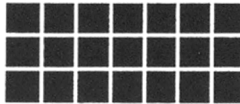


Investigación  
y  
Consultoría



MORA Y ARAUJO  
NOGUERA  
Y ASOCIADOS

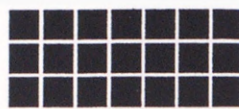
---

## **IMAGEN INSTITUCIONAL DEL INDEC**

---

**Alumnos**

**Mayo de 1996**



## INDICE

---

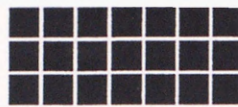
	Pág.
INTRODUCCION	3.
SINTESIS Y CONCLUSIONES	5.
CAPITULO I      PERFIL DE LOS ALUMNOS Y COLEGIOS	9.
CAPITULO II     IMAGEN DEL INDEC	11.
CAPITULO III    PRESTIGIO DE SUS ESTADISTICAS	16.
CAPITULO IV    UTILIZACION DE PRODUCTOS	27.
CAPITULO V     ATENCION AL CLIENTE	31.
CAPITULO VI    INTERES POR LA INFORMACION	32.

En cada una de las ciudades mencionadas que formaron parte de la muestra se entrevistó a seis docentes del año superior del establecimiento. Los alumnos entrevistados se seleccionaron de acuerdo con el siguiente criterio: en primer término se determinó la cantidad de estudiantes a entrevistar por división - según la cantidad de cursos del año superior que ofrece el colegio -, y posteriormente se pasó a seleccionar a los alumnos en base a un listado de nombres al azar - los encuestados fueron aquellos que en posición sucesiva de alumnos se correspondían con el número elegido -.

A continuación se detallan la cantidad de escuelas secundarias relevadas y la cantidad de alumnos en cada una de las mismas - este dato figura entre paréntesis -.

	Capital Federal	Gran Buenos Aires	Buenos Aires	Córdoba	Mendoza
Escuelas secundarias	6 (24)	6 (36)	3 (18)	3 (18)	3 (18)
Alumnos	7 (18)	6 (36)	3 (18)	3 (18)	3 (18)
Total	13 (42)	12 (72)	6 (36)	6 (36)	6 (36)

\* La cantidad de encuestados prevista era mayor, pero debido a inconvenientes surgidos en el campo se redujo a esta cifra.



## INTRODUCCION

---

En este informe se presentan los resultados del segundo módulo de la tercera etapa de la investigación sobre imagen institucional del INDEC orientada a relevar las opiniones de la comunidad educativa. El mismo refleja las opiniones de los alumnos.

La presente investigación fue realizada en el área metropolitana y en tres ciudades del interior del país - Rosario, Córdoba y Mendoza -, entre el 8 de abril y el 3 de mayo de 1996.

Los objetivos generales de la misma son determinar la imagen institucional del INDEC, la credibilidad del mismo, la utilización de sus productos y los intereses de los alumnos respecto de los datos estadísticos.

Esta fase de la investigación formó parte de la muestra de colegios probabilística y polietápica estratificada por punto muestral y tipo de colegio, realizada en base a los listados de colegios. En el informe de docentes y autoridades educativas pueden encontrarse más especificaciones sobre la misma.

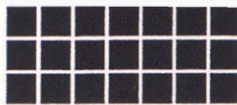
En cada una de las escuelas medias que formaron parte de la muestra se entrevistó a seis alumnos del año superior del establecimiento. Los alumnos entrevistados se seleccionaron de acuerdo con el siguiente criterio: en primer término se determinó la cantidad de estudiantes a entrevistar por división - según la cantidad de cursos del año superior que tuviera el colegio -, y posteriormente se pasó a seleccionar a los alumnos en base a un listado de números al azar - los encuestados fueron aquellos que su posición en el listado de alumnos se correspondía con el número elegido-.

A continuación se detallan la cantidad de escuelas secundarias relevadas y la cantidad de alumnos en cada una de las mismas - este dato figura entre paréntesis -.

	Capital Federal	Gran Buenos Aires	Rosario	Córdoba	Mendoza
Media estatal	4 (24)	6 (36)	3 (18)	3 (18)	3 (18)
Media privada	3 <sup>1</sup> (18)	6 (36)	3 (18)	3 (18)	3 (18)
Total	7(42)	12 (72)	6 (36)	6 (36)	6 (36)

---

<sup>1</sup> La cantidad de establecimientos prevista era cuatro, pero debido a inconvenientes surgidos en el campo el número final es tres.



Cabe destacar que si bien el diseño muestral se realizó en base a colegios, el universo son alumnos.

Si bien metodológicamente no podríamos sostener que la presente muestra representa el universo de alumnos, por tratarse de una muestra probabilística polietápica de colegios, la trataremos como tal.

En el presente informe se utilizan como variables de segmentación: tipo de colegio - media estatal, media privada -, y punto muestral - Capital Federal, Gran Buenos Aires, Rosario, Córdoba y Mendoza -.

El 36% de los estudiantes secundarios tiene computadora en su hogar, mientras que el 64% manifiesta que hay en los colegios a los que concurren computadoras para el uso de los alumnos.

## IMAGEN DEL INDEC

El 41% de los entrevistados conoce al INDEC, dato lo asocian fundamentalmente con la realización de estadísticas y censos -62%. Este porcentaje asciende al 70% si se toman en cuenta algunas estadísticas particulares mencionadas. Los medios de comunicación son la fuente principal a partir de la cual conocen conocimiento del organismo -70%.

El 41% de los estudiantes secundarios refiere positivamente al Instituto. Entre quienes tienen alguna opinión formada sobre el mismo, este porcentaje asciende al 70%.

En la calificación numérica el promedio alcanzado es de 6,8 puntos respecto de 10.

Se registra un alto nivel de no respuesta al indagar sobre los aspectos positivos y negativos del INDEC. Debido a este motivo es que los datos se representaron en función de la cantidad de respondientes.

Los aspectos positivos más mencionados son: la producción de información - 23%, la comunicación/información a la población - 17%, el análisis de la realidad - 17% y la realización de estadísticas - 13%.

Los aspectos negativos que se destacan son: la falta de difusión de los datos - 23%, la falta de objetividad - 23% y la falta de confiabilidad de los datos - 16%.



## SINTESIS Y CONCLUSIONES

---

### PERFIL DE LOS ALUMNOS Y COLEGIOS

1. El 52% de los alumnos entrevistados *se llevó alguna materia el año pasado*. Por otro lado el 28% de los mismos *repitió alguna vez un año de la escuela media*.
2. El 36% de los estudiantes secundarios *tiene computadora en su hogar*, mientras que el 84% *manifiesta que hay en los colegios a los que concurren computadoras* para el uso de los alumnos.

### IMAGEN DEL INDEC

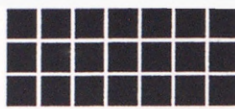
3. El 41% de los entrevistados *conoce el INDEC*, éstos *lo asocian* fundamentalmente *con la realización de estadística y censos* -62%-. Este porcentaje asciende al 70% si se toman en cuenta algunas estadísticas particulares mencionadas. Los medios de comunicación son la fuente principal a partir de la cual tomaron conocimiento del organismo -70%-.  
4. El 45% de los estudiantes secundarios *valora positivamente* al Instituto. Entre quienes tienen alguna *opinión formada* sobre el mismo, este porcentaje asciende al 76%.

En la calificación numérica el promedio alcanzado es de 6.8 puntos respecto de 10.

5. Se registra un *alto nivel de no respuesta* al indagar sobre los aspectos positivos y negativos del INDEC. Debido a este motivo es que los datos se repercentuaron en función de la cantidad de respondentes.

Los *atributos positivos* más mencionados son: *la producción de información* - 25%-, la comunicación/información a la población - 17%-, el análisis de la realidad -15%- y la realización de estadísticas -13%-.

Los *aspectos negativos* que se destacan son: *la falta de difusión de los datos* - 31%-, la falta de objetividad -22%-y la falta de confiabilidad de los datos -16%-.



## PRESTIGIO DE SUS ESTADÍSTICAS

6. A partir de la relación del nivel de conocimiento y confiabilidad sobre cada una de las estadísticas se conformaron dos grupos de interés.
  - **alto nivel de conocimiento y alta confiabilidad:** Censo Nacional de Población y Vivienda.
  - **alto nivel de conocimiento y baja confiabilidad:** Nivel de Pobreza, Tasa de Empleo y Desempleo e Índice de Costo de Vida.
7. El 67% de los estudiantes secundarios  *cree que los datos suministrados por las personas y las familias son confiables*. El nivel de credibilidad de la información dada por las *empresas, industrias e instituciones* *desciende al 39%*.
8. La *mayoría* -69%- de los consultados *desconoce la existencia de una ley que resguarde la confidencialidad de las respuestas*, mientras que el 22% afirma que la misma existe y el 9% manifiesta que no hay ninguna ley que lo garantice. Sin embargo, cabe destacar que el 45% cree que el Instituto resguarda la confidencialidad de las respuestas.

## UTILIZACION DE PRODUCTOS

9. El 68% de los alumnos manifiesta *utilizar/haber utilizado datos estadísticos* en sus estudios. El porcentaje de usuarios asciende al 88% cuando se indaga sobre la serie de once estadísticas medidas.

Los datos más utilizados son los de población -59%-.
10. El 67% *no sabe precisar si los datos estadísticos utilizados eran del INDEC o de otros organismos*. Otro 10% señala que los mismos eran productos del INDEC y el 11% restante manifiesta que eran de otros organismos.
11. De las estadísticas testeadas las más utilizadas son: *Censo Nacional de Población y Vivienda -79%-*, Nivel de Pobreza -70%-, Tasa de Empleo y Desempleo -64%- e Índice de Costo de Vida -51%-.
12. Los chicos toman contacto con los datos estadísticos, principalmente, a través de tres *medios*: por medio de los *profesores -85%-*, por los libros de texto -79%- y por los diarios y revistas de circulación masiva -72%- . Sólo el 5% de los



CON los entrevistados se ha contactado con los datos estadísticos del INDEC a través de sus productos de difusión.

## INTERES POR LA INFORMACION

13. A la **mayoría** -83%- de los estudiantes secundarios **le gustaría tener más información** sobre los datos que se encuentran disponibles.
14. El **84%** de los entrevistados manifiesta que **sus profesores utilizan material estadístico** en el dictado de sus clases, si bien la mayor parte de los mismos desconoce el origen de los datos.
15. El **55%** **afirma estar interesado en la información** que produce el INDEC.
16. La principal **sugerencia** recogida para incrementar el interés en este tipo de información es **mayor difusión -28%**.



