

HERRAMIENTA

## Encuestas modelo

# 11

Gerardo Morales

**E**sta herramienta presenta dos encuestas modelo. La primera se puede utilizar para conocer los aspectos demográficos del mercado local. La segunda se puede utilizar para conocer qué reputación tiene su institución en el mercado local. Los lectores deben adoptar las encuestas para satisfacer las necesidades de sus propias instituciones.

## CONOCER EL MERCADO LOCAL

Buenos días, mi nombre es NOMBRE DEL ENCUESTADOR. Trabajo para NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN. Le agradecería que me diera unos diez minutos de su tiempo. Solamente quiero hacerle algunas preguntas sobre las operaciones de ahorro y préstamo que se hacen aquí en NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN. Estamos interesados en conocer lo que usted piensa para luego ofrecerle nuestros buenos servicios.

### GENERAL

1. ¿Cuál es la institución que usted prefiere utilizar aquí en NOMBRE DEL PUEBLO?  
Banco \_\_\_\_ Cooperativa \_\_\_\_ ONG \_\_\_\_ Prestamista \_\_\_\_ Otra \_\_\_\_\_

---

2. ¿Por qué razón la prefiere?  
Seguridad \_\_\_\_ Ubicación \_\_\_\_ Horario \_\_\_\_ Servicio \_\_\_\_  
Sorteos \_\_\_\_ Imagen \_\_\_\_ Otra \_\_\_\_

---

3. ¿Qué tipo de operación es la que usted realiza actualmente?  
Ahorro a la vista \_\_\_\_ Ahorro programado \_\_\_\_ Ahorro de plazo fijo \_\_\_\_  
Préstamo \_\_\_\_ Otro \_\_\_\_\_

(Según respuesta anterior, seleccionar pregunta 4 ó 5.)

### AHORROS

4. ¿Con qué frecuencia ahorra usted?  
Mensual \_\_\_\_ Semanal \_\_\_\_ Diaria \_\_\_\_ Otra \_\_\_\_\_

---

5. ¿Qué tasa de interés le pagan por sus ahorros?  
\_\_\_\_ % No sabe \_\_\_\_

---

6. ¿Para qué ahorra usted?  
Seguridad \_\_\_\_ Emergencia \_\_\_\_ Salud \_\_\_\_ Vivienda \_\_\_\_  
Compra de bienes \_\_\_\_ Educación \_\_\_\_ Ganancia de intereses \_\_\_\_  
Obtención de crédito \_\_\_\_ Otra \_\_\_\_\_

---

7. ¿Cuánto ahorra mensualmente?  
\$0-25 \_\_\_\_ \$26-50 \_\_\_\_ \$51-100 \_\_\_\_ \$101-250 \_\_\_\_ Más de \$250 \_\_\_\_

### CRÉDITO

8. ¿Cuánto de interés está pagando por su préstamo?  
\_\_\_\_ %  
Anual \_\_\_\_ Mensual \_\_\_\_ Diario \_\_\_\_ No sabe \_\_\_\_

---

9. ¿Conoce aquí en NOMBRE DEL PUEBLO alguna cooperativa de ahorro y crédito?  
Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_ (Si es afirmativo) ¿Cuál conoce? \_\_\_\_\_

---

10. ¿Cuál es su opinión sobre esa institución?  
Excelente \_\_\_\_ Buena \_\_\_\_ Mala \_\_\_\_

- 
11. ¿Ha escuchado hablar de NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN?  
Sí \_\_\_ No \_\_\_ **(Si la respuesta es afirmativa hacer preguntas 12 y 13.)**
- 
12. ¿Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN?  
Buena \_\_\_ Regular \_\_\_ Mala \_\_\_
- 
13. ¿Por qué medio se enteró usted de esa institución?  
Radio \_\_\_ Prensa \_\_\_  
Perifono \_\_\_ Volantes \_\_\_ Vallas \_\_\_ Amigos/familiares \_\_\_ Otros \_\_\_\_\_
- 
14. Si nuestra NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN abriera una agencia aquí en NOMBRE DEL PUEBLO, ¿cuál servicio es el que le gustaría utilizar inicialmente?  
Ahorro \_\_\_ Préstamo \_\_\_ Otro \_\_\_\_\_ *(especifique)*  
**(Si la respuesta anterior es préstamo, hacer preguntas 15, 16 y 17; en caso contrario pasar directamente a la pregunta 18.)**
- 
15. ¿Cuánto necesitaría usted del préstamo por ahora?  
Menos de \$500 \_\_\_ Entre \$501 y \$1.000 \_\_\_ Entre \$1.001 y \$5.000 \_\_\_  
Más de \$5.000 \_\_\_
- 
16. ¿Para qué destino utilizaría el préstamo?  
Negocio \_\_\_ Vivienda \_\_\_ Agricultura \_\_\_ Educación \_\_\_  
Gastos personales \_\_\_ Otro \_\_\_
- 
17. ¿En qué forma le gustaría pagar su préstamo?  
Mensual \_\_\_ Semanal \_\_\_ Diaria \_\_\_ Otra forma \_\_\_\_\_ *(especifique)*
- 
18. ¿Le gustaría recibir la visita de un promotor de NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN, para conocer mejor las ventajas de nuestros servicios?  
Sí \_\_\_ No \_\_\_ **(Si la respuesta es afirmativa, hacer la siguiente pregunta.)**
- 
19. ¿En qué horario preferiría que le visitáramos?  
Mañana \_\_\_ Tarde \_\_\_ Noche \_\_\_ Fin de semana \_\_\_

