

3. Fuentes de información institucional en consumo.

El consumo representa una realidad compleja, compuesta de múltiples dimensiones que pueden ejercer una influencia decisiva en los niveles que alcanza.

Por ello, las fuentes de información deben tratar de abarcar o hacer referencia a esos diversos factores incluyendo aspectos demográficos, económicos y socioculturales.

Sería una tarea prácticamente imposible recoger aquí todas y cada una de las fuentes de datos relacionadas con el consumo, por ello, hemos optado por centrarnos en las más importantes, o por lo menos, en aquellas elaboradas por las instituciones de mayor reconocido prestigio, desde nuestra perspectiva de usuarios de estadísticas.

3.1. Europea.

Para las instituciones europeas es prioritaria la participación de grupos que representen los intereses de los consumidores de la Unión. El Grupo consultivo europeo de los consumidores (GCEC) es el foro principal para que la Comisión consulte a organizaciones de consumidores nacionales y europeas.

El Grupo, creado por la Decisión 2009/705/CE de la Comisión, puede asesorar e informar a esta sobre cualquier asunto relacionado con los intereses de los consumidores a escala de la Unión.

Un estudio efectuado para el Parlamento Europeo revela que, si bien en internet está disponible una gran cantidad de información sobre derechos de los consumidores, esta se encuentra dispersa entre numerosas fuentes europeas y nacionales.

El portal **Tu Europa** desempeña un importante papel al ofrecer acceso a una mejor información sobre política de los consumidores y al recopilar distintas fuentes de información en un único centro de referencia.

El Reglamento (CE) n.º 2006/2004 sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores conecta todas estas autoridades en una red europea y pone a su disposición un marco de intercambio de información y de cooperación para impedir que se infrinjan las leyes

que regulan la protección de los consumidores (por ejemplo, sobre publicidad engañosa, viajes combinados o ventas a distancia).

La red realiza asimismo actividades conjuntas de vigilancia del mercado y de cumplimiento de la legislación (por ejemplo, en forma de rastreos en internet en los que se comprueba que los sitios web cumplen la legislación).

Eurostat es la oficina estadística de la Comisión Europea con sede en Luxemburgo. Su misión es armonizar los datos proporcionados por los distintos países que conforman esta comunidad, de



manera que se puedan realizar comparaciones, ofreciendo así información relevante para la toma de decisiones por parte de los gobiernos y de la propia UE, para la implementación de sus políticas.

Trabaja a través del Sistema Estadístico Europeo (SEE), que es una asociación entre el propio Eurostat y los institutos nacionales de estadística de cada país (en España, el INE).

Cada estado miembro recoge datos a través de su instituto, tanto para uso propio como para el de Eurostat.

Por su parte, este organismo establece los criterios para la armonización de los datos en el ámbito comunitario.

Del otro lado, los Estados miembros están invitados a suscribir los “compromisos en materia de confianza en las estadísticas” en los que se formalmente se comprometen a tomar todas las medidas necesarias para mantener la confianza en sus estadísticas y para vigilar la aplicación del Código de Prácticas de las estadísticas europeas.

La labor de Eurostat abarca no sólo la recopilación, armonización y presentación de la información, sino que también incluye la investigación, en la búsqueda de nuevas técnicas estadísticas y en la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), y descubrir estadísticas para las nuevas necesidades que surgen (por ejemplo, índices de pobreza, sostenibilidad, inmigración).

Dos de sus papeles particularmente importantes son la producción de datos macro-económicos que apoyan las decisiones del Banco Central Europeo en su política monetaria para el euro, y sus datos regionales y clasificación (NUTS) que orientan las políticas estructurales de la Unión Europea.

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

Cabe destacar que el secreto estadístico es un principio fundamental de las estadísticas europeas. El Reglamento UE 223/2009 sobre las estadísticas europeas define como confidenciales los datos que permitan identificar a los encuestados, tanto directamente (nombre, dirección, número de identificación) como indirectamente, a través de una combinación de variables (por ejemplo, edad, sexo, educación, etcétera).

El secreto estadístico implica la utilización de métodos de agregación y tabulación que impidan el desglose de los datos individuales, e incluye además la protección física de los mismos, de manera que el acceso a los dispositivos que almacenan los datos está vigilado y restringido.

La única excepción para el acceso a datos confidenciales (micro datos) es su utilización, debidamente justificada, para fines científicos.



