

Ex colaboradores de Datexco dicen que la firma inventó encuestas para Opinómetro de El Tiempo y la W

Por: Juanita León, Lun, 2011-09-26 00:31



César Valderrama, es el presidente de Datexco. Los socios de la firma son su esposa Paula Gómez, el ex

viceministro de Justicia de Uribe Miguel Ceballos, el ex asesor de Uribe José Roberto Arango y la firma Grupo Capital, integrada por Víctor Maldonado, Tomás Jaramillo y Juan Carlos Ortíz.

Foto: Santiago Mateus.

El Opinómetro de El Tiempo y de La W se ha convertido en el pulso de la opinión nacional. Este termómetro mide varias veces a la semana la reacción de los colombianos sobre diversos temas, desde la política hasta el sexo. Ahora, ex colaboradores de Datexco, la [firma](#) [1] que hace el Opinómetro, denuncian que la muestra utilizada durante más de un año y hasta hace poco para esta encuesta, era muy inferior a la que aparece en la ficha técnica y, por lo tanto, estadísticamente poco representativa.

La Silla Vacía entrevistó a seis ex empleados de Datexco, de diferentes niveles, que –salvo uno que prefirió hablar bajo anonimato– denunciaron dando la cara y con nombre propio las supuestas irregularidades de la firma encuestadora en la realización del Opinómetro. Respaldaron sus declaraciones, además, con correos que circularon otros empleados de la firma en 2010 en el que se pone de presente esta preocupación.

Hablaron con La Silla Vacía porque se sienten por una u otra razón maltratados por Datexco. Pero, también, porque les indigna que El Tiempo y La W estén siendo engañados y, a través de ellos todo el país, que semanalmente recibe la información del Opinómetro.

Básicamente su denuncia es que, aunque la ficha técnica del Opinómetro dice que se hicieron 700 encuestas, en realidad entre enero 14 de 2010 hasta abril de este año –período que incluye la campaña presidencial– se hicieron muchas menos encuestas. Con frecuencia menos de 300, lo que pone en duda la confiabilidad de la información del Opinómetro divulgada por estos importantes medios.

“Están poniendo en boca de Julio Sánchez Cristo unas palabras que no son ciertas”, dijo a La Silla Vacía José Luis Rassa, ex Gerente de Proyectos y quien estaba a cargo de coordinar el trabajo de campo para la encuesta del Opinómetro. “Aunque se supone que Datexco sólo cobra por encuesta efectiva, la ficha técnica y la facturación a La W y a El Tiempo se hace sobre encuestas inexistentes”, agrega César González, ex Gerente de Análisis y procesamiento. González, desde que estaba dentro de la firma, ya había manifestado sus quejas como lo demuestra el siguiente correo y que las hacen públicas porque no están cobijados por un acuerdo de confidencialidad:

[Email 3](#) [2]

La denuncia

La historia de Rassa y González es la siguiente:

Rassa, un comunicador social e investigador con 20 años de experiencia, comenzó a trabajar con Datexco en marzo de 2011. A las pocas semanas de estar ahí, en una de las reuniones, se planteó que esa semana no se había hecho la encuesta en Bogotá. Entonces, Rassa dice que citó a la persona encargada del proceso de recolección y al director de campo en el segundo piso de Datacoop.

Datacoop es la cooperativa que le subcontrata a Datexco todo el proceso de recolección, procesamiento y análisis de datos y a través de la cual se contrata la mayoría del personal que le hace el trabajo a Datexco. César Valderrama confirmó a La Silla Vacía que él promovió la creación de esta cooperativa hace siete años y que Datexco se encarga del soporte financiero, legal, de consultoría y comercial. Aunque la cooperativa tiene una sede diferente a la de Datexco, La Silla Vacía [verificó](#) [3] que los empleados que hablaron con nosotros tenían carnet y correo de Datexco, se presentaban frente a los clientes como empleados de Datexco y tenían una relación de subordinación frente a Valderrama, aunque formalmente su contrato de trabajo era con Datacoop.

