

Fortalezas del Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito



Encuesta – Índice de Satisfacción del Consumidor
Año 2015

Fortalezas del Sistema

Índice de Satisfacción del Consumidor



Fortalezas del Sistema

Elementos de la encuesta

Muestra

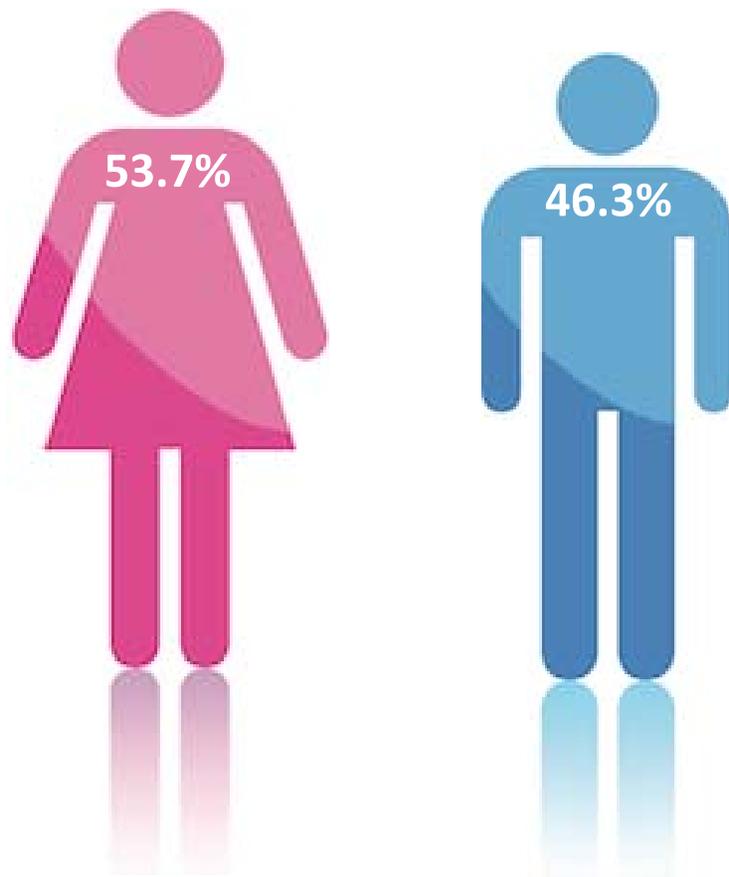
- ✓ Se aumentó la muestra de 435 a 750 entrevistados
- ✓ Se entrevistó a Hombres y Mujeres desde las edades de 18 hasta 70 años con una cuenta activa en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de su preferencia

Período

- ✓ La información fue recopilada durante los meses de **abril, mayo y junio** del año 2015

