



INFORME SOBRE COMPRADOR MISTERIOSO EN AGENCIAS OFICIALES DE IAFAS. 2022

INTRODUCCION

En el marco del cumplimiento del Programa Minorista de JR es que se solicita la realización de la presente investigación a través de la herramienta de comprador misterioso. El objetivo principal de la misma se basa en detectar en Agencias Oficiales la implementación de las pautas de Juego Responsable, las cuales son transmitidas a los titulares de las mismas a través de capacitaciones sistemáticas, por medio del portal de agencieros y también en las inducciones a nuevas agencias o actualizaciones de titularidad.

Este programa forma parte del marco de JR que responde a la necesidad de integrar los principios del JR en las operaciones cotidianas y toma de decisiones de la Dirección y sus proveedores; teniendo en cuenta los comentarios de los grupos de interés y considerado sus expectativas en relación con el desarrollo del Marco de JR.

La creación de un Programa de Minoristas ofrece un enfoque sistemático que asegura y apoya de manera efectiva y eficiente la aplicación de principios del JR por parte de los minoristas y del personal que interviene directamente en la venta.

La finalidad es poder acercarse al campo de trabajo cotidiano de los minoristas para evaluar si los conceptos referidos a JR impartidos en las distintas instancias de inducción/sensibilización/capacitación se han realizado de forma efectiva.

ACLARACION

Los datos aquí presentados serán utilizados de manera anónima para no exponer a quienes participaron de la actividad, sin embargo sí son revelados a las autoridades del Instituto.

Se realizaron 4 'compras misteriosas', en el marco de la prueba piloto realizada en la ciudad de Paraná, que cuenta con 203 agencias.

Eventualmente esta técnica será realizada en toda la provincia de Entre Ríos, en distintas instancias del cumplimiento del programa Minoristas de JR.

DESCRIPCION DE LA SITUACION

Se presentan en agencias oficiales jóvenes mayores de edad, oportunamente seleccionadas. Las mismas forman parte de un convenio celebrado entre IAFAS y diferentes universidades entrerrianas.

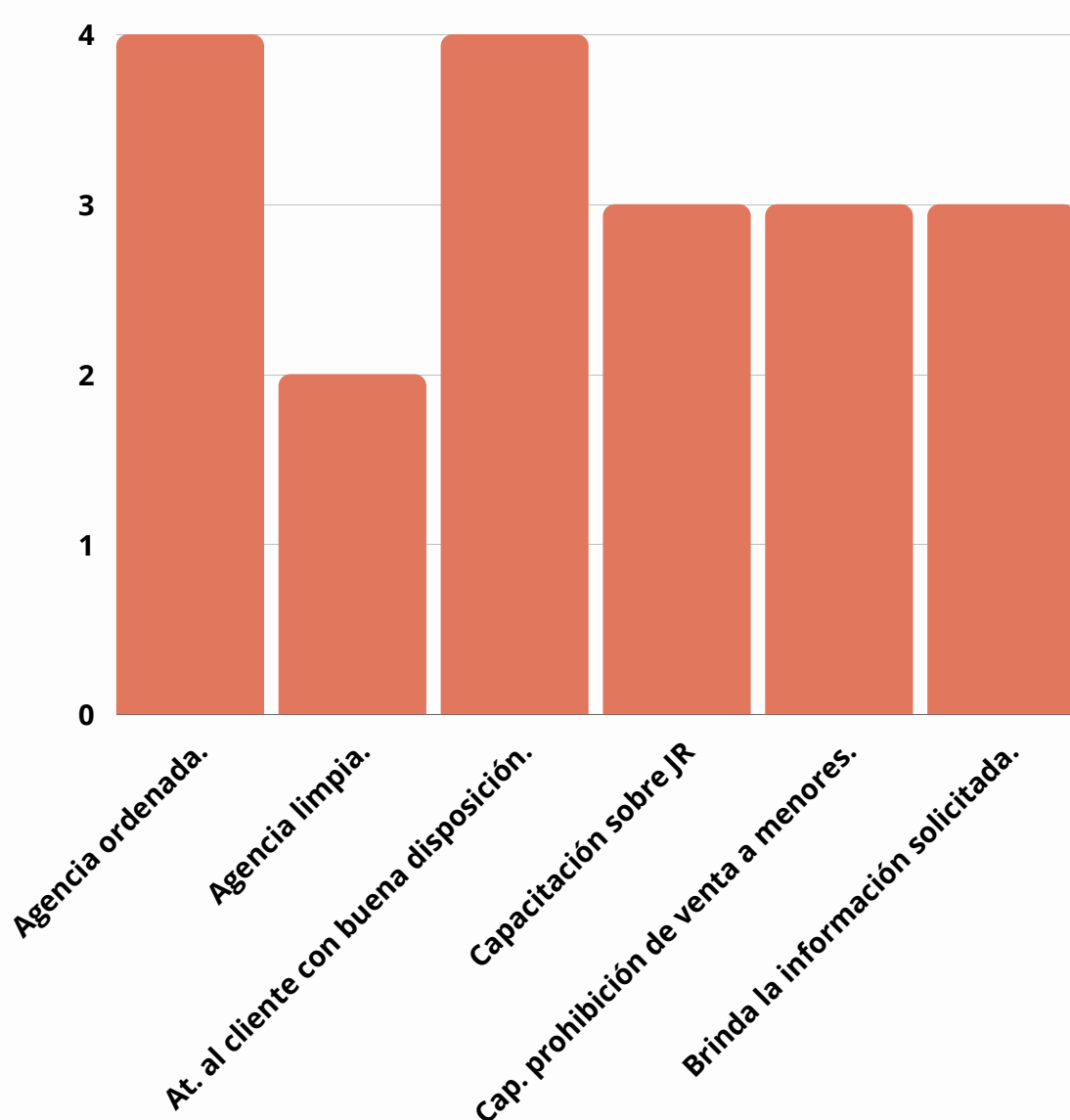
Se les brinda entrenamiento para esta situación de cliente encubierto/a., su indumentaria como también su peinado acompañan la situación dando marco al contexto. En esta oportunidad plantean la realización de un trabajo práctico para la escuela secundaria.