Rassa dice que el día que se dio cuenta de lo que estaba ocurriendo con las encuestas del Opinómetro vivió el siguiente episodio:

“De manera espontánea, el Director de Recolección dice que dentro de la base consolidada no encontró entrevistas de Bogotá”, dice Rassa, quien recuerda haber dicho que entonces la hicieran inmediatamente para incluirla. “Pero la persona encargada del procesamiento dice, ‘la información ya está procesada’. ¿Cómo?, le pregunto. ‘La procesamos con menos encuestas’, me contesta. Entonces yo digo, ‘no hay problema, en la ficha técnica explicamos que se hicieron solo ese número de encuestas’. Ellos se miran y me dicen: ‘La ficha técnica va con 700 encuestas’. ¿Cómo así?, vuelvo a preguntar. Y me contestan: ‘Lo de siempre’. ¿Qué es lo de siempre?, pregunté. Me responde la de procesamiento, ‘se duplicaron las encuestas’. La directora de proyectos me dijo que cuando no se completa la cuota, se duplica o triplica lo necesario para cumplir con la cuota de las 700. ‘¿Quién dio la instrucción?’, pregunté. No dijeron nada. ¿Qué protocolo siguieron para esto? ‘Históricamente se hace así’, dijeron.”

Rassa y César González, el ex Gerente de Análisis y Procesamiento, dicen que cuando se dieron cuenta de esto le pidieron una cita al presidente de Datexco, César Valderrama. Valderrama los atendió a las siete de la noche.

César González dijo a La Silla Vacía que ellos llevaban ya algunas semanas monitoreando la recolección de datos porque se habían dado cuenta de que en 11 días aparecían repetidos varios números telefónicos y eso era estadísticamente imposible. Creyeron que un encuestador estaba haciendo trampa y estaba llamando a una misma persona todos los días.

“Nunca pensamos que las hubieran duplicado”, dice González. Cuentan que en esa reunión, inicialmente, Valderrama intentó evadir el tema y que luego les dijo que lo habían malinterpretado. Que él sí había dado la instrucción de imputar los datos que faltaran, pero no de duplicar encuestas.

La imputación es una práctica común en el mundo de los encuestadores y consiste en que si un encuestador hace 100 preguntas, pero se le pasa un campo, o luego no entiende qué escribió, puede estimar ese dato, pero lo importante es que haya levantado toda la información.

El problema en este caso es que, si la denuncia es cierta, no se hacían las 700 encuestas, sino muchas menos. Y para cumplir con la cuota pactada con El Tiempo y La W, simplemente duplicaban o triplicaban la base de datos. Es decir, se la inventaban, lo cual viciaría todo el propósito del Opinómetro.

“Nosotros le dijimos, ‘Cesar, esto no tiene nada que ver con la imputación y lo que haya hecho de aquí para atrás es su problema, pero de ahora en adelante lo hacemos bien”, dice González.

Esta reunión fue a finales de abril de 2011 y tanto Rassa como González dicen que a partir de ese día aplicaron correctivos. El call center en ese momento tenía solo siete puestos y Valderrama accedió a comprar otros ocho puestos para reforzar el equipo.

Ni Rassa, ni González saben exactamente desde cuándo estaban duplicando encuestas para cumplir con la cuota de las 700 pactada con la W y El Tiempo, que son las que mínimamente se necesitan para que el opinómetro tenga confiabilidad.

Pero le aportaron a La Silla Vacía un correo de junio 2 de 2010, donde el ex gerente general de Datexco, le envía un mensaje a la directora administrativa y al gerente de análisis de Datacoop, con copia a César Valderrama, en el que dice que: “Cuántas encuestas se han hecho en el ómnibus...Necesito conocer el histórico. La meta son 700 diarias. No podemos seguir jugando a tener excusas para NO cumplir con las encuestas comprometidas con los clientes...eso es faltar a la verdad, a la ética, al profesionalismo y al buen nombre”. La Silla Vacía no publica el correo completo porque no logró obtener la autorización para divulgarlo de todos los involucrados.

