



# Customer Satisfaction 2021



## 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 de socios de COOPEXSANJO

**Universo:** Asociados COOPEXSANJO

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

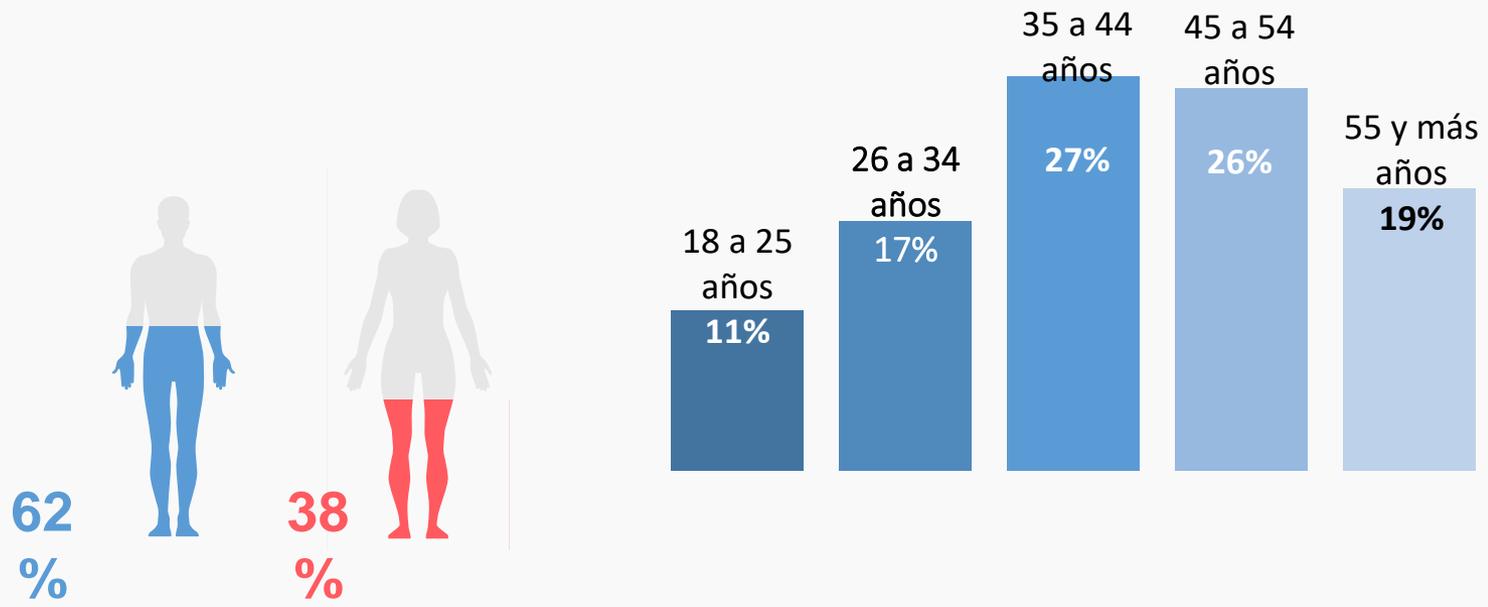
**Muestra final:** 312 casos (310 completas)

