

Nota técnica Calidad de los servicios públicos

ENEMDU

Marzo, 2022

1. Antecedentes

La Encuesta Nacional Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) es una operación estadística que forma parte del Sistema Integrado de Encuestas de Hogares (SIEH), y por su diseño metodológico representa uno de los instrumentos estadísticos más importantes para estudiar la situación del empleo en el país, la caracterización del mercado de trabajo, la actividad económica de los ecuatorianos y las fuentes de ingresos de la población.

A partir del mes de diciembre de 2021, se retoma la investigación del indicador de la calidad de los servicios y se considera como línea base el dato del año 2020 de la Encuesta de Seguimiento al Plan Nacional de Desarrollo (Multipropósito). Con base en este antecedente, se prevé la inclusión del módulo de calidad de los servicios públicos dentro de la ENEMDU. Dicho módulo, fue incorporado al formulario de la ENEMDU en las secciones 7 "Calidad de los servicios públicos" cuya población de referencia son las personas de 16 años y más, cuyo objetivo, es medir la percepción de la población sobre el funcionamiento de las instituciones públicas a escala nacional.

En general, la medición de la calidad de los servicios públicos es importante puesto que permite conocer la percepción de los ciudadanos respecto de su eficiencia. Cabe mencionar que no todos los países cuentan con esta métrica y son pocos los Institutos nacionales de estadística que poseen un indicador de manera oficial, como es el caso del Instituto Nacional de Estadística y Censos de Argentina que mide un indicador sintético de los servicios públicos o el Instituto Nacional de Estadística de Guatemala que mide la satisfacción de los servicios públicos, por ejemplo.

2. Aspectos Metodológicos

A fin de contar con una métrica que permita evaluar la calidad de los servicios públicos en el país, el INEC implementó la pregunta a ser investigada, para en lo posterior aterrizar en una definición del indicador de acuerdo al siguiente esquema.

Tabla 1. Aspectos generales de la pregunta investigada

Indicador	Definición	Pregunta	Criterios
Índice de percepción de la calidad de los servicios públicos en general	Promedio de la calificación que la población otorga al funcionamiento de las instituciones que brindan servicios públicos	En general, ¿cómo considera usted que funcionan las instituciones que brindan servicios públicos en Ecuador?	<ul style="list-style-type: none"> • Calificación de las personas de 16 años y más • La calificación se mide en una escala de 0 a 10; 0 significa "pésimo" y 10 "excelente". • La suma de las calificaciones correspondientes a cada una de las personas que respondieron se divide para el total de las personas que a contestaron

De acuerdo al formulario de la ENEMDU, en la sección 7 se describe la pregunta sobre la cual se espera captar en nivel de percepción por parte del ciudadano: En general, **¿cómo considera usted que funcionan las instituciones que brindan servicios públicos en el Ecuador?**, a fin de cumplir con la escala asignada por parte de informante. Es decir, en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente como se ilustra a continuación.

Ilustración 2. Sección 7: Calidad de los servicios públicos

En general, ¿(...) cómo considera usted que funcionan las instituciones que brindan servicios públicos en Ecuador?

 **Sitúese en una escala de 0 a 10** 

Pésimo Excelente

0
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

Señor/a informante por favor mencione el número de su respuesta

Servicio público:
Conjunto de prestaciones de interés público que son otorgadas por parte del Estado hacia la sociedad, se considera como servicio público el abastecimiento de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determina la ley.

Con base en la formulación de la pregunta, el personal encargado del levantamiento de información fue capacitado previamente de acuerdo a las directrices y lineamientos establecidos en el manual del encuestador con el objeto de brindar claridad en la pregunta hacia el informante y así poder captar de manera efectiva su nivel de percepción.

En cuanto a la representatividad y cobertura de los datos, estos son a nivel nacional y área (urbana y rural), incluido en el levantamiento de la ENEMDU puntual del mes diciembre de cada año, durante el período de vigencia del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2021-2025, cuya meta es alcanzar 8 puntos a 2025.

Tabla 2. Ficha técnica de la encuesta mensual

Cobertura geográfica	9.016 viviendas
Representatividad	Mensual: Nacional, área (urbana y rural)
Metodología de levantamiento	Informante directo (personas de 16 años y más)
Factor de expansión	A nivel de Unidad Primaria de Muestreo (UMP).
Población de referencia	Personas de 16 años y más (informante directo)

3. Conclusiones:

- La presente nota técnica constituye una herramienta que proporciona información general a los diseñadores de políticas públicas, academia y demás actores especializados en contar con información actualizada y de primera mano para el análisis estadístico y la toma de decisiones.
- La inclusión del módulo de calidad de los servicios públicos dentro de la ENEMDU, permite investigar y evaluar la percepción ciudadana respecto a los mismos, y así poder cumplir con las metas establecidas en el PND 2021-2025 que es alcanzar 8 puntos.
- A partir del mes de diciembre de 2021, se retoma la investigación del indicador de la calidad de los servicios y se considera como línea base el dato del año 2020 de la Encuesta de Seguimiento al Plan Nacional de Desarrollo (Multipropósito).



INEC | Buenas cifras,
mejores vidas



@ecuadorencifras



@ecuadorencifras



@inecEcuador



inec/equadorencifras



INEC/Ecuador



INECEcuador



INEC Ecuador