## CONCLUSIONES GENERALES DE ALUMNOS Y COLEGIOS

El reconocimiento del INDEC en tanto organismo oficial encargado de producir estadística se encuentra desdibujada - la imagen queda ligada a la vaguedad que se detecta-; encontrándose cierta dificultad en realizar una valoración global del Instituto. Al indagar en profundidad sobre los diferentes productos, los estudiantes secundarios pueden conceptualizar mejor el objeto de estudio, justamente se observa una fuerte asociación del Instituto con algunas de las estadísticas que el mismo realiza. Estas son el Censo Nacional de Población y Vivienda, el Nivel de Pobreza, la Tasa de Empleo y Desempleo y el Índice de Costo de Vida.

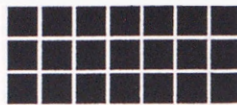
Respecto del análisis conjunto de las valoraciones emitidas para cada una de las diferentes estadísticas y del puntaje medio promedio, se observa que las estadísticas recién mencionadas son las que obtienen los niveles más altos -CNPV- y más bajos -NP, TED, ICV- de confiabilidad; y la identificación del INDEC es realizada por medio de las mismas.

Entre los alumnos de escuelas estatales se detecta un mayor nivel de conocimiento y de utilización de datos estadísticos, sin embargo son los estudiantes que concurren a colegios privados los que tienen más confianza, tanto respecto de los diferentes productos estadísticos como de la validez general de los datos proporcionados por los informantes.

Hay un alto grado de interés por tomar conocimiento con los datos estadísticos y por recibir información acerca de los productos disponibles. Es importante tener en cuenta que existe una fuerte conexión entre los chicos y los medios de comunicación - y a las posibilidades a ellas asociadas -. Por otro lado, para ellos los profesores son su fuente primaria de información, lo cual tampoco debe descuidarse para una futura campaña de comunicación.

	13	14	16	17	21	28
grupos	(115)	(14)	(37)	(19)	(20)	(25)
% de alumnos que repitieron algún año	28%	17%	24%	36%	31%	39%
Cantidad de años promedio repetidos	(62)	(7)	(17)	(13)	(11)	(14)
	13	13	14	12	12	14
	(62)	(7)	(17)	(13)	(11)	(14)

En relación al tipo de establecimiento se detectan diferencias en relación a la proporción de alumnos que repitieron alguna oportunidad algún año escolar -en la enseñanza media-. La relación de alumnos repetidores, respecto del total, en escuelas estatales y privadas es 0,28 vs 0,39.



## CAPITULO I - PERFIL DE LOS ALUMNOS Y COLEGIOS

### 1. Perfil de escolaridad de los alumnos entrevistados

El 52% de los alumnos entrevistados se llevó alguna materia el año pasado. La cantidad de materias promedio que los estudiantes tuvieron pendientes luego del año escolar es de 3.5 materias por alumno - este promedio fue calculado en base a los alumnos que se llevaron materias -. Si calculamos este promedio tomando como base al total de la muestra - 222 casos - el promedio de materias, no aprobadas en el año lectivo, por alumno es de 1.8.

Por otro lado, el 28% de los estudiantes repitió de año alguna vez en la escuela secundaria.

Se detectan diferencias al interior de los puntos muestrales. En el cuadro que se presenta a continuación pueden observarse:

PERFIL DE ESCOLARIDAD						
	Total	Capital Federal	Gran Buenos Aires	Rosario	Córdoba	Mendoza
% de alumnos que se llevaron materias	52% (115)	33% (14)	51% (37)	53% (19)	56% (20)	69% (25)
Cantidad de materias promedio	3.5 (115)	2.8 (14)	2.6 (37)	7.7 (19)	2.8 (20)	2.8 (25)
% de alumnos que repitieron algún año	28% (62)	17% (7)	24% (17)	36% (13)	31% (11)	39% (14)
Cantidad de años promedio repetidos	1.3 (62)	1.3 (7)	1.4 (17)	1.2 (13)	1.2 (11)	1.4 (14)

En relación al tipo de establecimiento se detectan diferencias en relación a la proporción de alumnos que repitió en alguna oportunidad algún año escolar -en la enseñanza media-. La relación de alumnos repetidores, respecto del total, en escuelas estatales y privadas es 0.4 vs. 0.15.

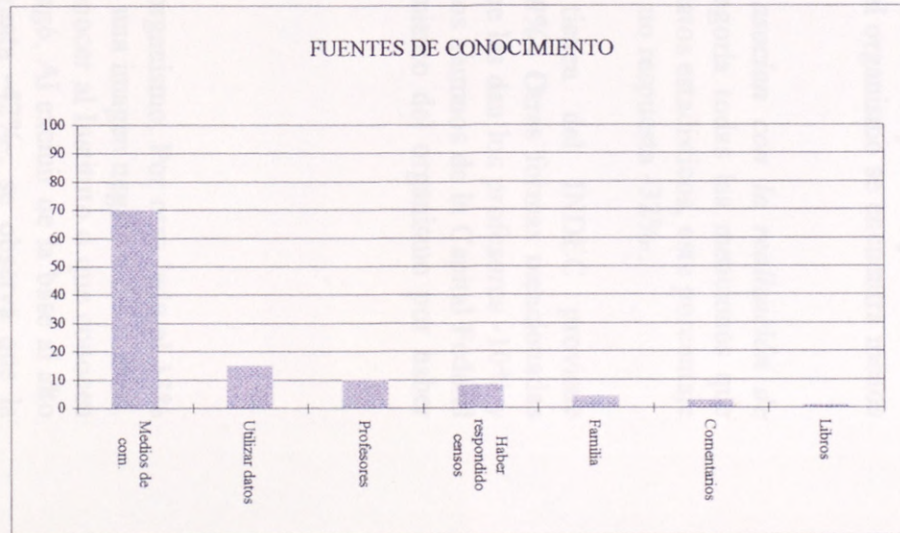
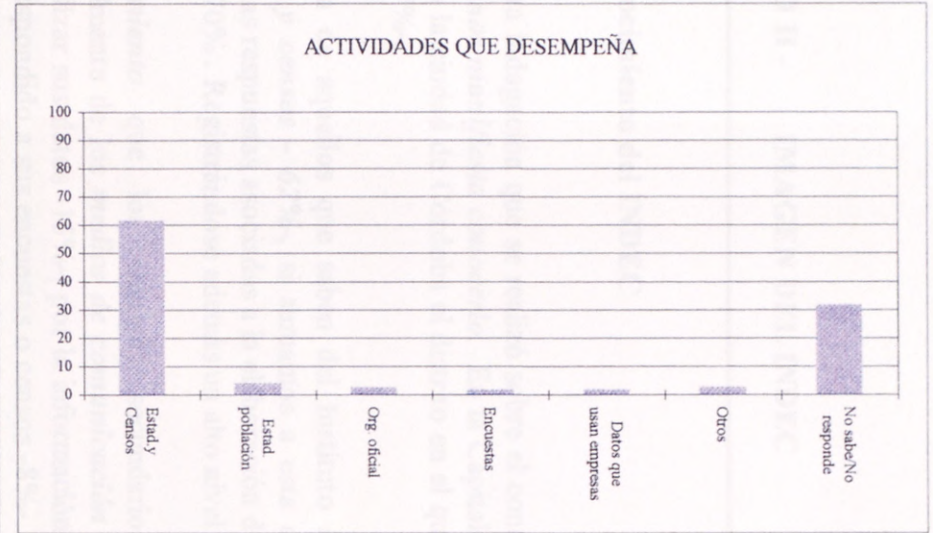
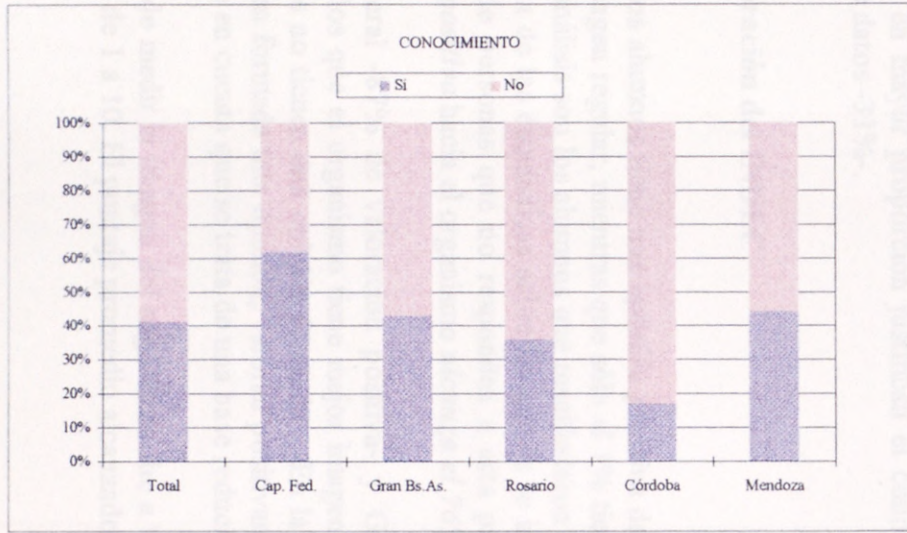


## 2. Nivel de informatización

En el cuadro que aparece a continuación puede observarse: el porcentaje de alumnos que tienen computadora en su casa, la disponibilidad de computadoras en el colegio y el promedio de computadoras por colegio. Los datos se presentan por total y según punto muestral.

<b>NIVEL DE INFORMATIZACION</b>						
	<b>Total</b>	<b>Capital Federal</b>	<b>Gran Buenos Aires</b>	<b>Rosario</b>	<b>Córdoba</b>	<b>Mendoza</b>
<b>% tiene computadora en el hogar</b>	36%	60%	38%	36%	14%	31%
<b>% de colegio que poseen computadoras</b>	84%	95%	89%	81%	67%	81%
<b>Cantidad de computadoras promedio</b>	10.7	10.3	11.4	9.3	16.0	6.6

## CONOCIMIENTO DEL INDEC





## CAPITULO II - IMAGEN DEL INDEC

---

### 1. Conocimiento del INDEC

En la primera indagación que se realizó sobre el conocimiento del INDEC, sólo *el 41% de los alumnos manifiesta conocerlo*. En la Capital Federal este porcentaje asciende al 62%, siendo la ciudad de Córdoba el distrito en el que el organismo se encuentra menos presente -17%-.

Las mayoría de aquellos que saben del Instituto *lo asocian con la realización de estadísticas y censos - 62%-*, si sumamos a esta categoría todas las menciones que obtuvieron las respuestas asociadas a la elaboración de datos estadísticos, este porcentaje asciende al 70%. Registrándose además un alto nivel de no respuesta -32%-.