**Instrumento:** Questionario 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 2021



# CAPÍTULO 01

## Evaluación de Servicios

General

Evaluación aspectos específicos de atención,  
respuesta y sucursales

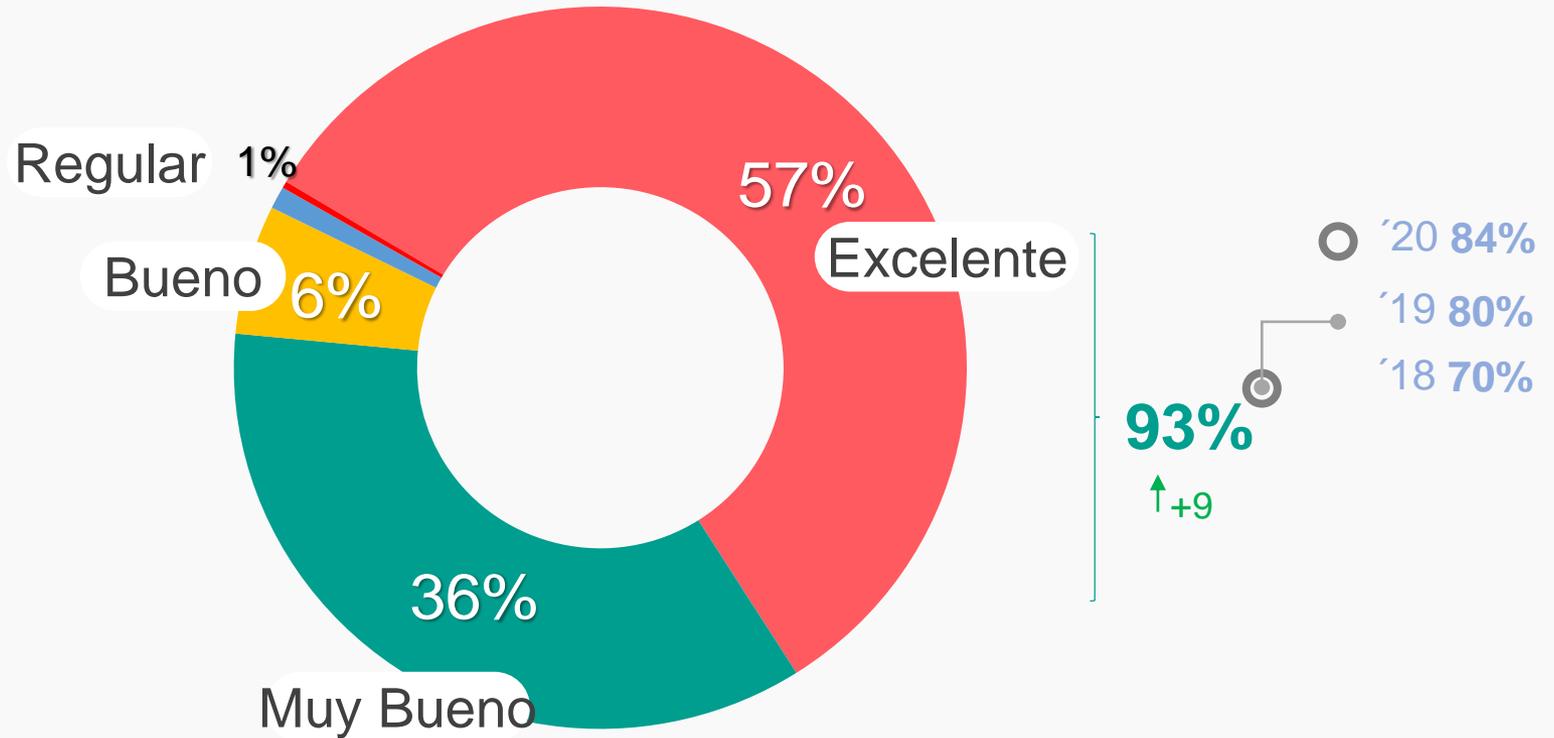
Evaluación comparativa con competencia



# Evaluación general

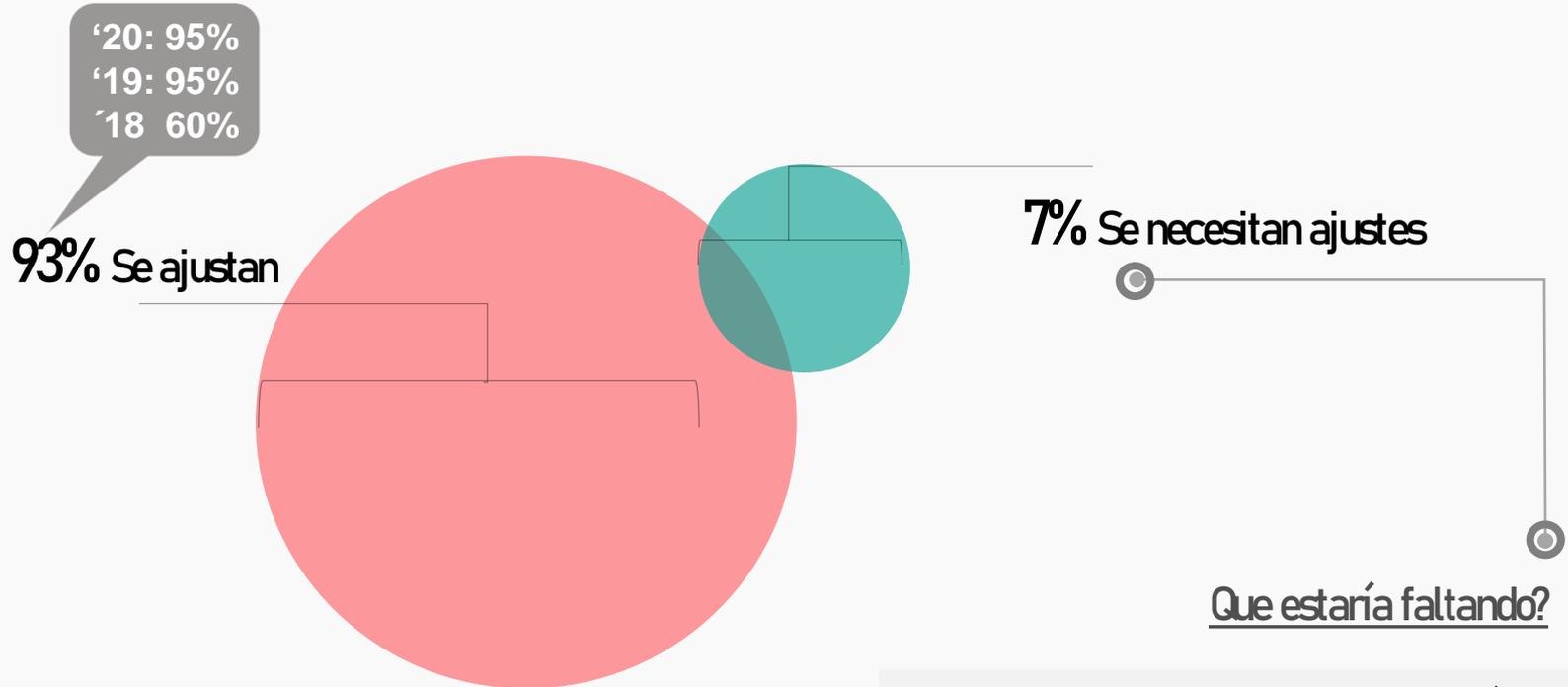
En términos de calidad, como califica el SERVICIO que ha recibido en la Cooperativa?

Customer Satisfaction 2021



# 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
- Mejores tasas (crédito y plazos fijos)
- Contar con una app para visualizar consultas
- Plataforma de consultas electrónicas

Customer Satisfaction 2021

# Evaluación de RRHH Información y tiempo de respuesta

Customer Satisfaction 2021

	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	57%	+4 ↑ 94%	47%
Adecuada	37%	20 90% 19 89%	41%
Regular	6%		11%
Deficiente	1%		1%
Muy deficiente	-		1%

