

①

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
- B. 36-55 años
- ☒ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
- B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
- B. Profesional
- ☒ C. Técnico
- D. Postgrado
- E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
- B. Inversión
- C. Crédito

O tiene combinación de Productos.

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
- B. Malo
- ☒ C. Excelente
- D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
B. No

79.

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No _____

Porque

Bien servido.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

JFK
Cooperativa Financiera

COLPATRIA
RED MULTIBANCA

FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Bancolombia

COOTRATIEPO

DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No _____

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
☒ f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

(2)

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca___	b. Siempre___	c. Algunas veces___	d. No lo recuerdo ☒
Gastos financieros: :	a. Nunca___	b. Siempre___	c. Algunas veces___	d. No lo recuerdo ☒
Intereses:	a. Nunca___	b. Siempre___	c. Algunas veces ☒	d. No lo recuerdo___
Cobros adicionales:	a. Nunca___	b. Siempre___	c. Algunas veces ☒	d. No lo recuerdo___

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
☐ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Falta Acceso del servicio

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

 **JFK**
Cooperativa Financiera

 **COLPATRIA**
RED MULTIBANCA

 **FINCOMERCIO**
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

 **Bancolombia**

 **COOPRAT TIEMPO**

 **DAVIVIENDA**

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
☒ c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

3

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
☒ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	☒ d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	☒ d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	☒ d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	☒ c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. ☒ Sí
B. ☒ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Sí ☒ No ☐

Porque

Buen Servicio.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Sí ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
☒ b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

(4)

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
☐ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☒ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☐ A. Ahorro
☐ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☐ A. Bueno
☐ B. Malo
☒ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. ☒ Si
B. ☐ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Tasas.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. ☒ El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☐ A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☐ B. Profesional
☐ C. Técnico
☒ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☐ A. Ahorro
☐ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	☒	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	☒	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	☒	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	☒	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☐ A. Bueno
☐ B. Malo
☒ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

☒ A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

No me interesa.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

 JFK
Cooperativa Financiera

 COLPATRIA
RED MULTIBANCA

 FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

 Bancolombia

 COOTRATIEPO

 DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

6

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
☐ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
☐ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☐ A. Ahorro
☒ B. Inversión
☐ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☐ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
☐ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

tasas mas bajas

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ____
c. Servicios ____
d. Imagen ____
e. Ubicación ____
☒ f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

7

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
☒ C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|----------|--|--|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
☒ B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si

~~B. No~~

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ~~X~~

Porque

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

JFK
Cooperativa Financiera

COLPATRIA
RED MULTIBANCA

FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Bancolombia

COOTRATIEPO

~~DAVIVIENDA~~

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

~~A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero~~

B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros

C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje

D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ~~X~~

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

a. Seguridad _____

b. Horarios de atención _____

c. Servicios _____

d. Imagen _____

e. Ubicación _____

f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
☒ C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
☒ B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|------------|------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
☒ B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si ☒
B. No ☐

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

no

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. ☒ La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. ☐ El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. ☐ La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. ☐ Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

9

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

☒ Si ☒ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☐ No ☒

Porque

Ho me ofrece todos los beneficios del Banco

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- ☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ☐
- b. Horarios de atención ☐
- c. Servicios ☒
- d. Imagen ☐
- e. Ubicación ☐
- f. Incentivos ☐

GRACIAS PO SU TIEMPO!

10

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | | |
|-----------------------|----------|------------|------------------|-------------------------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si

~~B. No~~

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ~~_____~~

Porque

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ~~A.~~ La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ~~_____~~

12. Que motivó su cambio, organícelo de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA



ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
☒ B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si ☒
B. No ☒

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☐ No ☒

Porque

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

JFK
Cooperativa Financiera

COLPATRIA
RED MULTIBANCA

FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Bancolombia

COOTRATIEPO

DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero ☒
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros ☐
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje ☐
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno ☐

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ☐
b. Horarios de atención ☐
c. Servicios ☐
d. Imagen ☐
e. Ubicación ☒
f. Incentivos ☐

GRACIAS PO SU TIEMPO!

12

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
☒ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo	☒
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo	☒
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo	☒
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo	☒

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

☒ Si
B. ☐ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

☒ Si ☐ No

Porque

Pasas mas bajas

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

☒ Si ☐ No

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- ☒ a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ____
c. Servicios ____
d. Imagen ____
e. Ubicación ____
f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☐ A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
☐ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☒ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☐ A. Ahorro
☒ B. Inversión
☐ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☐ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. ☒ Sí
B. ☐ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Lasas.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ____
c. Servicios ____
☒ d. Imagen ____
e. Ubicación ____
f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

14

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☐ A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☐ B. Profesional
☒ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☐ A. Ahorro
☒ B. Inversión
☐ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☐ A. Bueno
☐ B. Malo
☒ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
☒ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No _____

Porque

Buen Servicio

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



Bancolombia



COOTRATIEPO



DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No _____

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
☒ b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
B. 36-55 años
☒ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|----------------------|----------|------------|------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
☐ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

☒ Si ☐ No

Porque

son accesibles a los Clientes.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

JFK
Cooperativa Financiera

COLPATRIA
RED MULTIBANCA

FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Bancolombia

COOTRATIEPO

DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

☒ Si ☐ No

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- ☒ a. Seguridad ____
☐ b. Horarios de atención ____
☐ c. Servicios ____
☐ d. Imagen ____
☐ e. Ubicación ____
☐ f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|-------------|---------------|--|----------------------|
| Comisiones: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |
| Intereses: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. ~~Si~~
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No X

Porque

No me lo han ofrecido

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

~~JFK~~
Cooperativa Financiera

~~COLPATRIA~~
RED MULTIBANCA

~~FINCOMERCIO~~
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

~~Bancolombia~~

~~COOTRATIEPO~~

~~DAVIVIENDA~~

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. X Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si X No _____

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad 5
b. Horarios de atención 4
c. Servicios 2
d. Imagen 3
e. Ubicación 6
f. Incentivos 3

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

17

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☐ A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo,

- ☒ A. Femenino
☐ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☐ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☒ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|--|------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

☒ A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Por la entidad donde trabajo es una no financiera

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

 JFK
Cooperativa Financiera

 COLPATRIA
RED MULTIBANCA

 FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

 Bancolombia

 COOPRAT TIEMPO

 DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organícelo de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ____
c. Servicios ____
d. Imagen ____
e. Ubicación ____
f. Incentivos ____

4

GRACIAS PO SU TIEMPO!

