabilidad y el costo de satisfacer tales requerimientos, y su elaboración quedará sujeta a la obtención del financiamiento adicional para el INEC o al aporte de los interesados, las que deberán ser incorporadas al PEN. (Ley 9694)

Para realizar una encuesta de satisfacción de usuarios especializados se considera necesario:

- Disponer de un directorio actualizado de usuarios, clasificado en grupos homogéneos
- Encuestar a quienes realmente utilicen las estadísticas; es decir, realizar una evaluación “real”
- Adaptar las preguntas a las categorías de usuarios (más o menos experimentados)
- Permitir que el encuestado exprese opiniones y sugerencias
- Publicar los resultados tanto interna como externamente a la institución
- Simplicidad del cuestionario
- Estabilidad en el contenido del cuestionario para poder dar seguimiento a lo largo del tiempo





## 1.1 Antecedentes

Este tipo de encuestas se ha utilizado ampliamente a nivel internacional con el fin de obtener información desde el punto de vista de los usuarios especializados de las estadísticas, para ello es necesario tener identificados previamente a estos usuarios y que emitan criterio sobre la información disponible en las instituciones que forman parte del sistema así como de sus atributos principales, de manera que tanto el INEC como el resto de instituciones del SEN puedan conocer la percepción que tienen los usuarios sobre los datos que se producen.

Con el fin de tener referentes internacionales para apoyar la elaboración del cuestionario, fueron consultadas algunas fuentes tales como:

- Customer Satisfaction Survey, Office for National Statistics, Inglaterra
- Medición de Satisfacción Usuarios Especializados, Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), Colombia
- Encuesta de satisfacción de los usuarios de estadísticas, Instituto Nacional de Estadística (INE), España

A partir de esta revisión, se encontró que había encuestas un poco más exhaustivas que otras, y con enfoques diferentes. Además del análisis en cuanto a contenido y similitudes respecto a las necesidades por evaluar se seleccionaron como principales referentes la encuesta a usuarios del INE España y la encuesta realizada por el DANE Colombia (ver anexo 1).

También cabe mencionar que, en el mes de setiembre del 2019, el INEC recibió la asesoría técnica enfocada en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del SEN, de la señora Asunción Piñán Gaviria, Jefa de Área, Unidad de Apoyo A D. G. de Coordinación Estadística y de Estadísticas Laborales y de Precios, del Instituto Nacional de Estadística (INE) de España. Durante esta asistencia técnica, la señora Piñán también hizo referencia a la ESU que realiza el INE y presentó algunos de los principales resultados de la última encuesta disponible que se llevó a cabo en el año 2016.

Luego de realizado el análisis de las fuentes mencionadas anteriormente y tomando en cuenta las necesidades del SEN, se inició una adaptación del cuestionario utilizado por el INE España, con el fin de dar aprovechamiento a la experiencia que este instituto transmitió con la asesoría, así como abarcar los aspectos de calidad de las estadísticas que los usuarios especializados requieren para llevar a cabo sus investigaciones, toma de decisiones, entre otros.

A esta adaptación se le adicionaron aspectos que fueron relevantes a partir de los resultados de la evaluación del código de buenas prácticas estadísticas, que realizó el INEC en el año 2016. En esta evaluación se destacaron los siguientes aspectos relacionados con los usuarios:

- Identificar y conocer los principales usuarios (usuarios especializados) de los datos.
- Establecer procesos formales para la consulta a los usuarios sobre la satisfacción, que permitan retroalimentar la producción Estadística.
- Realizar de forma regular, encuestas o estudios de satisfacción de los usuarios de las estadísticas que se generan en cada institución del SEN.
- Realizar de forma regular, consultas a los usuarios generales, que permitan identificar el tipo de información que utilizan.
- Poner a disposición de los usuarios a través del sitio web de cada institución del SEN, todos los resultados estadísticos producidos, procurando el resguardo del principio de confidencialidad de las unidades informantes.

- Definir un formato de metadatos estándar en cada institución del SEN y procurar su publicación en conjunto con los resultados respectivos.
- Establecer un calendario de publicación que se ajuste a las necesidades de los usuarios clave, este calendario debe anunciarse previamente.
- Determinar puntos de contacto que puedan asistir a los usuarios que requieran profundizar en los métodos aplicados, en la interpretación de los datos u obtener mayor información de la que se publica.

## 1.2 Objetivos de la encuesta de satisfacción de usuarios

### *Objetivo general*

1. Conocer la percepción que tienen las entidades usuarias especializadas de las estadísticas producidas por las instituciones que forman parte del SEN, respecto a la calidad de la información que utilizan, así como de las formas de acceso.

### *Objetivos específicos*

2. Obtener insumos para la planificación en términos de la oferta de producción estadística que brinda el SEN y de la satisfacción de la demanda de estadísticas que solicitan los usuarios especializados para sus propios fines.
3. Conocer la valoración que hacen los usuarios especializados acerca de la calidad de la información estadística que se produce actualmente en el SEN.
4. Identificar elementos que permitan llevar a cabo una eventual mejora de la calidad de las estadísticas que se producen en el SEN, de forma orientada, por medio de planes de mejoramiento.

## 2. Metodología

### 2.1 Unidad de estudio

La unidad de estudio es el usuario especializado de estadísticas que producen las instituciones que forman parte del SEN.

Se considera usuario especializado aquel que utiliza de forma habitual las estadísticas como instrumento para el desarrollo de su actividad profesional. La encuesta se dirige a los siguientes tipos de usuarios:

- universidades
- medios de comunicación: prensa escrita y medios de comunicación audiovisual
- ministerios
- municipalidades
- instituciones autónomas
- entidades de carácter privado: empresas, cámaras e investigadores independientes
- otro: organismos internacionales, sindicatos y ONG

Para la delimitación del marco, se tomó en consideración el listado de instituciones y entidades que participaron en los procesos de consulta para el Plan Estadístico Nacional (PEN), el Inventario Nacional de Operaciones Estadísticas (INOE), la evaluación del Código de Buenas Prácticas Estadísticas, así como algunas listas elaboradas para fines propios en el Área de Coordinación del SEN.

### 2.2 Instrumento de medición

El cuestionario se encuentra estructurado en tres secciones. En la primera parte se identifica al usuario y se solicitan sus datos, incluyendo la institución o dependencia donde labora. En la segunda sección se trata de conocer a los usuarios, ¿qué estadísticas utilizan?, ¿cómo las utilizan?, ¿con qué frecuencia las utilizan? y ¿para qué fines? En la tercera sección, se pregunta específicamente por la percepción que tienen de la calidad de las estadísticas del SEN que utilizan.

En este sentido se han seguido los criterios de calidad del producto estadístico tal y como se definen en el Código de Buenas Prácticas Estadísticas de Costa Rica que, a la vez, son congruentes con los criterios de calidad definidos por Eurostat.

**Relevancia:** se ha planteado en el cuestionario como el “grado en que las estadísticas del SEN satisfacen las necesidades de los usuarios”, se pregunta acerca de la percepción subjetiva que tienen los usuarios de este aspecto. Para completar esta visión, se añade una 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 SEN y que consideran que deberían producirse.

**Precisión y fiabilidad:** el resultado se ha reflejado con la pregunta al usuario: “¿En qué grado considera que las estadísticas del SEN reflejan la realidad?”.

**Oportunidad:** trata de medir el nivel de actualidad temporal de una estadística, y se estima por el lapso transcurrido entre la publicación de la información y el periodo al cual se refiere dicha información. En las encuestas se estima la oportunidad a partir de otras preguntas; por ejemplo, las relacionadas con el calendario de publicaciones. Contar con un calendario previo de publicación es no solo un elemento valioso de información para los usuarios, sino que constituye un elemento que garantiza la credibilidad e independencia de los sistemas estadísticos, por el compromiso que implica.

**Coherencia y comparabilidad:** cuando existen diversas fuentes estadísticas referentes a un mismo tema, se trata de evaluar, por ejemplo, en qué medida las distintas fuentes son compatibles entre sí y, por tanto, se posibilita su uso conjunto; o bien, si los diversos datos son consistentes entre sí (entre los datos preliminares y finales, entre los datos anuales y los bimensuales o mensuales u otros). En la encuesta se incluyen de forma separada propuestas para valorar: la coherencia, la comparabilidad temporal y la comparabilidad geográfica.

