

Informe de aplicación de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU)

..... Encuesta Estructural
..... Empresarial - ENESEM

Mayo · 2025

Informe de aplicación de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU)

Contenido

1. Antecedentes	4
2. Introducción	4
3. Justificación	5
4. Objetivos	5
5. Descripción del proceso de aplicación de la ESU	5
6. Principales resultados	6
7. Hallazgos	13
8. Conclusiones	14
9. Recomendaciones	14
10. Anexos	15

Lista de gráficos

Gráfico 1. Tipo de usuario	6
Gráfico 2. Medio de acceso a la información	7
Gráfico 3. Temáticas estadísticas de la información	7
Gráfico 4. Utilidad de la información solicitada	8
Gráfico 5. Frecuencia con la que accede o solicita información	8
Gráfico 6. Productos estadísticos que utilizan los usuarios	9
Gráfico 7. Medida que la información resuelve la necesidad del usuario	10
Gráfico 8. Nivel de satisfacción con la información recibida	10
Gráfico 9. Nivel de satisfacción con la información complementaria	11
Gráfico 10. Nivel de satisfacción con la oportunidad y puntualidad	11
Gráfico 11. Nivel de satisfacción con la comparabilidad y coherencia de los datos	12
Gráfico 12. Nivel de satisfacción con la confiabilidad de la información	12
Gráfico 13. Nivel de satisfacción con la desagregación geográfica de la información	13
Gráfico 14. Nivel de satisfacción con la navegabilidad para encontrar la información en la página web del INEC	13

1. Antecedentes

La recopilación de información estadística de las empresas ha evolucionado desde la ejecución del Primer Censo Industrial del Ecuador; con el transcurso del tiempo, la investigación en este ámbito ha presentado mejoras sustanciales en función de las necesidades de los usuarios de la información, la innovación tecnológica, la mejora de las prácticas estadísticas del INEC y las recomendaciones internacionales en la materia.

A continuación, se describe la cronología de la Encuesta Estructural Empresarial (ENESEM):

- 1956 - Primer Censo Industrial
- 1962 - Encuesta de Manufactura y Minería (Encuestas Industriales)
- 1965 - Segundo Censo de Manufactura y Minería, y el Primer Censo de Comercio y Servicios
- 1980 - Censo Económico.- Investigó los sectores: Minería, Manufactura, Comercio Interno y Servicios
- 1982 - Se retoma la publicación de las Encuestas de Manufactura, Minería, Comercio Interno y Servicios (Encuestas Industriales)
- 2012 - Ejecución de la Encuesta Exhaustiva
- 2015 - Ejercicio de empalme entre las Encuestas Industriales y la Encuesta Exhaustiva
- 2016 - Inclusión del Módulo de gestión ambiental en las encuestas Industriales
- 2017 – Levantamiento de la Encuesta Estructural Empresarial (ENESEM) como reemplazo de las Encuestas industriales
- 2018 – 2025 Levantamiento y publicación anual de la ENESEM, años de referencias 2017 – 2023, que incorpora mejoras en el proceso de producción

2. Introducción

La Encuesta Estructural Empresarial (ENESEM) es una operación estadística de periodicidad anual que permite medir la estructura y dinámica de las grandes y medianas empresas que se encuentran distribuidas en las 24 provincias del país, a fin de facilitar el diseño y evaluación de políticas públicas y la toma de decisiones del sector privado.

Los agregados económicos calculados son: la producción, consumo intermedio, valor agregado; personal ocupado, entre otros; y se presentan según las actividades económicas categorizadas a nivel de secciones de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) para las grandes y medianas empresas del Ecuador. Así también, presenta información sobre materias primas, productos elaborados, TIC y establecimientos.

Mediante memorando Nro. INEC-INEC-2023-1049-M del 27 de diciembre de 2023 se aprobó el Plan de Dirección de Proyecto "Innovación de la Producción de Estadísticas Económicas (INNOVA_EC)" 2024, que contempla a través del componente 2 del proyecto, la ejecución de la Encuesta Estructural Empresarial – ENESEM en el año 2024, periodo de referencia 2023.

En este contexto, la Encuesta de Satisfacción de Usuarios se aplicó en el mes de abril de 2025 a un total de 9 usuarios especializados de la ENESEM a través de un cuestionario digital en la plataforma KoboToolbox.

3. Justificación

La Dirección de Normativas, Estandarización y Calidad Estadística (DINCE) desarrolla la Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU) que es una herramienta que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de la información y productos generados de las operaciones estadísticas que desarrolla el INEC; y a través de su aplicación se promueve la interacción continua con los usuarios, quienes brindan retroalimentación sobre la información difundida de la operación estadística.

Además, la encuesta es una fuente confiable para analizar los resultados e identificar oportunidades de mejora relativas al proceso de producción y difusión de los productos estadísticos. Así también, permite confirmar si la información satisface las necesidades de los usuarios.

En este contexto, en este informe se evidencia las recomendaciones de las Buenas Prácticas Estadísticas, y también se consolida el principio de la calidad de la información a través del proceso de la mejora continua ya que se tomó en consideración la relevancia, completitud, oportunidad, puntualidad, coherencia, comparabilidad y accesibilidad de la información compartida.

