



Institución Benemérita

## **INFORME N° JPS-CdS-06-2018**

**Sondeo de opinión a vendedores de lotería de la Junta de Protección Social que retiran productos pre-impresos y cambian premios en las Sucursales del Banco de Costa Rica y Coopealianza en todo el país**

**Junta de Protección Social  
Contraloría de Servicios**

---

Junio, 2018

## ÍNDICE

<b>I PARTE: MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>3</b>
1.1 Antecedentes del estudio .....	3
1.2 Objetivos .....	4
1.3 Alcance .....	4
1.4 Tipo de estudio .....	5
1.5 Población de interés .....	5
1.6 Unidad informante .....	5
1.7 Tamaño de muestra .....	5
1.8 Recopilación de datos .....	6
1.9 Técnicas de recolección de información .....	6
1.10 Procesamiento de datos .....	6
<b>II PARTE: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS</b>	<b>7</b>
2.1 Resultados del sondeo de opinión de vendedores de lotería .....	7
2.2 Resultados del sondeo de opinión funcionarios bancarios y cooperativas.....	33
<b>III PARTE. CONCLUSIONES</b>	<b>36</b>
<b>IV PARTE. SUGERENCIAS</b>	<b>38</b>
4.1 En relación con el Banco de Costa Rica .....	38
4.2 En relación con Coopealianza .....	41
<b>V PARTE. ANEXOS</b>	<b>44</b>
Anexo N° 1 Cuestionario de vendedor de lotería .....	45
Anexo N° 2 Cuestionario para funcionarios del Banco de Costa Rica y Coopealianza .....	46
Anexo N° 3 Fotografías de las infraestructuras Banco de Costa Rica y Cooperativas .....	47

## I PARTE: MARCO METODOLÓGICO

### 1.1 Antecedentes del estudio

En cumplimiento del programa de trabajo de la Contraloría de Servicios, se procedió a realizar un sondeo de opinión a los vendedores de lotería de la Junta de Protección Social, quienes retiran los productos pre-impresos y cambian los premios en las Sucursales del Banco de Costa Rica y Agencias de Coopealianza en todo el país; con el propósito de obtener información sobre la percepción que tienen estos usuarios, en relación con la calidad del servicio, instalaciones, horarios, tiempo de espera, amabilidad, entre otros que ofrecen estas sucursales y con el fin de sugerir oportunidades de mejora.

La Junta de Protección Social cuenta con una relación comercial de aproximadamente más de 20 años con el Banco de Costa Rica y actualmente se trabaja con las sucursales de: Alajuela, Cartago, Ciudad Neilly, Grecia, Santa Cruz, Liberia, Limón, Siquirres, Nicoya, Puntarenas, Pérez Zeledón y San Carlos. En el caso de Coopealianza, se cuenta con una relación comercial desde finales del tercer trimestre del 2016 y se trabaja en las sucursales de: Cañas, Guápiles, Heredia, Ciudad Colón, San Marcos de Tarrazú, Acosta, San Vito, Golfito, Palmar Norte, Buenos Aires, Quepos y La Cruz (actualmente esta sucursal no cuenta con vendedores inscritos).

Para este estudio, se visitaron sucursales que permitieran contemplar las opiniones de vendedores de lotería de todas las regiones del país:

Región	Sucursal
Norte	BCR San Carlos y Grecia
Caribe	BCR Siquirres. Coopealianza Guápiles
Central	BCR Cartago y Alajuela. Coopealianza Heredia
Pacífico Sur	BCR Pérez Zeledón y Ciudad Neilly. Coopealianza Buenos Aires, Palmar Norte y Golfito
Pacífico Norte	BCR Liberia, Nicoya y Santa Cruz. Coopealianza Cañas
Pacífico Central	BCR Puntarenas. Coopealianza Quepos



## 1.2 Objetivos

### Objetivo general

- a) Evaluar el servicio al cliente que se brinda a los vendedores de lotería, en los lugares asignados por la Junta de Protección Social, por medio de las sucursales del Banco de Costa Rica y Coopealianza, en el territorio nacional, correspondiente al retiro de productos pre-impresos y cambio de premios. Esto con el fin de optimizar y garantizar un servicio eficiente y eficaz a nuestros vendedores en enunciados de calidad.

### Objetivos específicos

- a) Conocer la percepción de los vendedores de lotería acerca del retiro de los productos (Lotería Nacional, Popular e Instantánea) y cambio de premios en las sucursales que tienen convenio con la institución.
- b) Realizar una valoración sobre aspectos de calidad de servicio, rapidez, trato personal, amabilidad y otras recomendaciones que den los vendedores sobre mejora al servicio, entre otros.
- c) Valorar la percepción de los vendedores en relación con las instalaciones físicas de los lugares asignados.

## 1.3 Alcance

Se valoró el nivel de satisfacción del servicio de atención al cliente con las variables que brindan los lugares asignados por la Junta de Protección Social, en este caso en las sucursales del Banco de Costa Rica y de Coopealianza a lo largo del territorio nacional, correspondiente al retiro de productos pre-impresos y cambio de premios, por medio del método de entrevista<sup>1</sup> en profundidad (cara a

---

<sup>1</sup> Utilizamos la expresión "entrevistas en profundidad" para referirnos a este método de investigación cualitativo. Por entrevistas cualitativas en profundidad entendemos reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras. (ver anexo N°1)

cara), aplicada a una población de vendedores de lotería que se acercaron a las sucursales financieras, que se encuentran asignadas en la Consola Corporativa de acuerdo a su zona de residencia.

#### **1.4 Tipo de Estudio**

El estudio es sobre el nivel de satisfacción en relación al servicio al cliente que se brinda en las sucursales del Banco de Costa Rica y Coopealianza asignados por la Junta de Protección Social que consistió en una investigación de tipo no probabilístico por conveniencia, utilizando el método de entrevista por profundidad, la cual se realizó cara a cara en las sucursales financieras.

#### **1.5 Población de Interés**

La población de estudio es de tipo infinita, de acuerdo con los vendedores de lotería que se presentaron a las sucursales asignadas por la Junta de Protección Social para el retiro de productos y cambio de premios, evaluadas durante el segundo trimestre del año 2018.

#### **1.6 Unidad Informante**

La unidad informante está constituida por los vendedores de lotería que se presentaron a las sucursales del Banco de Costa Rica y de Coopealianza para realizar lo concerniente al retiro de lotería pre-impresa y efectuar el pertinente cambio de premios.

#### **1.7 Tamaño de la Muestra**

El marco muestral o muestra no probabilista está constituido por los vendedores de lotería que se presentaron a las sucursales asignadas por la Junta de Protección Social, con el fin de retirar sus productos y realizar cambio de premios durante el segundo trimestre de 2018.

