



Mood Research  
Customer Satisfaction 2019



## Objetivo General

Diagnostico acerca de la satisfacción de servicios brindados por la COOPEXSANJO a partir de la opinión y evaluación de sus asociados.

Específicamente, se indagó en los siguientes aspectos:

1. Atributos de servicio más valorados
2. Evaluación el nivel de satisfacción con las distintas áreas de servicio y calidad de atención
3. Detección de áreas de mejora y factores que generan fidelización



## Ficha Metodológica

Tipo de Investigación: Cuantitativa. Encuestas autoadministradas sobre base de datos proporcionada por COOPEXSANJO

Universo: Asociados COOPEXSANJO

Target: Mujeres y Hombres, de todos los NSE, mayores de 18 años.

Muestra final: 230 casos

Instrumento: Cuestionario online con preguntas cerradas y dos o tres abiertas, de 20 minutos máximo de duración

Área: Asunción y Gran Asunción

# CAPÍTULO 01

## Evaluación de Servicios

General

Evaluación aspectos específicos de atención,  
respuesta y sucursales

Evaluación comparativa con competencia

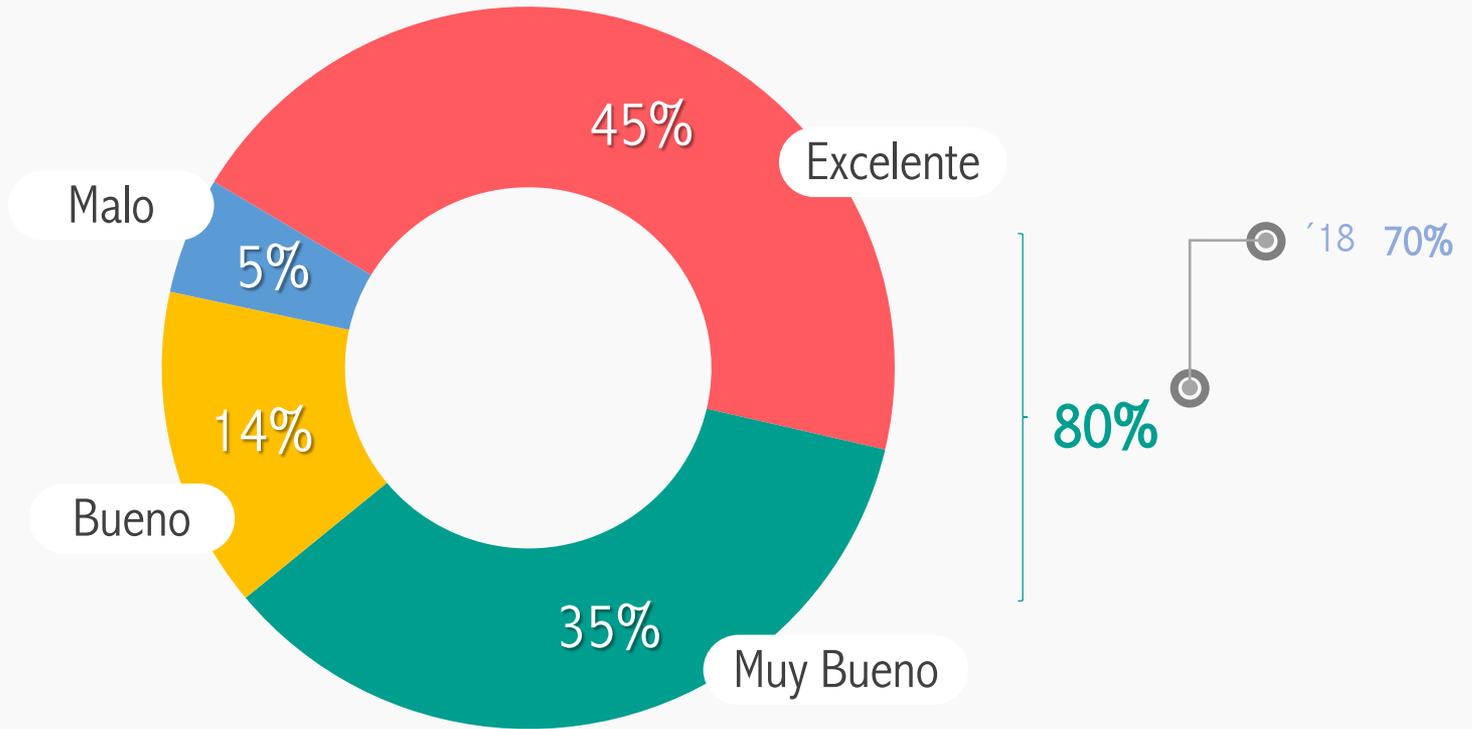




# Evaluación general

En términos de calidad, como califica el *SERVICIO* que ha recibido en la Cooperativa?

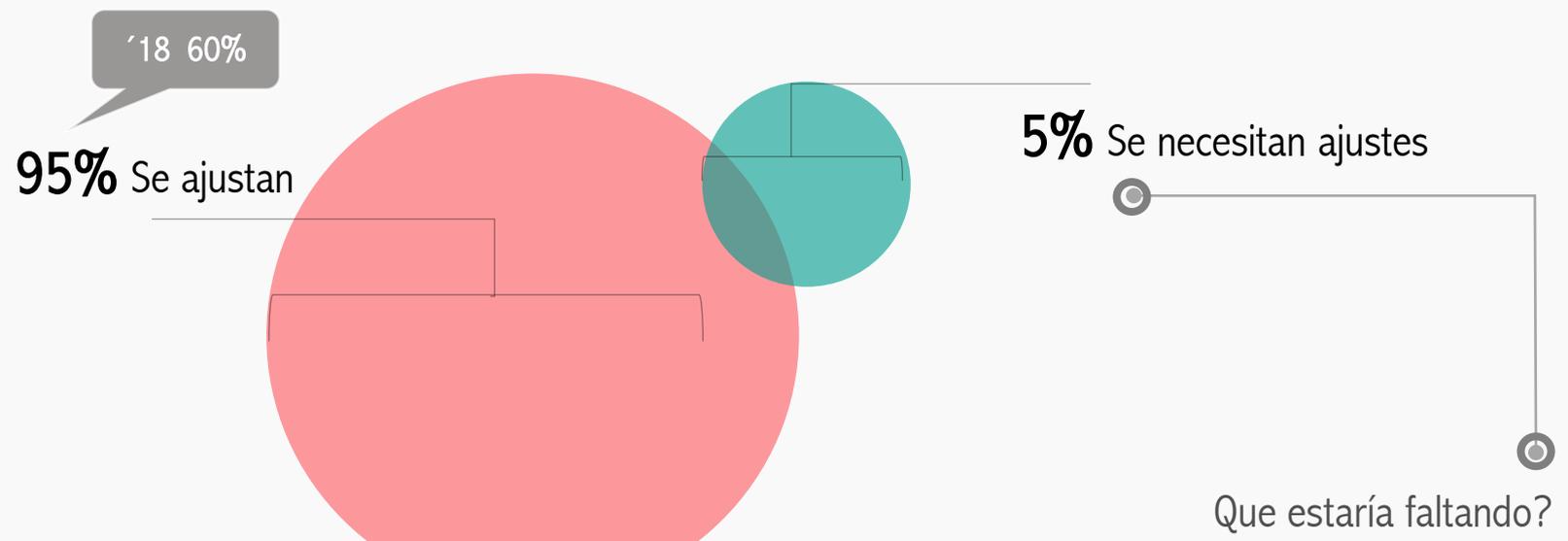
Customer Satisfaction 2019





# Servicios vs necesidades

*Los productos y servicios que le ofrece la Cooperativa se ajustan a sus necesidades?*



- Mejores tasas (crédito y plazos fijos)
- Menos burocracia para obtener créditos
- Plataforma de consultas electrónicas
- Contar con una app para visualizar consultas

