



Mood Research
Customer Satisfaction 2020

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.

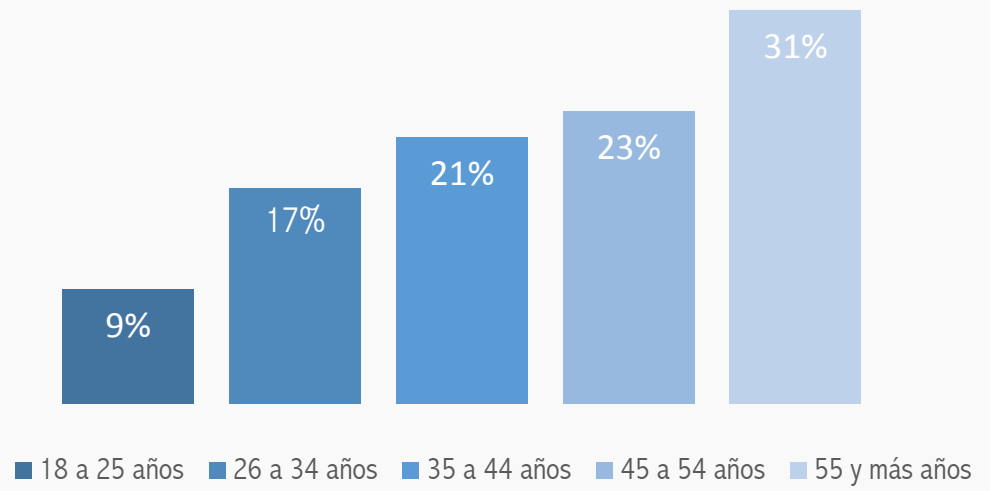
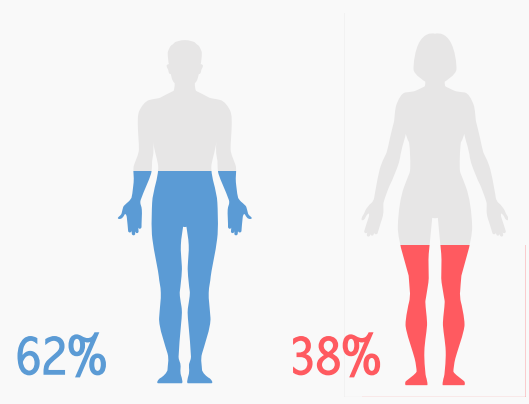
Muestra final: 363 casos (259 completas)

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

Área: Asunción y Gran Asunción

Composición de la Muestra. Demográficos

Customer Satisfaction 2020



CAPÍTULO 01

Evaluación de Servicios

General

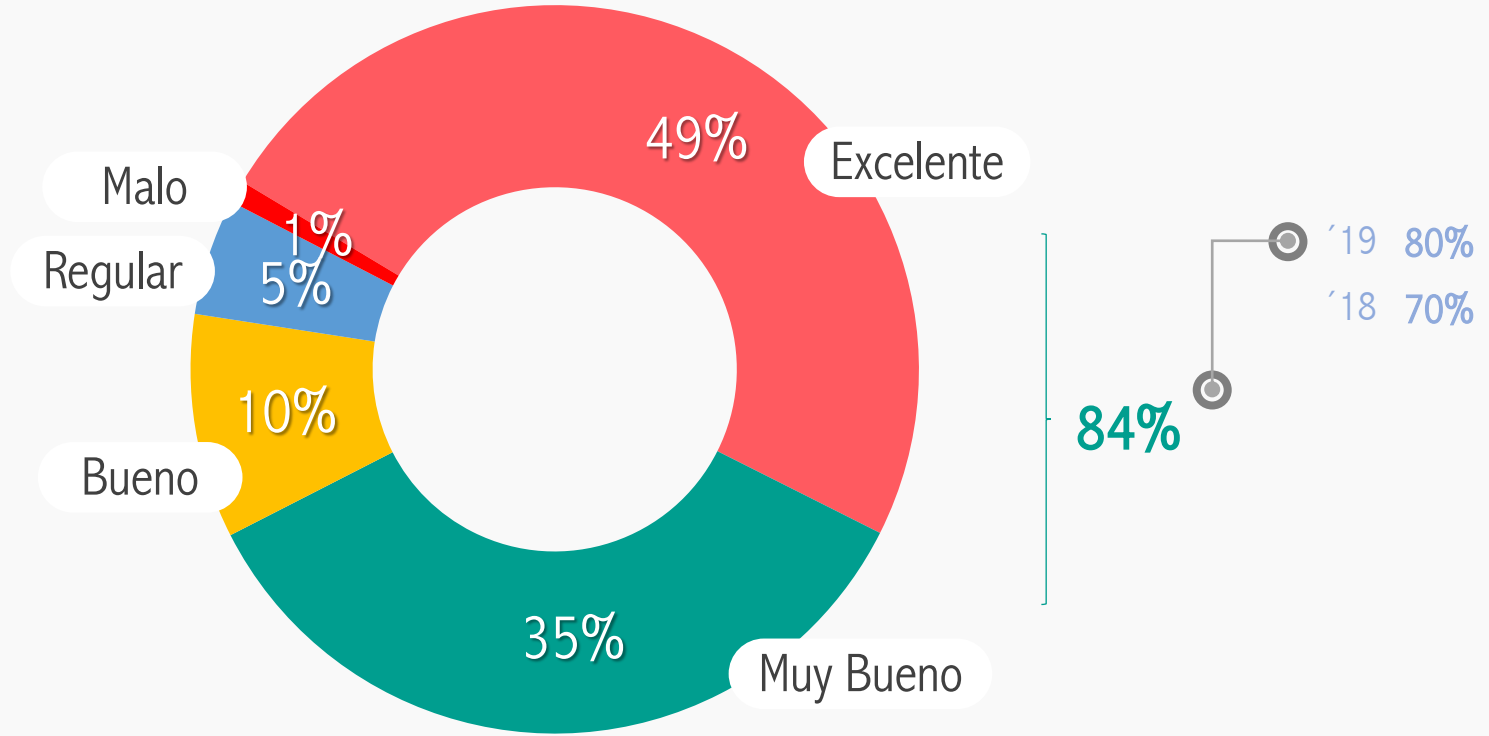
Evaluación aspectos específicos de atención,
respuesta y sucursales

Evaluación comparativa con competencia



Evaluación general

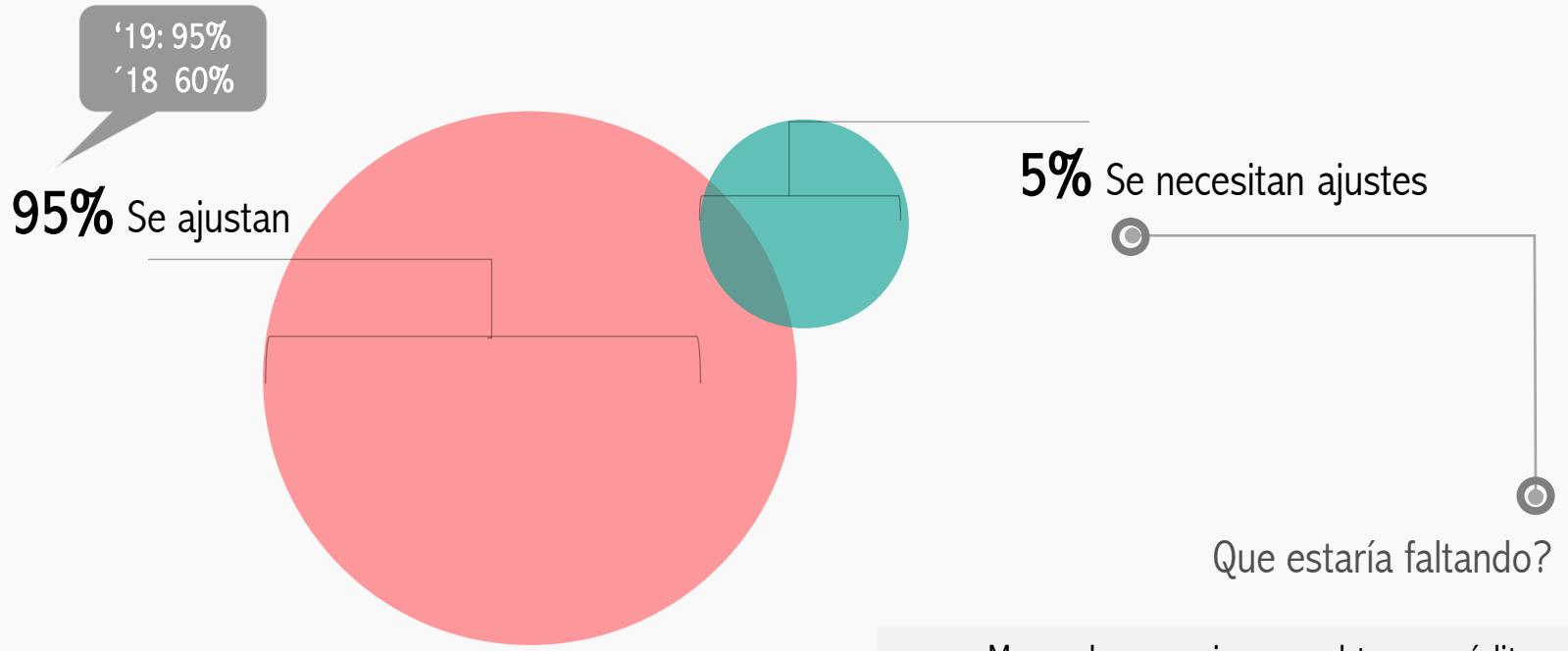
En términos de calidad, como califica el *SERVICIO* que ha recibido en la Cooperativa?