El 16 de junio, el entonces gerente vuelve a enviar un correo con copia a Valderrama en el que dice que “El informe de seguimiento a lo comprometido es sencillamente penoso. Nuestro compromiso diario es 700 encuestas y como lo referí previamente, No podemos seguir jugando a tener excusas para NO cumplir con las encuestas prometidas con los clientes....Y finaliza el correo con la frase: “No seguiré siendo partícipe de esta ligereza en el tratamiento de la información obtenida a través del ómnibus”.

Adjunto al correo está la siguiente [tabla](#) [4] con el histórico de las encuestas realizadas para el Opinómetro desde enero 14 de 2010 hasta el 15 de junio de ese año, que supuestamente mandó a hacer el gerente de esa época.

Allí aparece, tanto en el cuadro resumido (abajo un fragmento) como en el más detallado que lo soporta, que durante ese período rara vez Datexco cumplió la meta de las 700 encuestas efectivas y que la mayoría de días se realizaron menos de 300. Algunos días, incluso, no superaron las 200 encuestas. En todos estos días, La Silla Vacía revisó y en la ficha técnica publicada por El Tiempo aparecen 700 encuestas realizadas.

[cifras encuestas](#) [5]

La defensa de César Valderrama

César Valderrama, el presidente de Datexco, negó a La Silla Vacía de manera vehemente que su firma haya hecho menos encuestas de las que pactó con sus clientes y de las que aparecen en la ficha técnica.

Cuando vio el cuadro con el inventario de las encuestas realizadas durante 2010, dijo que ese no era un documento oficial de Datexco y que los ex empleados resentidos por haber sido despedidos seguramente habían falseado los números.

La Silla Vacía le pidió ver entonces los reportes originales de las encuestas realizadas durante ese período, pero Valderrama dijo que ni Datexco, ni Datacoop guardan los archivos del año pasado, una práctica que no es común en las firmas encuestadoras, según pudo verificar La Silla Vacía. La mayoría guardan los históricos de varios años.

Valderrama sí le mostró a La Silla Vacía tres archivos más recientes, que solicitó a Datacoop, de mayo 24 y 25 y uno de abril 27 de 2011 en los que salían el total de 700 encuestas.

Valderrama dijo que César González era “un enfermo empeñado en acabar el gran sueño que hemos construido en Datexco durante 12 años”.

Posteriormente, en un correo, Valderrama reiteró: “No sabemos quién está tratando de acallar a Datexco en esta época electoral [...] es claro que César González es apenas un instrumento, con un objetivo claro. En esta época electoral y cuando vamos a sacar un producto que va a mover toda la industria de la investigación en el país, son muchas las coincidencias que vienen sucediendo por estos días”. Y cita como una de ellas, que estén saliendo en medios de comunicación local estudios falsos con logos de Datexco e información inventada no elaborada por Datexco en la Costa Atlántica y en Antioquia. “Nos preguntamos ¿por qué solo estudios de Datexco y no también de otras empresas de investigación igualmente afamadas en temas de medición electoral?”.

Valderrama dice que no entiende qué está detrás de las denuncias de González, ya que habló con él y confirmó que no es plata lo que quiere. Dice que González trabajó solo dos meses y medio en la firma y que lleva el mismo tiempo dedicado a hacerle daño a Datexco, influenciando a otros empleados para que hagan falsas afirmaciones contra Datexco. Y que está esperando que salga este artículo para ponerle una denuncia penal.

“Nos preguntamos qué persona puede o vive sin ingresos económicos y dedica su tiempo a una actividad 100% improductiva, se sale de cualquier lógica o por lo menos de la que uno podría imaginar. Esto nos ratifica que sí efectivamente hay algo superior detrás.”

La Silla Vacía preguntó a Julio Sánchez Cristo si conocía esta situación y él dijo que desconocía de qué le estábamos hablando. “Confío en la palabra de la gente y más en los servicios estadísticos que contratamos desde hace muchos años, con resultados que me remito con nuestros aliados de El Tiempo a publicar. Datexco y antes Opinómetro han tenido siempre fichas técnicas y soportes estadísticos que el CNE me autorizan a difundir”, contestó por correo.