El *conocimiento* que los alumnos secundarios tienen del INDEC proviene fundamentalmente de los *medios de comunicación -70%-*. Otras formas mencionadas son: por utilizar sus datos -15%-, por la información que les dan los profesores -10% y por haber respondido a sus encuestas o censos -8%- . Los alumnos de la Capital Federal son quienes en mayor proporción justifican el conocimiento del organismo por haber utilizado sus datos -31%-.

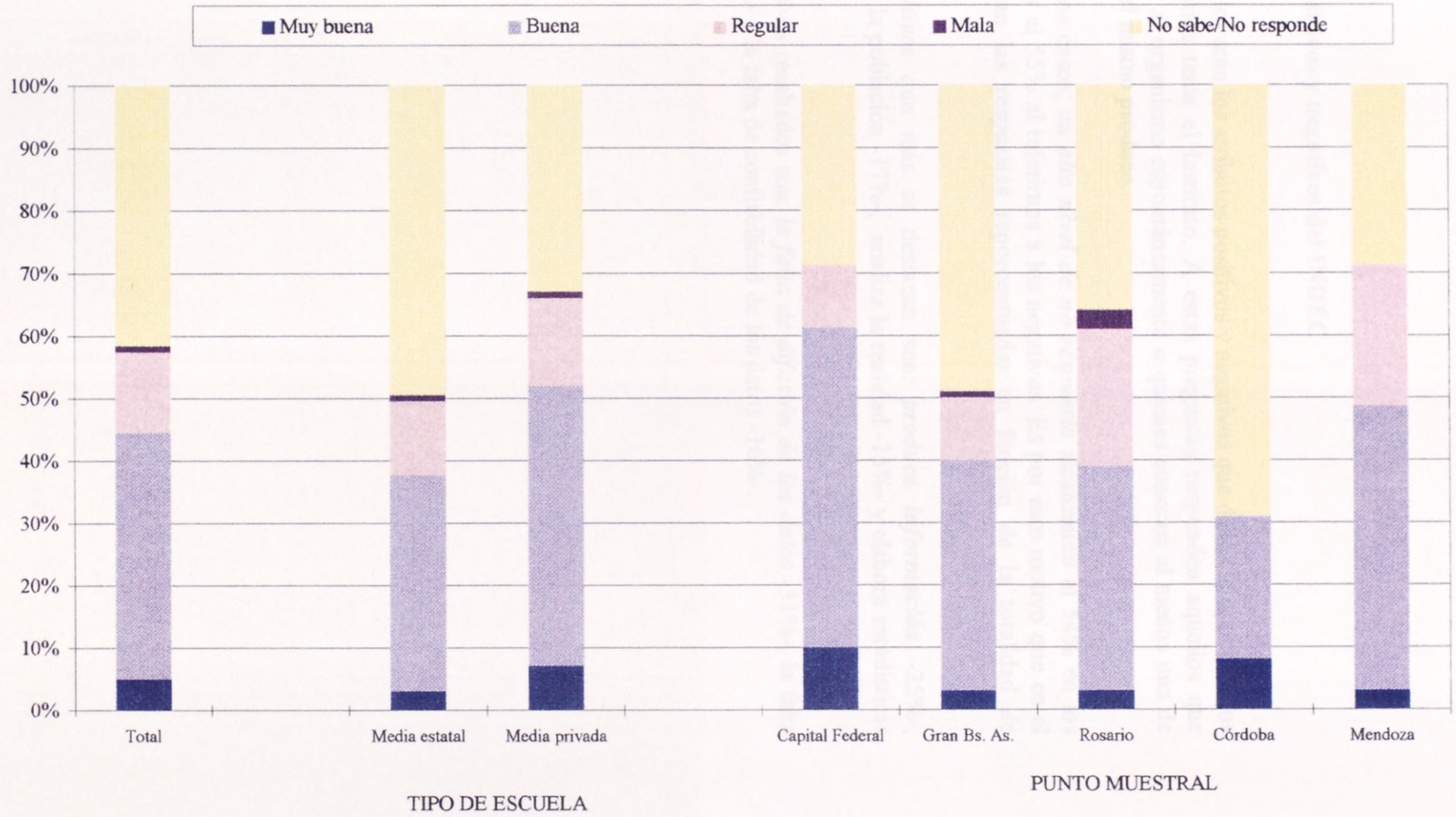
### 2. Valoración del INDEC

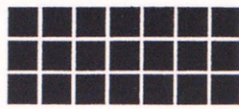
El *45%* de los alumnos tiene una *opinión positiva* del organismo. Por otro lado el 13% tiene una imagen regular, mientras que sólo el 1% tiene una imagen negativa del mismo. La base de análisis son los alumnos que manifestaron conocer al Instituto o que conocen al menos una de las estadísticas sobre las cuáles se indagó. Al excluir de la base al alto porcentaje de personas que no responden a esta pregunta -42%- , se observa que la *valoración positiva* hacia el organismo *alcanza el 76%* (muy buena 8%, buena 68%).

Capital Federal -87% de valoración positiva- y Gran Buenos Aires -78%- son los distritos en los que el organismo tiene mejor imagen - estos porcentajes excluyen a las personas que no tienen una opinión formada -. En la ciudad de Córdoba la totalidad de los que tienen formada una opinión, valoran positivamente al Instituto - de todas formas debe tenerse en cuenta que se trata de una base reducida -.

Otra forma de medir la imagen del organismo fue a través de una escala de calificación de un rango de 1 a 10. El puntaje promedio alcanzado es de *6.8 puntos* respecto de 10.

## IMAGEN DEL INDEC





## ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DEL INDEC

### 2. Aspectos positivos y negativos del INDEC

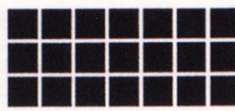
Se indagó sobre cuales eran los atributos positivos y negativos que desde la óptica de los estudiantes secundarios tenía el Instituto. A estas preguntas responden aquellos que manifiestan conocer al organismo espontáneamente o quienes conocen al menos una de las estadísticas que el mismo produce.

Se detecta, en ambos casos, un *alto nivel de no respuesta* alcanzando el 54% en los atributos positivos y el 55% al referirnos a los negativos. Es por este motivo que en el informe se presentan las respuestas porcentuadas en función de la totalidad de respondentes.

Los *atributos positivos* que más se destacan son: *produce información* -25%-, *comunica/informa a la población* -17%-, *analiza la realidad* -15%- y *elabora estadísticas* -13%-.

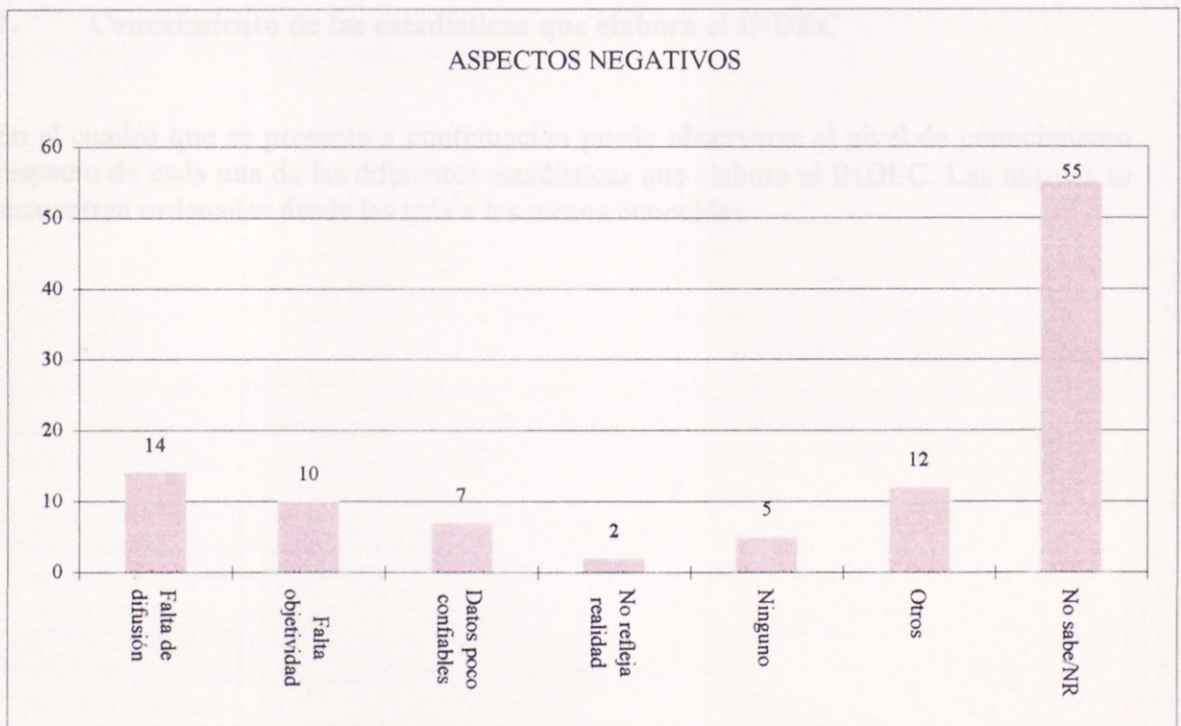
Los *aspectos negativos* resaltados son: la *falta de difusión de los datos* -31%-, la *falta de objetividad* -22%- y la *falta de confiabilidad de los datos* -16%-.

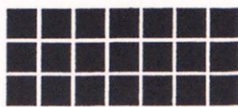
### ASPECTOS NEGATIVOS



# ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DEL INDEC

CAPÍTULO III PRESTIGIO DE SUS ESTADÍSTICAS





## CAPITULO III - PRESTIGIO DE SUS ESTADISTICAS

---

### 1. Performance en los atributos de la información

De acuerdo con el perfil del segmento bajo análisis los atributos de la información que se miden son : accesible, entendible y económica, respecto de cada uno de ellos debían evaluar su desempeño. Las categorías de cada una de las variables indican la acentuación, afirmación o atenuación de dicho atributo.

Esta consulta se realizó a aquellos que consiguen la información a través de productos de difusión del INDEC - 10 casos -, debido a este motivo es que haremos una lectura cualitativa de los datos.

En general, la mayoría de los chicos que contestan a este interrogante consideran que la información es *entendible y accesible*. Respecto de lo economicidad de la información, seis de los diez respondientes no emiten ninguna opinión.

### 2. Conocimiento de las estadísticas que elabora el INDEC

En el cuadro que se presenta a continuación puede observarse el nivel de conocimiento respecto de cada una de las diferentes estadísticas que elabora el INDEC. Las mismas se encuentran ordenadas desde las más a las menos conocidas.