**Accesibilidad y claridad:** se refiere a la forma como la información estadística llega al usuario. En la encuesta se consulta por 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 páginas web (tablas o cuadros, notas de prensa, microdatos).
- Un segundo conjunto se refiere a la valoración de las páginas web. Se le pregunta al usuario acerca de determinadas características de las páginas: variedad de temas ofrecidos, facilidad en el acceso a la información y presentación de los cuadros estadísticos.
- 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. Se hace referencia a tres características específicas de esta información: facilidad de obtención, claridad en la exposición y nivel de detalle de dicha información complementaria.

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 SEN en su conjunto
- el grado de confianza que les ofrecen las estadísticas
- en una pregunta abierta final, se pide al encuestado que señale expresamente las estadísticas que no elabora el SEN 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 justifiquen su respuesta mediante un comentario adicional. Son preguntas con opciones de respuesta abierta, en la que el usuario puede expresar libremente sus comentarios y opiniones. Esto sucede también en el caso de la última pregunta sobre necesidades de los usuarios no cubiertas actualmente por la producción del SEN. Se puede resaltar la importancia de esta pregunta de “necesidades no cubiertas” como un elemento muy útil en la planificación de los trabajos futuros del SEN, y en el diseño de los planes y programas de trabajo.

## 2.3 Recogida de la información

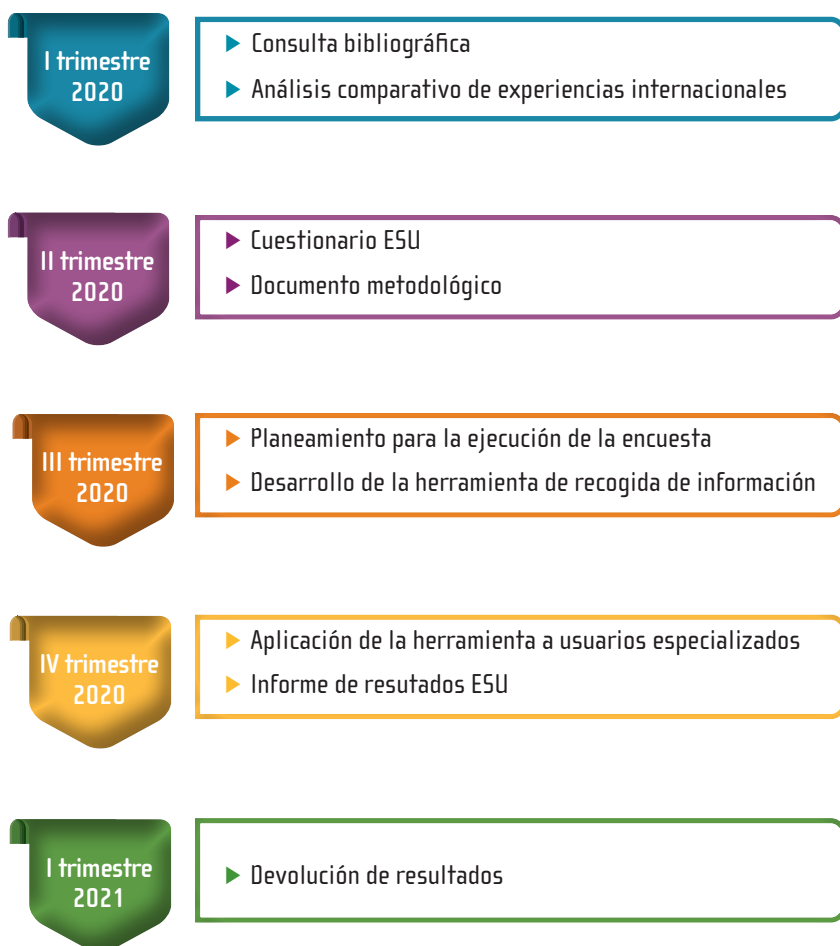
La encuesta está diseñada para realizarse a través del sistema en línea, que fue elegido por varias razones básicas. La primera y principal era conseguir tasas elevadas de respuesta utilizando un sistema que facilita al máximo el llenado por parte del encuestado. En segundo lugar, este tipo de encuestas facilita la labor de seguimiento y gestión de la encuesta que se puede realizar en tiempo real. Por último, el menor costo que este tipo de encuestas tienen en relación con cualquier otra forma de recogida de información.

El periodo inicial, cuando se habilitó el sistema para la recolección, fue del lunes 21 de septiembre al viernes 09 de octubre del 2020, pero este periodo se extendió aproximadamente un mes más para llevar a cabo un proceso de última verificación del llenado y tratar de obtener la mayor cantidad posible de respuestas.

También es importante tomar en consideración que se enviaron dos recordatorios de llenado a las personas contactadas. Sin embargo, en algunos casos la dificultad de tener contacto se incrementó dadas las circunstancias de la realidad nacional en época de pandemia. La mayor cantidad de los informantes se encontraban laborando en la modalidad de teletrabajo, por lo que se complicó tener contacto directo. Algunos no tenían acceso a su correo electrónico. Otras personas se encontraban con recargos de trabajo por cambios en la programación de sus actividades, lo que pudo afectar el porcentaje de respuesta.

Según recomendaciones internacionales, se ha considerado que la encuesta puede realizarse cada tres años, tomando en cuenta que los periodos de cambios metodológicos en las estadísticas que se producen en un sistema usualmente no resultan tan cortos.

## 2.4 Programación de actividades





### 3. Principales resultados

La Encuesta de Satisfacción de los Usuarios se envió a un listado de 153 usuarios de los cuales se obtuvo una respuesta de 70 usuarios especializados (45,8 % respecto al total) que han colaborado de forma voluntaria en la investigación expresando sus opiniones sobre la calidad, la confianza en las estadísticas y dieron sugerencias para la mejora del sistema estadístico.

Los usuarios seleccionados representan a las principales instituciones de usuarios expertos de las estadísticas: investigadores y profesores de centros universitarios, entidades públicas, municipalidades y otras instituciones. En el caso de esta aplicación de la encuesta, solamente un medio de comunicación contestó; por lo tanto, se categorizó como “otro” y se eliminó la categoría “medio de comunicación”.

A continuación el listado y recuento de las entidades que participaron del llenado de la encuesta:

**CUADRO 3.1**

**Cantidad de usuarios que participaron en el proceso de llenado de la encuesta, según la entidad a la que pertenecen**

Entidad o investigador	Frecuencia	Porcentaje
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>
1 universidad	7	10,0
2 ministerios y dependencias	16	22,9
3 municipalidades	6	8,6
4 instituciones autónomas y semiautónomas	28	40,0
5 entidad de carácter privado	3	4,3
6 investigador y analista	7	10,0

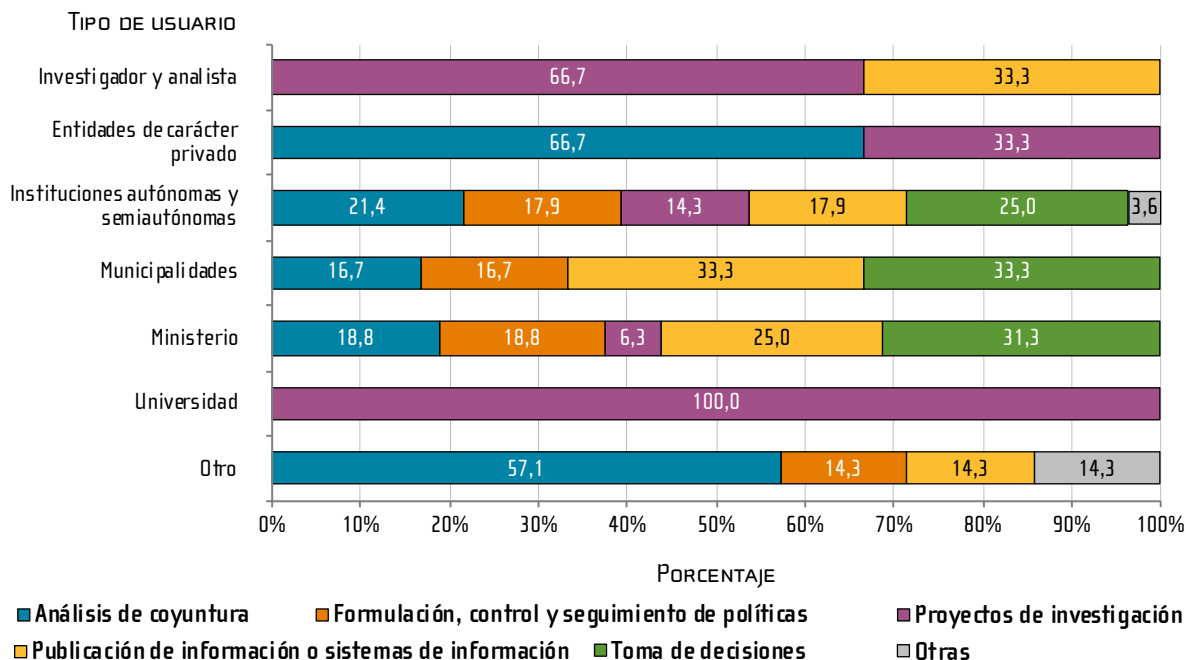
Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta de Satisfacción de Usuarios del SEN, 2020.