Como no pudimos ver los archivos del Opinómetro de los meses cuestionados puesto que, según dijo su presidente, Datexco no los tiene y los que vimos son de una fecha posterior a la reunión en la que González y Rassa habían dicho previamente que se hicieron los correctivos, no hay plena certeza para saber si en efecto los cuadros y los correos entregados por los ex empleados pudieron ser falseados.

El Consejo Nacional Electoral tendría que verificar los testimonios contra los archivos fuentes para comprobar la información puesto que la ficha técnica es el documento de identidad de toda encuesta y sobre su veracidad reposa la credibilidad de estos importantes instrumentos de sondeo de la opinión pública.

Otros testimonios contra Datexco

Pero lo que sí es un hecho es que González y Rassa están dando la cara con los riesgos que esto implica en una industria pequeña como la de las encuestas. Además, no son los únicos que hablaron con nombre propio sobre este tema con La Silla Vacía.

Adriana Saavedra, ex Directora de Proyectos, contó a La Silla Vacía que ella fue testigo directo de esta duplicación de información para el Opinómetro un día en que Julio Sánchez Cristo pidió un estudio de audiencia sobre cuál era el locutor preferido de la gente, que iba a ser parte del Opinómetro normal.

“Nos dimos cuenta que la base de datos tenía 900 registros. ‘¿Cómo hicieron 900?’, pregunté”, recuerda Saavedra. “Me dijeron que los datos estaban triplicados”. “Yo dije, hagamos campo otra vez. Julio se puso bravo porque estábamos tarde, pero se hizo otra vez y se le dieron los 700. ¿Por qué la ficha técnica sale siempre igual? Si yo escuchaba que hacían 300, 200”, dice Saavedra, quien también salió de Datexco hace unos meses.

La Silla Vacía también entrevistó a otra persona que trabajó con Datexco en un nivel ejecutivo y quien prefirió hablar sin dar su nombre. Dijo que nunca le constó directamente que se hicieran cosas fraudulentas pero que “sí llegaban mis compañeros y me contaban cosas. Hablaban de registros duplicados en las muestras del ómnibus”.

Dijo que lo que hace competitivo a Datexco es la propaganda y el nivel de exposición que consiguen con en El Tiempo y La W, pero que para compensar lo poquito que le pagan por el Opinómetro entonces “compensan ahorrando muestra”. Dijo que mientras cobran cada encuesta del Opinómetro a 8 mil o 9 mil pesos, el precio del mercado está por encima de los 15 mil.

Además de los testimonios de ex colaboradores de más alto nivel, La Silla Vacía obtuvo testimonios de encuestadores, que pusieron en evidencia las fallas de la firma a nivel de los controles, incluso después de que supuestamente se habían hecho los correctivos.

Julián Pineda, un encuestador que trabajó en la cooperativa Datacoop desde el 9 de junio hasta el 14 de agosto de 2011 haciendo las encuestas telefónicas para el Opinómetro, venía de trabajar en el Centro Nacional de Consultoría pero como está estudiando arquitectura, el horario más flexible de Datexco le convenía más y cambió de trabajo.

Dice que nadie le dio inducción pero que como ya llevaba como encuestador un año sabía cómo hacerlo. Él no vio que duplicaran las encuestas, pero sí vio que algunos de sus compañeros reportaban encuestas sin haberlas hecho porque los controles de calidad de Datacoop eran laxos.

Dice que en Datacoop, que es la cooperativa que lo enganchó, había varias diferencias frente a su trabajo anterior: para las encuestas del Opinómetro no había bases de datos sino para un par de encuestadores más antiguos y entonces él y los más nuevos utilizaban el directorio telefónico y llamaban al azar. “En el Centro Nacional de Consultoría el sistema arrojaba el teléfono al cual llamar, aquí

buscábamos el número hasta que alguien colaboraba”, dice. Esto hacía que tuviera que llamar a unas cien personas para lograr entre 30 y 45 encuestas efectivas.

