



**OBSERVATORIO DE LA OPINION PÚBLICA DEL CENTRO DE ESTUDIOS DE
OPINIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA**

Centro de Estudios de Opinión

Abril de 2011

Abstract.

The Universidad de Antioquia summoned to The Center of Public Opinion - CEO - with the support of the Faculty of Social Sciences and Human, to construct the space of the observatory of the public opinion that will constitute a social and politics participating tool in a pursuit to the changes of the public opinion that are taking place daily. Methodologically, the primary idea is the studies of the public opinion by an strategy of panel, of the social processes (electoral, ethical, actitudinales, socio-economic characterizations).

Resumen.

La Universidad de Antioquia convocó al Centro de Estudios de Opinión - CEO - con el apoyo de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, ha construir el espacio del observatorio de la opinión pública que constituirá una herramienta participativa y en constante seguimiento a los cambios de la opinión pública que se están produciendo. Metodológicamente, la idea primaria son los estudios de panel o de seguimiento en el tiempo, de los procesos sociales (electorales, éticos, actitudinales, caracterizaciones socioeconómicas).

Proyecto.

¿Por qué un observatorio de la opinión pública?

Conscientes que para fortalecer la civilidad democrática, la confianza y la credibilidad la sociedad civil se requiere de la participación ciudadana, las directivas de la Universidad de Antioquia han convocado al Centro de Estudios de Opinión – CEO - con amplia experiencia en estudios acerca de participación ciudadana y sondeos de opinión, con el apoyo de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, ha construir el espacio del observatorio de la opinión pública.

Un barómetro de la opinión pública es un factor clave porque contribuye a la legitimidad y transparencia de la participación ciudadana y, se esta consciente de altísimo riesgo que se corre de ser sometidos a presiones en aras de manipular la información resultante, sin embargo, tratándose de la opinión pública, se buscarán los medios tecnológicos que permitan la mayor validez y confiabilidad de la información resultante. Además, de mantener la independencia institucional y financiera necesaria para evitar presiones.

Hemos decidido sumar esfuerzos y construir un espacio cuya misión es poner a disposición de la opinión pública, de forma sencilla y transparente, los informes estadísticos producto del seguimiento de la opinión pública acerca de los procesos sociales en aras de la legitimidad y la transparencia de la información.

El Observatorio de opinión pública del Centro de Estudios de Opinión constituirá una herramienta participativa y en constante seguimiento a los cambios de la opinión pública que se están produciendo. El Observatorio permitirá seguir estos cambios, censarlos cuantitativamente y lo que es más importante interpretarlos con una parrilla de criterios estandarizados.

El valor agregado del Observatorio de opinión pública del Centro de Estudios de Opinión es la participación de un grupo de expertos que realizarán la minería de los datos y serán garantes del trabajo de campo y el análisis de la opinión pública. Además, estos especialistas contarán con el apoyo de instituciones e investigadores especializados.

El sitio web del Observatorio se ubica en la página del Centro de Estudios de Opinión (www.ceo.udea.edu.co) y allí se podrá acceder, de forma gratuita, a artículos y notas sobre los sondeos de opinión público realizados, por analistas políticos, investigadores de la opinión pública y expertos en administración y supervisión de elecciones. Así como a su banco completo de información sobre publicaciones e investigaciones realizadas por el CEO desde el año 1998, a través de la revista electrónica “La Sociología en sus Escenarios” (<http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo>).

El Observatorio de la Opinión Pública se define como un grupo de investigación de la opinión pública, que perfila sus líneas de investigación de acuerdo a criterios académicos (a continuación se detallan en su líneas gruesas). Para este primer período que abarca el año 2011, las líneas los sondeos electorales, la auto percepción sobre la situación que vive la Ciudad – Región y el perfil ético de la comunidad universitaria marcan un primer derrotero.

Metodológicamente, la idea primaria son los estudios de panel o de seguimiento en el tiempo, de los procesos sociales (electorales, éticos, actitudinales, caracterizaciones socioeconómicas).

Los resultados de los estudios a desarrollar servirán de insumos publicables en los medios de comunicación dependientes del Departamento de Medios de Comunicación de la Universidad de Antioquia.

