FICHA TECNICA ENCUESTA DE SATISFACCION PARA EL VENDEDOR DE LA LOTERIA DEL TOLIMA

1. OBJETIVO:

Evaluar la satisfacción de los vendedores de la Lotería del Tolima en cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

2. CARACTERISTICAS DE LA ENCUESTA:

2.1. Tipo de Encuesta: La encuesta se realizará en forma personal a los vendedores de la Lotería del Tolima debidamente acreditados mediante carne de identificación de las distintas distribuidoras de la ciudad de Ibagué.

2.2. Método para aplicar: El formato de la encuesta personal contará con preguntas tipo cerradas y abiertas según la percepción del vendedor; en base al formato R-040 (Encuesta de Satisfacción para el vendedor de la Lotería), adicional se habilita al final del mismo, pregunta abierta para exponer puntualmente alguna sugerencia de mejoramiento que el encuestado considere pertinente.

3. COBERTURA DE LA ENCUESTA:

La encuesta será aplicable en la ciudad de Ibagué focalizando la población objeto a encuestar en las diferentes distribuidoras de loterías de la ciudad.

4. MUESTRA

4.1. Población Objetivo:

Vendedores de la Lotería del Tolima en la ciudad de Ibagué.

4.2. Tipo de Muestreo:

El muestreo es probabilístico, se conoce nombre del encuestado, edad, sexo, ciudad de residencia y teléfono de los vendedores de la Lotería del Tolima, a quienes se aplicará la encuesta.

4.3. Tamaño de la muestra: Se determinó un tamaño de muestra de 83 encuestas, de un total de población finita de 114 vendedores activos de la Lotería del Tolima distribuidos en las diferentes áreas de la ciudad de Ibagué; con un nivel de confianza del 90% equivalente a (1,645); y un margen de error del 5%. Donde se desconoce la probabilidad "p" del evento igual al 50%. Para calcular el valor de la muestra de la presente encuesta se tuvo en cuenta procedimiento establecido según formula estadística:

$$n = \frac{N \quad Z_{\alpha}^{2} \quad p \quad q}{e^{2}(N-1)+Z_{\alpha}^{2} \quad p \quad q}$$

Donde:
N = 114 – Tamaño de la Población.
Z = 90% igual a (1,645) – Nivel de confianza
p = 50% - Proporción Esperada
q = 50% - Seguridad de éxito
e = 5% - Margen de error máximo admitido.

4.4. Distribución de la Muestra: La distribución dependerá de la cobertura de la actividad relacionada con la venta de la Lotería del Tolima en la ciudad de Ibagué.

LOTERÍA DEL TOLIMA

SC-CER804982

FORMATO DE ENCUESTA APLICADO R- 040

LOTERÍA DEL TOLIMA	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA EL VENDEDOR DE LOTERÍA			
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	FECHA ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020	PÁGINA 1 DE 1	CÓDIGO: R-040

Fecha: _____ Nombre Lotero: _____

Edad: _____ Sexo: _____

Ciudad o Municipio: _____ Teléfono: _____

Medio de información de la encuesta:

Telefónica ☐	Personalmente ☐

Con la presente encuesta se pretender medir el nivel de satisfacción del vendedor de Loteria del Tolima. Esperamos sea contestada lo más sincero y objetivo posible.

1 Se encuentra satisfecho con la Lotería del Tolima?

SI	NO

2 ¿La numeración de su billletería es del agrado de sus apostadores?

SI	No

3 ¿La Lotería del Tolima le inspira confianza y credibilidad?

SI	No

4 ¿Las peticiones, quejas y reclamos presentadas a la Lotería del Tolima son atendidas oportunamente?

SI	No

5 ¿Como le parece el Plan de Premios de la lotería del Tolima?

Excelente	Bueno	Regular	Malo

Que le cambiaría al plan de premios?

_____

_____

6 ¿A través de que medios conoce usted los resultados de la Lotería?