La otra diferencia es que su anterior firma tenía una auditoría interna, con dos supervisores que tenían acceso a todas las líneas telefónicas y que podían en cualquier momento levantar el teléfono y monitorear la llamada. En Datexco todas las llamadas las hacen por Skype, que no permite esta supervisión al instante, aunque en algunos computadores había un software instalado por González y Rassa antes de salir de la firma que permitía grabar la conversación para ser revisada después.

Otras personas, información que confirmó César Valderrama, hacen las encuestas desde sus casas, lo cual tampoco permite la revisión durante la llamada.

Según Pineda, una de sus compañeras le dijo que había gente en el call center que estaba llenando encuestas sin entrevistar a nadie. “Yo me acordé que en el Opinómetro la semana anterior íbamos a la par con una compañera y a los cinco minutos ya me llevaba siete encuestas y yo me preguntaba, cómo hacía”, dijo Pineda. Pero solo pudo confirmar que en efecto una de sus compañeras estaba haciendo trampa cuando se dio cuenta un día que “la pelada de atrás solo digitaba números y no hablaba con nadie”.

“Me dio mal genio porque me hice 50 mil y ella más de cien mil y con encuestas mal hechas”, dice Pineda, quien denunció a sus jefes lo sucedido. “El control que hacían era mínimo”.

Pineda dice que una cosa que sucedía, por ejemplo, con las encuestas de intención de voto, es que la cooperativa le pagaba 650 pesos por encuesta efectiva. Pero si la persona decía que no iba a votar le pagaban 300 pesos menos pues tenían que saltarse varias preguntas y llegar a la de a qué partido pertenece. “¿A qué lleva eso? A que muchos compañeros metieran que sí iban a votar así el encuestado dijera que no. No fue mi caso”, dice. “Pero por no perder los 300 así lo hacían”.

La Silla Vacía confirmó con otras firmas encuestadoras que algunas aplican esta misma regla pero otras no lo hacen porque lo consideran un incentivo perverso porque el encuestador –para duplicar su ingreso- termina marcando “probablemente sí votará” aún cuando el entrevistado haya dicho que “probablemente no votará”.

Lo otro que facilitaba tergiversar la información –según dijo Pineda y lo confirmaron otros tres empleados- es que el sistema Dyane, que utiliza Datexco para la toma de encuestas, es manipulable. “Cuando uno termina la entrevista me arroja como un Excel con las preguntas y el número. Si yo me paro sobre el número y le doy 1, por ejemplo, puedo cambiar la respuesta. Cualquier entrevistador lo puede manipular”, dijo Pineda, aunque él dice que nunca lo hizo porque es un buen encuestador. “En el CNC, una vez que uno hacía enter a la encuesta, el sistema se lleva lo que uno digita automáticamente y no hay forma de cambiarlo”.

Pineda dice que renunció porque el primer sueldo supuestamente le iba a llegar a los dos meses pero a los dos meses no le llegó por un error en la cédula en la cuenta de cobro. Además los encuestadores no tienen copia de las órdenes de servicio con las cuales los contratan. Y que entre 10 o 15 personas que trabajaban para Datacoop están como él esperando que les paguen. Entre ellas, su hermana, una menor de edad que también trabajó haciendo encuestas para el Opinómetro y sin un permiso del Ministerio de Trabajo.

César Valderrama negó que hubiera problemas de control de calidad y dijo que todos los procesos de Datexco estaban certificados. Y que aunque la cooperativa Datacoop no tenía la certificación, seguía exactamente los mismos procedimientos y estándares. “Están dentro del

sistema de calidad mío y es más sano que no convivan juntos”.