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

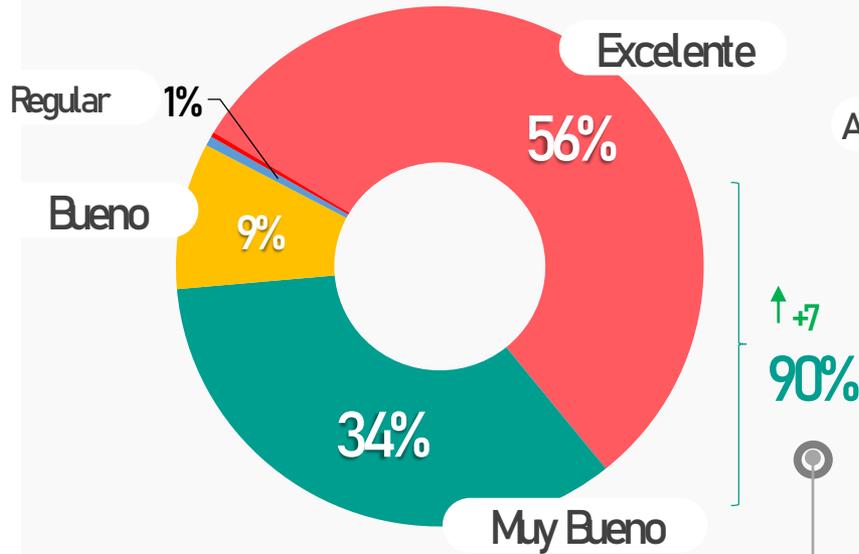
## Caja

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

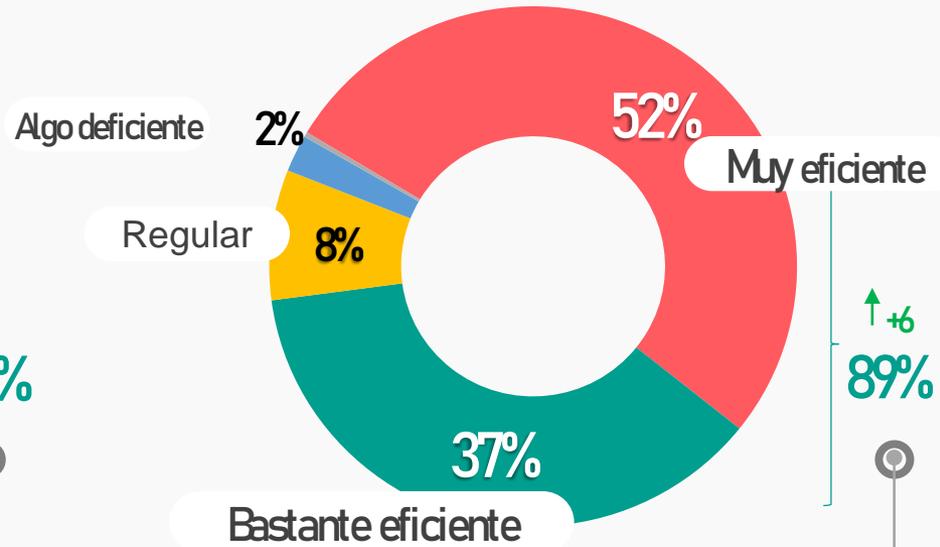
## Respuesta

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

Customer Satisfaction 2021



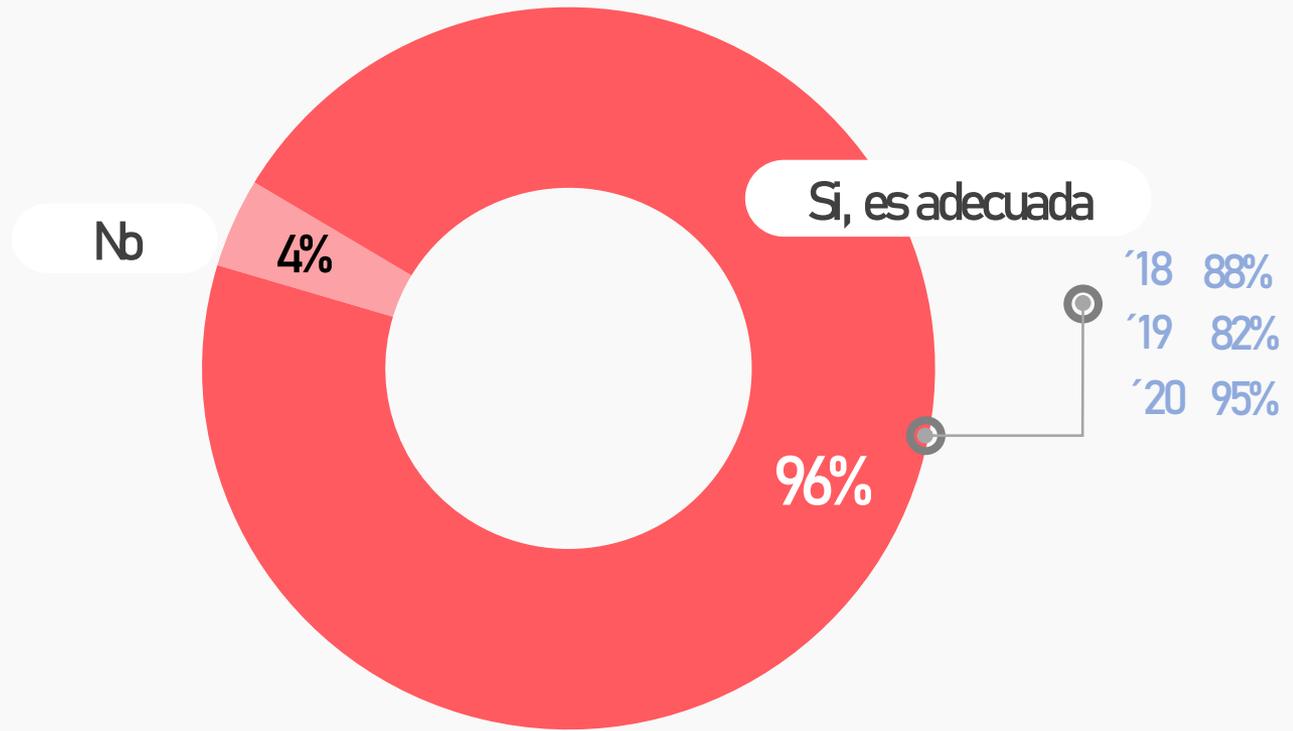
'18	75%
'19	80%
'20	83%



'18	78%
'19	83%
'20	83%

# Ubicación de oficinas

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



# Evaluación de otros aspectos

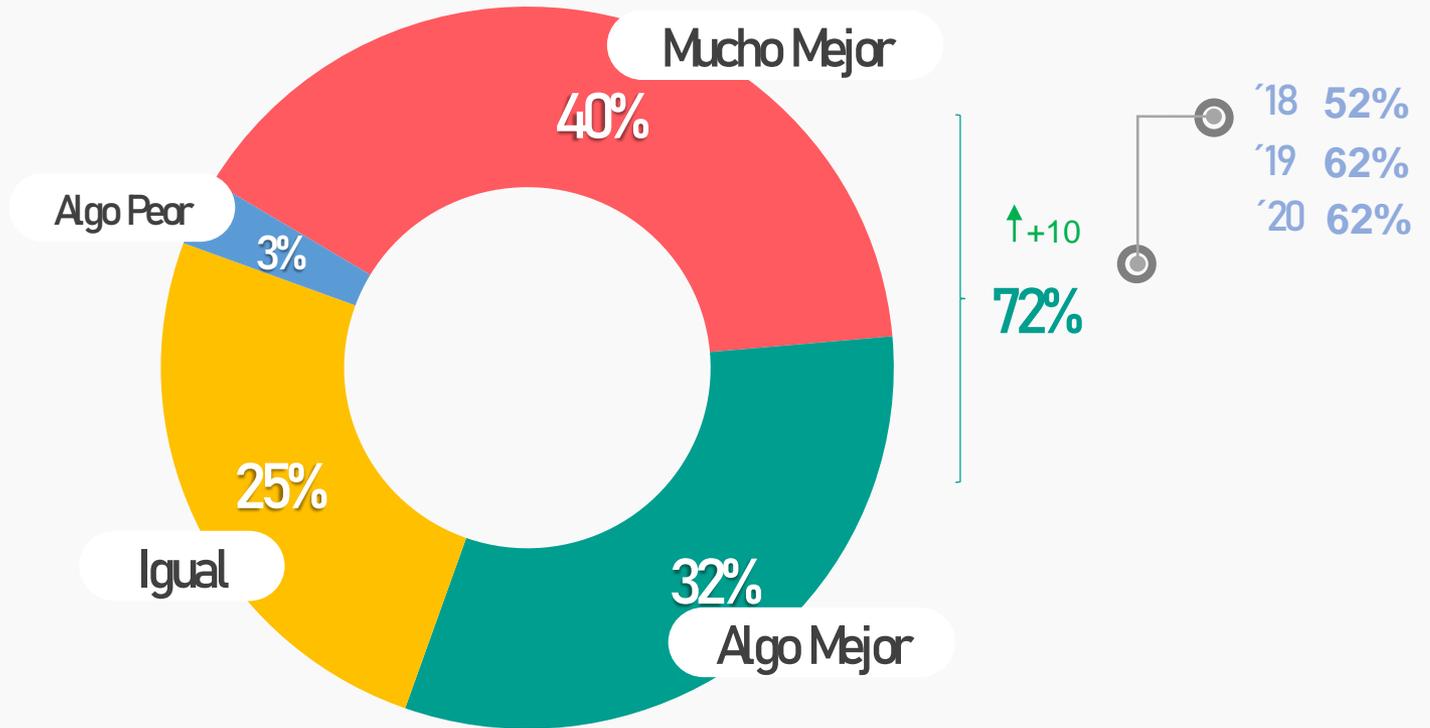
*Nbs gustaría saber su evaluación con algunos aspectos más, con una simple escala. Como evalúa..*

Customer Satisfaction 2021

	Excelente	Muy buena	Adecuada	Regular	Mala	No Sabe	Promedio
Hrarios de atención de nuestra oficina	40%	36% ↓-5	17%	5%	2%	-	4,1
Tasas y tarifas de la Cooperativa respecto a las del mercado	27%	36% ↑+4	29%	5%	3%	-	3,8
Beneficios para los asociados	30%	42% ↑+3	22%	5%	1%	-	4,0

# Comparación con otras alternativas

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



Customer Satisfaction 2021

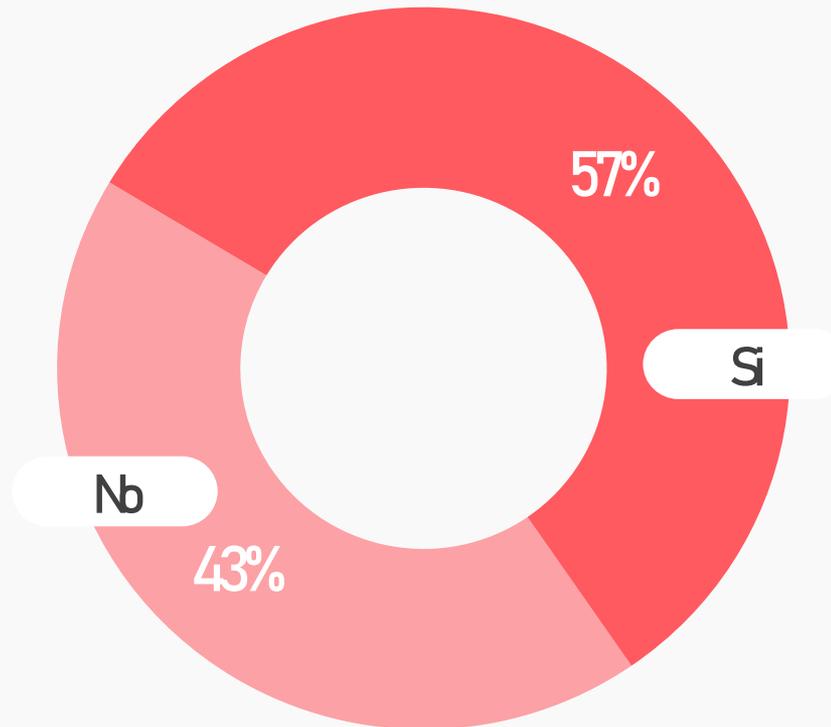
# Principales aspectos a mejorar CoopexSanjo