NOTA

El Programa de Consumidores 2014-2020, con un presupuesto de 188,8 millones de euros, respaldará la política de los consumidores de la Unión en los próximos años. Su objetivo es ayudar a los ciudadanos a disfrutar de sus derechos como consumidores y a participar activamente en el mercado único, con lo que se fomentarán el crecimiento, la innovación y el logro de los objetivos de la Estrategia Europa 2020.



Aplicación práctica

Se pide:

Analizar el contenido del siguiente artículo titulado “España es el tercer país de la UE cuyos hogares menos gastan en lectura, según Eurostat” 23/04/2018. EUROPA PRESS.

España es el tercer país de la Unión Europea (UE), junto con Malta y República Checa, cuyos hogares menos gastan un libros, periódicos y papelería, según datos publicados este lunes 23 de abril por la oficina de estadística comunitaria, Eurostat, con motivo del Día del Libro.

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

En total, en 2016 los hogares de la UE gastaron más de 90.000 millones de euros --lo que supone el 1,1% de su gasto de consumo total-- en libros, periódicos y artículos de papelería. Esto representa el 0,6% del PIB de la UE y alrededor de 200 euros por habitante.

Mientras que esta cifra pone de relieve que los hogares gastan anualmente el doble en libros, periódicos y artículos de papelería de lo que gastan en vacaciones organizadas, por otro lado es menos de la mitad que el gasto destinado a servicios recreativos y culturales.

Según el Eurostat, el gasto en libros, periódicos y papelería está en declive. En 1995, el 1,8% del gasto total de consumo de los hogares de la UE se dedicó a estos artículos, si bien la participación ha estado disminuyendo constantemente desde entonces al 1,1% en 2016.

En cuanto a la proporción del gasto de los hogares en libros, periódicos y papelería, los hogares de Eslovaquia fueron los que más dedicaron en este apartado, con un 2,1% del total de gasto. Les siguieron los hogares en Alemania (1,6%) y Polonia (1,4%). En el extremo opuesto de la escala, los gastos más bajos se registraron en Bulgaria y Grecia (ambos 0,6%), seguidos de la República Checa, España y Malta (todos 0,7%).

Además, una encuesta realizada en 15 países de la UE entre 2008 y 2015 muestra que el tiempo promedio de lectura de libros varía de dos minutos por día en Francia y cinco minutos en Italia, Austria y Rumania a 10 o más minutos en Estonia (trece minutos), Finlandia y Polonia (ambos doce minutos) y Hungría (diez minutos). España se encuentra en la parte baja, con una cifra cercana a siete minutos.

En Finlandia, el 16,8% de la población encuestada habló de los libros de lectura como una de las actividades 'principales' en las que invirtió tiempo, seguida de Polonia (16,4%), Estonia (15%), Grecia y Luxemburgo (ambos, 11,9%).

En el extremo opuesto de la escala se situaron países como Francia (2,6%), Rumania (6,2%), Austria (7,2%) y Bélgica (7,9%). España en mitad de la tabla con un porcentaje superior al 8%.

Los que informaron que leían libros pasaron un tiempo promedio de lectura desde una hora por día en Francia a una hora y 37 minutos en Hungría. En todos los países, la proporción de lectores de libros es mayor entre las mujeres que entre los hombres. Sin embargo, los hombres que leen libros leen por períodos de tiempo más largos que las mujeres.

3.2. Nacional: el CIDOC (Centro de Información y Documentación en Consumo).

El Centro de Información y Documentación del Consumo (CIDOC) es el área que se encarga de elaborar y difundir información a los consumidores y a las organizaciones y administraciones que se ocupan de las defensas de sus derechos.

El **CIDOC** ofrece en estas páginas la Base de Datos de Información sobre Consumo que se agrupa en dos bloques temáticos:

- Jurídico que engloba tanto Legislación como Jurisprudencia de consumo
- Bibliográfico, en el que están incluidas Monografías, Artículos y la relación de revistas que se reciben en el CIDOC.

Asimismo, incorpora una herramienta denominada **Catálogo de fuentes de información estadísticas y cualitativas sobre consumo**, que sistematiza la búsqueda de bases de datos sobre estudios, tanto públicos como privados, nacionales e internacionales.



El usuario puede acceder a esta información haciendo una selección por campos en cada una de las Bases de Datos, o bien mediante la búsqueda por Tesauro que orienta al usuario en la elección del término adecuado para consultar los documentos.