El gráfico 3.1 ilustra el principal tipo de uso que las personas usuarias especializadas dan a la información estadística. En el caso de universidades e investigadores o analistas, el principal uso se da en proyectos de investigación. Otros de los usos más frecuentes que se le da a este tipo de información es el análisis de coyuntura y el análisis para la toma de decisiones.

La encuesta también consultó por la frecuencia con la que se lleva a cabo el uso de las estadísticas que producen las instituciones del SEN, según el tipo de usuario (gráfico 3.2), siguiendo siempre la clasificación de usuarios que se planteó inicialmente en siete categorías.

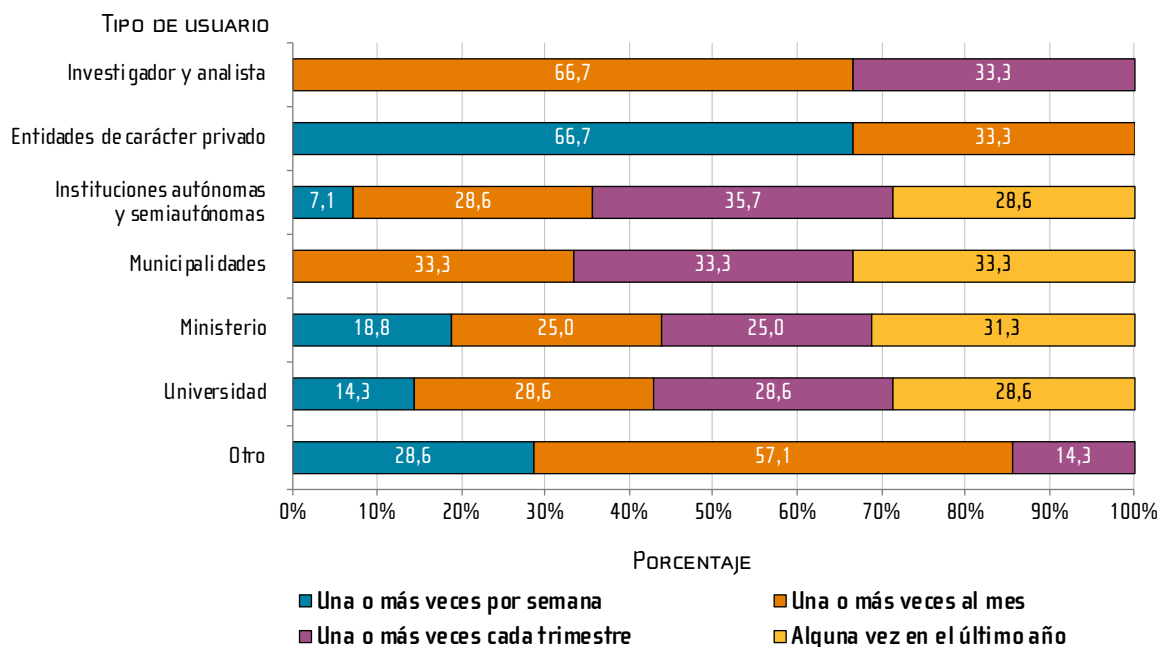
Para el caso de las personas investigadoras o analistas y de aquellos usuarios especializados categorizados como “otros”, la frecuencia con que se utiliza mayormente la información es de una o más veces al mes. Para las entidades de carácter privado, el uso tiene una mayor frecuencia, de una o más veces a la semana, lo cual coincide con el tipo de uso que le dan a la información, que —al ser de coyuntura— requiere una mayor frecuencia de uso.

**GRÁFICO 3.1**  
**Propósito de uso de las estadísticas del SEN según el tipo de usuario**



Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta de Satisfacción de Usuarios del SEN, 2020.

**GRÁFICO 3.2**  
**Frecuencia de uso de las estadísticas del SEN según el tipo de usuario**



Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta de Satisfacción de Usuarios del SEN, 2020.



A cada persona informante se le solicitó indicar de qué grupo de estadísticas producidas por instituciones del SEN obtiene información. Con esto se otorga una priorización por categoría temática. Las tres principales categorías seleccionadas fueron población, estadísticas económicas y trabajo.

Para cada una de ellas, las personas usuarias valoraron algunos aspectos relevantes de las estadísticas. En una escala del 1 al 10, el 1 es la puntuación más baja y 10 la puntuación más alta. Estas puntuaciones se reclasificaron en tres categorías:

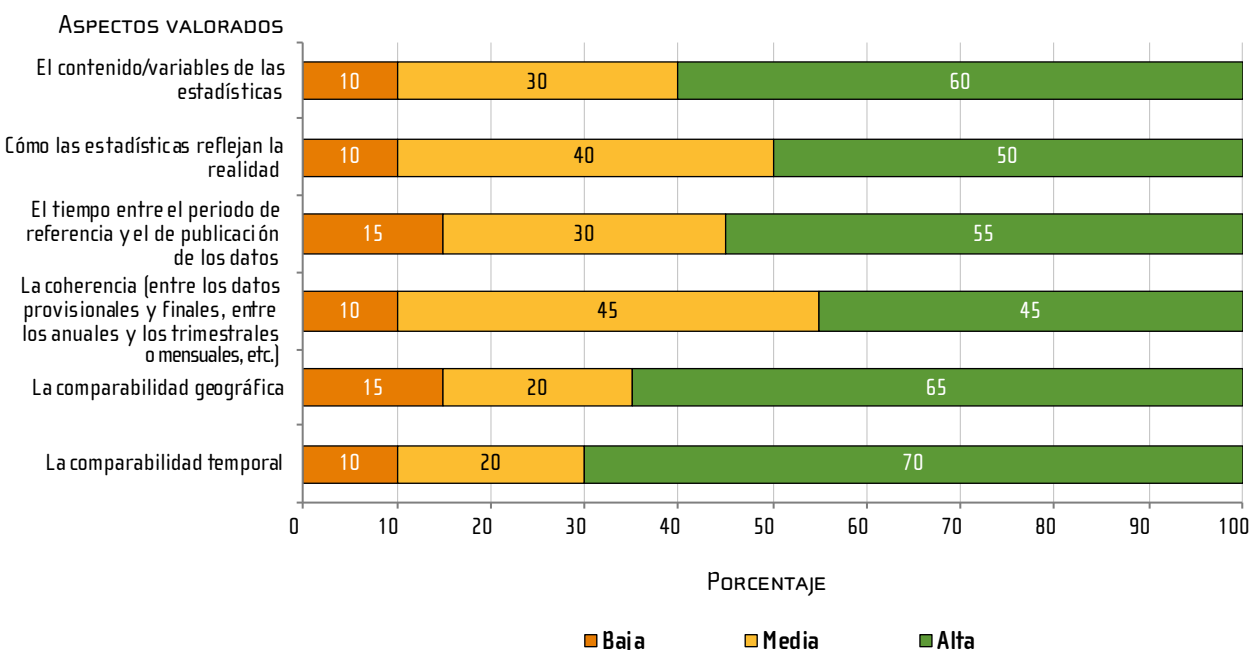
- Del 1 al 4 una puntuación baja
- Del 5 al 7 una puntuación media
- Del 8 al 10 una puntuación alta

De esta forma, según los tres principales temas priorizados, la valoración de los aspectos relacionados con la calidad de las estadísticas fue la siguiente:

En cuanto a estadísticas de población (gráfico 3.3) la calificación general resultó bastante positiva en todos los aspectos consultados. La mayoría dio una calificación “alta” al aspecto de la coherencia. En cuanto al cómo las estadísticas reflejan la realidad, las personas consultadas manifestaron que existe una oportunidad de mejora en temas de población, ya que resultaron con la calificación “media” más elevada en cuanto al resto de aspectos de calidad (45 % y 40 % respectivamente).