Customer Satisfaction 2020

Servicios vs necesidades

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



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

Customer Satisfaction 2020

Evaluación de RRHH. Información y tiempo de respuesta

Customer Satisfaction 2020

	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	45%	} 90%	41%
Adecuada	45%		44%
Regular	9%	'19 89%	10%
Deficiente	2%		3%
Muy deficiente	-		2%
			'19 79%

Evaluación de RRHH y Servicio. Caja y respuesta a necesidades

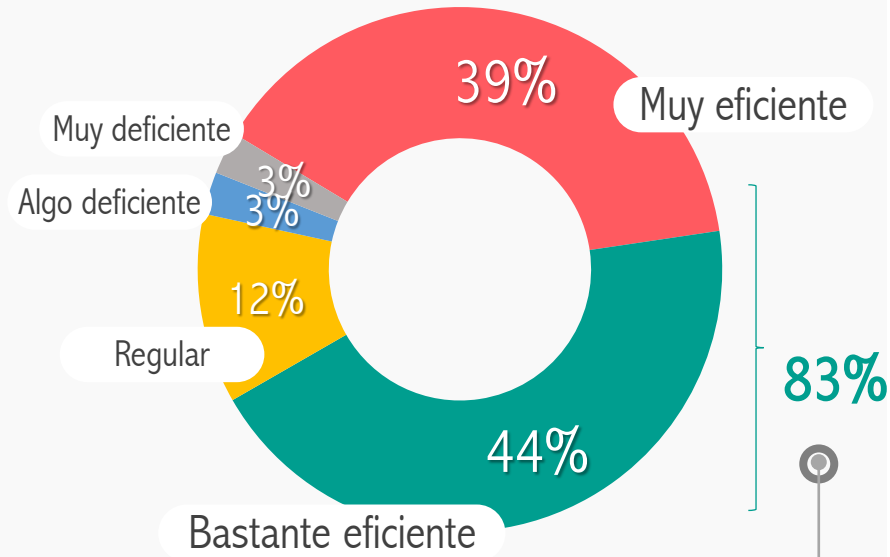
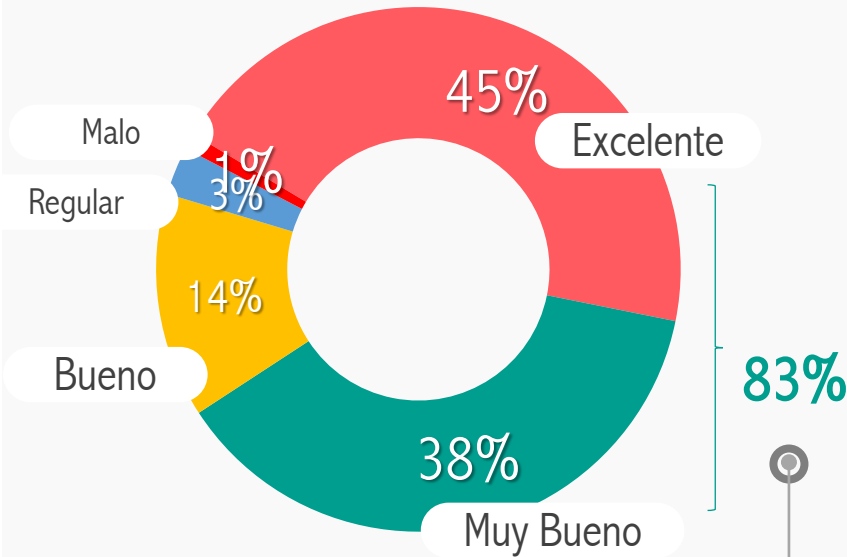
Caja

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

Respuesta

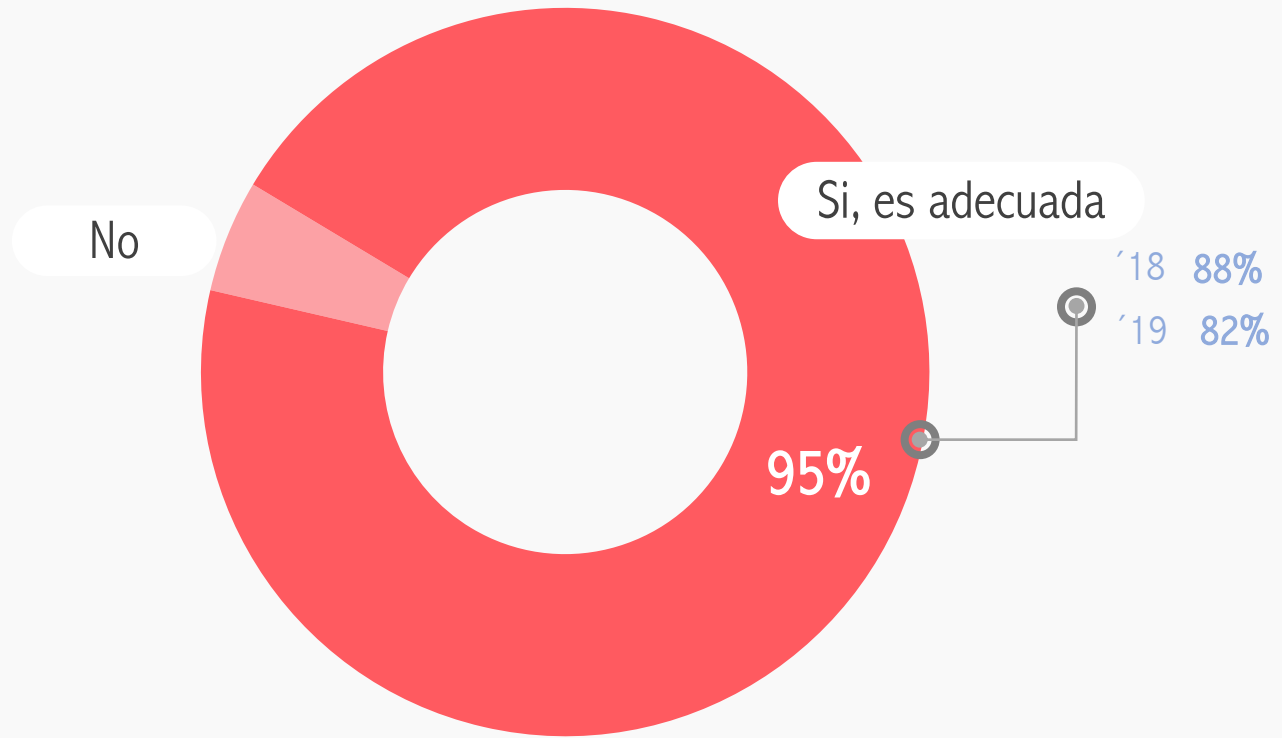
¿Qué tan eficiente ha sido la respuesta a sus necesidades?