Customer Satisfaction 2019



# Evaluación de RRHH. Información y tiempo de respuesta

Customer Satisfaction 2019

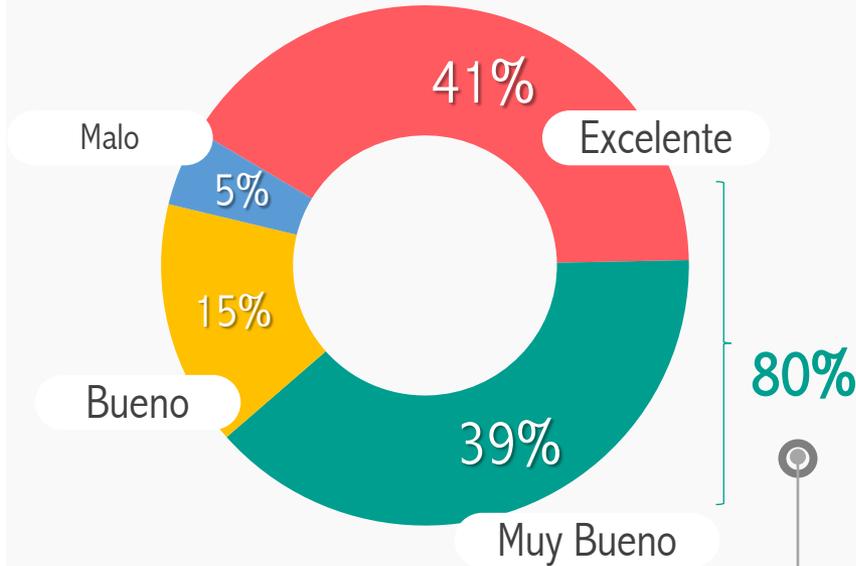
	Información		Tiempo Respuesta
	¿La información ofrecida en el momento de una asesoría o trámite es clara, fácil de comprender y adecuada?		¿El tiempo de respuesta a sus solicitudes de crédito u otros trámites o transacciones es adecuado?
Muy adecuada	42%	} 89%	34%
Adecuada	47%		45%
Regular	10%	'18 82%	14%
Deficiente	1%		5%
Muy deficiente	-		2%
			'18 76%



# Evaluación de RRHH y Servicio. Caja y respuesta a necesidades

## Caja

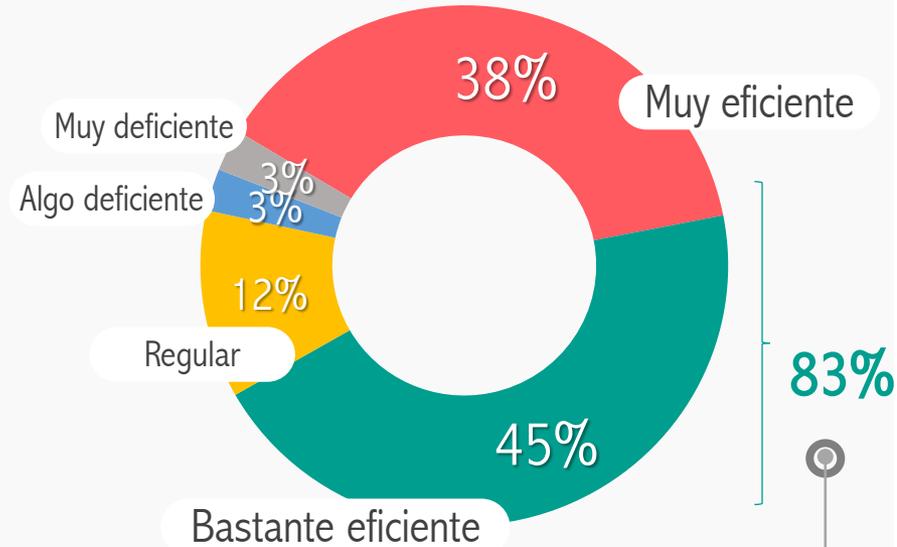
Respecto a la agilidad de los funcionarios en las transacciones que ud. realiza en las cajas. Es...



'18 75%

## Respuesta

¿Qué tan eficiente ha sido la respuesta a sus necesidades?



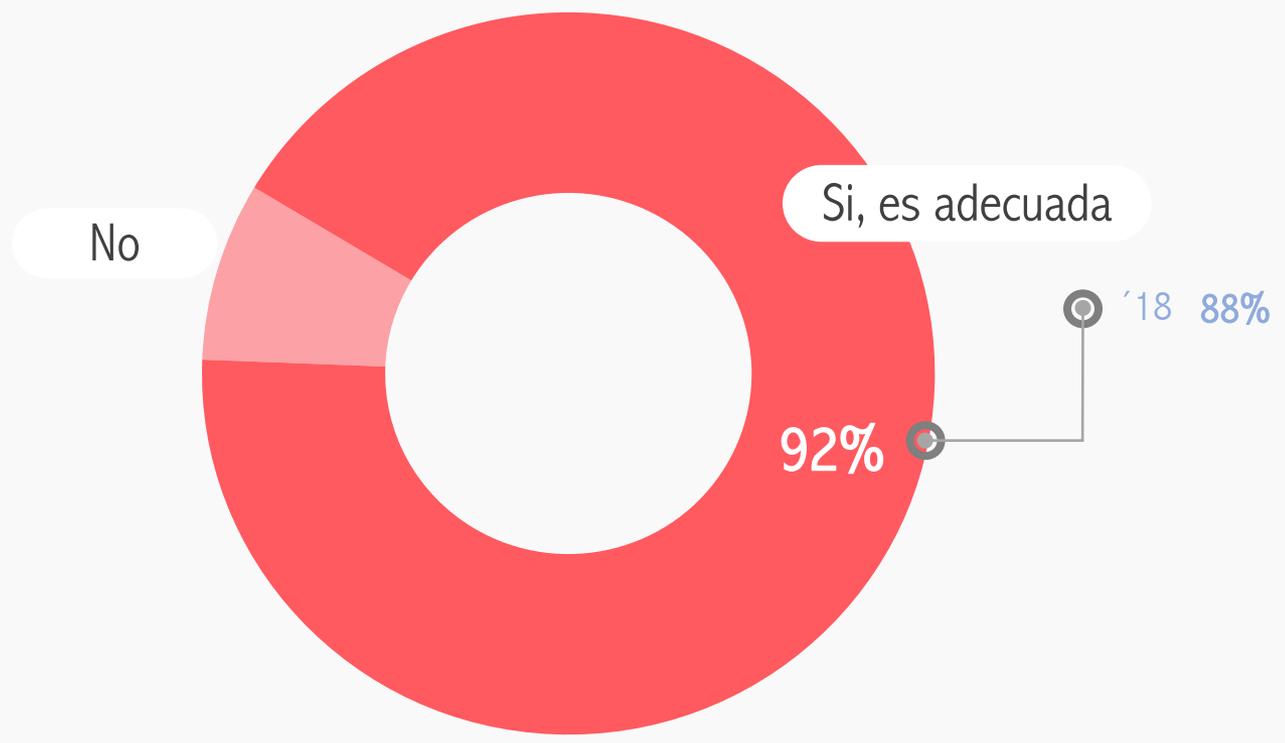
'18 78%

Customer Satisfaction 2019



# Ubicación de oficinas

¿Considera que la comodidad, organización y logística de nuestras oficinas es adecuada para Usted?



Customer Satisfaction 2019



# Evaluación de otros aspectos

Nos gustaría saber su evaluación con algunos aspectos más, con una simple escala. Como evalúa...