La Base de Datos de Información sobre Consumo incluye asimismo un directorio de organizaciones de consumo españolas y extranjeras, cuya búsqueda puede realizarse tanto por campos como mediante la navegación por mapas.

3.3. Autonómica.

La variedad de productos y servicios puestos a nuestra disposición como consumidores y usuarios permite, por un lado, poder elegir aquellos que más se adapten a nuestras necesidades y expectativas, pero nos sitúa, también, ante un gigantesco mercado, complejo y difícil por la cantidad y variedad de opciones que tenemos.

El ciudadano necesita, cada vez más, una mayor y mejor información que le ayude a decidir qué consume, a hacer una compra responsable y que le permita prevenir efectos no deseados.



Las Comunidades Autónomas están dotadas de organismos como son el Portal del Consumidor en la Comunidad de Madrid, la Secretaría General de Consumo de la Junta de Andalucía o el Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

Todos ellos a través de su página web ofrecen información en materia de consumo a través previstas, folletos, guías, estudios sobre consumo como por ejemplo el realizado por **Incoex** (Instituto de Consumo de Extremadura) sobre el Estudio sobre hábitos de compra de la población rural extremeña.

3.4. Local.



Las entidades locales serán las encargadas de divulgar los contenidos relativos a derechos de los consumidores para ello utilizarán diferentes organismos entre los que se encuentra la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor).

Entre sus funciones destacan la información, ayuda y orientación a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos.

Un ejemplo de ello es la web del ayuntamiento de Zaragoza donde se detalla la siguiente guía *“Defiende tus derechos en las compras a distancia y evita abusos con los nuevos medios de pago”*.

Cada vez son más las personas que utilizan Internet para realizar sus compras. Sin embargo, los sistemas de protección de los consumidores en este ámbito todavía no están muy desarrollados lo que beneficia tanto a las empresas que prestan sus servicios a través de la red como a los ciberdelincuentes.

4. Fuentes de información primaria en consumo.

Este tipo de fuentes contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación.

Incluyen principalmente al libro (monografías) y a las revistas convencionales (en cuanto a materiales documentales impresos se refiere).

En materia de consumo existe amplia variedad de fuentes primarias en donde se recogen desde estudios sobre hábitos de consumo, gasto medio por familia, comportamiento del consumidor, etc...

Como bien se sabe, este tipo de documentos editados se constituye en el material bibliográfico de uso para consultas.

4.1. Monografías.

Es la forma de investigación más simple, que consiste en acopiar y organizar información bibliográfica de la realidad que se va a estudiar.

Una monografía sirve para describir un fenómeno, diagnosticar la realidad, explorar teoría y tendencias generales, controlar bibliografía especializada.

Una monografía debe ser:

- Escrita.
- Sistemática.
- Completa

Además debe responder a:

- Un tema específico.
- Estudios previos exhaustivos.

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

- Abordaje de varios aspectos y variantes del caso.
- Tratamiento del tema en profundidad.
- Un método específico de estudio.
- Aporte del autor, original y personalizado.
- Los objetivos de una monografía son, además de una exposición de casos y una

Compilación de material, una investigación sobre el tema que hasta incluso podrá arrojar hipótesis nuevas que descarten o corrijan información.

Podemos clasificar a las monografías de acuerdo a su intención principal:

- Monografía de **compilación**: Es la que debe hacerse con mayor cuidado y experiencia, ya que se utilizará toda la fuente disponible sobre un tema para expresar la idea. Con toda la bibliografía, deberá hacerse una presentación que no podrá no tener criterios personales ya que sería una simple reproducción. Deberá abarcar toda la bibliografía para no repetir consideraciones que otros ya han hecho.
- Monografía de **investigación**: Es más cercana a la experimentación o a la investigación científica, puesto que no se hablara de cuestiones que ya hayan sido profundizadas sino sobre algo nuevo. Deberá exponerse de qué forma se realizó la investigación, describiendo con cada detalle para luego poder ser cotejada.
- Monografía de **análisis de experiencias**: Es frecuente en situaciones que solo pueden ser demostradas a partir de la práctica, pero que no tienen el carácter de investigación. Tal vez pondrán a prueba teorías existentes, o investigarán incluso experiencias no relativas a las ciencias de experimentación, y más cercanas a la vida social de las personas.