Televisión	Radio	volantes	Pag - Web	otros

7 ¿Se encuentra satisfecho con la responsabilidad social brindada por la entidad a los Loteros?

Excelente	Bueno	Regular	Malo

8 ¿ Cual Lotería comercializa más ? Por qué?

_____

_____

_____

10 ¿Cuál sería el apoyo que usted espera de parte de la Loteria del Tolima para incrementar las ventas?

_____

11 ¿Desde que día de la semana inicia a vender Lotería del Tolima?

Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo

SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO

_____

_____

_____

_____

_____

_____

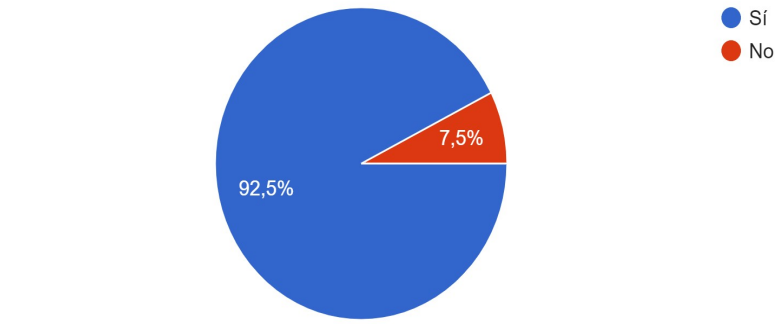
Realizado: _____ Verificado Por:_____

!GRACIAS POR SU TIEMPO Y RETROALIMENTACIÓN!

Elaboró	Revisó/Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial	Comité de Calidad	Se Implementa el SIGC

ANALISIS DE LA INFORMACION

Gráfico Pregunta No. 1

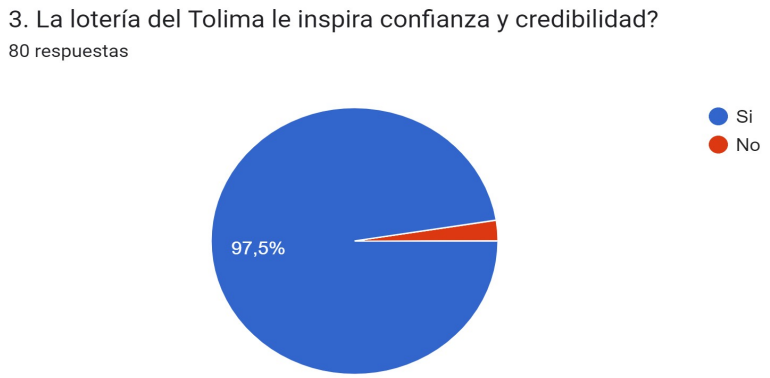


De 80 encuestas aplicadas a los vendedores de la Lotería del Tolima, el 92,5% ***Sí*** están satisfechos con nuestra entidad (74 personas), y tan solo el 7,5 % respondieron que ***No*** equivalente a 6 personas.

Gráfico Pregunta No. 2

Con respecto a la pregunta No. 2; el gráfico indica que el 90% de los clientes ***Sí*** están a gusto con la numeración ofrecida por los vendedores de la Lotería del Tolima equivalente a 72 respuestas dadas por los encuestados; frente a un 10% quienes ***No*** lo están, equivalente 8 respuestas.