Customer Satisfaction 2019

	Excelente	Muy buena	Adecuada	Regular	Mala	No Sabe	Promedio
Ubicación y acceso a nuestra oficina	44%	31%	20%	5%	1%	-	2,5
Horarios de atención de nuestra oficina	32%	36%	22%	9%	1%	-	2,8
Tasas y tarifas de la Cooperativa respecto a las del mercado	21%	25%	34%	14%	3%	3%	3,4
Beneficios para los asociados	26%	30%	27%	10%	4%	3%	3,2

'18 35%

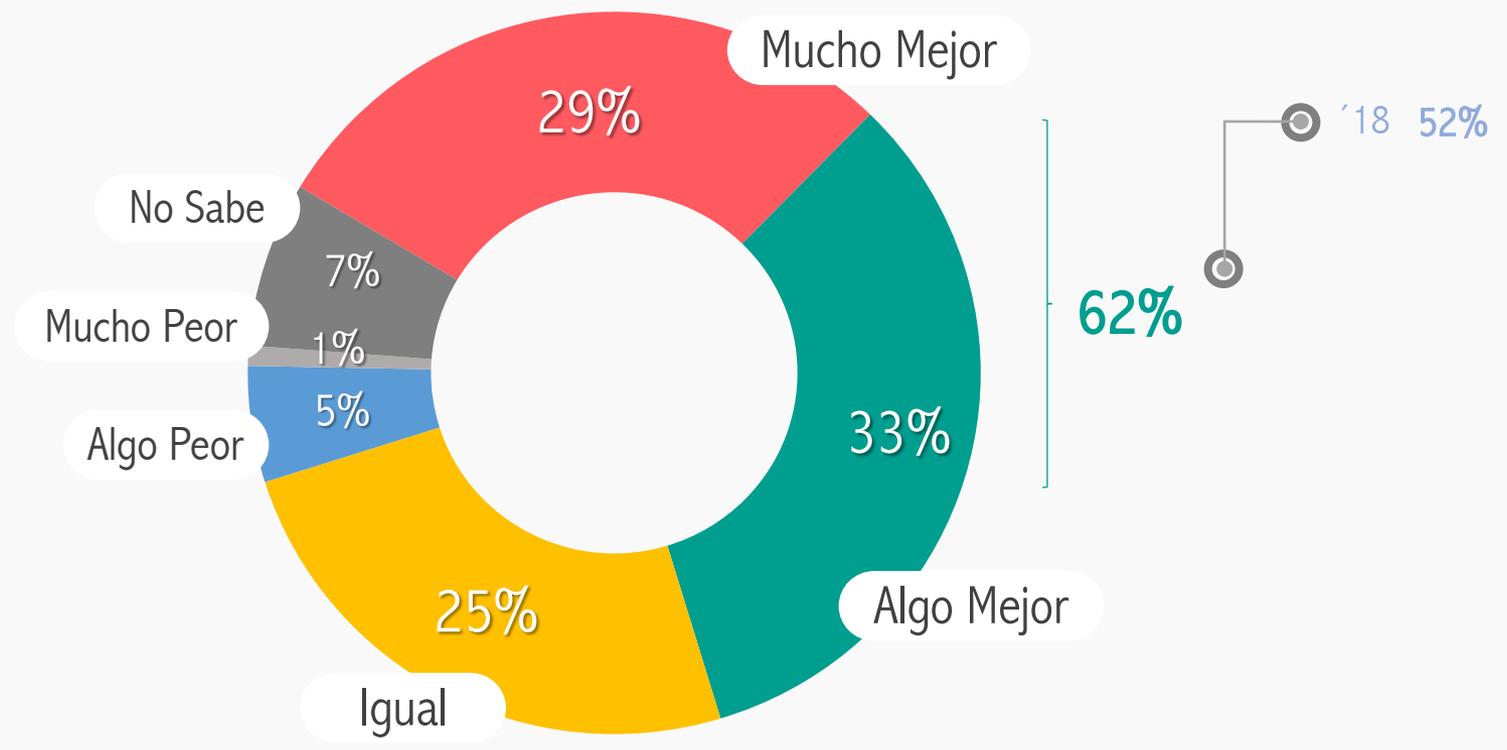
'18 32%

'18 20%



# Comparación con otras alternativas

*En comparación con otras alternativas de cooperativas, Usted piensa que la nuestra es...*



Customer Satisfaction 2019



# Principales aspectos a mejorar CoopexSanjo

*De acuerdo a su criterio, que le faltaría a COOPEX para ser mejor?*

<b>Nada</b>	<b>18%</b>
<b>Desarrollar una banca Web/App</b>	<b>18%</b>
Tasas más bajas	10%
Más sucursales	8%
Agilizar aprobaciones/trámites	7%
Más beneficios/alianzas comerciales	6%
Mejorar la atención	5%
Más comunicación con los asociados	4%
Más socios	2%
Mejorar ubicación sucursales	2%
Mejorar días y horarios de atención	2%
Mayor y mejor seguimiento asociados	2%
Otros	20%

## Evaluación por Áreas y Atributos

La Empresa  
Calidad de Atención  
Recursos Humanos

# CAPÍTULO 02





# Indicadores de desempeño Empresa

Respecto a la empresa, ¿que tan de acuerdo está con las siguientes frases?

Customer Satisfaction 2019

	Muy de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	En Total Desacuerdo	No Sabe	Promedio
Es una cooperativa innovadora	27%	37%	21%	9%	2%	4%	3,1
Es una cooperativa muy conocida	20%	44%	24%	9%	1%	1%	3,1
Es una cooperativa que se diferencia positivamente de las demás	37%	30%	21%	4%	3%	5%	2,9
Es una cooperativa moderna	33%	39%	17%	8%	2%	2%	2,8
Es una cooperativa de gran solidez y confianza	50%	28%	16%	3%	-	2%	2,3
Una cooperativa en permanente crecimiento	56%	31%	10%	1%	-	-	2,0

'18 26%

'18 19%

'18 17%

'18 26%

'18 33%

'18 27%



# Indicadores de Calidad de Servicio al Cliente

Ahora, en relación a la calidad de servicio de atención al cliente, ¿cuál es su nivel de satisfacción en cada una de estos aspectos que la conforman?

Customer Satisfaction 2019

	Muy Satisfecho	Algo Satisfecho	Ni Satisfecho ni Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No Sabe	Promedio
La resolución de problemas administrativos	51%	27%	10%	7%	1%	4%	2,5
El tiempo de espera para las consultas telefónicas una vez comunicado	48%	31%	13%	3%	1%	4%	2,5
La capacitación del personal para la atención de consultas administrativas	54%	27%	11%	4%	1%	3%	2,3
La capacitación del personal para la atención de consultas técnicas/sobre cada producto	54%	27%	11%	4%	1%	4%	2,3
Atención de consultas telefónicas	58%	27%	7%	4%	1%	4%	2,2
Facilidad para comunicarse con el servicio de atención al cliente	57%	28%	9%	2%	2%	3%	2,2
Claridad de dónde dirigirme/ llamar para resolver o consultar un tema	57%	24%	11%	4%	2%	3%	2,2
Atención de consultas personales en sucursal	64%	21%	7%	3%	1%	5%	2,1

'18 30%

'18 33%

'18 37%

'18 34%

'18 32%

'18 32%

'18 32%

'18 40%



# Indicadores de Calidad de Recursos Humanos

En relación a los siguientes aspectos que tienen que ver con la calidad de nuestros funcionarios ¿cuál es su nivel de satisfacción con...?

Customer Satisfaction 2019

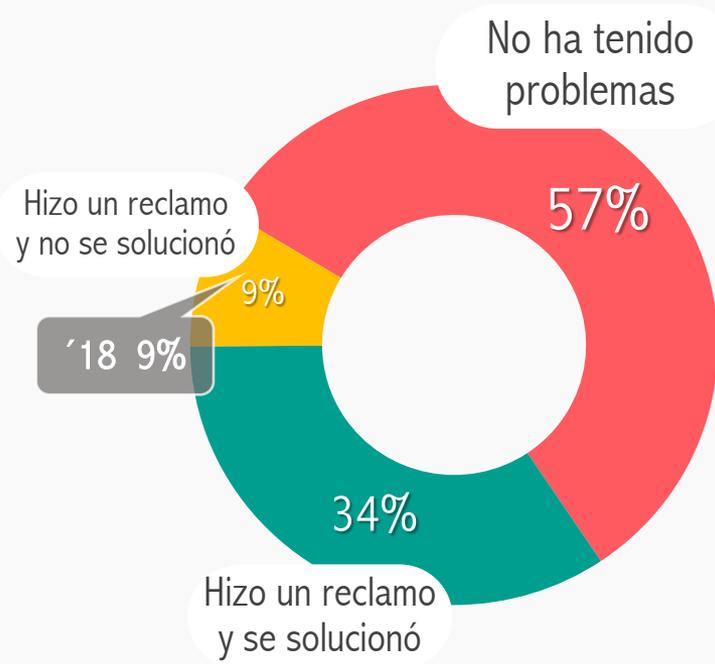
	Muy Satisfecho	Algo Satisfecho	Ni Satisfecho ni Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No Sabe	Promedio
Nivel de escucha y atención a mis planteos	58%	25%	9%	3%	2%	3%	2,2
Orientación en satisfacer mi necesidad	55%	30%	7%	5%	2%	2%	2,2
Eficiencia	59%	27%	9%	4%	2%	-	2,1
Claridad y facilidad para expresarse	60%	27%	9%	2%	1%	1%	2,0
Paciencia para escucharme	67%	23%	6%	2%	1%	1%	1,9
Profesionalismo	70%	20%	6%	3%	1%	-	1,8
Amabilidad	79%	17%	2%	1%	0%	-	1,5
Cortesía	79%	16%	3%	1%	1%	-	1,5



