

## CASOS PRÁCTICOS

**Datum Internacional** se ha convertido en la primera empresa peruana de investigación de mercados y estudios sociales en recibir la certificación según la Norma ISO 20252. Entre otras cuestiones, la implantación de la norma ha llevado a la organización a desarrollar un *software* propio que permite sistematizar el proceso de elaboración de estudios y, con ello, mejorarlo constantemente.

# Calidad internacional en estudios de mercado

Foto: Christian Vínces/Shutterstock.com

**Evelyn Juárez**  
Responsable  
de Calidad

**Urpi Torrado**  
Gerente General  
Datum

**D**atum Internacional es una empresa peruana de investigación de mercados y estudios sociales. Creada en 1980, desde sus inicios marcó la pauta en el mercado local al imponer el rigor científico y el profesionalismo entre las entonces escasas agencias de investigación.

Forma parte de la red WIN (The Worldwide Independent Network of Market Research), a la que pertenecen 67 agencias de investigación de todo el mundo, lo que le permite ofrecer cobertura internacional.

Desarrolla más de 100 estudios, sobre la base de técnicas cualitativas, y 600.000 encuestas de media por año. Asimismo, cuenta con más de 300 proveedores de campo distribuidos en los 24 departamentos del país.

Datum es promotor de estándares para la industria peruana e impulsa la adopción de nuevas tecnologías. Por ello, en agosto de 2014, la organización asumió un nuevo compromiso con la calidad del trabajo y definió como meta obtener la certificación según la Norma ISO 20252. Esta norma

internacional establece los requisitos de servicio para organizaciones y profesionales que llevan a cabo investigaciones de mercado, social y de opinión. Es decir, estandariza los procesos de investigación de mercados en todo el mundo y asegura la transparencia en la ejecución de la misma.

Todos los profesionales que integran Datum están muy orgullosos no sólo de haber cumplido la meta sino también de que Datum sea la primera empresa de investigación peruana que obtiene esta certificación.



Para medir la importancia que tiene esta certificación en el desarrollo de la industria de investigación de mercados, social y de opinión se pueden mencionar algunos aspectos que comprende la norma. Así, recoge y refleja el impacto de las nuevas tecnologías en los métodos de investigación, incluyendo móviles y redes sociales, así como el uso creciente de paneles *on line*. Asegura al cliente la total transparencia de la investigación, permitiéndole decidir desde qué nivel de detalle quiere conocer sobre

la realización de los procesos, hasta participar en su diseño. También, aclara las distintas alternativas para asegurar que los *partners* de investigación cumplan con los requisitos de la norma. Facilita requisitos de control de los procesos que son neutrales respecto a la metodología de investigación empleada. Establece los lineamientos mínimos de cumplimiento en la aplicación de controles de calidad en las distintas etapas de la investigación.

Estamos seguros de que la calidad del trabajo de Datum, con el respaldo

de la ISO 20252, es un elemento diferenciador, pues en momentos de enfriamiento de la economía las empresas necesitan hacer más investigación y conocer mejor a sus clientes para maximizar sus inversiones. En ese sentido, además de buscar el mejor precio, los clientes necesitan la certeza de que esa inversión tendrá el mayor retorno en cuanto a calidad y relevancia para las decisiones que tomen.

### Implantación

El proceso de implantación de la Norma ISO 20252 comenzó con la creación del área de calidad y la revisión de todos los procesos de Datum para comprobar si éstos cumplían con lo establecido en la norma. Para ello, primero el equipo de calidad pasó una capacitación sobre la norma, la misma que se replicó con todos los colaboradores de Datum.

Este punto de partida llevó a desarrollar un Manual de Calidad, así como *checklists*, que permitan controlar aspectos como la trazabilidad de los documentos para un estudio, evaluaciones a subcontratistas o establecer criterios de calidad para las muestras. Se definieron también procedimientos para, por ejemplo, seleccionar proveedores, recolectar datos o la gestión de los procesos, y todos los establecidos para las etapas comprendidas en un estudio.

En consecuencia, se elaboró material de apoyo necesario para asegurar su cumplimiento, contando por ejemplo con formatos que acompañen las actividades, como plantillas de fichas técnicas o guías para la verificación de contenidos para nuestras propuestas. En muchos de los casos, la construcción de estas herramientas ►►



## LOS DATOS

### ■ Control de calidad en estudios

• ISO 20252 •



## CASOS PRÁCTICOS

personal. Es el caso de los “Viernes de capacitación”, una medida implantada hace más de un año que consiste en jornadas de capacitación para el personal interno impartidas por profesionales sobre distintas materias en las que se desarrollan temas vinculados a la investigación de mercados; así como otros que aportan al crecimiento profesional y personal.

