

Se entiende por implantación de la encuesta las tareas vinculadas con:

- Explicar en detalle los objetivos de la Encuesta y satisfacer las interrogantes que pueda tener la empresa.
- Solicitar nuevamente la colaboración de la empresa y asegurar la estricta confidencialidad de los datos.

Obtenida la colaboración de la empresa se pasa a:

- Precisar si existen o no diferencias con la información que viene del marco de lista en cuanto a **empresas** y sus locales CIU. De darse las diferencias se deben comunicar en detalle al supervisor y al equipo técnico.
- Llenar el formulario de empresa.

El formulario de empresa lo llenará siempre el encuestador. Debe tenerse presente que en muchos casos puede ser necesario recurrir a varios informantes dentro de la empresa cuando uno solo no conozca todos los datos requeridos.

- Explicar en detalle el contenido de los diferentes capítulos del formulario de establecimiento y las particularidades de los conceptos que allí se manejan.

Al explicar el contenido de los formularios el encuestador debe ir indagando cuales son las principales características de la contabilidad de la empresa y sus registros conexos. En particular se profundizará sobre aquellas características no investigadas expresamente en el formulario de empresa por ya conocerse las prácticas contables más generalizadas. Se desea saber si la empresa sigue también estas prácticas contables.

- Cuando la empresa tenga más de un establecimiento tipo CIU, se deberá explicar cómo se debe proceder para desagregar los datos de los balances y estados de pérdidas y ganancias entre los diferentes establecimientos y unidades auxiliares.

- El encuestador explicará también a la empresa como, en conjunto, la empresa y él llenarán los formularios. Esta parte de la implantación es muy importante ya que debe quedarle claro a la empresa que, en todo o en parte, el trabajo con sus registros e incluso el llenado del formulario será apoyado por el encuestador. Muchas veces las empresas se demoran en entregar la información porque deben destinar a uno o más funcionarios durante cierto tiempo para llenar los formularios. La colaboración del encuestador es entonces clave pues puede aliviar en parte el trabajo a nivel de sus funcionarios. Por otra parte el involucramiento directo del encuestador con el manejo de la contabilidad de la empresa y la obtención de los datos requeridos asegura que la información captada sea la deseada.
- Finalmente se establecerá el plan de visitas de seguimiento y ayuda durante el plazo dado para la entrega de la información.

El plazo inicial debe ser de tres semanas. Se debe organizar el plan de visitas para que en ese plazo la empresa proporcione la información solicitada. En muchos casos por diversas razones este plazo tendrá que ser extendido. Cuando esto ocurra se informará siempre con anticipación al supervisor sobre los problemas que afectarán el cumplimiento del plazo estipulado.

Este plan tendrá obviamente en cuenta los horarios disponibles por los informantes. Las entrevistas y reuniones de trabajo pueden realizarse tanto en la **Matriz o Administración Central** de la empresa como en cualquier otro local de la misma e incluso en cualquier otra oficina que el informante proponga.

El número de visitas de seguimiento será variable de acuerdo a la complejidad de la encuesta en cada caso particular y a las características de los registros contables y del propio informante.

En la primera entrevista, si resulta muy cansador y tedioso, no se debe forzar al informante para que se termine completamente la implantación. Como ya se mencionó se puede acordar otra visita de implantación.

El encuestador se ayudará siempre con los recordatorios a los que se hace referencia en la primera parte del manual de instrucciones.

Una copia de estos recordatorios debe ser entregada al informante.

La presentación de los formularios y su explicación debe ser concreta y el encuestador debe adaptarse al tipo de persona con la que está conversando. En este sentido el nivel cultural del entrevistado, su extracción social y el contexto en que se mueve son claves.

Resulta entonces fundamental utilizar un lenguaje que el entrevistado pueda entender. No se debe nunca utilizar palabras cuyo significado no sea claro o pueda ser interpretado de diferente manera por el informante.

EL ENCUESTADOR DEBE APROXIMARSE EN LA FORMA DE COMUNICARSE AL INFORMANTE Y NO PRETENDER JAMAS QUE ESTE SEA EL QUE ENTIENDA FORMAS DE EXPRESIÓN QUE LE SON AJENAS.