A continuación se les pidió a aquellos que habían querido conocer cada una de las diferentes estadísticas que nos dijeron si les parecen muy confiables, confiables, poco confiables o nada confiables. Al realizar la lectura de los datos debe observarse en general que los niveles de conocimiento son dispares, encontrándose en algunos casos con bases muy pequeñas.

- 1. Censo Nacional de Población y Vivienda
- 2. Tasa de Empleo y Desempleo
- 3. Nivel de Pobreza
- 4. Índice de Costo de Vida
- 5. Nivel de Exportaciones e Importaciones
- 6. Cuentas Nacionales
- 7. Censo Económico
- 8. Producción Industrial
- 9. Índice de Precios Mayoristas
- 10. Índice de Precios al Consumidor
- 11. Comercio y Servicios



<b>CONOCIMIENTO DE LAS ESTADÍSTICAS</b>				
<b>Estadística</b>	<b>Sí %</b>	<b>No %</b>	<b>NS/NR %</b>	<b>TOTAL %</b>
<b>CNPV<sup>2</sup></b>	91	9	-	100
<b>TED<sup>3</sup></b>	84	16	-	100
<b>NP<sup>4</sup></b>	80	20	-	100
<b>ICV<sup>5</sup></b>	73	26	1	100
<b>CEX<sup>6</sup></b>	45	54	1	101
<b>CA<sup>7</sup></b>	40	59	2	101
<b>CE<sup>8</sup></b>	38	59	3	100
<b>PI<sup>9</sup></b>	36	61	3	100
<b>IPM<sup>10</sup></b>	22	74	4	100
<b>IPC<sup>11</sup></b>	18	78	3	99
<b>CyS<sup>12</sup></b>	18	77	5	100

En general, se registran niveles de conocimiento más altos respecto de las diferentes estadísticas en las escuelas estatales, excepto en los casos de las mediciones de Comercio Exterior y Tasa de Empleo y Desempleo; y Córdoba es la ciudad en las que se registran los menores niveles de conocimiento.

### 3. Confiabilidad de las estadísticas producidas por el INDEC

A continuación se les pidió a aquellos que habían manifestado conocer cada una de las distintas estadísticas que nos dijeran si las mismas les parecían muy confiables, confiables, poco confiables o nada confiables. Al realizar la lectura de los datos debe tenerse en cuenta que los niveles de conocimiento son dispares, encontrándonos en algunos casos con bases muy pequeñas.

<sup>2</sup> Censo Nacional de Población y Vivienda

<sup>3</sup> Tasa de Empleo y Desempleo

<sup>4</sup> Nivel de Pobreza

<sup>5</sup> Índice de Costo de Vida

<sup>6</sup> Nivel de Exportaciones e Importaciones

<sup>7</sup> Censo Agropecuario

<sup>8</sup> Censo Económico

<sup>9</sup> Producción Industrial

<sup>10</sup> Índice de Precios Mayoristas

<sup>11</sup> Índice de Precios de la Construcción

<sup>12</sup> Comercio y Servicios



En el cuadro que aparece a continuación se presentan los niveles de confianza relevados para cada una de las estadísticas testeadas - a la izquierda del cuadro - y el nivel de credibilidad de las mismas, reduciendo las bases a quienes emiten algún tipo de opinión - a la derecha del mismo -.

CONFIABILIDAD DE LAS ESTADÍSTICAS									
Estadística	Nivel de confiabilidad					Nivel de confiabilidad entre quienes tienen una opinión formada			
	MC %	C %	PC %	NC %	NS/NR %	MC %	C %	PC %	NC %
CNPV <sup>13</sup>	3	65	23	2	7	3	70	25	2
PI <sup>14</sup>	-	63	26	6	5	-	66	28	7
CyS <sup>15</sup>	-	62	23	5	10	-	69	26	6
IPM <sup>16</sup>	2	52	23	10	13	2	60	26	12
CEX <sup>17</sup>	1	51	35	5	8	1	55	38	5
IPC <sup>18</sup>	2	49	34	5	10	3	54	38	5
CE <sup>19</sup>	2	46	38	5	9	3	51	42	5
CA <sup>20</sup>	5	45	31	2	17	5	55	37	3
NP <sup>21</sup>	3	44	35	13	6	3	46	37	14
ICV <sup>22</sup>	3	41	41	6	9	3	45	45	7
TED <sup>23</sup>	4	40	35	13	8	4	44	38	15

Las estadísticas mejor valoradas son: el *Censo Nacional de Población y Vivienda*, el *Índice de Producción Industrial y Comercio y Servicios*.

Las estadísticas en las que se registran los *menores niveles de credibilidad* son las que medien: el *costo de vida*, el *empleo* y la *pobreza*.

<sup>13</sup> CNPV: Censo Nacional de Población y Vivienda

<sup>14</sup> PI: Producción Industrial

<sup>15</sup> CyS: Comercio y Servicios

<sup>16</sup> IPM: Índice de Precios Mayoristas

<sup>17</sup> CEX: Comercio Exterior

<sup>18</sup> IPC: Índice de Precios de la Construcción

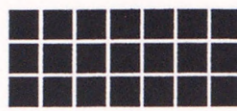
<sup>19</sup> CE: Censo Económico

<sup>20</sup> CA: Censo Agropecuario

<sup>21</sup> NP: Nivel de Pobreza

<sup>22</sup> ICV: Índice de Costo de Vida

<sup>23</sup> TED: Tasa de Empleo y Desempleo



Los alumnos de colegios privados son los que, en general, mejor valoran los productos del INDEC.

A fin de tener una aproximación más certera a los datos se analizaron los mismos de acuerdo a la conjunción de dos vectores de análisis: *conocimiento y confiabilidad*. A partir de la interrelación de los mismos es que configuramos dos grupos de estadísticas: - alto conocimiento y alta confiabilidad y - alto conocimiento y baja confiabilidad. El criterio utilizado fue el siguiente:

*Alto conocimiento*: valores superiores al puntaje medio promedio de la serie de once estadísticas.

*Bajo conocimiento*: valores inferiores al mismo puntaje.

*Alta confiabilidad*: valores superiores al puntaje medio promedio de la suma de las categorías que denotan positividad - muy confiable y confiable -.

*Baja confiabilidad*: valores inferiores al mismo puntaje.

En los dos grupos de análisis mencionados quedan incluidas las siguientes estadísticas:

- *alto nivel de conocimiento y alta confiabilidad*: Censo Nacional de Población y Vivienda.
- *alto nivel de conocimiento y baja confiabilidad*: Nivel de Pobreza, Tasa de Empleo y Desempleo e Índice de Costo de Vida.

#### 4. Credibilidad de los datos suministrados por los informantes

Los *datos suministrados por las personas y las familias* obtienen un alto nivel de credibilidad, el 67% de los estudiantes secundarios *considera que son confiables* - muy confiables 3%, confiables 64% -.

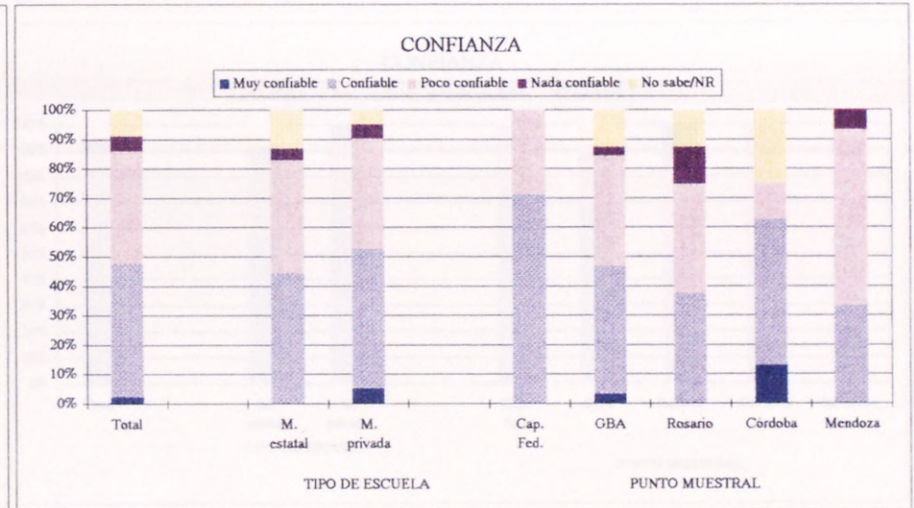
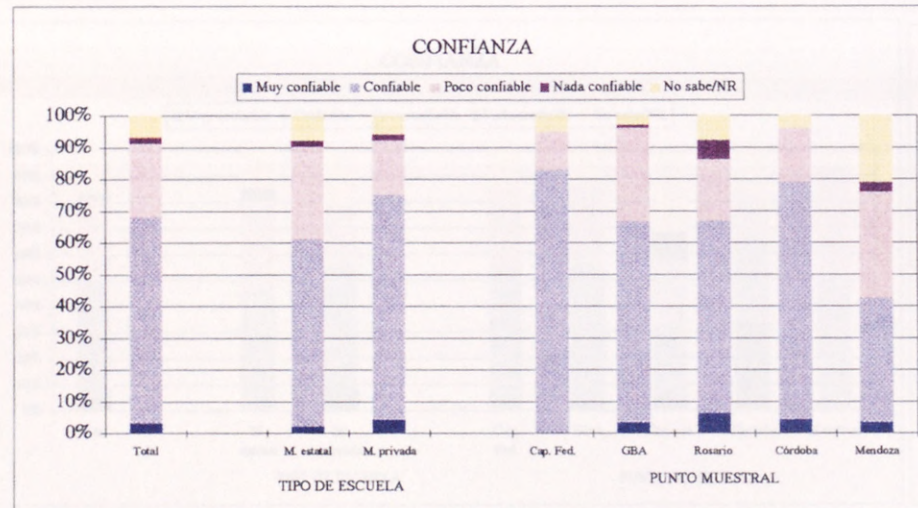
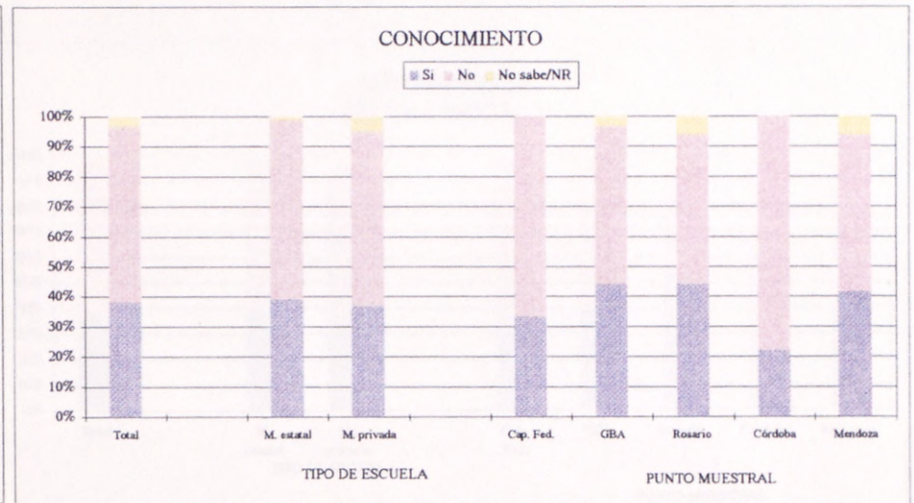
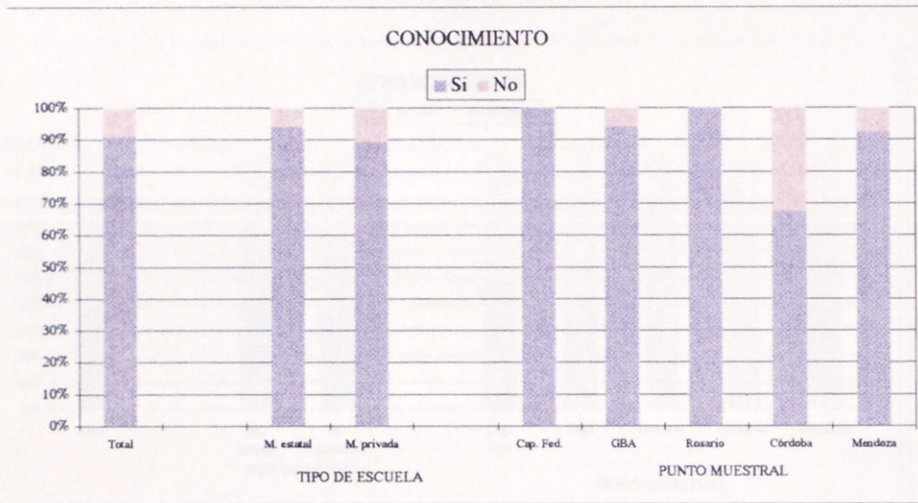
Los estudiantes de colegios privados creen más en los datos proporcionados por estos informantes que los de escuelas estatales -73% vs. 63%- . Por otro lado, en los distritos que conforman el área metropolitana - Capital Federal y Gran Buenos Aires - los niveles de confianza ascienden al 76% y 75% respectivamente.

