

**PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS  
DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE  
LOS USUARIOS DE LAS ESTADÍSTICAS  
DEL BANCO DE ESPAÑA**

**2018**

DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA  
Ana Esteban, Javier Jareño, Carlos Morillo,  
Catalina Redondo y Gonzalo Sainz

**Notas Estadísticas  
N.º 8**

**BANCO DE ESPAÑA**  
Eurosistema





## ÍNDICE

	<b>RESUMEN</b>	5
<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	7
<b>2</b>	<b>LA ENCUESTA</b>	8
2.1	La población objetivo de la encuesta	8
2.2	Diseño de la encuesta	8
<b>3</b>	<b>RESULTADOS DE LA ENCUESTA</b>	9
3.1	Consideraciones previas a los resultados	9
3.1.1	Depuración de usuarios	9
3.1.2	Tratamiento de la no respuesta	9
3.1.3	Fatiga de las respuestas	9
3.2	Resultados de la encuesta	10
3.2.1	Resumen de resultados	10
3.2.2	Características de los usuarios	12
3.2.3	Resultados de las cuestiones generales	16
3.2.4	Resultados de la valoración de la producción estadística	19
3.2.5	Resultados de la valoración de la difusión estadística	25
3.2.6	Análisis de las respuestas abiertas	29
<b>4</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	30
	<b>ANEJOS</b>	
Anejo 1	Cuestionario de la encuesta	34
Anejo 2	Puesta en marcha de la encuesta y participación	41
Anejo 3	Depuración de respuestas	42
	Depuración de usuarios invitados	42
	Depuración de los usuarios vía Web	43
Anejo 4	Fatiga en las respuestas	45
Anejo 5	Contrastes de igualdad de medias y varianzas de las distribuciones de respuestas de los usuarios invitados y de los usuarios vía web	47
Anejo 6	Anejo estadístico. Usuarios invitados	49
Anejo 7	Anejo estadístico. Usuarios vía web	71
Anejo 8	Comentarios por grupo de estadísticas	84
	<b>SIGLAS, ABREVIATURAS Y SIGNOS UTILIZADOS</b>	88
	<b>NOTAS ESTADÍSTICAS PUBLICADAS</b>	89



## RESUMEN

El Departamento de Estadística del Banco de España ha realizado una encuesta para conocer el grado de satisfacción de sus estadísticas por parte de los usuarios y mejorar la calidad de su producción y su difusión.

La encuesta tuvo lugar en los primeros meses de 2018 y se dirigió a un amplio abanico de usuarios. En primer lugar, se recurrió a los contactos que el Banco ya tenía identificados previamente como usuarios con amplia experiencia en el ámbito de la economía, y se les invitó a participar en la encuesta; al mismo tiempo, se publicó un enlace a la encuesta en el sitio web del Banco de España para recoger las opiniones del resto de los usuarios no identificados previamente. Mientras que al primer grupo se le ha denominado «usuarios invitados», al segundo se le designa «usuarios vía web».

La encuesta abarcó cuatro bloques principales, con posibilidad de incluir comentarios libres en casi todos ellos:

- a) Cuestiones generales, que recogían ciertas características del encuestado y del grupo de estadísticas que consultaba.
- b) Satisfacción con la producción estadística, que incluía cuestiones referidas a la valoración de la producción de las estadísticas seleccionadas en el bloque inicial. Este bloque —dado el carácter más técnico de las preguntas— solo se incluyó en el cuestionario enviado a los usuarios invitados.
- c) Satisfacción con la difusión estadística, con cuestiones referidas a la valoración de la difusión de las estadísticas seleccionadas.
- d) Satisfacción general, que agrupaba preguntas de valoración general de las estadísticas en su conjunto, junto con otras de valoración de aspectos como, por ejemplo, el sitio web.

La encuesta se puso en marcha el 18 de enero de 2018, y se cerró el 1 de marzo para los usuarios invitados y el 19 de abril para los que accedieron vía web. El total de respuestas recibidas fue de 428 en el primer caso y de 168 en el segundo, es decir, un total de 596. Los resultados se han analizado de forma conjunta, tras constatarse una gran homogeneidad en la distribución estadística de las respuestas entre ambos grupos de usuarios.

El usuario tipo que respondió a la encuesta pertenece mayoritariamente al ámbito académico (34 %), seguido de la Administración Pública (19 %). La principal utilización de las estadísticas del Banco de España declarada en la encuesta es el uso de datos con fines de investigación y de análisis económico (ambos con un 30 %).

En general, la satisfacción con las estadísticas del Banco de España es elevada, puesto que el porcentaje de usuarios que la valoran como alta o muy alta alcanza el 78 %. Se aprecia cierta diferencia entre los aspectos relacionados con la producción estadística, que son los mejor valorados, y los de la difusión. Es, por tanto, en la difusión estadística donde se observa un mayor margen de mejora, afectando a las tres vertientes consultadas: localización y acceso a la información; presentación y claridad; y acceso y utilidad de

los metadatos, aspecto que recoge las valoraciones más bajas. Sobre otras cuestiones generales, es en el aspecto de la web y en la adaptación a las nuevas tecnologías donde se manifiesta una menor satisfacción.

Como cabría esperar, las respuestas abiertas de los usuarios ofrecen un resultado similar al de las preguntas cerradas, con un predominio de los comentarios relacionados con la difusión de datos.

En conclusión, los resultados de la encuesta indican que, sin menoscabo del mantenimiento de un alto grado de calidad de la producción estadística, la tarea más perentoria es la mejora de la difusión de la información. En este sentido, se han identificado como posibles líneas de trabajo la reestructuración del sitio web dedicado a las estadísticas, la presentación de los metadatos de forma más clara, la modernización del acceso y descarga de los datos, y la potenciación de los elementos visuales.

Hay que agradecer su participación a los numerosos usuarios que han respondido a esta encuesta, que otorga cierta robustez a los resultados obtenidos.

Finalmente, y con el ánimo de mantener el contacto con los usuarios de las estadísticas del Banco de España, se encuentra disponible el siguiente [formulario de contacto](#), al que cualquier persona o institución puede dirigirse con objeto de ofrecer sugerencias y comentarios relativos a la producción y a la difusión de las estadísticas.

**Palabras clave:** encuesta, satisfacción de usuarios, producción estadística, difusión estadística, calidad.

## PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS ESTADÍSTICAS DEL BANCO DE ESPAÑA

### 1 Introducción

Como productor y difusor de información estadística económica, el Banco de España considera la calidad como uno de sus objetivos prioritarios, lo que se plasma de forma explícita en la adhesión del Banco de España al «Compromiso público del Sistema Europeo de Bancos Centrales (SEBC) en relación con las estadísticas europeas», que recoge, entre otros, el deber de proporcionar estadísticas de alta calidad.

La calidad de las estadísticas, como la de otros productos o servicios, debe ser entendida en un marco amplio, que no solo se circunscribe al producto que se ofrece, sino que abarca, además, la eficiencia de los procesos seguidos para su obtención, la optimización de los costes en los que se incurre (más relevante aún en el caso de un servicio público) y la cobertura de las necesidades de información estadística (en este caso, de los usuarios).

Con objeto de alcanzar mayores niveles de calidad en la producción y difusión estadística, el Departamento de Estadística del Banco de España se planteó dos cuestiones fundamentales:

- a) ¿La oferta estadística del Banco de España tiene la calidad requerida por sus usuarios?
- b) ¿La oferta estadística del Banco de España satisface las necesidades de información de sus usuarios?

Tres son los tipos fundamentales de usuarios de las estadísticas del Banco de España. En primer lugar, los propios empleados del Banco, que las utilizan para su desempeño. En segundo lugar, los organismos nacionales e internacionales a los que el Banco de España suministra información estadística. Finalmente, el resto de los usuarios, compuesto, entre otros, por departamentos de investigación y análisis de instituciones de distinto tipo, docentes universitarios, Administraciones Públicas, empresas financieras y no financieras, profesionales (de la economía o no) y público en general.

En el caso de los dos primeros tipos de usuarios, esto es, los usuarios internos y los organismos nacionales e internacionales, el Banco de España cuenta con adecuadas vías de comunicación para dar respuesta a las dos cuestiones anteriores. Sin embargo, este no es el caso para el resto de usuarios externos. En efecto, aun cuando existe un continuo intercambio de opiniones e ideas con los profesionales de la economía y de los medios de comunicación, estas no son recogidas de forma sistemática y no necesariamente alcanzan al interlocutor adecuado. En el caso de los otros usuarios, las vías de comunicación entre ellos y el Banco de España son más limitadas. Dentro de estas vías se encuentra el servicio de información estadística del Departamento de Estadística, que puede ser utilizado por los usuarios como medio para trasladar sugerencias al Banco de España, aunque su uso es mayoritariamente consultivo.

En este contexto, el Departamento de Estadística del Banco de España decidió poner en marcha una encuesta sobre la satisfacción de los usuarios de su oferta estadística como forma de dar respuesta a las dos cuestiones anteriores.

En la siguiente sección se ofrecen los aspectos más importantes del diseño y de la implementación de la encuesta de satisfacción, mientras que la tercera sección está

dedicada a presentar los resultados obtenidos. La cuarta y última sección presenta las conclusiones alcanzadas. Adicionalmente se presentan diversos anejos, entre los que hay que destacar los anejos 6 y 7, que contienen los resultados detallados de la encuesta.

## 2 La encuesta

### 2.1 LA POBLACIÓN OBJETIVO DE LA ENCUESTA

El interés principal de la encuesta es conocer las opiniones de los profesionales de la economía que hacen un uso más o menos intensivo de las estadísticas del Banco de España. Sin embargo, también es relevante recoger la percepción del público en general sobre esas estadísticas.

Para garantizar la obtención de la opinión del primer tipo de usuarios, se identificó a profesionales en el ámbito de la economía y se les invitó a participar en la encuesta. El total de invitaciones enviadas con éxito fue de 2.385. A este grupo se le denomina en esta nota «usuarios invitados», dado que recibieron una invitación personal para participar.

Paralelamente, se incluyó un enlace a la encuesta en distintas páginas del sitio web del Banco de España. Mediante esta vía se pretendía recopilar las opiniones de aquellos profesionales de la economía no considerados en el grupo anterior y las opiniones del público en general. A este grupo se le denomina en este documento «usuarios vía web».

Dado el distinto perfil que podían presentar los dos grupos de usuarios, con una mayor posible presencia de público general en el caso de la encuesta vía sitio web, se decidió que la encuesta dirigida a estos usuarios fuese más resumida, excluyendo el bloque de preguntas sobre la producción estadística, que solo se planteó a los usuarios invitados.

### 2.2 DISEÑO DE LA ENCUESTA

El diseño de la encuesta se basó en cuatro consideraciones fundamentales:

- La conveniencia de que tuviera un bajo coste de respuesta para el usuario.
- Suficiente detalle para poder extraer resultados de utilidad.
- Dar la posibilidad al usuario de aportar opiniones y sugerencias.
- Garantizar el anonimato total de las respuestas.

En cuanto a las preguntas incluidas en la encuesta, estas se agruparon en cuatro bloques:

- a) Caracterización del usuario. El objetivo de este bloque era determinar las características de los usuarios, con el fin adicional de enriquecer el análisis de resultados. Además se preguntaba por el grupo de estadísticas que habitualmente consultaban, lo cual permitiría dirigir las cuestiones siguientes sobre producción y difusión estadística únicamente hacia las estadísticas que eran de interés para el encuestado.
- b) Satisfacción con la producción estadística. En este bloque se planteaban cuestiones sobre el contenido de la producción estadística para aquellas estadísticas elegidas anteriormente. Estas cuestiones únicamente se dirigieron a los usuarios invitados.
- c) Satisfacción con la difusión estadística. Al igual que en el bloque b), se preguntaba sobre cada una de las estadísticas de interés para el usuario,

pero esta vez en relación con su satisfacción con el modo en el que dicha estadística se pone a su disposición.

- d) Satisfacción general. En este bloque, el usuario valoraba de forma global la oferta estadística del Banco de España. Además, se incluían algunas cuestiones concretas referidas al conjunto de las estadísticas.

La relación detallada de las preguntas incluidas en la encuesta puede encontrarse en el anejo 1.

En muchas de las cuestiones se ofreció al usuario la posibilidad de complementar o puntualizar su respuesta, mediante un apartado de texto libre, además de un apartado final para comentarios generales.

En el anejo 2 pueden encontrarse detalles sobre la puesta en marcha de la encuesta y la participación.

### 3 Resultados de la encuesta

El total de participantes en la encuesta fue de 596, de los que 428 correspondieron a usuarios invitados y 168 al resto.

#### 3.1 CONSIDERACIONES PREVIAS A LOS RESULTADOS

Previamente al análisis de los resultados de la encuesta se realizó una tarea de depuración de aquellos usuarios cuyas respuestas presentaban sesgos positivos en las respuestas (sesgo de consentimiento) y respuestas incoherentes. El total de usuarios excluidos de los resultados fue de 58. El anejo 3 recoge de forma detallada los criterios de depuración seguidos.

##### 3.1.1 Depuración de usuarios

##### 3.1.2 Tratamiento de la no respuesta

En las cuestiones en las que se ofrecía a los encuestados una escala de valoración, uno de los valores posibles era «No sabe/No contesta» (NS/NC), con objeto de no obligar al encuestado a dar su opinión, bien porque no quería expresarla, bien porque consideraba que no tenía criterio para dar una respuesta oportuna. Este tipo de respuesta fue elegida por diversos encuestados y además de forma desigual entre las cuestiones y grupos de estadísticas.

Por otro lado, además de las respuestas anteriores también se han producido «no respuestas», es decir, el encuestado no marcó ninguna de las opciones que se le planteaban.

Ambos tipos de respuesta o no respuesta pueden afectar a la comparación entre las cuestiones y entre grupos de estadísticas, al haberse producido de forma muy desigual. Para facilitar la comparación, estas respuestas no son consideradas en el análisis de aquellas cuestiones en las que están presentes<sup>1</sup>.

##### 3.1.3 Fatiga de las respuestas

La implementación de una encuesta con un cuestionario excesivamente largo no solo tiene el inconveniente de que puede conducir a un mayor abandono de la encuesta cuando esta aún no está finalizada, sino que también puede provocar el cansancio del usuario sesgando sus respuestas (posiblemente, más negativa que positivamente) conforme avanza el cuestionario. En el anejo 4 se analiza el valor medio que han ido tomando las respuestas en el orden en el que fueron planteadas. Según los resultados

<sup>1</sup> Esta forma de actuar se conoce como *Pairwise* en la literatura de las encuestas. Otras opciones podrían haber sido: eliminar al usuario de toda la encuesta (*Listwise*) o estimar la respuesta, bien mediante la media, bien mediante regresión, o bien mediante la respuesta dada por el usuario más parecido en el resto de las cuestiones.

obtenidos, no se aprecia que exista un sesgo de este tipo en los resultados que se van a analizar.

### 3.2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Los resultados que se presentan a continuación se basan en la agregación de todos los usuarios, tanto de los invitados como del resto. Esta agregación de usuarios afecta a las características de los usuarios, a las cuestiones generales y a las cuestiones relativas a la difusión estadística. La valoración de la producción estadística queda exclusivamente en manos del grupo de los usuarios invitados.

La agregación de los usuarios en términos de la valoración de la difusión estadística y de las cuestiones generales planteaba, *a priori*, el problema de unir dos grupos (invitados y vía web) cuya naturaleza podía ser distinta. El análisis de las respuestas indica que su distribución es similar entre ambos grupos (véase anejo 5), de forma que su agregación no introduce distorsiones en los resultados. En cualquier caso, en el anejo 6 (anejo estadístico) se presentan los resultados desagregados y detallados para ambos grupos de usuarios.

En el siguiente apartado se presenta un resumen de los resultados generales, mientras que en los posteriores se ofrece un análisis más detallado.

#### 3.2.1 Resumen de resultados

El perfil del usuario tipo<sup>2</sup> que respondió a la encuesta sería (véase gráfico 3.1):

- del grupo de universidad;
- con una finalidad de la consulta de las estadísticas orientada al análisis económico y a la investigación;
- que accede mensualmente a los datos;
- que conoce la publicación de las estadísticas a través del sitio web del Banco de España accediendo cuando lo necesita;
- que se descarga los archivos en formato CSV, y
- que consulta las estadísticas de tipo de interés y tipos de cambio y las de indicadores económicos generales.

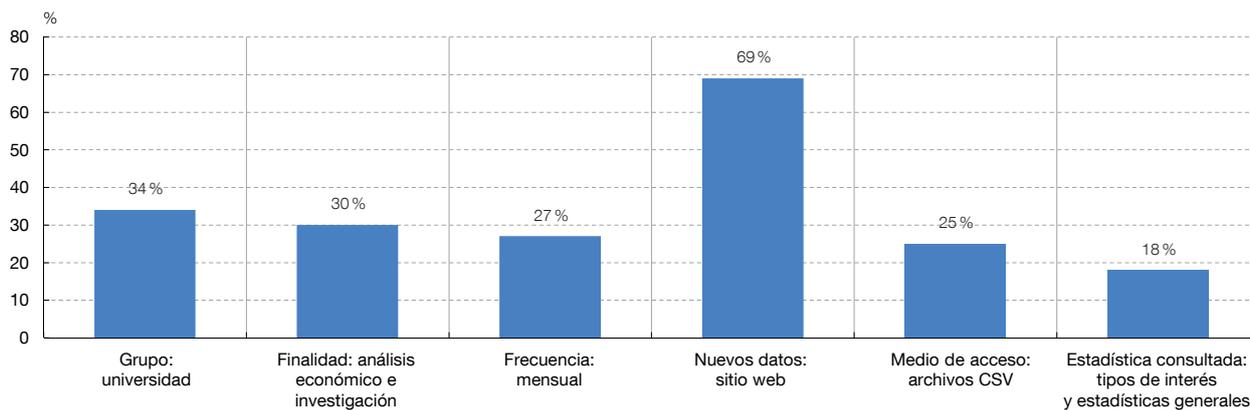
En cuanto al nivel de satisfacción con determinados aspectos de las estadísticas del Banco de España, en el gráfico 3.2 se presentan, ordenados de mayor a menor, el peso de las respuestas de nivel de satisfacción «Alto» o «Muy alto» con respecto al total de respuestas (excluyendo las correspondientes a no sabe/no contesta).

En todos los casos, el grado de aceptación es superior al 50 %, y alcanza hasta el 85 % en el caso de la confianza en la estadística. Conviene destacar el alto nivel de valoración en cuanto a la satisfacción general, con un 78 %.

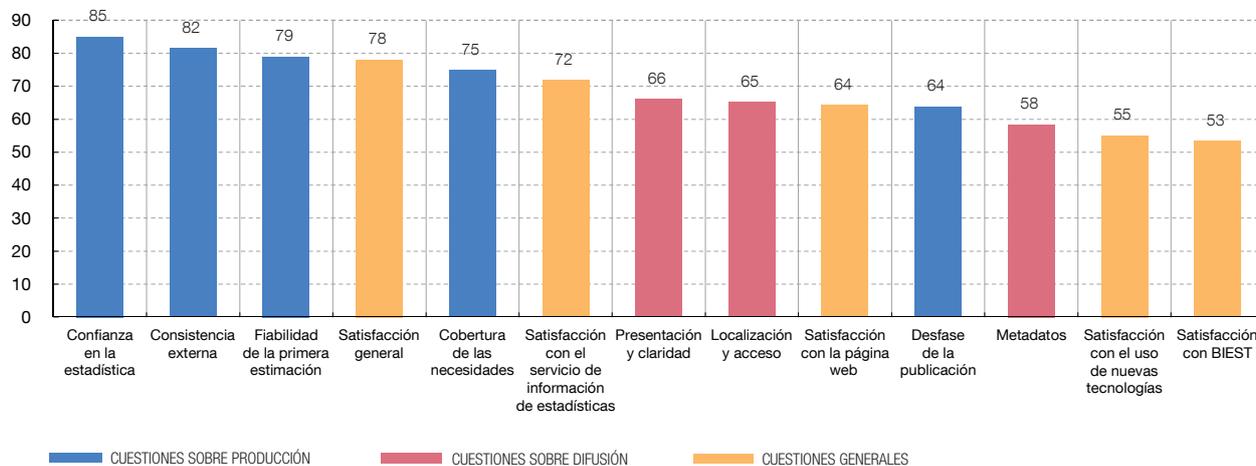
Otra de las características que se observan en ese gráfico es una cierta concentración por grupos de preguntas. En efecto, las cuestiones relativas a la producción estadística tienden a ser mejor valoradas que las cuestiones relativas a la difusión y a las cuestiones

---

<sup>2</sup> Usuario tipo definido según la respuesta más frecuente (moda) en cada una de las cuestiones de la encuesta sobre las características de los usuarios,



FUENTE: Banco de España.



FUENTE: Banco de España.

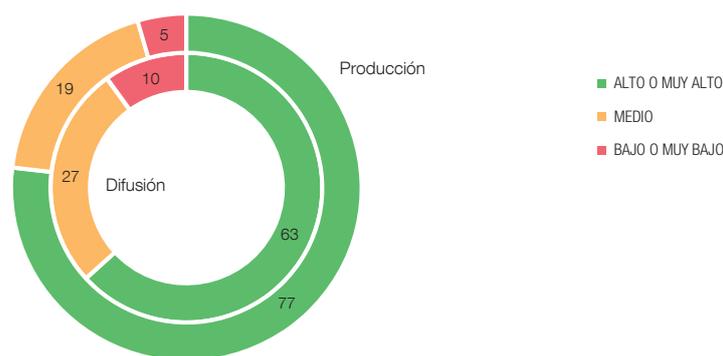
generales, que en realidad se encuentran muy relacionadas con la propia difusión, a excepción del desfase en la publicación<sup>3</sup>.

La mayor valoración de la producción frente a la difusión también se aprecia cuando se toman resultados agregados, como en el gráfico 3.3. En él claramente se aprecia que, mientras que el 77 % de las respuestas reflejaban un nivel de satisfacción alto o muy alto con la producción estadística, este porcentaje se reduce al 63 % en el caso de la difusión. Además, el peso de las valoraciones bajas o muy bajas para la difusión, aunque reducido, duplica al de las correspondientes a la producción.

Esta desigual percepción de los usuarios en favor de la producción es el aspecto más importante de los resultados de la encuesta, indicando que es en la difusión donde más se deberían concentrar los esfuerzos de mejora.

A continuación se analizan más detalladamente los resultados de la encuesta, siempre en términos agregados, comenzando por las características de los usuarios, siguiendo con

<sup>3</sup> Este aspecto será discutido con mayor detalle más adelante.



FUENTE: Banco de España.

las cuestiones generales de la encuesta, las relativas a la producción estadística y, para finalizar, las orientadas a la difusión.

### 3.2.2 Características de los usuarios

Como complemento a la descripción del usuario tipo que se comentó anteriormente en el resumen de resultados, a continuación se proporcionan más detalles sobre distintos aspectos de las características de los usuarios.

#### 3.2.2.1 Grupo de usuario

El objetivo de esta pregunta era la segmentación de los usuarios según la institución a la que pertenecían. La universidad (34 %) ha correspondido al grupo más numeroso (véase gráfico 3.4), seguido de la Administración Pública (19 %) y de las entidades financieras (13 %). A continuación se encuentran el grupo de particulares (10 %), que podría ser asimilado al público en general (no necesariamente profesional de la economía), y el de otros (9 %). Cabe destacar que a aquellos participantes que se incluían en el grupo «Otro» se les pedían más detalles sobre su adscripción profesional, resultando una mayor presencia de abogados, consultores y personal de organizaciones empresariales.

Con respecto a los grupos de prensa y medios y de proveedores de datos, hay que señalar que su reducido peso en el conjunto de la encuesta no significa necesariamente que estos grupos se encuentren subrepresentados, ya que corresponden a grupos profesionales de tamaño reducido.

En definitiva, parece que, dentro de los participantes en la encuesta, la universidad es el principal grupo consumidor de estadísticas, seguido a cierta distancia por las Administraciones Públicas y, ya en otro nivel, por las entidades financieras, particulares y resto.

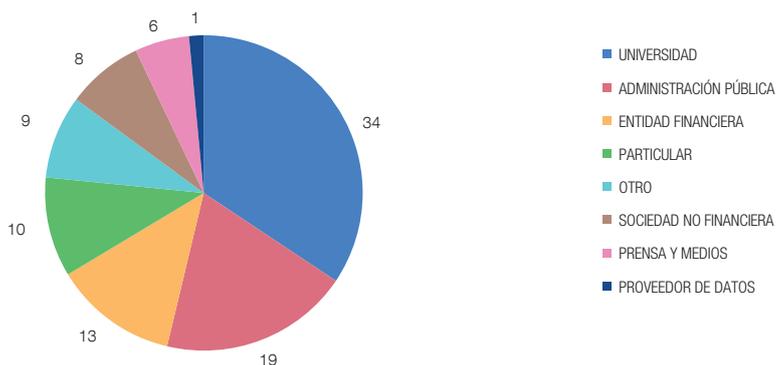
A continuación se presentan los demás aspectos que permiten caracterizar a los usuarios que respondieron a la encuesta, estratificados por los grupos considerados en esta pregunta.

#### 3.2.2.2 Finalidad de las consultas

Entre las distintas finalidades de las consultas de las estadísticas del Banco de España, destacan el análisis económico (30 %) (véase gráfico 3.5), la investigación (30 %) y la información general (19 %). La importancia global de la finalidad investigadora se encuentra muy condicionada por el gran peso de los usuarios del grupo «Universidad», para los que la investigación es la finalidad más común, con un 55 %.

DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS SEGÚN SU GRUPO (%)

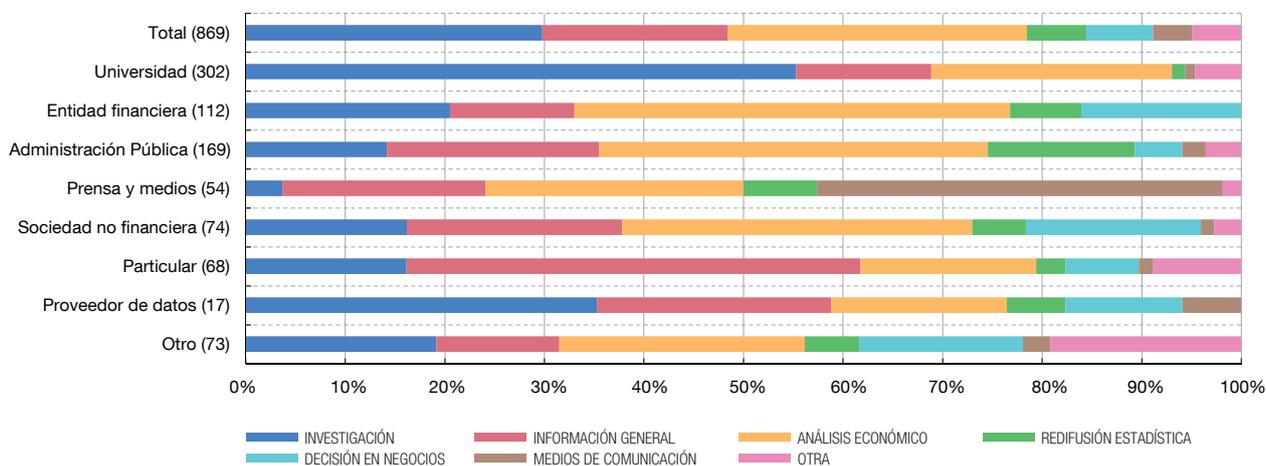
GRÁFICO 3.4



FUENTE: Banco de España.