Resultará siempre aconsejable verificar, con ejemplos o con preguntas complementarias, si el informante ha captado bien lo que se le ha transmitido.

Si el informante capta erróneamente algunas ideas o conceptos que afectan la calidad de los datos de la encuesta, además de que esto llevará a errores, se pueden ocasionar molestias adicionales al informante. En efecto si dichos errores se detectan, se le pedirá al informante que los corrija lo que le acarreará pérdidas de tiempo adicional.

La implantación de la encuesta puede realizarse en una sola entrevista o puede ameritar más de una. Todo dependerá del tiempo que el informante tenga disponible.

Lo más usual será que el informante recién tome conciencia de lo amplio y complejo de la encuesta luego de que el encuestador le explique con más detalle los objetivos de la misma y realice una primera presentación de los formularios.

El tiempo de esta presentación puede ser largo y se debe en todo momento respetar el tiempo del informante. Por eso, cuando sea aconsejable, si el tiempo se hace escaso por diversas circunstancias, se puede fijar otra visita para terminar de implantar la encuesta.

Se debe dejar constancia de que el INEC tiene muy claro el esfuerzo que se está pidiendo a la empresa y remarcar que el mismo es de gran relevancia para poder luego actualizar y mejorar

las mediciones del PIB y otras variables macroeconómicas de interés.

Resulta también importante dejar constancia de que colaborar con la encuesta, es la única manera de asegurar que todas las actividades económicas estén adecuadamente representadas y tenidas en cuenta en todas las investigaciones mencionadas. En caso de presentarse excusas, resistencias, etc. el encuestador debe remarcar lo anterior.

Un énfasis especial debe darse al ya mencionado tema de la estricta confidencialidad de los datos. Debe aclararse que ninguna persona o institución ajena al proyecto podrá tener acceso a los datos ya que esto está penado por la ley. Asimismo lo declarado por la empresa no puede usarse como elemento en ningún tipo de acción contra la empresa y si se lo hiciera esto está penado también por ley. Del mismo modo cualquier funcionario de la Encuesta que violara la confidencialidad de los datos es pasible de sanciones penales.

En resumen la empresa está protegida firmemente por la ley contra cualquier uso individualizado que se haga de los datos proporcionados.

Finalmente el encuestador dará énfasis al hecho de que estará en todo momento a disposición de la empresa para subsanar dudas, ayudar de ser necesario a efectuar muchas de las anotaciones, etc.

El encuestador debe tener presente que en este tipo de encuestas, tradicionalmente, la primer reacción de las empresas tenderá a ser, en la mayoría de los casos, de reticencia a colaborar o a dedicar el tiempo necesario para preparar la información. Esta resistencia se manifestará de muy diversas maneras. Puede ser rotunda y brusca a veces, pero en general tomará la forma de excusas, planteos de problemas diversos que le quitan tiempo o diversas actitudes de resistencia pasiva.

El encuestador debe estar preparado para enfrentar de la mejor manera posible estas situaciones y no sorprenderse ya que las mismas son normales.

El éxito de la encuesta se juega en gran medida en las primeras entrevistas y el encuestador debe tener paciencia y habilidad para encontrar el camino que lleve a la colaboración de la empresa.

Es por ello que un encuestador de la "Encuesta Exhaustiva" no es un encuestador tradicional. En la práctica además de encuestador cumple un rol de investigador económico. Por eso es que es necesario que no solo conozca la encuesta sino la forma de lograr su adecuada aceptación e implantación.

Pretender hacer un listado de situaciones tipo y sus soluciones sería prácticamente imposible pues la realidad presentará una gama amplísima de casos.

Por ello solo se han mencionado aquí algunos de los argumentos más comunes que pueden utilizarse. En la práctica se presentarán muchos casos especiales que ameritarán, luego de un adecuado análisis, la adopción de diversas estrategias tendientes a eliminar la resistencia de la empresa. Según el tipo de casos puede ocurrir que el encuestador por si solo logre superar las resistencias o que sea necesario dar intervención al supervisor o incluso al mismo equipo técnico central.

El caso de las empresas que ya son informantes del INEC.

Una parte de las empresas de la muestra ya viene informando al INEC en diferentes encuestas.