# Resolución de problemas y quejas

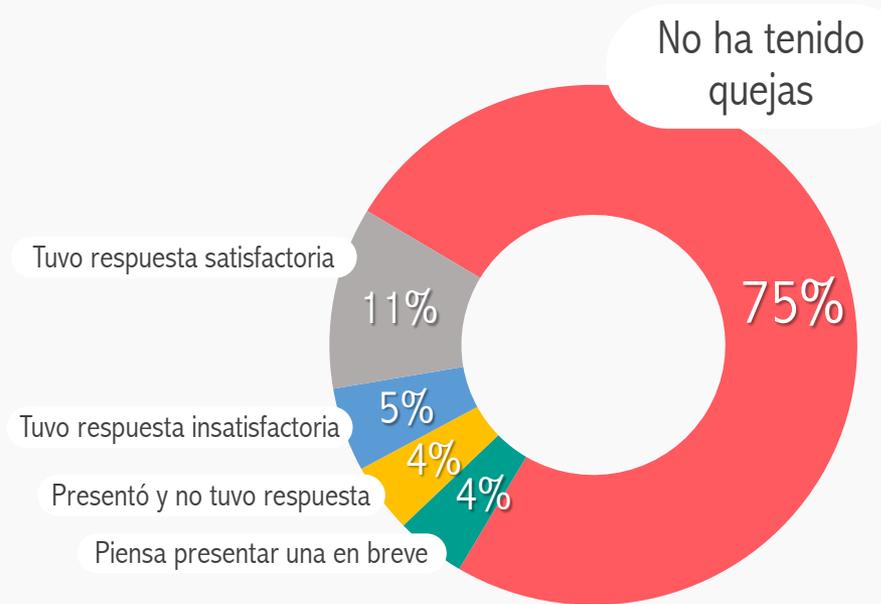
## Problemas

Respecto a la resolución de problemas...



## Quejas

Respecto a la existencia de alguna queja...





CAPÍTULO  
**03**

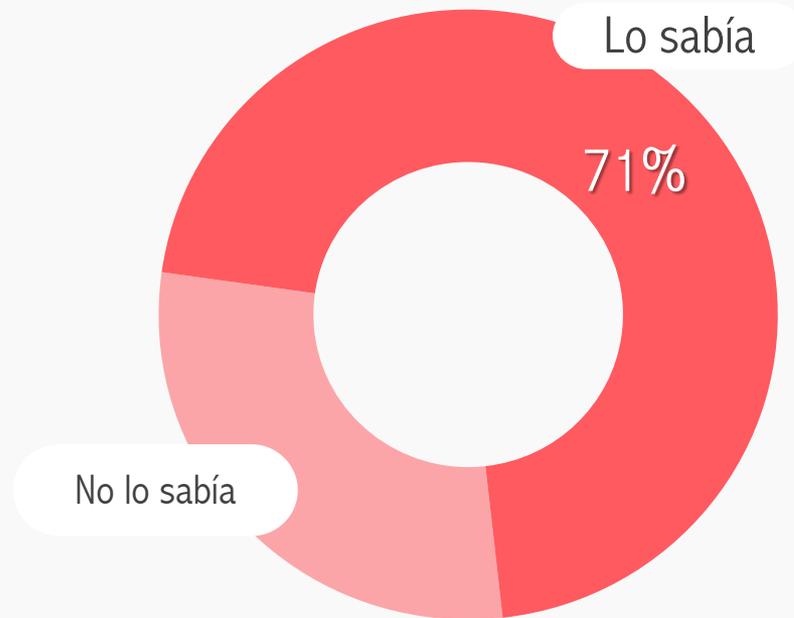
**Vínculo**

Conocimiento y uso Convenios y Servicios  
Utilización de servicios y productos a mediano plazo  
Recomendación



## Conocimiento de asociación por vínculo de parentesco

*¿Sabía ud. que se pueden asociar a la cooperativa personas que tengan algún vinculo de parentesco no sólo con ex Alumnos de los colegios San José de Asunción, Apostólico San José y San José de CDE, sino también de los colegios San Miguel de Garicois y del Santa Teresa de Jesús?*

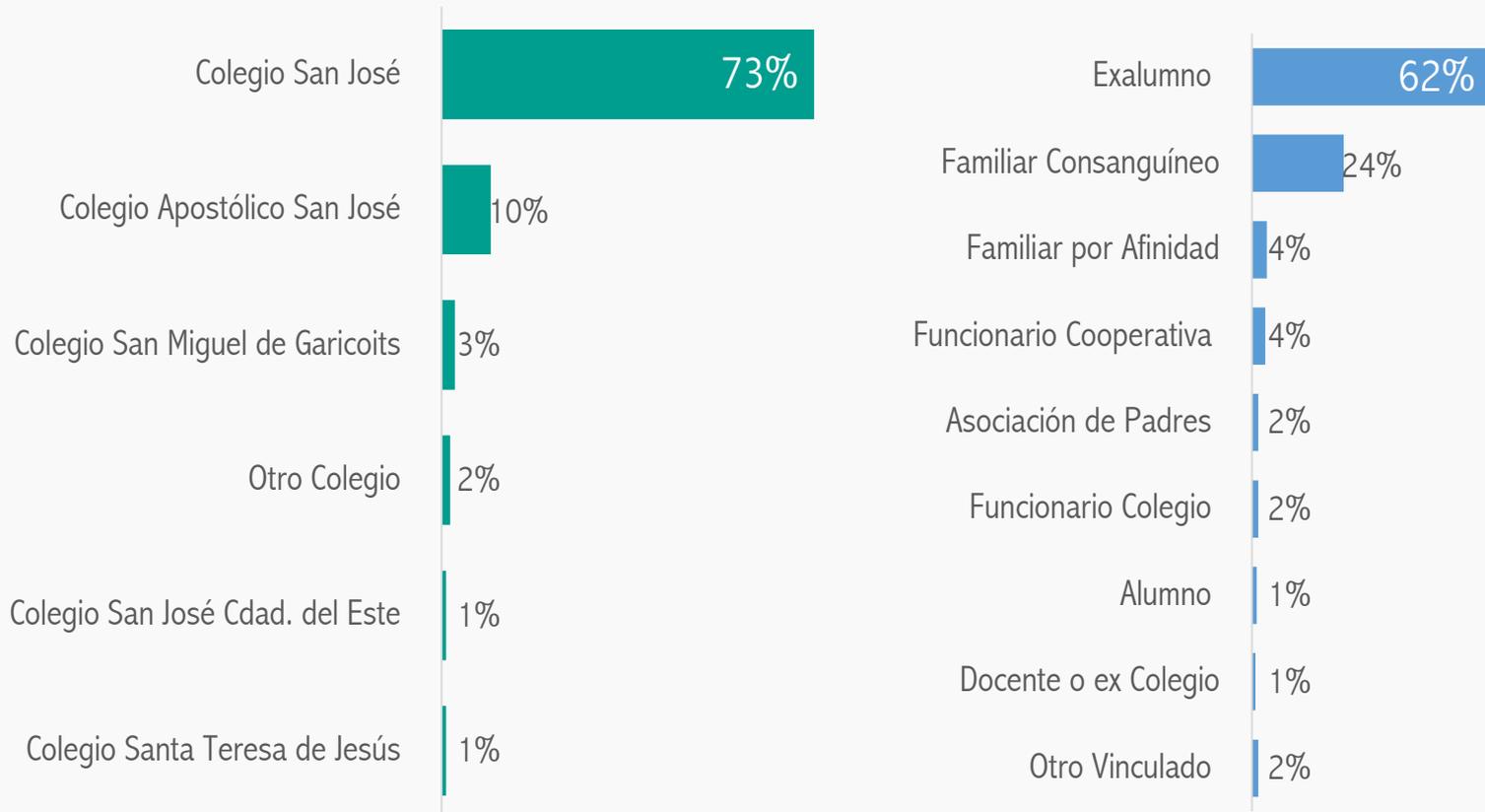




# Categoría de adhesión asociados

¿Puede indicarnos bajo que categoría Usted se adhirió a la Coopexsanjo? Tenés que registrar dos cosas: Colegio y Categoría