4. Objetivos

- Conocer la percepción de satisfacción que tienen los usuarios especializados respecto a la calidad de información y los productos estadísticos difundidos de la ENESEM.
- Identificar estrategias de mejora en la ENESEM, periodo de referencia 2023, a fin de implementarlas en la ejecución de los siguientes periodos.
- Facilitar la toma de decisiones para la optimización de los productos y recursos de la ENESEM.

5. Descripción del proceso de aplicación de la ESU

La Gestión de Estadísticas Estructurales (GESE) aplica la ESU a los usuarios de información de la (ENESEM), con el fin de identificar las necesidades de información y medir el grado de satisfacción desde la óptica de los usuarios "especializados".

A este registro de usuarios se lo denomina "Matriz de identificación de necesidades y usuarios", que describe el nombre del usuario, la información requerida, sector al que pertenece, la justificación del requerimiento, producto que se le entregó y tipo de usuario; conforme a la siguiente desagregación:

Usuarios especializados internos: son aquellos usuarios que pertenecen al INEC y que solicitan información para actividades específicas de su trabajo frecuentemente.

Usuarios especializados externos: son aquellos usuarios relacionados a la toma de decisiones de política pública, investigadores, especialistas, y otros que utilizan las estadísticas empresariales frecuentemente. Normalmente, estos usuarios saben dónde encontrar los datos y como interpretarlos.

En este sentido, la ESU se dirigió a los usuarios especializados internos y externos de la ENESEM; se realizó mediante la herramienta KoboToolbox, formulario electrónico

(ver anexo 1); diligenciado a través de correo electrónico (ver anexo 2) a 9 usuarios especializados (6 internos y 3 externos).

Se precisa que, la herramienta KoboToolbox fue enviada por la DINCE, a través del siguiente enlace: <https://ee.kobotoolbox.org/x/ArvuzeSo>.

Por otra parte, la encuesta constó de 19 preguntas, sus respuestas se tabularon para conocer el grado de satisfacción que la ENESEM representa para cada uno de los usuarios, de acuerdo al siguiente detalle:

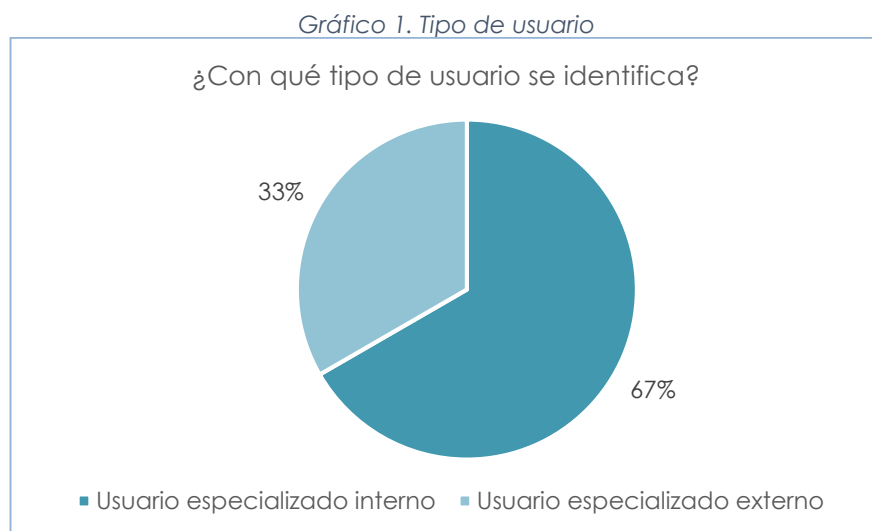
- Accesibilidad y claridad
- Comparabilidad y coherencia
- Precisión y confiabilidad
- Oportunidad y pertinencia
- Relevancia

6. Principales resultados

A continuación se presenta el análisis descriptivo de las respuestas obtenidas. Se precisa que, no se presentará el análisis de las preguntas demográficas, de identificación y de respuestas libres.

Pregunta 1. ¿Con qué tipo de usuario se identifica?

En función a las respuestas obtenidas con respecto al tipo de usuario de la información se evidencia que el 67% de los encuestados pertenecen a usuarios especializados internos y el 33% corresponde a los usuarios especializados externos.



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU)