Se trabajaron diversos temas, entre los cuales destacan Neuromarketing, Muestreo, Niveles Socio Económicos (NSE), Técnicas para mejorar la calidad de los informes, entre otros. Como aporte al desarrollo del equipo se llevaron a cabo sesiones de *coaching* personalizado y talleres de comunicación asertiva. Los “Viernes de capacitación” fueron reconocidos por los auditores como una de las fortalezas halladas en la organización, hecho que motiva a Datum a seguir mejorando.

En este proceso se implementaron también las auditorías internas que permiten dar seguimiento a cada etapa marcada por la norma, siendo la base de su implementación la retroalimentación con las áreas involucradas. Se organizaron también campañas de sensibilización al interior de la empresa,

► ha sido fruto del trabajo conjunto de todas las áreas, aspecto que contribuye a la interiorización de los objetivos y puesta en práctica de una herramienta que resulta útil.

A partir de ese momento, se implementaron auditorías permanentes en todos los proyectos, lo que permitía detectar áreas de mejora, validez práctica de los formatos (en algunos casos, se encontró que era necesario desarrollar guías en lugar de *checklists*) y procedimientos que debían ser documentados. Todo ello pensado en la trazabilidad de los estudios, así como la implementación de todos los puntos contemplados en la norma.

Asimismo, se implantaron algunas prácticas internas que ayudan a mejorar las capacidades del



Imágenes de la campaña interna de sensibilización



que contribuyeron a que nuestros colaboradores conocieran mejor todos los aspectos de la norma y la aplicación práctica que derivaría de su incorporación.

Optimizar el control de la gestión de campo nos ha llevado a desarrollar un *software* propio que permite sistematizar todo el proceso de un estudio de investigación: desde el registro, la programación de cada una de las etapas, mantener registros de proveedores y controles acerca de su participación en las charlas informativas, el seguimiento de las encuestas e ingresos a las diferentes áreas, entre otros controles exigidos por la norma.

### Clientes y entrevistados

Al trabajar con encuestas dependemos directamente de dos grandes grupos de personas para desarrollar nuestra labor, nuestros clientes y los entrevistados. Uno de los principales valores encontrados al recibir la certificación es impartir confianza en ambos; a los clientes porque les asegura estándares de calidad reconocidos mundialmente, como resultado de varios años de trabajo sostenido apostando por la calidad; al público en general el conocimiento de que nuestra empresa cuenta con esta certificación puede convertirse en un factor motivacional y brindar la confianza necesaria cuando requiramos de su participación, pues reconocemos y protegemos los derechos de los informantes.

En el Perú, como en toda la región Latinoamericana, la época electoral es la más álgida para las empresas que trabajan haciendo encuestas de opinión pública. Producto del calor de las campañas, la clase política suele poner en tela de juicio el trabajo de las encuestadoras, generando cierta desconfianza en algunos sectores de la población y entre los líderes de opinión. Casi un tercio del país desconfía de las encuestas y aunque el nivel de confianza es mayor a las de muchas

instituciones la certificación garantiza la transparencia de los procesos, y con ello, la confianza en los resultados de Datum.

El contacto con AENOR en la culminación de este objetivo ha sido decisivo, encontrando en el equipo auditor la mejor predisposición para compartir las herramientas creadas para las auditorías, mostrándonos el desarrollo de nuestra experiencia con la implementación de la norma y los materiales creados y gráficas con las que complementamos el proceso interno. A cambio hemos recibido retroalimentación y oportunidades de mejora que contribuirán a nuestro trabajo.

Cumplir 35 años es un largo camino para cualquier empresa. En Datum Internacional hemos aprendido a crecer con los tiempos: nacimos con el retorno de la democracia en el Perú, y nuestra juventud se desarrolló en un contexto político y social de múltiples cambios que nos ayudaron a afirmar posiciones y a redoblar la apuesta por la investigación de mercados. Hoy, contar con el respaldo de la certificación ISO 20252 nos alienta a seguir construyendo, apostando por la calidad de nuestros servicios e innovando para ir al ritmo de los nuevos tiempos de cambio y transformación. ▀