GRÁFICO 3.3

Valoración de los aspectos relacionados con la calidad de las estadísticas de población

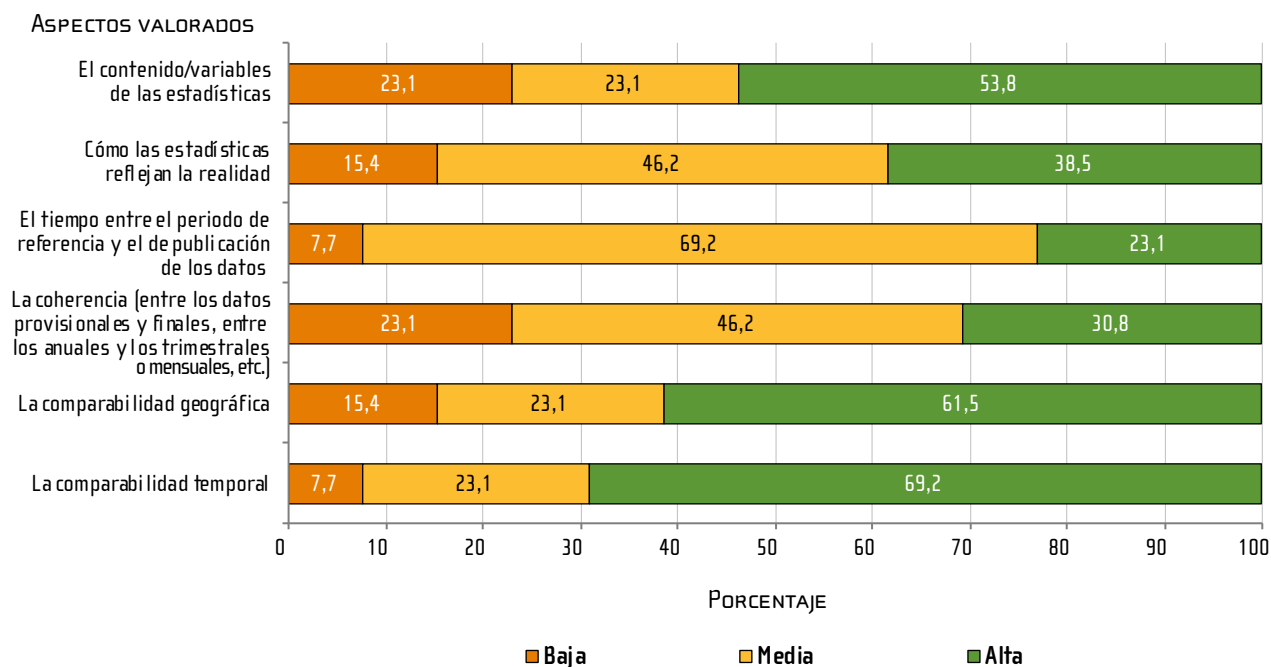


Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta de Satisfacción de Usuarios del SEN, 2020.

Para el caso de las estadísticas económicas, las personas usuarias especializadas consideraron que uno de los aspectos con mayor oportunidad de mejora es el tiempo entre el periodo de referencia y el de publicación de los datos (69,2 %). Este aspecto junto con la coherencia y el cómo las estadísticas reflejan la realidad obtuvieron la mayor valoración "media". Las calificaciones bajas que más se otorgaron fueron al contenido o variables de las estadísticas y nuevamente a la coherencia (23,1 % en cada caso), seguidas de aspectos como la forma como las estadísticas reflejan la realidad y la comparabilidad geográfica.

CUADRO 3.4

### Valoración de los aspectos relacionados con la calidad de las estadísticas económicas

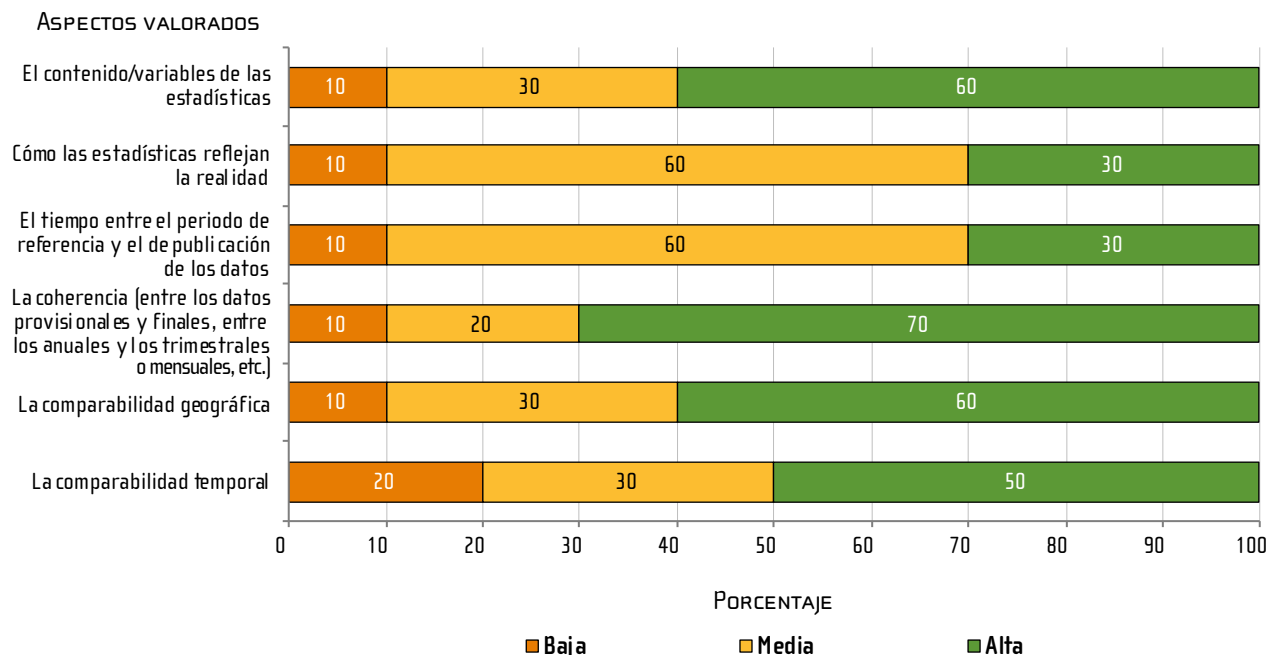


Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta de Satisfacción de Usuarios del SEN, 2020.

Contrario a las estadísticas de población y a las estadísticas económicas, en el caso de las estadísticas de trabajo (gráfico 3.5) la coherencia fue uno de los aspectos de calidad con mejor calificación (70 % alta); sin embargo, el cómo las estadísticas reflejan la realidad y el tiempo entre el periodo de referencia y el de publicación de los datos fueron aspectos con las mayores calificaciones "medias" (60 % en cada caso). La comparabilidad temporal fue la característica que tuvo la calificación "baja" más importante.

GRÁFICO 3.5

Valoración de los aspectos relacionados con la calidad de las estadísticas de trabajo



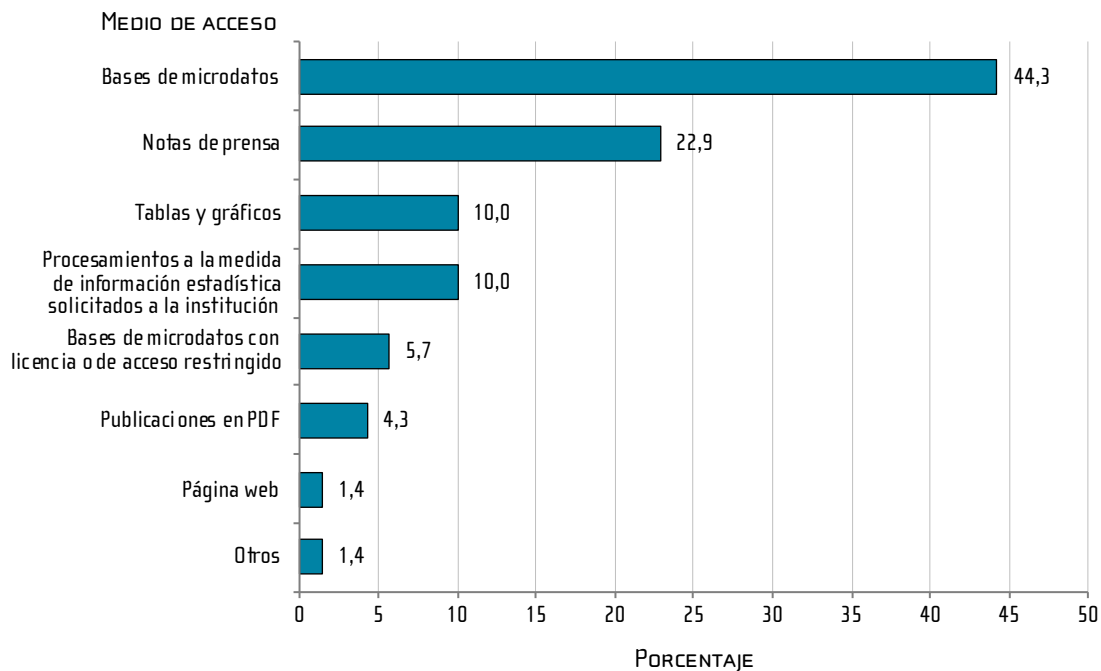
Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta de Satisfacción de Usuarios del SEN, 2020.

