		INSTRUCTIVO PARA ENCUESTAS		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 15-05-2025	PÁGINA: 1 DE 5	CÓDIGO: MP-I-002

1. OBJETIVO

Para la Lotería del Tolima E.I.C.E es necesario hacer levantamiento de información, el cual dará una visión de las necesidades de sus clientes internos y externos y el mejoramiento de las estrategias para ganar la preferencia de los compradores.

Dentro de los objetivos tenemos:

- Reducir la incertidumbre y minimizar riesgos en la toma de decisiones
- Permitir planificación eficaz
- Definir la aceptación de nuestro producto o de los nuevos planes de premios que lance la Lotería del Tolima E.I.C.E
- Identificar posibles factores que afecten las ventas.
- Medición del grado de satisfacción de los clientes internos y externos.
- Conocimiento de las opiniones de los clientes apostadores, distribuidores, loteros, etc.
- Identificación de oportunidades en el mercado.
- Establecer el posicionamiento del producto en el mercado.


2. ALCANCE

Todos los Sondeos de opinión que se realicen para medir la satisfacción y opinión de los diferentes clientes registrados en los Formatos MP-R-003 Encuesta de satisfacción del cliente para el distribuidor, MP-R-004 Encuesta de satisfacción al concesionario, MP-R-005 Encuesta de satisfacción para el comprador de Lotería, MP-R-006 Encuesta de satisfacción para el vendedor de Lotería, y MP-R-010 Encuesta de satisfacción proveedor.

3. DEFINICIONES

SONDEO

Es una medición estadística tomada a partir de encuestas, destinada a conocer la opinión pública, estas mediciones se realizan por medio de muestreos que, usualmente, están diseñados para representar las opiniones de una población llevando a cabo una serie de preguntas, el cual dará una visión inicial de las necesidades y deseos de los clientes y por lo tanto, permite mejorar las estrategias de mercado.

		INSTRUCTIVO PARA ENCUESTAS		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 15-05-2025	PÁGINA: 2 DE 5	CÓDIGO: MP-I-002

ENCUESTA

Una encuesta es un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa de población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

Una forma reducida de una encuesta por muestreo es un “sondeo de Opinión”, esta forma de encuesta es similar a un muestreo, pero se caracteriza porque se utiliza solo para recolectar algunos datos sobre lo que piensa un número de individuos de un determinado grupo sobre un determinado tema.

POBLACIÓN

Es el conjunto de partes interesadas que tienen una característica común. Una población puede ser finita o infinita.

MUESTRA

Subconjunto de la población seleccionado de acuerdo con un criterio, y que sea representativo de la población.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. Realizar cronograma de aplicación encuestas

Se debe planear el cronograma de aplicación de las encuestas, de acuerdo con las periodicidades planteadas para estas así:


MP-R-003 Encuesta Satisfacción Distribuidor	SEMESTRAL
MP-R-004 Encuesta Concesionario	SEMESTRAL
MP-R-005 Encuesta Comprador Lotería	SEMESTRAL
MP-R-006 Encuesta para Vendedor de Lotería	SEMESTRAL
MP-R-010 Encuesta de satisfacción proveedor	SEMESTRAL

4.2. Determinar tamaño de la muestra

La muestra se determina con respecto a la base de datos que se tenga:

Para calcular el tamaño de la muestra suele utilizarse la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{e^2}$$

		INSTRUCTIVO PARA ENCUESTAS		
VERSIÓN: 03	RESPONSABLE: PROF ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVO Y COMERCIAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 15-05-2025	PÁGINA: 3 DE 5	CÓDIGO: MP-I-002

Donde:

n = El tamaño de la muestra que queremos calcular

Z = Es la desviación del valor medio que aceptamos para lograr el nivel de confianza deseado. En función del nivel de confianza que busquemos, usaremos un valor determinado que viene dado por la forma que tiene la distribución de Gauss. El valor más frecuente es:

Nivel de confianza 90% -> $Z=1,645$

e = Es el margen de error máximo que admito (5%)

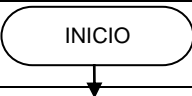

p = Como regla general, usaremos $p=50\%$ si no tengo ninguna información sobre el valor que espero encontrar. Si tengo alguna información, usaré el valor aproximado que espero (ajustando hacia el 50% ante la duda).

Presentación de la Información

Luego del procesamiento de los datos obtenidos en las encuestas, se debe elaborar un informe resumen donde se analice, ya sea mediante tablas o gráficas, los resultados obtenidos en cada uno de los clientes, para así tomar decisiones frente a la aceptación del producto de la Lotería del Tolima, de acuerdo con los resultados encontrados.

NOTA: Los resultados excelentes y buenos se conjugan en una sola calificación para efectos de determinar la meta del indicador. Los resultados con calificación baja, serán de objeto de análisis para acciones correctivas y/o de mejora a través de un plan de mejoramiento.

5. PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
			
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Elabora semestralmente la aplicación de encuestas a los grupos de interés – Determinar muestra</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Profesional universitario unidad operativa y comercial	Tener en cuenta las políticas definidas en las condiciones generales del presente documento
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">MP-R-003 Encuesta de satisfacción Distribuidor MP-R-004 Encuesta de satisfacción Concesionario MP-R-005 Encuesta de satisfacción comprador MP-R-006 Encuesta de satisfacción vendedor MP-R-010 Encuesta de satisfacción del proveedor.</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Profesional universitario unidad operativa y comercial	
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Tabulación y análisis de datos obtenidos</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Profesional universitario unidad operativa y comercial	
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Entrega de resultados a la alta dirección, en un tiempo estimado de un mes luego de la realización de las encuestas, para garantizar la satisfacción del cliente mediante toma de decisiones</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Profesional universitario unidad operativa y comercial Gerencia	La alta Gerencia propone acciones de mejora para garantizar la satisfacción del cliente de la Lotería
5			

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
3	15-05-2025	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"> Se elimina el documento MP-R-008 - Encuesta de satisfacción comprador a domicilio Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración y se actualiza el SIGC
2	9-05-2023	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"> Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. Se modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el

VERSIÓN: 03

RESPONSABLE: PROF
ESPECIALIZADO UNIDAD
OPERATIVO Y COMERCIALFECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN:
15-05-2025PÁGINA:
5 DE 5

CÓDIGO: MP-I-002

				procedimiento control de la información documentada.
1	30-06-2022	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none">1. Se implementa el SIGC.2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC.
0	18-08-2020	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none">1. Creación del documento