Customer Satisfaction 2020



Ubicación de oficinas

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



Customer Satisfaction 2020

Evaluación de otros aspectos

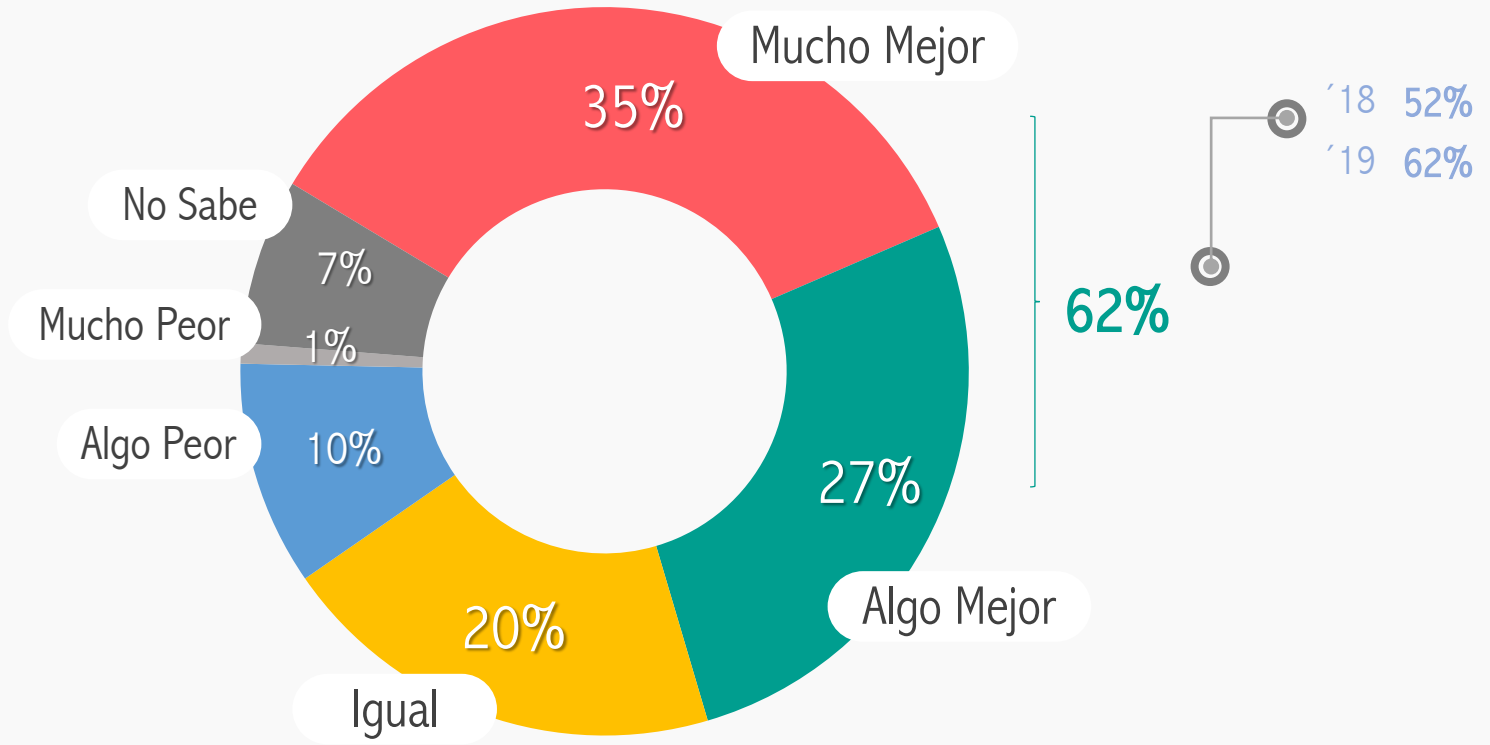
Nos gustaría saber su evaluación con algunos aspectos más, con una simple escala. Como evalúa...

Customer Satisfaction 2020

	Excelente	Muy buena	Adecuada	Regular	Mala	No Sabe	Promedio
Ubicación y acceso a nuestra oficina	42%	38% ^{'19 31%}	15%	4%	1%	-	4,2
Horarios de atención de nuestra oficina	34%	41% ^{'19 36%}	21%	4%	-	-	4,1
Tasas y tarifas de la Cooperativa respecto a las del mercado	22%	32% ^{'19 25%}	30%	12%	3%	2%	3,6
Beneficios para los asociados	22%	39% ^{'19 30%}	25%	10%	4%	1%	3,7

Comparación con otras alternativas

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



Customer Satisfaction 2020



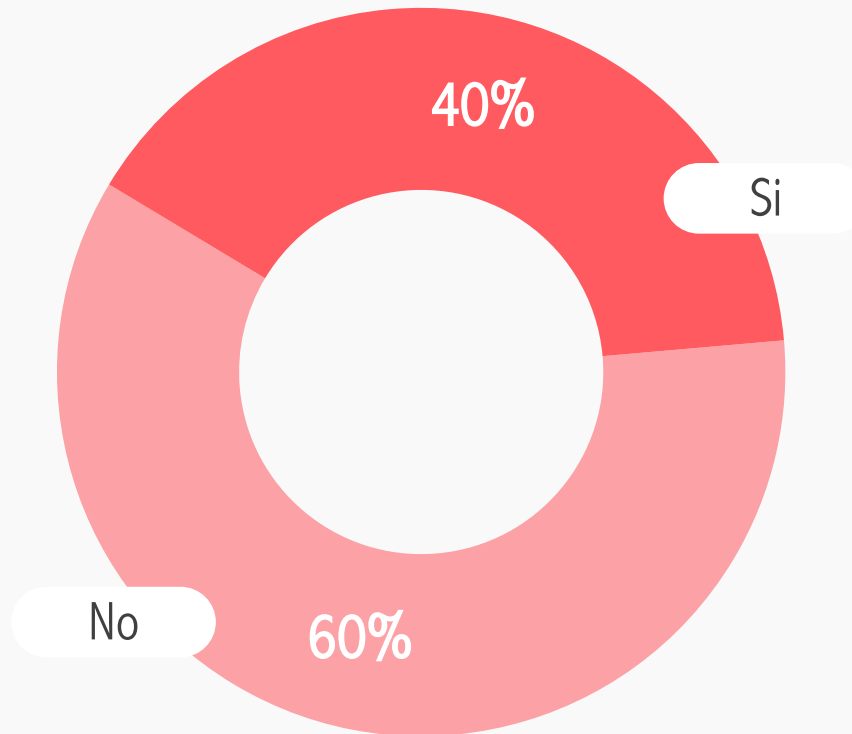
Principales aspectos a mejorar CoopexSanjo

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

Tasas más bajas	64%	'19 10%
Más beneficios/alianzas comerciales	36%	'19 6%
Más sucursales	22%	'19 8%
Agilizar aprobaciones/trámites	21%	'19 7%
Más comunicación con los asociados	13%	'19 4%
Mayor y mejor seguimiento asociados	8%	
Más socios	6%	
Mejorar días y horarios de atención	6%	
Mejorar la atención	5%	
Mejorar ubicación sucursales	5%	
Otros	9%	

Conocimiento App CoopexSanjo

*De acuerdo a su criterio, que le faltaría a COOPEX SANJO para ser mejor?
Está en conocimiento del próximo lanzamiento de la APP denominada E-COOPEX , desarrollada por la Coopexsanjo? La misma permitirá realizar pagos de servicios y transacciones con los bancos de manera online desde su móvil o la misma página web de la cooperativa. . .*



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 2020

	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	31%	42%	21%	3%	2%	2%	3,9
Es una cooperativa muy conocida	27%	44%	19%	7%	2%	2%	3,8
Es una cooperativa que se diferencia positivamente de las demás	38%	32%	20%	4%	2%	4%	3,9
Es una cooperativa moderna	37%	38%	17%	4%	2%	2%	4,0
Es una cooperativa de gran solidez y confianza	57%	26%	14%	1%	-	2%	4,3
Una cooperativa en permanente crecimiento	62%	30%	6%	-	1%	1%	4,5