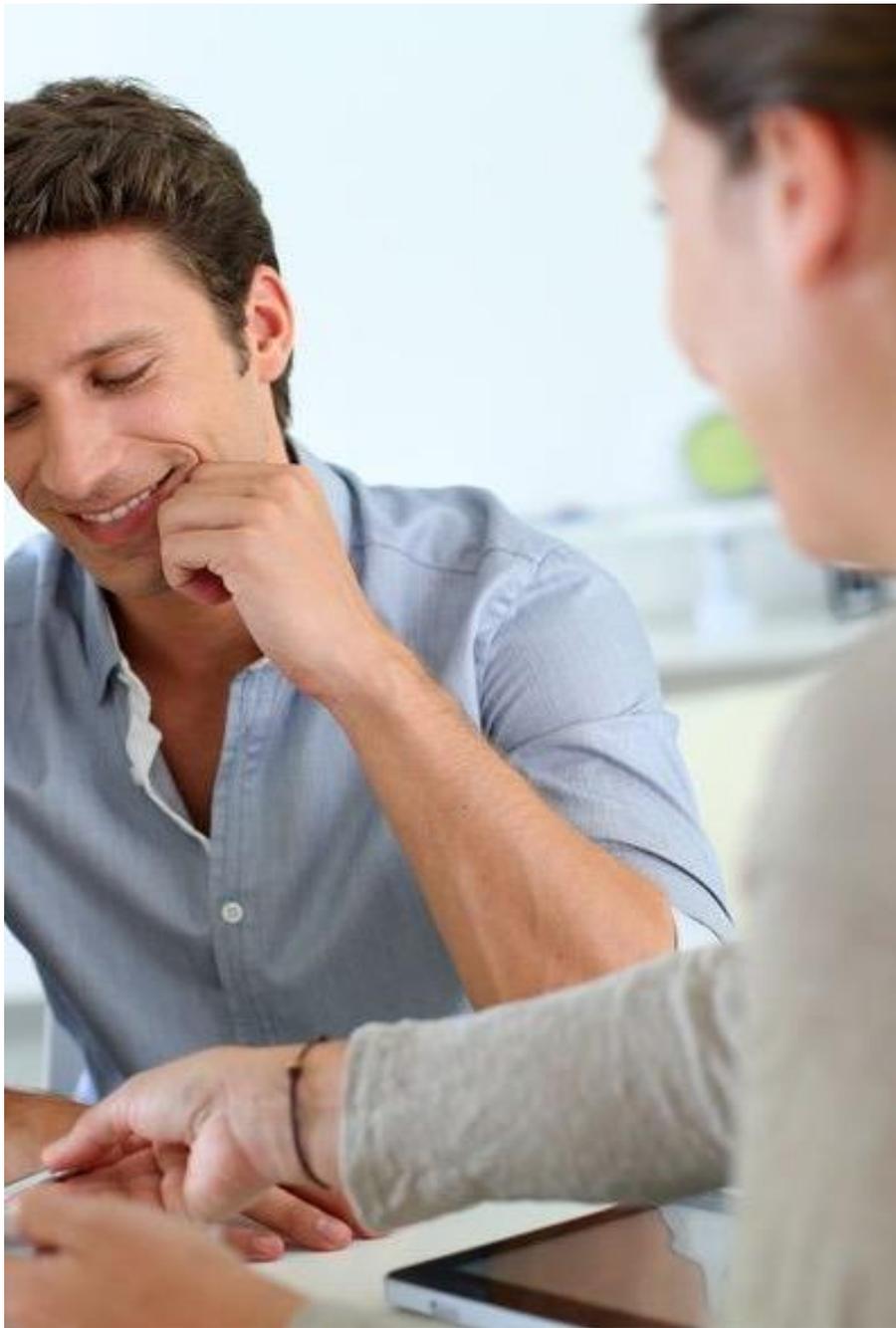
*De acuerdo a su criterio, que le faltaría a COOPEX SANJO para ser mejor?*

Atención los Sábados	5%
Aumentar las Sucursales	4%
Atención personalizada a Socios	4%
Innovación	4%
Mejorar la App	3%
Mejorar los canales Online	3%
Mejorar las Tasas	3%
Aumentar las Promociones	1%
Aumentar los Beneficios	1%
Mejorar las comunicaciones a través de las Redes Sociales	1%
Nada/ estoy satisfecho	58%

## Conocimiento App CoopexSanjo

*Está en conocimiento del lanzamiento de la APP denominada E-COOPEX, desarrollada por la Coopexsanjo? La misma permite 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 2021

	Muy de Acuerdo	Algo de Acuerdo	N de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	En Total Desacuerdo	Nb Sabe	Promedio
Es una cooperativa innovadora	32%	45%	20%	2%	1%	-	4,1
Es una cooperativa muy conocida	27%	40%	26%	7%	-	-	3,9
Es una cooperativa que se diferencia positivamente de las demás	37%	34%	26%	2%	1%	-	4,1
Es una cooperativa moderna	38%	46%	14%	2%	-	-	4,2
Es una cooperativa de gran solidez y confianza	58%	33%	8%	1%	-	-	4,5
Una cooperativa en permanente crecimiento	61%	32%	7%	-	-	-	4,5

# 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?

	Muy Satisfecho	Algo Satisfecho	N Satisfecho ni Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Nb Sabe	Promedio
La resolución de problemas administrativos	48%	41%	10%	1%	-	-	4,4
El tiempo de espera para las consultas telefónicas una vez comunicado	48%	39%	15%	2%	-	-	4,3
La capacitación del personal para la atención de consultas administrativas	52%	38%	10%	1%	-	-	4,4
La capacitación del personal para la atención de consultas técnicas/sobre cada producto	50%	39%	10%	1%	-	-	4,4
Atención de consultas telefónicas	54%	35%	9%	3%	-	-	4,4
Facilidad para comunicarse con el servicio de atención al cliente	55%	34%	8%	2%	1%	-	4,4
Claridad de dónde dirigirme/llamar para resolver o consultar un tema	54%	35%	10%	1%	-	-	4,4
Atención de consultas personales en sucursal	60%	31%	8%	1%	-	-	4,5