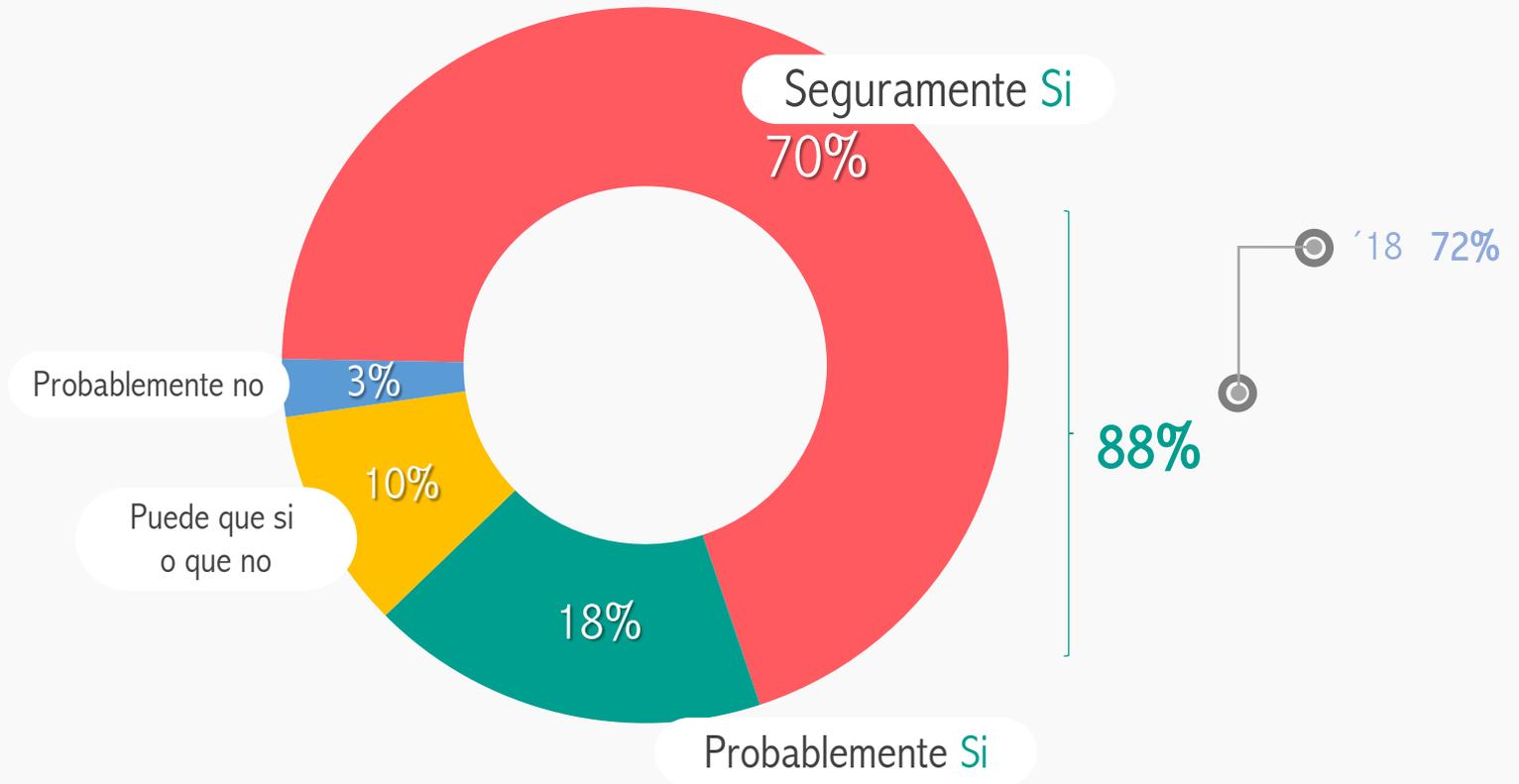
Customer Satisfaction 2019





# Propensión a usar servicios y productos en mediano plazo

¿Utilizará los servicios y productos de la cooperativa en los próximos dos años?



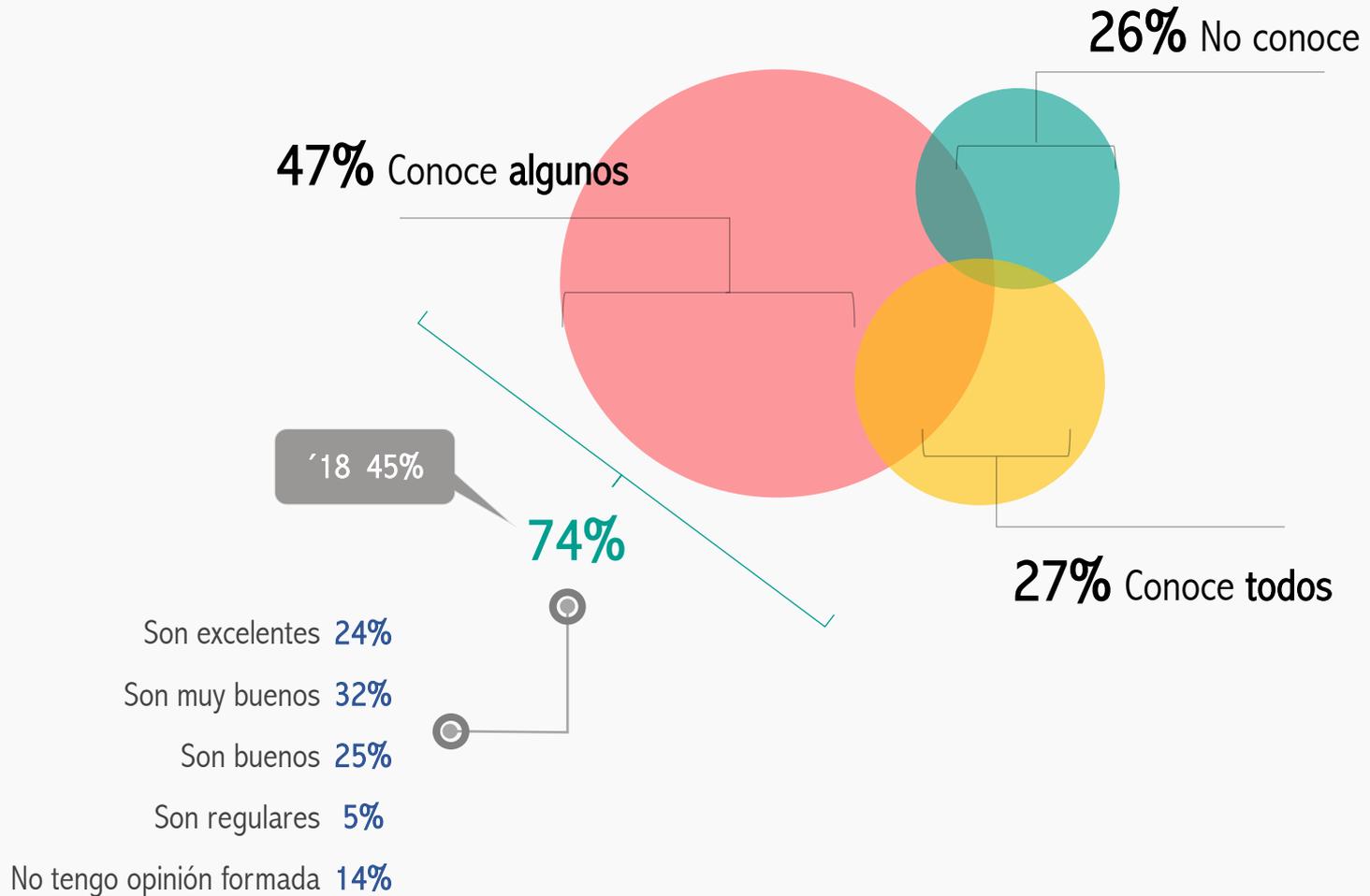
Customer Satisfaction 2019



# Conocimiento Convenios y Beneficios

¿Conoce acerca de los convenios y beneficios con los que cuenta como socio de la cooperativa?