'19 27%

'19 20%

'19 37%

'19 33%

'19 50%

'19 56%

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 2020

	Muy Satisfecho	Algo Satisfecho	Ni Satisfecho ni Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No Sabe	Promedio
La resolución de problemas administrativos	48%	51% 33%	8%	6%	1%	4%	4,1
El tiempo de espera para las consultas telefónicas una vez comunicado	47%	48% 32%	11%	4%	1%	5%	4,0
La capacitación del personal para la atención de consultas administrativas	53%	54% 31%	9%	5%	-	1%	4,3
La capacitación del personal para la atención de consultas técnicas/sobre cada producto	49%	54% 32%	12%	4%	-	3%	4,2
Atención de consultas telefónicas	55%	58% 28%	9%	5%	1%	1%	4,3
Facilidad para comunicarse con el servicio de atención al cliente	55%	57% 31%	8%	5%	1%	1%	4,3
Claridad de dónde dirigirme/ llamar para resolver o consultar un tema	53%	57% 31%	9%	4%	1%	2%	4,2
Atención de consultas personales en sucursal	59%	64% 25%	8%	4%	-	5%	4,2

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 2020

	Muy Satisfecho	Algo Satisfecho	Ni Satisfecho ni Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No Sabe	Promedio
Nivel de escucha y atención a mis planteos	56%	29%	8%	4%	1%	2%	4,3
Orientación en satisfacer mi necesidad	54%	29%	7%	7%	1%	2%	4,2
Eficiencia	55%	30%	9%	5%	1%	-	4,3
Claridad y facilidad para expresarse	57%	30%	8%	5%	-	1%	4,3
Paciencia para escucharme	59%	30%	8%	3%	-	-	4,4
Profesionalismo	63%	26%	7%	3%	-	-	4,5
Amabilidad	72%	22%	4%	2%	-	-	4,6
Cortesía	69%	23%	6%	2%	-	-	4,6

'19 58%

'19 55%

'19 59%

'19 60%

'19 67%

'19 70%

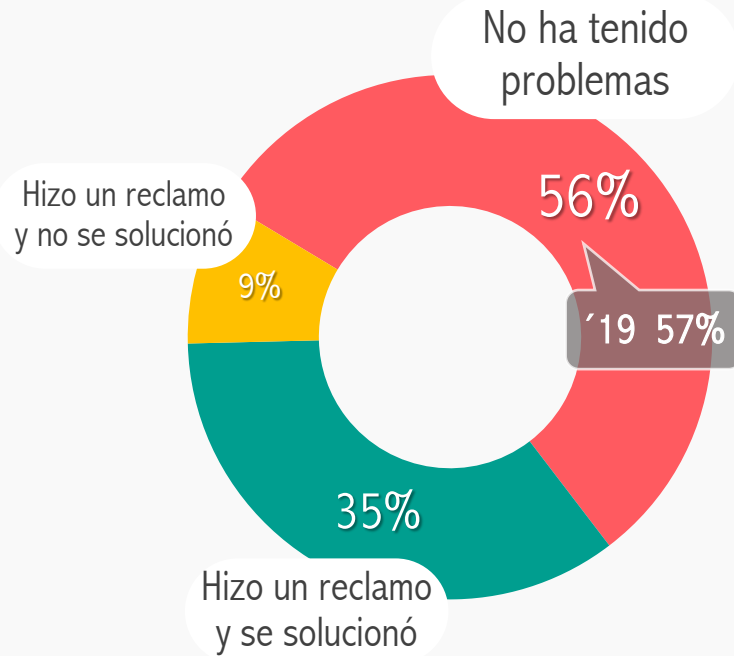
'19 79%

'19 79%

Resolución de problemas y quejas

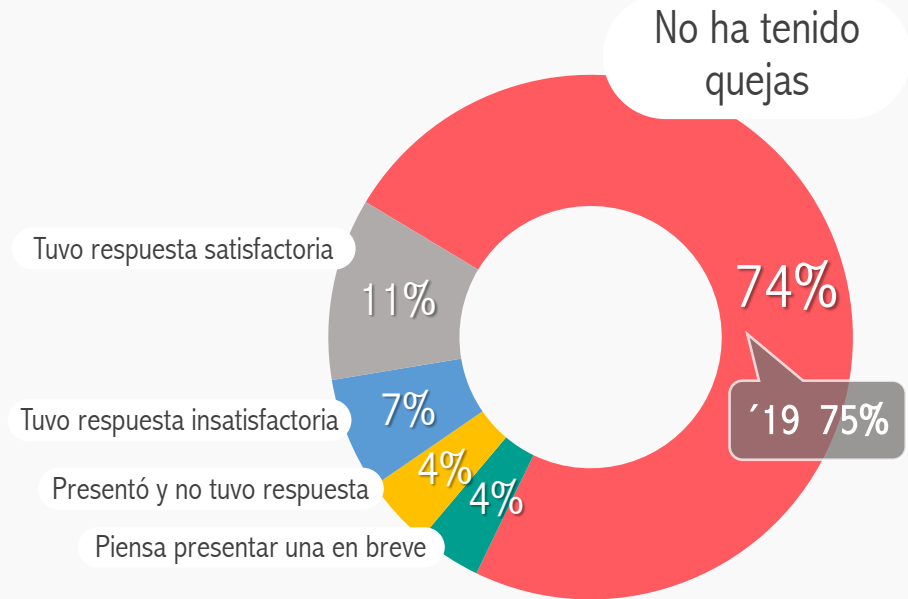
Problemas

Respecto a la resolución de problemas...



Quejas

Respecto a la existencia de alguna queja...