El nivel de credibilidad de la información brindada *por las industrias, los comercios, las empresas y las instituciones, se reduce al 43%* - muy confiables 4%, confiables 39%-.

Respecto de este interrogante se observa la misma tendencia relevada en el punto anterior, los estudiantes de colegios privados creen más en la validez de los mismos que los asistentes a escuelas públicas -48% vs. 39% respectivamente-. Al realizar la lectura de los datos al interior de los puntos muestrales se detecta una mayor inclinación a

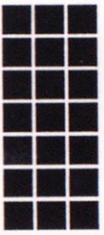
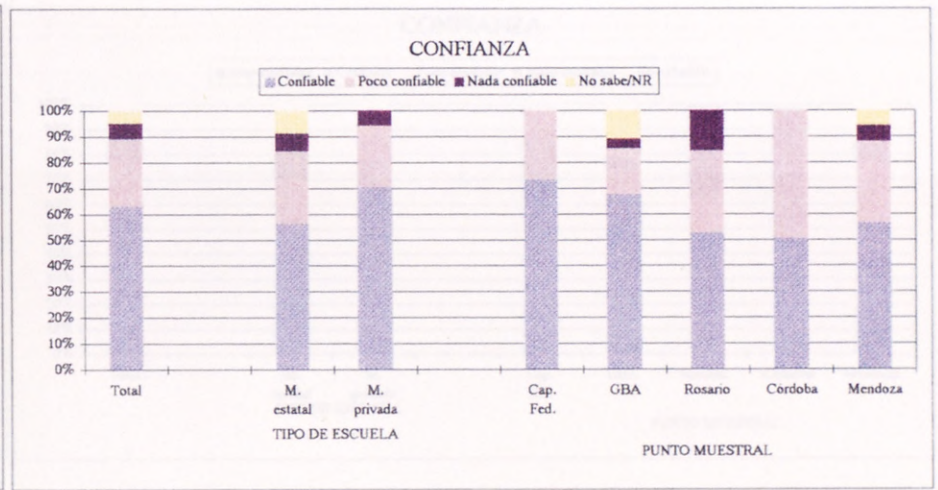
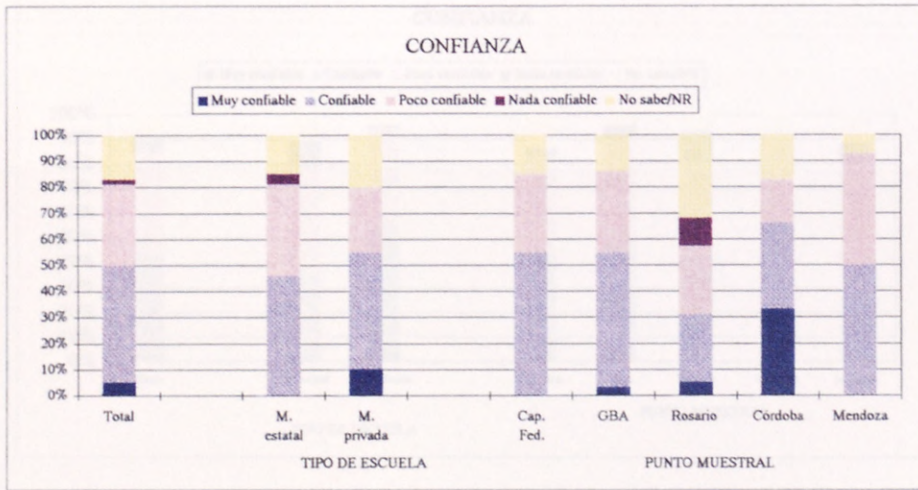
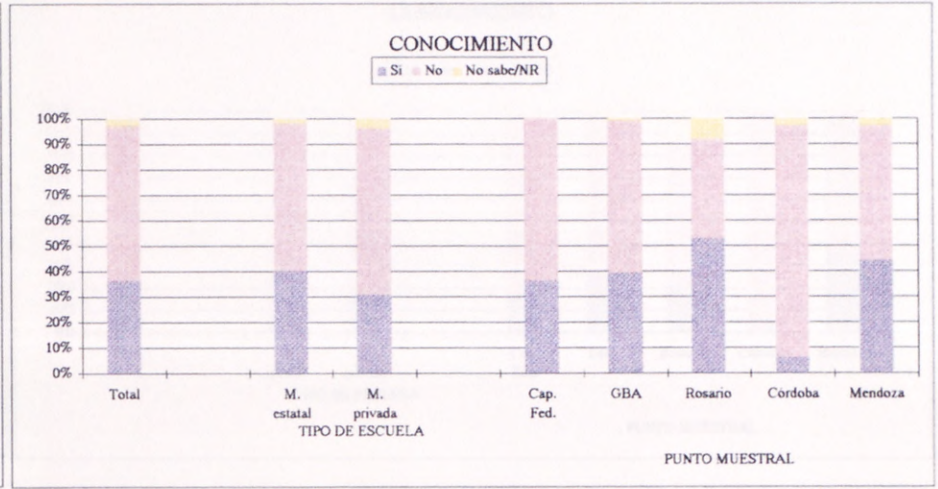
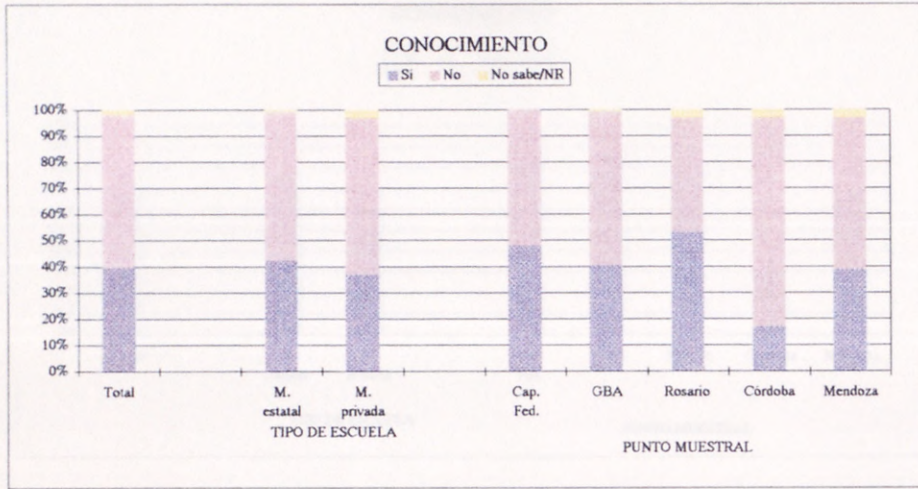
# CONOCIMIENTO Y NIVEL DE CONFIANZA DE LAS DIFERENTES ESTADÍSTICAS QUE PRODUCE EL INDEC

