

Encuestadores en pie de guerra

Ipsos, Adimark y Cadem, los tres líderes en estudios de opinión, compitieron en una millonaria licitación del Ministerio de Transportes para medir la percepción del Transantiago. Para sorpresa de todos, y tras un concurso plagado de errores, el contrato se lo adjudicó Brújula, una empresa boutique constituida el 2014.

JUAN PABLO SALLABERRY

“Es la primera vez que oigo hablar de ellos, puede ser ignorancia, pero no tengo idea quiénes son”. La frase del presidente de GfK Adimark, Roberto Méndez, resume la sorpresa que hay en el rubro de las encuestas en Chile por la irrupción de Brújula Investigación y Estrategia, una nueva empresa de estudios de opinión que acaba de adjudicarse un millonario contrato con el Estado.

Recién constituida en febrero de 2014, con un capital de \$ 3 millones, Brújula ganó este año una licitación de \$ 600 millones, superando a Adimark, Cadem e Ipsos, los tres líderes en investigación de mercado y opinión pública, que competían para realizar estudios de percepción de los pasajeros del Transantiago. El proyecto es uno de los más emblemáticos de la Dirección de Transporte Público Metropolitano, dependiente del Ministerio de Transportes, ya que servirá para definir las mejoras que requiere el cuestionado sistema.

Y aunque el contrato ya fue visado por Contraloría con fecha 23 de mayo de 2016, las credenciales de la empresa ganadora, así como los gruesos errores detectados durante el concurso público, mantienen calientes los ánimos en la industria de los encuestadores, donde no descartan que el asunto pueda llegar a tribunales.

Para Nelda Soto, gerenta general de Brújula, y quien antes fuera encargada de estudios de la disuelta Iccom, las críticas se deben a que “cambió el modelo de mercado. Ya no importa si la empresa tiene dos, cinco, 10 o 30 años de experiencia, como tiene Adimark, lo que importa es la experiencia del equipo. Nosotros tenemos menores costos, porque tenemos una oficina de 50 metros cuadrados, versus las enormes instalaciones que tienen las empresas grandes; tenemos una pequeña planta de personal, pero para ejecutar un estudio de esta naturaleza el mayor valor está en la materia gris de los ejecutivos y de los equipos, en el manejo metodológico, de relaciones con el cliente. Esas son las grandes ventajas que tienen las empresas boutique como la nuestra”.

Un concurso inusual

Hace exactamente un año se publicó el llamado a licitación pública y la primera anomalía ocurrió el 20 de noviembre, cuando la comisión evaluadora declaró inadmisibles las propuestas técnicas de Brújula y Cadem Consultores por no lograr



Estudios de mercado y opinión
Empresa fundada en 1974 y de dueños nacionales. Publica cada semana la encuesta política Plaza Pública. Gerenta general: Karen Thal.



Adimark
Fundada hace 42 años, integra el Grupo GfK, alemán. Todos los meses publica una encuesta política. Director: Roberto Méndez.



Empresa global
Fundada en París en 1975 con fuerte presencia en Chile, donde lidera el mercado. Gerente general: Jorge López



Encuestadora “boutique”
Inaugurada en 2014 por Nelda Soto y Patricio Carrasco, dos ex investigadores de Iccom. Tienen un equipo de ocho personas y una oficina en Providencia.

el puntaje mínimo requerido en los ítems de experiencia y metodología, respectivamente. Sin embargo, pocos días después la Subsecretaría de Transportes reconoció un “error de cálculo” y volvió a incluir a ambas empresas en el proceso.

Así, a Brújula que le había dado cero punto en el ítem experiencia, pero con la nueva medición técnica se le otorgó el máximo de 100 puntos. El error se debió a que en las licitaciones de este tipo realizadas anteriormente la experiencia se medía en años de trayectoria de la empresa, pero en las nuevas bases, por primera vez, la experiencia se mide en cantidad de estudios. “Da la impresión de que en esta licitación hubo algunas cosas más o menos sistemáticas como para favorecer a Brújula. Por ejemplo, cuando hacen los términos de referencia puntúan mucho la experiencia del equipo y poco la experiencia de la empresa”, señala Mathias Klingenberg, subgerente y director del área de negocios de Ipsos. Agrega que al no tener experiencia previa con el Estado, Brújula presenta como estudios de evaluación de impacto -que miden eficiencia de políticas públicas- sus estudios de marketing para Herbalife o Walmart.

Dos de las cuatro empresas que

Errores en la licitación

● Evaluación técnica.

En resolución exenta del 1 de diciembre de 2015, la Subsecretaría de Transportes señala que por un error involuntario de cálculo de la comisión evaluadora fueron rechazadas las ofertas de Cadem y Brújula. Tras una nueva evaluación, aumentaron los puntajes de Brújula y bajaron los de Adimark.

● Monto de la adjudicación.

En resolución exenta del 24 de febrero de 2016, la Subsecretaría de Transportes señala que por un error involuntario se publicó que la adjudicación a Brújula corresponde “hasta \$ 398 millones” (el monto ofertado), debiendo decir hasta \$ 600 millones.

competían quedaron fuera de carrera y sin posibilidad de apelación por asuntos formales: Ipsos fue descalificada por no entregar la boleta de garantía de \$ 9 millones, antes de la entrega de la propuesta. La oferta de Cadem, en tanto, fue rechazada por no asistir a una reunión en el ministerio para exponer su proyecto. En ambas empresas dicen que se trata de cláusulas extrañas que nunca habían visto en sus numerosos contratos con el aparato público.

Brújula finalmente ganó a Adimark gracias a que hizo una oferta económica \$ 200 millones más barata que las de sus tres competidores, que bordearon el tope de los \$ 600 millones fijados en las bases. “Uno observa diferencias de hasta un 20% de precios en este mercado, pero no esta diferencia. Uno se pregunta cómo lo hacen, a nosotros no nos cuadra”, dice Klingenberg. “Llama la atención cómo llegan a esos precios. Es un trabajo que requiere altos costos, procesadores, directores de campo, coordinar encuestas paralelas, arriba del bus”, explica Roberto Izikson, gerente de asuntos públicos de Cadem.

Tras adjudicar la licitación a Brújula por un monto de \$ 398 millones que era su oferta, un mes des-

pués, el 24 de febrero, el subsecretario de Transportes, Cristián Bowen, saca una nueva resolución exenta donde señala que “por un error involuntario se señaló que la adjudicación corresponde a hasta \$ 398.900.000, debiendo señalar que esta corresponde a la suma de hasta \$ 600.000.000”.

En el ministerio explican que en esta licitación están comprando varios productos unitarios independientes -encuestas presenciales, telefónicas, focus group- y en cada una de ellas la oferta de Brújula es más conveniente. Pero que siempre la idea fue poder ejecutar todo el presupuesto disponible.

Para Izikson, el error en los montos está en el límite de la legalidad. Dice que los dueños de Brújula, Nelda Soto y Patricio Carrasco, antes trabajaron un tiempo en Cadem, y se fueron por diferencias internas. Y revela un hecho complejo: “Hace un mes despedimos de Cadem a la directora de campo, encargada de coordinar las encuestas en terreno, por faltas graves a las cláusulas de confidencialidad. Descubrimos que estaba trabajando paralelamente con Brújula”. Dice que eso podría explicar el porqué la empresa ofertó tan bajo para el Transantiago. Advierte que están analizando acciones a tomar. **N**