DISTRIBUCIÓN DE LOS USUARIOS POR GRUPO Y FINALIDAD DE LA CONSULTA

GRÁFICO 3.5



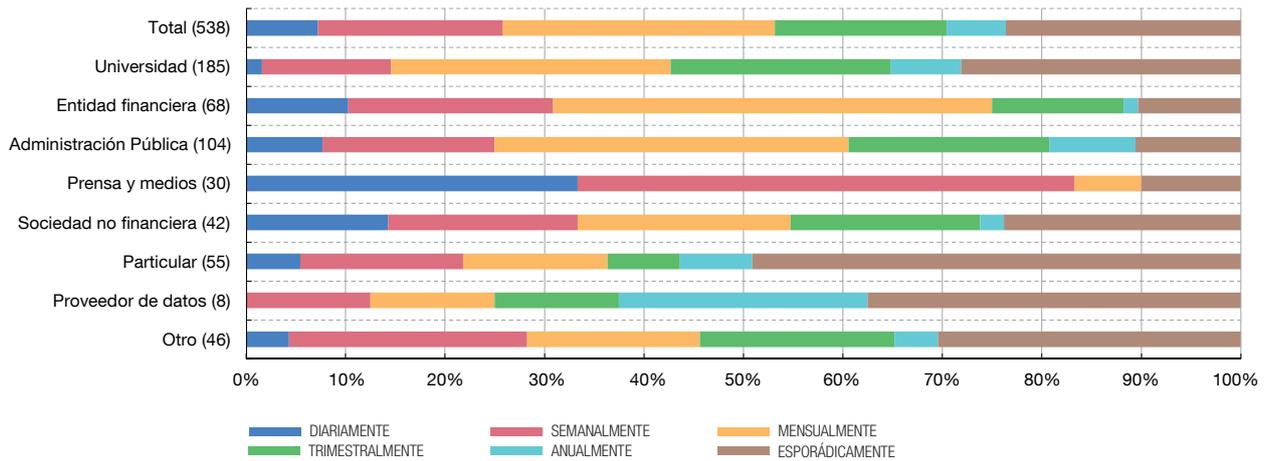
FUENTE: Banco de España.

NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría. Al corresponder a una pregunta con respuesta múltiple, el número de respuestas puede ser muy superior al de usuarios que respondieron a la encuesta.

El análisis económico es la finalidad más presente en las entidades financieras, la Administración Pública, las sociedades no financieras y en el grupo «Otro». Cabe destacar que dentro de este último grupo predominaba la finalidad de docencia entre aquellos usuarios que ofrecieron más detalles en su respuesta.

La información general es la tercera finalidad en importancia, siendo mayoritaria en el caso del grupo de particulares y relevante (con un peso de más del 20 %) en los grupos de Administración Pública, prensa y medios, sociedades no financieras y proveedores de datos.

El resto de finalidades muestra una presencia reducida (pesos por debajo del 10 % para el total de usuarios). Entre ellas, resulta interesante observar que el 15 % de los usuarios de la Administración Pública utiliza las estadísticas para su redifusión y que más del 15 % de usuarios de las entidades financieras y de las sociedades no financieras las utiliza para la toma de decisiones en los negocios.



FUENTE: Banco de España.

NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría.

### 3.2.2.3 Frecuencia de las consultas

Las consultas por los usuarios de las estadísticas del Banco de España son relativamente frecuentes, ya que un 53 % del total de participantes en la encuesta lo hace al menos una vez al mes (véase gráfico 3.6), mientras que cabe destacar que un 30 % manifiesta acceder a las estadísticas esporádicamente, sin una frecuencia determinada.

Tomando como referencia, de nuevo, las frecuencias diaria, semanal y mensual en su conjunto, son los usuarios de prensa y medios, seguidos de los de entidades financieras, Administración Pública y sociedades no financieras, quienes acceden con más asiduidad. El resto de grupos muestra un peso inferior al 50 %, siendo los menos frecuentes los particulares y los proveedores de datos.

### 3.2.2.4 Canales utilizados para conocer cuándo se publican las estadísticas

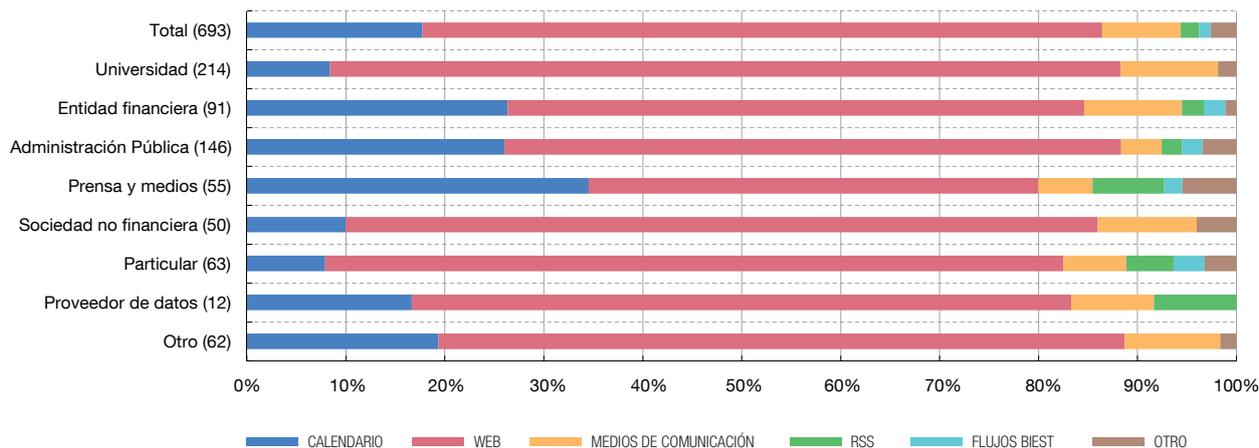
A la hora de conocer los canales que utilizan los usuarios para saber cuándo se publican las estadísticas, se dieron distintas opciones de encuadre (véase gráfico 3.7). Desde aquellas que permiten una mayor planificación, como los calendarios de difusión, hasta aquellas que son más espontáneas, como la consulta directa en la página web para comprobar si hay nuevos datos, pasando por otras opciones que permiten conocer las novedades en tiempo real, como, por ejemplo, el canal RSS<sup>4</sup> integrado en BIEST<sup>5</sup>, los flujos de publicación de BIEST o a través de los medios de comunicación. Además, se incluyó la opción de respuesta libre («Otros»). Estas opciones no eran excluyentes, pudiendo seleccionarse varias de ellas.

Los resultados señalan que el método más utilizado por los usuarios para conocer cuándo se publican las estadísticas es el acceso al sitio web del Banco de España cuando lo necesitan, con un 69 % (véase gráfico 3.7). El calendario de difusión, por su parte, es empleado por el 18 % de los usuarios, mientras que el resto de canales tiene una presencia del 11 % en su conjunto.

El predominio del acceso al sitio web se reproduce entre los distintos grupos de usuarios, aunque es algo menos relevante para algunos de ellos, como prensa y medios,

4 Siglas de *Really Simple Syndication*. Esta tecnología permite al usuario recibir directamente en su ordenador notificaciones sobre novedades, sin necesidad de visitar la página web.

5 Sistema de «búsqueda de información estadística del Banco de España».



FUENTE: Banco de España.

NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría. Al corresponder a una pregunta con respuesta múltiple, el número de respuestas puede ser muy superior al de usuarios que respondieron a la encuesta.

Administración Pública y entidades financieras, para los que el calendario de difusión cobra más relevancia que para el resto, aunque siempre menor que el acceso al sitio web.

### 3.2.2.5 Medios utilizados para acceder a las estadísticas

Las opciones disponibles para los participantes en la encuesta fueron: las notas de prensa, los cuadros en formato PDF, las publicaciones completas en PDF, los archivos en formato CSV, los archivos en formato Stata<sup>6</sup>, BIEST y el servicio de información de estadísticas del Banco de España. Estas opciones no eran excluyentes, pudiendo seleccionarse más de una.

El medio para acceder a las estadísticas con mayor presencia son los archivos en formato CSV (25 %), seguido de los cuadros en PDF (22 %) y las publicaciones completas en el mismo formato (20 %)<sup>7</sup>. El resto de medios se encuentra a cierta distancia de los anteriores, con un peso igual o inferior al 12 % (véase gráfico 3.8).

Los resultados anteriores se reproducen, en general, para los distintos grupos de usuarios, aunque con excepciones. En efecto, el grupo de prensa y medios utiliza las notas de prensa como el medio preferido, mientras que, para sociedades no financieras, particulares y el grupo de otros, los cuadros en formato PDF son el medio preferido.

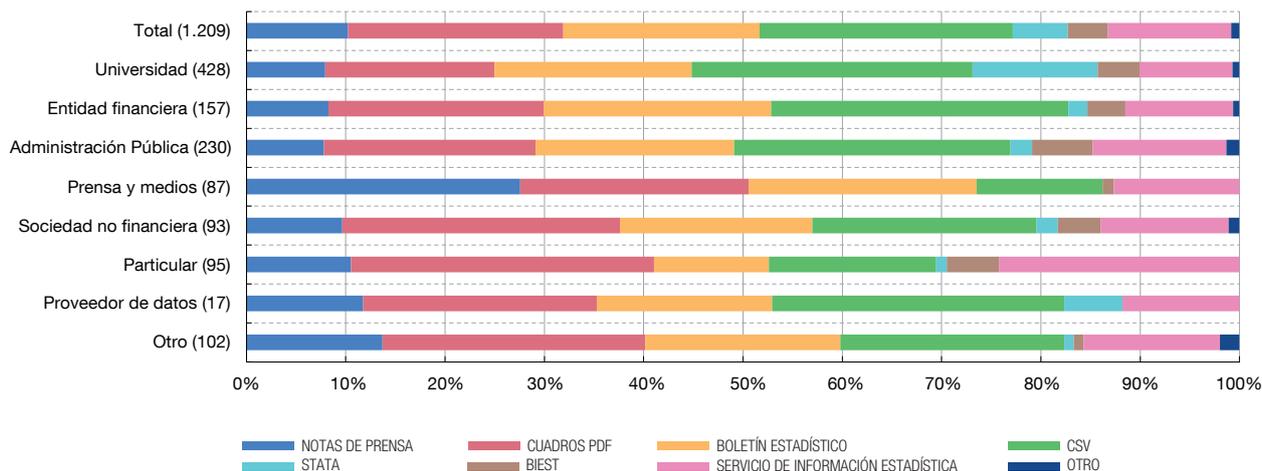
### 3.2.2.6 Grupos de estadísticas que se utilizan

La última pregunta dentro de la caracterización de los usuarios era la relativa a las estadísticas que el usuario consulta. Como en casos anteriores, las respuestas no eran excluyentes, pudiendo elegirse varias de ellas. Las respuestas a esta pregunta se utilizaban posteriormente para plantear las cuestiones sobre producción y difusión solo sobre aquellas estadísticas que eran de interés del usuario.

Un primer resultado de esta cuestión es que los usuarios consultan 3,2 estadísticas en promedio del total. No obstante, este dato varía significativamente considerando el grupo

<sup>6</sup> Este formato solo puede utilizarse en la descarga de la Encuesta Financiera de las Familias.

<sup>7</sup> Probablemente, la distinción entre la publicación en formato PDF y los cuadros en formato PDF no haya quedado muy clara entre los usuarios y puede haber confusión en la respuesta, por lo que se recomienda interpretarla de forma conjunta.



FUENTE: Banco de España.

NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría. Al corresponder a una pregunta con respuesta múltiple, el número de respuestas puede ser muy superior al de usuarios que respondieron a la encuesta.

de usuarios. Así, mientras que los particulares consultan 2,1 estadísticas, el grupo de prensa y medios lo hace con 4,7.

Es importante subrayar que la utilización de esta cuestión para valorar la importancia relativa de cada estadística dentro de la oferta del Banco de España debe hacerse con suma cautela. Se debe tener en cuenta que los resultados obtenidos vienen a reflejar exclusivamente la composición del conjunto de participantes en la encuesta, la cual puede diferir de la estructura de la población de usuarios de las estadísticas del Banco de España<sup>8</sup>.

El gráfico 3.9 muestra los resultados obtenidos en este aspecto para el conjunto de participantes. Así, las estadísticas más consultadas son los indicadores económicos generales (18%), especialmente para el grupo de universidad y de prensa y medios, así como las estadísticas de tipos de interés y tipo de cambio (18%), con mayor presencia en los grupos de Administración Pública, sociedades no financieras, el grupo de otros y, sobre todo, en el de particulares. Las estadísticas de instituciones financieras son las más nombradas por los miembros del grupo de entidades financieras.

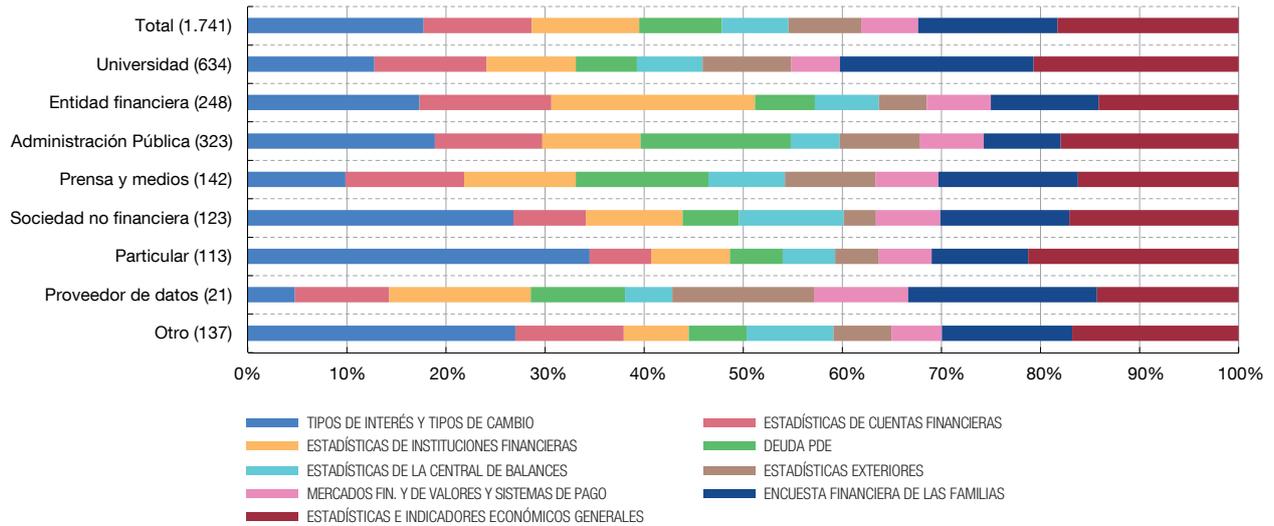
3.2.3 Resultados de las cuestiones generales

Este bloque de cuestiones recogía aquellas preguntas que, sin corresponder a las características de los usuarios, no estaban asociadas a una estadística en particular. En concreto, se preguntaba sobre la satisfacción en términos generales con las estadísticas del Banco de España, con su sitio web, con el uso de nuevas tecnologías en el acceso a las estadísticas del Banco de España, con el servicio de información de estadísticas y con la herramienta BIEST.

3.2.3.1 Satisfacción general con las estadísticas del Banco de España

Esta cuestión tenía como objetivo recoger la valoración global que el usuario da a la calidad de las estadísticas del Banco de España en su conjunto, sin particularizar en ninguna estadística ni ningún aspecto en concreto. La calificación media es bastante alta, ya que el 78% de los usuarios declara que su nivel de satisfacción es alto o muy alto. Tan solo el 5% declara que sea bajo o muy bajo (véase gráfico 3.10).

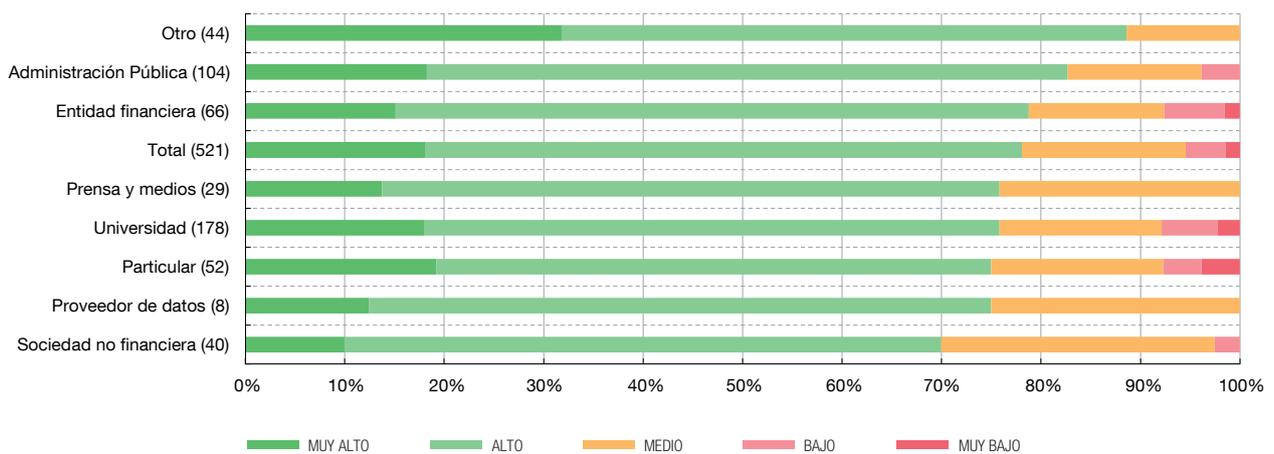
<sup>8</sup> Esta cautela debe aplicarse al conjunto de resultados de la encuesta, pero cobra más relevancia en este aspecto concreto.



FUENTE: Banco de España.

NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría. Al corresponder a una pregunta con respuesta múltiple, el número de respuestas puede ser muy superior al de usuarios que respondieron a la encuesta.

NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL POR GRUPO DE USUARIO



FUENTE: Banco de España.

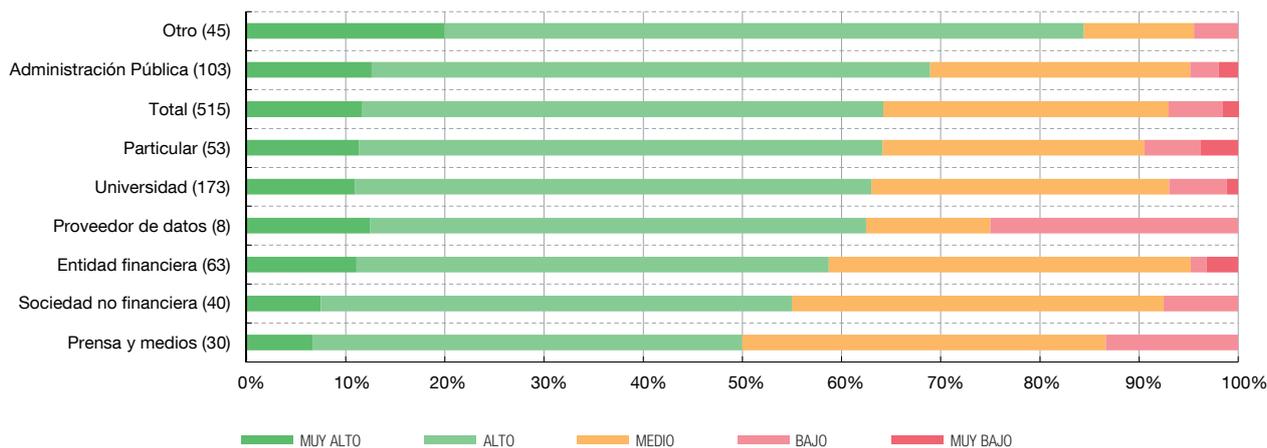
NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría.

Esta alta valoración es común a los distintos grupos de usuarios, con un mínimo del 70 % para el grupo de las sociedades no financieras y un máximo del 89 % para los usuarios de la categoría «Otro». El carácter heterogéneo de este último grupo (en el que confluyen distintas adscripciones profesionales, conocidas o no) dificulta la deducción de los motivos que puede haber detrás de estas valoraciones tan positivas.

Si se consideran aquellos usuarios con una valoración negativa (niveles de satisfacción bajo o muy bajo), estos se concentran en los grupos de universidad, entidades financieras y particulares, donde superan el 7 %.

3.2.3.2 Satisfacción general con la web del Banco de España

En concreto, esta cuestión giraba en torno a la página general de la sección de Estadísticas de la web del Banco de España. El nivel de satisfacción no es tan alto como en otros



FUENTE: Banco de España.

NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría.

apartados, con un 64 % de los usuarios manifestando una valoración alta o muy alta (véase gráfico 3.11).

Este resultado es coherente con los resultados obtenidos en el apartado de difusión, ya que, aunque esté encuadrada dentro de las cuestiones generales, la valoración de la página web está claramente relacionada con esta.

Por otro lado, al contrario de lo que ocurría con la cuestión sobre satisfacción general, las valoraciones sobre la página web se distribuyen de forma muy desigual entre los distintos grupos de usuarios. Así, en el extremo superior, los usuarios del grupo «Otro» muestran un 84 % de valoraciones altas o muy altas, mientras que en el grupo de prensa y medios únicamente lo hace el 50 %.

En cuanto a las valoraciones negativas, destacan los proveedores de datos, con un 25 % de valoraciones bajas o muy bajas, si bien el número de observaciones es muy reducido (en concreto, se trata de únicamente 2 usuarios); los grupos de prensa y medios, con un 13 %, y el de particulares, con un 9 %.

3.2.3.3 Valoración del uso de nuevas tecnologías en el acceso a las estadísticas del Banco de España

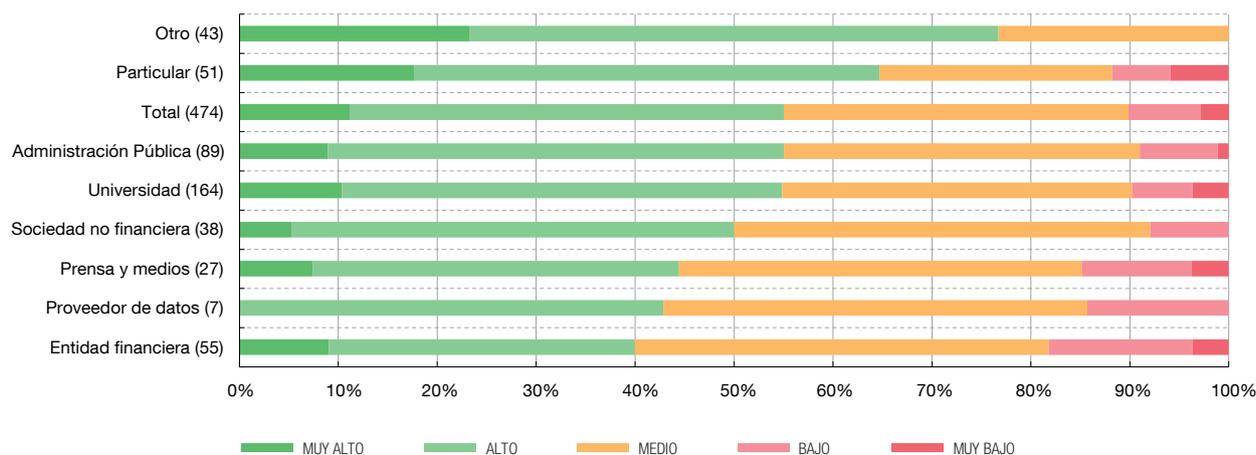
El objetivo de esta cuestión era conocer la valoración del usuario sobre el uso del Banco de España de las nuevas tecnologías para ofrecer la información estadística.

El resultado obtenido es uno de los más bajos de la encuesta, dado que únicamente el 55 % del total de usuarios participantes declaró un nivel de satisfacción alto o muy alto (véase gráfico 3.12). Además, hasta tres grupos de usuarios (prensa y medios, proveedores de datos y entidades financieras) han registrado resultados por debajo del 50 %. Al mismo tiempo, esta cuestión es la que muestra un mayor peso de valoraciones negativas, las cuales superan en cinco de los ocho grupos de usuarios el 10 % de respuestas.

3.2.3.4 Valoración del servicio de información de estadísticas

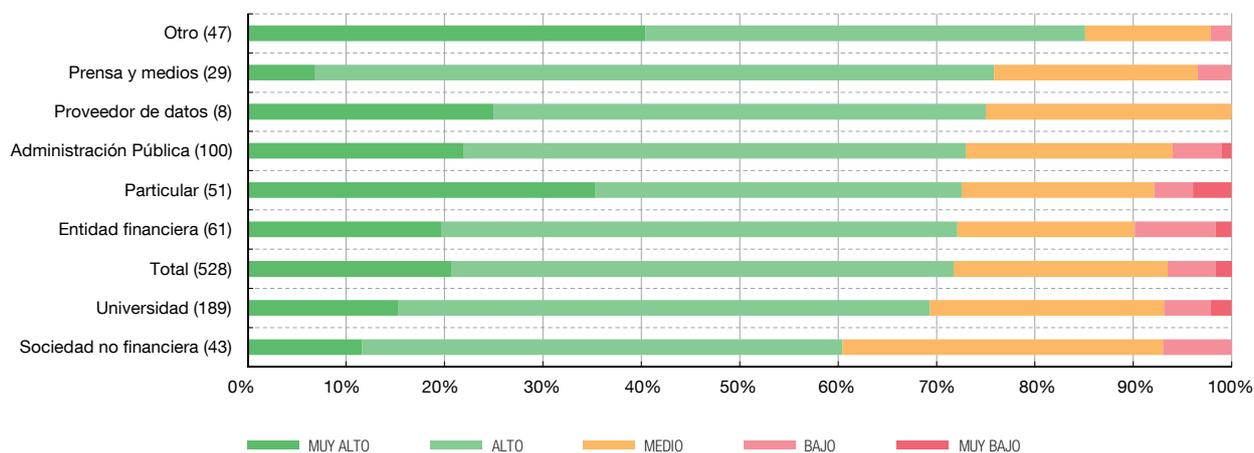
La valoración del servicio de información de estadísticas se sitúa dentro de las cuestiones mejor valoradas por los usuarios, con un 72 % (véase gráfico 3.13), tras los asuntos sobre la producción y la satisfacción general.

Como ya sucedía en las cuestiones generales anteriores, el grupo de otros es el que presenta una valoración más alta (85 %), mientras que las sociedades no financieras (60 %)



FUENTE: Banco de España.

NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría.



FUENTE: Banco de España.

NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría.

se encuentran en el lado opuesto, como grupo con valoración más reducida. Por su parte, las entidades financieras constituyen el grupo que muestra un mayor descontento, con un 10 % de valoraciones bajas o muy bajas.

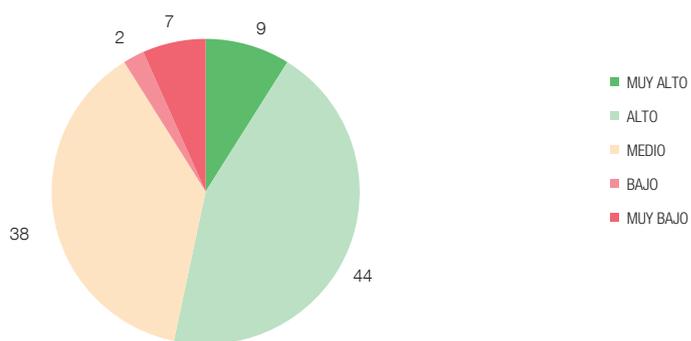
### 3.2.3.5 Valoración de la herramienta BIEST

La última cuestión de carácter general se refería a la valoración de la herramienta BIEST. La pregunta únicamente se dirigía a aquellos usuarios que declararon que utilizaban esta herramienta como medio de acceso a los datos. El resultado es que únicamente se cuenta con un total de 49 usuarios, lo que aconseja no abordar el cruce de esta pregunta con las características de los usuarios.