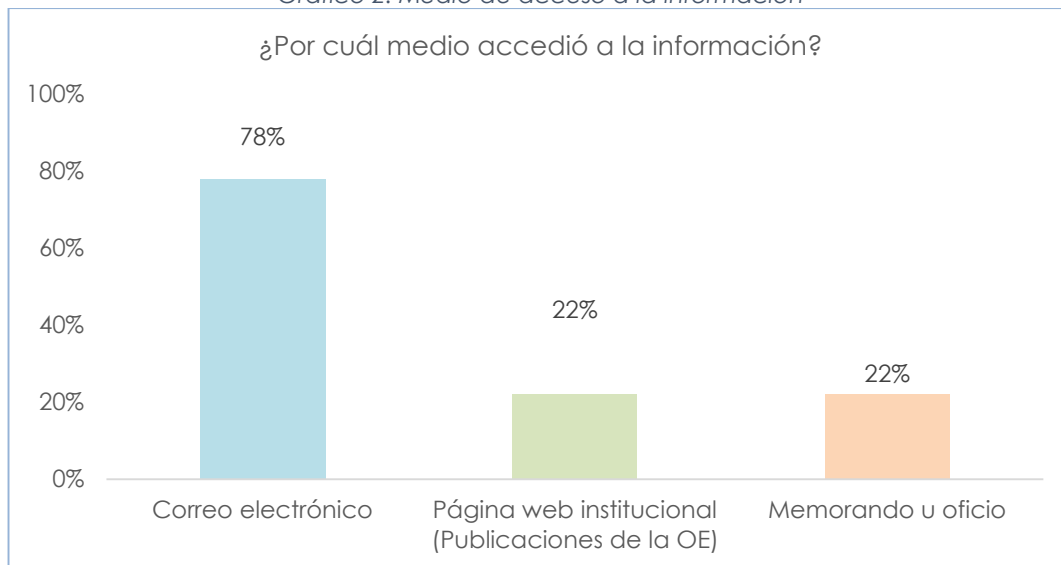
Elaboración: Gestión de Estadísticas Estructurales (GESE)

Pregunta 2. ¿Por cuál medio accedió a la información?

En relación a los medios de acceso a la información, se debe considerar que es de opción múltiple; es decir, los usuarios tuvieron la opción de escoger medios de acceso a la información; en este sentido, se observa que el 78% de los encuestados accedieron mediante correo electrónico, el 22% lo gestionó a través de la página

web institucional (publicaciones de la operación estadística) y el 22% lo hizo mediante memorando u oficio.

Gráfico 2. Medio de acceso a la información



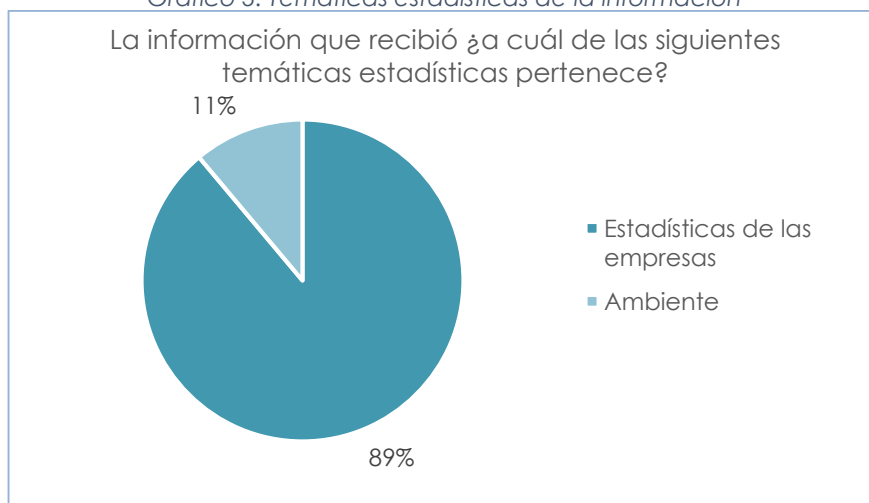
Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU)

Elaboración: Gestión de Estadísticas Estructurales (GESE)

Pregunta 3. La información que recibió ¿a cuál de las siguientes temáticas estadísticas pertenece?

En función a las respuestas obtenidas con respecto a la temática estadística que recibió el usuario; se evidencia que el 89% de los encuestados corresponde a información estadística de las empresas y el 11% corresponde al módulo de información ambiental económica en las empresas.

Gráfico 3. Temáticas estadísticas de la información



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU)

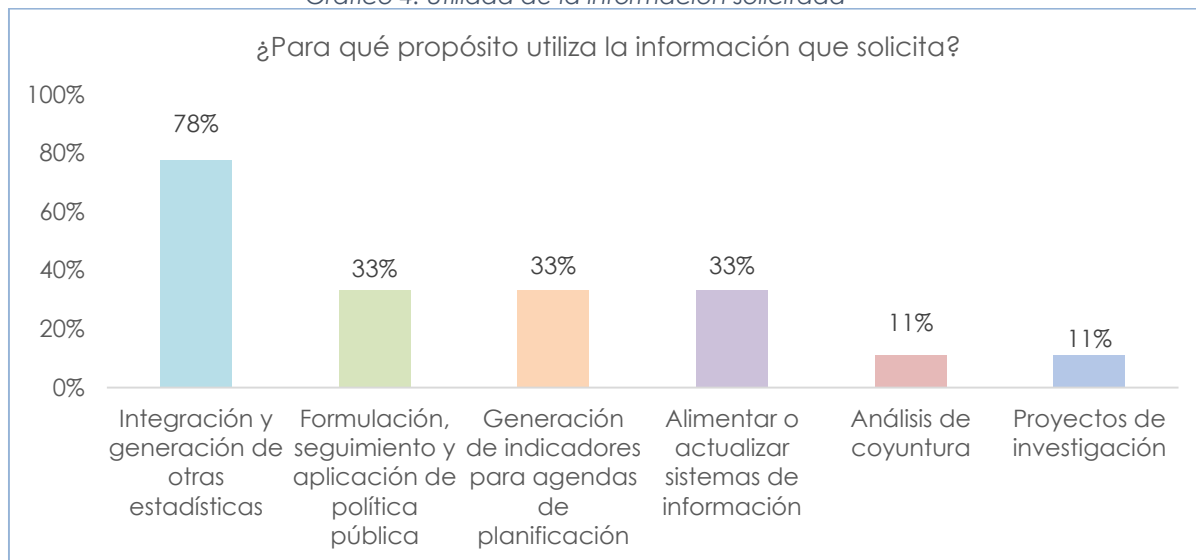
Elaboración: Gestión de Estadísticas Estructurales (GESE)