## CENSO DE POBLACION Y VIVIENDA



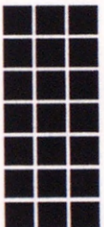
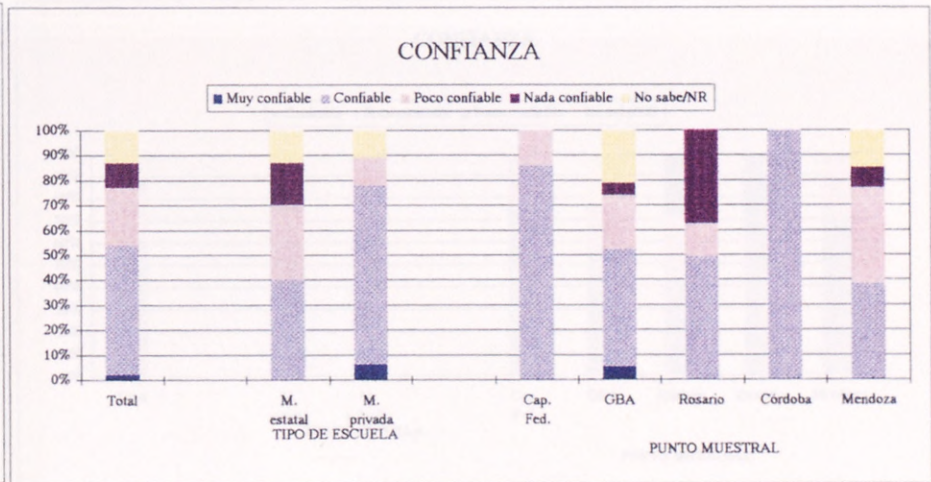
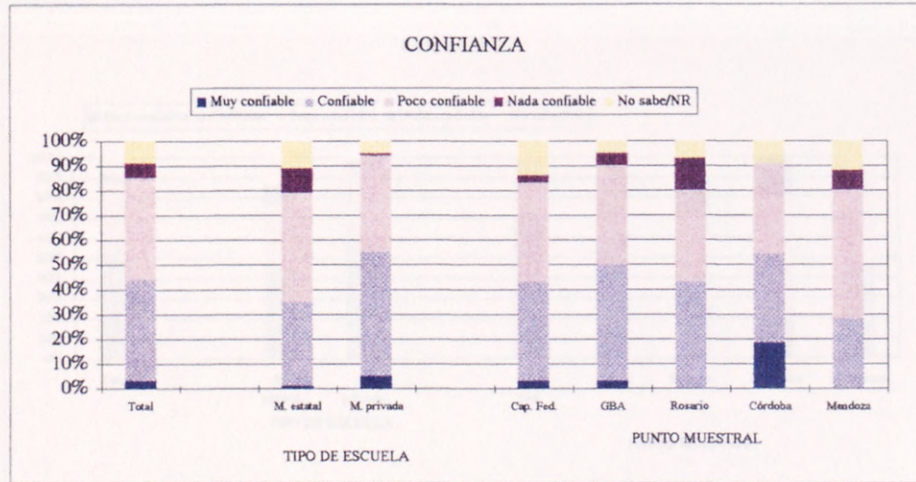
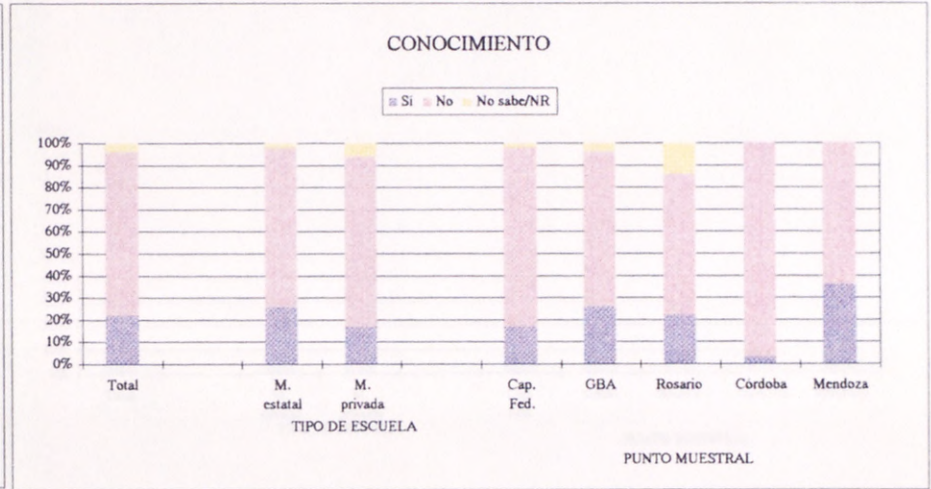
# CONOCIMIENTO Y NIVEL DE CONFIANZA DE LAS DIFERENTES ESTADISTICAS QUE PRODUCE EL INDEC

## CENSO AGROPECUARIO



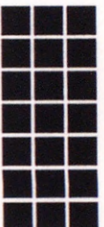
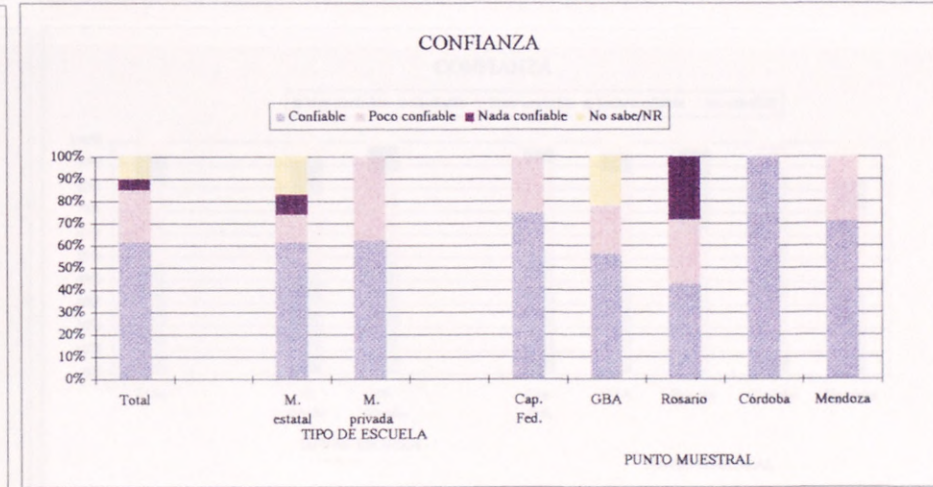
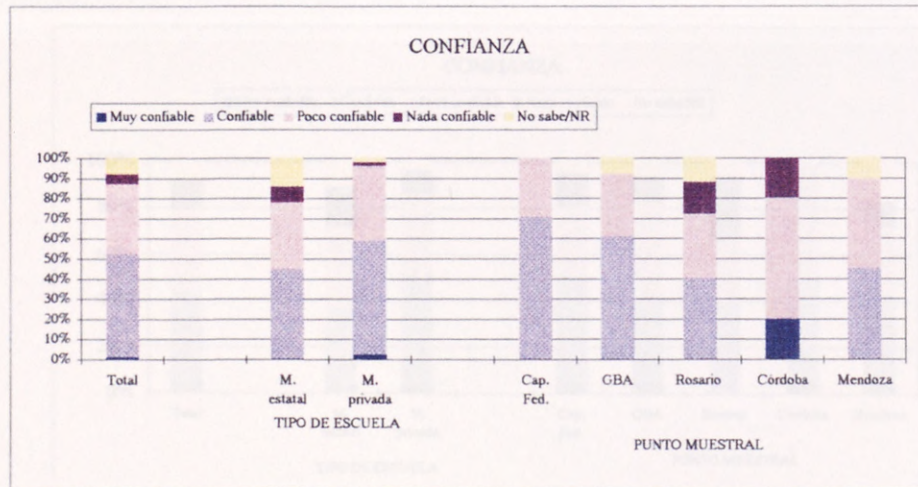
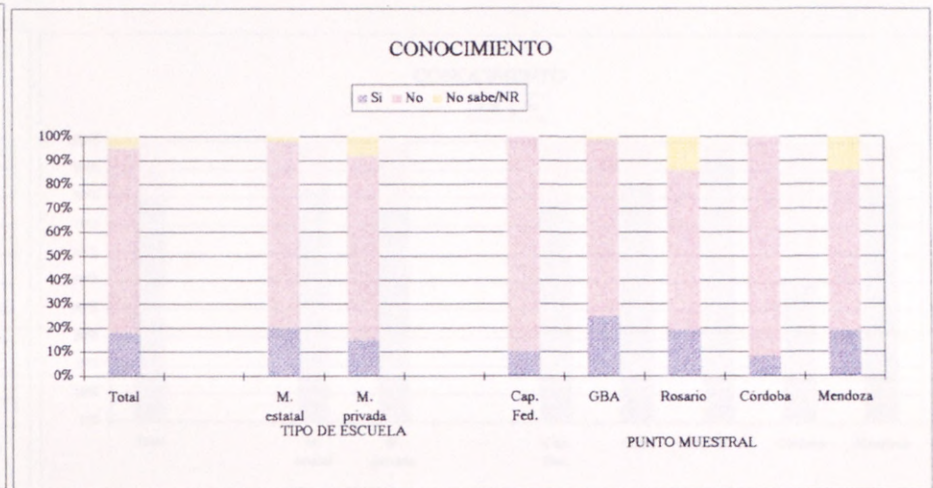
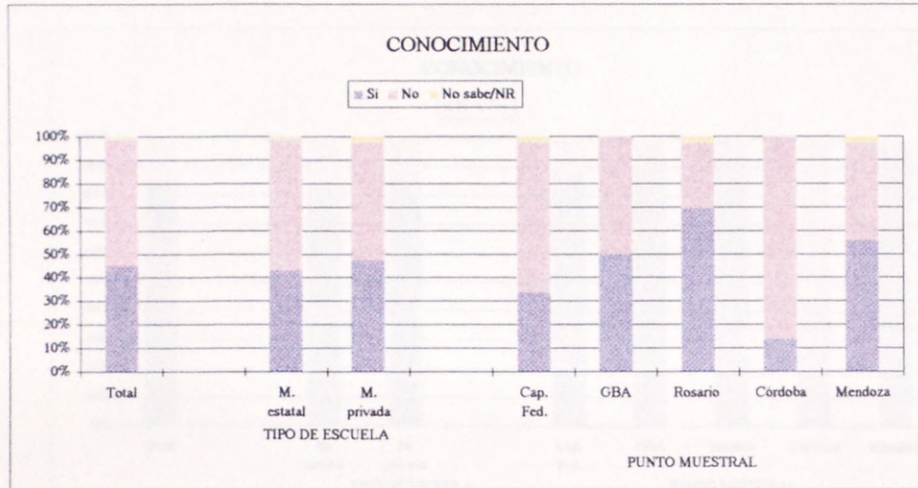
# CONOCIMIENTO Y NIVEL DE CONFIANZA DE LAS DIFERENTES ESTADÍSTICAS QUE PRODUCE EL INDEC