Entre éstas se destacan las encuestas anuales y trimestrales.

La información de estas encuestas en estos casos será tomada en cuenta como punto de partida con el fin de facilitar el relevamiento.

El encuestador con el apoyo expreso del supervisor, tendrá presente esta información, y de ser necesario la analizará con el informante e investigará si no es necesario ajustarla debido a las precisiones que muchas veces traen aparejadas los cierres contables de fin de año.

3. Visitas de seguimiento.

En estas visitas se llevarán a cabo las siguientes actividades:

1. Análisis del llenado de los diferentes capítulos de cada formulario a nivel establecimiento tipo CIU.

El encuestador revisará la información que la empresa vaya completando y efectuará las correcciones pertinentes en consulta con el/los informantes.

En particular verificará que:

Si los datos responden a las definiciones y clasificaciones que utiliza la encuesta.

Es de esperar que existan al comienzo muchas imprecisiones, omisiones y errores. La corrección de los mismos será motivo de un repaso de las instrucciones al informante sobre la base de los datos concretos que se vayan obteniendo.

Un problema especial a ser tratado es el de las omisiones. El encuestador debe repasar los recordatorios respectivos con el informante para verificar que no se ha omitido por descuido o apuro ningún dato.

En algunos casos el informante puede no tener presente algún rubro de gasto (CI, R, IsP, etc.) o de ingresos relacionados con el VBP. Si se lo mencionan en el recordatorio puede entonces tomarlo en cuenta.

En algunos casos se deberán efectuar imputaciones y/o consultas a fuentes exógenas a la empresa. Estas fuentes se determinarán en su oportunidad teniendo en cuenta cada caso en particular.

2. Determinación de las estrategias ad-hoc a seguir para estimar determinados datos que no surgen naturalmente de los registros contables de la empresa y del tipo de datos a obtener para dar soporte a estas estimaciones.
3. Ejecución concreta de determinados trabajos con base en los registros que la empresa pueda poner a disposición del encuestador y/o trabajo en conjunto con funcionarios de la empresa destinados a ir llenando en conjunto el formulario.
4. **Visita/s finales.**

En las visitas finales se deben terminar de llenar a cabalidad todos los formularios y se

revisará toda la información en conjunto.

En particular se procederá a:

- Verificar la completitud de la información.
- Revisar la coherencia de las sumas.
- Verificar que todas las descripciones sean lo suficientemente detalladas como para que al momento de asignar códigos no se presenten dudas.
- Completar detalladamente todas las anotaciones que el manual de instrucciones prevé específicamente que se realicen en "Observaciones".
- Realizar una "precrítica básica" y finalizar con una estimación de tipo aproximado del "Excedente de Explotación". En principio, salvo una adecuada justificación, el excedente de explotación debe ser positivo, estando su valor razonablemente de acuerdo con la dimensión de la empresa.

Es muy probable que en muchos casos no alcance con una sola visita final ya sea porque la misma se haga muy larga y/o porque haya que volver a precisar algunos datos, levantar algunas inconsistencias (que el encuestador detecte en oficina), etc.

Bloques relacionados con la supervisión
--

1. Consulta de dudas y problemas.

En la práctica surgirán muchos casos donde se presenten dudas y problemas de toda índole. Estas pueden plantearse a distintos niveles, a saber:

- . El encuestador y el supervisor.
- . El supervisor y el equipo técnico.

Las dudas y problemas pueden ser de dos grandes tipos:

- Las solucionables con base en la documentación disponible (diversos manuales de instrucción).

- Las que ameritan soluciones especiales no previstas en los manuales.

Las primeras pueden ser resueltas en muchos casos a nivel de los supervisores.

Si el caso planteado resulta interesante se lo debe de comunicar por escrito a las instancias superiores quienes evaluarán si vale la pena comentarlo en lo que pueden denominarse **"notas ampliatorias y ejemplificatorias a los manuales"**.

Estas "notas" se harán circular periódicamente a todos los niveles.

Las dudas y problemas que ameritan soluciones especiales no previstas en los manuales serán de estricta competencia del "equipo técnico", quien dará las soluciones que corresponda.