Gráfico Pregunta No. 3

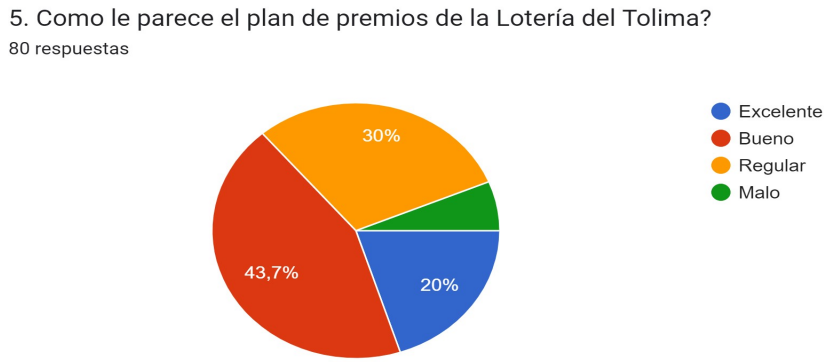


Del total de 80 respuestas dadas, con un porcentaje significativo del 97,5% de los vendedores de lotería ***Sí*** poseen gran confianza y credibilidad en la Loteria del Tolima obteniendo como muestra de ello 78 respuestas positivas; frente a un 2,5% que consideran que ***No***.

Gráfico Pregunta No. 4

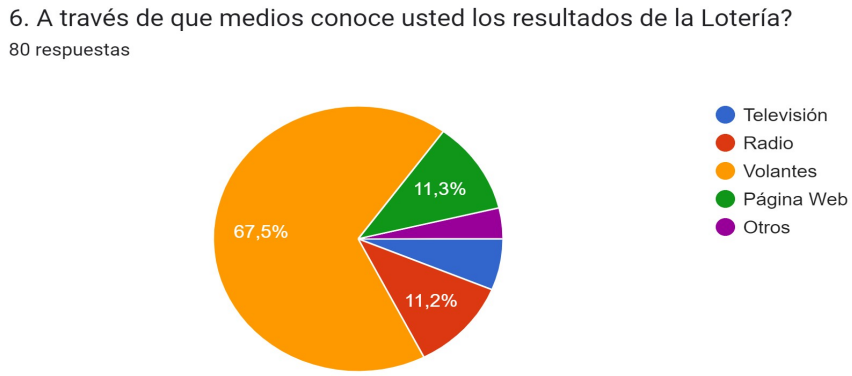
En el gráfico de la pregunta No. 4, se evidencia que las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los vendedores son atendidas en un 83,8%, es decir que 67 de los encuestados ***Sí*** se encuentran satisfechos con la atención brindada, respecto a un 16,2% equivalente a 13 respuestas que consideran que ***No***.

Gráfico Pregunta No. 5



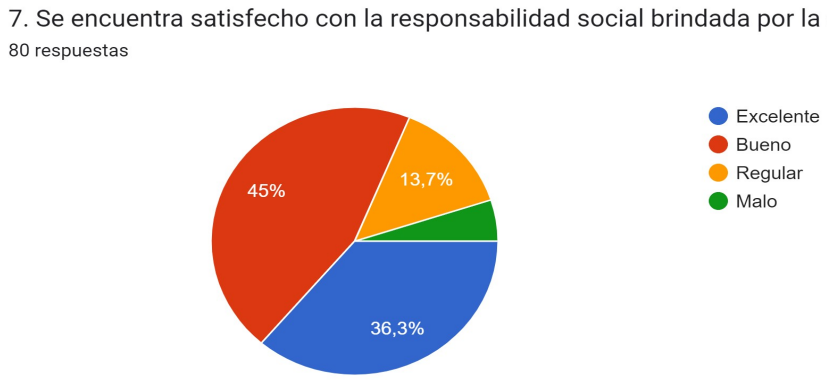
Los 80 vendedores encuestados, consideran que el Plan de premios de la Loteria del Tolima, es ***Bueno*** en un 43,7% respuesta dada por 35 personas, seguido con un porcentaje del 30% que opinan es ***Regular*** haciendo referencia a la opinion de 24 de ellos, el 20% que es ***Excelente*** correspondiente a 16 respuestas entregadas, y un 6,3% cuya respuesta fue ***Malo***.