Los resultados globales (véase gráfico 3.14) muestran que el 53 % tiene un nivel de satisfacción alto o muy alto, mientras que el 9 % declara tenerlo bajo o muy bajo.

### 3.2.4 Resultados de la valoración de la producción estadística

La calidad de la producción estadística es un concepto multidimensional, que incluye rasgos como la cobertura de las necesidades de información, la confianza en las



FUENTE: Banco de España.

estadísticas, la fiabilidad que se le da a la primera publicación, la proximidad entre la fecha de publicación de una estadística y su período de referencia, y la coherencia con otras estadísticas. Estos rasgos se encuentran dentro de los principios del «Compromiso público del Sistema Europeo de Bancos Centrales (SEBC) en relación con las Estadísticas Europeas».

A diferencia de las cuestiones generales y las relativas a las características de los usuarios, las cuestiones sobre producción estadística, al igual que las relativas a la difusión, se plantean para cada grupo de estadísticas previamente seleccionado por el participante en la encuesta. Estas cuestiones sobre producción únicamente fueron planteadas a los usuarios invitados.

3.2.4.1 Cobertura de las necesidades de información

Uno de los aspectos fundamentales en el concepto de calidad es que las necesidades del usuario queden cubiertas. Es en este sentido en el que se desarrolla esta pregunta.

El grado de satisfacción en la cobertura de las necesidades de los usuarios es, en términos globales, elevado, con un 77 % de respuestas con valoración alta o muy alta (véase gráfico 3.15). Por grupos de usuarios, los proveedores de datos son los que se declaran más satisfechos (82 %), mientras que en el polo opuesto se sitúan las sociedades no financieras (67 %) y los particulares (63 %).

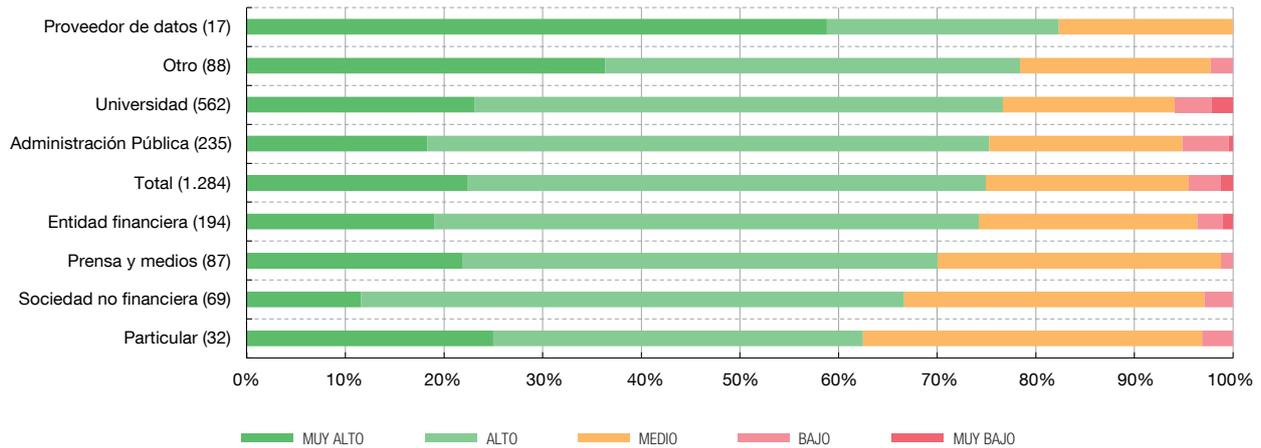
En términos de los grupos de estadísticas, en todos los casos se supera el 60 % de valoraciones altas o muy altas (véase gráfico 3.16). Destacan las estadísticas de deuda PDE, tipos de interés y tipos de cambio y estadísticas e indicadores económicos generales, que superan el 80 % de valoraciones positivas. En el polo opuesto, las estadísticas de instituciones financieras obtienen la valoración positiva más baja, con un 63 %, así como las valoraciones más negativas (11 % entre bajas y muy bajas).

3.2.4.2 Confianza en la estadística

Todos los aspectos abordados en esta encuesta son relevantes para valorar la calidad percibida por los usuarios de las estadísticas del Banco de España. Sin embargo, la satisfacción general y la confianza en la estadística son las cuestiones que parecen marcar la reputación de la institución. Como ya se comentó anteriormente, el nivel de satisfacción general ha sido elevado (78 %). Este resultado se ve reforzado por el obtenido en la confianza en la estadística, con un 85 % de respuestas con nivel de satisfacción alto o muy alto (véase gráfico 3.17), siendo la cuestión más valorada en toda la encuesta.

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA COBERTURA DE LAS NECESIDADES POR GRUPO DE USUARIO

GRÁFICO 3.15

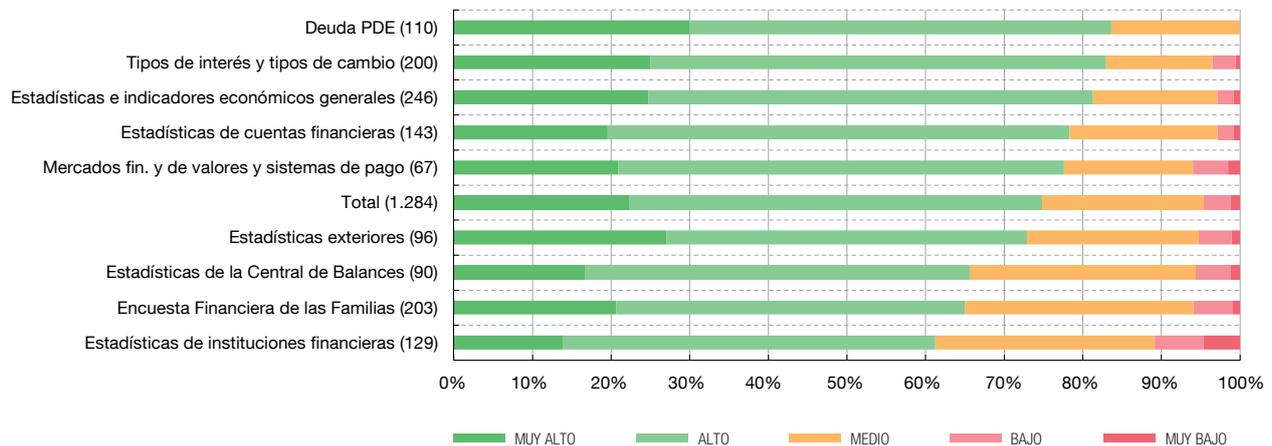


FUENTE: Banco de España.

NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría. Un usuario puede responder varias veces, dependiendo del número de grupos de estadísticas que seleccionó.

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA COBERTURA DE LAS NECESIDADES POR GRUPO DE ESTADÍSTICA

GRÁFICO 3.16



FUENTE: Banco de España.

NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría. Un usuario puede responder varias veces, dependiendo del número de grupos de estadísticas que seleccionó.

Por grupos de usuarios, los resultados muestran, en sus extremos, un patrón similar a la cuestión anterior sobre necesidades de los usuarios: mientras que los proveedores de datos son los más satisfechos, las sociedades no financieras y los particulares son los que menos (aunque con un valor del 75 %).

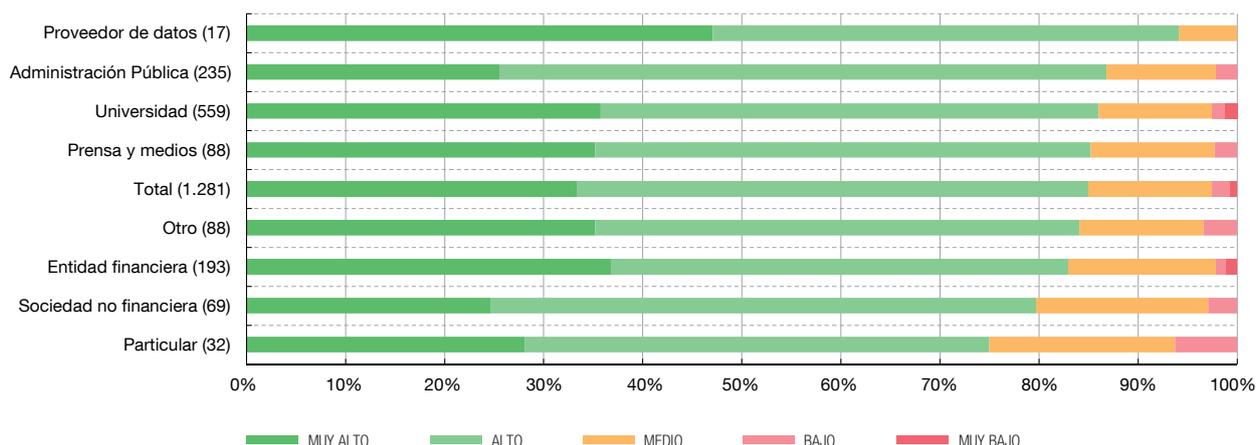
En términos de grupos de estadísticas, prácticamente todas superan el 85 % de valoraciones altas y muy altas (véase gráfico 3.18). Las excepciones corresponden a la Encuesta Financiera de las Familias y a las estadísticas de Central de Balances, aunque siempre por encima del 76 % de valoraciones positivas. Este resultado coincide con el hecho de que la construcción de ambas estadísticas tiene una naturaleza diferente al resto, al basarse en encuestas de no obligado cumplimiento.

3.2.4.3 Fiabilidad de la primera publicación del dato

La fiabilidad se refiere a la concordancia entre el valor revisado de una estadística específica con el valor inicial publicado. Esta cuestión, al igual que el resto relativo a la producción, ha recibido una alta valoración positiva (un 79 %) (véase gráfico 3.19).

## CONFIANZA EN LA ESTADÍSTICA POR GRUPO DE USUARIO

GRÁFICO 3.17

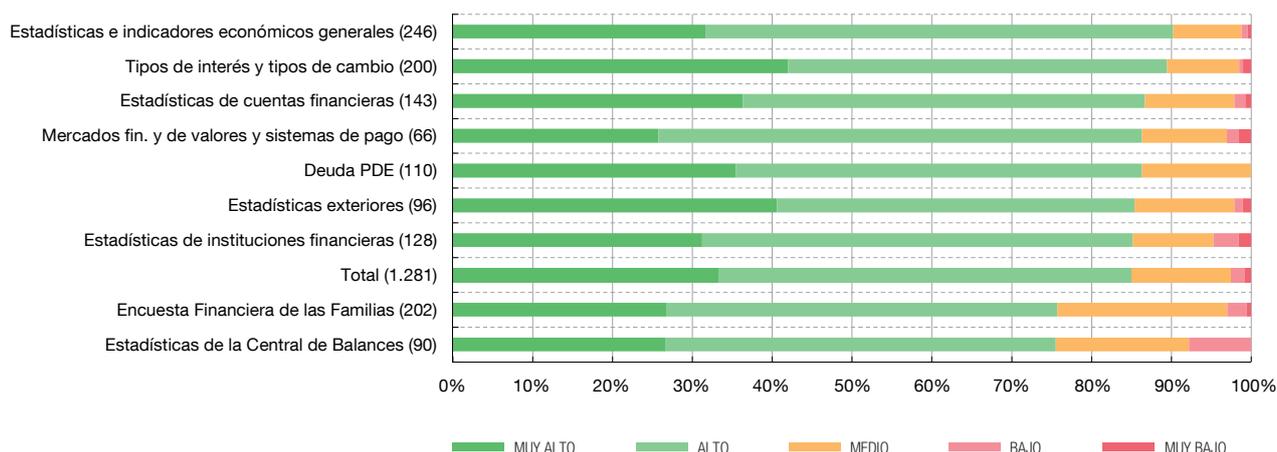


FUENTE: Banco de España.

NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría. Un usuario puede responder varias veces, dependiendo del número de grupos de estadísticas que seleccionó.

## CONFIANZA EN LA ESTADÍSTICA POR GRUPO DE ESTADÍSTICA

GRÁFICO 3.18



FUENTE: Banco de España.

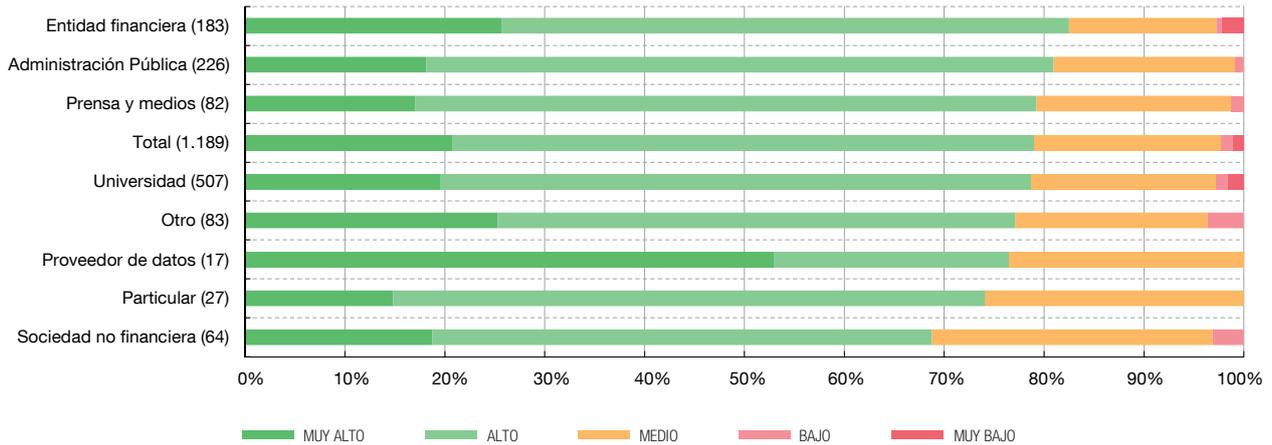
NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría. Un usuario puede responder varias veces, dependiendo del número de grupos de estadísticas que seleccionó.

Por grupos de usuarios, las entidades financieras son las que otorgan una valoración más alta (83 %), mientras que los grupos con valoración más baja son, de nuevo, los particulares y las sociedades no financieras (74 % y 69 %, respectivamente).

El grupo de estadísticas de deuda PDE (84 %) y el de tipos de interés y tipos de cambio (82 %) son los que arrojan la valoración más positiva en esta cuestión (véase gráfico 3.20), a lo que ayuda en el segundo caso el hecho de que los tipos de cambio no sufren revisiones periódicas. El grupo de las estadísticas de la Central de Balances, por el contrario, es el que ofrece una menor proporción de valoraciones positivas (71 %). Este resultado puede derivarse del hecho de que los primeros datos que publica esta estadística corresponden a datos trimestrales, con una muestra de empresas basada únicamente en las de mayor dimensión, y que se ven corregidos posteriormente en las estimaciones anuales al incluir en la muestra las pequeñas y medianas empresas.

### FIABILIDAD DE LA PRIMERA ESTIMACIÓN POR GRUPO DE USUARIO

GRÁFICO 3.19

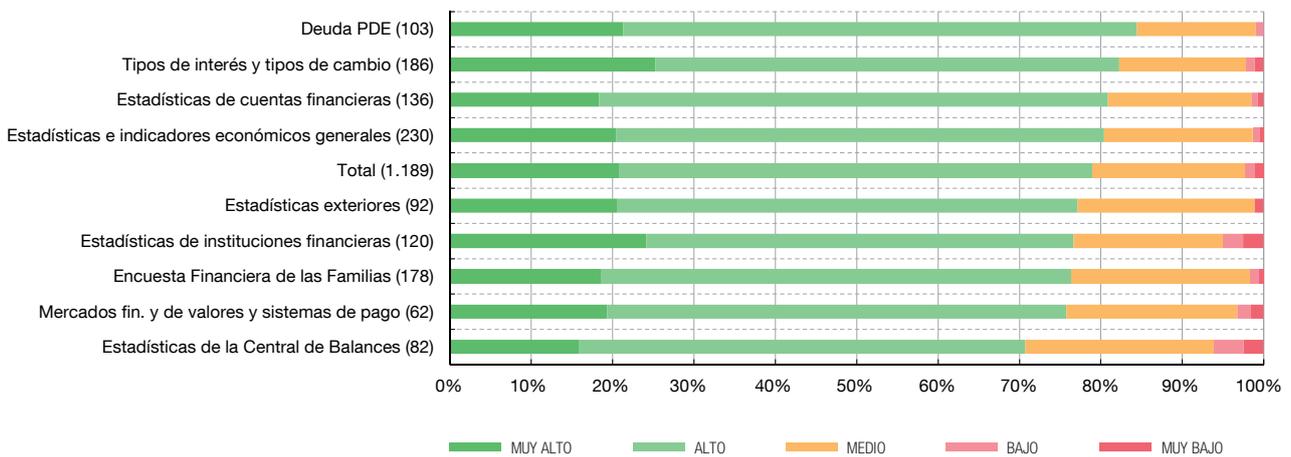


FUENTE: Banco de España.

NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría. Un usuario puede responder varias veces, dependiendo del número de grupos de estadísticas que seleccionó.

### FIABILIDAD DE LA PRIMERA ESTIMACIÓN POR GRUPO DE ESTADÍSTICA

GRÁFICO 3.20



FUENTE: Banco de España.

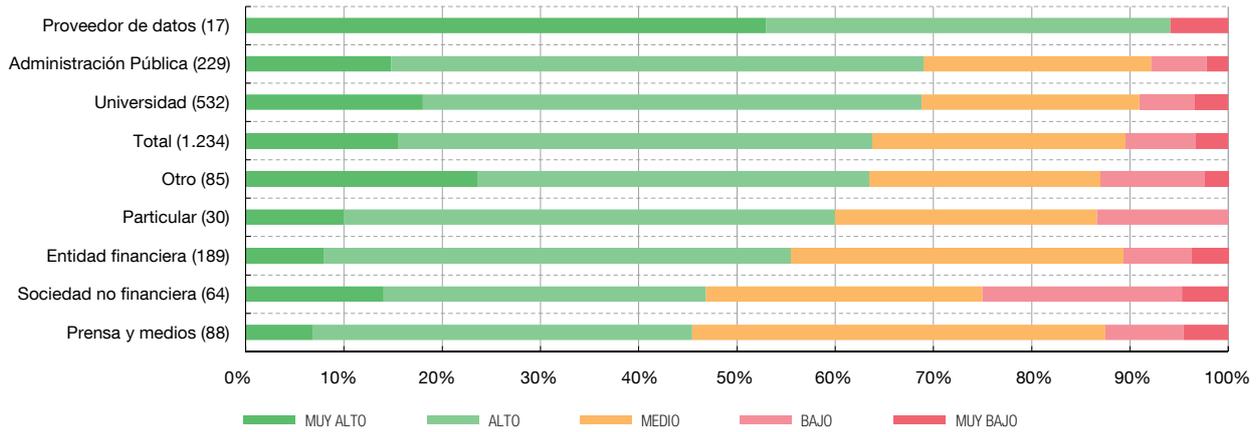
NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría. Un usuario puede responder varias veces, dependiendo del número de grupos de estadísticas que seleccionó.

#### 3.2.4.4 Proximidad entre la fecha de publicación y el período de referencia

El desfase existente entre la fecha de referencia de un dato y el momento en el que dicho dato es publicado es otro de los rasgos que definen la calidad en la producción estadística, como muestra el principio de «actualidad» incluido en el compromiso público del SEBC.

Como ya se ha comentado con anterioridad, esta es la cuestión que menor valoración positiva ha recibido dentro de la producción estadística (un 64 %) (véase gráfico 3.21), con una diferencia de más de 10 puntos porcentuales con respecto al resto.

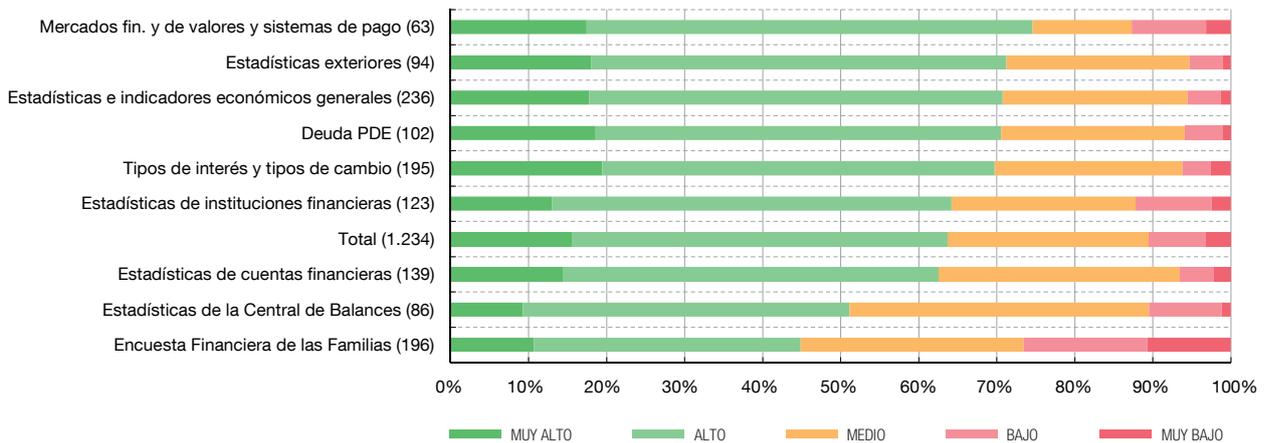
En este caso es destacable el grado de satisfacción mostrado por los proveedores de datos (94 % de valoraciones positivas), muy por encima del resto. Por el contrario, los usuarios más exigentes en este aspecto son los de sociedades no financieras (47 %), que además son los que presentan un mayor porcentaje de valoraciones negativas (25 %), y los de prensa y medios (45 %).



FUENTE: Banco de España.

NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría. Un usuario puede responder varias veces, dependiendo del número de grupos de estadísticas que seleccionó.

PROXIMIDAD ENTRE LA FECHA DE PUBLICACIÓN Y EL PERÍODO DE REFERENCIA POR GRUPO DE ESTADÍSTICA

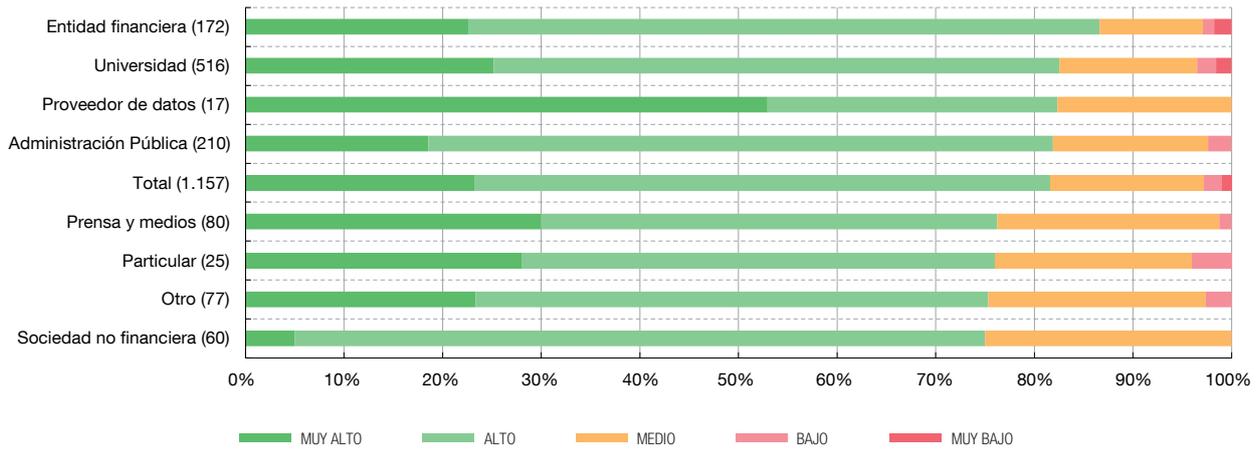


FUENTE: Banco de España.

NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría. Un usuario puede responder varias veces, dependiendo del número de grupos de estadísticas que seleccionó.

Por grupo de estadísticas, la práctica mayoría supera el 60 % de valoraciones positivas (véase gráfico 3.22), con la excepción de las estadísticas de la Central de Balances (51 %) y la Encuesta Financiera de las Familias (45 %). Este resultado es motivado por el plazo necesario, mayor que en otros casos, para disponer de los datos que permiten elaborar estas estadísticas<sup>9</sup>. Si estos dos grupos de estadísticas fuesen excluidos del cómputo total, esta cuestión obtendría un 69 % de valoraciones positivas, superando así las valoraciones de las cuestiones sobre difusión, como el resto de las preguntas sobre producción.

<sup>9</sup> En concreto, la Encuesta Financiera de las Familias es una encuesta que se realiza cada tres años y requiere un trabajo de campo y de posterior edición y elaboración de resultados muy complejo, lo que necesariamente retrasa la publicación de sus resultados. Por su parte, la Central de Balances recopila la información suministrada por las grandes empresas al Banco de España y la depositada por las empresas (grandes y pequeñas) en el Registro Mercantil, depósito que se lleva a cabo con un retraso de más de seis meses con respecto al período de referencia.



FUENTE: Banco de España.

NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría. Un usuario puede responder varias veces, dependiendo del número de grupos de estadísticas que seleccionó.

3.2.4.5 Coherencia con otras estadísticas nacionales e internacionales

Esta cuestión tenía como objeto explorar en qué medida los usuarios consideran que nuestras estadísticas son coherentes con las que elaboran otras instituciones sobre el mismo o similar fenómeno económico. El resultado obtenido es el segundo más elevado de toda la encuesta, con un 82% de valoraciones positivas (véase gráfico 3.23). Hay que señalar que esta es la cuestión que más respuestas del tipo no sabe/no contesta ha recibido.

Los grupos que son, *a priori*, los más conocedores de la información estadística (entidades financieras, universidad, proveedores de datos y Administración Pública) son los que otorgan una mayor valoración positiva, superando el 80%. Entre los grupos que dan una menor proporción de respuestas de valoración alta o muy alta se encuentran, como en preguntas anteriores, el grupo de particulares y el de sociedades no financieras.