18

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
☐ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☐ B. Profesional
☒ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☐ A. Ahorro
☒ B. Inversión
☐ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|------------|---------------|--------------------|----------------------|
| Comisiones: | a.Nunca___ | b. Siempre___ | c.Algunas veces___ | d .No lo recuerdo___ |
| Gastos financieros: : | a.Nunca___ | b. Siempre___ | c.Algunas veces___ | d .No lo recuerdo___ |
| Intereses: | a.Nunca___ | b. Siempre___ | c.Algunas veces___ | d .No lo recuerdo___ |
| Cobros adicionales: | a.Nunca___ | b. Siempre___ | c.Algunas veces___ | d .No lo recuerdo___ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☐ A. Bueno
☐ B. Malo
☒ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

☒ A. Si
☐ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

con buenas y de facil acceso

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

 **JFK**
Cooperativa Financiera

 **COLPATRIA**
RED MULTIBANCA

 **FINCOMERCIO**
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

 **Bancolombia**

 **COOPRATIEMPO**

 **DAVIVIENDA**

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ____
c. Servicios ____
d. Imagen ____
e. Ubicación ____
☒ f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

(19)

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
☒ B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | | |
|-----------------------|----------|------------|------------------|-------------------|-------------------------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo | ☒ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo | ☒ |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo | ☒ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo | ☒ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. ☒ Si
B. ☐ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Facil Aprobación.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. ☒ Horarios de atención ____
c. Servicios ____
d. Imagen ____
e. Ubicación ____
f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
B. 36-55 años
☒ C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
☒ B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. ☒ Si
B. ☐ No

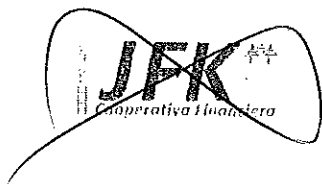
8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Saldos, tasas de interés

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. ☒ La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. ☐ El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. ☐ La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. ☐ Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ____
c. Servicios ____
d. ☒ Imagen ____
e. Ubicación ____
f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
☒ C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces ☒	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces ☒	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
☒ B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

☒ Si
B. ☐ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Comisiones

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



Bancolombia



COOTRATIEPO



DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- ☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|-------------|---------------|--|----------------------|
| Comisiones: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |
| Intereses: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
☒ C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Sí
☐ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Sí ☒ No ☐

Porque

Servicios.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

JFK

COLPATRIA
RED MULTIBANCA

FIN MERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Bancolombia

COOTRATIMPO

DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Sí ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ____
☒ c. Servicios ____
d. Imagen ____
e. Ubicación ____
f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

23

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
☒ C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|----------|------------|--|---|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
☒ C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

☒ A. Si
☐ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Tienen Facilidad de Aprobación

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

JFK

COLPATRIA
RED MULTIBANCA

FIN MERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Bancolombia

☒ COOPATIEMPO

DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pasa a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ____
c. Servicios ____
d. Imagen ____
e. Ubicación ____
☒ f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

24

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
☐ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☒ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☐ A. Ahorro
☐ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros:	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
☐ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

para crédito educativo

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

JFK

COLPATRIA
RED MULTIBANCA

FINMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Bancolombia

~~COOTRA TIEMPO~~

DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

de

GRACIAS PO SU TIEMPO!

25

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
☐ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
☐ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☐ B. Inversión
☐ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca ☒	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐
Gastos financieros: :	a. Nunca ☐	b. Siempre ☒	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐
Intereses:	a. Nunca ☐	b. Siempre ☒	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐
Cobros adicionales:	a. Nunca ☐	b. Siempre ☒	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☐ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
☒ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☐ No ☒

Porque

Me interesa mas los bancos

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

JFK

COLPATRIA
RED MULTIBANCA

~~FIN MERCIO~~
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Bancolombia



COOTRA TIEMPO

DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

(26)

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☐ A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☐ B. Profesional
☒ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☐ A. Ahorro
☒ B. Inversión
☐ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	☒	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre	☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	☒	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	☒	d. No lo recuerdo

6. Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
☒ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☐ No ☒

Porque

No las conozco

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

JFK

COLPATRIA
RED MULTIRANCA

FIN MERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

☒ Bancolombia

GOUTRATIMPO

DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ____
☒ c. Servicios ____
d. Imagen ____
e. Ubicación ____
f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

27

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca___	b. Siempre___	c. Algunas veces ☒	d. No lo recuerdo___
Gastos financieros: :	a. Nunca___	b. Siempre___	c. Algunas veces ☒	d. No lo recuerdo___
Intereses:	a. Nunca___	b. Siempre___	c. Algunas veces ☒	d. No lo recuerdo___
Cobros adicionales:	a. Nunca___	b. Siempre___	c. Algunas veces ☒	d. No lo recuerdo___

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

001 20 23

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

Falta de conocimiento de los mismos,

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

28

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
☒ C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. ~~Si~~
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

~~Si~~ No _____

Porque

Costos y Cambios mas bajos

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

JFK
Cooperativa Financiera

COLPATRIA
RED MULTIBANCA

FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Bancolombia

~~**COOTRATIEPO**~~

DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☒ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No X

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

2a

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca___	b. Siempre___	c. Algunas veces ☒	d. No lo recuerdo___
Gastos financieros: :	a. Nunca___	b. Siempre___	c. Algunas veces ☒	d. No lo recuerdo___
Intereses:	a. Nunca___	b. Siempre___	c. Algunas veces ☒	d. No lo recuerdo___
Cobros adicionales:	a. Nunca___	b. Siempre___	c. Algunas veces ☒	d. No lo recuerdo___

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
☒ C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
☒ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No X

Porque

Falta de los conocimientos de las mismas

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No X

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
☐ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☐ B. Profesional
☒ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☐ B. Inversión
☐ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|----------|------------|------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
☒ B. No

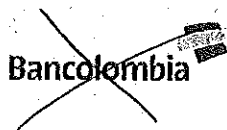
8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

Buen servicio.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Qué motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ☒
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos ☒

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
☐ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☐ B. Profesional
☒ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☐ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|---------------------|----------|------------|------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
☒ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