Gráfico Pregunta No. 6



Del total de 80 encuestas aplicadas, el 67,5% correspondiente a la opinion 54 de vendedores, quienes conocen los resultados de la Loteria del Tolima a través de ***Volantes*** entregados en las agencias de loterías, el 11,3% por medio de consultas en la ***Pagina Web*** (9 respuestas), el 11,2% a través de ***Radio*** (9 respuestas), el 6,3% por medio de la ***Televisión*** y tan solo el 3,7% a través de la opción ***Otros*** (3 respuestas).

Gráfico Pregunta No. 7



En el presente grafico podemos evidenciar el nivel de satisfacción de los vendedores frente a la responsabilidad social brindada por la Loteria del Tolima; donde 36 vendedores correspondientes al 45% consideran que es ***Bueno***, 29 de los encuestados consideran que es ***Excelente*** es decir un 36,3%; 11 opinan que es ***Regular*** con un 13,7% y tan solo 4 opinan que es ***Malo*** (5%).

Pregunta No. 8

El metodo aplicado en el desarrollo de la pregunta número 8 es de respuesta abierta, donde se pretende conocer cual es la Loteria que más comercializan los vendedores y cual es la razón a su respuesta; teniendo como resultado que las loterias de mayor comercializacion y aceptación entre los compradores son: lotería de Boyaca, loteria de Bogota, loteria de Medellin, loteria de Manizales, Lotería Extra de Colombia y Lotería del Tolima; y dentro de la razones expuestas se encontro que:

La lotería de Boyacá, brinda mas opciones de ganar a los compradores acertando las tres y dos primeras cifras con serie, paga la serie, paga más dinero por la última cifra del premio mayor, paga diez mil millones de pesos al ganador por el premio mayor, cuenta con la opcion del Boyaloto; tiene mas aciertos dentro del publico y ademas brinda un buen incentivo economico al lotero por venta.
La loteria de Bogotá, brinda la posibilidad a los apostadores de ganar un premio mayor de nueve mil millones, ganar con la serie y las dos cifras del centro, el combinado y el denominado sancocho.

La loteria de Medellín; por su plan de premios y secos altos para el comprador.

La lotería del Tolima; tiene buena cogida cada lunes día del sorteo con respecto a la otra loteria ofertada, es para los compradores la lotería local, brinda a los tolimenses recursos a la salud del departamento, el plan de premios es bueno, paga más por la aproximaciones y los apostadores se sienten respaldados y seguros con Loteria del Tolima.

Pregunta No. 9

El metodo aplicado en el desarrollo de la pregunta numero 9 es de respuesta abierta, donde se desea conocer cual seria el apoyo que esperan los vendedores de parte de la Lotería del Tolima para incrementar las ventas. Dentro de las respuestas obtenidas estan:

Incrementar el valor de la comision economica al lotero, dotar de carpas o impermeables que les permitan resguardarse de la temporada de lluvias, recibir periodicamente material publicitario con los logos respectivos haciendo recordacion de la marca y que estos sean para entregar y fidelizar aun más a los clientes, participar de campañas de optometría que les permita mejorar la calidad de su vision a la hora de cortar las fracciones o billetes de la lotería, realizar publicidad en los diferentes medios de comunicación (Emisoras, canales de televisión, pagina web, redes sociales, entre otros), donde se resalte la labor y se invite a adquirir el billete de la loteria del Tolima a través del lotero de confianza.

Gráfico Pregunta No. 10

A la pregunta formulada, que dia de la semana inicia a vender la Loteria del Tolima, el 48,8% de los encuestados respondieron el dia ***Lunes*** (39 en total), seguido del 22,5% correspondiente a el dia ***Martes*** (18 en total), el 7,5% inicia la venta a partir del dia ***Miercoles*** (6 en total), 7,5% el dia ***Jueves*** (6 en total), 6,3% el dia ***Viernes*** (5 en total), 5% el dia ***Sabado*** y 2,5 % ***Domingo*** (2 respuestas por dia respectivamente).

PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE
Profesional Universitario Unidad Operativa y Comercial

Elaboró: DIANA MARCELA TORRES ESQUIVEL _____ Contratista Unidad Operativa y Comercial