Fortalezas del Sistema

Distribución de géneros



Encuesta – Índice de Satisfacción del Consumidor

Fortalezas del Sistema

Encuesta – Índice de Satisfacción del Consumidor

Perfil demográfico por edad

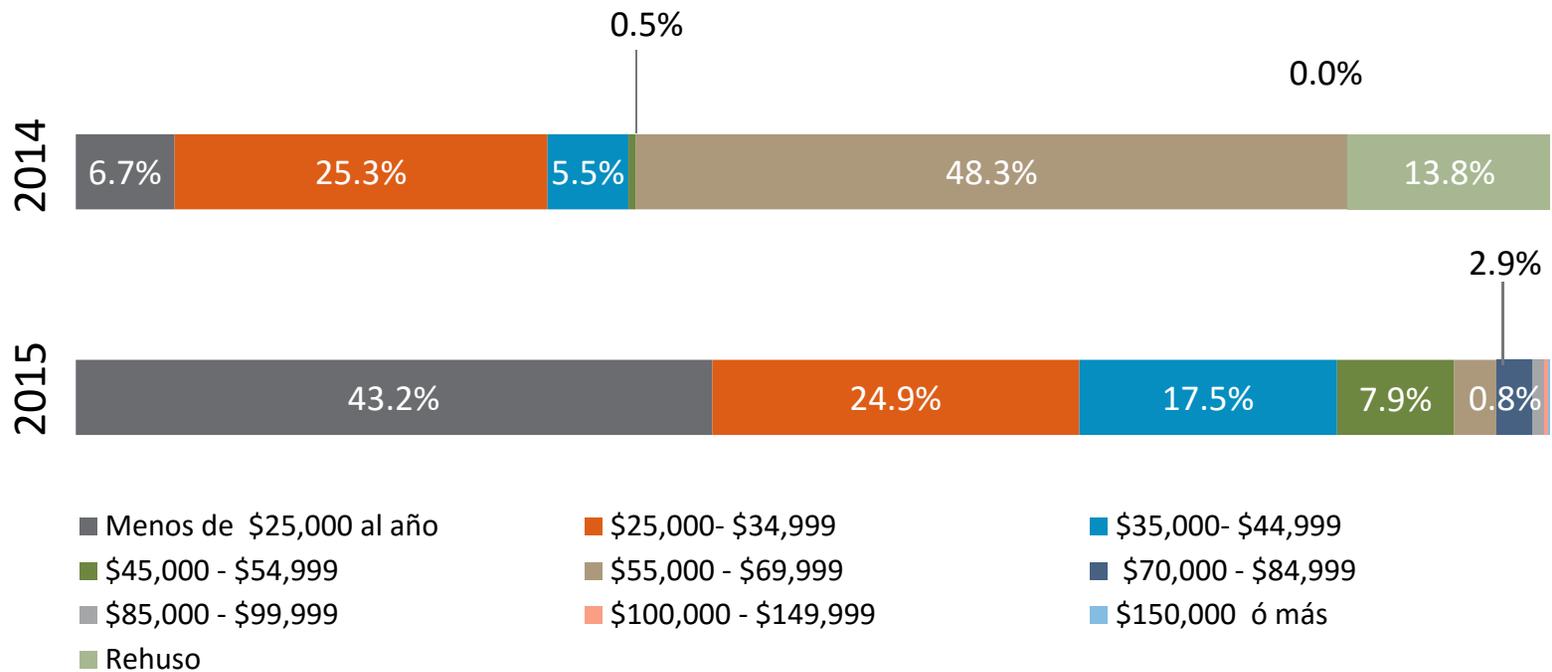


Rango	2015	2014
65-70 años	2.0%	7.8%
60-64 años	2.5%	6.9%
55-59 años	8.6%	20.0%
50-54 años	6.5%	14.7%
45-49 años	15.6%	11.3%
40-44 años	12.6%	10.6%
35-39 años	15.6%	11.3%
30-34 años	11.9%	8.0%
25-29 años	10.6%	7.1%
20-24 años	11.6%	2.1%
18-19 años	2.5%	0.2%

Fortalezas del Sistema

Nivel de ingreso

¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor el total de ingreso familiar anual de su hogar antes de impuestos? Por favor, incluya el ingreso de todos los miembros del hogar.



Encuesta – Índice de Satisfacción del Consumidor

Fortalezas del Sistema

Retención

¿Hace cuánto tiempo es usted socio de la Cooperativa Principal?