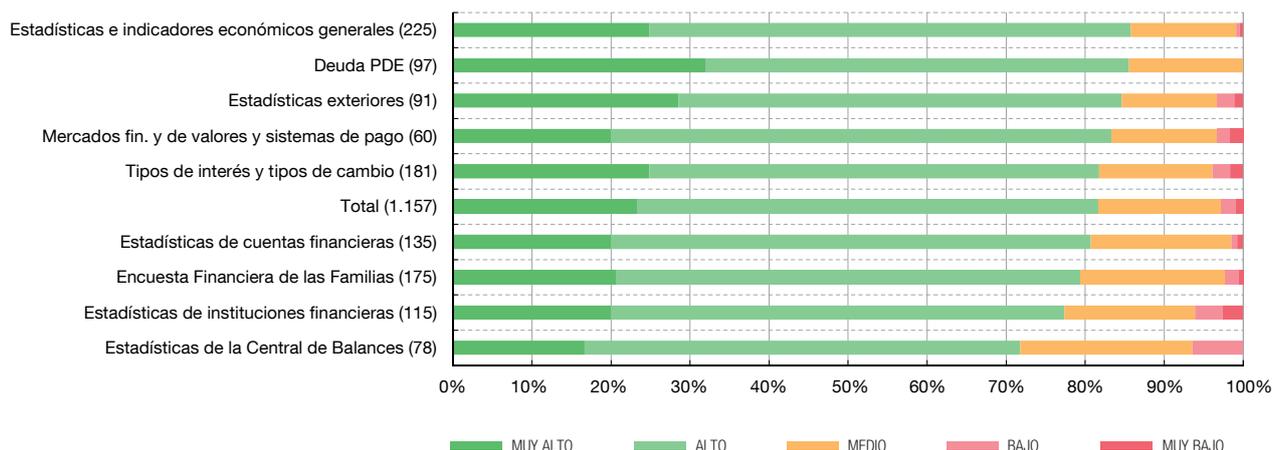
En términos de los grupos de estadísticas, los resultados son favorables, superando cinco de los grupos el 80% de valoración positiva, y ninguno de ellos se encuentra por debajo del 70% (véase gráfico 3.24).

3.2.5 Resultados de la valoración de la difusión estadística

La difusión de los datos es un elemento fundamental dentro del concepto de calidad estadística. En efecto, la forma de presentarlos, su accesibilidad y la disponibilidad de la información que debe acompañarlos son elementos esenciales para proporcionar estadísticas de calidad.

En esta sección se ofrecen los resultados globales obtenidos para las cuestiones que cubren los aspectos mencionados anteriormente. Al igual que ocurría con las cuestiones sobre producción, estas preguntas se realizaron sobre cada grupo de estadísticas que el participante en la encuesta seleccionó con anterioridad. Sin embargo, a diferencia de las cuestiones sobre producción, estas preguntas se plantearon a todos los usuarios (invitados o vía web).

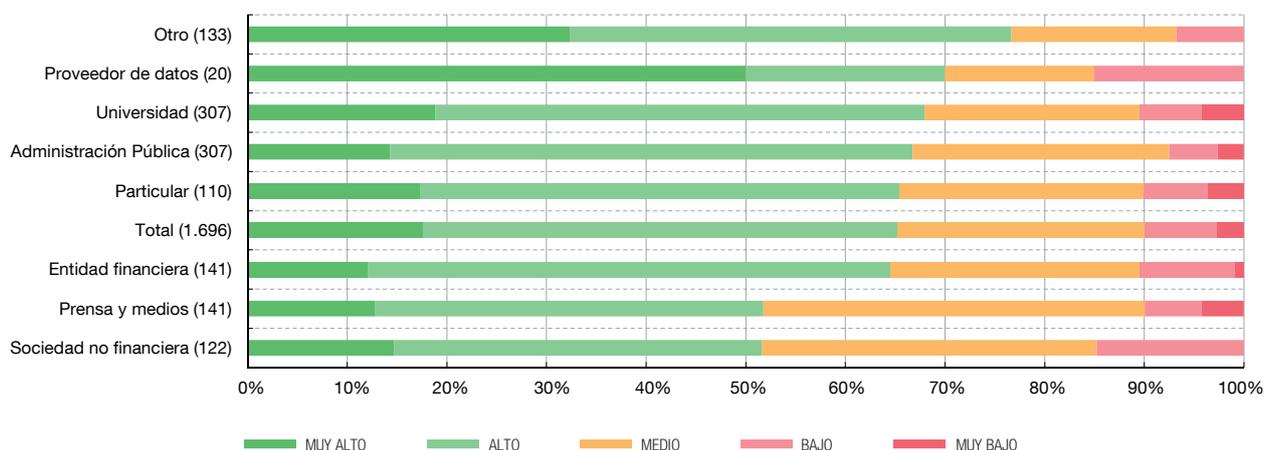
Como ya se señaló al hablar de los resultados globales, las cuestiones relativas a la difusión han recibido una valoración positiva inferior a las correspondientes a la producción, indicando un aspecto muy importante en el que la oferta estadística del Banco de España puede ser mejorada.



FUENTE: Banco de España.

NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría. Un usuario puede responder varias veces, dependiendo del número de grupos de estadísticas que seleccionó.

LOCALIZACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN POR GRUPO DE USUARIO



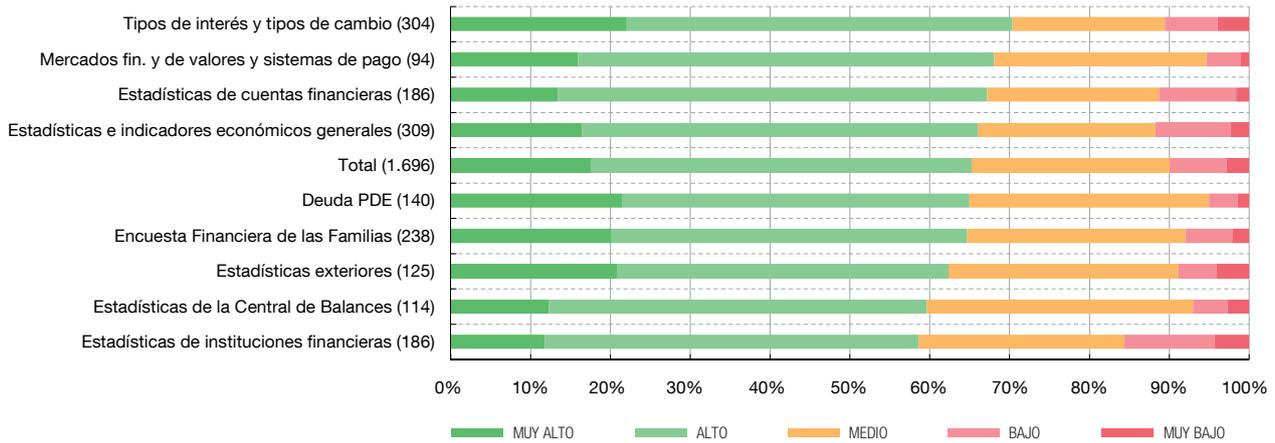
FUENTE: Banco de España.

NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría. Un usuario puede responder varias veces, dependiendo del número de grupos de estadísticas que seleccionó.

3.2.5.1 Localización y acceso a la información buscada

La valoración sobre la facilidad para encontrar y acceder a la información estadística ha sido positiva para casi dos tercios de las respuestas (65 %) (véase gráfico 3.25). Los grupos para los que resulta menos satisfactorio este aspecto son prensa y medios y sociedades no financieras, ambas con un 52 % de valoraciones positivas. En este caso, destaca que el grupo de particulares presente una valoración mucho más positiva que las sociedades no financieras (65 %), cuando ambos grupos suelen ser conjuntamente los que registran valoraciones positivas más bajas.

Desde el punto de vista de los grupos de estadísticas, los resultados son relativamente homogéneos para las valoraciones positivas, cuyo peso se mueve en un rango de 10 puntos porcentuales, entre el 59 % de las estadísticas de instituciones financieras y el 70 % de los tipos de interés y tipos de cambio (véase gráfico 3.26). En cuanto a las valoraciones negativas, el peso más elevado se registra en las estadísticas de instituciones financieras, con un 16 % de respuestas con valoración baja o muy baja.

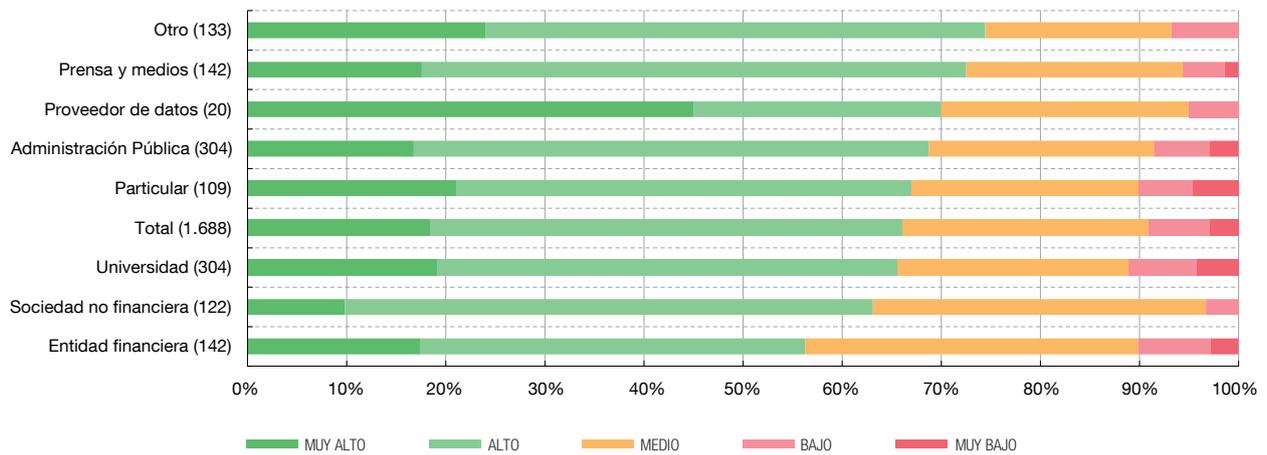


FUENTE: Banco de España.

NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría. Un usuario puede responder varias veces, dependiendo del número de grupos de estadísticas que seleccionó.

PRESENTACIÓN Y CLARIDAD POR GRUPO DE USUARIO

GRÁFICO 3.27



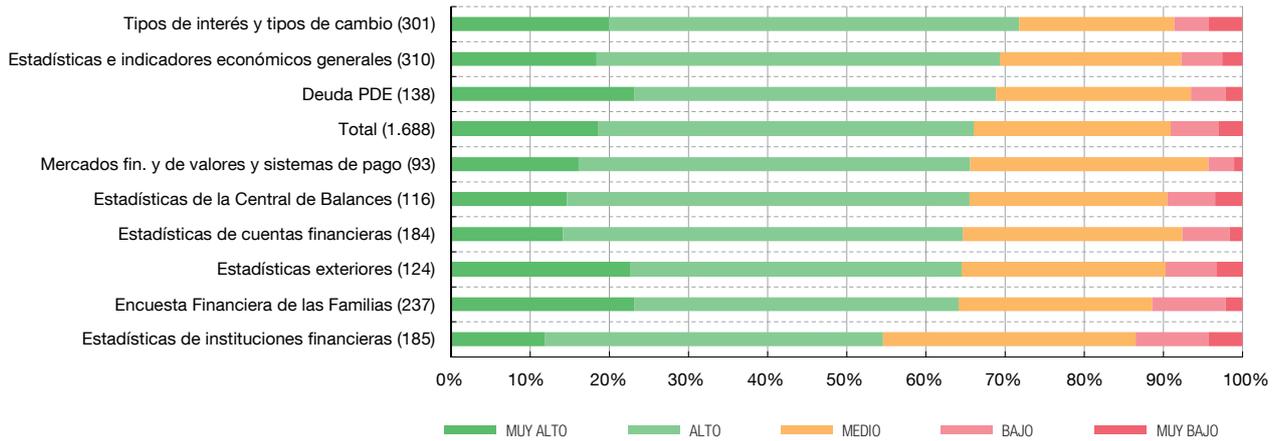
FUENTE: Banco de España.

NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría. Un usuario puede responder varias veces, dependiendo del número de grupos de estadísticas que seleccionó.

3.2.5.2 Presentación y claridad de la información

La forma en la que se presentan las estadísticas recibió un 66% de respuestas con valoraciones positivas (véase gráfico 3.27), en línea con la cuestión anterior sobre facilidad de acceso a los datos. Sin embargo, a pesar de la cercanía en el resultado global de ambas cuestiones, el análisis por grupos de usuarios ofrece un panorama distinto. En efecto, mientras que en términos de localización y accesibilidad los grupos de prensa y medios y de sociedades no financieras eran los que menores valoraciones positivas otorgaron, en esta cuestión sobre presentación y claridad al grupo de sociedades no financieras se le une el de entidades financieras. Además, mientras que el grupo de universidad era el tercero con mejor valoración en la localización, ahora pasa a ser el tercero con peor valoración.

Respecto a los grupos de estadísticas, todos ellos se mueven en el rango comprendido entre el 72% (tipos de interés y tipos de cambio) y el 64% (Encuesta Financiera de las Familias), con la excepción de la estadística de instituciones financieras, cuyas valoraciones positivas se sitúan en el 55% (véase gráfico 3.28).

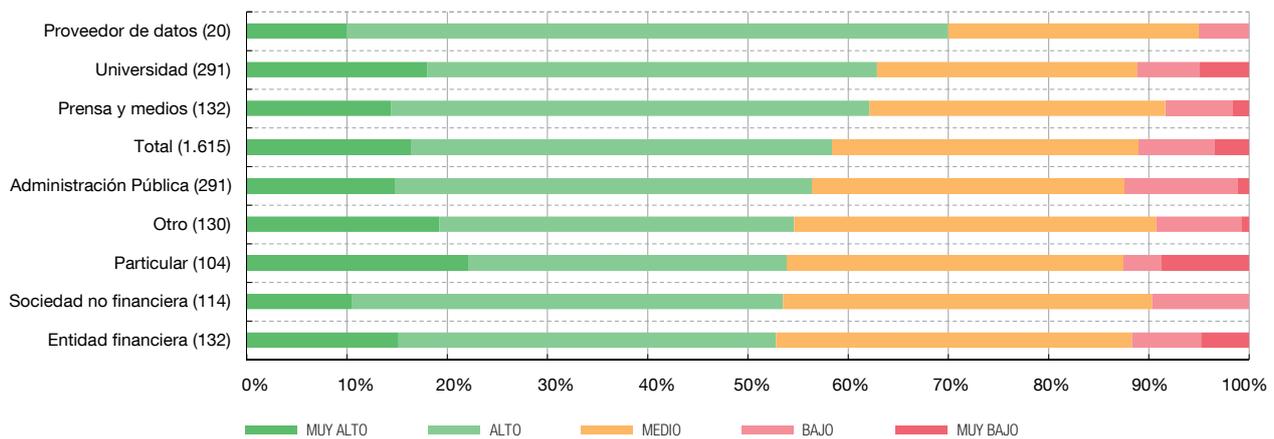


FUENTE: Banco de España.

NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría. Un usuario puede responder varias veces, dependiendo del número de grupos de estadísticas que seleccionó.

### ACCESO Y UTILIDAD DE LOS METADATOS POR GRUPO DE USUARIO

GRÁFICO 3.29



FUENTE: Banco de España.

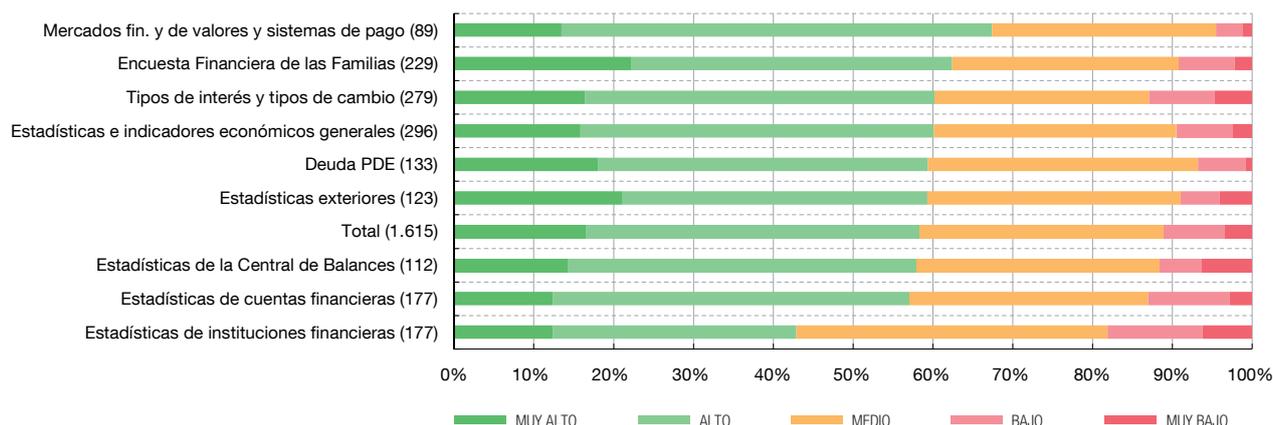
NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría. Un usuario puede responder varias veces, dependiendo del número de grupos de estadísticas que seleccionó.

#### 3.2.5.3 Acceso y utilidad de los metadatos

Los metadatos comprenden la información asociada a los datos que permiten su comprensión e interpretación. Abarca elementos como las definiciones, las clasificaciones o las notas metodológicas. La valoración dada al acceso y utilidad de los metadatos proporcionados a los usuarios se encuentra entre las más bajas de la encuesta, con un 58 % de valoraciones positivas; además, las valoraciones negativas superan los 10 puntos porcentuales (véase gráfico 3.29).

Entre los distintos grupos de usuarios, únicamente los proveedores de datos arrojan un porcentaje de respuestas positivas igual o superior al 70 %, mientras que el grupo de universidad y de prensa y medios están por encima del 60 %. El resto de grupos presenta unos resultados relativamente homogéneos, entre el 53 % y el 56 %.

Por grupos de estadísticas, los resultados también muestran un perfil bastante homogéneo. Así, exceptuando las estadísticas de mercados financieros, de valores y sistemas de



FUENTE: Banco de España.

NOTA: Entre paréntesis, el número de respuestas de la categoría. Un usuario puede responder varias veces, dependiendo del número de grupos de estadísticas que seleccionó.

pagos (con un 67 % de valoraciones positivas) (véase gráfico 3.30), como grupo con mayor valoración, y las estadísticas de instituciones financieras (con un 43%), como grupo con menor valoración positiva, el resto de grupos se sitúa en el rango comprendido entre el 57 % y el 62 %. En el caso de las estadísticas de instituciones financieras, también es de destacar el peso de las valoraciones negativas, un 18 %.

3.2.6 Análisis de las respuestas abiertas

Uno de los criterios seguidos en el diseño de la encuesta era dar la oportunidad a los usuarios de expresar sus comentarios y sugerencias, lo que permitiría obtener indicaciones más precisas sobre cuáles son los puntos que cabe mejorar en la producción y difusión de las estadísticas del Banco de España.

En esta sección se analizan los comentarios y sugerencias recibidos en la encuesta, tanto a escala general (en la parte final del cuestionario se ofrecía la oportunidad de incluir cualquier comentario que quisiera hacer el usuario) como más particular (para cada cuestión relativa a la difusión y a la producción de cada grupo de estadísticas se habilitaron cuadros de respuesta libre, para incluir comentarios ligados a la pregunta y al grupo de estadísticas).

3.2.6.1 Comentarios generales

Desgranando cada uno de estos comentarios en los temas que abordan, la mayor atención de los usuarios descansó en el acceso a la información en la página web y su diseño, seguido por el formato de descarga de los datos y los metadatos. En el cuadro 3.1 se detallan los temas en los que se han agrupado los comentarios y el número de comentarios relacionados.

A continuación se resumen los comentarios más frecuentes por tema. En el anejo 7 se adjuntan los comentarios por grupos de estadísticas.

Acceso a la información/diseño de la página web/BIEST

Como ya se ha indicado, este tema es el que recibió más comentarios y sugerencias. En términos generales, los usuarios señalan que la página web tiene un diseño anticuado. Consideran que encontrar información no es sencillo y que no existe una herramienta de búsqueda potente que lo facilite. La organización de la información estadística en términos de publicaciones y no por temas es un aspecto negativo para muchos usuarios, ya que dificulta la localización de la información.

**DISTRIBUCIÓN DE LOS COMENTARIOS GENERALES DE LOS USUARIOS  
POR TEMAS**

CUADRO 3.1

Tema	Número de comentarios
Acceso a la información/diseño de la página web	30
Formato de descarga de datos	22
Mejora de metadatos	10
BIEST	10
Servicio de información estadística	10
Series históricas	7
Desagregación geográfica	6
Información sobre cambios	5
Codificación	1
Acceso a microdatos	1

FUENTE: Banco de España.

Los usuarios desean que la información esté estructurada de forma más intuitiva, con un buen sistema de menús y/o con árboles interactivos por los que navegar para encontrar la información.

*Formato de descarga de datos/  
codificación*

Los comentarios recibidos señalan, en general, que la utilización de archivos con formato CSV no es demasiado amigable, prefiriendo otros, como el formato Excel. También se señala la conveniencia de facilitar las descargas automáticas (o automatizables).

*Mejora de metadatos/aviso  
de cambios*

Los usuarios comentan la necesidad de contar con mayor documentación sobre los datos publicados, su definición, la presencia de cambios metodológicos o de presentación. Además, piden que dicha documentación tenga un carácter más pedagógico y que permita una consulta rápida (sin ser necesaria la lectura de largos documentos para conocer un concepto).

*Desagregación geográfica*

La desagregación geográfica (al menos, a escala de comunidad autónoma) es demandada por algunos usuarios.

*Servicio de información estadística*

Los comentarios son muy variados, mezclándose los positivos, en los que el usuario muestra su satisfacción con el servicio prestado, con otros negativos, en los que se pide una mejora en la calidad de la respuesta.

#### 4 Conclusiones

Gracias a la colaboración de nuestros usuarios, esta primera edición de la encuesta sobre la satisfacción de los usuarios de las estadísticas del Banco de España ha sido un claro éxito, en el sentido de que ha permitido detectar los puntos fuertes y, lo que es más importante, los puntos que cabe mejorar en la oferta estadística del Banco.

Aun cuando uno de los criterios básicos a la hora de diseñar la encuesta era que esta no fuese costosa, en términos del tiempo necesario para su cumplimentación, el número de cuestiones incluidas ha sido suficiente para obtener unos resultados de una elevada riqueza. Además, la posibilidad ofrecida a los usuarios de proporcionar comentarios y sugerencias a lo largo de toda la encuesta (otro de los criterios básicos considerado en su diseño) ha posibilitado conocer mejor las razones que explican el grado de satisfacción de los encuestados e incluso recibir sugerencias por parte de los usuarios para mejorar las estadísticas.

En términos globales, los resultados de la encuesta han sido positivos. Los usuarios de las estadísticas del Banco de España tienen un grado de satisfacción general elevado. Esta

alta valoración se percibe en la confianza que existe en las estadísticas y se extiende a distintos aspectos de su producción. La valoración de los aspectos relacionados con la difusión de la información también es mayoritariamente positiva, aunque se encuentra por debajo de la correspondiente a la producción. Esa es, por tanto, un área donde podrían realizarse esfuerzos de mejora en el corto plazo, sin dejar de lado las posibles medidas que aumenten la calidad percibida en los aspectos de la producción.

La reestructuración del sitio web de Estadística del Banco de España, la presentación de los metadatos de una forma más accesible y más clara, la facilidad en la descarga de datos y la potenciación de elementos visuales como forma de presentar los datos son líneas de mejora que están siendo consideradas en este momento para mejorar la experiencia de los usuarios al consultar las estadísticas de esta institución.

Por otro lado, hay que señalar la existencia de aspectos que, aun cuando han sido demandados por los usuarios en la encuesta, no es posible satisfacer. Uno de ellos es disponer de las estadísticas desagregadas geográficamente a escala inferior a la nacional. En general, las fuentes disponibles para la elaboración de las estadísticas del Banco de España no proporcionan ese desglose, por lo que no es posible alcanzar dicho nivel para su publicación. Otro aspecto es la disponibilidad de series históricas largas. En este caso, el cambio de fuentes estadísticas o de metodología impide para algunas estadísticas la obtención de datos alejados del presente. Finalmente, existe también cierta insatisfacción con el desfase en la publicación de datos para algunas estadísticas, como, por ejemplo, la Encuesta Financiera de las Familias y las de la Central de Balances, pero ese desfase es difícil de reducir, dada la peculiar naturaleza de esas estadísticas.

La estadística oficial se enfrenta al problema de satisfacer dos tipos de demandas bien diferenciadas. Por un lado, la de un público especializado, que trabaja con los datos de forma habitual y, por otro, la de un público más general, que requiere información clara y de fácil obtención en un momento puntual. Atender a los dos tipos de público resulta complicado y habría que tratar de que la oferta de información fuera suficiente para cubrir las distintas necesidades de estos usuarios. En este sentido, la encuesta indica que las sociedades no financieras y los particulares (como público, en general, no especializado) y las entidades financieras y la prensa y los medios de comunicación (como usuarios especializados) son los grupos que presentan un menor nivel medio de satisfacción considerando todas las preguntas de la encuesta.

Al desarrollarse la encuesta de forma individualizada para cada grupo de estadísticas en las cuestiones de producción y difusión, la detección de los aspectos mejorables se facilita enormemente, determinando las futuras acciones que deben tomar las áreas responsables de dichas estadísticas.

El Departamento de Estadística del Banco de España desea mantener el contacto con sus usuarios, con objeto de recibir sus comentarios y sugerencias para mejorar la calidad de sus estadísticas. Para ello, las instituciones y los usuarios que lo deseen pueden dirigirse al siguiente [formulario de contacto](#) para aportar sus propuestas.

Por último, desearíamos reiterar el agradecimiento a los usuarios que han participado en esta primera edición de la encuesta.



## ANEJOS

## ANEJO 1 CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA

Página 1 de la encuesta mediante invitación.

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema

### Encuesta de satisfacción de los usuarios de las estadísticas del Banco de España

0%  100%

Español ▼

A continuación le formularemos una serie de preguntas con las que nos gustaría medir su grado de satisfacción con la producción y la difusión estadística del Banco de España.

El cuestionario se compone de 4 bloques: cuestiones generales, satisfacción con la producción estadística, satisfacción con la difusión estadística y satisfacción general. Le llevará en torno a 5 minutos.

No olvide pulsar el botón Enviar cuando haya acabado la encuesta.

Le agradecemos de antemano su colaboración.

Salir y borrar la encuesta

Siguiente ▶

Página 1 de la encuesta enlazada en el sitio web del Banco de España.

BANCO DE ESPAÑA  
Eurosistema

### Encuesta de satisfacción de los usuarios de las estadísticas del Banco de España

0%  100%

Español ▼

El Banco de España ha puesto en marcha una encuesta con objeto de conocer el grado de satisfacción con las estadísticas que publica.

A continuación le formularemos una serie de preguntas con las que nos gustaría conocer su opinión. La cumplimentación le llevará en torno a 5 minutos.

No olvide pulsar el botón Enviar cuando haya acabado la encuesta.

Le agradecemos de antemano su colaboración.