Las monografías deben ser realizadas siguiendo una secuencia ordenada de pasos para obtener buenos resultados.

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

En muchos casos los estudiantes tienen un acercamiento a la elaboración de estos textos cuando se encuentran en la escuela primaria o secundaria, con docentes que les piden que las realicen utilizando esta secuencia, buscando que se tome como costumbre para toda la vida académica.

De realizarse de forma desordenada, podrá repetirse algo que ya se haya dicho, omitir información importante o elegir un tema del que no haya lo suficiente (o haya demasiado) para decir.

Los pasos los describiremos a continuación.

- La **delimitación** del tema, realizada a partir de la aparición de una idea. No solo debe responder a un interés del autor, sino que debe considerarse para elegir un tema que las fuentes que se tomarán sean accesibles y manejables.

Un tema que abarque mucho podrá tener mucha más información, pero a la vez es muy probable que al tratarlo se esté obviando datos imprescindibles.

- El primer **acercamiento** a las fuentes con las que se trabajará, indefectiblemente harán al autor imaginar de qué forma se ordenará la monografía.
- Una vez entendido ese orden, con un **nuevo acercamiento** a las fuentes podrá llegarse a la primera introducción al trabajo. Obviamente esta primera versión de la introducción deberá ser revisada una vez elaborada la monografía, pero ya se está en condiciones de informar las intenciones primeras del proyecto.

Monografía : Pasos a seguir



1. Seleccionar tema
2. Identificar las fuentes de información
3. Búsqueda de recursos bibliográficos
4. Tomar notas
5. Preparar un bosquejo
6. Redactar el documento



- Con la totalidad de las fuentes consultadas, se podrá diferenciar cuales aportarán la información más importante y cuáles no, realizando un plan operativo. Ya estará más esquematizado el proyecto final, por lo que se podrá hacer un **plan operativo concreto**, con una serie de pasos y tareas.

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

- La realización de esas tareas, obviamente con los avances y contratiempos que toda monografía tiene. Periódicamente deben hacerse evaluaciones intermedias, para no caer en una desviación del eje primero. Aquí es donde adquiere mucha importancia la primera introducción que se hizo, es bueno que coincida con el avance de los hechos.
- Una vez finalizado, se corrige **la redacción y ortografía**, se realizan adecuadamente las citas bibliográficas (el autor debe conocer el marco teórico de la cita textual, muy importante académicamente), se ajusta la numeración de páginas y párrafos y se elaboran los índices. La monografía estará lista para presentarse.

Para redactar una monografía, se recomienda elaborar un proyecto que se materialice en la siguiente estructura o esquema como muestra el siguiente ejemplo.

- Título: *Monografía sobre el comercio en la Villa de Madrid en el siglo XIX*
- Autor: *Juana Torres*
- Presentación
- Sumario
- Capítulo I: *Aspectos generales de la Villa*
- Capítulo II: *Aspectos históricos*
- Capítulo III: *Aspecto socioeconómico y cultural*
- Capítulo IV: *Evolución del comercio*
- Bibliografía
- Anexos
- Índice General



Aplicación práctica

Se pide:

Clasificar el siguiente listado de documentos relacionados con el consumo según el ámbito de procedencia europeo, nacional, autonómico y local.

- Diario Oficial Unión Europea C326/1072012
- Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores.
- Informe Incoex (Instituto de Consumo de Extremadura) sobre el Estudio sobre hábitos de compra de la población rural extremeña.
- Junta Arbitral de Consumo de Navarra. Recopilación de laudos 2016.
- Informe INE (Instituto Nacional Estadística) sobre consumo de productos lácteos por Comunidades Autónomas.
- Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid.
- Plan de colaboración para la mejora de la composición de los alimentos y bebidas. AECOSAN (Agencia Española de Consumo, Seguridad alimentaria y Nutrición)

4.2. Informes técnicos.

El informe es un documento cuyo texto está escrito en prosa informativa, cuyo propósito está dirigido a comunicar información a una o varias personas con un fin instructivo. La información que se entrega debe estar sistematizada, y los datos que la integran pueden ser obtenidos bibliográficamente, o en forma empírica.

El informe puede ser de tipo técnico, científico, comercial o empresarial, según el tema del que se trate.

En todos los casos, dará cuenta de los resultados de una investigación o estudio sobre algún tema en particular, pudiendo contener datos comprobados de experiencias del pasado, del presente o proyecciones futuras.