Respecto a los medios que utilizan las personas usuarias especializadas para tener acceso a la información estadística, la mayoría manifestó hacerlo por bases de microdatos y notas de prensa (44,3 % y 22,9 % respectivamente). La menor cantidad de personas usuarias tiene acceso por publicaciones en formato PDF y por la página web de la institución responsable de la información estadística (1,4 %). Este es un porcentaje que en futuras aplicaciones de la encuesta se consultará con mayor detalle, ya que algunas instituciones permiten el acceso a la información únicamente según lo que se encuentra disponible en la página web; esto no tendría mayor concordancia con que la página web sea el medio menos utilizado según lo muestra el gráfico 3.6.

Verificando en el gráfico 3.7, las instituciones que principalmente consultan las personas usuarias especializadas que contestaron a la encuesta son el Instituto Nacional de Estadística y Censos (52,9 %) y el Banco Central de Costa Rica (20 %). Ambas son instituciones que tienen gran cantidad de información disponible para consultas por medio de sus páginas web.

GRÁFICO 3.6

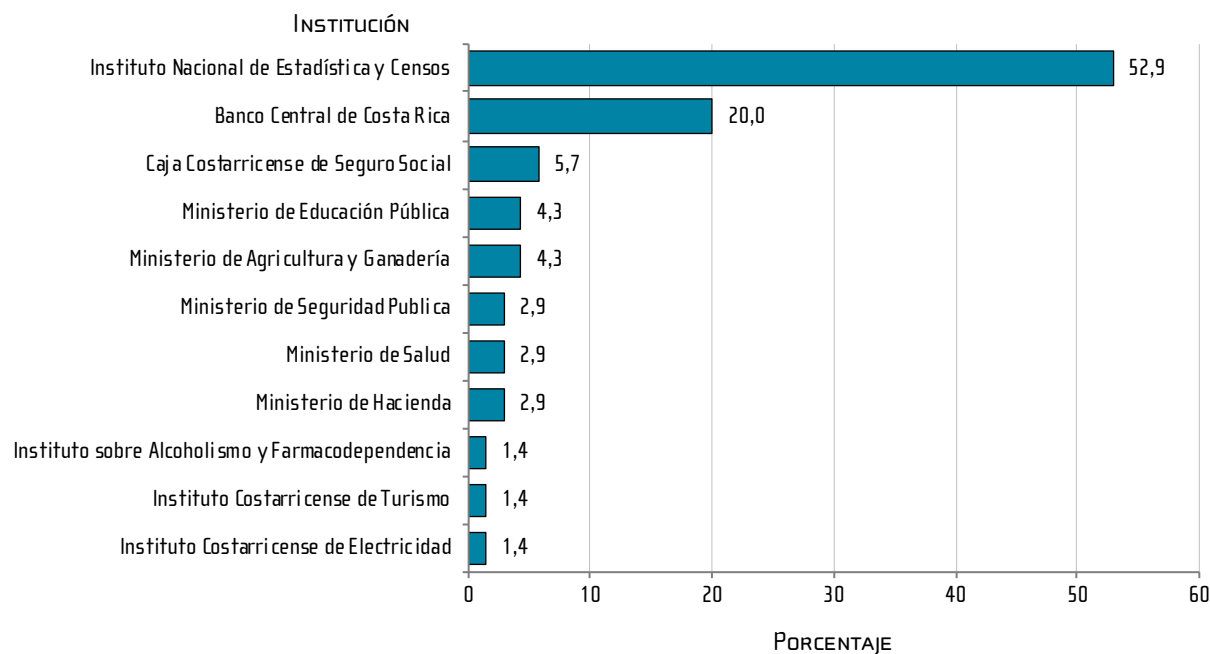
## Porcentaje de usuarios según el medio de acceso a la información estadística



Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta de Satisfacción de Usuarios del SEN, 2020.

GRÁFICO 3.7

## Distribución porcentual de los usuarios según la página web que utilizan con mayor frecuencia para realizar consultas de información



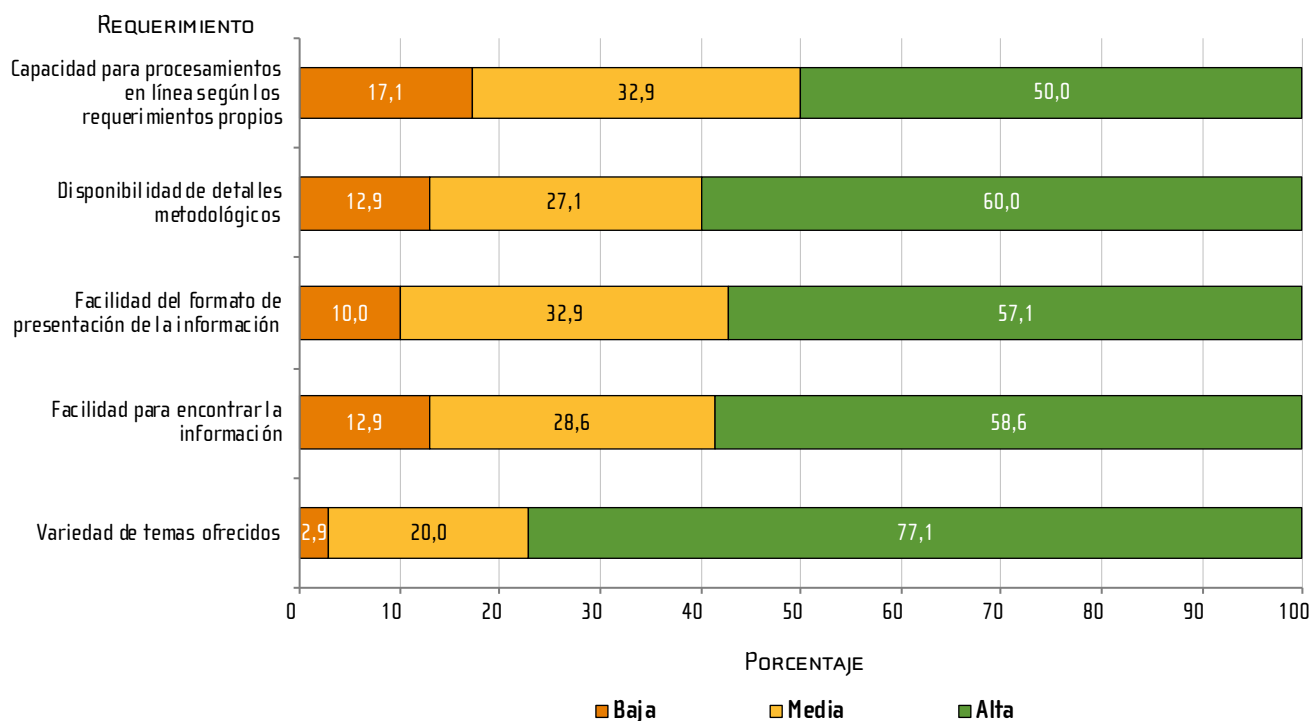
Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta de Satisfacción de Usuarios del SEN, 2020.

Para la página web que las personas usuarias especializadas mencionan utilizar con mayor frecuencia para hacer consultas de información, se les solicitó valorar los siguientes aspectos (gráfico 3.8):

- a. Capacidad para procesamientos en línea según los requerimientos propios. El 50 % de las personas usuarias consultadas otorgaron una calificación “alta” a este aspecto. Este uno de los puntos de los que tienen mayor oportunidad de mejora en relación con la cantidad de usuarios que le otorgaron calificación “media” y “baja” (32,9 % y 17,1 % respectivamente).
- b. Disponibilidad de detalles metodológicos. El 60 % de las personas consultadas considera que este punto es bastante favorable en la página web que consultan, con una calificación “alta”.
- c. Facilidad del formato de presentación de la información. El 32,9 % de las personas usuarias especializadas considera que tiene una calificación “media”; lo que brinda un espectro de mejoras bastante amplio para hacer más fácil la forma como se está presentando la información estadística en la página web.
- d. Facilidad para encontrar la información. Este es también uno de los aspectos con una gran oportunidad de mejora, ya que el 12,9 % de usuarios otorgaron una calificación “baja” para este aspecto, mientras que el 28,6 % lo valoran con una puntuación “media”.
- e. Variedad de temas ofrecidos. Este es el aspecto mejor calificado en cuanto a la página web que más utilizan las personas usuarias especializadas, el 77,1 % manifestó una valoración alta para la variedad de temas que se ofrecen en la página web.