Tasas más bajas.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No _____

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos ☒

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO, SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
☒ C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
☒ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca ☒	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros:	a. Nunca ☒	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
☒ B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

☒ A. Si
☐ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque _____

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

JFK
Cooperativa Financiera

COLPATRIA
RED MULTIBANCA

FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Bancolombia

COOTRATIEMPO

DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No _____

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen ☒
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PÓ SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☐ A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☒ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión
☐ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|---------------------|----------|--|------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☐ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

☒ Si
B. ☐ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Facilidad de Tomar los Creditos sin
tantos documentos

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

JFK
Cooperativa Financiera

COLPATRIA
RED MULTIBANCA

FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Bancolombia

COOTRATIEPO

DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ☐
b. Horarios de atención ☐
c. Servicios ☐
d. Imagen ☒
e. Ubicación ☐
f. Incentivos ☒

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|----------|------------|------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
☒ B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

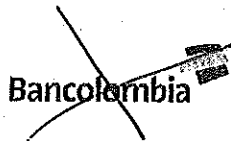
- A. Si
☒ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque _____

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios ☒
d. Imagen ☒
e. Ubicación ☒
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
☐ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☐ B. Profesional
☒ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión
☐ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|-------------------------------------|---|---|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☐ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca ☒ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☐ |
| Intereses: | a. Nunca ☐ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☒ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☐ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☒ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☐ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si

☒ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☐ No ☒

Porque _____

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero

B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros

☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje

D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☐ A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☒ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☐ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|----------|--|------------------|---|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo ☒ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo ☒ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☐ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
~~B. No~~

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ~~_____~~

Porque _____

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ~~A.~~ La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
~~B.~~ El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ~~_____~~

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
☐ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☒ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☐ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|----------|------------|------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☐ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

☒ A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Facilidad de Aprobación de los Créditos
sin mayor dificultad.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

JFK
Cooperativa Financiera

COLPATRIA
RED MULTIBANCA

FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Bancolombia

COOTRATAMPO

DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ____
c. Servicios ☒
d. Imagen ____
e. Ubicación ____
f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
B. 36-55 años
☒ C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros:	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
☒ B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
☐ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

- Si ☒ No ☐

Porque:

Buen Servicio y Seguridad

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación ☒
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☐ A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☒ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☐ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	☒ d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	☒ d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	☒ c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	☒ c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque _____

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
☒ f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
☒ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
☒ B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca ☒	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐
Gastos financieros:	a. Nunca ☐	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐
Intereses:	a. Nunca ☐	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☒
Cobros adicionales:	a. Nunca ☐	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☒

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
☒ B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

☒ A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Tiene buenos incentivos y tasas para
crédito educativo

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen ☒ _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
☐ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☐ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☒ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión
☐ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☐ A. Bueno
☐ B. Malo
☒ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
B. No

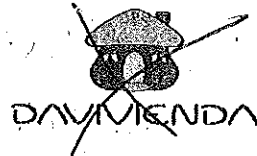
8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

Manga buen servicio y brinda un buen
portafolio de credito

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
B. 36-55 años
☒ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|---------------------|----------|------------|--|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
☒ B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si
☒ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☐ No ☒

Porque

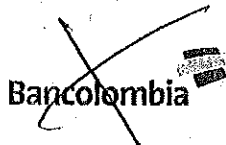
Tiene un excelente Servicio y se
Ubica en todo Colombia (ubicación)

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

 JFK
Cooperativa Financiera

 COLPATRIA
RED MULTIBANCA

 FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

 Bancolombia

 COOTRATIMPO

 DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
☐ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
☐ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☐ B. Inversión
☐ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca ☒	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐
Gastos financieros: :	a. Nunca ☒	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐
Intereses:	a. Nunca ☒	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐
Cobros adicionales:	a. Nunca ☒	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☐ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

- Si ☒ No ☐

Porque

presta servicios fáciles a personas que no
 tienen experiencia financiera

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

- Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ____
☒ c. Servicios ____
d. Imagen ____
e. Ubicación ____
f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SÓLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
☒ C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|----------|------------|------------------|---|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
☒ B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No _____

Porque

Tiene mucha Beneficios y Auxilios para los asociados y horarios de atención accesibles.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No _____

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención ☒
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
☒ C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
☐ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

Tiene buena reputación a nivel financiero

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

JFK
Cooperativa Financiera

COLPATRIA
RED MULTIBANCA

FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

~~**Bancolombia**~~

COOTRATIEPO

DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No _____

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
☒ d. Imagen ☒
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
B. 36-55 años
☒ C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
☒ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca ☒	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca ☒	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo ☒
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo ☒

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
☒ B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si

☒ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No _____

Porque

Tiene servicios para adquirir
credito con facil aprobación

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero

B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros

☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje

D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No _____

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

a. Seguridad _____

b. Horarios de atención _____

c. Servicios ☒

d. Imagen _____

e. Ubicación _____

f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
B. 36-55 años
☒ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre	☒ c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre	☒ c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	☒ c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	☒ c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
☒ C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

☒ A. Si
☐ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Aprobación de facil acceso a los préstamos

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ____
c. Servicios ____
d. Imagen ____
e. Ubicación ____
f. Incentivos ☒

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
☐ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
☐ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☐ B. Inversión
☐ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|---------------------|----------|------------|--|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
☐ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

- ☒ Si ☐ No

Porque

Buenos Beneficios y Servicios en la cooperativa

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

☒ Si ☐ No

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ____
☒ c. Servicios ____
d. Imagen ____
e. Ubicación ____
f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|----------|------------|--|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
☐ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

- Si ☒ No ☐

Porque

Tiene buenos horarios de atención
y los fines de semana

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

- Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ☒
c. Servicios ____
d. Imagen ____
e. Ubicación ____
f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
 B. 36-55 años
 C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
 B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
 C. Técnico
 D. Postgrado
 E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco?

y si tengo mas?

- ☒ A. Ahorro
 B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|-------------|--|--|---|
| Comisiones: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo ☒ |
| Intereses: | a. Nunca___ | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo___ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
 B. Malo
☒ C. Excelente
 D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
 B. No

☒ C. Algunas

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

No me lo han ofrecido.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- C. ☒ La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- D. ☒ Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa:

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco?

- A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|---------------|--|---|
| Comisiones: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo ☒ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |
| Intereses: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☒ | b. Siempre___ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo___ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
☒ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro e inversión en cooperativas?