# 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 2021

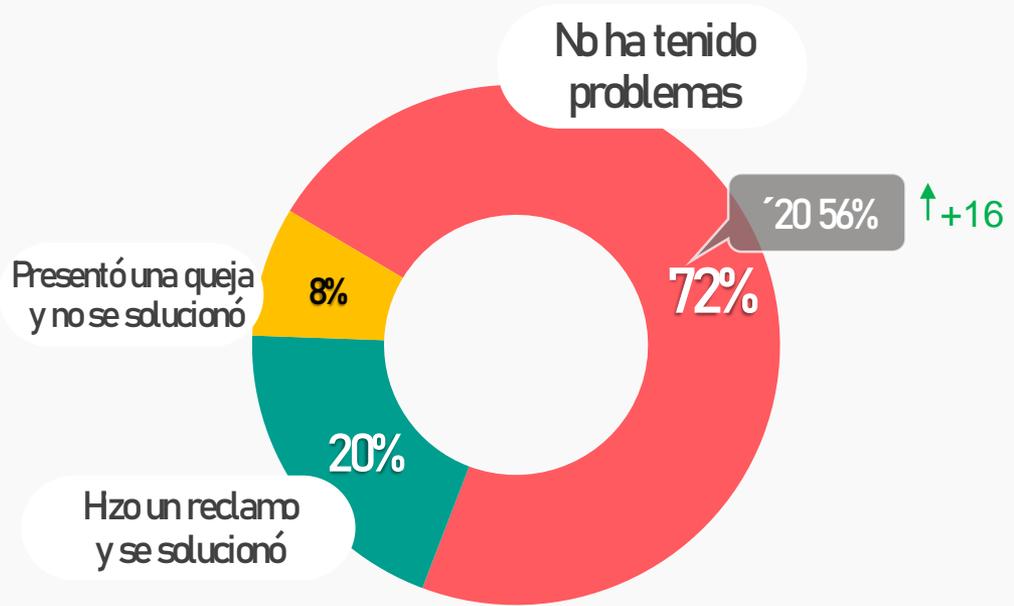
	Muy Satisfecho	Algo Satisfecho	N Satisfecho ni Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No Sabe	Promedio
Nvel de escucha y atención a mis planteos	56%	37%	7%	-	-	-	4,5
Orientación en satisfacer mi necesidad	53%	38%	7%	2%	-	-	4,4
Eficiencia	56%	37%	6%	1%	-	-	4,5
Claridad y facilidad para expresarse	57%	37%	5%	1%	-	-	4,5
Paciencia para escucharme	60%	34%	6%	-	-	-	4,5
Profesionalismo	62%	35%	3%	-	-	-	4,6
Amabilidad	73%	22%	4%	1%	-	-	4,6
Cortesía	68%	30%	1%	1%	-	-	4,6

# Resolución de problemas

Customer Satisfaction 2021

## Problemas

Respecto a la resolución de problemas..





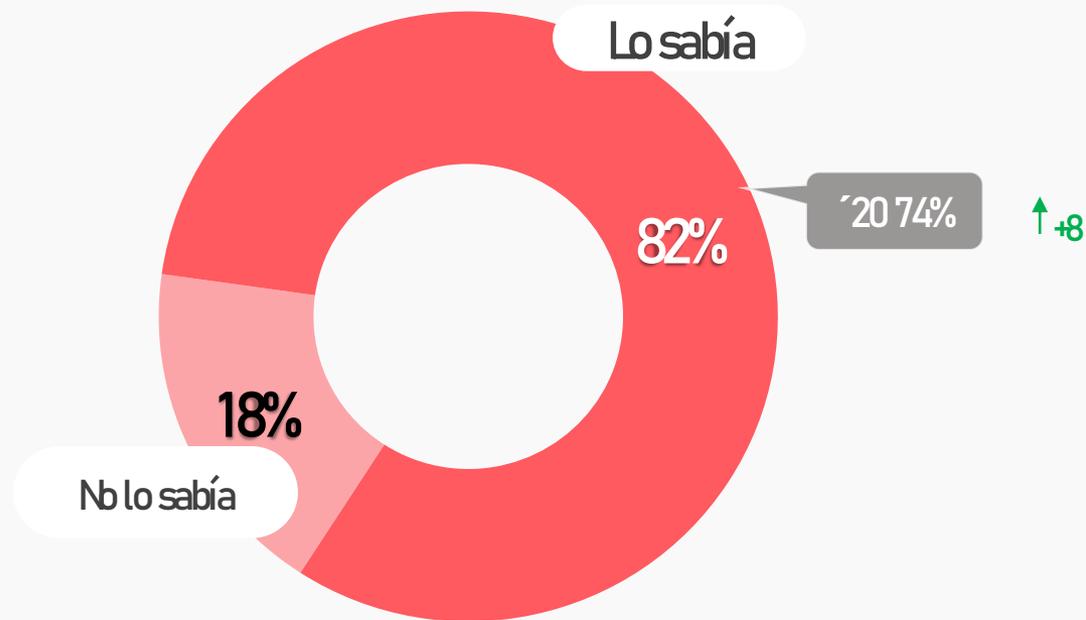
CAPÍTULO  
**03**

Vínculo

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

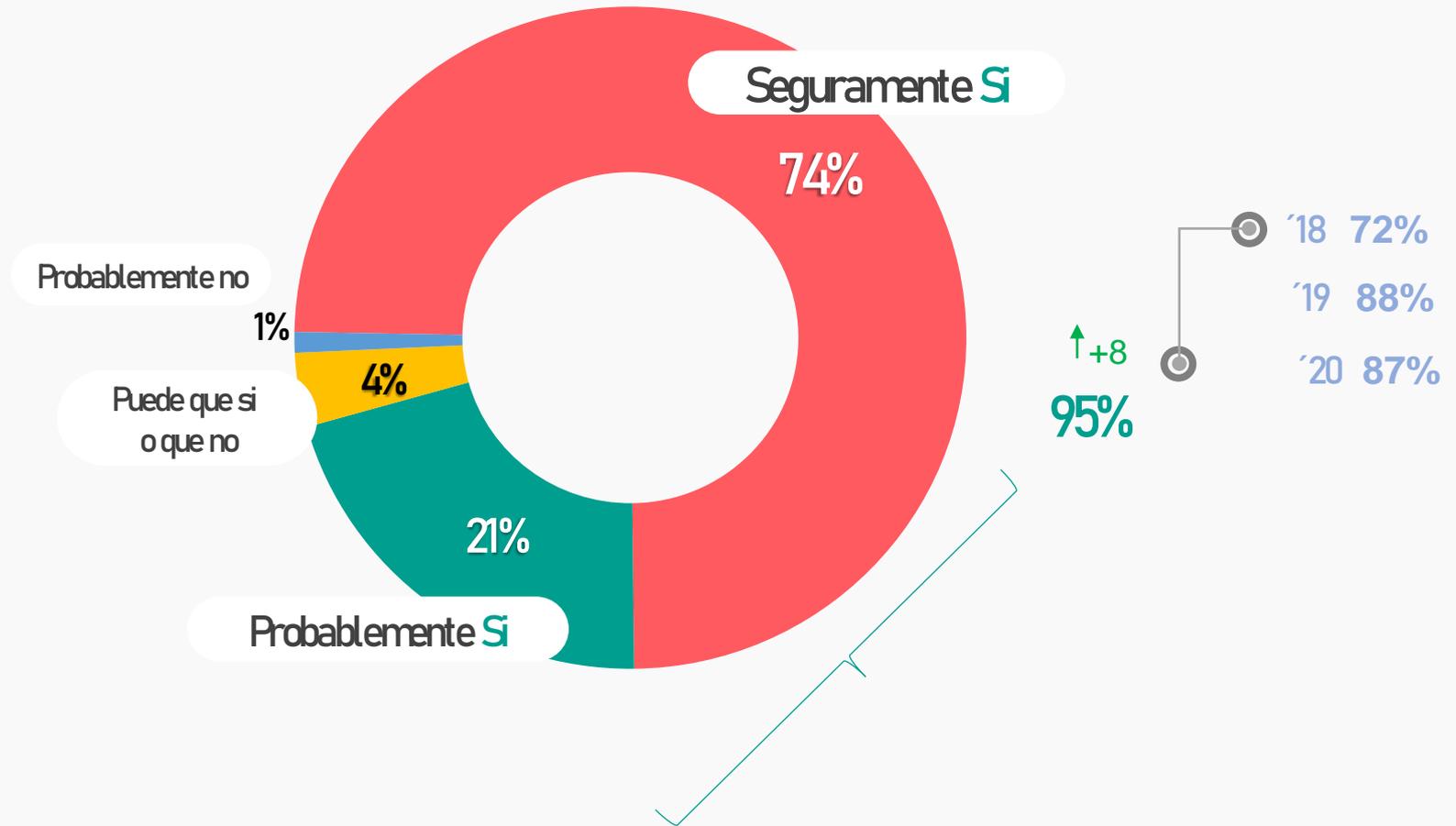
# Conocimiento de asociación por vínculo de parentesco