La línea de los sondeos electorales

Una opinión pública informada legitima el proceso electoral. Además es un mecanismo eficaz de participación ciudadana que promueve y defiende el voto informado. Desafortunadamente la crisis interna de los partidos políticos, los escándalos respecto al uso de los recursos públicos en las campañas el uso excesivo de spots y publicidad de los candidatos sin propuestas claras, la existencia de prácticas de compra y coacción del voto, el uso de programas sociales con propósitos electorales, la impunidad y la poca rendición de cuentas de los funcionarios y los partidos políticos. Además, de la falta de una cultura de la denuncia frente a los delitos electorales, la desilusión y apatía ciudadana por las elecciones y la vida pública del país, son elementos que generan condiciones poco favorables para la consolidación de la democracia en nuestro país.

Este entorno nos permite visualizar diferentes escenarios para el 2011: una regresión a las tradicionales políticas de manipulación de la opinión política, con el riesgo de conflictos postelectorales; o la oportunidad de avanzar en la consolidación de la democracia por ello creemos que es indispensable una ciudadanía informada.

El observatorio electoral tiene como objetivo analizar los procesos electorales desarrollados, así como seguir los cambios que se producen en los sistemas políticos (sistema de partidos y legislación electoral) y su efecto sobre las principales elecciones (presidenciales, legislativas y regionales).

Nace desde una óptica de Ciencia Política comparada y como tal pretende romper con determinismos culturales demostrando que son perfectamente aplicables a nuestra área de estudio las técnicas comparativas electorales que se emplean en otras zonas geográficas del mundo, sin descartar posibles comparaciones inter-regionales.

El observatorio electoral permite obtener una estimación (cualitativa y cuantitativa a la vez) del efecto democrático de unas elecciones dadas sobre el sistema político. En este sentido va más allá y supera la simple enumeración de elementos cuantitativos (datos de participación, resultados, etc.) para realizar una estimación a partir de los mismos y de otros elementos no cuantificables.

Dentro de este contexto es que surge la idea de los sondeos electorales que es fruto de la iniciativa de un grupo de especialistas del equipo del CEO, con el objetivo de poner en marcha un espacio de información, análisis y debate sobre los procesos electorales y la temática electoral colombiana.

Dentro de un nuevo contexto político, un examen preliminar -acerca de la calidad, legitimidad y nivel de participación- de estos procesos electorales, arroja un balance positivo, no exento obviamente de cuestiones que es preciso atender y corregir. La labor de los organismos electorales también ha estado, en términos generales, a la altura de las expectativas y si bien han existido algunas situaciones irregulares, lo cierto es que, en la gran mayoría de las elecciones, el fantasma del fraude electoral ha estado presente.

En lo que respecta al año 2011, Colombia presenta un rico panorama electoral, especialmente durante su último trimestre, tanto por el número de elecciones que tendrán lugar como por la importancia de las mismas. En efecto, a partir del próximo septiembre y por espacio de casi sesenta días, la región será testigo de un rallye electoral, en el cual se juegan programas de gobiernos y grupos de intereses diametralmente opuestos, lo cierto es que en todos los casos es mucho lo que está en juego.

Por otro lado cabe destacar, que la totalidad de estas elecciones tendrán lugar dentro de un escenario regional político, económico y social muy complejo. Económicamente la región está sufriendo las consecuencias de la recesión de la economía, agravada por los fenómenos meteorológicos, sumado a lo anterior, una polarización de la opinión pública respecto a los candidatos y sus programas de gobierno.

Líneas de trabajo en los sondeos electorales.

Intención de voto y tendencias. Sondeos de seguimiento de las preferencias electorales. La fotografía de las intenciones de voto en un momento determinado de una población representativa.

Determinismo electoral y pronósticos: Se refiere a la siguiente cuestión: ¿pueden ser previstos con facilidad los resultados electorales? *¿Existe margen para un vuelco electoral?* O, por el contrario, ¿vienen predeterminados los resultados como consecuencia del diseño electoral, del abuso de los recursos públicos por los gobernantes o por grupos de intereses, o la aplicación arbitraria de filtros electorales, etc.?