Encuesta – Índice de Satisfacción del Consumidor

Fortalezas del Sistema

Ubicación

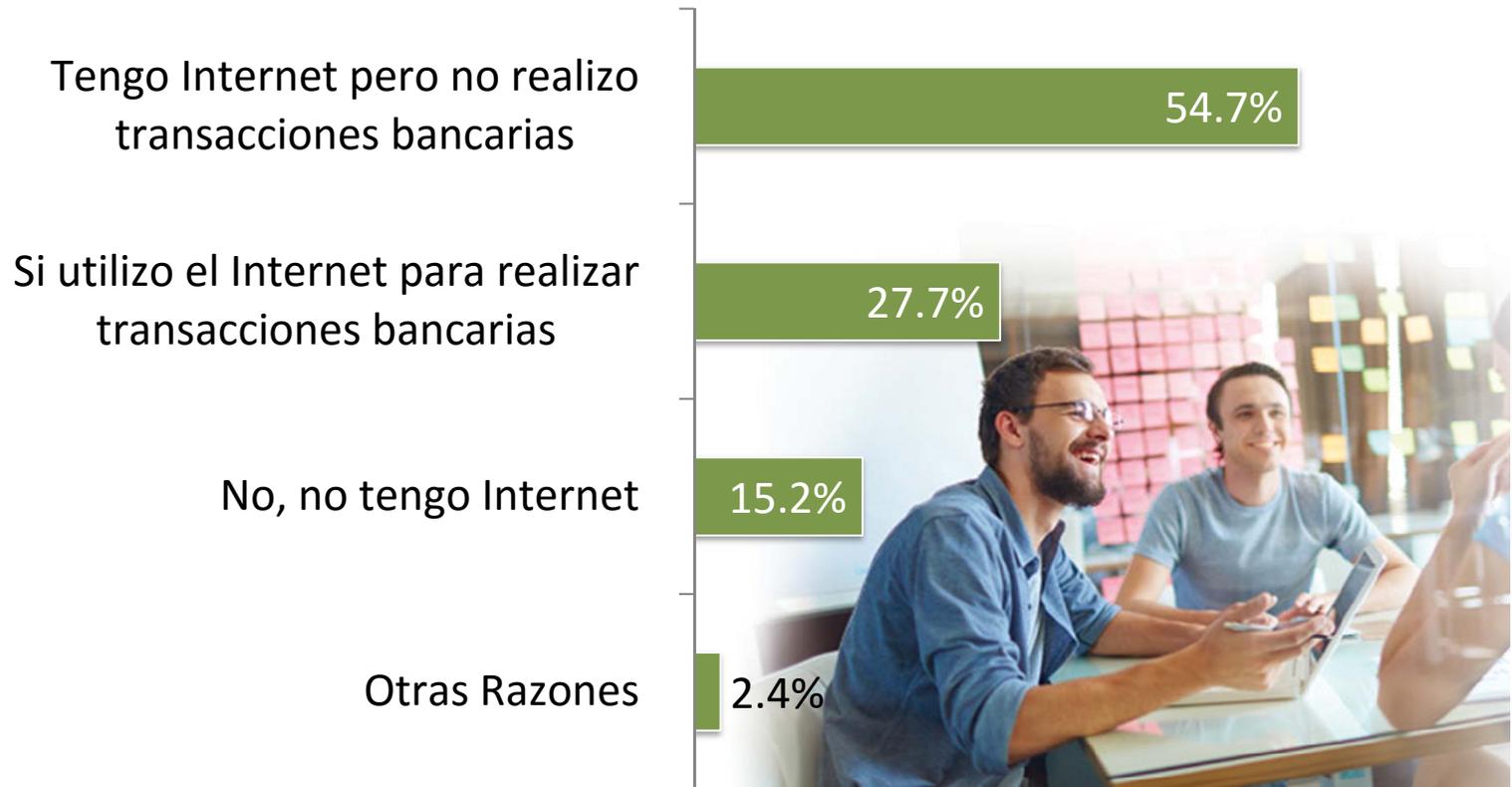
¿Cuál fue la razón principal porque usted escogió a la Cooperativa para sus necesidades de servicios financieros? Solo anote una respuesta.



Fortalezas del Sistema

Acceso a información financiera

¿Utiliza Internet para conectarse a la página web de su Cooperativa principal para revisar su cuenta y/o realizar transacciones financieras?



Encuesta – Índice de Satisfacción del Consumidor

Fortalezas del Sistema

Acceso a información financiera

¿Tiene usted un celular?