## INDICE DE COSTO DE VIDA



# CONOCIMIENTO Y NIVEL DE CONFIANZA DE LAS DIFERENTES ESTADÍSTICAS QUE PRODUCE EL INDEC

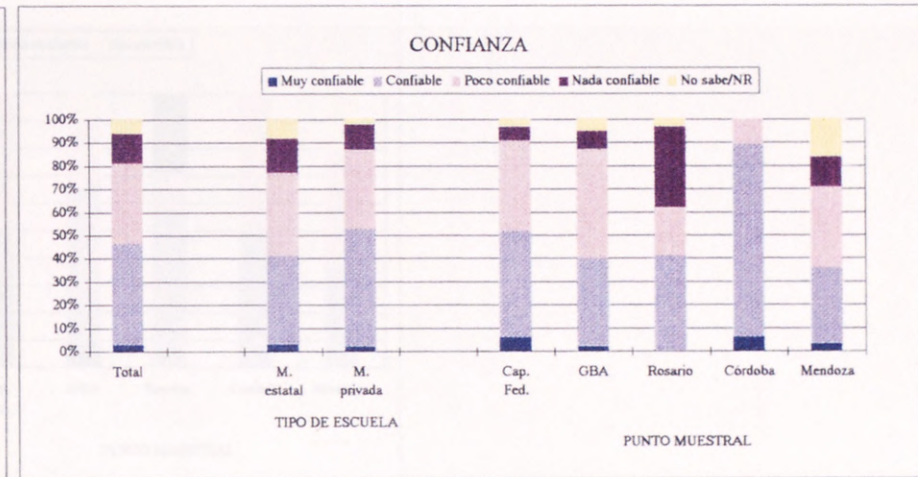
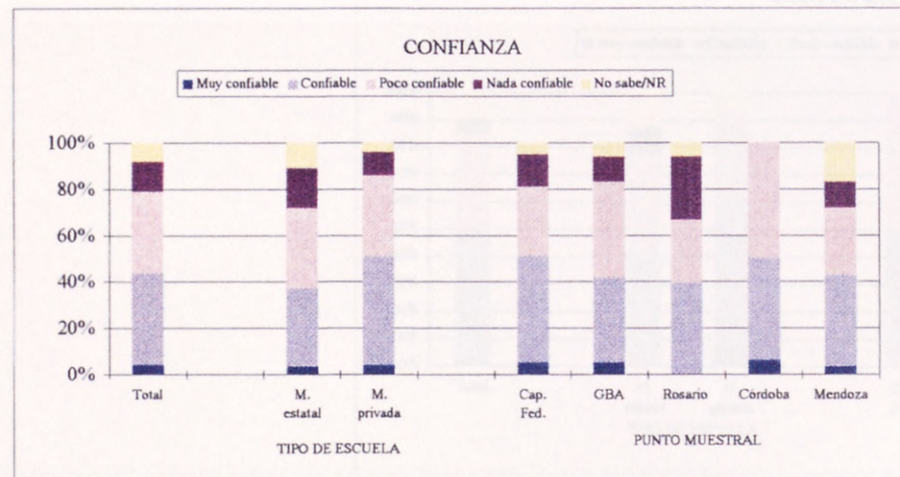
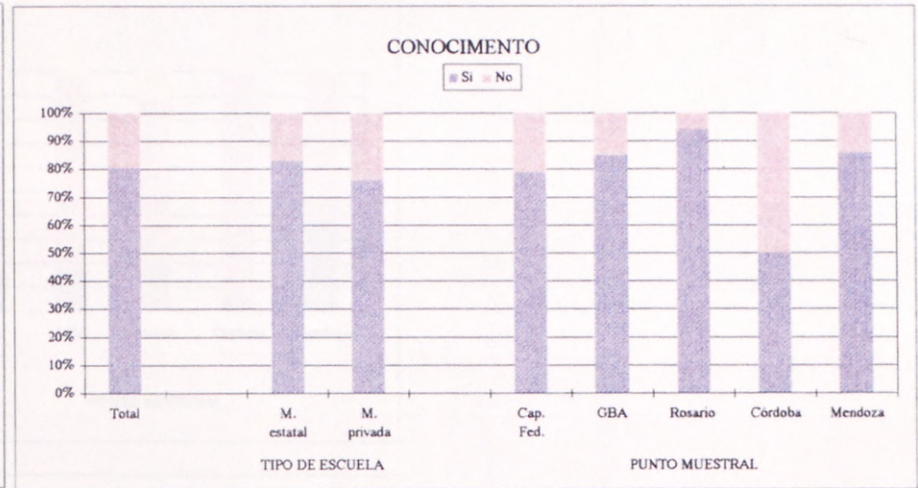
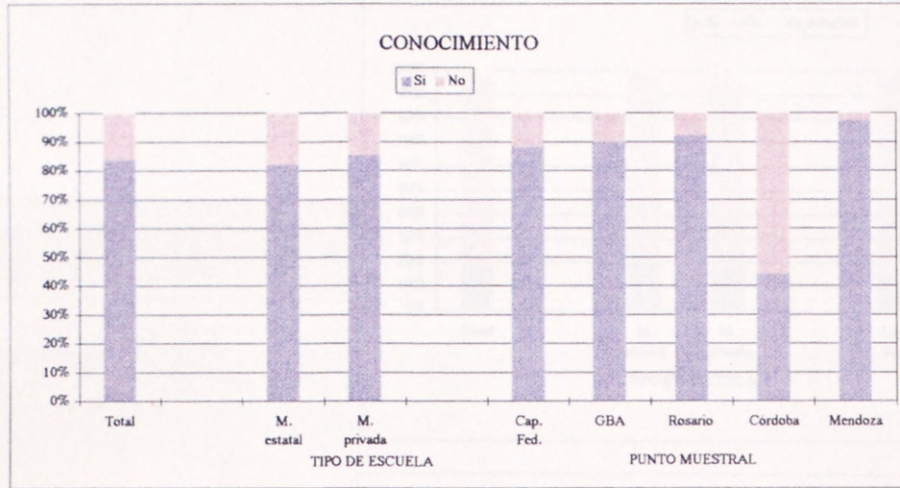
## COMERCIO EXTERIOR



CONOCIMIENTO Y NIVEL DE CONFIANZA DE LAS DIFERENTES ESTADÍSTICAS QUE PRODUCE EL INDEC

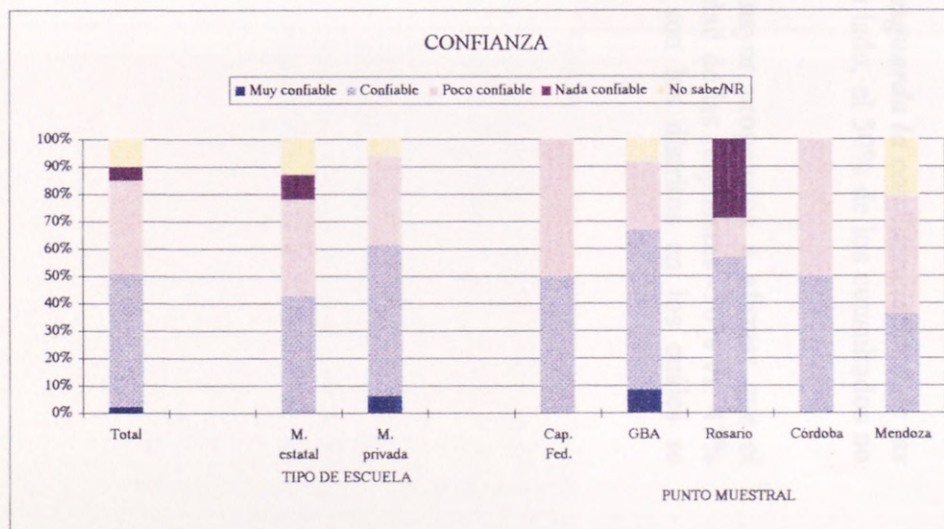
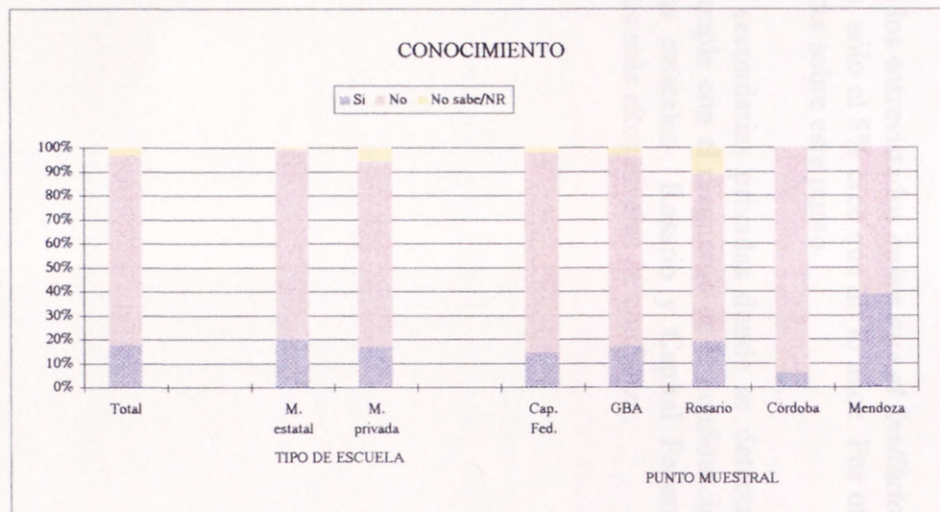
TASA DE EMPLEO Y DESEMPLEO

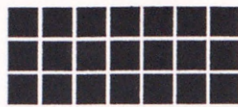
NIVEL DE POBREZA



# CONOCIMIENTO Y NIVEL DE CONFIANZA DE LAS DIFERENTES ESTADISTICAS QUE PRODUCE EL INDEC

## INDICES DE PRECIOS DE LA CONSTRUCCION





confiar en la información brindada por las empresas en los estudiantes cordobeses -58% de confianza-.

## 5. Protección legal y confidencial de las respuestas

El 69% de los entrevistados desconoce si existe alguna ley que resguarde la confidencialidad de las respuestas. Por otro lado, el 22% afirma que existe una ley que asegura la no difusión de los datos individuales y el 9% asegura que tal ley no existe.

El 45% de los entrevistados opina que el Instituto resguarda la confidencialidad de las respuestas, sólo el 5% cree que no lo hace. Por otro lado, el 50% de los consultados no se manifiesta sobre este punto.

Es en las secundarias privadas donde se detecta mayor propensión a afirmar que el INDEC cumple con el resguardo de la confidencialidad de las respuestas -50% vs. 41% en escuelas estatales-. Rosario y Capital Federal son los distritos en los cuáles se registran los más altos niveles de confianza.

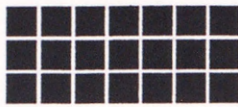
Por otro lado, el 80% de quienes mencionaron que utilizaban información de otros organismos no sabe que la información del INDEC está a disposición del público en general.

Cuando se realiza la indagación particular sobre utilización de cada una de las estadísticas que componen la serie se observa que el porcentaje de usuarios que mencionan haber utilizado al menos una de las estadísticas mencionadas.

## 2. Utilización de estadísticas del INDEC

Se indica sobre el grado de utilización de las diferentes estadísticas para las que también se menciona el conocimiento y la confianza.

En el cuadro que aparece a continuación se registran los porcentajes de utilización para cada una de las estadísticas, los mismos se encuentran ordenados en forma descendente de los más a los menos utilizados.