Participación y abstención: Es la proporción de ciudadanos que toman parte en el proceso electoral, puede ser medido calculando el porcentaje de votantes efectivos sobre la población total del país o región, sobre el censo electoral (participación oficial) o sobre la población total adulta. La participación debería ser igualmente considerada en términos de género, edad, minorías y regiones, con la intención de hallar diferencias considerables o patrones de comportamiento electoral relevantes. Puede tenerse también en cuenta la participación ciudadana durante la campaña electoral.

Inclusión - exclusión: se refiere a la inclusión o no-exclusión de toda ideología, religión, grupo político o social ya sea de base regional o nacional. Aquí, han de considerarse dos elementos: en primer lugar, el porcentaje de votos o escaños

obtenidos por los partidos de oposición y por candidatos independientes sobre el total de votos y escaños.

Transparencia: Se refiere al desarrollo de las elecciones con las leyes establecidas y estándares internacionales que previenen el fraude. Conciernen también la existencia de comisiones independientes de vigilancia electoral, la actuación de tribunales de justicia y de misiones de observación internacional.

Representatividad y debate: ¿Son elegidos los candidatos a través de procedimientos democráticos que van desde las bases hasta la dirección dentro de sus propios partidos o a través de elecciones primarias? ¿O son, por el contrario, designados por la cúpula del partido o por funcionarios del régimen? ¿Existe debate dentro de los partidos y entre ellos (confrontación de programas) o el debate político-ideológico tiene lugar en otros foros? (medios, asociaciones, etc.)

Relevancia de los procesos electorales (¿para qué se vota?): ¿Qué se puede conseguir a través de las elecciones? ¿Pueden los candidatos electos o los partidos ganadores modificar algún elemento del sistema político, incluyendo el sistema electoral, o están sujetos a factores no políticos o a actores como los grupos de presión: fuerzas armadas, el clero, los grupos económicos o los actores armados?

Líneas temáticas prioritarias a desarrollar según metodología de recolección de información

Metodología tradicional¹:

- La apreciación de los colombianos sobre la situación económica y política.
- Encuesta de intención electoral Alcaldía y Gobernación
- “Perfil del Alcalde que la ciudad necesita”.
- La insatisfacción laboral del docente
- Medios masivos de información

¹ Ficha técnica: Diseño y validación de un Cuestionario, diseño de la población muestral, plan de recolección de información de información, sistematización y análisis de datos cuantificados, presupuesto de operación y tiempo.

Metodología Online²:

- La apreciación de los medellinenses sobre la situación de la ciudad
 - Auditoria a la democracia
1. Apoyo a la democracia e instituciones políticas
 2. Partidos políticos y el congreso nacional
 3. Integridad en la vida pública
 4. Participación política
 5. Régimen electoral y elecciones
 6. Identificación política y nivel de politización
 7. Nacionalidad y ciudadanía

Encuesta Nacional de Opinión Pública: Imagen del Congreso Nacional

Metodología.

Se proponen dos líneas metodológicas de sondeo de la opinión pública:

1. Recolección de información presencial (cara a cara) mediante aplicación de cuestionarios impresos a poblaciones muestrales mediante la técnica de la encuesta social.
2. Recolección de información online. La propuesta metodológica, se basa en la aplicación de un instrumento de recolección de información validado para ser aplicado mediante la metodología de la herramienta de encuestas basada en

² Ficha técnica: entrevista telefónica o correo electrónico, población muestral, análisis e interpretación de la información.

la web. El CEO usufructúa de una licencia de la empresa Survey Monkey, cuyo huésped del sitio es Sungard Availability Services Lp. SurveyMonkey utiliza algunas de las tecnologías más avanzadas para la seguridad en Internet comercialmente disponible en la actualidad. De esta manera, se garantiza la seguridad de la información del usuario y se encuentra disponible sólo para las personas e instituciones autorizadas.

Esta metodología, utiliza varias modalidades, siendo dos las principales: el correo electrónico o, el uso de hipervínculos en sitios Web mantenidos por terceros en el Internet.