Salir y borrar la encuesta

Siguiente ▶

Encuesta de satisfacción de los usuarios de las estadísticas del Banco de España

0%  100%

Español ▼

Cuestiones generales

\* Indique en qué grupo de usuarios se encuadra usted:

- Universidad
- Entidad financiera
- Administración pública
- Prensa y medios
- Sociedad no financiera
- Particular
- Proveedor de datos
- Otro:

\* Indique la finalidad de sus consultas (es posible seleccionar más de una respuesta):

- Investigación
- Información general
- Análisis económico
- Redifusión estadística
- Toma de decisiones en el ámbito de los negocios
- Uso en los medios de comunicación
- Otro:

\* Indique con qué frecuencia consulta las estadísticas del Banco de España:

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
- Trimestralmente
- Anualmente
- Esporádicamente

\* Indique qué canal(es) utiliza para conocer cuándo se publican nuestras estadísticas (es posible seleccionar más de una respuesta):

- Consultando los calendarios de difusión
- Accediendo a la web bde.es cuando lo necesito
- Medios de comunicación
- Canal RSS integrado en BIEST
- Flujos de publicación de BIEST
- Otro

\* Indique qué medio(s) utiliza para acceder a las estadísticas (es posible seleccionar más de una respuesta):

- Notas de prensa
- Cuadros en PDF
- Publicaciones completas en PDF (p.ej., el Boletín Estadístico)
- Archivos en formato CSV
- Archivos en formato Stata
- BIEST (Búsqueda de información estadística)
- Servicio de información de estadísticas del Banco de España
- Otros medios

\* Indique qué grupo(s) de estadísticas utiliza regularmente (es posible seleccionar más de una respuesta):

- Tipos de interés y tipos de cambio
- Estadísticas de cuentas financieras
- Estadísticas de instituciones financieras
- Deuda PDE (incluye otras estadísticas de Administraciones Públicas)
- Estadísticas de la Central de Balances
- Estadísticas Exteriores: Balanza de Pagos, PII y otras
- Mercados financieros y de valores y sistemas de pago
- Encuesta financiera de las familias
- Estadísticas e indicadores económicos generales

[Salir y borrar la encuesta](#)

[Anterior](#)

[Siguiente](#)

Página 3, únicamente para la encuesta por invitación. A modo de ejemplo, se han seleccionado solo dos bloques de estadísticas.

**Encuesta de satisfacción de los usuarios de las estadísticas del Banco de España**

0%  100%

Español ▾

**Satisfacción con la producción estadística**

A continuación encontrará unas preguntas para valorar su grado de satisfacción con diferentes aspectos de la producción estadística, según su elección anterior.

Tipos de interés y tipos de cambio

	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC
Cobertura de sus necesidades de información	<input type="radio"/>					
Confianza de que las estadísticas reflejan adecuadamente la realidad	<input type="radio"/>					
Fiabilidad de la primera publicación del dato (en el caso de que habitualmente existan revisiones)	<input type="radio"/>					
Proximidad entre la fecha de publicación y el periodo de referencia	<input type="radio"/>					
Coherencia con otras estadísticas nacionales e internacionales	<input type="radio"/>					

Utilice este espacio si considera necesario añadir alguna información adicional:

Estadísticas de cuentas financieras

	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC
Cobertura de sus necesidades de información	<input type="radio"/>					
Confianza de que las estadísticas reflejan adecuadamente la realidad	<input type="radio"/>					
Fiabilidad de la primera publicación del dato (en el caso de que habitualmente existan revisiones)	<input type="radio"/>					
Proximidad entre la fecha de publicación y el periodo de referencia	<input type="radio"/>					
Coherencia con otras estadísticas nacionales e internacionales	<input type="radio"/>					

Utilice este espacio si considera necesario añadir alguna información adicional:

**Encuesta de satisfacción de los usuarios de las estadísticas del Banco de España**

0%  100%

Español ▾

**Satisfacción con la difusión estadística**

A continuación encontrará unas preguntas para valorar su grado de satisfacción con diferentes aspectos de la difusión estadística, según su elección inicial.

**Tipos de interés y tipos de cambio**

	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC
Localización y acceso a la información buscada	<input type="radio"/>					
Presentación y claridad de la información	<input type="radio"/>					
Acceso y utilidad de los metadatos (notas metodológicas, descripciones, etc.)	<input type="radio"/>					

Utilice este espacio si considera necesario añadir alguna información adicional:

**Estadísticas de cuentas financieras**

	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC
Localización y acceso a la información buscada	<input type="radio"/>					
Presentación y claridad de la información	<input type="radio"/>					
Acceso y utilidad de los metadatos (notas metodológicas, descripciones, etc.)	<input type="radio"/>					

Utilice este espacio si considera necesario añadir alguna información adicional:

**Encuesta de satisfacción de los usuarios de las estadísticas del Banco de España**

0%  100%

Español ▼

**Satisfacción general**

A continuación encontrará unas preguntas para valorar su satisfacción general con las estadísticas del Banco de España.

\* Valore su grado de satisfacción general con las estadísticas del Banco de España en su conjunto:

- Muy alto
- Alto
- Medio
- Bajo
- Muy bajo
- NS/NC

\* Valore su grado de satisfacción general con la web del Banco de España.

- Muy alto
- Alto
- Medio
- Bajo
- Muy bajo
- NS/NC

\* Valore su grado de satisfacción con el servicio de información de estadísticas del Banco de España

- Muy alto
- Alto
- Medio
- Bajo
- Muy bajo
- NS/NC

\* Valore el grado de adaptación a las nuevas tecnologías en el acceso a las estadísticas del Banco de España:

- Muy alto
- Alto
- Medio
- Bajo
- Muy bajo
- NS/NC

Si lo considera necesario, utilice este espacio para explicar sus respuestas, incluyendo temas en los que ve posibilidad de mejora, nuevas ideas u otro tipo de información que quiera compartir con nosotros:

Por último, indique su código postal (escriba 00000 si reside fuera de España)

*Sólo se pueden introducir números en este campo.*

[Salir y borrar la encuesta](#)

[◀ Anterior](#)

[Enviar](#)

## ANEJO 2 PUESTA EN MARCHA DE LA ENCUESTA Y PARTICIPACIÓN

La puesta en marcha de la encuesta se llevó a cabo el 18 de enero de 2018, y se cerró el 1 de marzo en el caso de los usuarios invitados y el 19 de abril para los usuarios vía web. El total de respuestas recogidas fue de 428 en el primer caso (lo que supone una tasa de respuesta del 18 %) y de 168 en el segundo, lo que arroja un total de 596.

La diferencia de la fecha de cierre entre ambas encuestas se justifica por el diferente comportamiento del ritmo de respuestas. Como se aprecia en el gráfico A2.1, que muestra la evolución del número de nuevas respuestas para ambas encuestas, las respuestas de los usuarios invitados se concentraron en los días posteriores a la puesta en marcha de la encuesta y del envío de un mensaje recordando la invitación a ella. En el resto de semanas la participación fue muy baja. En este contexto, la prolongación del período en el que la encuesta estuviese activa resultaba innecesaria. Una opción que se consideró fue la de enviar un segundo recordatorio. Según la evidencia internacional, un segundo recordatorio hubiera hecho repuntar de nuevo el número de nuevas respuestas, aunque en mucha menor medida que el primero. Por ello, y con objeto de ahorrar molestias a los usuarios, se decidió no enviar ese segundo recordatorio y dar por finalizada la encuesta.

En el caso de las respuestas de los usuarios vía web, el patrón temporal se caracterizó por ser relativamente estable, con una aportación semanal de en torno a 10 nuevas respuestas. Ante este perfil temporal, se optó por prolongar esta encuesta un mes adicional al período de la encuesta a usuarios invitados, para así acumular un mayor número de respuestas.

En términos generales, la participación en la encuesta ha sido satisfactoria, tanto la de los usuarios invitados como la del resto. Así, aun cuando la tasa de respuesta de los usuarios invitados (18 %) ha resultado sensiblemente inferior a la encuesta equivalente del Instituto Nacional de Estadística (INE) (62,5 %)¹, es muy superior a la registrada por otras instituciones estadísticas, como Eurostat (3 %)². En cualquier caso, el volumen de respuestas de usuarios invitados (428) está muy próximo al alcanzado por la encuesta del INE (453).

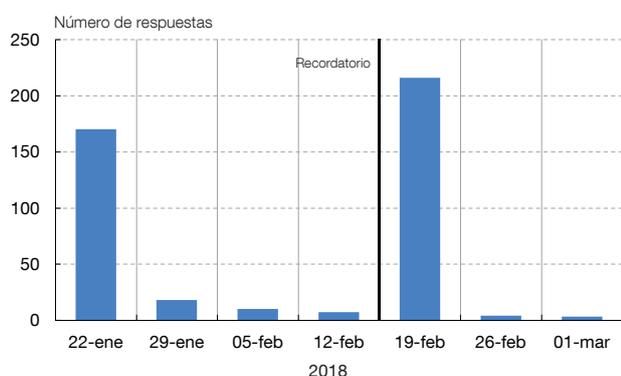
1 INE (2017), *Encuesta de satisfacción de los usuarios de estadísticas del INE. Año 2016*, Unidad de Calidad, marzo. En <http://www.ine.es/ine/codigobp/InformeEncuesta2016.pdf>.

2 Eurostat, *Report on the Eurostat 2017 user satisfaction survey*. En <http://ec.europa.eu/eurostat/documents/64157/4375449/USS2017+Report/e6f2ad0d-ee22-4213-911c-22e8b1481296>.

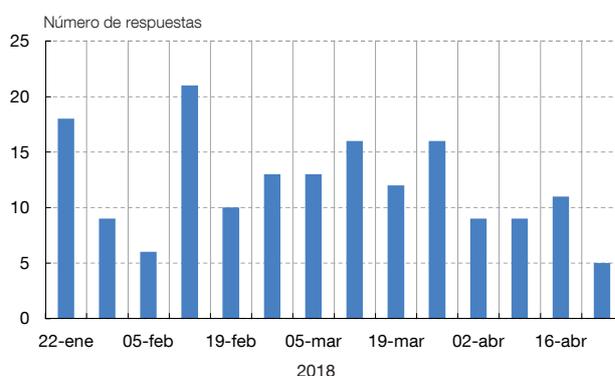
### EVOLUCIÓN TEMPORAL DEL NÚMERO DE NUEVAS RESPUESTAS

GRÁFICO A2.1

1 USUARIOS INVITADOS



2 USUARIOS VÍA WEB



FUENTE: Banco de España.

### ANEJO 3 DEPURACIÓN DE RESPUESTAS

#### Depuración de usuarios invitados

##### SESGO DE CONSENTIMIENTO

La selección de una parte importante de la población de usuarios invitados a partir de aquellos profesionales que mantienen, o han mantenido, alguna relación directa con el Banco de España podría provocar lo que la literatura dedicada a las encuestas de opinión denomina «sesgo de consentimiento». Este sesgo está provocado por el hecho de que algunos encuestados tienden a dar una valoración positiva de forma sistemática con el fin de agradar —o de no desagradar— al entrevistador. En la presente encuesta no existía la figura del entrevistador, pero el usuario podía condicionar su respuesta por la existencia de una relación más o menos estrecha entre el encuestado y la institución, por lo que el encuestado podía tender a ser excesivamente complaciente en sus opiniones.

Bajo estas consideraciones, se descartó a aquellos usuarios que en todas las respuestas otorgaban siempre la máxima calificación.

##### CONSISTENCIA DE LAS RESPUESTAS DE LOS USUARIOS

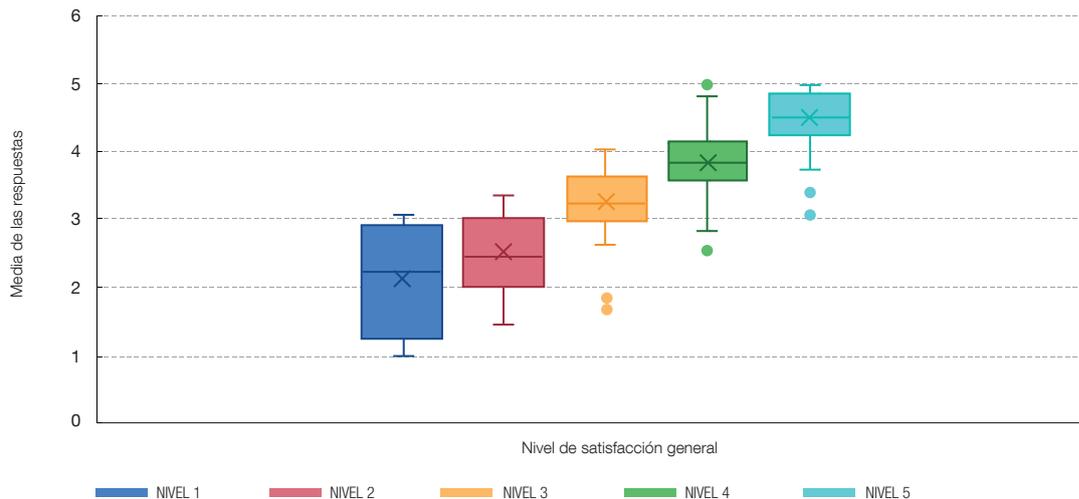
Como ya se ha comentado, la encuesta incluía preguntas específicas para los distintos grupos de estadísticas sobre su producción y difusión, además de una cuestión de valoración general.

Con el fin de determinar si existe cierta consistencia en las respuestas de cada usuario, se ha comparado la media global para cada usuario de las preguntas específicas sobre producción y difusión para los distintos grupos de estadísticas y el nivel de satisfacción general. El criterio seguido para este tipo de depuración es que un usuario con un nivel de satisfacción general determinado debe tener un promedio de nivel de satisfacción entre preguntas y estadísticas similar. Ambos niveles de satisfacción no tienen por qué ser iguales. A la hora de valorar su satisfacción general, el usuario puede ponderar más unas cuestiones que otras o unas estadísticas más que otras, e incluso puede considerar factores que no están en las preguntas individuales.

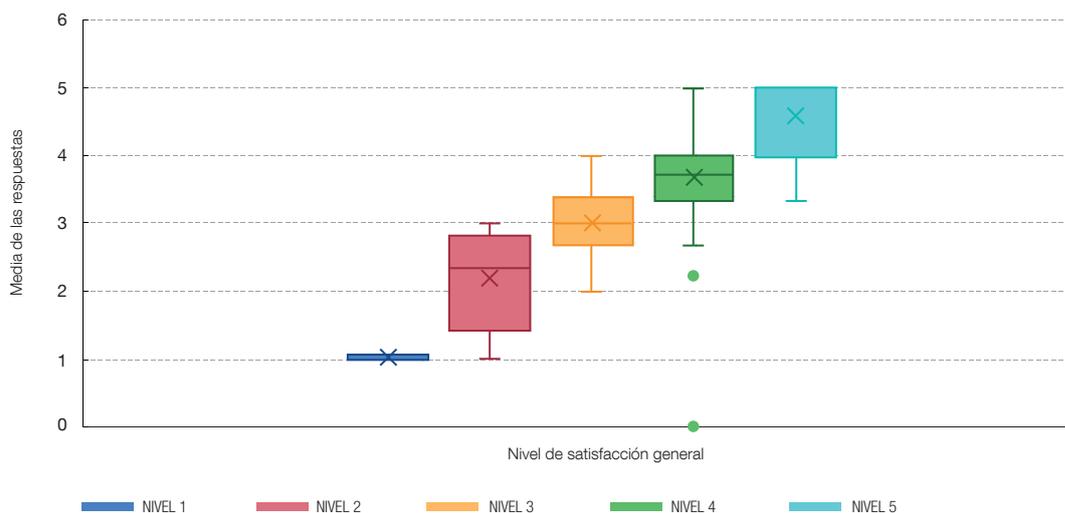
Para llevar a cabo este análisis se considera la respuesta relativa a la satisfacción general como cuestión de control y se contrasta si dicha respuesta es consistente con las respuestas individuales sobre producción y difusión de las estadísticas seleccionadas por el encuestado. Para ello se transforman a escala numérica las respuestas posibles (Muy bajo = 1, Bajo = 2, Medio = 3, Alto = 4 y Muy alto = 5), y se obtiene la media de las respuestas específicas para las estadísticas para cada usuario. Los usuarios encuestados son separados según la valoración que dieron a su satisfacción general. Así, el primer grupo, denominado «nivel 1», corresponde a los usuarios que respondieron a la cuestión de satisfacción general con «Muy bajo», mientras que el grupo «nivel 5» recoge a quienes respondieron con un «Muy alto». Para cada grupo se obtiene su gráfico del tipo diagrama de caja (o *box-plot*)<sup>1</sup>. El resultado para los usuarios invitados se muestra en el gráfico A3.1.

En primer lugar, se puede apreciar que existe consistencia general en las respuestas. Las distintas cajas para cada nivel de satisfacción general no se solapan entre ellas, siendo la

<sup>1</sup> La interpretación de este tipo de gráficos es la siguiente: la caja muestra el rango comprendido entre el primer y el tercer cuartil de las medias. La barra interior a la caja muestra la mediana (segundo cuartil). Los «bigotes» o líneas que se extienden más allá de las cajas corresponden al rango delimitado por 1,5 veces el rango intercuartilico (diferencia entre el tercer y el primer cuartil) a partir de la mediana. Los puntos que se exhiben más allá de los «bigotes» corresponden a posibles valores anómalos.



FUENTE: Banco de España.



FUENTE: Banco de España.

mediana creciente con el nivel de satisfacción general. La excepción la constituye el grupo con nivel de satisfacción general «Muy bajo» (nivel 1), que se solapa con el de nivel «Bajo». Esto se debe al reducido número de observaciones en este grupo «Muy bajo» y con alta variabilidad.

Por otro lado, en cuanto a la inconsistencia dentro de los propios usuarios encuestados, se observa que existen seis usuarios que se encuentran fuera de bandas (dos en el nivel 3, «Medio», dos en el nivel 4, «Alto», y nuevamente dos en el nivel 5, «Muy alto»).

**Depuración de los usuarios vía web**

En el caso de los usuarios vía web, únicamente se ha aplicado el criterio de consistencia de las respuestas, de forma similar a los usuarios invitados (véanse los resultados en el gráfico A3.2). En este caso, el sesgo de consentimiento se apreciaba como no aplicable a

este grupo de usuarios, ya que, al no existir una relación directa previa entre los usuarios y el Banco de España, no había lugar a la presencia de este sesgo.

Como en el caso de los usuarios invitados, existe una consistencia general en las respuestas. La media de las respuestas es creciente con el nivel de satisfacción general y apenas hay solapamiento entre las cajas. En cuanto a los casos individuales, se observa que hay dos usuarios fuera de las bandas: concretamente, en el caso del nivel de satisfacción 4 («Alto»).

## ANEJO 4 FATIGA EN LAS RESPUESTAS

El diseño de la encuesta estuvo realizado bajo la premisa de no ser muy gravoso para los encuestados, es decir, que el tiempo necesario para contestarla fuera reducido y así intentar aumentar la tasa de respuestas. Además, también se quería evitar el denominado «sesgo de fatiga», que ha sido estudiado por la literatura sobre encuestas y sobre el que se han propuesto algunas soluciones<sup>1</sup>. La naturaleza de este sesgo es que, conforme el encuestado va completando la encuesta, su interés va disminuyendo y sus valoraciones en la parte final de la encuesta pueden verse afectadas (normalmente, de forma negativa) por ese menor interés o cansancio.

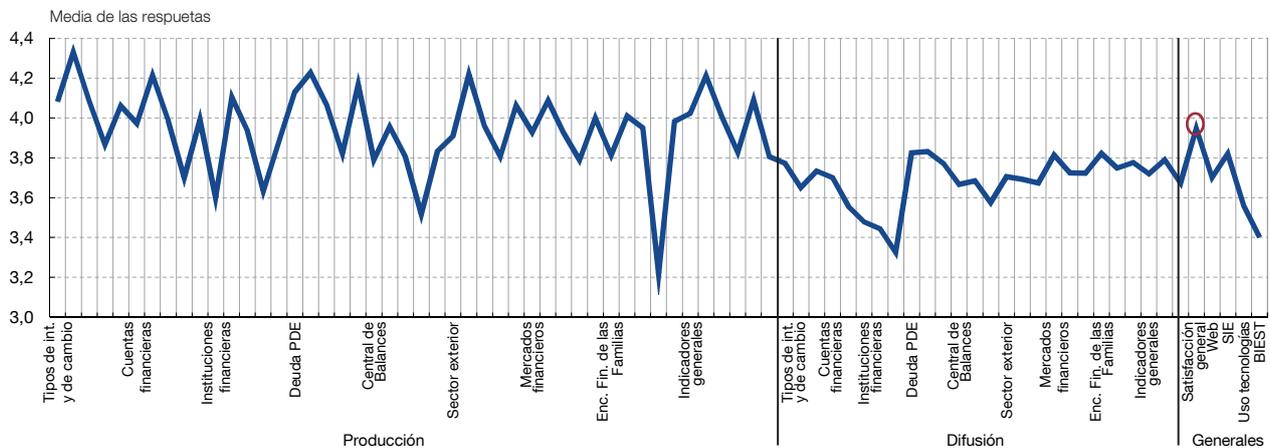
Con el fin de analizar la posible existencia de este efecto en las respuestas, se ha obtenido, para el caso de los usuarios invitados, una media de las valoraciones (previa asignación numérica a los distintos grados de satisfacción, desde «Muy bajo» igual a 1 hasta «Muy alto» igual a 5) por pregunta, y se ha representado la evolución de esta media conforme se presentaban las preguntas en la encuesta. Este ejercicio representaría las respuestas de un usuario medio que contestase a todas las preguntas del cuestionario.

El gráfico A4.1 muestra los resultados. En este gráfico, las líneas verticales separan los tres grupos de la encuesta: preguntas sobre producción, sobre difusión y generales. Como puede apreciarse, dentro de cada grupo de cuestiones no se detecta una tendencia (negativa o positiva) clara. El grupo tercero (sobre cuestiones generales) se encuentra condicionado por el hecho de que la última pregunta corresponde a la valoración sobre BIEST. Otro aspecto que se aprecia es que la valoración media del segundo grupo de preguntas es inferior a la del primero, lo cual podría ser interpretado como una consecuencia del efecto fatiga. Sin embargo, este no parece ser el caso, y las valoraciones sobre la difusión son genuinas, representando una visión peor que sobre la producción de estadísticas. Para apoyar esto tenemos la pregunta sobre satisfacción general (círculo rojo), que muestra un repunte, fuera del promedio del grupo de preguntas sobre difusión. En conclusión, podría decirse que no se detecta este efecto fatiga.

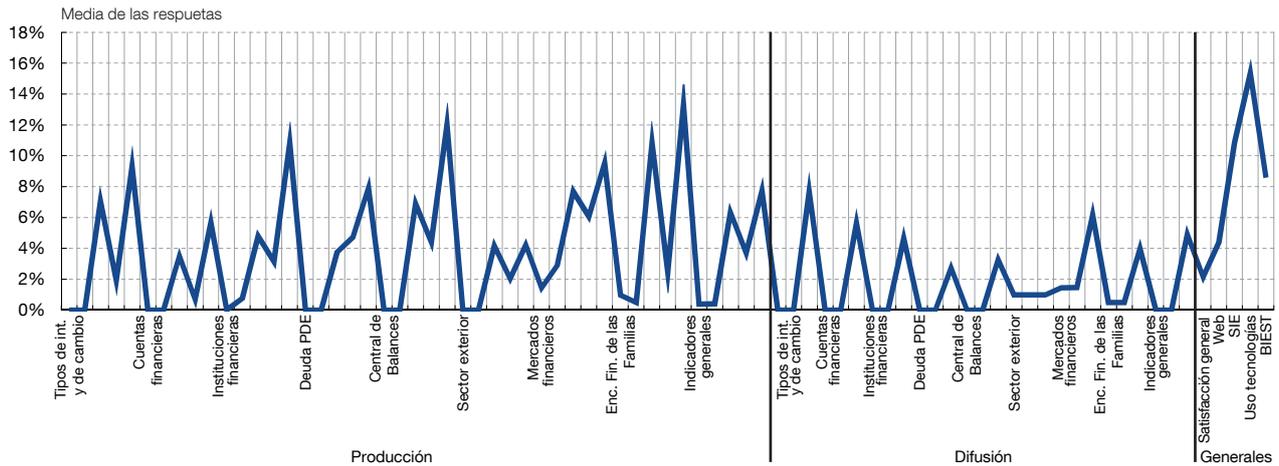
<sup>1</sup> Entre ellas, hacer que el orden de las preguntas sea aleatorio.

MEDIA DE LAS RESPUESTAS INDIVIDUALES SEGÚN EL ORDEN DE LAS CUESTIONES EN LA ENCUESTA

GRÁFICO A4.1



FUENTE: Banco de España.



FUENTE: Banco de España.

Con el fin de completar el análisis anterior, se ha considerado el porcentaje de respuestas «NS/NC» sobre el total de respuestas para cada cuestión. En un escenario en el que el encuestado mostrase fatiga, este porcentaje aumentaría conforme avanza la encuesta. Como puede apreciarse en el gráfico A4.2, no se detecta este efecto. No obstante, sí es posible apreciar que el peso de este tipo de respuesta es superior en el bloque correspondiente a la producción respecto al caso de la difusión, posiblemente debido a una mayor dificultad de interpretación de las cuestiones. El aumento del peso las respuestas «NS/NC» en las cuestiones generales parece responder a la propia naturaleza de las cuestiones, para las que el usuario no tendría un criterio claro.

## ANEJO 5 CONTRASTES DE IGUALDAD DE MEDIAS Y VARIANZAS DE LAS DISTRIBUCIONES DE RESPUESTAS DE LOS USUARIOS INVITADOS Y DE LOS USUARIOS VÍA WEB

Como se comentaba en la sección 3.2, «Resultados de la encuesta», los resultados que allí se presentan corresponden al conjunto de usuarios, tanto invitados como vía web. Esta forma de proceder implica la unión de dos poblaciones que pueden tener distinta naturaleza, por lo que su agregación puede distorsionar sus resultados. Por ello, antes de llevar a cabo la agregación se han realizado unos test estadísticos para comprobar que no existen diferencias significativas entre las distribuciones de las respuestas de ambos grupos de usuarios.

Un primer paso antes de realizar los contrastes es la traslación a valores numéricos de los distintos grados de satisfacción declarados, siguiendo una escala de 1 a 5: 1 para el nivel de satisfacción «Muy bajo» y 5 para «Muy alto». Posteriormente, se han calculado la media y la varianza para cada grupo de usuarios y para cada cuestión que es común a ambos (hay que recordar que los usuarios vía web no eran consultados sobre la producción estadística). Finalmente, se han realizado el contraste bajo la hipótesis nula de que las medias son iguales (cuyos resultados se muestran en la columna 2 del cuadro A5.1), el contraste bajo la hipótesis nula de que la varianza de las respuestas de los usuarios invitados no es superior a la de los usuarios vía web (columna 3 del cuadro A5.1) y el contraste bajo la hipótesis de que la varianza de los usuarios vía web no es superior a la de los usuarios invitados (columna 4 del cuadro A5.1).

En el cuadro A5.1 se señalan con «\*» los casos en los que las hipótesis nulas anteriores son rechazadas con un nivel de significación del 5 %, y con «\*\*» si lo son con un nivel de significación del 1 %. Como puede apreciarse, en la gran mayoría de los casos se verifican las hipótesis nulas, registrándose únicamente seis casos en los que la diferencia entre medias o entre varianzas es significativa, por lo que, en términos generales, la agregación de resultados de ambas muestras no altera las conclusiones.