Su Directora de Calidad explicó a La Silla Vacía que en el call center hay un verificador, que es la misma persona encargada del reclutamiento de los encuestadores, que confirma por lo menos el 30 por ciento de las encuestas –una vez terminadas- volviendo a llamar al encuestado (lo que llaman back-check) y que luego en Datexco hacen una revisión posterior de todos los cuestionarios. Otra ex empleada de Datexco, cuyo nombre fue sugerido por César Valderrama y que habló con La Silla Vacía bajo condición de anonimato, dijo que por lo menos hasta marzo cuando ella trabajó allí los estándares de calidad se cumplieron a cabalidad. “Cuando no había cumplimiento por cuota se repetía hasta completar la muestra”, dijo. “Una persona al día siguiente hacía el back-check de las entrevistas”.

“Yo pedí los soportes de varios estudios y nunca me los entregaron. Nunca se llegó al 30 por ciento de back-check”, controvierte César González. “No se podían hacer las supervisiones porque nunca se grababan las entrevistas hasta que José Luis y yo instalamos el software para eso”.

Los problemas laborales

Parte del problema de Datexco es que hay una altísima rotación de empleados, lo que perjudica que los aprendizajes se mantengan.

Entre las empresas encuestadoras más conocidas -Ipsos Napoleón Franco, Invamer Gallup, Centro Nacional de Consultoría y Datexco- Datexco es la que menos factura de las cuatro y tiene una planta de personal muy pequeña.

En el último año, La Silla Vacía confirmó que han renunciado a la empresa por lo menos cinco gerentes, cuatro directoras de proyecto, dos coordinadores de campo y un auxiliar de reportes.

César Valderrama reconoció a La Silla Vacía que en Datexco y en la cooperativa que trabaja con él había una alta rotación, pero que eso era normal para cualquier firma de investigación de mercados por lo agotador del trabajo. Y que en el último año esto se había acentuado porque él había tratado de retirarse un poco de la empresa para que andara sin él en el día a día, pero que ante el retiro de tantos empleados había decidido retomar totalmente las riendas.

La Silla Vacía confirmó que es usual en todas las firmas de investigación de mercado, que los encuestadores vayan y vengan y por eso suelen contratarse por cooperativa de trabajo. Pero es menos común que los cargos directivos y de análisis roten o que se subcontraten.

El que Valderrama haya vuelto a asumir todas las funciones de la empresa no ha evitado que los empleados sigan renunciando y que, como la cooperativa tarda en pagarles hasta dos y tres meses y el trato con César no es el más fluido, terminen resentidos. Varios de ellos ya pusieron la denuncia contra Datacoop ante el Ministerio de Protección Social y la Superintendencia de Economía Solidaria. En la solicitud de conciliación, dice que la Cooperativa no les ha pagado la liquidación, hace intermediación laboral y “pide realizar actos ilícitos”

Estas acusaciones son graves cuando se hacen contra una firma tan importante como Datexco. Máxime cuando los resultados de sus encuestas son divulgados en dos de los medios de comunicación más influyentes del país como son El Tiempo y La W y juegan un papel tan decisivo en plena época electoral. Para el bien de la firma, de sus clientes y de los colombianos, en general, ojalá el CNE aclare pronto qué

hay de cierto en estas denuncias de los ex empleados que están dispuestos a hablar con el que los escuche.

Perfiles relacionados:

Datexco

[6]

```
jQuery(function(){ jQuery('iframe').height(jQuery('iframe').contents().find('html').height()); });
```

URL de origen: <https://archivo.lasillavacia.com/historia/ex-colaboradores-de-datexco-dicen-que-la-firma-invento-encuestas-para-opinometro-de-el-tiem>

Enlaces:

[1] <http://www.lasillavacia.com/perfilquien/18939/datexco>

[2] <http://es.scribd.com/doc/66113116/Email-3>

[3] <http://es.scribd.com/doc/66113198/certificado>

[4] <http://www.scribd.com/doc/66308564/Copia-de-Mod0159-Seguimiento-Omnibus>

[5] <http://es.scribd.com/doc/66112867/cifras-encuestas>

[6] <https://archivo.lasillavacia.com/quienesquien/perfilquien/datexco-datexco>