*¿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?*



# Propensión a usar servicios y productos en mediano plazo

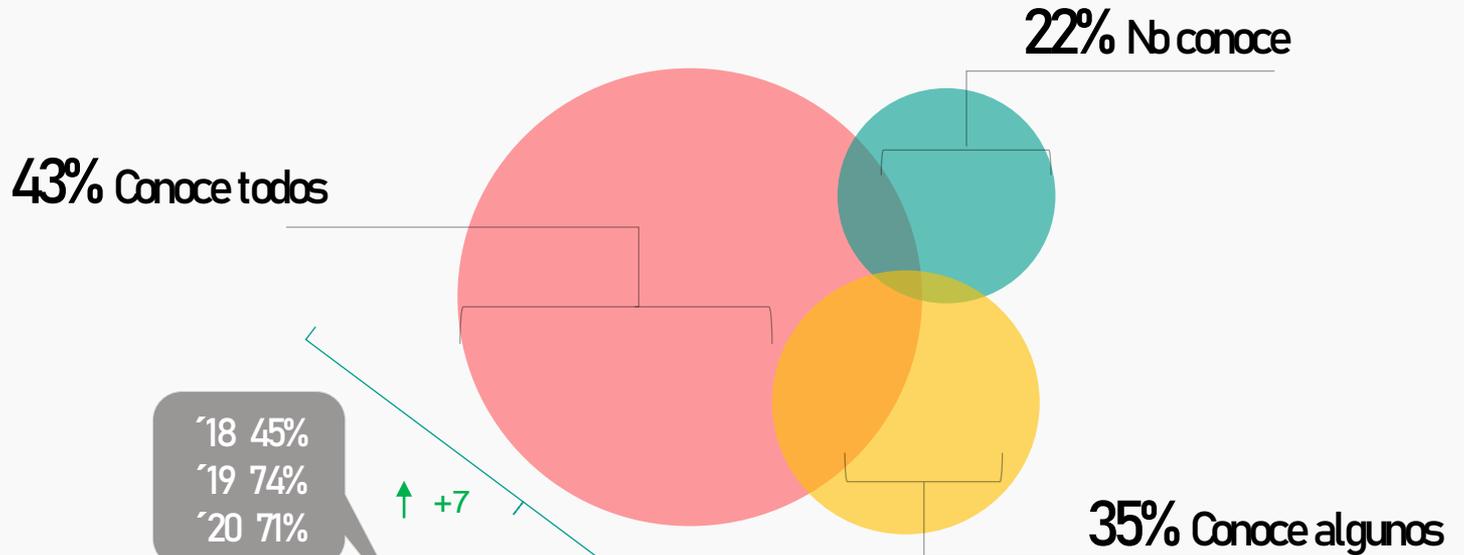
¿Utilizará los servicios y productos de la cooperativa en los próximos dos años?



Customer Satisfaction 2021

# Conocimiento Convenios y Beneficios

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



'18 45%  
 '19 74%  
 '20 71%

↑ +7

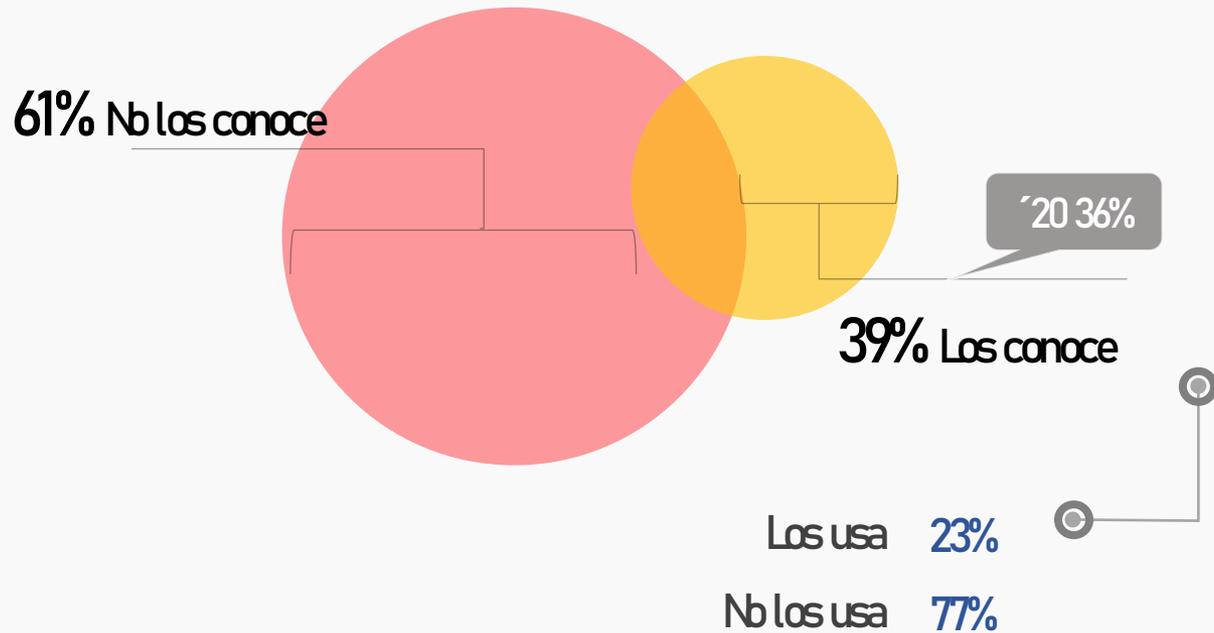
78%

- Son excelentes 30%
- Son muy buenos 42%
- Son buenos 22%
- Son regulares 6%
- Son malos 1%
- Nb tengo opinión formada -