	Test de igualdad de medias	Test de igualdad de varianzas	
		Hipótesis alternativa: varianza de usuarios invitados superior a la de usuarios vía web	Hipótesis alternativa: varianza de usuarios vía web superior a la de usuarios invitados
1 Cuestiones generales			
Satisfacción general	1,60	0,80	1,25*
Página web	-0,06	0,82	1,22
Servicio de información estadística	-0,54	0,77	1,30*
BIEST	-1,64	0,75	1,33*
2 Cuestiones sobre difusión			
2.1 Localización y acceso			
Tipos de interés y tipos de cambio	0,10	0,82	1,22
Estadísticas e indicadores económicos generales	1,74	0,85	1,18
Estadísticas de instituciones financieras	-0,30	1,60*	0,62
Estadísticas exteriores	1,16	0,73	1,37
Estadísticas de cuentas financieras	1,46	0,81	1,23
Deuda PDE	1,76	1,14	0,88
Estadísticas de la Central de Balances	0,34	1,37	0,73
Mercados fin. y de valores y sistemas de pago	0,62	0,90	1,11
Encuesta Financiera de las Familias	2,68**	0,79	1,27
2.2 Presentación y claridad			
Tipos de interés y tipos de cambio	-1,02	1,09	0,92
Estadísticas e indicadores económicos generales	1,11	0,87	1,15
Estadísticas de instituciones financieras	-0,84	1,34	0,75
Estadísticas exteriores	-0,05	1,18	0,85
Estadísticas de cuentas financieras	0,05	1,23	0,81
Deuda PDE	0,76	1,44	0,69
Estadísticas de la Central de Balances	-0,40	1,32	0,76
Mercados fin. y de valores y sistemas de pago	-0,95	1,13	0,89
Encuesta Financiera de las Familias	0,17	1,16	0,86
2.3 Metadatos			
Tipos de interés y tipos de cambio	0,42	1,04	0,97
Estadísticas e indicadores económicos generales	1,48	0,91	1,10
Estadísticas de instituciones financieras	0,13	1,17	0,85
Estadísticas exteriores	1,12	0,87	1,15
Estadísticas de cuentas financieras	0,20	1,01	0,99
Deuda PDE	3,06**	1,09	0,92
Estadísticas de la Central de Balances	-0,09	1,15	0,87
Mercados fin. y de valores y sistemas de pago	-0,74	0,97	1,04
Encuesta Financiera de las Familias	1,61	1,36	0,73

FUENTE: Banco de España.

NOTA: \* Se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significación del 5%; \*\* Se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significación del 1%.

## ANEJO 6 ANEJO ESTADÍSTICO. USUARIOS INVITADOS

En este anejo se proporcionan cuadros detallados de los resultados para los usuarios invitados, incluyendo las respuestas NS/NC.

### USUARIOS INVITADOS. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

CUADRO A6.1

	Distribución (%) de las respuestas por grupo de usuario								
	Total	Universidad	Entidad financiera	Administración Pública	Prensa y medios	Sociedad no financiera	Particular	Proveedor de datos	Otro
<b>Finalidad de la consulta</b>									
<i>Número de respuestas</i>	639	269	80	136	32	46	18	15	43
Investigación	33	55	20	13	6	15	17	33	21
Información general	17	13	14	21	28	17	33	20	16
Análisis económico	32	25	45	39	31	37	22	20	30
Redifusión estadística	6	1	8	17	0	7	0	7	9
Decisión negocios	6	0	14	5	0	20	17	13	12
Medios de comunicación	3	1	0	2	34	2	6	7	5
Otra	3	4	0	2	0	2	6	0	7
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Frecuencia de la consulta</b>									
<i>Número de respuestas</i>	372	159	49	81	18	24	14	6	21
Diariamente	6	0	12	5	28	13	7	0	10
Semanalmente	16	12	20	15	56	13	0	17	29
Mensualmente	31	30	43	40	11	25	21	17	24
Trimestralmente	21	25	12	22	0	21	14	17	24
Anualmente	7	8	2	7	0	4	21	33	5
Esporádicamente	19	26	10	11	6	25	36	17	10
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Canal de conocimiento de la publicación de nuevos datos</b>									
<i>Número de respuestas</i>	486	159	49	81	18	24	14	6	21
Calendario	17	7	24	27	30	10	12	20	24
Web	70	81	63	62	48	72	76	60	64
Medios de comunicación	7	10	6	3	3	14	6	10	12
RSS	2	0	2	3	6	0	6	10	0
Flujos BIEST	1	0	3	3	3	0	0	0	0
Otro	2	2	2	4	9	3	0	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Medio de acceso a los datos</b>									
<i>Número de respuestas</i>	872	384	112	182	49	54	26	13	52
Notas de prensa	9	8	8	7	29	7	8	8	17
Cuadros PDF	20	16	23	18	22	26	35	23	27
Boletín Estadístico	21	21	21	23	27	19	12	23	21
CSV	28	29	32	28	10	24	31	31	27
Stata	7	14	2	2	0	4	4	8	2
BIEST	4	4	4	7	2	4	4	0	0
Serv. de inf. estadística	10	8	9	14	10	15	8	8	6
Otro	1	1	1	1	0	2	0	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

FUENTE: Banco de España.

	Distribución (%) de las respuestas por grupo de usuario								
	Total	Universidad	Entidad financiera	Administración Pública	Prensa y medios	Sociedad no financiera	Particular	Proveedor de datos	Otro
Estadística consultada									
<i>Número de respuestas</i>	1.323	574	196	254	90	69	33	18	89
Tipos de interés y tipos de cambio	15	12	18	19	10	26	24	6	19
Estadísticas de cuentas financieras	11	11	13	10	11	7	9	11	13
Estadísticas de instituciones financieras	10	9	18	9	10	9	3	11	6
Deuda PDE	9	6	7	16	14	4	0	6	7
Estadísticas de la Central de Balances	7	7	7	4	8	10	3	6	11
Estadísticas exteriores	8	9	5	7	10	3	9	11	7
Mercados financieros, de valores y sistemas de pago	5	5	6	6	7	4	3	11	4
Encuesta Financiera de las Familias	16	21	11	9	12	14	18	22	16
Estadísticas e indicadores económicos generales	19	20	15	20	18	22	30	17	17
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Satisfacción general</b>								
Total	372	19	60	16	3	1	2	100
Universidad	159	18	59	16	4	2	1	100
Entidad financiera	49	20	59	12	4	2	2	100
Administración Pública	81	19	68	10	4	0	0	100
Prensa y medios	18	17	56	22	0	0	6	100
Sociedad no financiera	24	8	54	33	0	0	4	100
Particular	14	29	36	29	0	0	7	100
Proveedor de datos	6	17	67	17	0	0	0	100
Otro	21	29	62	10	0	0	0	100
<b>Satisfacción con la página web del Banco de España</b>								
Total	372	11	51	30	4	1	3	100
Universidad	159	10	53	28	4	1	4	100
Entidad financiera	49	14	39	37	2	4	4	100
Administración Pública	81	12	59	21	4	2	1	100
Prensa y medios	18	6	33	50	11	0	0	100
Sociedad no financiera	24	4	33	50	8	0	4	100
Particular	14	7	43	43	0	0	7	100
Proveedor de datos	6	17	50	17	17	0	0	100
Otro	21	14	67	14	0	0	5	100
<b>Satisfacción con la adaptación a las nuevas tecnologías en el acceso a las estadísticas del Banco de España</b>								
Total	372	9	39	32	7	2	12	100
Universidad	159	9	43	31	6	2	9	100
Entidad financiera	49	10	20	31	16	4	18	100
Administración Pública	81	9	42	28	6	1	14	100
Prensa y medios	18	6	22	50	11	0	11	100
Sociedad no financiera	24	4	33	42	8	0	13	100
Particular	14	14	50	21	7	0	7	100
Proveedor de datos	6	0	33	50	0	0	17	100
Otro	21	10	52	29	0	0	10	100
<b>Satisfacción con el servicio de información estadística del Banco de España</b>								
Total	418	15	48	21	4	1	10	100
Universidad	189	12	50	21	4	2	11	100
Entidad financiera	50	18	46	16	6	2	12	100
Administración Pública	87	20	48	20	2	1	9	100
Prensa y medios	18	6	72	17	6	0	0	100
Sociedad no financiera	29	10	31	45	3	0	10	100
Particular	16	13	31	25	13	0	19	100
Proveedor de datos	6	33	50	17	0	0	0	100
Otro	23	30	52	17	0	0	0	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
Satisfacción con BIEST								
Total	38	3	45	37	3	5	8	100
Universidad	17	6	65	24	0	6	0	100
Entidad financiera	5	0	20	80	0	0	0	100
Administración Pública	12	0	17	50	0	8	25	100
Prensa y medios	1	0	100	0	0	0	0	100
Sociedad no financiera	2	0	50	0	50	0	0	100
Particular	1	0	100	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	0	—	—	—	—	—	—	0
Otro	0	—	—	—	—	—	—	0

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Producción. Cobertura de las necesidades</b>								
Total	200	25	58	14	3	1	0	100
Universidad	66	29	59	6	5	2	0	100
Entidad financiera	35	17	63	17	3	0	0	100
Administración Pública	47	23	53	21	2	0	0	100
Prensa y medios	8	25	63	13	0	0	0	100
Sociedad no financiera	18	22	67	6	6	0	0	100
Particular	8	25	38	38	0	0	0	100
Proveedor de datos	1	0	100	0	0	0	0	100
Otro	17	35	53	12	0	0	0	100
<b>Producción. Confianza en la estadística</b>								
Total	200	42	48	9	1	1	0	100
Universidad	66	56	39	3	0	2	0	100
Entidad financiera	35	46	40	11	0	3	0	100
Administración Pública	47	28	64	9	0	0	0	100
Prensa y medios	8	50	38	0	13	0	0	100
Sociedad no financiera	18	22	67	11	0	0	0	100
Particular	8	25	38	38	0	0	0	100
Proveedor de datos	1	0	100	0	0	0	0	100
Otro	17	47	35	18	0	0	0	100
<b>Producción. Fiabilidad de la primera estimación</b>								
Total	198	24	54	15	1	1	6	100
Universidad	64	23	53	14	0	2	8	100
Entidad financiera	35	34	49	11	3	3	0	100
Administración Pública	47	19	55	19	0	0	6	100
Prensa y medios	8	25	75	0	0	0	0	100
Sociedad no financiera	18	17	56	17	0	0	11	100
Particular	8	13	38	38	0	0	13	100
Proveedor de datos	1	100	0	0	0	0	0	100
Otro	17	24	59	6	6	0	6	100
<b>Producción. Desfase de la publicación</b>								
Total	198	19	49	24	4	3	2	100
Universidad	64	25	53	16	3	2	2	100
Entidad financiera	35	11	40	40	9	0	0	100
Administración Pública	47	17	53	23	2	2	2	100
Prensa y medios	8	13	38	38	0	13	0	100
Sociedad no financiera	18	17	44	22	0	11	6	100
Particular	8	13	38	38	13	0	0	100
Proveedor de datos	1	100	0	0	0	0	0	100
Otro	17	24	65	12	0	0	0	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Producción. Consistencia externa</b>								
Total	198	23	52	13	2	2	9	100
Universidad	64	30	53	11	0	3	3	100
Entidad financiera	35	17	57	6	6	3	11	100
Administración Pública	47	15	53	19	2	0	11	100
Prensa y medios	8	38	50	13	0	0	0	100
Sociedad no financiera	18	11	61	11	0	0	17	100
Particular	8	50	0	38	0	0	13	100
Proveedor de datos	1	0	100	0	0	0	0	100
Otro	17	24	47	12	6	0	12	100
<b>Difusión. Localización y acceso</b>								
Total	199	21	49	20	7	3	0	100
Universidad	65	22	54	12	8	5	0	100
Entidad financiera	35	20	46	26	9	0	0	100
Administración Pública	46	17	50	26	2	4	0	100
Prensa y medios	9	22	44	11	11	11	0	100
Sociedad no financiera	18	17	50	17	17	0	0	100
Particular	8	13	38	50	0	0	0	100
Proveedor de datos	1	100	0	0	0	0	0	100
Otro	17	35	47	12	6	0	0	100
<b>Difusión. Presentación y claridad</b>								
Total	198	18	53	19	6	5	0	100
Universidad	65	18	54	15	6	6	0	100
Entidad financiera	35	20	40	29	9	3	0	100
Administración Pública	45	16	62	13	4	4	0	100
Prensa y medios	9	11	67	0	0	22	0	100
Sociedad no financiera	18	11	61	28	0	0	0	100
Particular	8	13	13	63	13	0	0	100
Proveedor de datos	1	0	100	0	0	0	0	100
Otro	17	35	53	6	6	0	0	100
<b>Difusión. Acceso y utilidad de los metadatos</b>								
Total	194	15	44	21	9	4	6	100
Universidad	64	14	56	9	9	8	3	100
Entidad financiera	35	14	34	29	11	3	9	100
Administración Pública	43	14	40	26	12	2	7	100
Prensa y medios	9	11	56	22	0	11	0	100
Sociedad no financiera	18	6	44	28	6	0	17	100
Particular	8	25	0	50	13	0	13	100
Proveedor de datos	1	0	100	0	0	0	0	100
Otro	16	38	38	19	6	0	0	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Producción. Cobertura de las necesidades</b>								
Total	143	20	59	19	2	1	0	100
Universidad	62	23	60	13	3	2	0	100
Entidad financiera	26	15	69	15	0	0	0	100
Administración Pública	23	9	78	13	0	0	0	100
Prensa y medios	10	40	30	30	0	0	0	100
Sociedad no financiera	5	0	60	40	0	0	0	100
Particular	3	33	0	67	0	0	0	100
Proveedor de datos	2	50	0	50	0	0	0	100
Otro	12	17	42	33	8	0	0	100
<b>Producción. Confianza en la estadística</b>								
Total	143	36	50	11	1	1	0	100
Universidad	62	35	48	13	2	2	0	100
Entidad financiera	26	35	46	19	0	0	0	100
Administración Pública	23	30	70	0	0	0	0	100
Prensa y medios	10	70	20	10	0	0	0	100
Sociedad no financiera	5	20	80	0	0	0	0	100
Particular	3	33	67	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	2	50	50	0	0	0	0	100
Otro	12	33	42	17	8	0	0	100
<b>Producción. Fiabilidad de la primera estimación</b>								
Total	141	18	60	17	1	1	4	100
Universidad	61	20	54	18	0	2	7	100
Entidad financiera	25	16	72	12	0	0	0	100
Administración Pública	23	13	70	17	0	0	0	100
Prensa y medios	10	20	80	0	0	0	0	100
Sociedad no financiera	5	20	40	40	0	0	0	100
Particular	3	0	67	33	0	0	0	100
Proveedor de datos	2	50	0	50	0	0	0	100
Otro	12	17	50	17	8	0	8	100
<b>Producción. Desfase de la publicación</b>								
Total	140	14	48	31	4	2	1	100
Universidad	60	18	52	23	2	3	2	100
Entidad financiera	26	4	35	54	8	0	0	100
Administración Pública	23	13	65	22	0	0	0	100
Prensa y medios	10	10	40	50	0	0	0	100
Sociedad no financiera	4	25	50	25	0	0	0	100
Particular	3	0	100	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	2	50	50	0	0	0	0	100
Otro	12	17	17	33	25	8	0	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Producción. Consistencia externa</b>								
Total	142	19	58	17	1	1	5	100
Universidad	61	26	49	16	2	2	5	100
Entidad financiera	26	12	73	12	0	0	4	100
Administración Pública	23	9	74	13	0	0	4	100
Prensa y medios	10	30	60	10	0	0	0	100
Sociedad no financiera	5	0	80	20	0	0	0	100
Particular	3	33	33	0	0	0	33	100
Proveedor de datos	2	50	0	50	0	0	0	100
Otro	12	8	42	42	0	0	8	100
<b>Difusión. Localización y acceso</b>								
Total	142	14	56	20	8	1	0	100
Universidad	61	13	61	16	7	3	0	100
Entidad financiera	26	8	62	23	8	0	0	100
Administración Pública	24	21	54	25	0	0	0	100
Prensa y medios	10	0	60	20	20	0	0	100
Sociedad no financiera	5	20	40	20	20	0	0	100
Particular	3	0	33	33	33	0	0	100
Proveedor de datos	2	50	0	0	50	0	0	100
Otro	11	27	45	18	9	0	0	100
<b>Difusión. Presentación y claridad</b>								
Total	142	15	50	27	6	2	0	100
Universidad	61	11	52	28	5	3	0	100
Entidad financiera	26	15	42	35	4	4	0	100
Administración Pública	24	17	50	29	4	0	0	100
Prensa y medios	10	10	70	10	10	0	0	100
Sociedad no financiera	5	20	40	40	0	0	0	100
Particular	3	0	33	33	33	0	0	100
Proveedor de datos	2	50	0	50	0	0	0	100
Otro	11	27	55	9	9	0	0	100
<b>Difusión. Acceso y utilidad de los metadatos</b>								
Total	142	11	44	28	8	4	6	100
Universidad	61	5	56	23	7	5	5	100
Entidad financiera	26	12	38	27	4	8	12	100
Administración Pública	24	21	29	33	17	0	0	100
Prensa y medios	10	10	50	30	10	0	0	100
Sociedad no financiera	5	20	40	40	0	0	0	100
Particular	3	33	0	33	0	0	33	100
Proveedor de datos	2	0	50	50	0	0	0	100
Otro	11	18	27	36	9	0	9	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Producción. Cobertura de las necesidades</b>								
Total	129	14	47	28	6	5	0	100
Universidad	51	8	53	27	6	6	0	100
Entidad financiera	36	14	44	25	11	6	0	100
Administración Pública	20	20	60	10	5	5	0	100
Prensa y medios	8	0	50	50	0	0	0	100
Sociedad no financiera	6	0	17	83	0	0	0	100
Particular	1	100	0	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	2	100	0	0	0	0	0	100
Otro	5	40	20	40	0	0	0	100
<b>Producción. Confianza en la estadística</b>								
Total	129	31	53	10	3	2	1	100
Universidad	51	25	59	12	2	2	0	100
Entidad financiera	36	39	44	8	3	3	3	100
Administración Pública	20	25	60	10	5	0	0	100
Prensa y medios	8	38	50	13	0	0	0	100
Sociedad no financiera	6	33	50	17	0	0	0	100
Particular	1	100	0	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	2	50	50	0	0	0	0	100
Otro	5	20	60	0	20	0	0	100
<b>Producción. Fiabilidad de la primera estimación</b>								
Total	126	23	50	17	2	2	5	100
Universidad	50	10	60	18	4	2	6	100
Entidad financiera	35	31	40	17	0	6	6	100
Administración Pública	20	25	65	10	0	0	0	100
Prensa y medios	7	29	43	14	0	0	14	100
Sociedad no financiera	6	33	17	50	0	0	0	100
Particular	1	100	0	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	2	50	0	50	0	0	0	100
Otro	5	40	40	0	20	0	0	100
<b>Producción. Desfase de la publicación</b>								
Total	127	13	50	23	9	2	3	100
Universidad	50	12	56	16	8	4	4	100
Entidad financiera	36	8	39	33	14	3	3	100
Administración Pública	19	11	79	0	11	0	0	100
Prensa y medios	8	13	25	50	13	0	0	100
Sociedad no financiera	6	17	33	50	0	0	0	100
Particular	1	0	0	100	0	0	0	100
Proveedor de datos	2	50	50	0	0	0	0	100
Otro	5	40	20	20	0	0	20	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Producción. Consistencia externa</b>								
Total	128	18	52	15	3	2	10	100
Universidad	50	14	54	18	6	2	6	100
Entidad financiera	36	17	56	8	0	6	14	100
Administración Pública	20	25	50	5	5	0	15	100
Prensa y medios	8	25	38	38	0	0	0	100
Sociedad no financiera	6	0	67	33	0	0	0	100
Particular	1	100	0	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	2	50	50	0	0	0	0	100
Otro	5	20	20	20	0	0	40	100
<b>Difusión. Localización y acceso</b>								
Total	130	12	48	22	12	6	0	100
Universidad	49	4	49	24	12	10	0	100
Entidad financiera	36	11	64	14	8	3	0	100
Administración Pública	22	18	45	23	5	9	0	100
Prensa y medios	9	11	33	44	11	0	0	100
Sociedad no financiera	6	17	17	17	50	0	0	100
Particular	1	100	0	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	2	50	0	50	0	0	0	100
Otro	5	40	40	0	20	0	0	100
<b>Difusión. Presentación y claridad</b>								
Total	129	12	42	33	8	6	0	100
Universidad	49	4	47	27	12	10	0	100
Entidad financiera	36	14	36	42	6	3	0	100
Administración Pública	21	19	38	29	5	10	0	100
Prensa y medios	9	11	44	44	0	0	0	100
Sociedad no financiera	6	0	50	50	0	0	0	100
Particular	1	100	0	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	2	50	50	0	0	0	0	100
Otro	5	20	40	20	20	0	0	100
<b>Difusión. Acceso y utilidad de los metadatos</b>								
Total	129	12	32	34	11	7	5	100
Universidad	49	6	35	39	6	10	4	100
Entidad financiera	36	11	28	33	11	6	11	100
Administración Pública	21	19	29	33	14	5	0	100
Prensa y medios	9	11	33	33	22	0	0	100
Sociedad no financiera	6	0	50	33	17	0	0	100
Particular	1	100	0	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	2	50	50	0	0	0	0	100
Otro	5	20	20	20	20	20	0	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Producción. Cobertura de las necesidades</b>								
Total	110	30	54	16	0	0	0	100
Universidad	35	29	63	9	0	0	0	100
Entidad financiera	13	31	54	15	0	0	0	100
Administración Pública	39	28	46	26	0	0	0	100
Prensa y medios	13	31	46	23	0	0	0	100
Sociedad no financiera	3	0	100	0	0	0	0	100
Particular	0	—	—	—	—	—	—	0
Proveedor de datos	1	100	0	0	0	0	0	100
Otro	6	50	50	0	0	0	0	100
<b>Producción. Confianza en la estadística</b>								
Total	110	35	51	14	0	0	0	100
Universidad	35	31	60	9	0	0	0	100
Entidad financiera	13	46	31	23	0	0	0	100
Administración Pública	39	31	51	18	0	0	0	100
Prensa y medios	13	38	62	0	0	0	0	100
Sociedad no financiera	3	67	0	33	0	0	0	100
Particular	0	—	—	—	—	—	—	0
Proveedor de datos	1	100	0	0	0	0	0	100
Otro	6	33	50	17	0	0	0	100
<b>Producción. Fiabilidad de la primera estimación</b>								
Total	107	21	61	14	1	0	4	100
Universidad	32	13	59	16	0	0	13	100
Entidad financiera	13	38	38	23	0	0	0	100
Administración Pública	39	21	67	13	0	0	0	100
Prensa y medios	13	15	77	8	0	0	0	100
Sociedad no financiera	3	33	33	0	33	0	0	100
Particular	0	—	—	—	—	—	—	0
Proveedor de datos	1	100	0	0	0	0	0	100
Otro	6	17	67	17	0	0	0	100
<b>Producción. Desfase de la publicación</b>								
Total	107	18	50	22	5	1	5	100
Universidad	32	13	53	25	0	0	9	100
Entidad financiera	13	15	62	15	0	0	8	100
Administración Pública	39	23	46	15	10	0	3	100
Prensa y medios	13	8	46	46	0	0	0	100
Sociedad no financiera	3	33	0	33	33	0	0	100
Particular	0	—	—	—	—	—	—	0
Proveedor de datos	1	100	0	0	0	0	0	100
Otro	6	17	67	17	0	0	0	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Producción. Consistencia externa</b>								
Total	105	30	50	13	0	0	8	100
Universidad	31	29	52	16	0	0	3	100
Entidad financiera	13	46	38	8	0	0	8	100
Administración Pública	39	26	46	15	0	0	13	100
Prensa y medios	12	33	50	8	0	0	8	100
Sociedad no financiera	3	0	67	33	0	0	0	100
Particular	0	—	—	—	—	—	—	0
Proveedor de datos	1	100	0	0	0	0	0	100
Otro	6	17	83	0	0	0	0	100
<b>Difusión. Localización y acceso</b>								
Total	110	25	44	26	5	1	0	100
Universidad	35	23	51	23	3	0	0	100
Entidad financiera	13	31	23	38	8	0	0	100
Administración Pública	39	21	49	26	3	3	0	100
Prensa y medios	13	23	31	38	8	0	0	100
Sociedad no financiera	3	33	0	33	33	0	0	100
Particular	0	—	—	—	—	—	—	0
Proveedor de datos	1	100	0	0	0	0	0	100
Otro	6	33	67	0	0	0	0	100
<b>Difusión. Presentación y claridad</b>								
Total	108	26	44	24	4	3	0	100
Universidad	35	26	37	31	6	0	0	100
Entidad financiera	12	33	33	25	0	8	0	100
Administración Pública	38	24	45	21	5	5	0	100
Prensa y medios	13	23	62	15	0	0	0	100
Sociedad no financiera	3	0	33	67	0	0	0	100
Particular	0	—	—	—	—	—	—	0
Proveedor de datos	1	100	0	0	0	0	0	100
Otro	6	33	67	0	0	0	0	100
<b>Difusión. Acceso y utilidad de los metadatos</b>								
Total	108	20	44	29	4	1	3	100
Universidad	35	23	43	29	3	0	3	100
Entidad financiera	13	31	38	15	0	8	8	100
Administración Pública	37	16	43	32	5	0	3	100
Prensa y medios	13	23	46	31	0	0	0	100
Sociedad no financiera	3	0	33	33	33	0	0	100
Particular	0	—	—	—	—	—	—	0
Proveedor de datos	1	0	100	0	0	0	0	100
Otro	6	17	50	33	0	0	0	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Producción. Cobertura de las necesidades</b>								
Total	90	17	49	29	4	1	0	100
Universidad	40	15	60	18	5	3	0	100
Entidad financiera	13	8	54	38	0	0	0	100
Administración Pública	11	18	36	45	0	0	0	100
Prensa y medios	7	14	57	29	0	0	0	100
Sociedad no financiera	7	0	29	57	14	0	0	100
Particular	1	0	100	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	1	100	0	0	0	0	0	100
Otro	10	40	20	30	10	0	0	100
<b>Producción. Confianza en la estadística</b>								
Total	90	27	49	17	8	0	0	100
Universidad	40	33	43	20	5	0	0	100
Entidad financiera	13	31	38	23	8	0	0	100
Administración Pública	11	18	64	18	0	0	0	100
Prensa y medios	7	14	71	0	14	0	0	100
Sociedad no financiera	7	14	43	14	29	0	0	100
Particular	1	0	100	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	1	100	0	0	0	0	0	100
Otro	10	20	60	10	10	0	0	100
<b>Producción. Fiabilidad de la primera estimación</b>								
Total	88	15	51	22	3	2	7	100
Universidad	40	15	55	20	3	3	5	100
Entidad financiera	13	8	54	23	0	8	8	100
Administración Pública	10	20	50	20	0	0	10	100
Prensa y medios	6	17	33	17	17	0	17	100
Sociedad no financiera	7	0	57	14	14	0	14	100
Particular	1	0	100	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	1	100	0	0	0	0	0	100
Otro	10	20	40	40	0	0	0	100
<b>Producción. Desfase de la publicación</b>								
Total	90	9	40	37	9	1	4	100
Universidad	40	5	63	25	5	0	3	100
Entidad financiera	13	0	38	54	0	0	8	100
Administración Pública	11	18	18	55	9	0	0	100
Prensa y medios	7	0	29	57	14	0	0	100
Sociedad no financiera	7	0	14	29	29	14	14	100
Particular	1	100	0	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	1	100	0	0	0	0	0	100
Otro	10	20	10	40	20	0	10	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Producción. Consistencia externa</b>								
Total	88	15	49	19	6	0	11	100
Universidad	40	13	63	15	8	0	3	100
Entidad financiera	12	17	50	17	0	0	17	100
Administración Pública	11	18	27	27	0	0	27	100
Prensa y medios	6	33	33	0	17	0	17	100
Sociedad no financiera	7	0	57	14	0	0	29	100
Particular	1	0	100	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	1	100	0	0	0	0	0	100
Otro	10	10	20	50	10	0	10	100
<b>Difusión. Localización y acceso</b>								
Total	88	14	47	33	3	3	0	100
Universidad	40	15	55	20	3	8	0	100
Entidad financiera	13	15	15	69	0	0	0	100
Administración Pública	10	10	60	30	0	0	0	100
Prensa y medios	7	0	71	29	0	0	0	100
Sociedad no financiera	6	0	17	67	17	0	0	100
Particular	1	0	0	100	0	0	0	100
Proveedor de datos	1	100	0	0	0	0	0	100
Otro	10	20	50	20	10	0	0	100
<b>Difusión. Presentación y claridad</b>								
Total	90	14	51	24	6	4	0	100
Universidad	40	13	63	15	3	8	0	100
Entidad financiera	13	23	15	46	8	8	0	100
Administración Pública	11	27	55	9	9	0	0	100
Prensa y medios	7	0	71	29	0	0	0	100
Sociedad no financiera	7	0	43	43	14	0	0	100
Particular	1	0	0	100	0	0	0	100
Proveedor de datos	1	100	0	0	0	0	0	100
Otro	10	10	50	30	10	0	0	100
<b>Difusión. Acceso y utilidad de los metadatos</b>								
Total	90	13	44	27	6	7	3	100
Universidad	40	20	48	20	0	10	3	100
Entidad financiera	13	8	38	23	8	15	8	100
Administración Pública	11	27	36	27	9	0	0	100
Prensa y medios	7	0	71	29	0	0	0	100
Sociedad no financiera	7	0	29	57	14	0	0	100
Particular	1	0	0	100	0	0	0	100
Proveedor de datos	1	0	100	0	0	0	0	100
Otro	10	0	40	30	20	0	10	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Producción. Cobertura de las necesidades</b>								
Total	96	27	46	22	4	1	0	100
Universidad	47	34	43	19	2	2	0	100
Entidad financiera	10	10	60	30	0	0	0	100
Administración Pública	17	12	59	12	18	0	0	100
Prensa y medios	9	22	33	44	0	0	0	100
Sociedad no financiera	2	0	100	0	0	0	0	100
Particular	3	33	0	67	0	0	0	100
Proveedor de datos	2	100	0	0	0	0	0	100
Otro	6	33	50	17	0	0	0	100
<b>Producción. Confianza en la estadística</b>								
Total	96	41	45	13	1	1	0	100
Universidad	47	47	38	13	0	2	0	100
Entidad financiera	10	40	50	10	0	0	0	100
Administración Pública	17	29	47	18	6	0	0	100
Prensa y medios	9	33	67	0	0	0	0	100
Sociedad no financiera	2	0	100	0	0	0	0	100
Particular	3	67	0	33	0	0	0	100
Proveedor de datos	2	50	50	0	0	0	0	100
Otro	6	33	50	17	0	0	0	100
<b>Producción. Fiabilidad de la primera estimación</b>								
Total	96	20	54	21	0	1	4	100
Universidad	47	21	51	19	0	2	6	100
Entidad financiera	10	20	70	10	0	0	0	100
Administración Pública	17	18	59	24	0	0	0	100
Prensa y medios	9	11	67	22	0	0	0	100
Sociedad no financiera	2	0	100	0	0	0	0	100
Particular	3	33	33	0	0	0	33	100
Proveedor de datos	2	50	0	50	0	0	0	100
Otro	6	17	33	50	0	0	0	100
<b>Producción. Desfase de la publicación</b>								
Total	96	18	52	23	4	1	2	100
Universidad	47	23	51	17	2	2	4	100
Entidad financiera	10	10	60	30	0	0	0	100
Administración Pública	17	12	59	24	6	0	0	100
Prensa y medios	9	0	56	44	0	0	0	100
Sociedad no financiera	2	0	50	50	0	0	0	100
Particular	3	33	33	33	0	0	0	100
Proveedor de datos	2	50	50	0	0	0	0	100
Otro	6	17	33	17	33	0	0	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Producción. Consistencia externa</b>								
Total	95	27	54	12	2	1	4	100
Universidad	47	34	45	15	0	2	4	100
Entidad financiera	10	30	60	10	0	0	0	100
Administración Pública	17	6	71	12	6	0	6	100
Prensa y medios	8	25	50	13	0	0	13	100
Sociedad no financiera	2	0	100	0	0	0	0	100
Particular	3	33	33	0	33	0	0	100
Proveedor de datos	2	50	50	0	0	0	0	100
Otro	6	33	67	0	0	0	0	100
<b>Difusión. Localización y acceso</b>								
Total	98	20	46	24	5	3	1	100
Universidad	49	18	51	22	4	4	0	100
Entidad financiera	10	10	30	50	10	0	0	100
Administración Pública	17	24	53	18	0	6	0	100
Prensa y medios	9	22	44	33	0	0	0	100
Sociedad no financiera	2	0	50	0	50	0	0	100
Particular	3	0	0	67	33	0	0	100
Proveedor de datos	2	50	0	0	0	0	50	100
Otro	6	50	50	0	0	0	0	100
<b>Difusión. Presentación y claridad</b>								
Total	97	23	42	23	8	3	1	100
Universidad	49	20	47	22	6	4	0	100
Entidad financiera	10	10	30	50	10	0	0	100
Administración Pública	17	29	41	18	6	6	0	100
Prensa y medios	9	22	44	22	11	0	0	100
Sociedad no financiera	1	0	0	0	100	0	0	100
Particular	3	0	33	33	33	0	0	100
Proveedor de datos	2	50	0	0	0	0	50	100
Otro	6	50	50	0	0	0	0	100
<b>Difusión. Acceso y utilidad de los metadatos</b>								
Total	97	22	41	27	6	3	1	100
Universidad	49	20	47	24	2	6	0	100
Entidad financiera	10	10	60	30	0	0	0	100
Administración Pública	17	29	35	18	18	0	0	100
Prensa y medios	9	22	33	33	11	0	0	100
Sociedad no financiera	1	0	0	0	100	0	0	100
Particular	3	33	0	67	0	0	0	100
Proveedor de datos	2	0	50	0	0	0	50	100
Otro	6	33	17	50	0	0	0	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Producción. Cobertura de las necesidades</b>								
Total	68	21	56	16	4	1	1	100
Universidad	28	29	46	11	11	4	0	100
Entidad financiera	11	18	45	36	0	0	0	100
Administración Pública	13	8	69	15	0	0	8	100
Prensa y medios	6	0	83	17	0	0	0	100
Sociedad no financiera	3	33	67	0	0	0	0	100
Particular	1	0	100	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	2	50	50	0	0	0	0	100
Otro	4	25	50	25	0	0	0	100
<b>Producción. Confianza en la estadística</b>								
Total	68	25	59	10	1	1	3	100
Universidad	28	32	50	11	4	4	0	100
Entidad financiera	11	27	55	9	0	0	9	100
Administración Pública	13	8	77	8	0	0	8	100
Prensa y medios	6	17	83	0	0	0	0	100
Sociedad no financiera	3	33	33	33	0	0	0	100
Particular	1	0	100	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	2	50	50	0	0	0	0	100
Otro	4	25	50	25	0	0	0	100
<b>Producción. Fiabilidad de la primera estimación</b>								
Total	67	18	52	19	1	1	7	100
Universidad	28	21	43	25	4	4	4	100
Entidad financiera	11	18	45	18	0	0	18	100
Administración Pública	13	8	69	8	0	0	15	100
Prensa y medios	5	0	80	20	0	0	0	100
Sociedad no financiera	3	33	33	33	0	0	0	100
Particular	1	0	100	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	2	50	50	0	0	0	0	100
Otro	4	25	50	25	0	0	0	100
<b>Producción. Desfase de la publicación</b>								
Total	67	16	54	12	9	3	6	100
Universidad	27	26	52	7	11	4	0	100
Entidad financiera	11	0	55	18	9	0	18	100
Administración Pública	13	8	69	8	0	0	15	100
Prensa y medios	6	0	33	33	17	17	0	100
Sociedad no financiera	3	33	33	0	33	0	0	100
Particular	1	0	100	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	2	50	50	0	0	0	0	100
Otro	4	25	50	25	0	0	0	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Producción. Consistencia externa</b>								
Total	66	18	58	12	2	2	9	100
Universidad	26	19	65	4	4	4	4	100
Entidad financiera	11	18	45	18	0	0	18	100
Administración Pública	13	8	69	8	0	0	15	100
Prensa y medios	6	17	50	33	0	0	0	100
Sociedad no financiera	3	0	67	33	0	0	0	100
Particular	1	0	100	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	2	100	0	0	0	0	0	100
Otro	4	25	25	25	0	0	25	100
<b>Difusión. Localización y acceso</b>								
Total	69	16	54	25	3	1	1	100
Universidad	27	11	63	19	4	4	0	100
Entidad financiera	12	8	67	17	8	0	0	100
Administración Pública	14	14	50	29	0	0	7	100
Prensa y medios	6	0	17	83	0	0	0	100
Sociedad no financiera	3	67	0	33	0	0	0	100
Particular	1	0	100	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	2	50	50	0	0	0	0	100
Otro	4	50	50	0	0	0	0	100
<b>Difusión. Presentación y claridad</b>								
Total	68	15	47	32	3	1	1	100
Universidad	27	11	48	33	4	4	0	100
Entidad financiera	12	17	33	50	0	0	0	100
Administración Pública	13	15	54	23	0	0	8	100
Prensa y medios	6	0	33	50	17	0	0	100
Sociedad no financiera	3	33	33	33	0	0	0	100
Particular	1	0	100	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	2	50	50	0	0	0	0	100
Otro	4	25	75	0	0	0	0	100
<b>Difusión. Acceso y utilidad de los metadatos</b>								
Total	67	10	52	27	3	1	6	100
Universidad	27	11	52	26	4	4	4	100
Entidad financiera	12	8	33	50	0	0	8	100
Administración Pública	13	8	69	15	0	0	8	100
Prensa y medios	5	0	60	40	0	0	0	100
Sociedad no financiera	3	33	33	33	0	0	0	100
Particular	1	0	0	0	0	0	100	100
Proveedor de datos	2	0	100	0	0	0	0	100
Otro	4	25	50	0	25	0	0	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Producción. Cobertura de las necesidades</b>								
Total	205	20	44	29	5	1	1	100
Universidad	120	19	45	28	4	2	2	100
Entidad financiera	21	19	48	33	0	0	0	100
Administración Pública	21	19	43	19	19	0	0	100
Prensa y medios	11	18	36	36	9	0	0	100
Sociedad no financiera	10	10	50	40	0	0	0	100
Particular	6	17	33	50	0	0	0	100
Proveedor de datos	3	33	33	33	0	0	0	100
Otro	13	46	38	15	0	0	0	100
<b>Producción. Confianza en la estadística</b>								
Total	203	27	49	21	2	0	0	100
Universidad	117	28	51	17	2	1	1	100
Entidad financiera	22	23	36	41	0	0	0	100
Administración Pública	21	24	52	14	10	0	0	100
Prensa y medios	11	18	36	45	0	0	0	100
Sociedad no financiera	10	10	60	30	0	0	0	100
Particular	6	33	33	17	17	0	0	100
Proveedor de datos	3	33	33	33	0	0	0	100
Otro	13	38	54	8	0	0	0	100
<b>Producción. Fiabilidad de la primera estimación</b>								
Total	198	17	52	20	1	1	10	100
Universidad	114	17	52	19	2	1	10	100
Entidad financiera	22	14	55	18	0	0	14	100
Administración Pública	19	16	53	26	0	0	5	100
Prensa y medios	11	18	45	36	0	0	0	100
Sociedad no financiera	10	10	50	30	0	0	10	100
Particular	6	0	67	0	0	0	33	100
Proveedor de datos	3	33	67	0	0	0	0	100
Otro	13	31	46	8	0	0	15	100
<b>Producción. Desfase de la publicación</b>								
Total	201	10	33	28	15	10	2	100
Universidad	116	11	34	33	12	8	2	100
Entidad financiera	22	5	41	14	9	27	5	100
Administración Pública	20	5	30	40	10	15	0	100
Prensa y medios	11	9	27	27	27	9	0	100
Sociedad no financiera	10	10	20	10	60	0	0	100
Particular	6	0	33	17	33	0	17	100
Proveedor de datos	3	33	33	0	0	33	0	100
Otro	13	23	31	15	15	8	8	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Producción. Consistencia externa</b>								
Total	199	18	52	16	2	1	12	100
Universidad	115	20	55	12	2	1	10	100
Entidad financiera	21	10	62	19	0	0	10	100
Administración Pública	20	20	50	20	5	0	5	100
Prensa y medios	11	27	27	36	0	0	9	100
Sociedad no financiera	10	0	50	30	0	0	20	100
Particular	6	0	50	0	0	0	50	100
Proveedor de datos	3	33	33	33	0	0	0	100
Otro	13	23	38	15	0	0	23	100
<b>Difusión. Localización y acceso</b>								
Total	204	22	45	26	5	1	0	100
Universidad	117	26	44	22	5	2	1	100
Entidad financiera	22	5	59	32	0	5	0	100
Administración Pública	21	14	52	29	5	0	0	100
Prensa y medios	11	18	27	55	0	0	0	100
Sociedad no financiera	10	20	30	50	0	0	0	100
Particular	6	17	50	17	17	0	0	100
Proveedor de datos	4	25	50	0	25	0	0	100
Otro	13	31	46	15	8	0	0	100
<b>Difusión. Presentación y claridad</b>								
Total	203	24	39	24	10	2	0	100
Universidad	116	28	38	21	10	3	1	100
Entidad financiera	22	14	36	36	9	5	0	100
Administración Pública	21	19	52	19	10	0	0	100
Prensa y medios	11	18	45	18	18	0	0	100
Sociedad no financiera	10	30	30	40	0	0	0	100
Particular	6	17	33	33	17	0	0	100
Proveedor de datos	4	25	25	50	0	0	0	100
Otro	13	23	46	23	8	0	0	100
<b>Difusión. Acceso y utilidad de los metadatos</b>								
Total	204	23	39	25	6	2	4	100
Universidad	117	26	41	21	6	3	3	100
Entidad financiera	22	9	36	27	9	5	14	100
Administración Pública	21	19	48	24	10	0	0	100
Prensa y medios	11	18	36	36	9	0	0	100
Sociedad no financiera	10	40	20	30	0	0	10	100
Particular	6	33	17	33	0	0	17	100
Proveedor de datos	4	25	50	25	0	0	0	100
Otro	13	15	38	38	8	0	0	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Producción. Cobertura de las necesidades</b>								
Total	247	25	56	16	2	1	0	100
Universidad	115	26	57	14	2	2	0	100
Entidad financiera	29	34	55	10	0	0	0	100
Administración Pública	45	13	64	18	4	0	0	100
Prensa y medios	15	27	53	20	0	0	0	100
Sociedad no financiera	15	13	53	33	0	0	0	100
Particular	10	20	50	10	10	0	10	100
Proveedor de datos	3	33	33	33	0	0	0	100
Otro	15	40	47	13	0	0	0	100
<b>Producción. Confianza en la estadística</b>								
Total	247	32	58	9	1	0	0	100
Universidad	114	35	57	7	0	1	0	100
Entidad financiera	29	34	66	0	0	0	0	100
Administración Pública	45	22	67	9	2	0	0	100
Prensa y medios	16	31	44	25	0	0	0	100
Sociedad no financiera	15	33	47	20	0	0	0	100
Particular	10	10	60	10	10	0	10	100
Proveedor de datos	3	33	67	0	0	0	0	100
Otro	15	40	53	7	0	0	0	100
<b>Producción. Fiabilidad de la primera estimación</b>								
Total	244	19	57	17	1	0	6	100
Universidad	113	19	59	12	0	1	8	100
Entidad financiera	28	25	68	4	0	0	4	100
Administración Pública	45	16	60	20	4	0	0	100
Prensa y medios	15	13	47	40	0	0	0	100
Sociedad no financiera	15	20	40	33	0	0	7	100
Particular	10	10	40	30	0	0	20	100
Proveedor de datos	3	33	33	33	0	0	0	100
Otro	15	27	47	20	0	0	7	100
<b>Producción. Desfase de la publicación</b>								
Total	245	17	51	23	4	1	4	100
Universidad	112	23	51	18	3	2	4	100
Entidad financiera	29	10	66	24	0	0	0	100
Administración Pública	45	13	53	27	4	0	2	100
Prensa y medios	16	6	44	38	6	6	0	100
Sociedad no financiera	15	7	27	33	20	0	13	100
Particular	10	0	50	20	10	0	20	100
Proveedor de datos	3	33	67	0	0	0	0	100
Otro	15	27	47	27	0	0	0	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Producción. Consistencia externa</b>								
Total	243	23	56	12	0	0	7	100
Universidad	112	27	56	12	0	1	4	100
Entidad financiera	28	32	57	0	0	0	11	100
Administración Pública	45	16	64	9	2	0	9	100
Prensa y medios	15	27	40	33	0	0	0	100
Sociedad no financiera	15	7	53	27	0	0	13	100
Particular	10	0	50	20	0	0	30	100
Proveedor de datos	3	33	33	33	0	0	0	100
Otro	15	27	60	7	0	0	7	100
<b>Difusión. Localización y acceso</b>								
Total	248	17	52	20	9	2	0	100
Universidad	115	16	55	19	8	3	0	100
Entidad financiera	29	21	59	14	7	0	0	100
Administración Pública	46	11	61	20	4	4	0	100
Prensa y medios	15	20	40	33	7	0	0	100
Sociedad no financiera	15	20	27	33	20	0	0	100
Particular	10	10	40	20	30	0	0	100
Proveedor de datos	3	33	33	0	33	0	0	100
Otro	15	33	47	13	7	0	0	100
<b>Difusión. Presentación y claridad</b>								
Total	249	19	52	22	5	2	0	100
Universidad	115	19	52	21	6	2	0	100
Entidad financiera	29	24	45	24	3	3	0	100
Administración Pública	46	15	57	22	2	4	0	100
Prensa y medios	16	25	56	19	0	0	0	100
Sociedad no financiera	15	7	53	33	7	0	0	100
Particular	10	20	30	30	10	10	0	100
Proveedor de datos	3	33	33	33	0	0	0	100
Otro	15	20	67	7	7	0	0	100
<b>Difusión. Acceso y utilidad de los metadatos</b>								
Total	248	16	44	27	6	2	5	100
Universidad	115	16	46	24	6	3	5	100
Entidad financiera	29	21	41	24	7	3	3	100
Administración Pública	45	13	49	22	9	2	4	100
Prensa y medios	16	19	38	44	0	0	0	100
Sociedad no financiera	15	13	33	33	7	0	13	100
Particular	10	10	40	30	10	0	10	100
Proveedor de datos	3	0	67	33	0	0	0	100
Otro	15	20	33	40	7	0	0	100