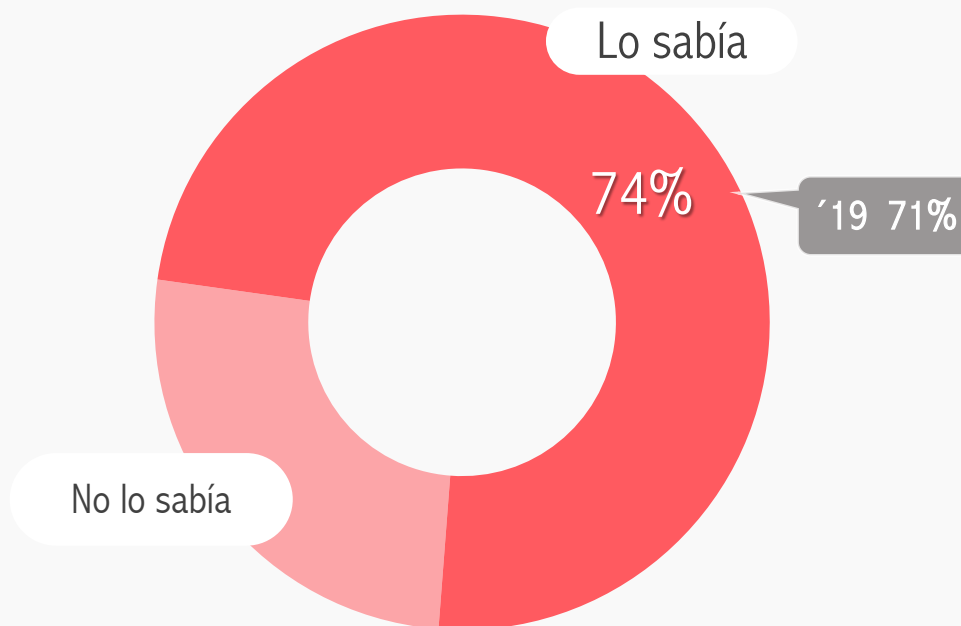
CAPÍTULO
03

Vínculo

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

Conocimiento de asociación por vínculo de parentesco

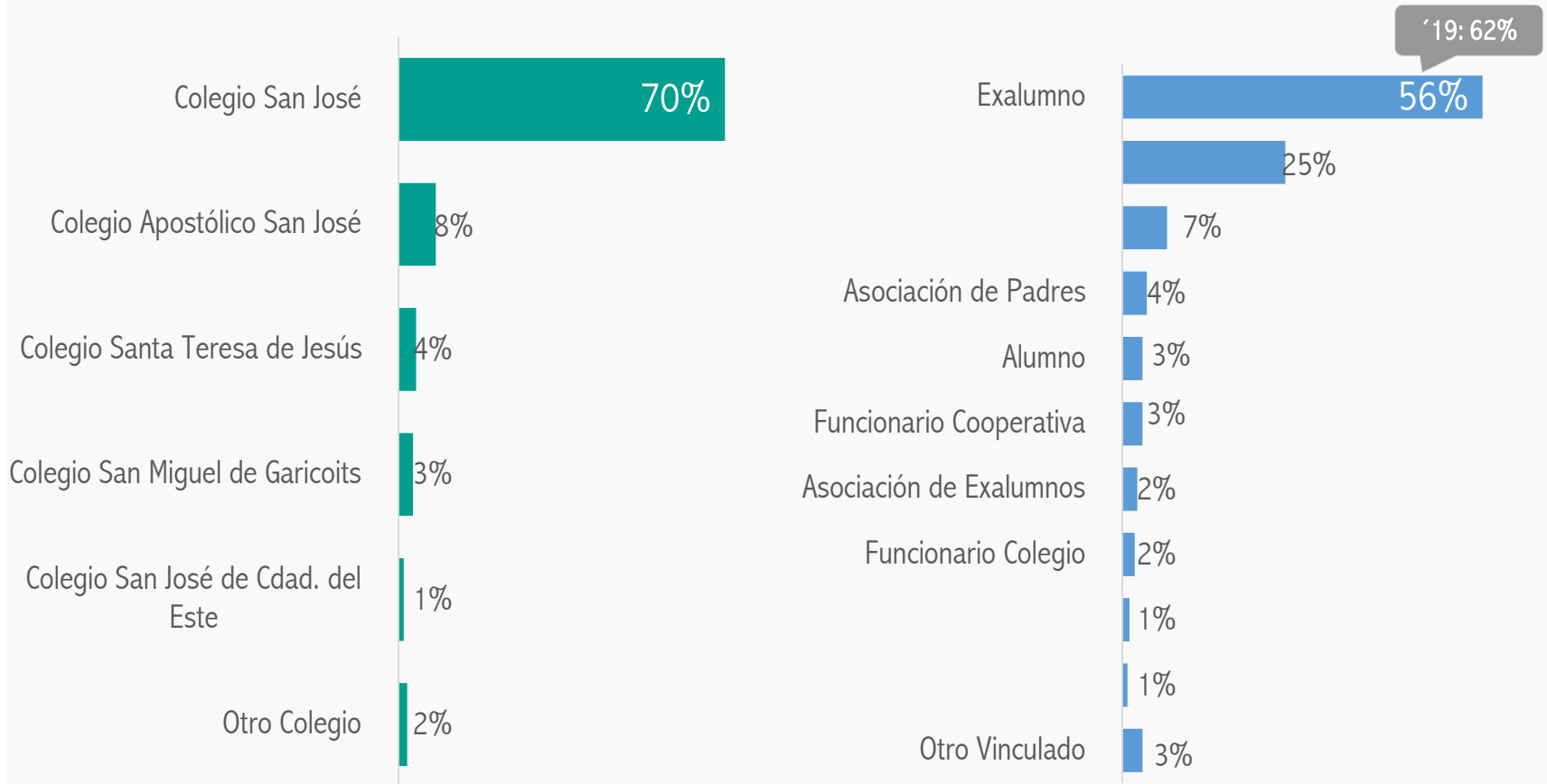
¿Sabía ud. que se pueden asociar a la cooperativa personas que tengan algún vínculo de parentesco no sólo con ex Alumnos de los colegios San José de Asunción, Apostólico San José y San José de CDE, sino también de los colegios San Miguel de Garicois y del Santa Teresa de Jesús?