Customer Satisfaction 2021

# Conocimiento servicios "Comité de Solidaridad"

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

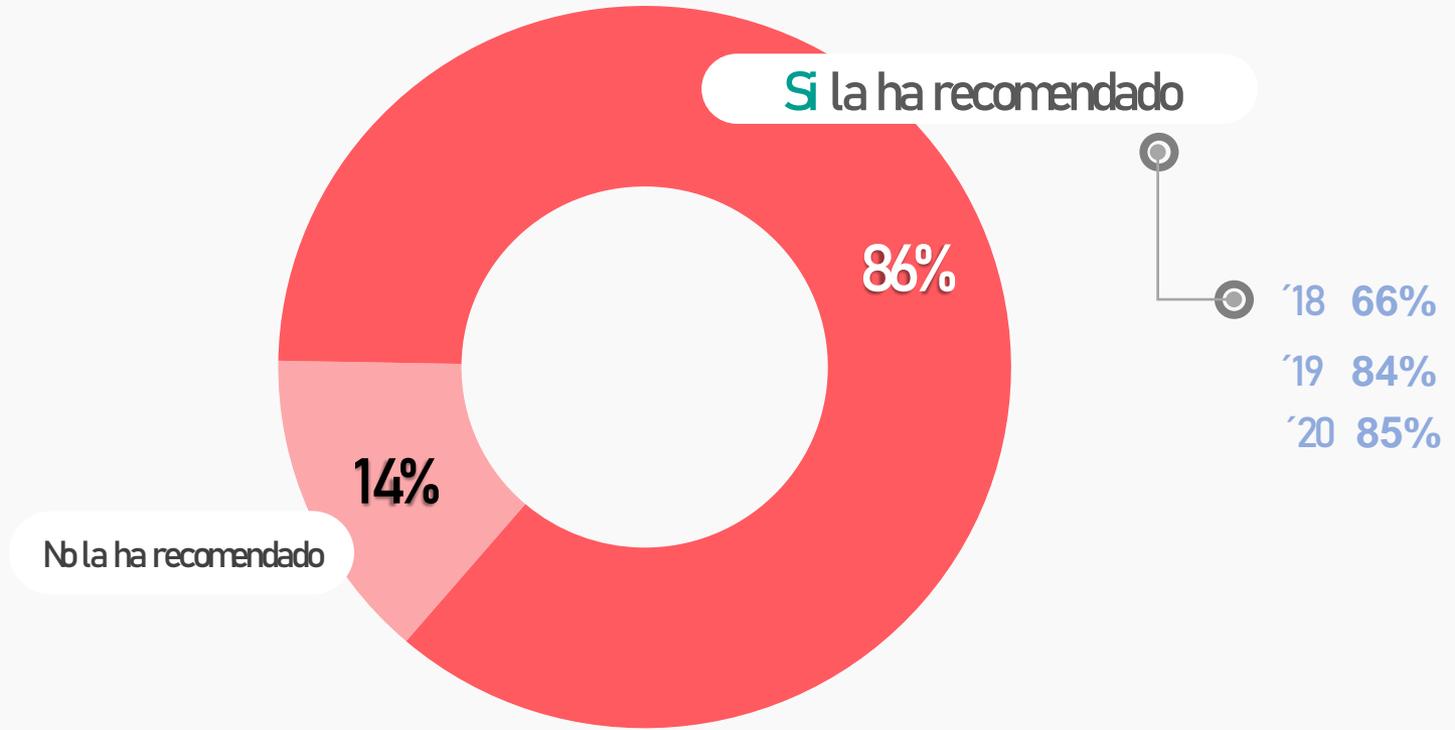


➔ **39%** del total de los asociados encuestados conoce y usa estos servicios

# Recomendación CoopexSanjo

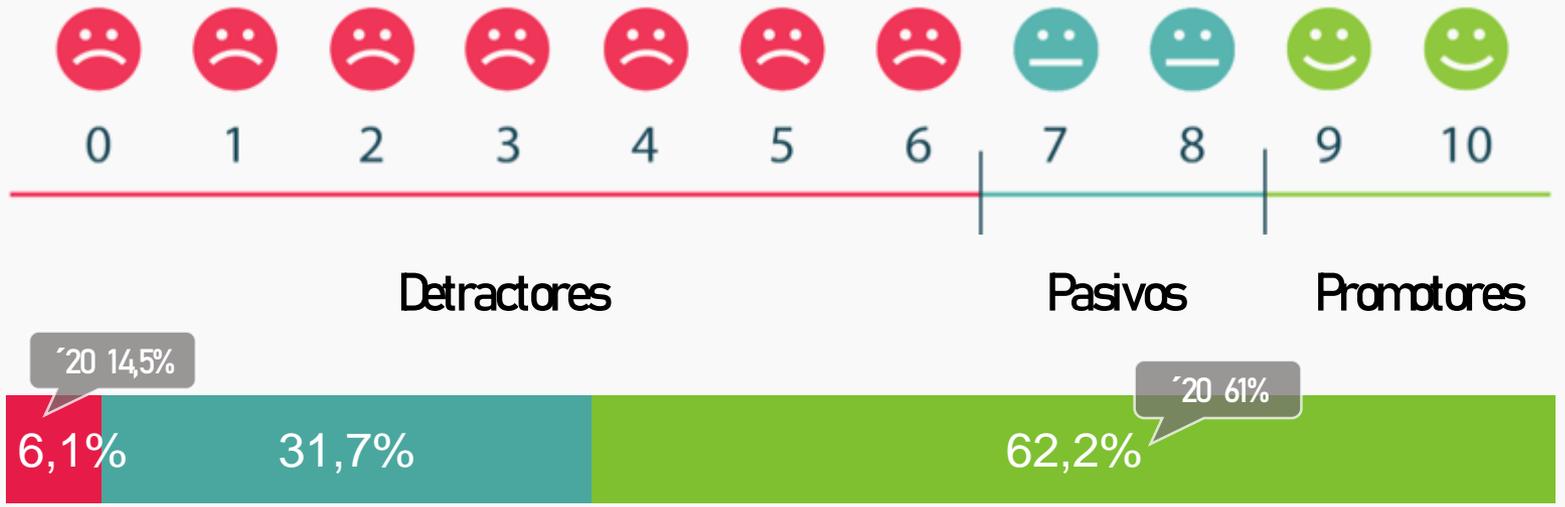
*¿Ha recomendado usted la cooperativa otras personas?*

