

Encuesta: Satisfacción de Usuarios con el Manejo de Plataformas Digitales y Beneficios Ofrecidos por la Cooperativa

A continuación se presenta una encuesta diseñada para medir la satisfacción de los usuarios con respecto a la plataforma digital de la cooperativa, la facilidad de actualización de datos y los beneficios recibidos. La encuesta será aplicada a una población de 50 usuarios.

1. ¿Con qué frecuencia utilizas la plataforma digital de la cooperativa (web/app)?

- A diario
- Semanalmente
- Mensualmente
- Rara vez
- Nunca

Análisis: Esta pregunta nos permitirá conocer el nivel de interacción de los usuarios con la plataforma digital. Un uso frecuente puede indicar que la plataforma es accesible y funcional, mientras que un uso poco frecuente podría indicar dificultades o falta de interés en el uso.

2. ¿Cómo calificarías la facilidad de uso de la plataforma digital?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

Análisis: Con esta pregunta se evalúa la percepción del usuario sobre la usabilidad de la plataforma. Si la mayoría de las respuestas son "Regular" o inferiores, se debe considerar una revisión del diseño y la funcionalidad de la plataforma.

3. ¿Has tenido algún problema al intentar actualizar tus datos personales en la plataforma?

- Sí
- No

Análisis: Aquí se busca identificar si existen inconvenientes para los usuarios al momento de actualizar sus datos. Un alto número de respuestas afirmativas sugiere que la funcionalidad de actualización necesita ser mejorada.

4. ¿Qué tan satisfecho estás con el proceso de actualización de datos personales en la plataforma?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho

Análisis: Esta pregunta complementa la anterior al medir el nivel de satisfacción en el proceso de actualización de datos. Respuestas negativas indican que no solo hay problemas, sino que estos afectan la percepción del usuario sobre el servicio.

5. ¿Consideras que la plataforma digital de la cooperativa es segura para gestionar tus productos financieros?

- Sí, totalmente segura
- Algo segura
- Neutral
- Poco segura
- No es segura

Análisis: La percepción de seguridad es clave para la confianza del usuario en la plataforma. Un alto porcentaje de respuestas en "Neutral", "Poco segura" o "No es segura" indicaría la necesidad de reforzar la seguridad y comunicación de estas medidas a los usuarios.

6. ¿Te sientes motivado(a) a utilizar más la plataforma digital si se te ofrecieran beneficios como puntos para compras, viajes, vivienda o educación?

- Sí
- No
- No estoy seguro(a)

Análisis: Esta pregunta mide el interés de los usuarios en recibir beneficios adicionales y si esto influye en el uso de la plataforma. Una respuesta positiva indica una oportunidad de implementar programas de fidelización.

7. ¿Qué tan fácil consideras que es encontrar información sobre los beneficios que ofrece la cooperativa en la plataforma?

- Muy fácil
- Fácil
- Regular
- Difícil
- Muy difícil

Análisis: La facilidad de encontrar información es crucial para la experiencia de usuario. Respuestas de "Difícil" o "Muy difícil" sugieren la necesidad de mejorar la organización de la información en la plataforma.

8. ¿Cómo calificarías el soporte técnico de la cooperativa al momento de resolver problemas con la plataforma digital?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente
- Muy deficiente

Análisis: Esta pregunta mide la calidad del soporte técnico, un factor importante para la satisfacción del usuario. Una baja calificación indicaría la necesidad de mejorar la atención al cliente y el soporte técnico.

9. ¿Estás satisfecho con los beneficios que ofrece la cooperativa a través de la plataforma digital?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

Análisis: Esta pregunta permite evaluar si los beneficios ofrecidos (como descuentos o puntos) cumplen con las expectativas de los usuarios. Una baja satisfacción indicaría la necesidad de ajustar o comunicar mejor estos beneficios.

10. ¿Qué mejora te gustaría ver en la plataforma digital de la cooperativa?

- Mayor facilidad de uso
- Más funcionalidades (por ejemplo, pago de servicios, transferencias)
- Mejoras en la seguridad
- Atención al cliente más rápida
- Otros (especificar)

Análisis: Con esta pregunta abierta se busca identificar mejoras específicas que los usuarios desean ver en la plataforma. Las respuestas proporcionarán información valiosa para futuras actualizaciones y optimizaciones.

Análisis Global de la Encuesta

Una vez que se recojan las respuestas de los 50 usuarios, se realizará el siguiente análisis:

1. **Frecuencia de uso de la plataforma:** Identificar qué porcentaje de usuarios utiliza la plataforma con regularidad. Si la mayoría la usa con poca frecuencia, se deben explorar las razones e implementar estrategias para aumentar su uso.
2. **Facilidad de uso y actualización de datos:** Analizar el nivel de satisfacción con la facilidad de uso y la actualización de datos. Si hay problemas reportados, se deberá revisar el diseño de la plataforma para hacerla más intuitiva y accesible.
3. **Percepción de seguridad:** Evaluar si los usuarios consideran la plataforma como un entorno seguro para la gestión de sus productos financieros. De ser necesario, se podrán reforzar las medidas de seguridad y comunicar estos cambios a los usuarios.
4. **Motivación por beneficios:** Determinar si ofrecer beneficios adicionales como puntos de fidelización sería un incentivo para un mayor uso de la plataforma.
5. **Calidad del soporte técnico:** Medir la calidad percibida del soporte técnico para garantizar que cualquier problema con la plataforma sea atendido de manera oportuna y eficiente.
6. **Propuestas de mejora:** Analizar las respuestas de la pregunta abierta para identificar mejoras sugeridas por los usuarios y priorizar las más solicitadas en futuras actualizaciones.

Estos resultados permitirán obtener un panorama claro sobre la satisfacción de los usuarios con la plataforma digital y orientar las acciones a seguir para mejorar la experiencia de los afiliados de la cooperativa.