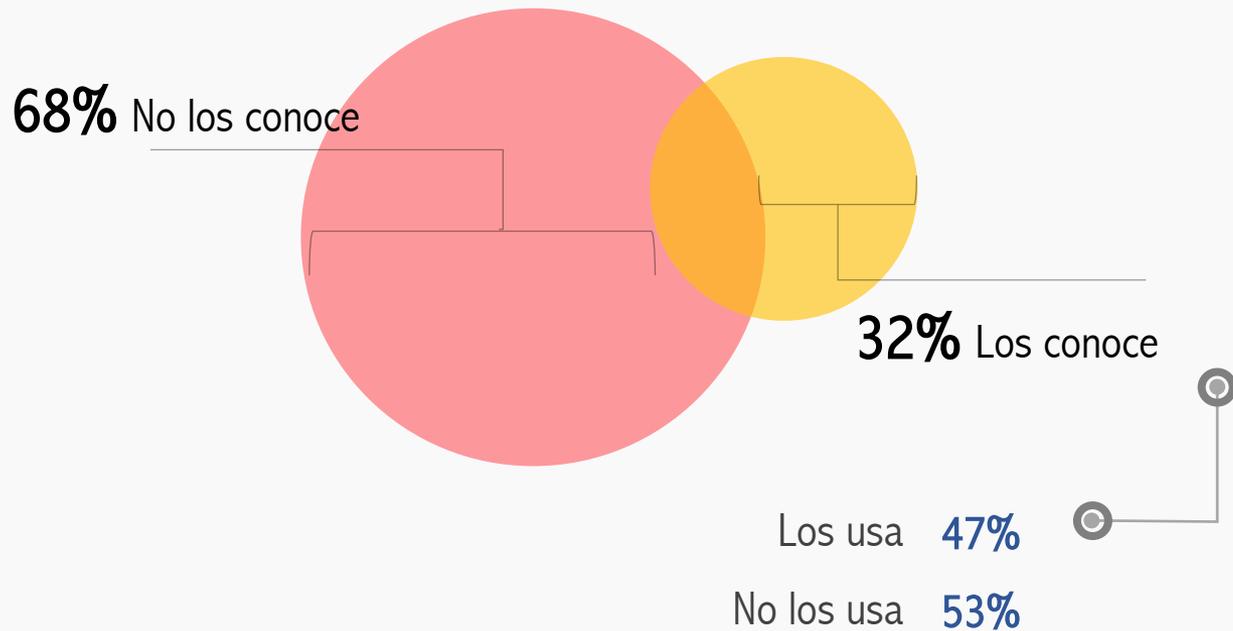
Customer Satisfaction 2019





# Conocimiento servicios “Comité de Solidaridad”

¿Conoce los servicios ofrecidos por COOPEX en el marco del alcance del Comité de Solidaridad?

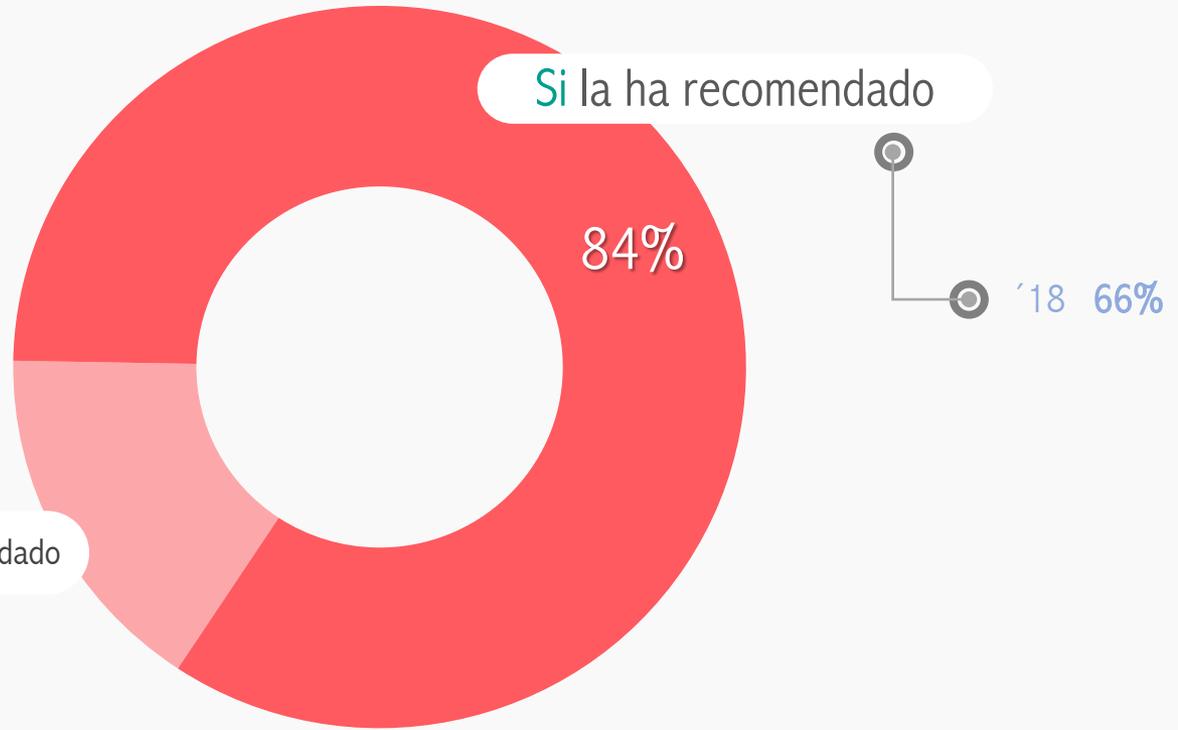


**15%** del total de los asociados encuestados conoce y usa estos servicios



# Recomendación CoopexSanjo

¿Ha recomendado usted la cooperativa otras personas?

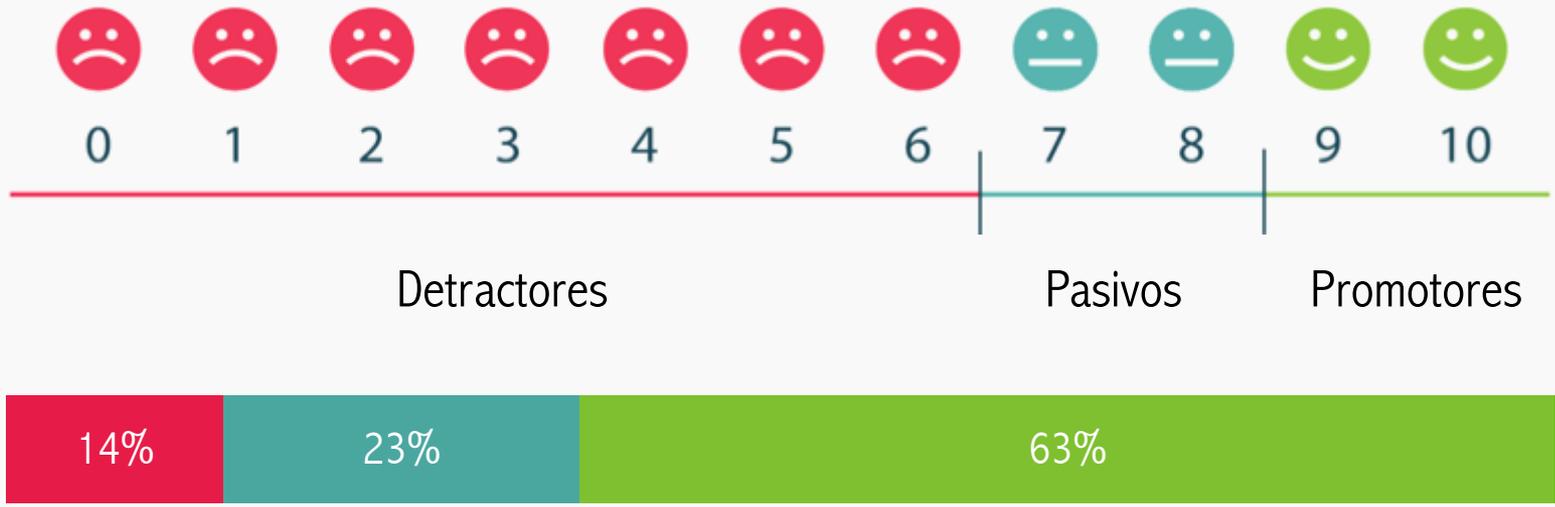


Customer Satisfaction 2019



# Net Promoter Score

En una escala de 1 a 10, ¿Qué tan dispuesto estaría a recomendar la Cooperativa con un amigo o familiar?