Si

95.4%

No

4.6%



Fortalezas del Sistema

Acceso a información financiera

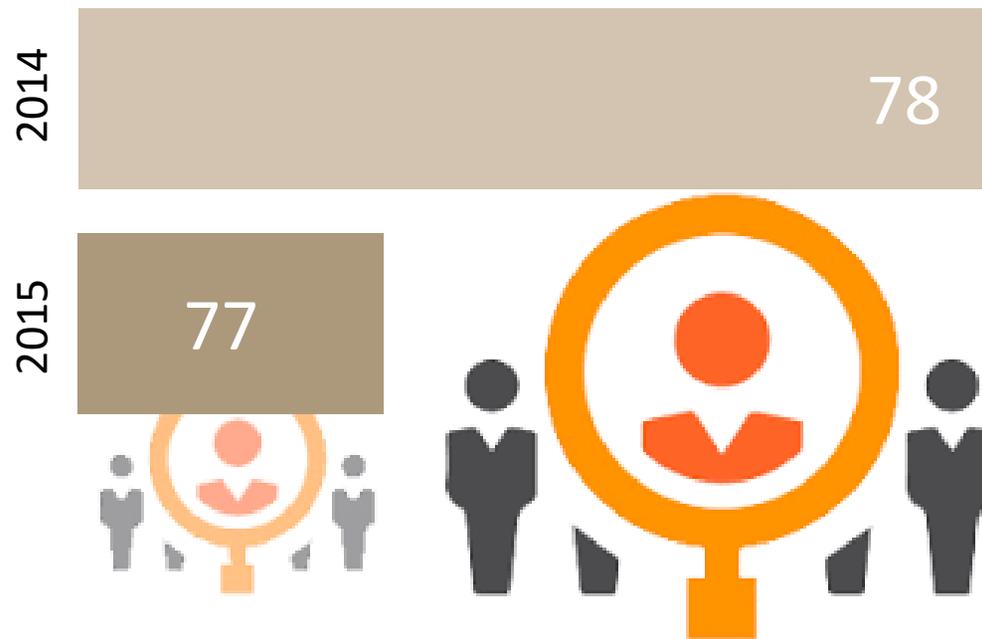
¿Utilizaría su celular para realizar transacciones financieras como pagos, transferencias de dinero a familiares entre otros?



Fortalezas del Sistema

Trato personal

¿Qué tan bien de lo que esperaba de su Cooperativa principal logró satisfacer sus requisitos?



Fortalezas del Sistema

Confianza

¿Con qué frecuencia esperaba que sus expectativas se cumplirían?



Fortalezas del Sistema

Calidad

¿Teniendo en cuenta todas las cosas, qué tan alto fue la calidad?



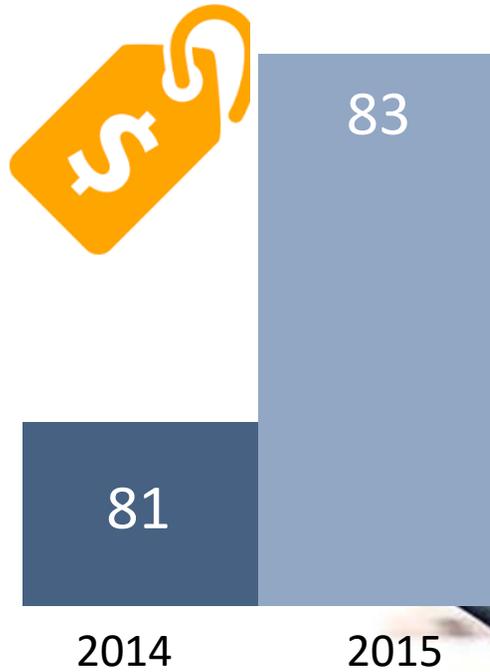
Encuesta – Índice de Satisfacción del Consumidor

Fortalezas del Sistema

Percepción

Precio – Calidad

Precio dado a Calidad



Calidad dado el Precio



Encuesta – Índice de Satisfacción del Consumidor

Fortalezas del Sistema

Percepción

Tome en cuenta todas sus experiencias hasta el presente con la Cooperativa ¿qué tan satisfecho está usted con la Cooperativa?