Si _____ No X

Porque _____

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

→ en cuanto a que?



Bancolombia



DAVIVIENDA

☒ Ninguna de las anteriores / *Se que existen pero no he tenido ninguna relacion con alguna de ellas*

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- ☒ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa:

Si _____ No X

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

NIA

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☐ A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☒ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco?

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|--|--|---|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☐ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca ☐ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☒ |
| Intereses: | a. Nunca ☐ | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☐ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☐ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo ☐ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
☐ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro e inversión en cooperativas?

☒ No

Si ☐ No ☒

Porque

No he tenido la oportunidad ni la necesidad, no me han ofrecido, tuve la libranza con Fincomercio

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

~~JFK~~
Cooperativa Financiera

~~COLPATRIA~~
RED MULTIBANCA

~~FINMERCIO~~
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

~~Bancolombia~~

~~COOTRATIMPO~~

~~DAVIVIENDA~~

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- ☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- ☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa:

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad 6
- b. Horarios de atención 4
- c. Servicios 1
- d. Imagen 5
- e. Ubicación 3
- f. Incentivos 2

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
- B. 36-55 años
- C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
- ☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
- B. Profesional
- C. Técnico
- D. Postgrado
- E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco?

- ☒ A. Ahorro
- B. Inversión
- ☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|--|---|--|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☐ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca ☐ | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☐ |
| Intereses: | a. Nunca ☐ | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☐ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☐ | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☐ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
- B. Malo
- C. Excelente
- D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
- B. ☒ No

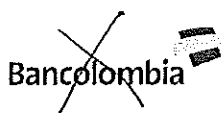
8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro e inversión en cooperativas?

Si _____ No X

Porque

No conozco ninguna cooperativa de ahorro y crédito

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- ☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa:

Si _____ No X

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
☐ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☐ B. Profesional
☐ C. Técnico
☒ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? *puede marcar varias opciones*

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|-------------------------------------|--|--|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☐ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca ☐ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo ☐ |
| Intereses: | a. Nunca ☐ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo ☐ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☐ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo ☐ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☐ A. Bueno
☐ B. Malo
☒ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☐ A. Si
☒ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro e inversión en cooperativas?

*No poner la
respuesta en la
siguiente hoja.* →

Si _____ No ☒

Porque _____

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- ☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa:

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco?

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|-------------|---------------|--|----------------------|
| Comisiones: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ ___ | d. No lo recuerdo___ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ ___ | d. No lo recuerdo___ |
| Intereses: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ ___ | d. No lo recuerdo___ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ ___ | d. No lo recuerdo___ |

6. Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Sí
B. ☒ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

9 .De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- ☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa:

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

56

Marque con una x.

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
- B. 36-55 años
- C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
- B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
- ☒ B. Profesional
- C. Técnico
- D. Postgrado
- E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco?

- ☒ A. Ahorro
- ☒ B. Inversión
- C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
- B. Malo
- C. Excelente
- D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
- B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro e inversión en cooperativas?

Si o en otra.
- Cooperativa.

Si ☒ No ☐

Porque

Adquisición de crédito para educación y Ahorro.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- ☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa:

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

Marque con una x:



1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☐ A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☒ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco?

- ☒ A. Ahorro
☐ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | | |
|---------------------|----------|------------|-------------------------------------|------------------|---|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | | c. Algunas veces | ☒ d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. ☒
B. No

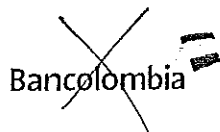
8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro e inversión en cooperativas?

Si _____ No X

Porque

No me lo han ofrecido y estoy conforme con mi banco

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- X Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa:

Si _____ No X

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
☐ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☐ B. Profesional
☒ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco?

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|---------------------|--|--|--|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
☐ B. No

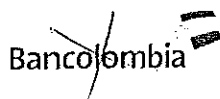
8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Creo en lo solidario

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa:

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ____
c. Servicios ____
d. Imagen ____
e. Ubicación ____
f. Incentivos ____

Otro porque cambié de trabajo y en la empresa tenían otro banco para la nómina.

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco?

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|---------------------|--|--|--|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
☒ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro e inversión en cooperativas?

Si _____ No X

Porque

No he tenido interes

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

~~JFK~~
~~Cooperativa Financiera~~

~~COLPATRIA~~
~~RED MULTIBANCA~~

~~FINMERCIO~~
~~COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO~~

~~Bancolombia~~

~~COOTRATIEMPO~~

~~DAVIVIENDA~~

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- ☒ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa:

Si _____ No X

Si la respuesta es si constante.

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

61

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco?

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|-------------|--|---------------------|---|
| Comisiones: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo ☒ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo ☒ |
| Intereses: | a. Nunca___ | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo___ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo ☒ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
☒ C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro e inversión en cooperativas?

Si _____ No X

Porque

No está interesada por el momento

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa:

Si _____ No X

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

61.

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
- B. 36-55 años
- C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
- B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
- B. Profesional
- C. Técnico
- ☒ D. Postgrado
- E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco?

- A. Ahorro
- B. Inversión
- ☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|-------------|---------------|--|----------------------|
| Comisiones: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |
| Intereses: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
- B. Malo
- C. Excelente
- D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
- ☒ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro e inversión en cooperativas?

Si _____ No X

Porque _____

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa:

Si _____ No X

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

62

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
- ☒ B. 36-55 años
- C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
- ☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
- ☒ B. Profesional
- C. Técnico
- D. Postgrado
- E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco?

- A. Ahorro
- B. Inversión
- ☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|---------------------|--|--|--|---|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo ☒ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
- B. Malo
- C. Excelente
- D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
- ☒ B. No

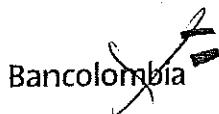
8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro e inversión en cooperativas?

Si _____ No X

Porque

Desconocimiento

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- X La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa:

Si _____ No X

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

63

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☐ A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☐ A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☒ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☐ B. Inversión
☐ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | | |
|-----------------------|----------|------------|------------------|-------------------|-------------------------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo | ☒ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo | ☒ |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo | ☒ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo | ☒ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si

B. No ☒

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque _____

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero

B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros

C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje

☒ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad 1
- b. Horarios de atención 3
- c. Servicios 4
- d. Imagen 2
- e. Ubicación 5
- f. Incentivos 4

GRACIAS PO SU TIEMPO!