- 3. Sondeos telefónicos que permitan recolección de información.** Se plantea desarrollar una plataforma informática que permita recolectar información mediante el sistema telefónico. Una modalidad es implementar una tecnología para **implementar un centro de llamado automatizado (Call-center³).**

Recientemente se han desarrollado unos ejercicios de sondeos telefónicos (adelantándonos al debate electoral de Octubre 26 de 2011), auscultando acerca de lo que esperan los medellinenses del próximo alcalde de la ciudad.

³ Call Center Un centro de atención de llamadas con personal especialmente entrenados realizan llamadas (llamadas salientes, outbound) o reciben llamadas (llamadas entrantes o inbound) desde y/o hacia: clientes (externos o internos), registrando las respuestas en un software especializado.

Sondeo Telefónico

DE ESTOS DESAFÍOS, ¿CUÁL CREE QUE DEBE SER EL PRIMERO EN CUMPLIR EN 2012 EL PRÓXIMO ALCALDE?

Mejorar la inseguridad	23.0%
Generar empleo formal	22.1%
Disminuir la pobreza e inequidad social	18.5%
Mejorar la movilidad	18.4%
Terminar las obras inconclusas	18.0%

Ficha técnica: Sondeo telefónico. Población objetivo: informante calificado seleccionado aleatoriamente por comuna y estrato socioeconómico de la B.D. CEO. Se realizaron 2374 llamadas con un resultado de 595 llamadas exitosas. Fecha de realización. Abril 2011.

Un análisis sociológico de los resultados estadísticos mostró lo siguiente:

Seguridad

Los altos índices de inseguridad, reflejados en delitos como homicidios, atracos y porte ilegal de armas, generan inquietud entre los medellinenses, quienes manifiestan sentirse inseguros por el accionar de las bandas ilegales. Entre 2008 y 2011 se registró un total de 6.906 homicidios, 1.648 de los cuales ocurrieron en el 2011.

Empleo formal

Los índices de desempleo, que alcanzan un 12 por ciento en Medellín, superan los de varias ciudades del país y generan gran preocupación entre los ciudadanos, quienes piden una mayor intervención del Estado en la generación de nuevas y mejores oportunidades de trabajo formal.

Pobreza e inequidad social

Uno de los componentes que afectan el desarrollo de la ciudad, son los niveles de pobreza y miseria, originados por una profunda inequidad social. Es un hecho que aproximadamente el 40 de la población de Medellín vive en condiciones de pobreza y miseria lo que equivale a alrededor de un millón de personas.

Movilidad

Los medellinenses se quejan por los tacsos que se presentan en la ciudad, generados, en parte, por la falta de una política vial, gran cantidad de carros que circulan por las vías y por la ausencia de proyectos de infraestructura vial.

Obras inconclusas

La administración del alcalde, Alonso Salazar, dejará varias obras sin concluir o a las que les falta algunos detalles para su funcionamiento. Tal es el caso del metroplús, la Unidad Deportiva de Miraflores, algunos parques biblioteca y Proyectos Urbanos Integrales (PUI).

Anexo.

Entre las tecnologías que se ocupan en un Call Center están: la infraestructura telefónica (**conmutador, teléfonos, Voz sobre IP, diademas o cintillos**), la infraestructura de datos (computadores, bases de datos, CRM), el distribuidor automático de llamadas entrantes (ACD), un sistema de respuesta interactiva de voz (IVR), un grabador de llamadas salientes y entrantes. Se requiere del diseño de un software que tenga conectividad con el servidor <http://ceo.udea.edu.co>, conjunto de equipos – interconectados – hub – con el servidor CEO. Equipos – monitores satélites - que contengan el Cuestionario en pantalla y el Software de Captura que registre las respuestas telefónicas y que registre operaciones estadísticas que permitan constatar frecuencias de valores de:

- Cantidad de llamadas contestadas y rechazadas.
- Cantidad de llamadas perdidas y desbordadas.
- Tiempo promedio de espera.
- Duración de llamadas.

Mediante una consola de administración en el centro de llamadas el coordinador debe poder realizar las siguientes actividades:

- Creación del Guión y/o cuestionario de preguntas
- Sincronización de y con bases de datos.
- Segmentar y definir uso de bases de datos.
- Verificar tareas realizadas por telefonistas
- Análisis estadístico de coyunturas y tendencias: Minería de datos.