Espacio para anotar datos del entrevistado, los cuales deben pedírsele al final de la entrevista, después de haber agradecido a la persona y contra la entrega de un artículo promocional de la institución. Esta información es útil para validar la encuesta y crear un banco de datos.

NOMBRE \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN \_\_\_\_\_

OCCUPACIÓN \_\_\_\_\_

Nombre del encuestador \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

## CONOCER QUÉ REPUTACIÓN TIENE SU INSTITUCIÓN EN EL MERCADO LOCAL

Buenos días, mi nombre es NOMBRE DEL ENCUESTADOR. Trabajo para NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN. Le agradecería que me diera unos 10 minutos de su tiempo. Solamente quiero hacerle algunas preguntas sobre las operaciones de ahorro y préstamo que se hacen aquí en NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN. Estamos interesados en conocer lo que usted piensa para luego ofrecerle nuestros buenos servicios.

- 
1. ¿Sabe usted de la existencia de una nueva cooperativa de ahorro y crédito aquí en NOMBRE DEL PUEBLO?

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

**(Si la respuesta es afirmativa seguir con la entrevista.)**

- 
2. ¿Puede darme el nombre de la cooperativa?

\_\_\_\_\_

- 
3. ¿Por qué medio se enteró usted de la llegada de la cooperativa?

Radio \_\_\_\_ Televisión por cable \_\_\_\_ Perifono \_\_\_\_ Bifoliar \_\_\_\_ Volante \_\_\_\_

Promotor \_\_\_\_ Otro \_\_\_\_

- 
4. ¿Dónde están ubicadas sus oficinas?

\_\_\_\_\_

- 
5. ¿Podría identificar el símbolo (logotipo) de la cooperativa?

*(Mostrar cartilla con 3 símbolos diferentes)*

Correcto \_\_\_\_ Incorrecto \_\_\_\_

- 
6. ¿Es usted asociado de NOMBRE DE LA COOPERATIVA?

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

**(Si la respuesta es afirmativa hacer las preguntas 7, 8 y 9; en caso contrario pasar directamente a la pregunta 10.)**

- 
7. ¿Qué servicio ha utilizado o está utilizando actualmente?

Ahorro a la vista \_\_\_\_ Ahorro programado \_\_\_\_ Ahorro de plazo fijo \_\_\_\_

Préstamo \_\_\_\_ Otro \_\_\_\_ *(especifique)*

- 
8. ¿Cuál es su opinión sobre ese servicio en particular?

Excelente \_\_\_\_ Bueno \_\_\_\_ Regular \_\_\_\_ Malo \_\_\_\_

- 
9. ¿Cómo calificaría en lo personal la imagen de NOMBRE DE LA COOPERATIVA?

Excelente \_\_\_\_ Buena \_\_\_\_ Regular \_\_\_\_ Mala \_\_\_\_

- 
10. ¿Por qué razón no se ha asociado usted a NOMBRE DE LA COOPERATIVA?

Tiempo \_\_\_\_ Distancia \_\_\_\_ Imagen \_\_\_\_ Inseguridad \_\_\_\_

Falta de información \_\_\_\_ Requisitos \_\_\_\_ Otra \_\_\_\_ *(especifique)*

---

11. ¿Ha recibido la visita personal de algún promotor de la cooperativa?

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

**(Si la respuesta es afirmativa, hacer la siguiente pregunta.)**

---

12. ¿Qué opinión le merece la visita que le hizo el promotor?

Excelente \_\_\_\_ Buena \_\_\_\_ Regular \_\_\_\_ Mala \_\_\_\_

Espacio para anotar datos del entrevistado, los cuales deben pedírsele al final de la entrevista, después de haber agradecido a la persona y contra la entrega de un artículo promocional de la institución. Esta información es útil para validar la encuesta y crear un banco de datos.

NOMBRE \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN \_\_\_\_\_

OCUPACIÓN \_\_\_\_\_

Nombre del encuestador \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