FUENTE: Banco de España.

## ANEJO 7 ANEJO ESTADÍSTICO. USUARIOS VÍA WEB

En este anejo se proporcionan cuadros detallados de los resultados para los usuarios vía web, incluyendo las respuestas NS/NC.

### USUARIOS VÍA WEB. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

CUADRO A7.1

	Distribución (%) de las respuestas por grupo de usuario								
	Total	Universidad	Entidad financiera	Administración Pública	Prensa y medios	Sociedad no financiera	Particular	Proveedor de datos	Otro
<b>Finalidad de la consulta</b>									
<i>Número de respuestas</i>	230	33	32	33	22	28	50	2	30
Investigación	22	55	22	18	0	18	16	50	17
Información general	23	18	9	21	9	29	50	50	7
Análisis económico	25	18	41	39	18	32	16	0	17
Redifusión estadística	5	0	6	6	18	4	4	0	0
Decisión negocios	9	0	22	3	0	14	4	0	23
Medios de comunicación	6	3	0	3	50	0	0	0	0
Otro	10	6	0	9	5	4	10	0	37
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Frecuencia de la consulta</b>									
<i>Número de respuestas</i>	166	26	19	23	12	18	41	2	25
Diariamente	11	12	5	17	42	17	5	0	0
Semanalmente	23	19	21	26	42	28	22	0	20
Mensualmente	18	19	47	22	0	17	12	0	12
Trimestralmente	10	4	16	13	0	17	5	0	16
Anualmente	4	4	0	13	0	0	2	0	4
Esporádicamente	34	42	11	9	17	22	54	100	48
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Canal de conocimiento de la publicación de nuevos datos</b>									
<i>Número de respuestas</i>	207	26	19	23	12	18	41	2	25
Calendario	19	15	32	24	41	10	7	0	14
Web	66	69	46	64	41	81	74	100	76
Medios de comunicación	9	12	18	9	9	5	7	0	7
RSS	2	0	4	0	9	0	4	0	0
Flujos BIEST	1	0	0	0	0	0	4	0	0
Otro	3	4	0	3	0	5	4	0	3
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Medio de acceso a los datos</b>									
<i>Número de respuestas</i>	337	44	45	48	38	39	69	4	50
Notas de prensa	12	9	9	10	26	13	12	25	10
Cuadros PDF	27	27	18	33	24	31	29	25	26
Boletín Estadístico	16	11	29	8	18	21	12	0	18
CSV	20	25	24	27	16	21	12	25	18
Stata	1	5	2	2	0	0	0	0	0
BIEST	3	2	2	4	0	5	6	0	2
Serv. de inf. estadística	19	18	16	13	16	10	30	25	22
Otro	1	2	0	2	0	0	0	0	4
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

FUENTE: Banco de España.