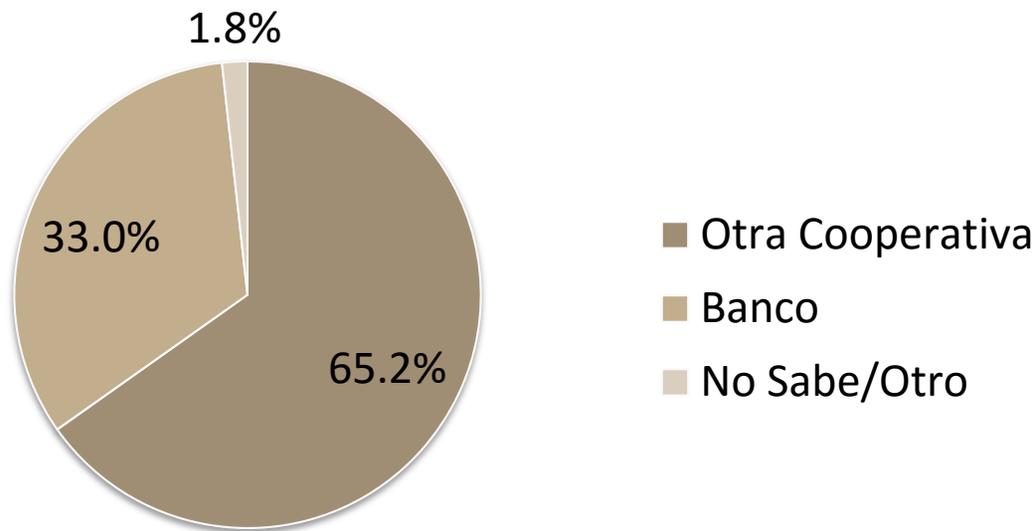


Encuesta – Índice de Satisfacción del Consumidor

Fortalezas del Sistema

Preferencia

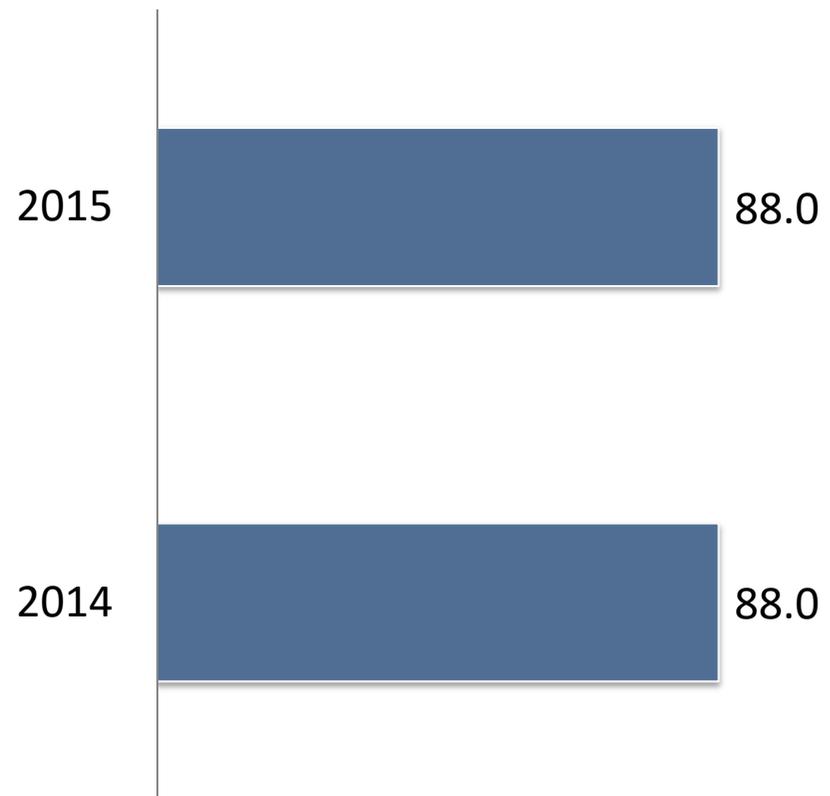
¿A qué tipo de institución cambiaría?