Pregunta 4. ¿Para qué propósito utiliza la información que solicita?

En relación al uso que el usuario le da a la información recibida, se debe considerar que es de opción múltiple; es decir, los usuarios tuvieron la opción de escoger varios propósitos de utilidad. El 78% utiliza la información para la integración y generación

de otras estadísticas; el 33% utiliza la información para; i) formulación, seguimiento y aplicación de política pública; ii) generación de indicadores para agendas de planificación; y iii) Alimentar o actualizar sistemas de información; el 11% lo utiliza para análisis de coyuntura; y para realizar proyectos de investigación.

Gráfico 4. Utilidad de la información solicitada



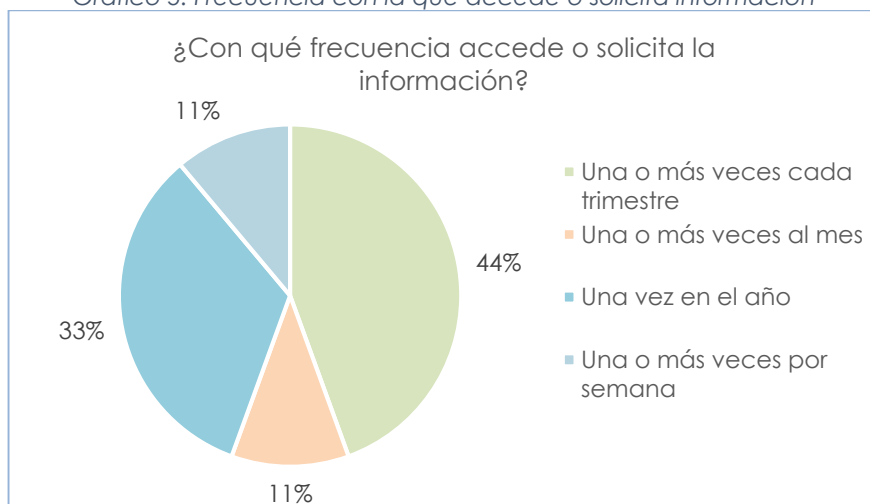
Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU)

Elaboración: Gestión de Estadísticas Estructurales (GESE)

Pregunta 5. ¿Con qué frecuencia accede o solicita la información?

En función a las respuestas obtenidas con respecto a la frecuencia con la que accede o solicita información, el 44% de los encuestados lo hacen una o más veces cada trimestre, el 33% lo hacen una vez al año, el 11% lo hace una o más veces al mes y el 11% restante lo hace una o más veces por semana.

Gráfico 5. Frecuencia con la que accede o solicita información



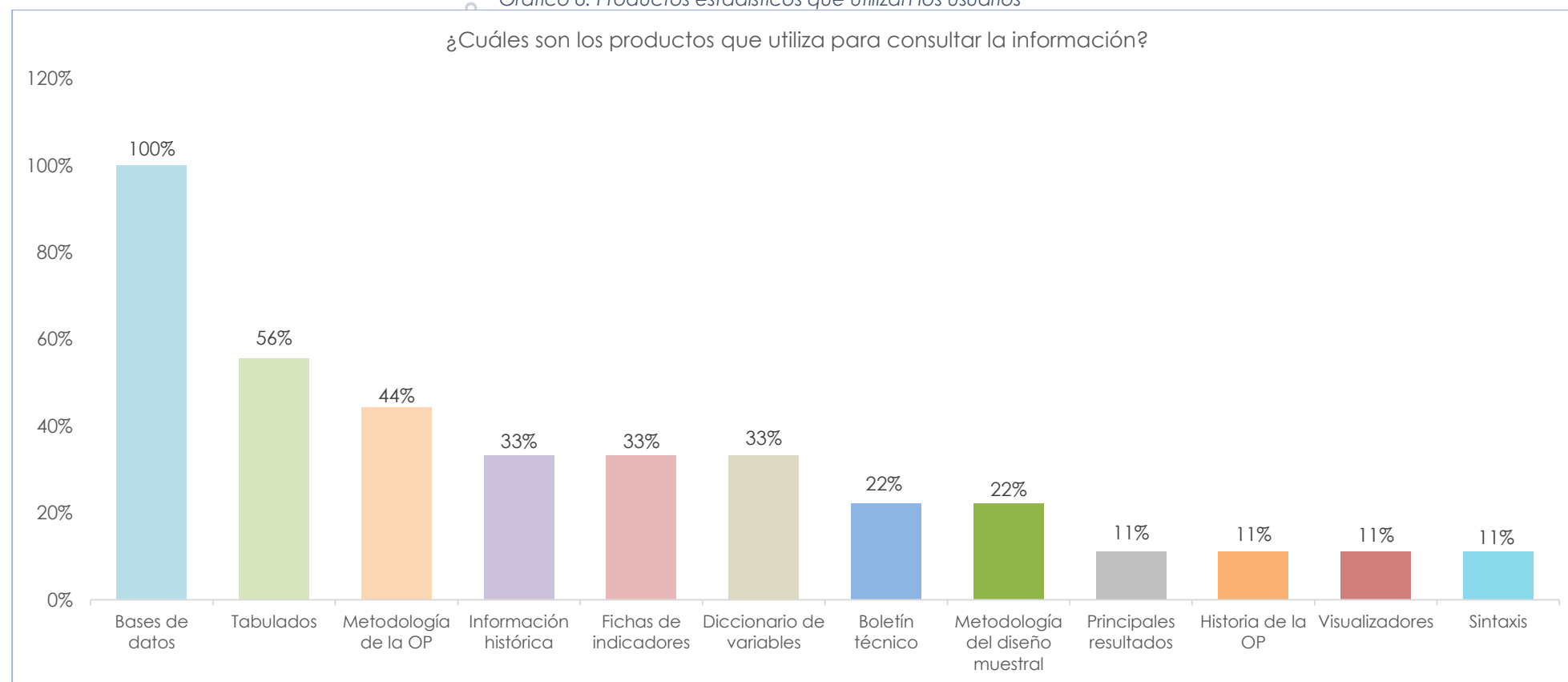
Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU)