Estos casos serán comunicados siempre a todos los niveles en las ya mencionadas **"notas ampliatorias y ejemplificatorias a los manuales"**. Se señalará en estas circunstancias específicamente que se está añadiendo una nueva instrucción.

El supervisor estará siempre en contacto con sus encuestadores pudiéndose en cualquier momento tratarse las dudas y problemas. Asimismo semanalmente se llevarán a cabo reuniones de coordinación entre el supervisor y todo su equipo donde también podrán tratarse estos puntos.

Esquemas similares de trabajo funcionarán a nivel de los supervisores y el equipo técnico.

2. **Visitas conjuntas "encuestador-supervisor"**.

El supervisor realizará, sobre todo al comienzo del trabajo de un encuestador, algunas visitas a las empresas en conjunto con el mismo. En estas visitas observará como se desempeña el encuestador.

El ideal es que cada encuestador sea observado a nivel de los tres tipos de visitas señalado, o sea; de implantación, de seguimiento y finales.

En principio el supervisor no debe intervenir en la entrevista salvo en el caso de que se presenten problemas graves relacionados al rechazo o a flagrantes omisiones del encuestador.

Al final de estas entrevistas el supervisor corregirá de ser necesario al encuestador y le dará las indicaciones pertinentes para que mejore su rendimiento y la calidad del trabajo.

El supervisor deberá comunicar de inmediato al equipo técnico cuando el encuestador sistemáticamente cometa errores y sea ineficiente a los efectos de proceder a su reemplazo de ser necesario.

El supervisor deberá informar siempre al equipo técnico sobre estas actividades y sus juicios de valor sobre el desempeño de los encuestadores a su cargo.

3. Visitas especiales de los supervisores a las empresas.

Cuando problemas especiales lo ameriten (rechazos, casos complejos) los supervisores deberán visitar directamente a las empresas con el fin de solucionar la situación y habilitar de la mejor forma posible el trabajo del encuestador.

4. Revisitas a las empresas, por parte de los supervisores, con el fin de controlar la calidad del trabajo de los encuestadores.

Estas revisitas serán de dos tipos:

- Motivadas en dudas que surgen de la revisión de los formularios.

Se concurrirá a la empresa para verificar si alguna situación aparentemente anómala en la práctica no lo es o si por el contrario obedece a un mal trabajo del encuestador.

- Por muestreo aleatorio.

En este caso el supervisor no realizará toda la entrevista de nuevo pues sería muy cansador para la empresa. Simplemente verificará las respuestas a algunas de las preguntas.

5. Revisión de la "completitud" y coherencia primaria básica (precritica) de los formularios, por parte de los supervisores.

Esta actividad será realizada para todos los formularios que se entreguen. Dependiendo del resultado se dará pase al formulario o se indicará al encuestador que debe volver a campo a levantar inconsistencias y/o completar y/o precisar los datos.

6. Realización de ajustes y/o de algunas estimaciones de tipo simple, a nivel de la información original de los formularios, por parte de los supervisores.

Cuando los problemas que presente la información sean menores el supervisor procederá a efectuar ajustes y/o estimaciones de acuerdo a las pautas que les serán específicamente dadas.

7. Realización de las actividades 2, 3, 4, 5 y 6, por muestreo aleatorio o dirigido (según los casos), por parte del equipo técnico de Control Exógeno de la Calidad.

Las mismas actividades antes señaladas serán llevadas a cabo, siempre por muestreo aleatorio o dirigido, por el equipo técnico superior, y en particular por su brigada de control exógeno de la calidad.

En este sentido las inspecciones pueden ser sorpresivas y efectuarse a cualquier nivel; supervisores o encuestadores.

La sorpresa en muchos casos es fundamental pues evita que el personal supervisado se prepare para la inspección.

Bloques relacionados con la “entrada de datos (digitación), crítica y codificación integradas”.
--

1. Revisión rápida del formulario.

Una vez llegado el formulario al revisor (crítico-codificador), este hará una revisión rápida del mismo.

Si de dicha revisión surge que existen problemas serios en cuanto a completitud y precisión, el formulario se devuelve a campo.

Si lo anterior no ocurre se pasa a la “digitación, codificación y consistenciación integradas”.