(16)

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|--|--|---|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☐ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca ☐ | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☐ |
| Intereses: | a. Nunca ☐ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo ☐ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☐ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☒ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
☒ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- ☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|--|-------------|---------------|---------------------|----------------------|
| Comisiones: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo___ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo___ |
| Intereses: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo___ |
| ☒ Cobros adicionales: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo___ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. ☐ Sí
☒ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Sí ☐ No ☒

Porque

No he tenido ningún crédito con ninguna empresa fija

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Sí ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad 1
b. Horarios de atención 5
c. Servicios 4
d. Imagen 2
e. Ubicación 3
f. Incentivos

GRACIAS PO SU TIEMPO!

66

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|----------|--|--|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. ☒ Sí
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No _____

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad 1
b. Horarios de atención 5
c. Servicios 3
d. Imagen 2
e. Ubicación 5
f. Incentivos 1

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

67

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante ☒

2. Sexo

- A. Femenino
B. Masculino ☒

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller ☒
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro ☒
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca ☒	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno ☒
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

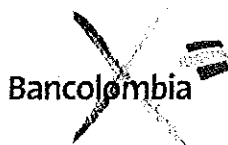
- A. Si ☒
- B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- ☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ☒ 5
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

68

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|-----------------|-----------------------|------------------------|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ____ | c. Algunas veces ____ | d. No lo recuerdo ____ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca ☒ | b. Siempre ____ | c. Algunas veces ____ | d. No lo recuerdo ____ |
| Intereses: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ____ | c. Algunas veces ____ | d. No lo recuerdo ____ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ____ | c. Algunas veces ____ | d. No lo recuerdo ____ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

JFK
Cooperativa Financiera

COLPATRIA
RED MULTIBANCA

FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Bancolombia

COOTRATIEPO

DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☒ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
☒ E. Otro

4. Qué producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|-------------|---------------|--|----------------------|
| Comisiones: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |
| Intereses: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

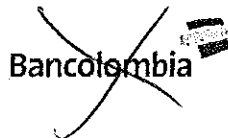
Porque

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

 JFK
Cooperativa Financiera

 COLPATRIA
RED MULTIBANCA

 FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

 Bancolombia

 COOTRATIEPO

 DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
☒ Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GÉRENCIA FINANCIERA

70

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
☒ C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|--|--|---|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo ☒ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
☒ C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
B. ~~No~~

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ~~No~~

Porque

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si No ~~X~~

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad 2
b. Horarios de atención 3
c. Servicios 4
d. Imagen 5
e. Ubicación 3
f. Incentivos 2

GRACIAS PO SU TIEMPO!

(71)

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
- ☒ B. 36-55 años
- C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
- B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
- ☒ B. Profesional
- C. Técnico
- D. Postgrado
- E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
- ☒ B. Inversión
- C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|----------|--|------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
- B. Malo
- ☒ C. Excelente
- D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
- B. ~~No~~

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No X

Porque

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- X C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No X

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad 3
- b. Horarios de atención 4
- c. Servicios 2
- d. Imagen 3
- e. Ubicación 6
- f. Incentivos 2

GRACIAS PO SU TIEMPO!

(72)

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|----------------|----------------------|-----------------------|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ___ | c. Algunas veces ___ | d. No lo recuerdo ___ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca ☒ | b. Siempre ___ | c. Algunas veces ___ | d. No lo recuerdo ___ |
| Intereses: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ___ | c. Algunas veces ___ | d. No lo recuerdo ___ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ___ | c. Algunas veces ___ | d. No lo recuerdo ___ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
☒ C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
☒ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☐ No ☒

Porque

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☐

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad 3
b. Horarios de atención 2
c. Servicios 4
d. Imagen 3
e. Ubicación 3
f. Incentivos 2

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | | |
|-----------------------|----------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si

☒ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

por falta de publicidad...

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero

☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros

C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje

D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No _____

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

a. Seguridad 1

b. Horarios de atención 4 2

c. Servicios 6 4

d. Imagen _____

e. Ubicación 4 3

f. Incentivos _____ 5

GRACIAS PO SU TIEMPO!

(A4)

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces ☒	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
☒ C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. ☒ Sí
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

FALTA DE INFORMACIÓN

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

751

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
- ☒ B. 36-55 años
- C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
- ☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
- ☒ B. Profesional
- C. Técnico
- D. Postgrado
- E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
- B. Inversión
- ☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | | |
|-----------------------|--|----------------|----------------------|-----------------------|-----|
| Comisiones: | ☒ Nunca | ___ b. Siempre | ___ c. Algunas veces | ___ d. No lo recuerdo | ___ |
| Gastos financieros: : | ☒ Nunca | ___ b. Siempre | ___ c. Algunas veces | ___ d. No lo recuerdo | ___ |
| Intereses: | ☒ Nunca | ___ b. Siempre | ___ c. Algunas veces | ___ d. No lo recuerdo | ___ |
| Cobros adicionales: | ☒ Nunca | ___ b. Siempre | ___ c. Algunas veces | ___ d. No lo recuerdo | ___ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
- B. Malo
- C. Excelente
- ☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
☒ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

POR FALTA DE INFORMACION / PUBLICIDAD DE LAS
MISMAS COOPERATIVAS.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|------------|--|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
☒ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No X

Porque

No la conozco...

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No X

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

1

GRACIAS PO SU TIEMPO!