Elaboración: Gestión de Estadísticas Estructurales (GESE)

Pregunta 6. ¿Cuáles son los productos que utiliza para consultar la información?

En relación a la pregunta en mención se debe considerar que es de opción múltiple, es decir, los usuarios tuvieron la opción de escoger varios productos estadísticos necesarios para ejecutar sus funciones. En este sentido, los productos que más se utilizan son las Bases de datos y los tabulados con el 100% y 56% respectivamente.

Gráfico 6. Productos estadísticos que utilizan los usuarios



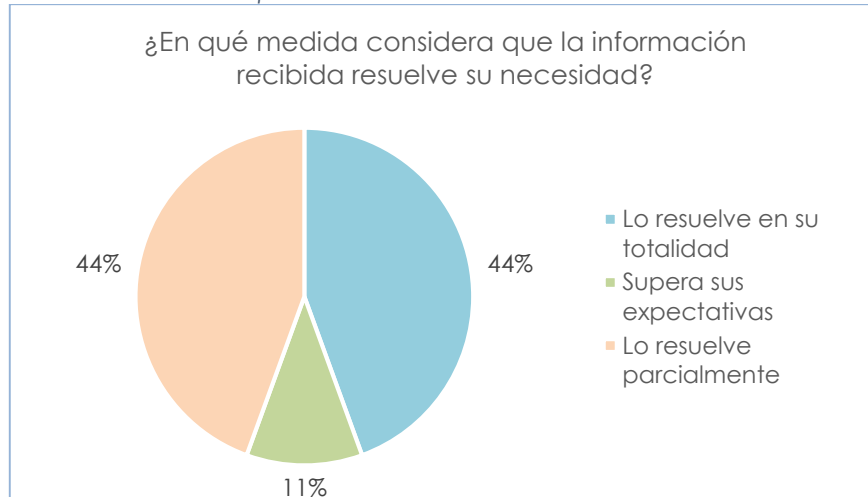
Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU)

Elaboración: Gestión de Estadísticas Estructurales (GESE)

Pregunta 7. ¿En qué medida considera que la información recibida resuelve su necesidad?

El 44% de los usuarios encuestados consideran que la información recibida resuelve en su totalidad su necesidad; el otro 44% indica que lo resuelve parcialmente y finalmente el 11% indicó que supera sus expectativas.

Gráfico 7. Medida que la información resuelve la necesidad del usuario



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU)

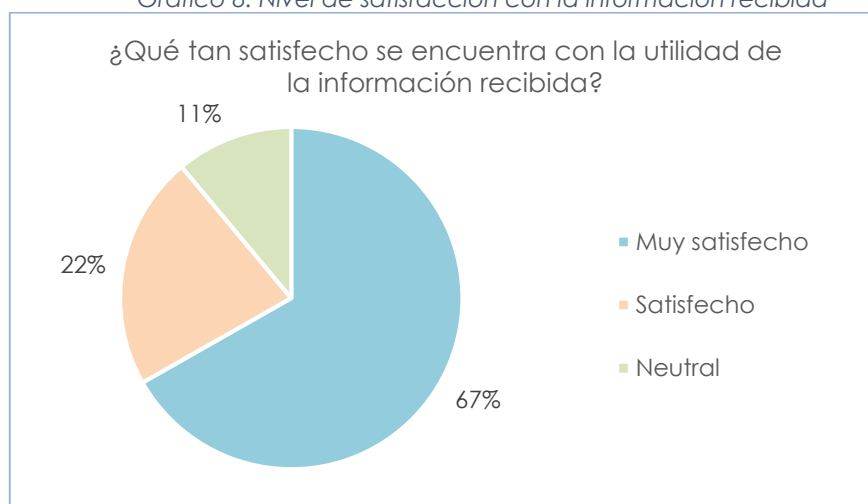
Elaboración: Gestión de Estadísticas Estructurales (GESE)

A continuación se evalúa el grado de satisfacción con respecto a la calidad de la información que recibe del INEC (Escala: 1 = Muy insatisfecho; 2 = Insatisfecho; 3 = Neutral; 4 = Satisfecho; 5 = Muy satisfecho).