GRÁFICO 3.8

Grado de satisfacción de los usuarios con la página web que consultan, según principales requerimientos

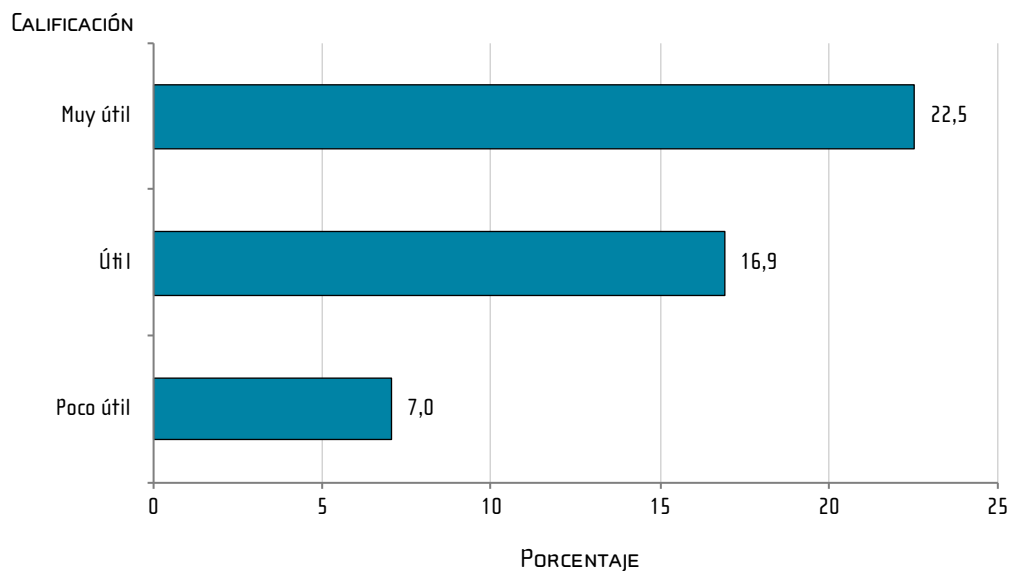


Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta de Satisfacción de Usuarios del SEN, 2020.

Respecto a la pregunta si la página web de la institución del SEN en la que consulta información de manera más frecuentemente cuenta con un calendario de publicación de las estadísticas, el 45,7 % de los encuestados dijo que sí contaba con calendario. De ellos, el 22,5 % considera que la información que contiene este calendario es “muy útil” (gráfico 3.9) y solamente el 7,0 % lo considera “poco útil”.

**GRÁFICO 3.9**

**Porcentaje de usuarios según la calificación de la utilidad de la información que contiene el calendario de publicación de las estadísticas**



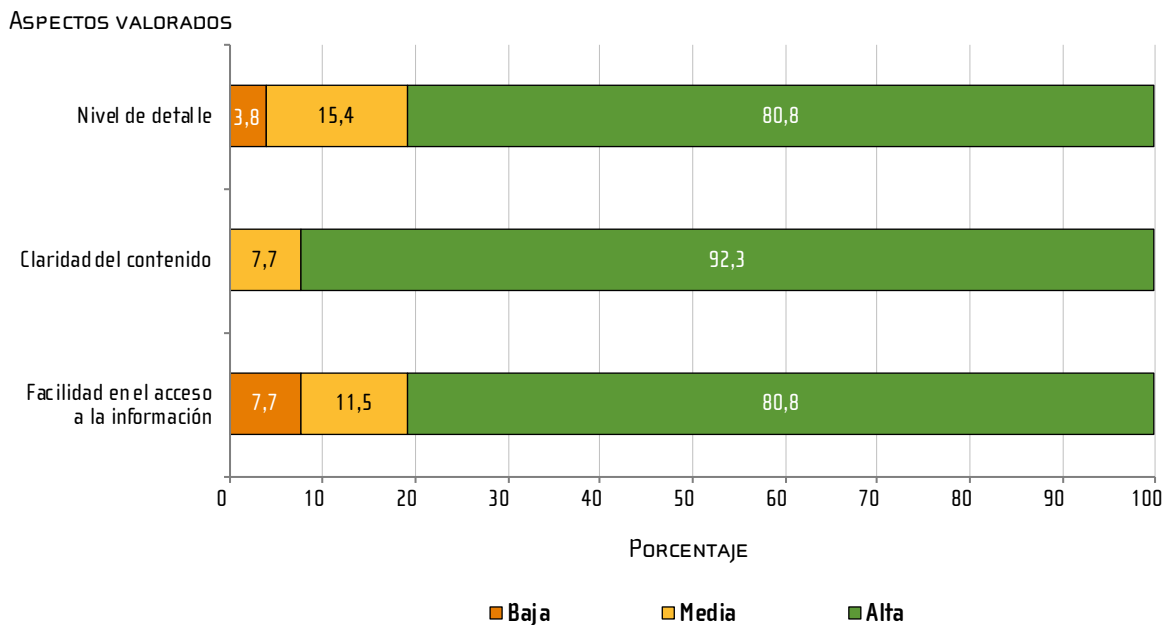
Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta de Satisfacción de Usuarios del SEN, 2020.

De las personas usuarias especializadas consultadas, un 37,1 % dijo recibir información complementaria (nota metodológica, ficha, guía) que le facilite la interpretación de las estadísticas. Al respecto consideran que el nivel de detalle de esta información complementaria es bastante bueno: el 80,8 % otorgó una calificación “alta” a este rubro.

La claridad del contenido obtuvo la mayor valoración “alta” con el 92,3 %, mientras que un 80,8 % otorgó esta valoración a la facilidad de acceso a la información complementaria de los datos estadísticos.

GRÁFICO 3.10

**Porcentaje de usuarios según la valoración de la información complementaria que reciben para el análisis de los datos**



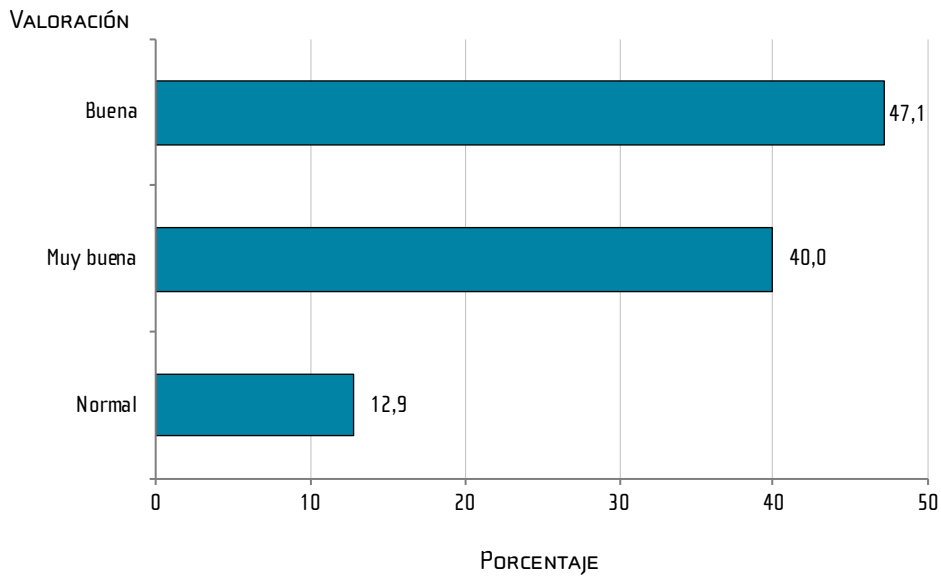
Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta de Satisfacción de Usuarios del SEN, 2020.

De forma general se solicitó valorar la calidad de la información estadística que producen las instituciones del SEN, el acceso a la información y la confianza en la capacidad técnica del personal que se encarga de la producción y difusión de las estadísticas en las instituciones del SEN.

Para el caso de la calidad de las estadísticas, se utilizó una escala de muy buena, buena, normal, aceptable y mala. La mayoría de usuarios le otorgó una valoración “buena” (47,1 %), el 12,9 % considera que la calidad es “normal” y, en este caso, ninguno de los usuarios calificó la calidad de las estadísticas como “aceptable” o “mala” (gráfico 3.11).