Categoría de adhesión asociados

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

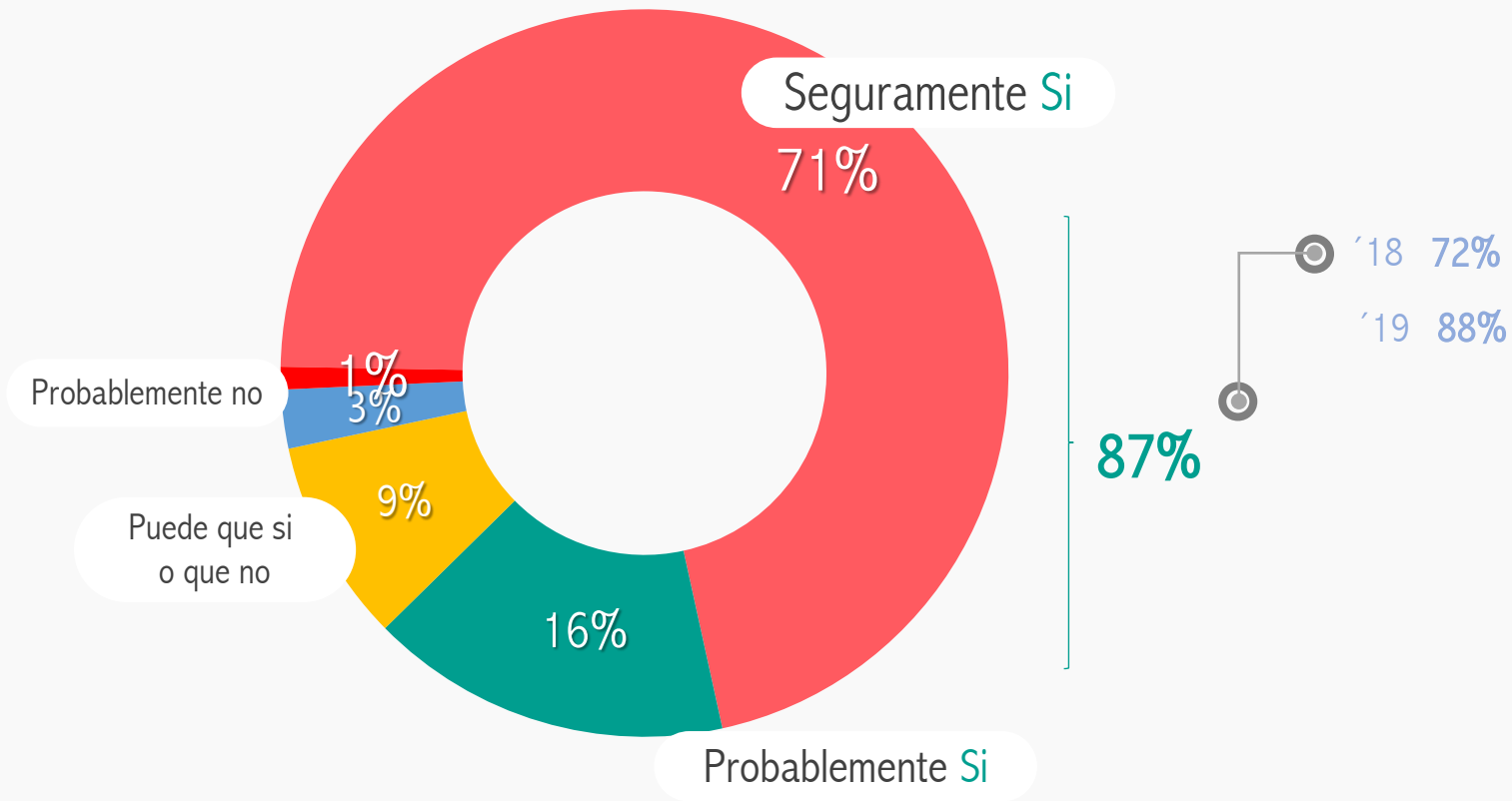
Customer Satisfaction 2020



'19: 62%

Propensión a usar servicios y productos en mediano plazo

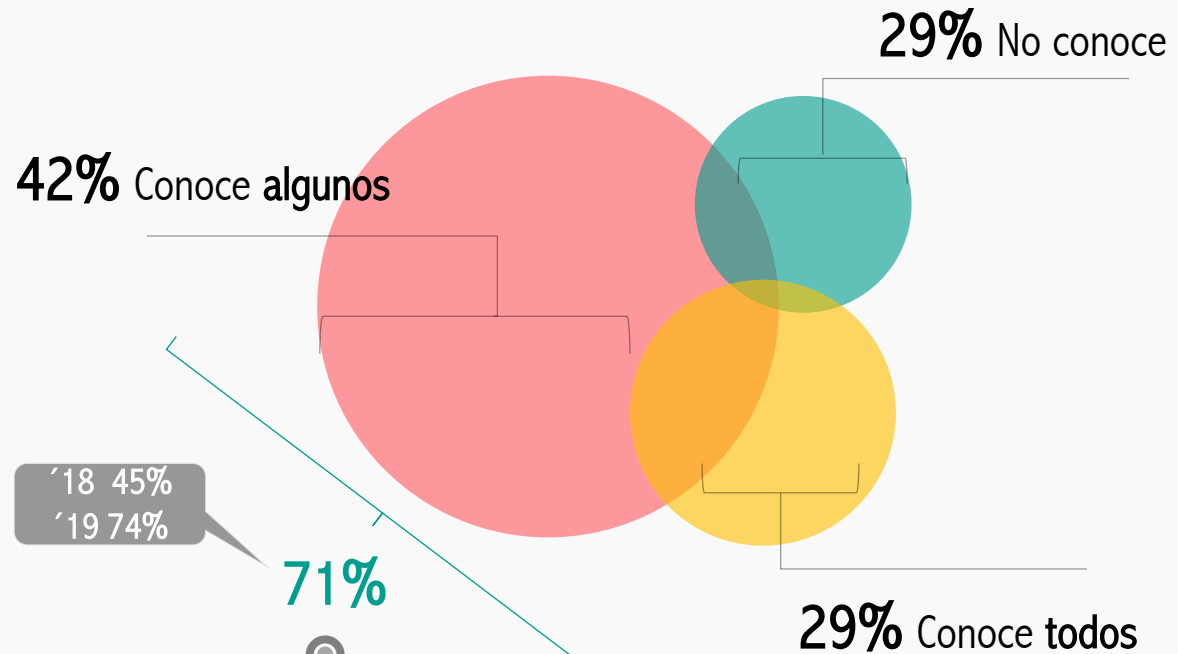
¿Utilizará los servicios y productos de la cooperativa en los próximos dos años?



Conocimiento Convenios y Beneficios

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

Customer Satisfaction 2020

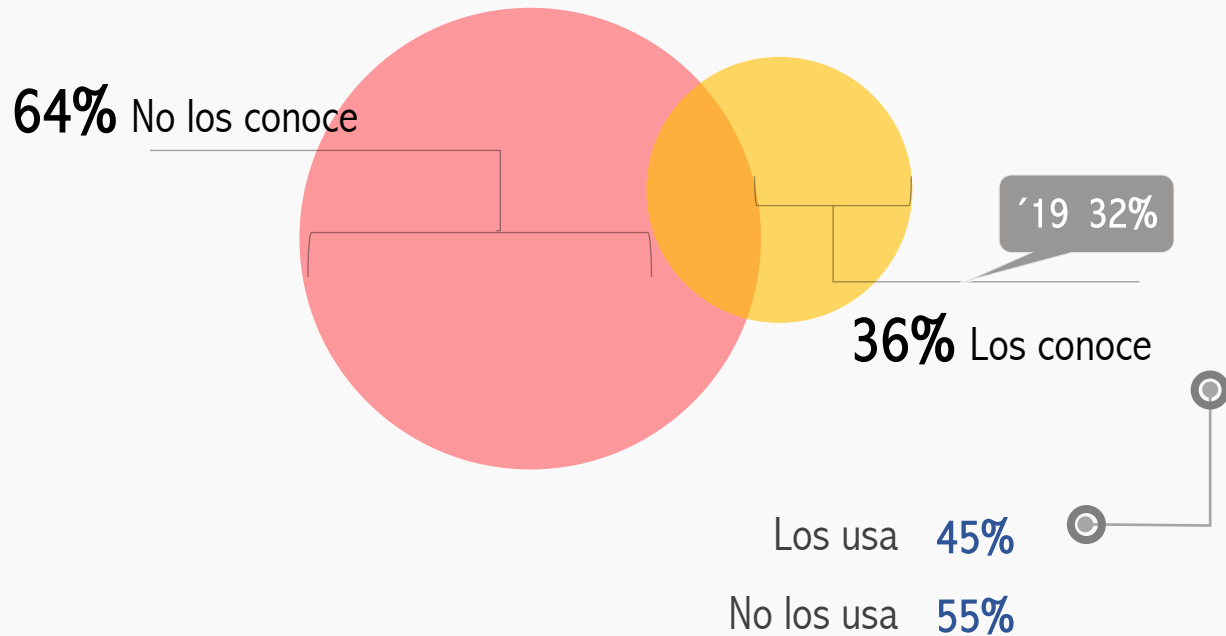


- Son excelentes **21%**
- Son muy buenos **38%**
- Son buenos **19%**
- Son regulares **8%**
- Son malos **1%**

No tengo opinión formada **14%**

Conocimiento servicios “Comité de Solidaridad”