Índice NPS\* = 49,1%

Customer Satisfaction 2019

\* Índice NPS: % Promotores - % Detractors

# CAPÍTULO 04

## Consumo de Medios

Redes Sociales  
Diarios (físico/online)  
Radios (Am/Fm)  
Tv (abierta/paga)

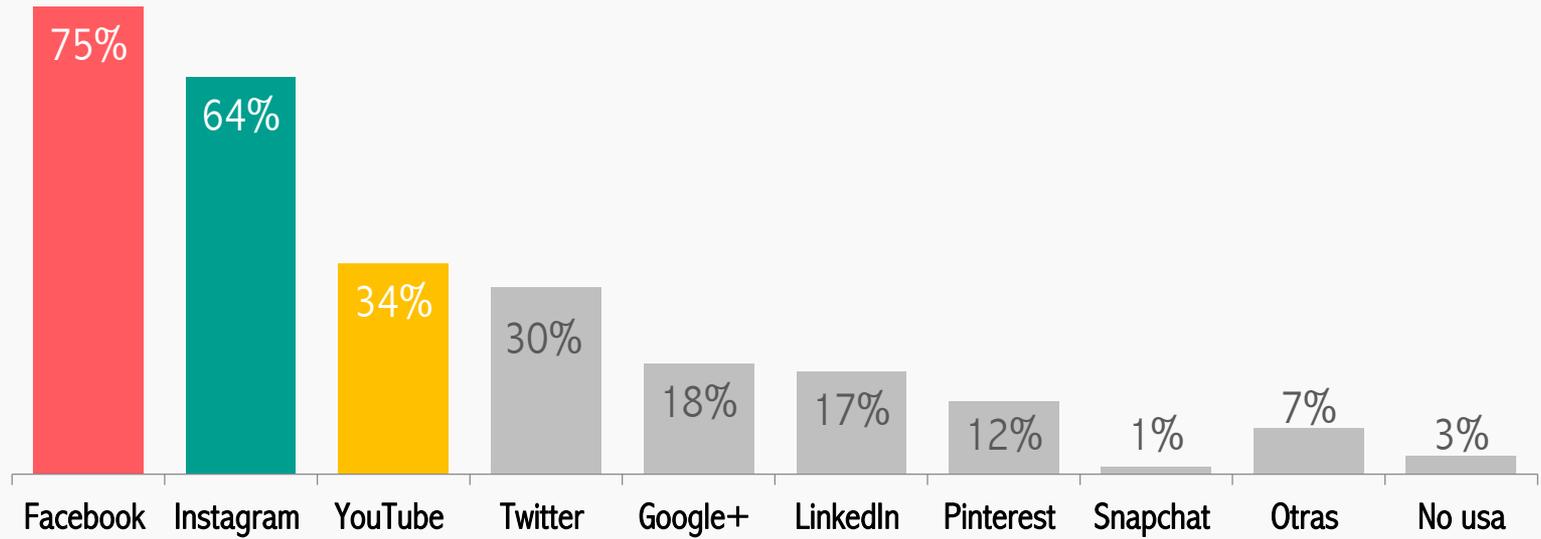




# Consumo de Redes Sociales

¿Cuál de estas redes sociales usa habitualmente?

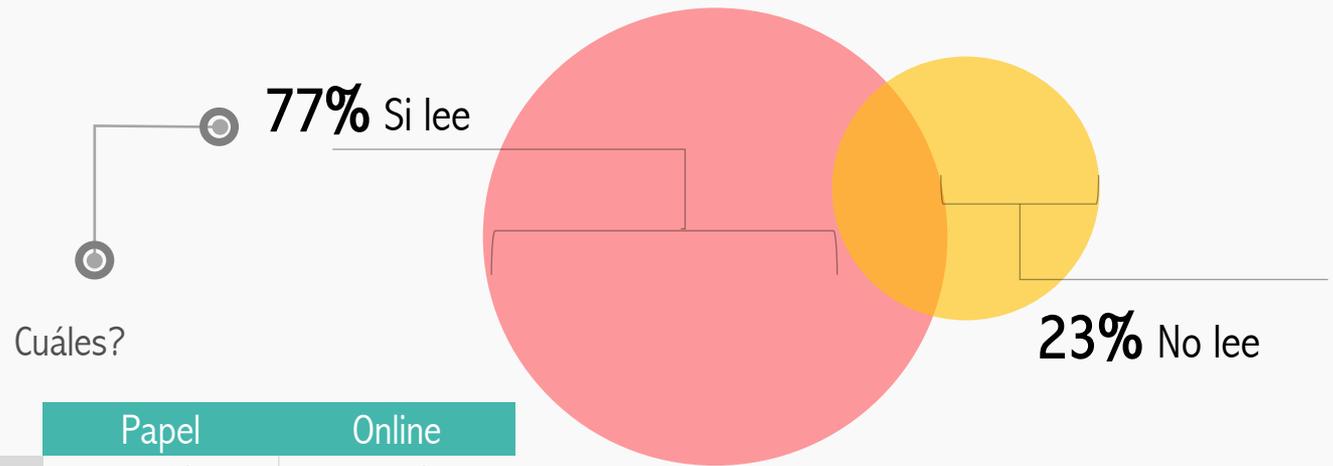
Customer Satisfaction 2019





# Consumo de Diarios

¿Lee diarios (en cualquier formato)?



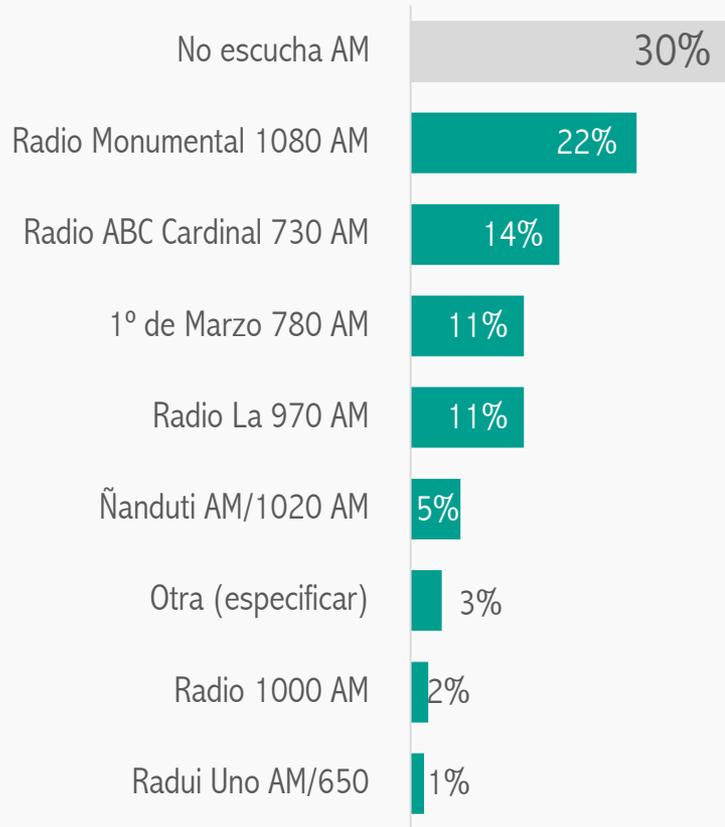
	Papel	Online
ABC Color	59%	91%
Ultima Hora	38%	64%
La Nación	17%	37%
5 Días	11%	35%
Crónica	2%	5%
Popular	2%	5%
Ninguno en papel/online	30%	2%
Otros (especificar)	1%	3%