GRÁFICO 3.11

**Valoración porcentual general de la calidad de las estadísticas que producen las instituciones del SEN**

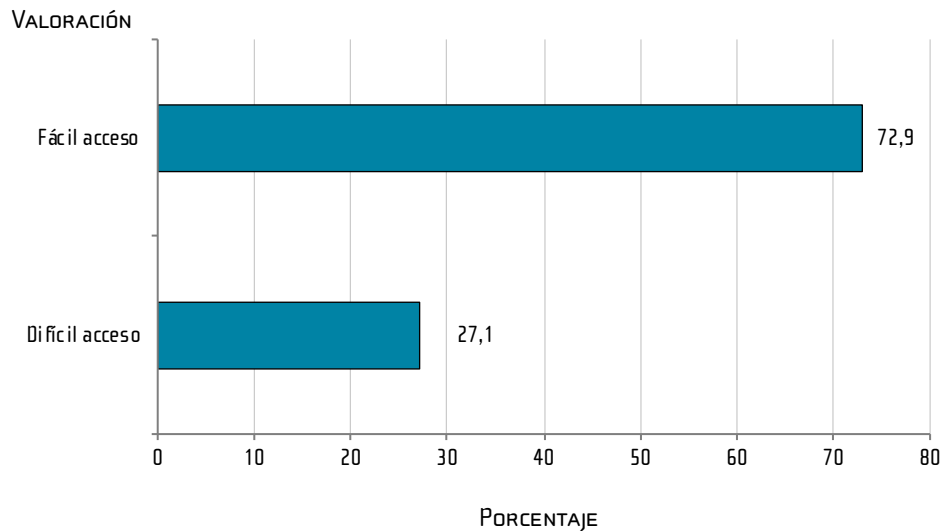


Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta de Satisfacción de Usuarios del SEN, 2020.

Respecto al acceso a la información estadística, en ningún caso se consideró como “inaccesible”. El 72,9 % valoró la información como “de fácil acceso” y 27,1 % cree que el acceso a la información estadística es “difícil” (gráfico 3.12).

GRÁFICO 3.12

**Valoración porcentual general del acceso a la información estadística que producen las instituciones del SEN**



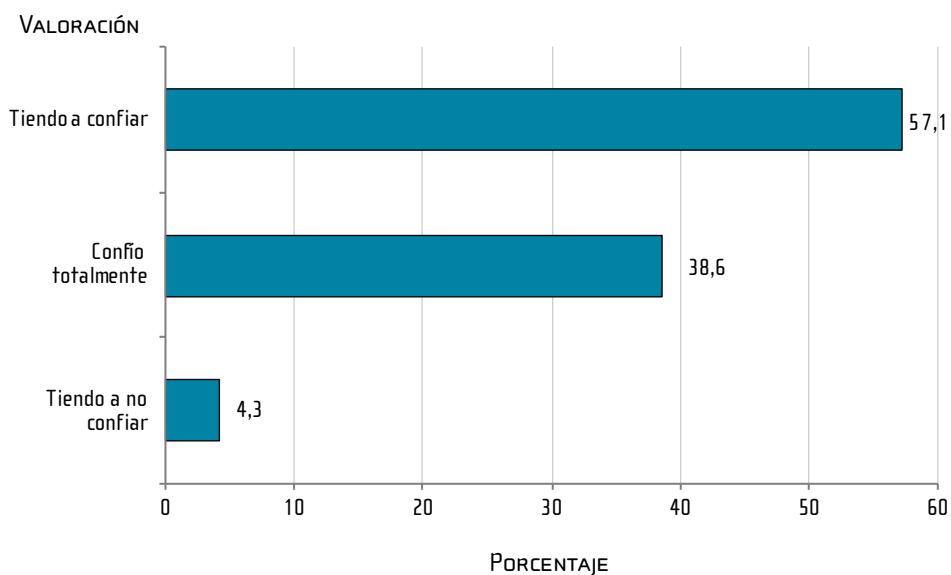
Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta de Satisfacción de Usuarios del SEN, 2020.



La confianza en la capacidad técnica del personal que se encarga de la producción y difusión de las estadísticas en las instituciones del SEN obtuvo una valoración principalmente positiva, ya que el 57,1 % de usuarios especializados confía, mientras que el 38,6 % afirma confiar totalmente. Solamente un 4,3 % manifestó que tiende a no confiar.

GRÁFICO 3.13

**Valoración porcentual general de la confianza en la capacidad técnica del personal que se encarga de la producción y difusión de las estadísticas en las instituciones del SEN**



Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta de Satisfacción de Usuarios del SEN, 2020.

En la tabla 3.1 se muestra el orden que le otorgaron los usuarios especializados consultados a seis aspectos relacionados con las estadísticas que producen las instituciones del SEN, según su importancia. El aspecto más importante fue que la estadística refleje la realidad, seguida por que el contenido o las variables de estas estadísticas satisfagan las necesidades de las personas usuarias y en tercer lugar que se puedan realizar comparaciones a lo largo del tiempo.

TABLA 3.1

**Aspectos de las estadísticas ordenados según importancia otorgada por los usuarios**

---

1	Que la estadística refleje la realidad adecuadamente
2	Que el contenido/variables satisfagan mis necesidades
3	Que sea posible realizar comparaciones a lo largo del tiempo
4	Que haya un alto grado de coherencia
5	Que sea posible realizar comparaciones a nivel geográfico
6	Que el tiempo entre el periodo de referencia y el de publicación de los datos sea lo mínimo posible/pequeño

---

Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta de Satisfacción de Usuarios del SEN, 2020.

Finalmente, en el cuestionario se consultó a los usuarios especializados por nuevas estadísticas que considerarían que sería apropiado que se produzcan en las instituciones del SEN y que en este momento no se encuentran disponibles. Estas propuestas se resumen en la tabla 3.2, donde se puede notar que, en algunos casos, el requerimiento se refiere a temas o estadísticas de las que el usuario desconoce su existencia. Principalmente el requerimiento de los usuarios se refiere a las desagregaciones a nivel cantonal y distrital.

TABLA 3.2

**Nuevas estadísticas propuestas por las personas usuarias que contestaron la encuesta**

Proyecciones de población por UGM	Producción agrícola por cultivo
Desagregaciones cantonales y distritales: fuerza de trabajo, ingreso del hogar, empleo, PIB	Segregación rangos de productores por tamaño, cultivo
Información de categoría Parauniversitarios	Pobreza multidimensional de la población con discapacidad
Características del personal docente del MEP	Tasa de desempleo de la población con discapacidad
Mediciones de calidad educativa	Acceso a la justicia de la población con discapacidad
Microdatos de educación	Egresos hospitalarios
Educación superior privada	Estadísticas nutricionales
Matricula educativa universitaria	Boletines epidemiológicos
Estadísticas de emprendedurismo	Microdatos de salud
Empleabilidad en el sector privado	Alquiler de vivienda
Tipo de empleo en calificado, no calificado, etc	Módulo de consumo de hogares
Puestos de trabajo diferentes sectores	Paneles de hogares
Desempleo por región	Paneles más largos de empleo
Categoría ocupacional desocupados en último empleo	Estadísticas de innovación y ciencia
Módulo de teletrabajo jornada-horas	Uso de servicio en la nube
Salario de reserva de los desempleados	Estadísticas de tecnologías
Recaudación fiscal	Uso de Software Libre en el país
Comercio de exportaciones de servicios por país	Estadísticas georeferenciadas
Estadísticas de temas fiscales	Información geográfica
Inscripción de persona física en Hacienda	Estadística geotemporales
Inversión pública y privada	Estadísticas de juventudes
Precio al consumidor, valor real de cortes	Temas relacionados con niñez y adolescencia
Estadísticas de bienes inmuebles	Satisfacción del usuario
Actividades fiscalizadoras y resultados en Aduanas	Número de personas que practican algún deporte
Resultados derivados de las acciones operativas	Estadísticas de migración
Economía social solidaria	Documentos técnicos temáticos
Créditos según nivel de riesgo y morosidad	Ventas de electricidad por actividad económica
Expectativas de desarrollo económico y social	Percepción de usuarios sobre servicios públicos
Indicadores financieros	Costo de los servicios públicos
Estadísticas empresariales	

Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta de Satisfacción de Usuarios del SEN, 2020.



## Conclusiones generales

En términos generales, se puede concluir que las personas usuarias especializadas que respondieron la encuesta valoran de forma buena a muy buena la calidad de la información estadística que producen las instituciones del SEN. Además, el uso que los usuarios especializados dan a esta información es sumamente relevante para las diferentes actividades del país.