77

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|------------|--|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
☒ B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si ☒
B. No ☐

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque _____

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



~~Bancolombia~~



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención ☒
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
☒ C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|-----------------|-----------------------|------------------------|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ____ | c. Algunas veces ____ | d. No lo recuerdo ____ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca ☒ | b. Siempre ____ | c. Algunas veces ____ | d. No lo recuerdo ____ |
| Intereses: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ____ | c. Algunas veces ____ | d. No lo recuerdo ____ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ____ | c. Algunas veces ____ | d. No lo recuerdo ____ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque _____

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ☒
b. Horarios de atención _____
c. Servicios ☒
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

(103) (29)

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
- ☒ B. 36-55 años
- C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
- ☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
- B. Profesional
- ☒ C. Técnico
- D. Postgrado
- E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
- B. Inversión
- C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|------------|------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
- B. Malo
- C. Excelente
- D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. ☒ Si
☐ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☐ No ☒

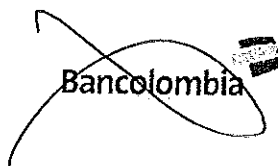
Porque

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

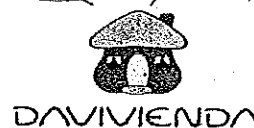
 JFK
Cooperativa Financiera

 COLPATRIA
RED MULTIBANCA

 FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

 Bancolombia

 COOPRAT TIEMPO

 DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad 1
b. Horarios de atención 2
c. Servicios 3
d. Imagen 4
e. Ubicación 1
f. Incentivos 4

GRACIAS PO SU TIEMPO!



UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | | | |
|---------------------|----------|-------------------------------------|------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ | d. No lo recuerdo | ☒ |
| Gastos financieros: | a. Nunca | ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo | ☒ |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo | ☒ | |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo | ☒ | |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
☒ C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
B. ~~No~~

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ~~X~~

Porque _____

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
~~A~~ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ~~X~~

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

81

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|--|--|--|
| Comisiones: | ☒ a. Nunca | ☐ b. Siempre | ☐ c. Algunas veces | ☐ d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | ☒ a. Nunca | ☐ b. Siempre | ☐ c. Algunas veces | ☐ d. No lo recuerdo |
| Intereses: | ☐ a. Nunca | ☐ b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | ☐ d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | ☐ a. Nunca | ☒ b. Siempre | ☐ c. Algunas veces | ☐ d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
- B. ~~No~~

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No X

Porque

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- X Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si X No _____

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad 5
- b. Horarios de atención 3
- c. Servicios 4
- d. Imagen 5
- e. Ubicación 5
- f. Incentivos 3

GRACIAS PO SU TIEMPO!

(82)

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
- ☒ B. 36-55 años
- C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
- B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
- ☒ B. Profesional
- C. Técnico
- D. Postgrado
- E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
- ☒ B. Inversión
- C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|----------|--|------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
- B. Malo
- C. Excelente
- D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

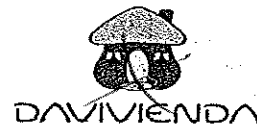
- A. Si
B. ~~No~~

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No X

Porque

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☒ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No X

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad 1
b. Horarios de atención 3
c. Servicios 2
d. Imagen 4
e. Ubicación 4
f. Incentivos 2

GRACIAS PO SU TIEMPO!

(82)

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
B. 36-55 años
☒ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si

B. ~~No~~

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ~~X~~ No _____

Porque _____

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

JFK
Cooperativa Financiera

COLPATRIA
RED MULTIBANCA

FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Bancolombia

COOTRATIEMPO

DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- ~~B.~~ El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ~~X~~ No _____

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad 1
- b. Horarios de atención 3
- c. Servicios 2
- d. Imagen 4
- e. Ubicación 5
- f. Incentivos 4

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

24

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
☒ B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | | |
|-----------------------|----------|------------|------------------|-------------------------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
☐ B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. ☒ Sí
B. ☐ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Sí _____ No _____

Porque _____

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Sí ☒ No _____

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad 1
b. Horarios de atención 2
c. Servicios 3
d. Imagen 4
e. Ubicación 5
f. Incentivos 6

GRACIAS PO SU TIEMPO!

85

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
☐ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
☐ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☐ B. Inversión
☐ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|-------------------------------------|---|--|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☐ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca ☒ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☐ |
| Intereses: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☐ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☐ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
B. ~~No~~

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ~~_____~~

Porque

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

~~JFK~~
Cooperativa Financiera

~~COLPATRIA~~
RED MULTIBANCA

~~FINCOMERCIO~~
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

~~Bancolombia~~

~~COOTRATIMPO~~

~~DAVIVIENDA~~

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
~~B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros~~
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ~~_____~~

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad 3
b. Horarios de atención 2
c. Servicios 1
d. Imagen 4
e. Ubicación 5
f. Incentivos 2

GRACIAS PO SU TIEMPO!

(10/10)

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|--|--|-------------------|
| Comisiones: | ☒ a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | ☒ b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | ☒ a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si

