



## **Bienvenida verificación virtual, ¡esperar ya no es una opción!**

**Mariana Ordinola**

**Analista de Investigación de Ipsos Public Affairs**

**E-mail: [mariana.ordinola@ipsos.com](mailto:mariana.ordinola@ipsos.com)**

Hoy por hoy, cada vez más personas acceden y dan importancia a la tecnología; tan solo el hecho de pensar cuántas herramientas tecnológicas usamos en el día a día, nos haría conscientes de que ya hemos establecido una relación importante con ella. En el contexto globalizado y cambiante en el que vivimos, la tecnología debe ser un aliado estratégico para todos.

En Ipsos hemos renovado uno de los controles de calidad que realizan las empresas de investigación: la verificación. El objetivo principal es corroborar que la encuesta haya sido aplicada a la persona que cumple con las características exigidas y confirmar que se haya respetado las instrucciones dadas en el entrenamiento. Tradicionalmente se tiene dos tipos de verificación:

- Diferida: se realiza días después del trabajo de campo e implica un tiempo adicional donde se requiere esperar el reporte de supervisión para recién realizar alguna acción.
- Coincidental: se efectúa en el mismo momento que se recoge la información en campo (en tiempo real), no se puede aplicar a todas las zonas trabajadas, se utiliza en localidades alejadas, de donde suele ser costoso regresar.

### **¿En qué consiste el cambio?**

Actualmente, en Ipsos empleamos la **verificación diferida virtual inmediata**, la cual nos permite sacar el máximo provecho a la tecnología, reduciendo tiempo y mejorando la calidad de la información. Esto consiste en realizar encuestas en *tablets* configuradas con mínimos requisitos, como lo son activar el GPS y la función grabación silenciosa.

Estas opciones nos señalan el preciso lugar donde se encuentra el encuestador y el recorrido realizado; de modo que nos ayuda a comprobar que esté en la hora señalada, en el punto de inicio o que esté en la zona y recorriendo las calles seleccionadas. Asimismo, nos da la opción de escuchar las grabaciones realizadas durante las encuestas, las cuales son almacenadas en la *nube informática* minutos después de su realización (y no días después, como anteriormente se hacía), y nos permite identificar rápidamente si el encuestador está omitiendo preguntas, no está respetando filtros claves, o está encuestando a personas que no forman parte del público objetivo del estudio, entre otros errores.

Lo más positivo es que **nos da la oportunidad de tomar una acción correctiva inmediata, aseguramos el 20% de la verificación del trabajo realizado de cada encuestador y es aplicable**



para todos los trabajos de campo (encuestas en hogares, en establecimientos o empresas, o en puntos).

Esta nueva modalidad de verificación representa una ventaja para todos los *stakeholders* del proceso de investigación tal como se puede apreciar en el siguiente cuadro:



**Gráfico 1. Ventajas de la verificación virtual para todos los stakeholders**

### ¿Cuáles son los retos?

“Todos los días vemos un mundo que cambia cada vez más rápido [...] El mundo digital está transformando la economía y reinventado la forma en la que trabajamos. La competencia está tomando nuevas formas. **La velocidad es crucial**. La información debe ser entregada lo antes posible, **esperar no es una opción**”. El giro a la verificación virtual responde totalmente a las **4S que forman parte del espíritu Game Changers de Ipsos** (*Speed, Simplicity, Security, Substance*), los cuales nos impulsan a enfrentar los retos que asumimos día a día.

También se requiere mayor planificación para trabajar con *tablets* por un tema de disponibilidad de equipos (aunque en Ipsos ya contamos con más de 600 *tablets*), y del tiempo necesario para realizar y validar la programación final. El riesgo a enfrentar es que una vez en campo es imposible recuperar la información en caso que haya errores en el programa (error en las cuotas, filtros erróneos, saltos inválidos, numeración o fraseos errados, etc.), es por eso que se requiere por lo menos dos días para realizar todos los procesos de validación y corregir los posibles errores antes de salir a campo, con el fin de entregar al cliente conocimiento de mayor calidad.

Finalmente, todo cambio implica una adaptación; sin embargo, con esfuerzo y difundiendo a todos los involucrados los grandes beneficios, este proceso de aprendizaje se está realizando. En **Ipsos Perú estamos en constante renovación** para generar conocimiento con calidad y velocidad para acompañar de la mejor manera a nuestros clientes en las decisiones que deben tomar.