Cabe destacar que la encuesta permitió encontrar algunos resultados en los cuales se identificaron importantes aspectos que podrían considerarse oportunidades de mejora para las operaciones estadísticas del SEN. Especialmente, a resultados en cuanto al acceso de la información (aunque en ninguno de los casos fue considerada información "inaccesible"), las desagregaciones que se utilizan (se solicitan más estadísticas a nivel cantonal y distrital), así como la coherencia y la oportunidad de las estadísticas que más frecuentemente consultan los usuarios especializados. Este punto se puede enlazar con el hecho de que las estadísticas más consultadas son las de temas como población, económicas y de trabajo; principalmente, generadas por instituciones como el INEC y el BCCR.

Un aspecto positivo que se debe resaltar es el porcentaje de confianza que tienen las personas usuarias en la capacidad técnica de quienes se encuentran a cargo de los procesos de producción y difusión de las estadísticas en las instituciones del SEN.

La experiencia en la recolección de la información muestra que es necesario adecuar algunas preguntas del cuestionario; por ejemplo, la consulta del calendario de divulgación de las estadísticas, la clasificación de los medios de acceso a la información y la forma de plantear las opciones de nuevas estadísticas que podrían generarse y en este momento no están siendo consideradas.

También resulta importante considerar que se debe ampliar un poco más el periodo de respuesta que fue propuesto inicialmente, ya que el proceso de contacto y verificación de las personas que sean usuarios especializados de las estadísticas requiere una mayor dedicación, de estar pendiente del proceso de llenado y el funcionamiento del sistema web para la recolección de información.

Para futuras aplicaciones del cuestionario se debe procurar tener el tiempo suficiente para garantizar el contacto con las personas usuarias especializadas de forma que queden bien representados todos los grupos; sabiendo que algunos de ellos, como los medios de comunicación para este caso particular, resultaron un poco más difíciles de contactar y de lograr que completaran la información.



## Anexo 1.

### Cuestionario de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU)



REPÚBLICA DE COSTA RICA

## Encuesta de Satisfacción de Usuarios



### Sección I. Identificación

#### Identificación de la persona que completa el formulario

1. Nombre

2. Primer apellido

3. Segundo apellido

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### Datos para localizar a la persona que completa el formulario

4. Teléfono

5. Extensión

6. E-mail

7. Entidad o investigador

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### Sección II. Estadísticas producidas por instituciones del SEN

#### 1. ¿De qué grupo de estadísticas producidas por instituciones del SEN obtiene información?

Puede marcar tres opciones, debe indicar el orden de prioridad de cada tema marcado, siendo "1" el tema de mayor prioridad.

1. Población

11. Uso del tiempo

2. Trabajo

12. Estadísticas económicas

3. Educación

13. Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca

4. Salud

14. Energía

5. Hogares

15. Transporte

6. Seguridad social

16. Turismo

7. Vivienda

17. Ciencia, tecnología e innovación

8. Seguridad y justicia

18. Ambiente

9. Cultura

19. Sistema de indicadores de dominio múltiple y anuarios

10. Actividades políticas





**Sección III. Grado de satisfacción con las estadísticas producidas por las instituciones del SEN**

4.3 Tema seleccionado 3:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a. El contenido/variables de las estadísticas										
b. Cómo las estadísticas reflejan la realidad										
c. El tiempo entre el periodo de referencia y el de publicación de los datos										
d. La coherencia (entre los datos provisionales y finales, entre los anuales y los trimestrales o mensuales, etc.)										
e. La comparabilidad geográfica										
f. La comparabilidad temporal										

5. Ordene los siguientes aspectos de las estadísticas, según la importancia que tiene para usted cada uno de ellos. Indique con el 1 el más importante y con el 6 el menos importante.

- \_\_\_\_ Que el contenido/variables satisfagan mis necesidades
- \_\_\_\_ Que la estadística refleje la realidad adecuadamente
- \_\_\_\_ Que el tiempo entre el periodo de referencia y el de publicación de los datos sea lo mínimo posible/pequeño
- \_\_\_\_ Que haya un alto grado de coherencia
- \_\_\_\_ Que sea posible realizar comparaciones a nivel geográfico
- \_\_\_\_ Que sea posible realizar comparaciones a lo largo del tiempo

6. Por favor, de las siguientes opciones marque aquellas que utiliza para consultar la información estadística de las instituciones del SEN.

Puede marcar varias opciones.

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 1) Notas de prensa  | 6) Publicaciones en PDF          |
| 2) Bases de microdatos  | 7) Publicaciones en papel        |
| 3) Bases de microdatos con licencia o de acceso restringido                           | 8) Información en redes sociales |
| 4) Procesamientos a la medida de información estadística solicitados a la institución | 9) Página web _____              |
| 5) Tablas y gráficos  | 10) Otras: (indique cuáles)      |

7. Seleccione el nombre de la institución del SEN cuya página web utiliza con mayor frecuencia para realizar consultas de información: \_\_\_\_\_

### Sección III. Grado de satisfacción con las estadísticas producidas por las instituciones del SEN

8. Cuando ingresa a consultar información en esa página web, qué grado de satisfacción tiene respecto a los siguientes aspectos:

Utilice para ello la siguiente escala de valoración donde 1 es “Muy insatisfecho” y 10 “Muy satisfecho”.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a. Variedad de temas ofrecidos										
b. Facilidad para encontrar la información										
c. Facilidad del formato de presentación de la información										
d. Disponibilidad de detalles metodológicos										
e. Capacidad para procesamientos en línea según los requerimientos propios										
f. La comparabilidad de las series de datos en el tiempo										

9. ¿La página web de la institución del SEN en la que consulta información más frecuentemente cuenta con un calendario de publicación de las estadísticas?

- 1) Si tiene calendario
- 2) No tiene calendario (PASE A 12)
- 3) No lo conozco/consulto (PASE A 12)

10. ¿Le resulta útil la información que contiene el calendario de publicación de las estadísticas que se incluye en las páginas web de instituciones del SEN?

- 1) Muy útil
- 2) Útil
- 3) Poco útil
- 4) Nada útil

11. Por favor, indique algún motivo que justifique su respuesta

12. Al consultar información estadística de instituciones del SEN, ¿recibe también información complementaria (nota metodológica, ficha, guía) que le facilite la interpretación de las estadísticas?

- 1) Si recibo información complementaria
- 2) No recibo información complementaria (PASE A 14)
- 3) No aplica (PASE A 14)

**Sección III. Grado de satisfacción con las estadísticas producidas por las instituciones del SEN**

13. ¿Cómo valora la información complementaria (definiciones, clasificaciones, descripciones metodológicas, etc) facilitada para la interpretación de las estadísticas?

Utilice para ello la siguiente escala de valoración donde 1 es "Muy insatisfecho" y 10 "Muy satisfecho".

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a. Facilidad en el acceso a la información										
a. Claridad del contenido										
b. Nivel de detalle										

14. En general, ¿cómo valora la calidad de las estadísticas que generan las instituciones del SEN?

- a. Muy buena                      b. Buena                              c. Normal                              d. Aceptable                              e. Mala

15. Por favor, indique algún motivo que justifique su respuesta

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

16. En general, ¿cómo valora el acceso a la información estadística producida por instituciones del SEN y divulgada a través de los distintos medios (página web institucional, redes sociales, correos electrónicos)?

- a. De fácil acceso                      b. Difícil acceso                      c. Inaccesible

17. En términos generales, ¿Tiene Ud. confianza en la capacidad técnica del personal que se encarga de la producción y difusión de las estadísticas en las instituciones del SEN?

- a. Confío totalmente                      b. Tiendo a confiar                      c. Tiendo a no confiar                      d. No confío

18. Por favor, indique algún motivo que justifique su respuesta

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

19. ¿Hay estadísticas que en este momento no estén disponibles dentro de la oferta de las instituciones del SEN y de las que le interesaría tener información? Mencione cuáles serían esas estadísticas y con qué fines las utilizaría:

Estadística	Uso
1. a. _____	1.b. _____
2. a. _____	2.b. _____
3. a. _____	3.b. _____

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**



[www.inec.cr](http://www.inec.cr)

INEC, de la Rotonda de La Bandera 450 metros oeste, sobre Calle Los Negritos,  
Edificio Ana Lorena, Mercedes de Montes de Oca, Costa Rica.

Correo e.: [informacion@inec.go.cr](mailto:informacion@inec.go.cr) Apartado: 10163 - 1000 San José, C. R.

Teléfonos: 2527-1144, 2527-1145, 2527-1146 y 2527-1147