

Presentación.

El ESIMM® en su segunda versión.

La piedra angular de la investigación aplicada es la confiabilidad, en los varios sentidos de la palabra. Desde luego para nuestra actividad es altamente relevante la confiabilidad tal y como la definió la sociología teórica, en tanto una suma de congruencia, precisión y objetividad de los indicadores obtenidos a partir de observar y medir la conducta humana¹.

Pero también importa la confiabilidad entendida como sinónimo de credibilidad, que es la base fundamental de la relación entre el generador de información y el usuario de la misma, o lo que es lo mismo, entre el proveedor de investigación y el cliente que la solicita para apoyar su proceso de toma de decisiones.

Durante buena parte del siglo pasado, la confiabilidad de las empresas de investigación se cimentó en el prestigio público de la compañía, sus credenciales profesionales y las recomendaciones de sus clientes. Pero conforme creció la industria y se expandió internacionalmente, se hizo necesario contar con sistemas formales que garantizaran y acreditaran la congruencia, precisión y objetividad del trabajo de los investigadores de mercados, de medios de comunicación, de la opinión pública. Esa fue la génesis del movimiento de calidad que rápidamente ha cubierto a la industria de investigación en los distintos mercados del planeta.

En el caso de México, un impulso adicional para establecer un sistema de calidad de investigación provino de la reunión de voluntades que creó a la AMAI para convertirla en un estandarte de la industria. Fundada en 1992 como la institución para aglutinar a las mejores empresas de investigación que operan en el país, la Asociación desde su inicio se planteó la misión de trabajar por la profesionalización del gremio así como establecer mecanismos que garantizaran el funcionamiento responsable de la industria de investigación ante todas sus audiencias.

¹ Ver por ejemplo el texto sobre confiabilidad y validez de Hans Zetterberg en: *Teoría y verificación en sociología* (Buenos Aires: Nueva Visión, 1968)

Bajo ese enfoque, en la segunda mitad de la década de los noventa Rubén Jara, primer presidente de la AMAI (1992-1994) e importante actor del gremio, vislumbró la necesidad de crear un sistema de calidad para materializar el compromiso y garantía del gremio por ofrecer un servicio óptimo a sus clientes.

La labor de la AMAI inició por una revisión exhaustiva de los sistemas de calidad que en ese momento existían en distintos lugares del mundo; particularmente inspiradora fue la consulta del MRQSA de la British Market Research Association. Se decidió así construir un cuadro normativo propio que derivó en lo que posteriormente se llamaría Estándar de Servicio para la Investigación de Mercados en México: ESIMM®.

El ESIMM® es un protocolo que establece los requisitos sustanciales de calidad que debe observar toda empresa de investigación operando en México, que pretenda ofrecer a sus clientes un servicio preciso y confiable.

Desde un inicio fue claro que el proyecto tendría avances a corto y a mediano plazo, y para llevarlos a cabo la AMAI formó en 1999 un Comité de Calidad. Puesto que el proceso del ESIMM® implicó el concurso de considerables recursos materiales y humanos, se decidió instrumentarlo progresivamente. En un principio su adopción fue voluntaria, creando un sistema de trabajo en el que las empresas a certificar recibieran asesoría especializada para hacer los ajustes necesarios con la finalidad de adecuar sus operaciones a los criterios establecidos en el Estándar.

En su última etapa de instauración el ESIMM® pasó a ser un requisito obligatorio de pertenencia e ingreso en la AMAI. Para obtenerlo por primera vez las empresas miembros de la Asociación tuvieron que aprobar varias auditorías de calidad celebradas a lo largo de 18 meses ante una firma independiente, autorizada para suscribir certificados de calidad de diversas industrias de productos y servicios. A partir de 2003 ha sido indispensable aprobar una auditoría anual que garantice que la empresa titular del certificado mantiene el nivel de cumplimiento del ESIMM®. De esta forma, la AMAI se convirtió en la primera asociación de su tipo en el mundo que fijó como requisito de admisión y permanencia el mantenimiento de un sistema de calidad auditado externamente.

La experiencia ha tenido notables dividendos tanto al interior de las empresas asociadas, como para establecer un mecanismo de compartimiento de buenas prácticas

profesionales y darle un nuevo giro a la industria de la investigación aplicada en México. Ese bagaje fue también la base para la participación activa de México en el Comité Técnico mundial que colaboró en el desarrollo de la norma ISO 20252, que ahora empieza a ser adoptada como parámetro internacional de calidad en investigación social aplicada.

En 2006 el Comité de Calidad, ahora encabezado por Ricardo Barrueta, Director de Millward Brown México, identificó la pertinencia de hacer una revisión a detalle del ESIMM® a la luz de la experiencia de su aplicación a lo largo de varios años, así como para determinar sus equivalencias con la norma ISO 20252.

El resultado de ese proceso es la segunda versión del ESIMM® que se presenta en este documento.

El nuevo estándar es el resultado de una triple operación. Por una parte, se ha actualizado todo aquello que fuera necesario en los cuatro grandes apartados que contiene la normativa; así, por ejemplo, la terminología y los conceptos incluidos cubren más adecuadamente el glosario con el que trabaja actualmente un investigador.

Además, se revisó la secuencia y el rigor de los controles recomendados, por lo que en esta nueva versión se presenta un cuadro normativo y procedimental más robusto y estricto.

En tercer lugar, se buscó lograr una aliteración sustancial entre este estándar y el ISO 20252, ya que ambos ordenamientos convivirán como marcos de referencia para acreditar la calidad de las empresas que forman parte de la AMAI.

En última instancia, el ESIMM® en su segunda edición vuelve a patentizar la voluntad colectiva de un grupo de profesionales que unen esfuerzos para crear mecanismos autorregulatorios públicos y sólidos. Son muchas las personas que han colaborado con Rubén Jara y Ricardo Barrueta en todo este esfuerzo. El tiempo y el talento invertido queda de manifiesto en este estándar, que con justeza refrenda el lema de la AMAI: *calidad y experiencia en investigación*.

Alejandro Garnica Andrade

Director General de la AMAI