Customer Satisfaction 2021



# Net Promoter Score

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



Customer Satisfaction 2021

↑ +9,6  
 '20 46,5%

**Índice NPS\* = 56,1%**

\* Índice NPS: % Promotores - % Detractores

CAPÍTULO  
**04**

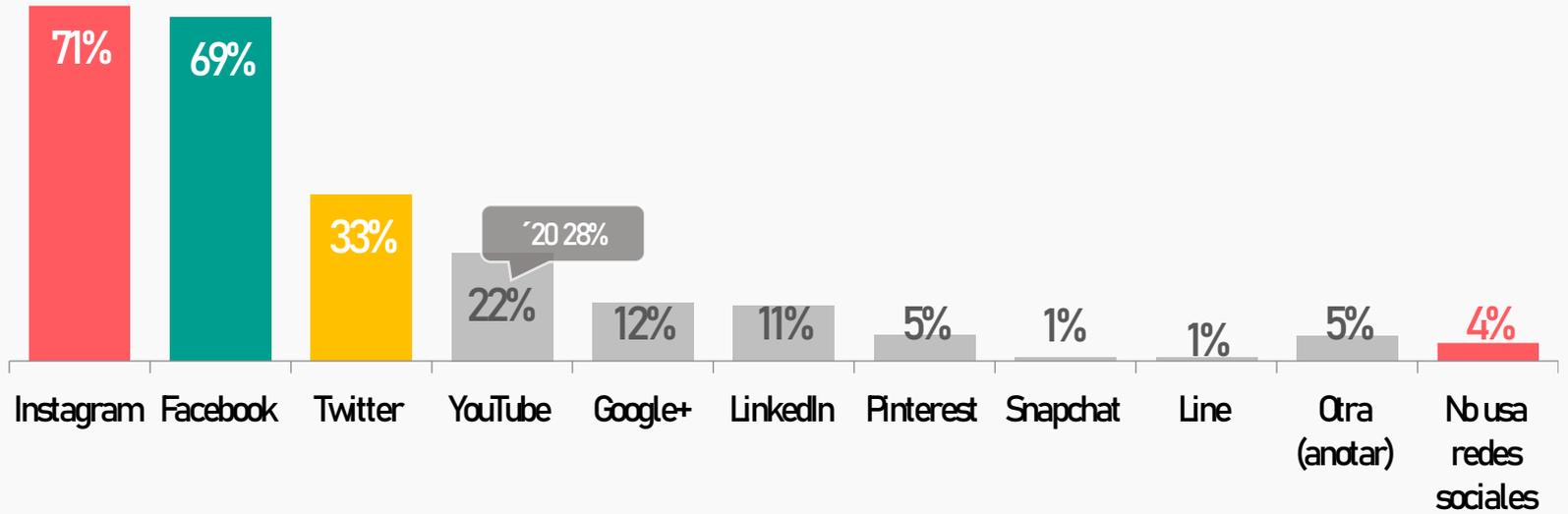
Consumo de Medios  
Redes Sociales

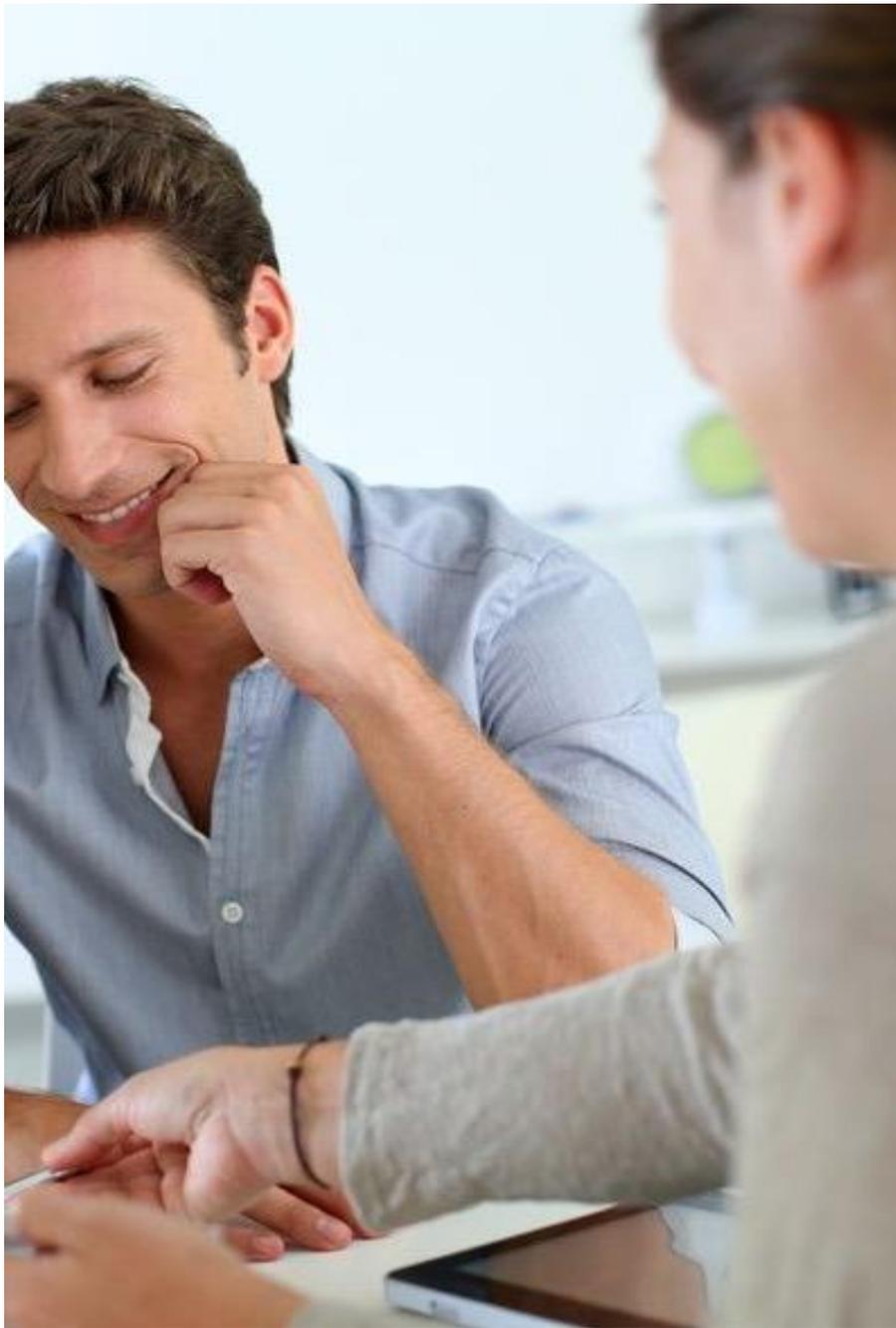


# Consumo de Redes Sociales

¿Cuál de estas redes sociales usa habitualmente?

Customer Satisfaction 2021





## Diagnóstico Final y Conclusiones

# CAPÍTULO 05

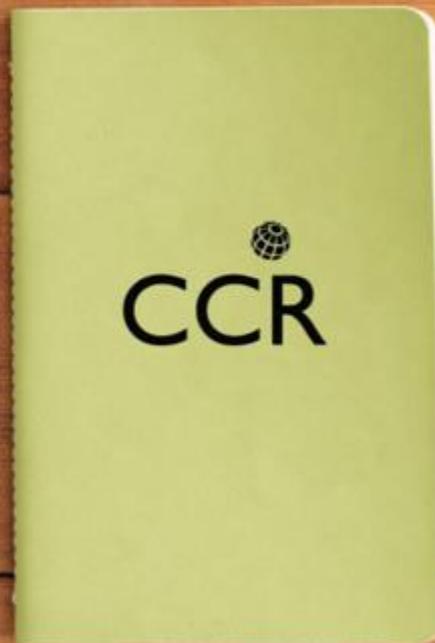
## Diagnóstico y Conclusiones

- Respecto a la medición previa -2020- se verifica una **importante mejora** en el desempeño en todas las áreas de servicio, tanto generales **9%** como específicas:
  - Información y Tiempo de respuesta alrededor de **3-4 %**
  - **Alta mejora** en agilidad de las cajas **7%** y respuesta **6%**
  - Tasas y Beneficios **4%** en promedio.
  - Solo en Hbrarios de atención en las oficinas **decrece levemente** en línea con algunos aspectos a mejorar solicitados.
- El dato más importante se da que al consultar que aspecto se podría mejorar un **58%** **manifiesta que “Nada” o “estoy satisfecho”**. Algunas menciones **minoritarias** piden la apertura o extender el horario para los días sábados, mayor cantidad de sucursales, atención personalizada a los socios y que siga creciendo.

# Diagnóstico y Conclusiones

- La comparación con otras cooperativas tiene un **elevado crecimiento de 10%**
- Mantiene los valores en la mayoría de los aspectos particulares
- **Elevado crecimiento, 16%**, entre los que mencionan que “no han tenido problemas”
- Mas de la mitad de los encuetados conoce del desarrollo de la Nueva App
- La percepción de ser una cooperativa innovadora y conocida son **aspectos a mejorar** ya que si bien en el TOP2BOX (la sumatoria del Muy de acuerdo y algo de acuerdo alcanza valores superiores al 65% el objetivo debería ser mejorar el Muy de acuerdo
- Se percibe un **crecimiento alto** en el NPS (Net Promoter Score) a futuro, casi **10 puntos**, explicado más por la disminución de los detractores que por el **aumento** de los promotores, además el 86% ya la ha recomendado.

Muchas gracias!



Mauricio Larrosa-CCR PARAGUAY SA  
mlarrosa@grupoccr.compy-Cel: 0971 28 11 96  
Dr. Hassler 5168 c/ Charles De Gaulle, Villa Morra, Asunción