Se realiza compra misteriosa el día 09/09/2022 entre las 12: 30hs a 13:30hs, y el día 19/09/2022 entre las 18: 30hs a 19:30hs, con el fin de comprobar la información brindada de las agencias en relación al Juego Responsable y Prohibición de venta a menores de edad. La indumentaria es "buzos de egresados", jean y zapatillas.



RESULTADOS

Se obtienen a partir del informe producido por las participantes y el check list que completaron de la experiencia con las 4 agencias investigadas.



ACCIONES A REALIZAR POR EL DPTO. JR

Cabe repetir que esta experiencia se trata de una prueba piloto.

Con la técnica de 'comprador misterioso' se evaluó al 2% de las agencias de la ciudad de Paraná, si bien es un porcentaje menor, y podría inferirse la necesidad de realizar un muestreo más amplio para otorgarle mayor representatividad, brinda una idea de dónde hacer foco en las futuras capacitaciones programadas por el Dpto. JR.

En términos generales se puede inferir que en las agencias donde se aplicó la técnica, las mismas presentan conocimiento sobre la temática y existe de algún modo cierta redirección a las vías de comunicación del Dpto JR. Asimismo brindan la posibilidad de la lectura del código QR el cual contiene toda la información oficial del Dpto JR, de igual manera se hace referencia a las leyendas preventivas.

En cuanto a la prohibición de comercialización a menores de edad (que es visible en la cartelera oficial) se presentan diversas situaciones tales como:

- La venta directa.
- La advertencia a la prohibición de venta a menores (sin embargo de igual manera se realiza la misma).
- El acceso a un juego a modo de "obsequio".
- La no realización de la venta.

Desde el Dpto. JR se analiza y evalúan los resultados de ésta técnica y se concluye realizar mayor foco en el punto relacionado a la prohibición de la venta a menores de edad, en las capacitaciones que se encuentran planificadas sistemáticamente dentro de uno de los ejes del Programa Capacitaciones de JR, que tiene como destinatarios ésta parte interesada del Instituto. Da fundamento de modo directo a esta conclusión el principio 1 de JR de WLA, al cual el IAFAS es adherente.