Pregunta 8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la utilidad de la información recibida?

Considerando la normativa o metodología de la información (confidencialidad, nivel de desagregación y representatividad). El 67% de los encuestados está muy satisfecho, el 22% está satisfecho y el 11% neutral.

Gráfico 8. Nivel de satisfacción con la información recibida



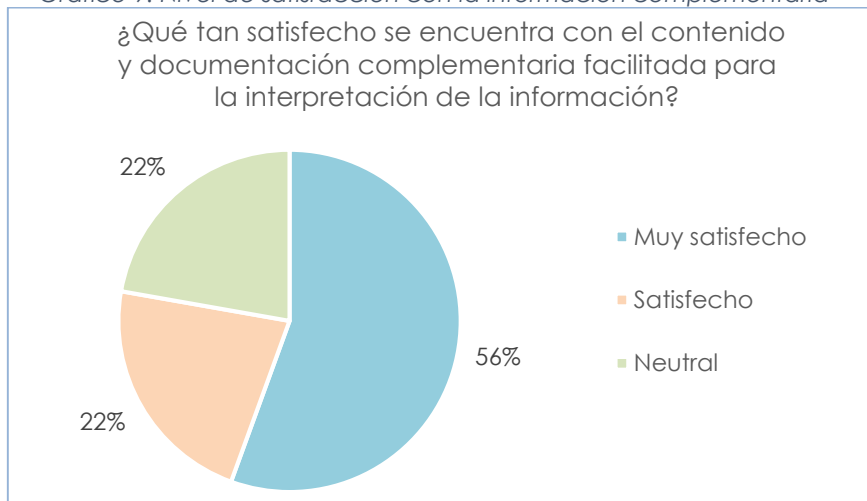
Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU)

Elaboración: Gestión de Estadísticas Estructurales (GESE)

Pregunta 9. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el contenido y documentación complementaria facilitada para la interpretación de la información?

El contenido complementario se refiere a definiciones, clasificaciones, descripciones metodológicas y boletines. Al respecto, el 56% están muy satisfechos, el 22% satisfecho y el 22% se encuentra neutral.

Gráfico 9. Nivel de satisfacción con la información complementaria



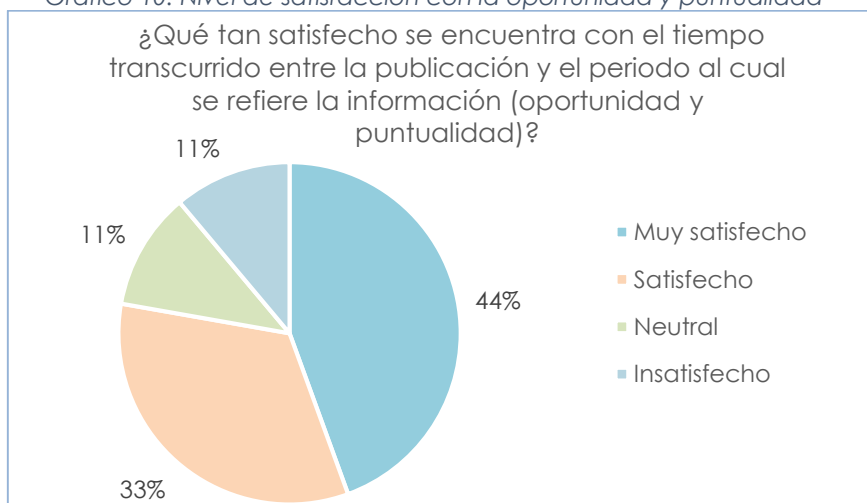
Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU)

Elaboración: Gestión de Estadísticas Estructurales (GESE)

Pregunta 10. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo transcurrido entre la publicación y el periodo al cual se refiere la información (oportunidad y puntualidad)?

En esta pregunta se desea medir el grado de satisfacción con la oportunidad y puntualidad. El 44% está muy satisfecho, el 33% está satisfecho, el 11% se encuentra neutral y el 11% está insatisfecho respecto al tiempo transcurrido entre la publicación y el periodo de referencia de la información recibida.