	Distribución (%) de las respuestas por grupo de usuario								
	Total	Universidad	Entidad financiera	Administración Pública	Prensa y medios	Sociedad no financiera	Particular	Proveedor de datos	Otro
Estadística consultada									
<i>Número de respuestas</i>	418	60	52	69	52	54	80	3	48
Tipos de interés y tipos de cambio	25	23	15	19	10	28	39	0	42
Estadísticas de cuentas financieras	11	15	13	14	13	7	5	0	6
Estadísticas de instituciones financieras	13	10	29	13	13	11	10	33	8
Deuda PDE	7	3	4	12	12	7	8	33	4
Estadísticas de la Central de Balances	6	2	6	7	8	11	6	0	4
Estadísticas exteriores	7	12	4	12	8	4	3	33	4
Mercados financieros, de valores y sistemas de pago	7	5	8	7	6	9	6	0	6
Encuesta Financiera de las Familias	9	7	10	4	17	11	6	0	8
Estadísticas e indicadores económicos generales	15	23	12	12	13	11	18	0	17
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Satisfacción general</b>								
Total	166	15	54	17	5	2	7	100
Universidad	26	15	35	15	12	4	19	100
Entidad financiera	19	0	68	16	11	0	5	100
Administración Pública	23	17	52	26	4	0	0	100
Prensa y medios	12	8	67	25	0	0	0	100
Sociedad no financiera	18	11	61	17	6	0	6	100
Particular	41	15	59	12	5	5	5	100
Proveedor de datos	2	0	50	50	0	0	0	100
Otro	25	32	48	12	0	0	8	100
<b>Satisfacción con la página web del Banco de España</b>								
Total	166	12	50	22	7	2	7	100
Universidad	26	12	23	27	12	4	23	100
Entidad financiera	19	0	58	26	0	0	16	100
Administración Pública	23	13	43	43	0	0	0	100
Prensa y medios	12	8	58	17	17	0	0	100
Sociedad no financiera	18	11	61	17	6	0	6	100
Particular	41	12	54	20	7	5	2	100
Proveedor de datos	2	0	50	0	50	0	0	100
Otro	25	24	60	8	8	0	0	100
<b>Satisfacción con la adaptación a las nuevas tecnologías en el acceso a las estadísticas del Banco de España</b>								
Total	166	13	38	28	5	4	12	100
Universidad	26	12	15	35	4	12	23	100
Entidad financiera	19	0	37	42	0	0	21	100
Administración Pública	23	4	30	39	9	0	17	100
Prensa y medios	12	8	50	17	8	8	8	100
Sociedad no financiera	18	6	50	33	6	0	6	100
Particular	41	17	41	22	5	7	7	100
Proveedor de datos	2	0	50	0	50	0	0	100
Otro	25	32	48	16	0	0	4	100
<b>Satisfacción con el servicio de información estadística del Banco de España</b>								
Total	166	27	41	16	5	2	9	100
Universidad	26	23	27	23	4	4	19	100
Entidad financiera	19	16	47	16	11	0	11	100
Administración Pública	23	22	39	17	13	0	9	100
Prensa y medios	12	8	58	25	0	0	8	100
Sociedad no financiera	18	11	67	6	11	0	6	100
Particular	41	39	34	15	0	5	7	100
Proveedor de datos	2	0	50	50	0	0	0	100
Otro	25	48	36	8	4	0	4	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Satisfacción con BIEST</b>								
Total	11	27	27	27	0	9	9	100
Universidad	1	100	0	0	0	0	0	100
Entidad financiera	1	0	0	100	0	0	0	100
Administración Pública	2	0	0	100	0	0	0	100
Prensa y medios	0	—	—	—	—	—	—	0
Sociedad no financiera	2	0	0	0	0	50	50	100
Particular	4	50	50	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	0	—	—	—	—	—	—	0
Otro	1	0	100	0	0	0	0	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Difusión. Localización y acceso</b>								
Total	105	24	47	18	6	6	0	100
Universidad	14	36	14	36	0	14	0	100
Entidad financiera	8	0	88	0	13	0	0	100
Administración Pública	13	15	62	15	8	0	0	100
Prensa y medios	5	20	40	40	0	0	0	100
Sociedad no financiera	15	33	47	7	13	0	0	100
Particular	31	13	55	19	0	13	0	100
Proveedor de datos	0	—	—	—	—	—	—	0
Otro	19	42	32	16	11	0	0	100
<b>Difusión. Presentación y claridad</b>								
Total	103	23	50	21	2	4	0	100
Universidad	13	38	23	31	0	8	0	100
Entidad financiera	8	0	75	25	0	0	0	100
Administración Pública	13	15	69	15	0	0	0	100
Prensa y medios	5	20	60	20	0	0	0	100
Sociedad no financiera	15	27	53	20	0	0	0	100
Particular	30	23	47	20	0	10	0	100
Proveedor de datos	0	—	—	—	—	—	—	0
Otro	19	26	42	21	11	0	0	100
Total	100	16	37	34	5	5	3	100
Universidad	13	31	15	46	0	0	8	100
Entidad financiera	8	0	50	50	0	0	0	100
Administración Pública	10	10	40	40	10	0	0	100
Prensa y medios	5	0	80	0	0	0	20	100
Sociedad no financiera	15	20	40	20	13	0	7	100
Particular	30	10	40	33	0	17	0	100
Proveedor de datos	0	—	—	—	—	—	—	0
Otro	19	26	26	37	11	0	0	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Difusión. Localización y acceso</b>								
Total	44	11	45	27	14	2	0	100
Universidad	9	22	22	33	22	0	0	100
Entidad financiera	7	14	43	14	29	0	0	100
Administración Pública	10	0	50	30	20	0	0	100
Prensa y medios	7	0	43	43	0	14	0	100
Sociedad no financiera	4	0	75	25	0	0	0	100
Particular	4	50	50	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	0	—	—	—	—	—	—	0
Otro	3	0	67	33	0	0	0	100
<b>Difusión. Presentación y claridad</b>								
Total	42	12	52	29	7	0	0	100
Universidad	7	14	29	43	14	0	0	100
Entidad financiera	7	14	57	29	0	0	0	100
Administración Pública	10	10	40	30	20	0	0	100
Prensa y medios	7	14	71	14	0	0	0	100
Sociedad no financiera	4	0	75	25	0	0	0	100
Particular	4	25	75	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	0	—	—	—	—	—	—	0
Otro	3	0	33	67	0	0	0	100
<b>Difusión. Acceso y utilidad de los metadatos</b>								
Total	43	14	40	30	16	0	0	100
Universidad	8	25	13	25	38	0	0	100
Entidad financiera	7	29	29	43	0	0	0	100
Administración Pública	10	0	40	30	30	0	0	100
Prensa y medios	7	14	71	14	0	0	0	100
Sociedad no financiera	4	0	75	25	0	0	0	100
Particular	4	25	25	25	25	0	0	100
Proveedor de datos	0	—	—	—	—	—	—	0
Otro	3	0	33	67	0	0	0	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Difusión. Localización y acceso</b>								
Total	56	11	43	36	11	0	0	100
Universidad	6	33	17	33	17	0	0	100
Entidad financiera	15	7	53	27	13	0	0	100
Administración Pública	9	0	44	44	11	0	0	100
Prensa y medios	7	14	29	43	14	0	0	100
Sociedad no financiera	6	0	17	67	17	0	0	100
Particular	8	13	63	25	0	0	0	100
Proveedor de datos	1	100	0	0	0	0	0	100
Otro	4	0	75	25	0	0	0	100
<b>Difusión. Presentación y claridad</b>								
Total	56	13	45	30	13	0	0	100
Universidad	6	33	17	33	17	0	0	100
Entidad financiera	15	13	33	27	27	0	0	100
Administración Pública	9	0	44	44	11	0	0	100
Prensa y medios	7	14	57	29	0	0	0	100
Sociedad no financiera	6	0	50	50	0	0	0	100
Particular	8	13	63	13	13	0	0	100
Proveedor de datos	1	100	0	0	0	0	0	100
Otro	4	0	75	25	0	0	0	100
<b>Difusión. Acceso y utilidad de los metadatos</b>								
Total	56	13	23	45	13	4	4	100
Universidad	6	33	0	50	17	0	0	100
Entidad financiera	15	13	20	47	13	7	0	100
Administración Pública	9	0	22	56	22	0	0	100
Prensa y medios	7	14	29	14	14	14	14	100
Sociedad no financiera	6	0	33	50	0	0	17	100
Particular	8	25	25	38	13	0	0	100
Proveedor de datos	1	0	0	100	0	0	0	100
Otro	4	0	50	50	0	0	0	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Difusión. Localización y acceso</b>								
Total	30	10	43	43	0	3	0	100
Universidad	2	0	50	50	0	0	0	100
Entidad financiera	2	0	100	0	0	0	0	100
Administración Pública	8	0	50	50	0	0	0	100
Prensa y medios	6	17	33	33	0	17	0	100
Sociedad no financiera	4	0	25	75	0	0	0	100
Particular	5	20	60	20	0	0	0	100
Proveedor de datos	1	0	0	100	0	0	0	100
Otro	2	50	0	50	0	0	0	100
<b>Difusión. Presentación y claridad</b>								
Total	30	13	53	27	7	0	0	100
Universidad	2	0	0	100	0	0	0	100
Entidad financiera	2	0	0	50	50	0	0	100
Administración Pública	8	0	75	25	0	0	0	100
Prensa y medios	6	33	50	17	0	0	0	100
Sociedad no financiera	4	0	75	25	0	0	0	100
Particular	5	40	60	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	1	0	0	0	100	0	0	100
Otro	2	0	50	50	0	0	0	100
<b>Difusión. Acceso y utilidad de los metadatos</b>								
Total	30	7	27	47	13	0	7	100
Universidad	2	0	0	50	50	0	0	100
Entidad financiera	2	0	0	100	0	0	0	100
Administración Pública	8	0	38	63	0	0	0	100
Prensa y medios	6	0	33	17	17	0	33	100
Sociedad no financiera	4	0	25	50	25	0	0	100
Particular	5	40	40	20	0	0	0	100
Proveedor de datos	1	0	0	0	100	0	0	100
Otro	2	0	0	100	0	0	0	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Difusión. Localización y acceso</b>								
Total	26	8	50	35	8	0	0	100
Universidad	1	0	0	100	0	0	0	100
Entidad financiera	3	0	67	0	33	0	0	100
Administración Pública	5	20	40	40	0	0	0	100
Prensa y medios	4	0	50	50	0	0	0	100
Sociedad no financiera	6	0	50	33	17	0	0	100
Particular	5	20	60	20	0	0	0	100
Proveedor de datos	0	—	—	—	—	—	—	0
Otro	2	0	50	50	0	0	0	100
<b>Difusión. Presentación y claridad</b>								
Total	26	15	50	27	8	0	0	100
Universidad	1	0	100	0	0	0	0	100
Entidad financiera	3	33	0	33	33	0	0	100
Administración Pública	5	20	60	20	0	0	0	100
Prensa y medios	4	25	25	50	0	0	0	100
Sociedad no financiera	6	0	67	17	17	0	0	100
Particular	5	20	60	20	0	0	0	100
Proveedor de datos	0	—	—	—	—	—	—	0
Otro	2	0	50	50	0	0	0	100
<b>Difusión. Acceso y utilidad de los metadatos</b>								
Total	26	15	35	38	4	4	4	100
Universidad	1	0	0	100	0	0	0	100
Entidad financiera	3	33	33	33	0	0	0	100
Administración Pública	5	20	40	40	0	0	0	100
Prensa y medios	4	25	0	50	0	0	25	100
Sociedad no financiera	6	0	50	33	17	0	0	100
Particular	5	20	40	20	0	20	0	100
Proveedor de datos	0	—	—	—	—	—	—	0
Otro	2	0	50	50	0	0	0	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Difusión. Localización y acceso</b>								
Total	28	21	25	43	4	7	0	100
Universidad	7	43	0	43	0	14	0	100
Entidad financiera	2	0	0	50	50	0	0	100
Administración Pública	8	13	50	38	0	0	0	100
Prensa y medios	4	0	25	50	0	25	0	100
Sociedad no financiera	2	0	50	50	0	0	0	100
Particular	2	50	50	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	1	0	0	100	0	0	0	100
Otro	2	50	0	50	0	0	0	100
<b>Difusión. Presentación y claridad</b>								
Total	28	21	39	36	0	4	0	100
Universidad	7	43	14	29	0	14	0	100
Entidad financiera	2	0	100	0	0	0	0	100
Administración Pública	8	13	50	38	0	0	0	100
Prensa y medios	4	25	25	50	0	0	0	100
Sociedad no financiera	2	0	50	50	0	0	0	100
Particular	2	50	50	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	1	0	0	100	0	0	0	100
Otro	2	0	50	50	0	0	0	100
<b>Difusión. Acceso y utilidad de los metadatos</b>								
Total	28	18	25	46	0	7	4	100
Universidad	7	43	0	43	0	14	0	100
Entidad financiera	2	0	50	50	0	0	0	100
Administración Pública	8	13	38	50	0	0	0	100
Prensa y medios	4	0	50	25	0	0	25	100
Sociedad no financiera	2	0	50	50	0	0	0	100
Particular	2	50	0	0	0	50	0	100
Proveedor de datos	1	0	0	100	0	0	0	100
Otro	2	0	0	100	0	0	0	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	Total
<b>Difusión. Localización y acceso</b>								
Total	26	15	46	31	8	0	0	100
Universidad	2	0	0	100	0	0	0	100
Entidad financiera	4	0	50	25	25	0	0	100
Administración Pública	5	0	80	0	20	0	0	100
Prensa y medios	3	33	33	33	0	0	0	100
Sociedad no financiera	5	0	40	60	0	0	0	100
Particular	4	25	50	25	0	0	0	100
Proveedor de datos	0	—	—	—	—	—	—	0
Otro	3	67	33	0	0	0	0	100
<b>Difusión. Presentación y claridad</b>								
Total	26	19	54	23	4	0	0	100
Universidad	2	0	50	50	0	0	0	100
Entidad financiera	4	25	50	25	0	0	0	100
Administración Pública	5	20	40	20	20	0	0	100
Prensa y medios	3	33	33	33	0	0	0	100
Sociedad no financiera	5	0	60	40	0	0	0	100
Particular	4	25	75	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	0	—	—	—	—	—	—	0
Otro	3	33	67	0	0	0	0	100
<b>Difusión. Acceso y utilidad de los metadatos</b>								
Total	26	19	50	27	4	0	0	100
Universidad	2	0	50	50	0	0	0	100
Entidad financiera	4	25	25	50	0	0	0	100
Administración Pública	5	0	60	20	20	0	0	100
Prensa y medios	3	33	67	0	0	0	0	100
Sociedad no financiera	5	0	60	40	0	0	0	100
Particular	4	50	25	25	0	0	0	100
Proveedor de datos	0	—	—	—	—	—	—	0
Otro	3	33	67	0	0	0	0	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Difusión. Localización y acceso</b>								
Total	36	8	39	33	11	6	3	100
Universidad	4	25	25	25	0	25	0	100
Entidad financiera	5	0	20	40	40	0	0	100
Administración Pública	3	0	33	33	33	0	0	100
Prensa y medios	9	11	33	44	0	11	0	100
Sociedad no financiera	6	0	33	50	17	0	0	100
Particular	5	20	80	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	0	—	—	—	—	—	—	0
Otro	4	0	50	25	0	0	25	100
<b>Difusión. Presentación y claridad</b>								
Total	36	17	47	25	6	3	3	100
Universidad	4	25	50	0	0	25	0	100
Entidad financiera	5	20	20	40	20	0	0	100
Administración Pública	3	0	33	33	33	0	0	100
Prensa y medios	9	22	67	11	0	0	0	100
Sociedad no financiera	6	0	50	50	0	0	0	100
Particular	5	20	80	0	0	0	0	100
Proveedor de datos	0	—	—	—	—	—	—	0
Otro	4	25	0	50	0	0	25	100
<b>Difusión. Acceso y utilidad de los metadatos</b>								
Total	36	11	33	39	8	0	8	100
Universidad	4	25	0	25	50	0	0	100
Entidad financiera	5	20	0	80	0	0	0	100
Administración Pública	3	0	33	33	33	0	0	100
Prensa y medios	9	11	44	22	0	0	22	100
Sociedad no financiera	6	0	50	50	0	0	0	100
Particular	5	20	60	20	0	0	0	100
Proveedor de datos	0	—	—	—	—	—	—	0
Otro	4	0	25	50	0	0	25	100

FUENTE: Banco de España.

Grupo de usuario	Número de respuestas	Distribución (%) de las respuestas por nivel de satisfacción						Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	NS/NC	
<b>Difusión. Localización y acceso</b>								
Total	62	15	37	32	11	3	2	100
Universidad	14	29	21	36	0	7	7	100
Entidad financiera	6	0	67	17	17	0	0	100
Administración Pública	8	0	38	25	38	0	0	100
Prensa y medios	7	0	43	29	14	14	0	100
Sociedad no financiera	6	0	67	33	0	0	0	100
Particular	13	23	31	38	8	0	0	100
Proveedor de datos	0	—	—	—	—	—	—	0
Otro	8	25	25	38	13	0	0	100
<b>Difusión. Presentación y claridad</b>								
Total	62	16	45	27	6	3	2	100
Universidad	14	21	36	21	7	7	7	100
Entidad financiera	6	17	67	17	0	0	0	100
Administración Pública	8	0	38	50	13	0	0	100
Prensa y medios	7	14	57	14	14	0	0	100
Sociedad no financiera	6	0	83	17	0	0	0	100
Particular	13	23	38	31	0	8	0	100
Proveedor de datos	0	—	—	—	—	—	—	0
Otro	8	25	25	38	13	0	0	100
<b>Difusión. Acceso y utilidad de los metadatos</b>								
Total	62	13	35	37	8	3	3	100
Universidad	14	21	21	50	0	0	7	100
Entidad financiera	6	17	50	33	0	0	0	100
Administración Pública	8	0	25	63	13	0	0	100
Prensa y medios	7	14	29	14	29	0	14	100
Sociedad no financiera	6	0	50	33	17	0	0	100
Particular	13	15	38	31	0	15	0	100
Proveedor de datos	0	—	—	—	—	—	—	0
Otro	8	13	50	25	13	0	0	100

FUENTE: Banco de España.

## ANEJO 8 COMENTARIOS POR GRUPO DE ESTADÍSTICAS

### COMENTARIOS DE LOS USUARIOS POR GRUPO DE ESTADÍSTICAS

CUADRO A8.1

Tipos de interés y tipos de cambio	
Producción	
Series históricas	
Difusión	
<b>Mejora de metadatos (conceptos y metodología)</b>	
Publicación en distintas frecuencias	
<b>Mejorar la localización de la información y su descarga</b>	
Publicar datos en niveles además de las tasas	
Mejora del calendario de difusión de BIEST	
Proporcionar datos en formato «Open data» o JSON	
Necesidad de un servicio de certificación	
Tipos de interés	
Producción	
Falta de consistencia entre los datos del Banco de España y los de las instituciones financieras	
Publicar datos de tipos de interés de créditos por tamaño de empresa	
Publicar de nuevo las estadísticas de ejecuciones hipotecarias	
Publicar los datos de operaciones <i>swap</i> en términos brutos	
Completar la información del Banco de España con la de los institutos financieros de las CCAA y sus tribunales de cuentas	
Publicar tipos de interés antes de 2007	
Difusión	
Publicar comparativa internacional	
Tipos de cambio	
Producción	
Excesivo retraso en la publicación de tipos no publicados por el BCE	
<b>Ampliar el número de monedas</b>	
<b>Series históricas</b>	
Difusión	
Mejorar los metadatos en términos de mejor explicación de los conceptos	
Cuentas financieras	
Producción	
<b>Desfase elevado de publicación</b>	
Falta de desagregación de los datos, poca granularidad	
Discrepancias con Eurostat	
Desagregación de las instituciones financieras monetarias	
Desagregación geográfica	
Difusión	
Organizar la información en forma de árbol	
Mejora en el formato de descarga de datos	
Información difícil de localizar y extraer	
Comparación internacional	
<b>Mejora de metadatos</b>	
Explicar las diferencias de capacidad/necesidad de financiación de las cuentas financieras y no financieras	

FUENTE: Banco de España.

NOTA: En negrita, los comentarios más recurrentes.

Instituciones financieras
Producción
<b>Series históricas</b>
Mayor detalle
Falta información relevante, como el negocio fuera de balance
Estructura poco adaptada a FINREP
Incorporar información de los informes de estabilidad financiera
<b>Desagregación geográfica</b>
Desagregación de información por tamaño de empresa
Realizar reuniones con analistas para conocer sus necesidades
Falta de consistencia entre los datos del Banco de España y los de las instituciones financieras
Ausencia de datos micro. Ausencia de informes de inclusión financiera y comparativos entre entidades
Acceso a los datos de supervisión de las entidades financieras, de préstamos bancarios (CIRBE, pej.)
No hay descarga automática del fichero de sectorización
Se ha suprimido información relevante; por ejemplo, el anejo estadístico de la <i>Memoria de la Supervisión Bancaria de España</i>
Difusión
Anticipo de los cambios (nueva estructura de la información y nuevas definiciones)
<b>Información difícil de localizar y extraer</b>
Informar de los motivos de la desaparición de datos
<b>Mejora de metadatos/explicación confusa de conceptos</b>
Mejorar la comunicación de revisiones
Problemas generados por el cambio de la estructura de la información, falta de detalle relativo a ratios
Utilización de códigos únicos para descarga de series
Aparición/desaparición de rúbricas que dificulta su seguimiento
Las notas metodológicas del capítulo 4 llevan seis meses en revisión
Mayor esfuerzo divulgativo
Múltiples erratas en el último año sin justificación
Deuda PDE
Producción
Series históricas
El Banco de España da mayor credibilidad a los datos facilitados por las instituciones financieras que a los de las AAPP
Mayor desglose de la consolidación entre organismos
Reconsiderar el concepto de deuda financiera en su vertiente imputada
Sería interesante contar con un mayor desglose de las estadísticas
Difusión
Mejora en el formato de descarga de datos
<b>Información difícil de localizar y extraer</b>
Comparación internacional
Proporcionar datos en formato «Open data» o JSON
Mejora de metadatos. Explicación de conceptos, incluidos básicos como PDE

FUENTE: Banco de España.

NOTA: En negrita, los comentarios más recurrentes.

Central de Balances
Producción
<b>Excesivo desfase de publicación</b>
Desagregación geográfica
Mayor desagregación
Mayor frecuencia de los datos
Acceso a microdatos
Descarga de las ratios sectoriales de las sociedades no financieras (base RSE) según variables en vez de según sector
Difusión
Mejora en el formato de descarga de datos
Información difícil de localizar y extraer
Aviso de la disponibilidad de nuevos datos
Estadísticas exteriores
Producción
Series históricas más allá de 2013
Enlaces con MBP5
Desagregación geográfica por CCAA
Mayor desglose sectorial (servicios, con MBP5 había más) y geográfico (bienes y servicios), aun cuando el nivel de fiabilidad no sea tan alto. Mayor detalle de flujos de inversión, como DataInvest
Mayor desglose por producto y país. Mayor desglose de la PII por países
Comparación internacional
Incorporar información del ICEX sobre características de las empresas exportadoras
Falta de información sobre la reprogramación de la deuda externa
Difusión
Mejora en el formato de descarga de datos y en su estructura
<b>Información difícil de localizar y extraer</b>
Problema de agregación de datos por falta de decimales
Nota de prensa más explicativa
Información en medias anuales y en porcentaje del PIB
Publicar un cuadro resumen anual con toda la balanza (similar al de la monografía)
Cambios frecuentes de códigos y códigos excesivamente largos
Mejorar metadatos: explicación de conceptos
Mercados financieros y de valores y sistemas de pago
Producción
Proporcionar estadísticas no compensadas
Vincular a las estadísticas de la CNMV utilizando la misma codificación
Difusión
Explicar cómo se forman los agregados
Metadatos: mejorar la explicación de la metodología
Mayor esfuerzo divulgativo

FUENTE: Banco de España.

NOTA: En negrita, los comentarios más recurrentes.

Encuesta Financiera de las Familias
Producción
<b>Mayor desagregación geográfica</b>
Ausencia de series temporales
Herramienta para poder realizar los mismos cruces que se publican
Mayor frecuencia de la encuesta
Desfase de publicación elevado
Desfase de acceso a microdatos muy elevado
Mejora de las instrucciones y descripciones de campos
Mayor desagregación en algunos instrumentos financieros
Falta de consistencia con la Agencia Tributaria
Difusión
Metadatos: mejorar la explicación de la metodología, aportación de ejemplos
Ampliar la definición de conceptos a todos los de la encuesta
Incorporar herramientas interactivas para seleccionar la información
No hay acceso «Open data», no hay formato de descarga JSON
Mayor esfuerzo divulgativo
Estadísticas e indicadores económicos generales
Producción
Proporcionar información del volumen de facilidades marginales de crédito y de depósito
Ampliar la cobertura temporal
Mayor desglose geográfico
Difusión
<b>Problemas de localización y extracción de datos</b>
Ampliar las estadísticas publicadas
Ofrecer los datos con diferente frecuencia
Ofrecer al menos tres decimales en las descargas
Volver a publicar comparaciones internacionales
Ampliar las notas metodológicas

FUENTE: Banco de España.

NOTA: En negrita, los comentarios más recurrentes.

## SIGLAS, ABREVIATURAS Y SIGNOS UTILIZADOS

AAPP	Administraciones Públicas	IFM	Instituciones Financieras Monetarias
AIAF	Asociación de Intermediarios de Activos Financieros	IGAE	Intervención General de la Administración del Estado
ANFAC	Asociación Nacional de Fabricantes de Automóviles y Camiones	IIC	Instituciones de Inversión Colectiva
BCE	Banco Central Europeo	INE	Instituto Nacional de Estadística
BCN	Bancos Centrales Nacionales	INVERCO	Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones
BE	Banco de España	IPC	Índice de Precios de Consumo
BOE	Boletín Oficial del Estado	IPI	Índice de Producción Industrial
BPI	Banco de Pagos Internacionales	IPRI	Índice de Precios Industriales
CBE	Circular del Banco de España	IPSEBENE	Índice de Precios de Servicios y de Bienes Elaborados No Energéticos
CE	Comisión Europea	ISFLSH	Instituciones Sin Fines de Lucro al Servicio de los Hogares
CCAA	Comunidades Autónomas	IVA	Impuesto sobre el Valor Añadido
CCLL	Corporaciones Locales	NEDD	Normas Especiales de Distribución de Datos del FMI
CECA	Confederación Española de Cajas de Ahorros	OBS	Obra Benéfico-Social
CEM	Confederación Española de Mutualidades	OCDE	Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos
CFEE	Cuentas Financieras de la Economía Española	OIFM	Otras Instituciones Financieras Monetarias
CNAE	Clasificación Nacional de Actividades Económicas	OM	Orden Ministerial
CNE	Contabilidad Nacional de España	OOAA	Organismos Autónomos
CNMV	Comisión Nacional del Mercado de Valores	OOAAPP	Otras Administraciones Públicas
DEG	Derechos Especiales de Giro	OPEP	Organización de Países Exportadores de Petróleo
DGSFP	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	OSR	Otros Sectores Residentes
DGT	Dirección General de Tráfico	PDE	Protocolo de Déficit Excesivo
DGTPF	Dirección General del Tesoro y Política Financiera	PEC	Pacto de Estabilidad y Crecimiento
EC	Entidades de crédito	PIB	Producto Interior Bruto
EFC	Establecimientos financieros de crédito	PIBpm	Producto Interior Bruto a precios de mercado
Eonia	Índice medio del tipo de interés del euro a un día ( <i>Euro Overnight Index Average</i> )	PNB	Producto Nacional Bruto
Euríbor	Tipo de interés de oferta de los depósitos interbancarios en euros ( <i>Euro Interbank Offered Rate</i> )	RD	Real Decreto
Eurostat	Oficina de Estadística de las Comunidades Europeas	RM	Resto del Mundo
EPA	Encuesta de población activa	Sareb	Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria
FAAF	Fondo para la Adquisición de Activos Financieros	SCLV	Sistema de Compensación y Liquidación de Valores
FEADER	Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural	SEC	Sistema Europeo de Cuentas
FEAGA	Fondo Europeo Agrícola de Garantía	SEPE	Servicio Público de Empleo Estatal
FEDER	Fondo Europeo de Desarrollo Regional	SME	Sistema Monetario Europeo
FEOGA	Fondo Europeo de Orientación y Garantía Agrícola	TAE	Tasa Anual Equivalente
FEP	Fondo Europeo de Pesca	TEDR	Tipo Efectivo Definición Restringida
FFPP	Fondos de Pensiones	UE	Unión Europea
FGD	Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito	UEM	Unión Económica y Monetaria
FIAMM	Fondos de Inversión en Activos del Mercado Monetario	UE-15	Países componentes de la Unión Europea a 30.4.2004
FIM	Fondos de Inversión Mobiliaria	UE-25	Países componentes de la Unión Europea desde 1.5.2004
FMI	Fondo Monetario Internacional	UE-27	Países componentes de la Unión Europea desde 1.1.2007
FMM	Fondos del Mercado Monetario	UE-28	Países componentes de la Unión Europea desde 1.7.2013
FSE	Fondo Social Europeo	VNA	Variación Neta de Activos
IAPC	Índice Armonizado de Precios de Consumo	VNP	Variación Neta de Pasivos
ICO	Instituto de Crédito Oficial		

## SIGLAS DE PAÍSES Y MONEDAS

De acuerdo con la práctica de la UE, los países están ordenados según el orden alfabético de los idiomas nacionales.

BE	Bélgica	EUR (euro)
BG	Bulgaria	BGN (lev búlgaro)
CZ	República Checa	CZK (corona checa)
DK	Dinamarca	DKK (corona danesa)
DE	Alemania	EUR (euro)
EE	Estonia	EUR (euro)
IE	Irlanda	EUR (euro)
GR	Grecia	EUR (euro)
ES	España	EUR (euro)
FR	Francia	EUR (euro)
HR	Croacia	HRK (kuna)
IT	Italia	EUR (euro)
CY	Chipre	EUR (euro)
LV	Letonia	EUR (euro)
LT	Lituania	EUR (euro)
LU	Luxemburgo	EUR (euro)
HU	Hungría	HUF (forint húngaro)
MT	Malta	EUR (euro)
NL	Países Bajos	EUR (euro)
AT	Austria	EUR (euro)
PL	Polonia	PLN (zloty polaco)
PT	Portugal	EUR (euro)
RO	Rumanía	RON (nuevo leu rumano)
SI	Eslovenia	EUR (euro)
SK	Eslovaquia	EUR (euro)
FI	Finlandia	EUR (euro)
SE	Suecia	SEK (corona sueca)
UK	Reino Unido	GBP (libra esterlina)
JP	Japón	JPY (yen japonés)
US	Estados Unidos	USD (dólar estadounidense)

## ABREVIATURAS Y SIGNOS

M1	Efectivo en manos del público + Depósitos a la vista.
M2	M1 + Depósitos disponibles con preaviso hasta tres meses + Depósitos a plazo hasta dos años.
M3	M2 + Cesiones temporales + Participaciones en fondos del mercado monetario e instrumentos del mercado monetario + Valores distintos de acciones emitidos hasta dos años.
m€/me	Millones de euros.
mm	Miles de millones.
A	Avance.
P	Puesta detrás de una fecha [ene (P)], indica que todas las cifras correspondientes son provisionales. Puesta detrás de una cifra, indica que únicamente esta es provisional.
pb	Puntos básicos.
pp	Puntos porcentuales.
SO	Serie original.
SD	Serie desestacionalizada.
$T_j^i$	Tasa de la media móvil de i términos, con j de desfase, convertida a tasa anual.
$m_j$	Tasa de crecimiento básico de período j.
M	Referido a datos anuales (1970 M) o trimestrales, indica que estos son medias de los datos mensuales del año o trimestre, y referido a series de datos mensuales, decenales o semanales, que estos son medias de los datos diarios de dichos períodos.
R	Referido a un año o mes (99 R), indica que existe una discontinuidad entre los datos de ese período y el siguiente.
...	Dato no disponible.
—	Cantidad igual a cero, inexistencia del fenómeno considerado o carencia de significado de una variación al expresarla en tasas de crecimiento.
0,0	Cantidad inferior a la mitad del último dígito indicado en la serie.

## NOTAS ESTADÍSTICAS PUBLICADAS

- 1 DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA Y CENTRAL DE BALANCES: Registro de los Servicios de Intermediación Financiera en Contabilidad Nacional a partir de 2005. (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 2 DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA Y CENTRAL DE BALANCES: Valoración de las acciones y otras participaciones en las *Cuentas Financieras de la Economía Española*. (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 3 DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA Y CENTRAL DE BALANCES: Registro de los Servicios de Intermediación Financiera en *Contabilidad* Nacional a partir de 2005. Adendum. (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 4 LUIS GORDO MORA Y JOÃO NOGUEIRA MARTINS: How reliable are the statistics for the stability and growth pact?
- 5 DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA: Nota metodológica de las *Cuentas Financieras de la Economía Española*.
- 6 DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA: Nota metodológica de las *Cuentas Financieras de la Economía Española*. SEC-2010.
- 7 DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA: *Holdings* y sedes centrales en el marco del SNA 2008/SEC 2010.
- 8 DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA: Presentación de los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios de las estadísticas del Banco de España.

Se permite la reproducción para fines docentes o sin ánimo de lucro, siempre que se cite la fuente.

© Banco de España, Madrid, 2018  
ISSN 2530-7495 (edición electrónica)