~~B. No~~

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No X

Porqué

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

JFK
Cooperativa Financiera

 **COLPATRIA**
RED MULTIBANCA

 **FINCOMERCIO**
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

~~~~


COOTRATIEMPO


DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero

B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros

~~C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje~~

D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si X No _____

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco, el factor principal que motivo el cambio:

a. Seguridad 1

b. Horarios de atención 4

c. Servicios 2

d. Imagen 2

e. Ubicación 2

f. Incentivos 5

GRACIAS PO SU TIEMPO!

(67)

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|--|--|-----------------------|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ___ | c. Algunas veces ___ | d. No lo recuerdo ___ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca ___ | b. Siempre ___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo ___ |
| Intereses: | a. Nunca ___ | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces ___ | d. No lo recuerdo ___ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ___ | b. Siempre ___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo ___ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

☒ Si

B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

No he tenido la necesidad de acceder a dichos servicios.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No _____

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios ☒
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | | |
|-----------------------|----------|-------------------------------------|------------------|-------------------------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Educación e inversión - cooperativas financieras

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

☒ **JFK**
Cooperativa Financiera

☒ **COLPATRIA**
RED MULTIBANCA

☒ **FINCOMERCIO**
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

☒ **Bancolombia**

☐ **COOTRATIMPO**

☐ **DAVIVIENDA**

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco, el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad 2
b. Horarios de atención 4
c. Servicios 2
d. Imagen 5
e. Ubicación 2
f. Incentivos 1

GRACIAS PO SU TIEMPO!

89

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
☒ C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca ☒	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca ☒	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca ☒	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca ☒	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
☒ C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

los intereses son mas altos

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

90

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca ☒	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐
Gastos financieros: :	a. Nunca ☒	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐
Intereses:	a. Nunca ☐	b. Siempre ☒	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐
Cobros adicionales:	a. Nunca ☒	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Son muy accesibles

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad 5
b. Horarios de atención 1
c. Servicios 2
d. Imagen 3
e. Ubicación 4
f. Incentivos 6

GRACIAS PO SU TIEMPO!

(91)

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|----------|--|--|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
B. No

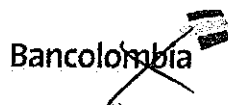
8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

Porque en las cooperativas siempre cobran mas intereses.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad 5
b. Horarios de atención 2
c. Servicios 4
d. Imagen 3
e. Ubicación 1
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

92

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
☒ C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|--|----------------------|-----------------------|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ___ | c. Algunas veces ___ | d. No lo recuerdo ___ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca ☒ | b. Siempre ___ | c. Algunas veces ___ | d. No lo recuerdo ___ |
| Intereses: | a. Nunca ___ | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces ___ | d. No lo recuerdo ___ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ___ | c. Algunas veces ___ | d. No lo recuerdo ___ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si

☒ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

 JFK
Cooperativa Financiera

 COOPATRIA
RED MULTIANCA

 FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

 Bancolombia

 COOTRATIEPO

 DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero

☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros

C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje

D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

(93)

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|--|------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si

☒ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

los intereses son muy altos.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero

☒ El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros

C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje

D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No _____

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco, el factor principal que motivo el cambio:

a. Seguridad 1

b. Horarios de atención 4

c. Servicios 3

d. Imagen 2

e. Ubicación ☒

f. Incentivos 0

GRACIAS PO SU TIEMPO!

94

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
☒ C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|---------------------|--|------------|------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
☒ C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

☒ A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

NO he tenido la necesidad.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

 JFK
Cooperativa Financiera

 COLPATRIA
RED MULTIRANCA

 FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

 Bancolombia

 COOTRATIEMPO

 DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- ☒ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad 5
- b. Horarios de atención 4
- c. Servicios 3
- d. Imagen 1
- e. Ubicación 2
- f. Incentivos 0

GRACIAS PO SU TIEMPO!

(95)

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
- ☒ B. 36-55 años
- C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
- ☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
- B. Profesional
- C. Técnico
- D. Postgrado
- E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
- B. Inversión
- ☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo	☒
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo	☒
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo	☒
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo	☒

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
- B. Malo
- C. Excelente
- D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
☒ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

No He Tenido la Necesidad

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

JFK
Cooperativa Financiera

COLPATRIA
RED MULTIBANCA

FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Bancolombia

COOTRATIEMPO

DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

96

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|--|--|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
☒ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☐ No ☒

Porque

No he necesitado

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco, el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad
b. Horarios de atención
c. Servicios
d. Imagen
e. Ubicación
f. Incentivos

GRACIAS PO SU TIEMPO!

97

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
- ☒ B. 36-55 años
- C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
- ☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
- B. Profesional
- C. Técnico
- D. Postgrado
- E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
- B. Inversión
- ☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | | |
|-----------------------|----------|------------|------------------|-------------------------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
- B. Malo
- C. Excelente
- D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si

☒ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

 JFK
Cooperativa Financiera

 COLPATRIA
RED MULTIANCA

 FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

 Bancolombia

 COOPRATIEMPO

 DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- ☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ☐
- b. Horarios de atención ☐
- c. Servicios ☒
- d. Imagen ☐
- e. Ubicación ☐
- f. Incentivos ☐

GRACIAS PO SU TIEMPO!

99

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
- ☒ B. 36-55 años
- C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
- B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
- ☒ B. Profesional
- C. Técnico
- D. Postgrado
- E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
- ☒ B. Inversión
- C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
- B. Malo
- C. Excelente
- D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si

B. ~~No~~

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ~~X~~

Porque

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero

B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros

~~X~~ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje

D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ~~X~~

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

a. Seguridad 3

b. Horarios de atención 2

c. Servicios 4

d. Imagen 5

e. Ubicación 1

f. Incentivos 2

GRACIAS PO SU TIEMPO!

(99)

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|------------|--|---|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo ☒ |
| Intereses: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
☒ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No _____

Porque

Me parece mas Seguro.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

☒ **JFK**
Cooperativa Financiera

☒ **COLPATRIA**
RED MULTIRANCA

☒ **FINCOMERCIO**
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

☒ **Bancolombia**

☒ **COOTRATIMPO**

☒ **DAVIVIENDA**

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco, el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

100

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|---------------------|--|------------|--|---|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo ☒ |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
☒ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Es una forma de tener un dinero invertido para
mas adelante sacarlo para algun producto o bien
que se haga.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad 3
b. Horarios de atención 1
c. Servicios 5
d. Imagen
e. Ubicación 4
f. Incentivos 2

GRACIAS PO SU TIEMPO!

(901)

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|----------------|----------------------|-----------------------|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ___ | c. Algunas veces ___ | d. No lo recuerdo ___ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca ☒ | b. Siempre ___ | c. Algunas veces ___ | d. No lo recuerdo ___ |
| Intereses: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ___ | c. Algunas veces ___ | d. No lo recuerdo ___ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ___ | c. Algunas veces ___ | d. No lo recuerdo ___ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

no he tenido la necesidad

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad 2
b. Horarios de atención 1
c. Servicios 2
d. Imagen 2
e. Ubicación 1
f. Incentivos 3

GRACIAS PO SU TIEMPO!

102

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años ☒
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|--|---|--|
| Comisiones: | ☒ a. Nunca | ☒ b. Siempre | ☐ c. Algunas veces | ☐ d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | ☐ a. Nunca | ☒ b. Siempre | ☐ c. Algunas veces | ☐ d. No lo recuerdo |
| Intereses: | ☐ a. Nunca | ☒ b. Siempre | ☐ c. Algunas veces | ☐ d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | ☐ a. Nunca | ☒ b. Siempre | ☐ c. Algunas veces | ☐ d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
☒ C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ Sí
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Sí SI No _____

Porque

POQUE UNO HA HORRA

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

JFK
Cooperativa Financiera

COLPATRIA
RED MULTIBANCA

FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Bancolombia

COOTRATIMPO

DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☒ Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Sí _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