Gráfico 10. Nivel de satisfacción con la oportunidad y puntualidad



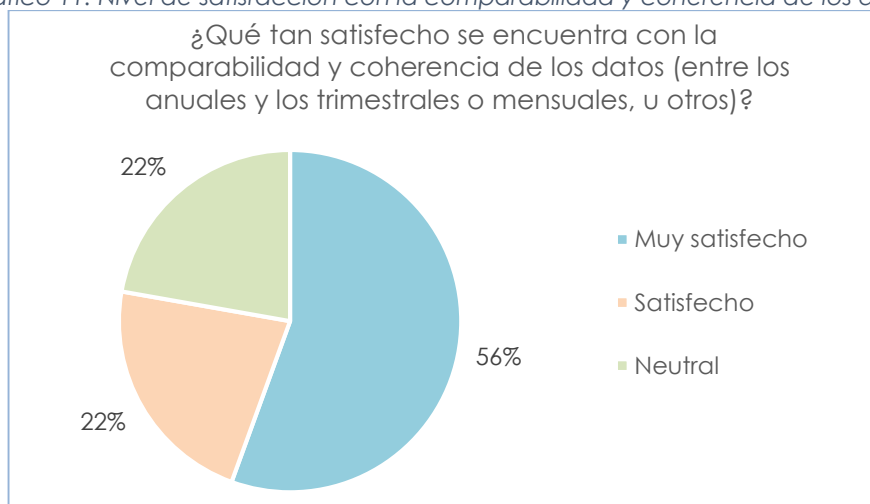
Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU)

Elaboración: Gestión de Estadísticas Estructurales (GESE)

Pregunta 11. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la comparabilidad y coherencia de los datos (entre los anuales y los trimestrales o mensuales, u otros)?

En función al nivel de satisfacción con la comparabilidad y coherencia de los datos, el 56% de los usuarios están satisfechos, el 22% se encuentra neutral y el 22% está satisfecho.

Gráfico 11. Nivel de satisfacción con la comparabilidad y coherencia de los datos



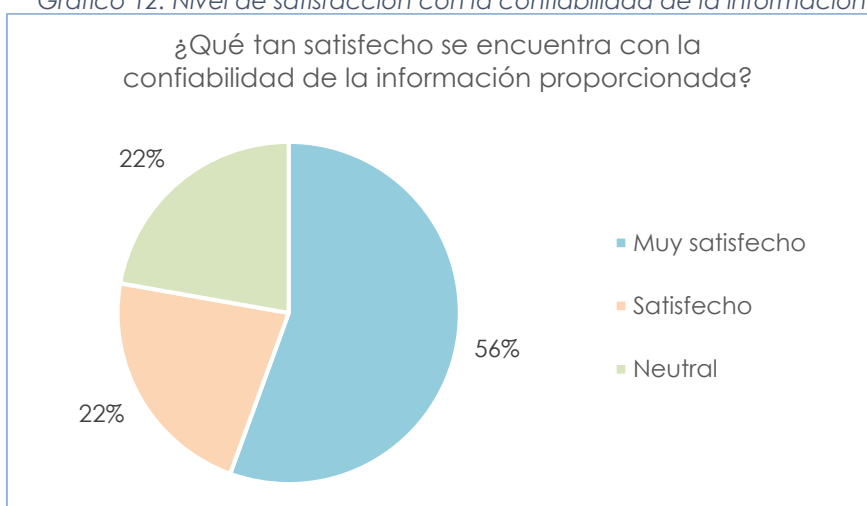
Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU)

Elaboración: Gestión de Estadísticas Estructurales (GESE)

Pregunta 12. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la confiabilidad de la información proporcionada?

En función a las respuestas obtenidas con respecto a la confiabilidad de la información, el 56% de los encuestados están muy satisfechos, el 22% están satisfechos y el 22% se encuentran neutros.

Gráfico 12. Nivel de satisfacción con la confiabilidad de la información



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU)

Elaboración: Gestión de Estadísticas Estructurales (GESE)

Pregunta 13. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la desagregación geográfica de la información proporcionada?

El 56% de los usuarios encuestados están muy satisfechos, el 33% de los usuarios se encuentran satisfechos y el 11% se encuentran neutros con la desagregación geográfica de la información que recibieron.

Gráfico 13. Nivel de satisfacción con la desagregación geográfica de la información



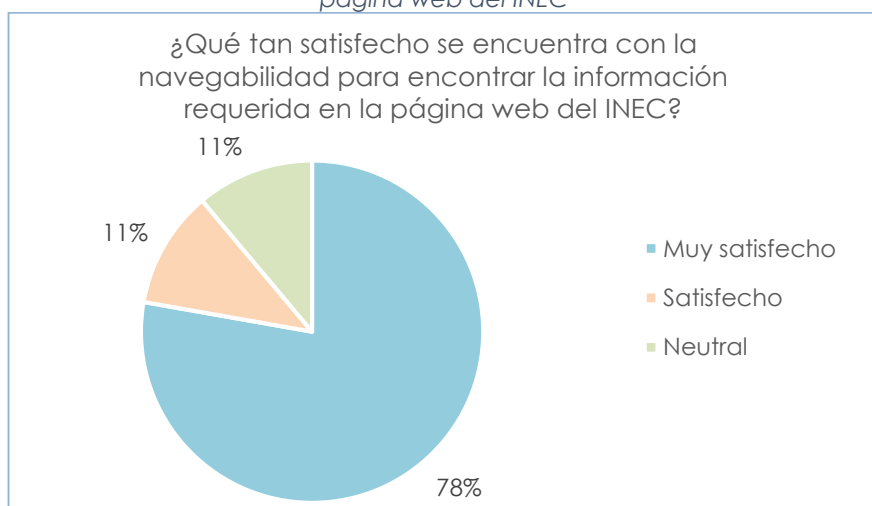
Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU)

Elaboración: Gestión de Estadísticas Estructurales (GESE)

Pregunta 14. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la navegabilidad para encontrar la información requerida en la página web del INEC?