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

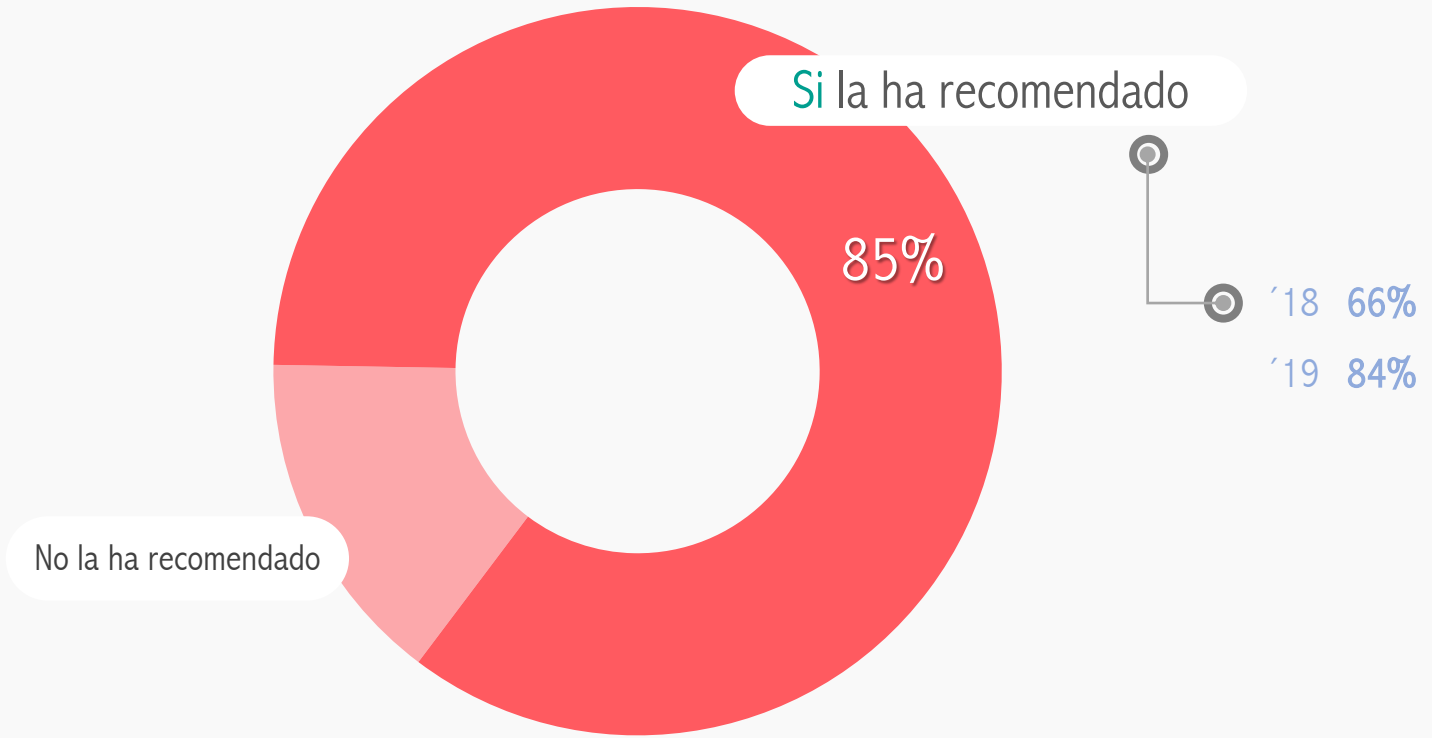


➔ **16%** del total de los asociados encuestados conoce y usa estos servicios

Recomendación CoopexSanjo

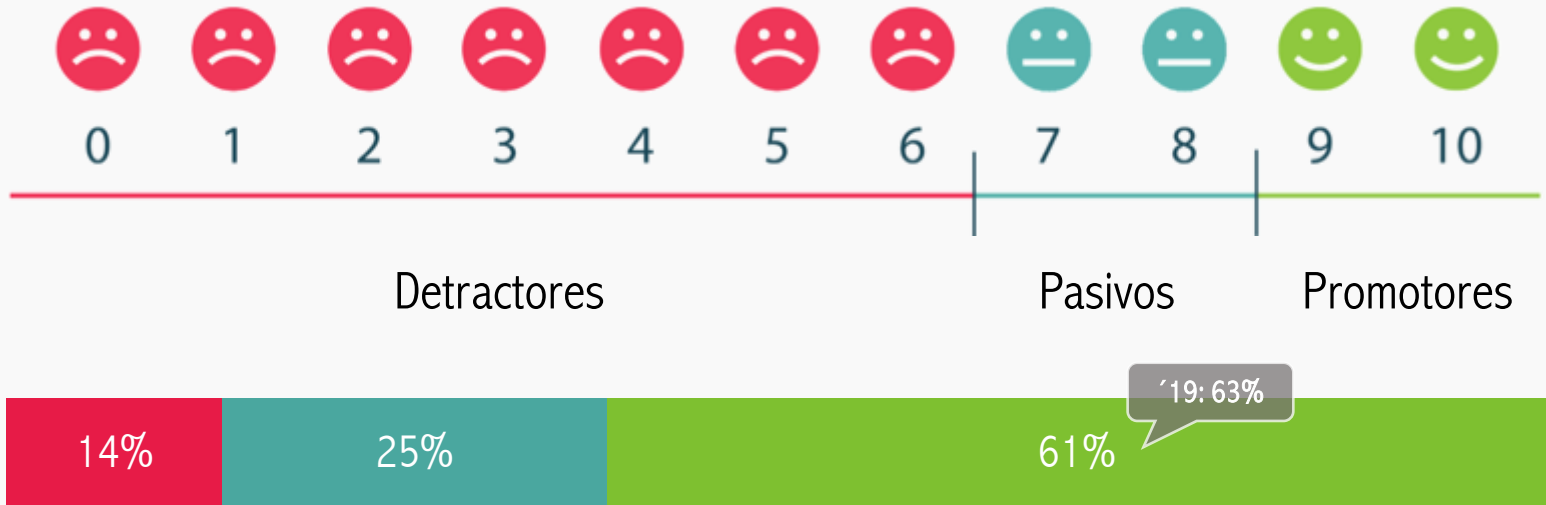
¿Ha recomendado usted la cooperativa otras personas?

Customer Satisfaction 2020



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* = 46,5%

*19: 49,1%

Customer Satisfaction 2020

* Índice NPS: % Promotores - % Detractores

CAPÍTULO 04

Consumo de Medios

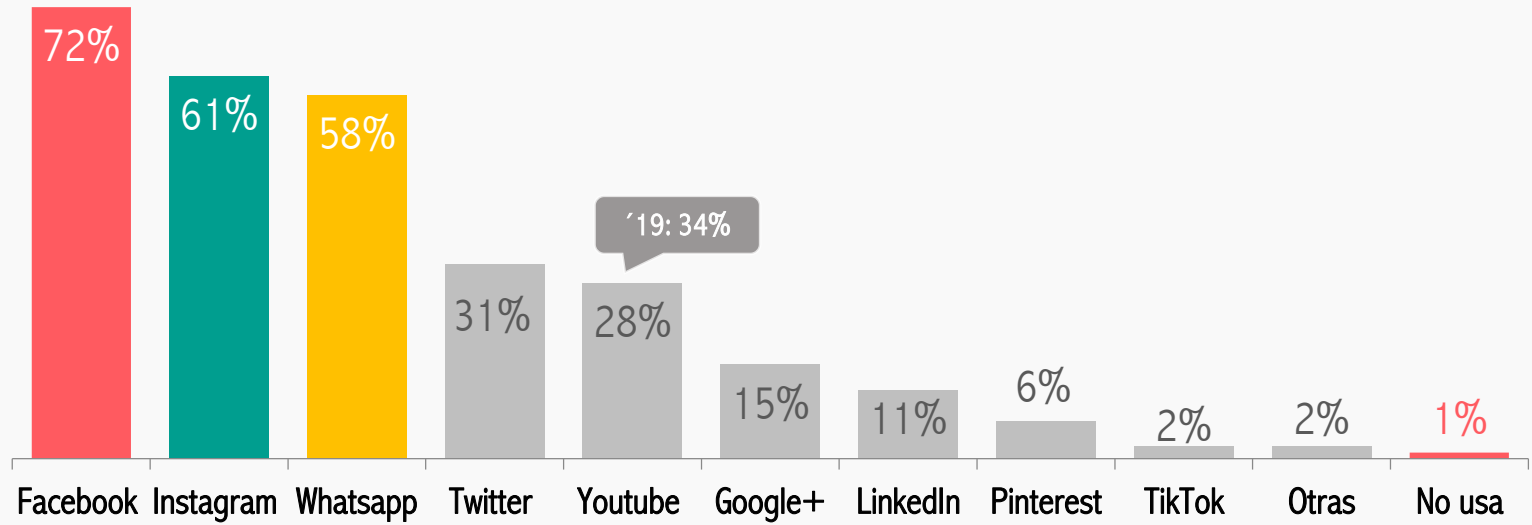
Redes Sociales
Diarios (físico/online)
Radios (Am/Fm)
Tv (abierta/paga)



Consumo de Redes Sociales

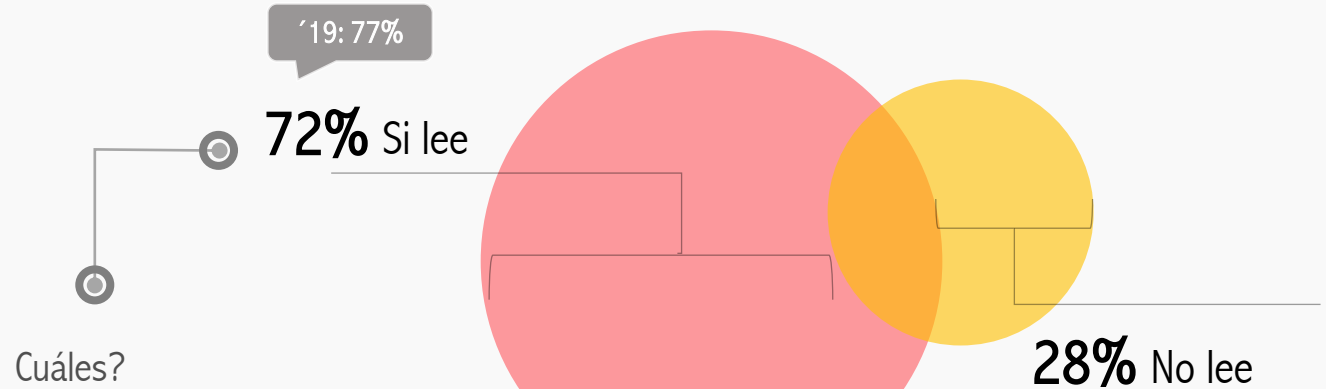
¿Cuál de estas redes sociales usa habitualmente?

Customer Satisfaction 2020



Consumo de Diarios

¿Lee diarios (en cualquier formato)?



Cuáles?