 **22%** del total de los no lee diario en papel  
(base 100 sobre los 270 casos)

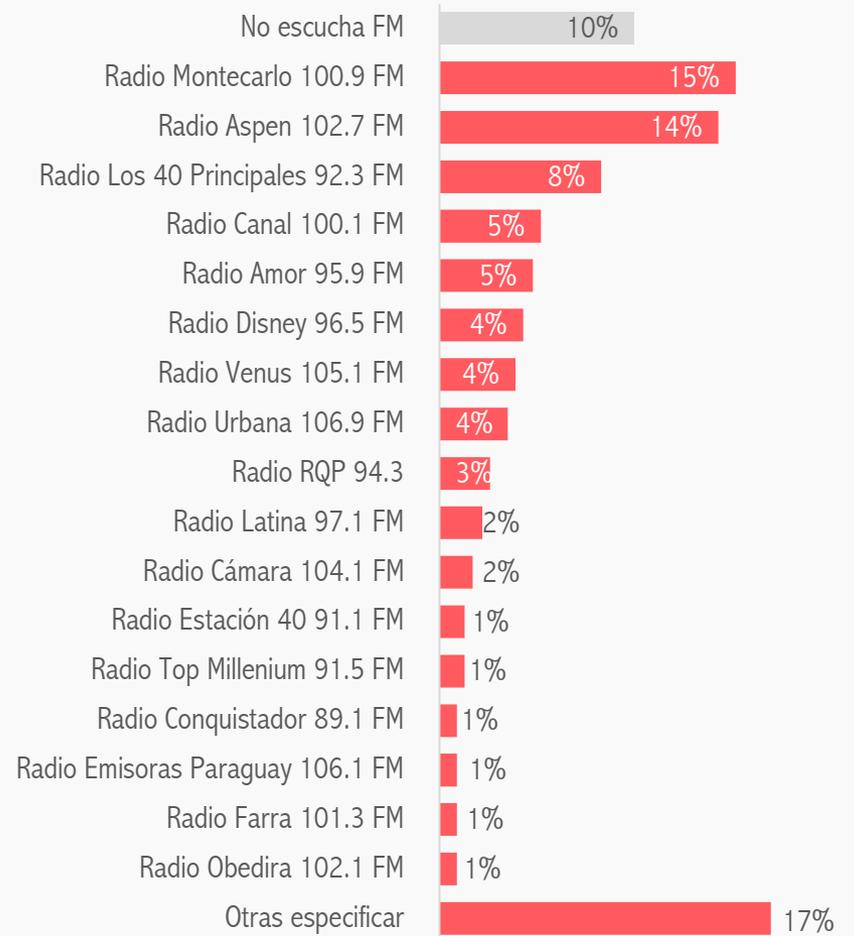


# Emisora de Radio Favorita

## AM

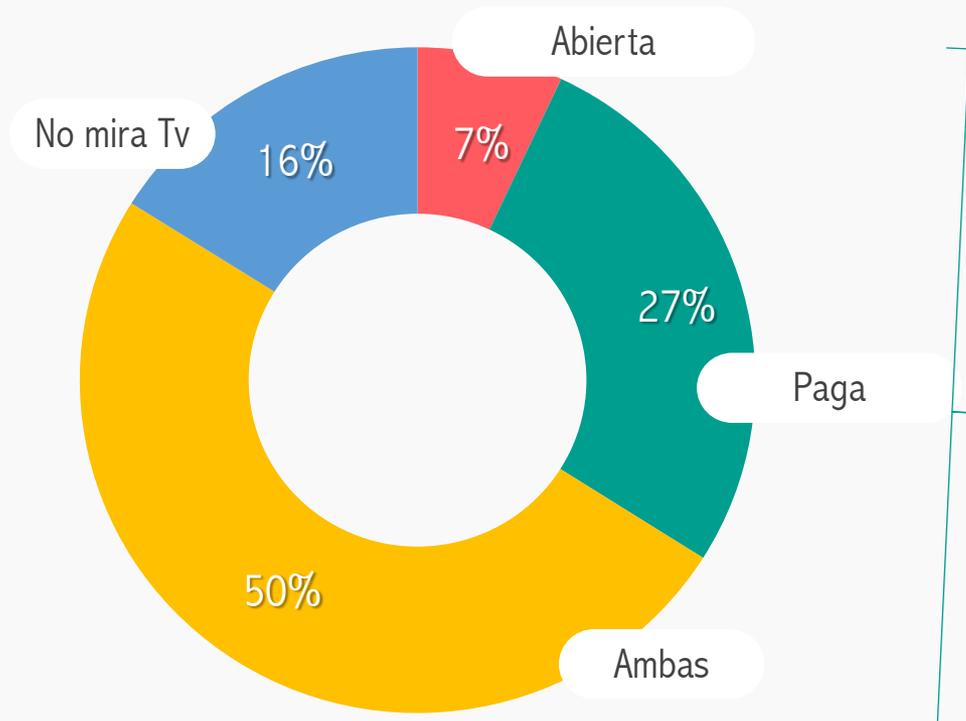


## FM





# Consumo de Tv



Noticieros	65%
Películas	55%
Deportivos	42%
Culturales	28%
Políticos	25%
Miniserias	25%
Educativos	18%
Humorísticos	15%
De Opinión	14%
Musicales	8%
Dibujos Animados	8%
Salud / Familia	8%
Novelas	5%
Juegos / Concursos	5%
Religiosas	4%
Cualquiera tipo	9%
Otros	2%

Customer Satisfaction 2019



## Diagnóstico Final y Conclusiones

# CAPÍTULO 02



## Diagnóstico y Conclusiones

- Respecto a la medición previa -2018- se verifica una gran mejora en el desempeño en todas las áreas de servicio, tanto generales como específicas.
- El diagnóstico a partir de ello es absolutamente positivo y se traduce como resultante tanto en las recomendaciones que los miembros dicen haber realizado como en las van a realizar (Net Promoter Score)
- Pero a pesar de esta gran performance se identifican algunas demandas, asociadas a dos espacios de servicio: **innovación y cantidad de sucursales** (también las hay en relación a las tasas de cada producto, pero se sobreentiende que esta demanda es inherente a la categoría)
- El requerimiento que se ubica detrás de la falta de innovación se especifica, también, desde dos reclamos: el primero, es la necesidad de digitalizar todos los servicios, consultas, trámites y operaciones, tanto desde el desarrollo de una Banca Web como desde el desarrollo de una App; la segunda tiene que ver con profundizar los beneficios a partir de aplicar una mayor creatividad en su ideación.
- Pero es en el primer aspecto en dónde la demanda a mayor cantidad de sucursales podría verse aliviada si se desarrollara una buena plataforma digitalizada que prescindiera de tener que concurrir a una sucursal y, por lo tanto, ambas cuestiones se pueden relacionar a partir de una potencial solución.



## Diagnóstico y Conclusiones

- Pero es en el primer aspecto en dónde la demanda a mayor cantidad de sucursales podría verse aliviada si se desarrollara una buena plataforma digitalizada que prescindiera de tener que concurrir a una sucursal y, por lo tanto, ambas cuestiones se pueden relacionar y sobre todo resolver a partir de una misma potencial solución.
- Finalmente se detecta un desempeño algo deficiente, quizás un costo de oportunidad a la vez, en cuestiones comunicacionales de la Cooperativa.
- Los asociados no conocen en su totalidad, y en algunos casos conocen pero bastante poco, los distintos convenios y beneficios, destacándose más negativamente los referidos al Comité de Solidaridad.
- Quizás aquí también pueda leerse la demanda general de innovación que le hacen a CoopexSanjo; actualmente los miembros están alcanzados por varios medios y son justamente los digitales (RRSS y Darios online) los de mayor penetración. A partir de un buen diseño comunicacional con una consultora de marketing digital podría encontrarse rápidamente una respuesta concreta a esta demanda que a la vez tiene la potencia de profundizar aún más el vínculo funcional y simbólico entre CoopexSanjo y sus asociados.