El 78% de los encuestados indicó que se encuentran muy satisfechos con la navegabilidad para encontrar información que requieren en la página web del INEC; mientras que el 11% indicó que se encuentran satisfechos y el otro 11% permanecen neutral.

Gráfico 14. Nivel de satisfacción con la navegabilidad para encontrar la información en la página web del INEC



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU)

Elaboración: Gestión de Estadísticas Estructurales (GESE)

7. Hallazgos

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU) reveló que los usuarios especializados internos y externos de la ENESEM se encuentran muy satisfechos con los productos que genera la operación estadística; puesto que, la utilizan para la integración y

generación de otras estadísticas, la formulación, seguimiento y aplicación de políticas públicas, la generación de indicadores de planificación y para el análisis de coyuntura.

Su percepción respecto a la utilidad, la oportunidad, puntualidad, confiabilidad de la información recibida resulta ser muy satisfactoria para los usuarios especializados.

Asimismo, la información recibida es coherente con el objetivo de la operación estadística, refleja la realidad nacional y es comprensible y de fácil interpretación.

8. Conclusiones

- Se receptaron 9 respuestas a la ESU que representan a los usuarios especializados internos y externos de la ENESEM.
- Se evidencia la confianza de los usuarios respecto a los productos que genera la ENESEM ya que reflejan gran utilidad y aceptación.
- La ejecución de la encuesta de satisfacción a usuarios ayuda a la generación de estrategias para la mejora continua de la ENESEM.

9. Recomendaciones

- Realizar continuamente la encuesta de satisfacción de usuarios (ESU) para conocer las necesidades de los usuarios respecto a la información que proporciona la ENESEM, con el fin de generar estrategias de mejoras para rondas futuras de la encuesta.
- Trabajar en estrategias de difusión de los resultados de la encuesta para tener un alcance más amplio de usuarios y a su vez obtener más información de los usuarios y sus necesidades.

Quito, 06 de mayo de 2025

Elaborado por:	Josseline Gavilanez (Miembro de equipo)	
Revisado por:	Rita Jácome (Responsable ENESEM)	
	Roberto Chaves (Responsable GESE)	
Aprobado por:	Diana Barco (Directora DECON)	

10. Anexos

Anexo 1. Formulario Electrónico KoboToolbox

Encuesta de satisfacción de usuarios_V5.1

Estimado usuario, el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) agradece su apertura para realizar esta encuesta, cuyo objetivo es medir el nivel de satisfacción con los productos e información estadística que usted ha recibido, con el fin de innovarlos y mejorarlos.

SECCIÓN I: DATOS GENERALES

1. Correo electrónico:

2. Nombre y apellido:

3. Edad:

4. Género:

- ☐ Femenino
☐ Masculino
☐ Otro

TIPO DE USUARIOS

Usuarios especializados internos son aquellos que solicitan información para una necesidad puntual alineada a la ejecución propia de sus actividades, y pertenecen o laboran en la institución responsable de la producción de la operación estadística.

Usuarios especializados externos son aquellos que solicitan información periódicamente con fines de análisis de política pública, generación o reporte de indicadores nacionales o internacionales, investigación, y no pertenecen o laboran en la institución responsable de la producción de la operación estadística.

5. Tomando en cuenta las definiciones previas, ¿Usted, con qué tipo de usuario se identifica?

- ☐ Usuario especializado interno
☐ Usuario especializado externo



Anexo 2. Correo electrónico de invitación para el llenado de la ESU

Asunto: Invitación a participar de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU) de la Encuesta Estructural Empresarial (ENESEM)

Estimado/a usuario/a de la Encuesta Estructural Empresarial - ENESEM

Reciba un cordial saludo. El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) con el afán de conocer su percepción **como usuario especializado** sobre la calidad de la información que produce y pone a su disposición, le invita a participar de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU) de la Encuesta Estructural Empresarial (ENESEM) que pertenece a la temática "Estadísticas de las empresas"

Tenga en cuenta lo siguiente:

- ✓ Le tomará alrededor de 5 minutos
- ✓ Su opinión nos ayudará a mejorar nuestros procesos y productos
- ✓ Responde hasta el **11 de abril de 2025**
- ✓ Accede a la encuesta: <https://ee.kobotoolbox.org/x/ArvuzeSo>

Importante: Esta encuesta está dirigida exclusivamente a usuarios especializados de la Encuesta Estructural Empresarial. Por favor no la reenvíe a otros destinatarios.

¡Gracias por su participación y valiosos aportes!



Buenas cifras,
mejores vidas



@InecEcuador



@ecuadorencifras



@ecuadorencifras



INECEcuador