	Papel	Online
ABC Color	56%	88%
Ultima Hora	34%	66%
La Nación	13%	38%
5 Días	9%	30%
Crónica	2%	9%
Popular	3%	11%
Ninguno en papel/online	36%	4%
Otros	-	3%

19: 17%

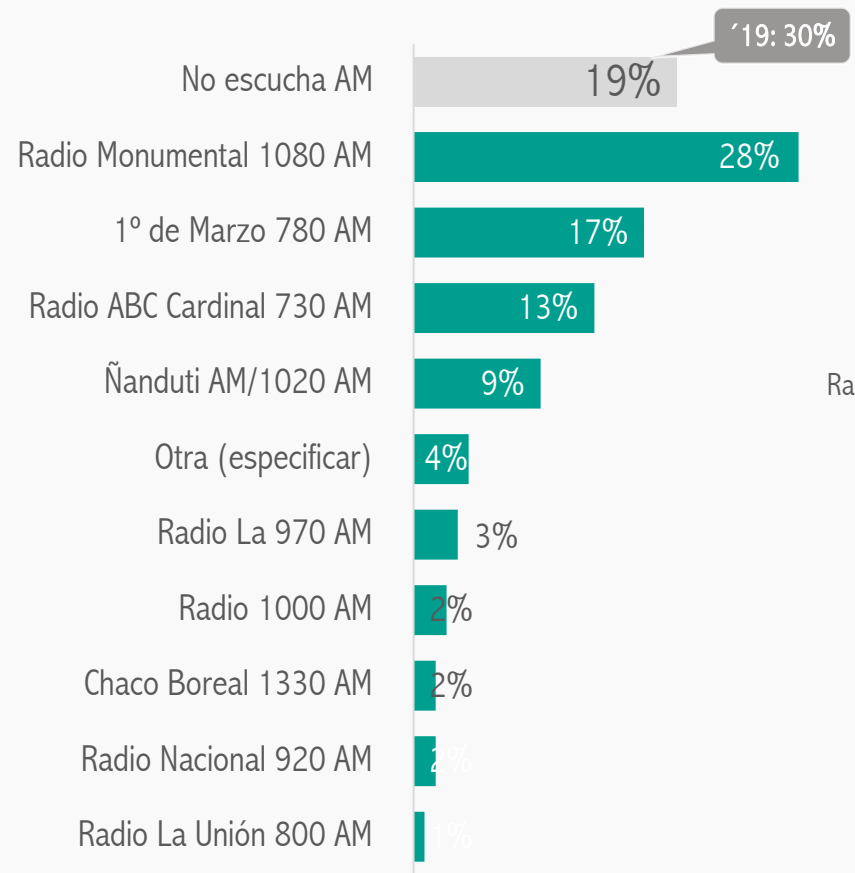
➔ **26%** de los que lee diario no lo hace en papel

Emisora de Radio Favorita

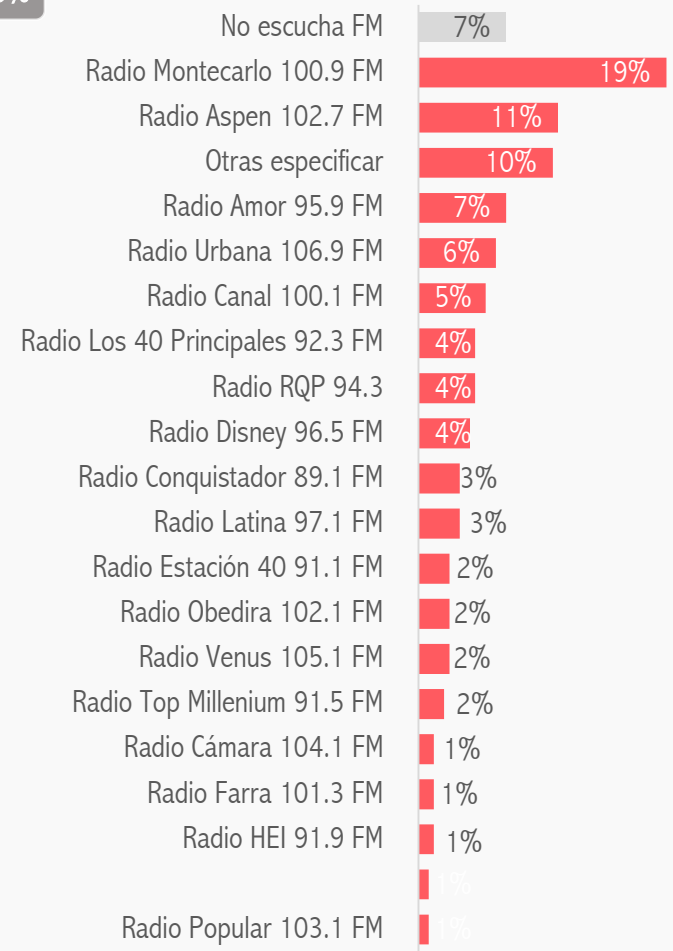
AM

FM

Customer Satisfaction 2020

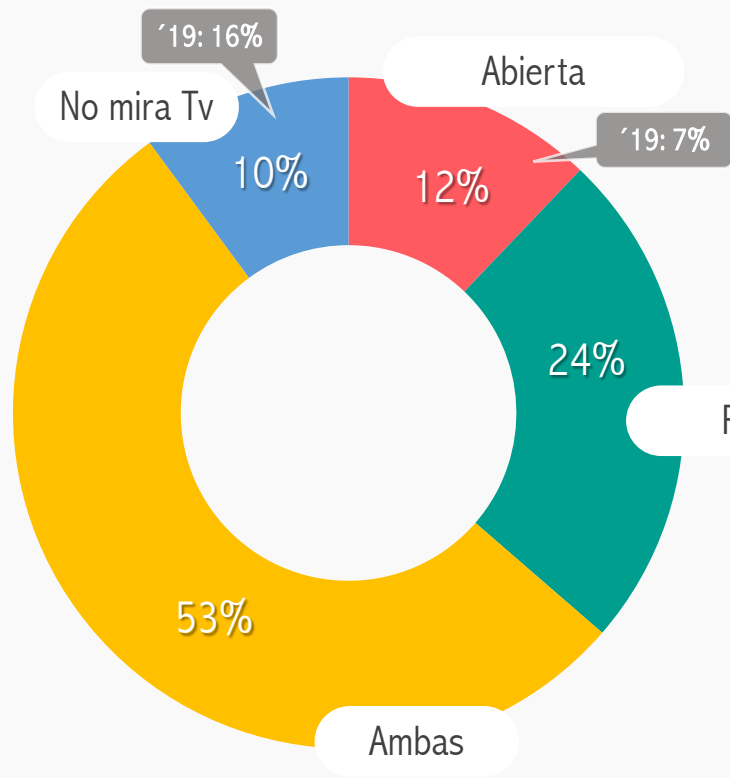


19:30%





Consumo de Tv



Noticieros	71%
Películas	54%
Deportivos	40%
Políticos	21%
Miniserias	17%
Culturales	17%
Humorísticos	13%
Educativos	13%
De Opinión	10%
Musicales	9%
Salud / Familia	6%
Novelas	5%
Religiosas	3%
Juegos / Concursos	3%
Dibujos Animados	2%
Cualquiera, ninguno en específico	6%
Otros (especificar)	2%

Customer Satisfaction 2020



Diagnóstico Final y Conclusiones

CAPÍTULO 05



Diagnóstico y Conclusiones

- Respecto a la medición previa -2019- se verifica una importante mejora en el desempeño en todas las áreas de servicio, tanto generales como específicas de 4%
- La percepción de ser una cooperativa en continuo crecimiento tiene un importante aumento vs 2019, del 6%
- Se percibe una leve baja en el NPS (Net Promoter Score) a futuro, pero el 85% ya la ha recomendado.
- A pesar de esta buena performance se identifican algunas demandas, en lo relacionado a las tasas de cada producto (pero se sobreentiende que esta demanda es inherente a la categoría), y una leve baja en la Calidad de Servicio al Cliente y en Calidad de Recursos Humanos, que pueden estar relacionados a la coyuntura covid-19
- Entre los requerimientos solicitados, están menos burocracia para obtener créditos y contar con una APP o plataforma para visualizar consultas, mas beneficios y alianzas comerciales, mas sucursales y agilizar aprobación de créditos. Finalmente se detecta un desempeño algo deficiente en cuestiones comunicacionales.
- En cuanto a la APP, los asociados no conocen dicha aplicación.



Diagnóstico y Conclusiones

- Se percibe una buena evaluación en cuanto a la ubicación de las oficinas, accesos y horarios de atención.
- Se mantiene la percepción de positiva de ser una buena opción cooperativa
- Los asociados no conocen en su totalidad, los distintos convenios y beneficios.
- En lo referido al Comité de Solidaridad, si bien hay una mejora vs 2019 de 4% en conocimiento, y un 16% conoce y usa estos servicios, aún un porcentaje importante no los conoce.
- Si bien ha bajado el consumo de diarios, se percibe una alta penetración de los medios digitales (RRSS y Darios online) entre los asociados. Y se evalúa un aumento en la sintonía de radios FM y TV.
- A partir de un buen diseño comunicacional con una consultora de marketing digital podría encontrarse rápidamente un respuesta concreta que a la vez tiene la potencia de profundizar aún más el vínculo funcional y simbólico entre CoopexSanjo y sus asociados.

Muchas gracias!

