

# ¿Existe la Suerte?

## Mi Actitud ante la Encuesta

José Luis Ibarra Apreza

Millward Brown México

**D**espués de mi curso de inducción, en el primer día de campo, puse especial atención en mis compañeros de grupo. El supervisor de aquel entonces me explicó el cuestionario y me pidió que leyera textualmente.

– Es conveniente que te lo aprendas, para que puedas realizarlo mejor y lo más rápido posible –me dijo.

– Sí –contesté automáticamente. Pero mi mente no estaba en aprenderlo, sino en el número de encuestas que podría realizar por día. Sin haber hecho la primera, ya hacía cuentas para ver si iba a poder cumplir mis cuotas diarias. Por eso, en el momento en que me dijeron que me fijara en cómo lo hacía el líder del grupo, que en promedio conseguía siete encuestas diarias, puse mucha atención en su trabajo. Luego me mandaron a acompañar al que menos hacía, y empecé a comparar.

Recuerdo las palabras posteriores del coordinador de campo:

– Todavía no metes el primer gol y ya quieres meter el segundo.

Sabias palabras. Pero si no cumplía regularmente con mis cuotas, no podría pagar mis deudas, arreglar mi departamento, comprarme varias cosas, las mismas que hasta ayer no urgían, pero que el día de hoy cobraban vida con especial ansiedad.

Al principio comencé haciendo una o dos encuestas diarias. Sabía que me estaba tardando demasiado y al final de la jornada revisaba mis errores.

– No platiques tanto con el encuestado – me dijo el supervisor –, dedícate a leerle la pregunta tal como está escrita. No le des ninguna explicación, la pregunta es suficientemente clara por sí misma, tan sólo permite que la persona te responda lo que entiende, no lo que tú crees entender. Recuerda, no hay respuestas buenas o malas, sólo queremos conocer la

opinión de los demás con relación a los productos de la encuesta. No nos interesa saber tu opinión.

–Grábate en la mente que este es un trabajo digno– me siguió diciendo, no te están haciendo ningún favor al contestarte el cuestionario. Todos salimos beneficiados, porque al final el fabricante, al recibir la información de la encuesta, en teoría debe mejorar la calidad de su producto o servicio, en beneficio del consumidor final. Por eso míralo a los ojos y amablemente di tu nombre, la empresa a la que perteneces y el motivo por el cual tocaste a su puerta. No todos



te van a recibir amablemente, la mayoría ni siquiera te abrirá, otros, los menos, serán descorteses y algunos, quizá muy pocos, hasta déspotas. Diariamente deberás armarte de mucha tolerancia, nunca perder la sonrisa y entender que habrá días buenos y otros malos, así como puntos de contacto buenos y malos.

–Yo al final doy gracias por un día más, no importando cuántas encuestas haya hecho– me dijo para con-

cluír, y esto me dejó pensando. Cómo voy a dar gracias si todavía no veo cómo cumplir con mi carga de trabajo.

En un principio, al ver cómo al líder de mi grupo y a otra compañera les salían encuestas en casi todas las casas que tocaban, o al menos hacían el filtro, pensé “tienen buena suerte”, pero yo nunca he creído en la suerte. No creo que el universo haya sido generado en un juego de dados. Por eso comencé a analizar al líder de mi grupo. Me di cuenta de que siempre que se presentaba lo hacía con una sonrisa y decía formalmente su nombre, *nunca mencionaba la palabra encuesta*, solamente indicaba que estaba realizando un pequeño estudio para conocer la opinión acerca de determinado producto y, en caso de que la persona aceptara, procedía a realizar las preguntas del filtro. Si no lo pasaba daba las gracias y hacía algún comentario agradable al respecto, para despedirse amablemente. Jamás escuché que si no pasaban el filtro, cortara la entrevista en forma brusca.

Por el contrario, mi compañera tocaba y con una seriedad parecida a la del ejército, se presentaba, *decía que estaba realizando una encuesta* y muy seria les indicaba si podían contestar algunas preguntas... ¡y la gente accedía!

¿Cuál de los dos procedimientos era el adecuado? Mientras que el líder era toda amabilidad y cortesía, y hacía en promedio siete encuestas; mi compañera, toda seriedad y firmeza, sin ser descortés, realizaba de seis a ocho encuestas; ¡mientras que yo no lograba pasar de tres!

– No hay problema – contestó mi jefe cuando le comenté esta situación– verás que muy pronto lograrás alcanzarlos.

Y fue cierto. Pronto descubrí mi propio estilo y pude aumentar mi producción haciendo el mismo promedio de mis dos compañeros. ¿Me llegó la suerte? ¡No! Simplemente comencé a hacer el trabajo con la metodología y el orden ya establecidos.

*Definitivamente la suerte no existe*, lo real es que hay una Ley de Causa y Efecto. Lo que se siembra se cosecha. Si siembro cebollas no puedo cosechar manzanas. Las cebollas producen cebollas. Si no domino mi trabajo en cuanto al conocimiento del cues-

tionario, si soy temeroso al acceder a un posible entrevistado, si no leo claro y con la suficiente fluidez y me tardo demasiado en la entrevista, si no evito intromisiones o descuidos de mis entrevistados, está claro de que mi producción será baja y, si mis tiempos son muy altos, corro el riesgo de que mis entrevistas sean cortadas. Y esto no es cuestión de suerte, sino de un trabajo continuo, siguiendo un proceso metodológico claramente escrito dentro de la encuesta. Nunca debo pretender que luego de muchas encuestas realizadas de un mismo tipo, ya sé qué me van a contestar después de la tercera pregunta.

Si yo creyera en la suerte, antes de presentarme en la oficina, debería leer mi horóscopo para saber si el día será bueno o malo. Si los astros me deparan buenos augurios en cuanto a mi trabajo. Si alguna fuerza extraña, ajena a mí mismo, actuará ese determinado día para que yo tenga una alta o baja producción. Y nada de eso es cierto. Todo está en mí. Si yo digo que hoy va a ser un día malo, con pocas o nulas encuestas, ese día será así. Lo que se piensa se manifiesta. De manera contraria, siguiendo el axioma anterior, cada vez que me levanto, además de dar las gracias por un nuevo día, me convengo de que hoy tendré un estupendo trabajo. Mi actitud ante todos, en el metro, en la oficina, con la gente que contacto, siempre es cordial, amable y justa.

Y me acuerdo de las palabras de mi primer supervisor: “Yo al final doy gracias por un día más, no importando cuántas encuestas realicé”... Y así lo sigo haciendo.