## CAPITULO IV - UTILIZACION DE PRODUCTOS

---

### 1. Utilización de datos estadísticos

La mayoría de los entrevistados - **68%** - *utiliza o ha utilizado en alguna oportunidad datos estadísticos* en sus estudios.

La relación existente entre escuelas públicas y privadas, en porcentaje de usuarios, es 61% a 77%.

*Los más utilizados son los datos de población -59%-*. Recibieron menciones además: mortalidad -9%-, censos en general -9%-, salud -7%-, censo económico -7%-, datos geográficos y empleo y desempleo -ambos con el 4% de las respuestas.

El 67% de los entrevistados *desconoce* cuál fue *la fuente de información* de los datos utilizados. El 14% señala que eran del INDEC y el 16% que provenían de otros organismos.

Por otro lado, el 80% de quienes mencionaron que utilizaban información de otros organismos *no sabe que la información del INDEC está a disposición del público en general*.

Cuando se realiza la indagación particular sobre utilización de cada una de las estadísticas que componen la serie, se observa que el porcentaje de *usuarios asciende al 88%*, éste último representa a todos aquellos que utilizan/utilizaron al menos una de las estadísticas mencionadas.

### 2. Utilización de estadísticas del INDEC

Se indagó sobre el grado de utilización de las diferentes estadísticas para las que también fue testado el conocimiento y la confiabilidad.

En el cuadro que aparece a continuación se registran los porcentajes de utilización para cada una de las estadísticas; las mismas se encuentran ordenadas en forma descendente - de las más a las menos utilizadas-.



UTILIZACION DE ESTADISTICAS				
Estadística	Sí %	No %	NS/NR %	TOTAL %
CNPV <sup>24</sup>	79	19	1	99
NP <sup>25</sup>	70	29	1	100
TED <sup>26</sup>	64	35	1	100
ICV <sup>27</sup>	51	47	2	100
CEX <sup>28</sup>	31	68	1	100
CE <sup>29</sup>	27	68	5	100
PI <sup>30</sup>	19	77	4	100
CA <sup>31</sup>	14	83	4	101
IPM <sup>32</sup>	14	84	2	100
CyS <sup>33</sup>	13	83	4	100
IPC <sup>34</sup>	7	91	2	100

La estadísticas *más utilizadas* son: el *Censo Nacional de Población y Vivienda -79%*, las mediciones de pobreza *-70%*-, empleo *-64%*- y costo de vida *-51%*-.

Son estas además, las estadísticas que acumulan los niveles más altos y más bajos de confiabilidad. El Censo Nacional de Población y Vivienda en el primero de los grupos - alta confiabilidad - y el Nivel de Pobreza, la Tasa de Empleo y Desempleo y el Costo de Vida en el segundo - baja confiabilidad -.

<sup>24</sup> Censo Nacional de Población y Vivienda

<sup>25</sup> Nivel de Pobreza

<sup>26</sup> Tasa de Empleo y Desempleo

<sup>27</sup> Índice de Costo de Vida

<sup>28</sup> Nivel de Exportaciones e Importaciones

<sup>29</sup> Censo Económico

<sup>30</sup> Producción Industrial

<sup>31</sup> Censo Agropecuario

<sup>32</sup> Índice de Precios Mayoristas

<sup>33</sup> Comercio y Servicios

<sup>34</sup> Índice de Precios de la Construcción



### 3. Formas de acceso a la información

#### 3.1. Formas de contacto con la información utilizada

A aquellos entrevistados que utilizaron al menos una de las estadísticas mencionadas se les preguntó cuáles eran las formas a partir de las cuáles conseguían la información utilizada. Se les presentó seis formas diferentes de contacto que dicotomizan las respuestas en dos valores: la afirmación o negación del uso de esa vía de acceso.

En el siguiente cuadro pueden observarse como se distribuyen las respuestas obtenidas.

<b>FORMA DE CONTACTO CON LA INFORMACION</b>				
<b>Medio</b>	<b>Sí %</b>	<b>No %</b>	<b>NS/NR %</b>	<b>Total %</b>
<b>Provista por los profesores</b>	85	15	-	100
<b>Libros de texto</b>	79	17	4	100
<b>Diarios y revistas de circulación masiva</b>	72	26	3	101
<b>Radio y Televisión</b>	45	50	5	100
<b>Revistas especializadas</b>	16	79	5	100
<b>Productos de difusión del INDEC</b>	5	89	6	100
<b>Dirección Provincial de Estadística</b>	3	91	6	100

Las formas más frecuentes de establecer contacto con los datos producidos por el INDEC son a través de: los profesores -85%-, de los libros de texto -79%- y de los diarios y revistas de circulación masiva -72%-.

Cabe destacar que sólo el 5% de las personas consultadas ha tenido contacto directo con productos de difusión del INDEC.



### 3.2. Forma de acceso a la información FUENTE

Las formas de acceso a la información más frecuentes son: por los profesores/en el colegio -22%-, por los libros -17%-, en bibliotecas -12%-, en los medios de comunicación -7%- y a través de los diarios -6%-. El 2% menciona que lo hace a través de la oficina de atención al público.

Como en cada uno de los módulos anteriores - Encuesta de opinión y decisiones y autoridades educativas - uno de los objetivos de la investigación era conocer el estado de la opinión respecto de los servicios que brinda el INDEC. La metodología seguida era la evaluación de una serie de atributos, en una escala de 1 a 5, donde 1 significa "muy satisfecho" con el servicio ofrecido y 5 "muy insatisfecho" con el mismo. El supuesto que el que trabajamos es que no todos los alumnos pueden evaluar el servicio, sólo están capacitados para hacerlo aquellos que acceden a la información a través de productos de difusión del INDEC. Como fue señalado en el apartado que trata los atributos de las informaciones, sólo son diez las personas que utilizan esta vía, por lo cual la base de respuestas es muy pequeña. Se suma a esto que no todos los habilitados para responder lo hacen.

Es producto entonces de las censas recién expuestas que lamentablemente no podemos brindar información sobre la satisfacción de los clientes-alumnos.



## CAPITULO V ATENCION AL CLIENTE Satisfacción

---

### 1. Satisfacción con el servicio Opinión y formas de recibirla

Como en cada uno de los módulos anteriores - líderes de opinión y docentes y autoridades educativas - uno de los objetivos de la investigación era conocer el estado de la opinión respecto de los servicios que brinda el INDEC. La metodología seguida era la evaluación de una serie de atributos, en una escala de 1 a 5 , donde 1 significa “nada satisfecho” con el servicio ofrecido y 5 “muy satisfecho” con el mismo. El supuesto con el que trabajamos es que no todos los alumnos pueden evaluar el servicio, sólo están capacitados para hacerlo aquellos que acceden a la información a través de productos de difusión del INDEC. Como fue señalado en el apartado que trata los atributos de las información, sólo son diez las personas que utilizan esta vía; por lo cual la base de respondentes es muy pequeña. Se suma a esto que no todos los habilitados para responder lo hacen.

Es producto entonces de las causas recién expuestas que lamentablemente no podemos brindar información sobre la satisfacción de los clientes-alumnos.

#### 2. Fuentes de la información

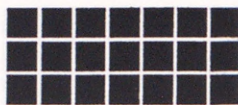
Se les preguntó a los respondentes si sus profesores utilizan datos estadísticos en el dictado de la clase. 88% manifestó que lo hacen mientras que el 14% dijo que no.

Los datos de las escuelas privadas son quienes más resaltan que sus profesores utilizan datos estadísticos -80% vs. 79% en escuelas públicas-

La mayoría -87%- de quienes afirman que sus profesores utilizan datos estadísticos desconocen cuál es la fuente de información utilizada - INDEC u otros organismos - Por otro lado, el 12% asegura que la datos proviene del organismo oficial.

#### 3. Interés por la información estadística

La mayoría de los encuestados encuestados -81%- afirma estar interesado en la información que genera el INDEC - más interesado 9%, interesado 46% - Se consideraron más interesados los alumnos de colegios privados -57%- que los de escuelas públicas -49%-



## CAPITULO VI - INTERES POR LA INFORMACION

### 1. Interés en recibir más información y formas de recibirla

El 83% de las personas consultadas manifiesta *que le gustaría tener más información sobre los datos disponibles que posee el INDEC*. Por otro lado, un 10% dice que no le interesa, mientras que el restante 7% no responde a este interrogante.

El Gran Buenos Aires y Rosario son los distritos en los cuáles se registra mayor interés en tener más información.

Las formas que los estudiantes consideran más apropiadas para tomar conocimiento de esos datos son: folletos/boletines -27%- , distribución de materiales en los colegios -21%- , publicidad en los medios de comunicación -21%- , publicidad en medios gráficos -17%- , televisión -14%- y charlas en los colegios -13%- , entre otros.

### 2. Utilización de la información

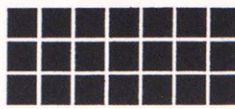
Se les preguntó a los estudiantes si *sus profesores utilizan datos estadísticos* en el dictado de las clases. El 84% manifestó que lo hacían mientras que el 14% dijo que no.

Los alumnos de escuelas privadas son quienes más resaltan que sus profesores utilizan datos estadísticos -90% vs. 79% en escuelas públicas-.

La mayoría -84%- de quienes afirman que sus profesores utilizan datos estadísticos *desconoce cuál es la fuente de información utilizada* - INDEC u otros organismos -. Por otro lado, el 12% asegura que la misma proviene del organismo oficial.

### 3. Interés por la información estadística

La mayoría de los estudiantes consultados -55%- *afirma estar interesado en la información que produce el INDEC* - muy interesado 9%, interesado 46% -. Se manifiestan más interesados los alumnos de colegios privados -62%- que los de escuelas estatales -49%-.



Por otro lado, se observan diferencias en el nivel de interés de acuerdo con el punto muestral, las mismas pueden ser observadas en el siguiente cuadro:

<b>INTERES POR LA INFORMACION</b>						
	<b>Total</b>	<b>Capital Federal</b>	<b>Gran Buenos Aires</b>	<b>Rosario</b>	<b>Córdoba</b>	<b>Mendoza</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>Mucho interés</b>	9	7	13	17	3	3
<b>Interés</b>	46	52	47	53	36	42
<b>Poco interés</b>	29	31	24	28	36	33
<b>Ningún interés</b>	7	5	3	-	8	22
<b>No sabe/No responde</b>	9	5	14	3	17	-
<b>Total</b>	100	100	101	101	100	100

Las *sugerencias* que realizan los chicos *para que la información que produce el INDEC genere en ellos mayor interés* son: *mayor difusión -28%-*, envío de materiales a colegios -11%-, charlas en colegios y a través de folletos/boletines -ambas con el 7% de las menciones-.

