



## **INFORME CdS-05-2017**

**Sondeo de opinión dirigido a vendedores de lotería  
(trámites en el área de Despacho de Lotería y Cambio  
de Premios) de la Junta de Protección Social**

Junta de Protección Social  
Contraloría de Servicios

---

Mayo, 2017

## Contenido

<b>I PARTE: MARCO METODOLÓGICO</b> .....	3
1.1 Antecedentes del estudio.....	3
1.2 Objetivos.....	3
1.3 Alcances y Limitaciones.....	4
1.4 Diseño Muestral.....	5
1.4.1 Tipo de Estudio.....	5
1.4.2 Población de Interés.....	5
1.4.3 Unidad informante.....	5
1.4.4 Tamaño de la Muestra.....	5
1.5 Recopilación de datos.....	5
1.6 Procesamiento de los datos.....	5
<b>II PARTE: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS</b> .....	6
<b>III PARTE: CONCLUSIONES</b> .....	16
<b>IV PARTE: SUGERENCIAS</b> .....	18
<b>ANEXO 1</b> .....	20
<b>ANEXO 2</b> .....	24
<b>ANEXO 3</b> .....	26
<b>ANEXO 4</b> .....	28
<b>ANEXO 5</b> .....	33

## **I PARTE: MARCO METODOLÓGICO**

### **1.1 Antecedentes del estudio**

La Contraloría de Servicios es un órgano asesor encargado de supervisar y garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios que brindan la Junta de Protección Social de forma ágil y eficiente de acuerdo con la Ley No. 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios).

Asimismo, para dar cumplimiento con el programa de trabajo de la Contraloría de Servicios para el segundo trimestre del 2017, se procedió a realizar un sondeo de opinión dirigido a los vendedores de lotería, quienes retiran sus productos en el área de despacho de lotería, Cambios de Premios y otros trámites en el vestíbulo de la Institución. Lo anterior de acuerdo con el artículo 14, inciso 13 que dice: *“Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas”*.

### **1.2 Objetivos**

#### **1.2.1 Objetivo general**

Evaluar la gestión del servicio que se les brinda a los vendedores de lotería en el Área de Despacho de Loterías, Cambio de Premios y otros trámites en la Junta de Protección Social, en relación con la percepción de los usuarios que retiran sus productos con el propósito de optimizar y garantizar un servicio eficiente y eficaz.

#### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar la percepción de los vendedores de lotería en relación con el tiempo de espera para realizar algún trámite.
- Determinar los aspectos de calidad en los servicios, agilidad de trámites, trato personal hacia el cliente, cantidad de cajas disponibles entre otros.
- Valorar la percepción de los vendedores de lotería en relación con la infraestructura del vestíbulo sobre aspectos tales como: iluminación, limpieza, cantidad de basureros y rotulación en el caso de una emergencia.

### **1.3 Alcances y Limitaciones**

#### **1.3.1 Alcances**

Se preparó un cuestionario y se entrevistó a un total de 96 vendedores de lotería que acuden a la Junta de Protección Social.

Se utilizó una muestra no probabilística por conveniencia de 96 vendedores de lotería con el propósito de aplicar el instrumento.

Para la obtención de un parámetro para la aplicación se tomó como referencia el retiro de lotería del área de despacho de Lotería correspondiente al 13 y 15 de marzo en los cuales se atendieron alrededor de 641 vendedores.

Se procedió a aplicar la entrevista tomando en cuenta los días lunes y miércoles, en virtud de que esos días son identificados por mayor afluencia de vendedores de lotería, los cuales se apersonan a las instalaciones para retirar la cuota, excedente de lotería, cambiar premios, entre otros trámites.

Como método de tabulación se utilizó el programa estadístico *encuesta.com*, el cual desarrolla la tabulación y graficas de forma automática.

#### **1.3.2 Limitaciones**

El sondeo de percepción del servicio en la Junta de Protección Social no incluye a los vendedores de lotería que son socios de las Cooperativas.

No se contaba con una lista completa de los adjudicatarios relacionado con retiro de productos tradicionales que sirviera como marco de referencia.

El cuestionario se dio conforme a la disposición del usuario en contestarlo. Durante la aplicación de la encuesta 10 vendedores de lotería se negaron a dar respuestas.

No se aplicó la entrevista los días martes, miércoles y viernes porque no son días tan concurridos.

Solo se contó con una persona encargada de aplicar el instrumento en virtud de que no hay el suficiente personal para ampliar más la muestra no probabilística.

No se cuenta con un programa estadístico oficial de la Contraloría de Servicios para aplicar la encuesta por lo que una practicante sugirió utilizar un método online.

## **1.4 Diseño Muestral**

### **1.4.1 Tipo de Estudio**

El sondeo de percepción sobre el servicio a los vendedores de lotería se realizó en la Junta de Protección Social, durante el mes de marzo del 2017.

Para llevar a cabo este sondeo de percepción se elaboró un cuestionario para los vendedores de lotería, el cual contiene 19 preguntas cerradas. (Véase anexo 1).

Al azar se les preguntó a los vendedores si sentían alguna inconformidad o si consideran que algo se debe mejorar con respecto a los temas tratados en la encuesta.

### **1.4.2 Población de Interés**

La población a la que va dirigida dicho sondeo son los vendedores de lotería, de la Junta de Protección Social, sin distinción de género o edad, que se apersonan a las instalaciones con el objetivo de realizar algún trámite en las cajas.

### **1.4.3 Unidad informante**

Vendedores de lotería que hacen uso de los servicios y productos que se ofrecen en la Junta de Protección Social.

### **1.4.4 Tamaño de la Muestra**

El marco muestral para la realización del sondeo de percepción de los vendedores de lotería, de la Junta de Protección Social son de 96 vendedores de lotería utilizando el método no probabilístico, al azar por conveniencia.

## **1.5 Recopilación de datos**

### **1.5.1 Fuentes de Información**

Primarias: Vendedores de lotería que se presentan en la Junta de Protección Social, los cuales voluntariamente han brindado información contestando la encuesta.

## **1.6 Procesamiento de los datos**

Se utilizó el programa estadístico la *encuesta.com* el cual tabula la información, elabora cuadros y gráficos de forma automática. Posteriormente, se analiza e interpreta los resultados para la elaboración del informe.