Fortalezas del Sistema

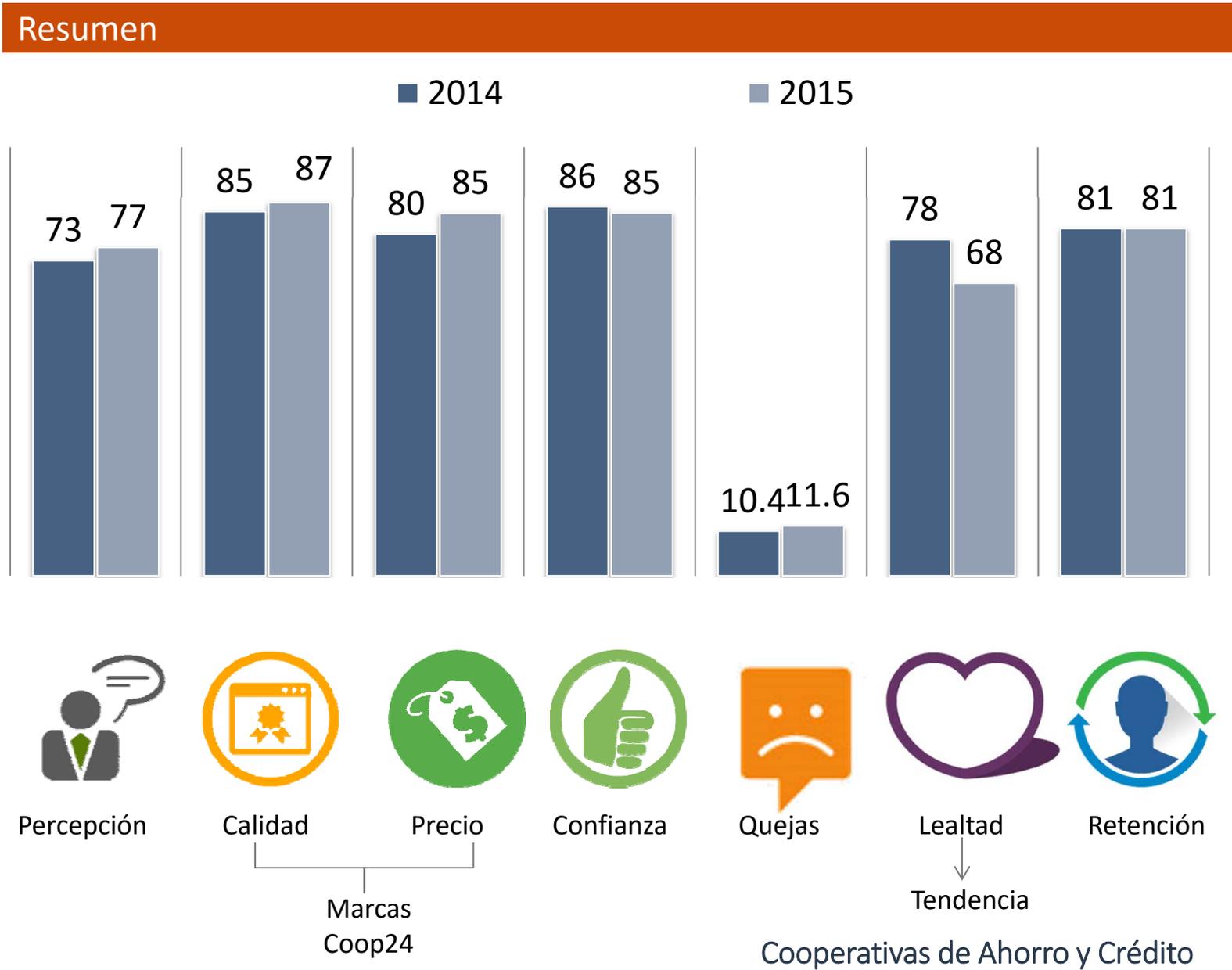
Preferencia

La próxima vez que usted elija una Cooperativa para sus necesidades financieras, ¿qué probabilidades hay de que sea la actual de nuevo?



Fortalezas del Sistema

Encuesta – Índice de Satisfacción del Consumidor



Fortalezas del Sistema

Hallazgos del Estudio

- ✓ Se mantiene alta la Satisfacción del Consumidor logrando mantener 85 puntos aún con toda la incertidumbre y noticias controversiales para el Sector Cooperativo.
- ✓ La industria continúa logrando aumentos positivos a pesar de la situación financiera presente en el país logrando una retención del 81% de sus socios.
- ✓ Observación- Dos de las variables manifestadas de Calidad aumentaron en puntuación, la primera el Precio dado la Calidad de 81 a 83 puntos y la segunda la Calidad dado el Precio de 79 a 86 puntos presenta una oportunidad en la categoría de préstamos de autos al igual de préstamos comerciales para negocios en la categoría de PYMES.
- ✓ Evaluar la publicidad
- ✓ Áreas a mejorar
- ✓ Movimiento / Segmentado

Fortalezas del Sistema

Encuesta – Índice de Satisfacción del Consumidor



Gracias