103

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
B. 36-55 años
☒ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|--|--|-----------------------|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ___ | c. Algunas veces ___ | d. No lo recuerdo ___ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca ☒ | b. Siempre ___ | c. Algunas veces ___ | d. No lo recuerdo ___ |
| Intereses: | a. Nunca ___ | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces ___ | d. No lo recuerdo ___ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ___ | b. Siempre ___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo ___ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

☒ Si

B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No _____

Porque

No exigen tanta documentación y son más accesibles.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

JFK
Cooperativa Financiera

COLPATRIA
RED MULTIBANCA

FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Bancolombia

COOTRATIMPO

DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero

B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros

☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje

D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

LA

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|-------------|---------------|---------------------|---|
| Comisiones: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo ☒ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo ☒ |
| Intereses: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo ☒ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo ☒ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si ☒
B. No ☒

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☐ No ☒

Porque

No conozco ninguna

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ____
c. Servicios ____
d. Imagen ____
e. Ubicación ____
f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
- ☐ B. 36-55 años
- ☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☐ A. Femenino
- ☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
- ☒ B. Profesional
- ☐ C. Técnico
- ☐ D. Postgrado
- ☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
- ☐ B. Inversión
- ☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|----------------------|--|-------------------------------------|---|--|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☐ |
| Gastos financieros : | a. Nunca ☒ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☐ |
| Intereses: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☐ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☐ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
- ☐ B. Malo
- ☐ C. Excelente
- ☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si No

Porque

No he tenido interés

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

~~JFK~~
Cooperativa Financiera

~~COLPATRIA~~
RED MULTIBANCA

~~FINCOMERCIO~~
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

~~Bancolombia~~

~~COOTRATIMPO~~

~~DA VIVIENDA~~

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- ☒ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si No

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
- b. Horarios de atención ____
- c. Servicios ____
- d. Imagen ____
- e. Ubicación ____
- f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
☒ C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|--|--|----------------------|
| Comisiones: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca ☒ | b. Siempre___ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo___ |
| Intereses: | a. Nunca___ | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo___ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☒ | b. Siempre___ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo___ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si

☒ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

No me interesa

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

 JFK
Cooperativa Financiera

 COLPATRIA
RED MULTIBANCA

 FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

 Bancolombia

 COOTRATIEMPLO

 DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero

B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros

C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje

☒ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No _____

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

a. Seguridad _____

b. Horarios de atención _____

☒ c. Servicios _____

d. Imagen _____

e. Ubicación _____

f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

107

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca ☒	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca ☒	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces ☒	d. No lo recuerdo

6. Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si

☒ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☐ No ☒

Porque

NO se que servicios ofrecen.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero

B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros

C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje

☒ Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	☒	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	☒	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	☒	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
☒ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Me parece una buena forma de ahorro

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ____
c. Servicios ____
d. Imagen ____
e. Ubicación ____
f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☐ A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☒ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☐ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | | |
|-----------------------|----------|------------|--|-------------------|-------------------------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo | ☒ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo | ☒ |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo | |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo | |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si

B. ~~No~~

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No X

Porque

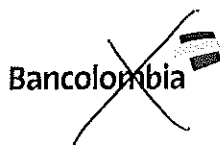
No los he necesitado

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

 JFK
Cooperativa Financiera

 COLPATRIA
RED MULTIBANCA

 FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

 Bancolombia

 COOTRATIEMPO

 DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero

B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros

~~X~~ La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje

D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si X No _____

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

a. Seguridad 3

b. Horarios de atención 2

c. Servicios 4

d. Imagen _____

e. Ubicación 1

f. Incentivos 5

GRACIAS PO SU TIEMPO!

110

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
☐ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☒ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☐ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|-------------------------------------|--|--|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☐ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca ☐ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo ☐ |
| Intereses: | a. Nunca ☐ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo ☐ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☐ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo ☐ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☐ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

LA UNIVERSIDAD.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

 JFK
Cooperativa Financiera

 COLPATRIA
RED MULTIBANCA

 FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

 Bancolombia

 COOTRATIMPO

 DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☒ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ____
c. Servicios ____
d. Imagen ____
e. Ubicación ____
f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|-------------|---------------------|---------------------------|----------------------------|
| Comisiones: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo <u>X</u> |
| Gastos financieros: : | a. Nunca___ | b. Siempre <u>X</u> | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo___ |
| Intereses: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces <u>X</u> | d. No lo recuerdo___ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces <u>X</u> | d. No lo recuerdo___ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
- B. ~~No~~

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No X

Porque

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- ☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No X

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|-----------------|--|------------------------|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ____ | c. Algunas veces ____ | d. No lo recuerdo ____ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca ____ | b. Siempre ____ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo ____ |
| Intereses: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ____ | c. Algunas veces ____ | d. No lo recuerdo ____ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ____ | c. Algunas veces ____ | d. No lo recuerdo ____ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No _____

Porque

Estudio

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☐ A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☒ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☐ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|---|---|---------------------|----------------------|
| Comisiones: | a. Nunca___ | ☒ b. Siempre___ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo___ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca___ | ☒ b. Siempre___ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo___ |
| Intereses: | a. Nunca___ | ☒ b. Siempre___ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo___ |
| Cobros adicionales: | ☒ a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo___ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si

☒ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

 JFK
Cooperativa Financiera

 COLPATRIA
RED MULTIBANCA

 FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

 Bancolombia

 COOTRATIEPO

 DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero

☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros

C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje

D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|------------|--|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si

☒ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

No he realizado la gestión para conocer beneficios por lo que no he
adquirido ningún producto con cooperativas

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero

☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros

C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje

D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☐ A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☒ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☐ B. Inversión
☐ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
B. ~~No~~

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No X

Porque

No conozco este tipo de modalidad

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
~~B.~~ El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No X

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad 5
b. Horarios de atención 4
c. Servicios 3
d. Imagen _____
e. Ubicación 1
f. Incentivos 2

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
- ☒ B. 36-55 años
- C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
- ☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
- B. Profesional
- C. Técnico
- ☒ D. Postgrado
- E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
- B. Inversión
- ☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|----------|--|------------------|---|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | ☒ b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | ☒ b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | ☒ b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
- B. Malo
- C. Excelente
- ☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ Si
B. ☐ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Tasas y plazos favorables

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad 2
b. Horarios de atención 5
c. Servicios 4
d. Imagen
e. Ubicación 3
f. Incentivos 1

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca ☒	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐
Gastos financieros: :	a. Nunca ☐	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☒	d. No lo recuerdo ☐
Intereses:	a. Nunca ☐	b. Siempre ☒	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐
Cobros adicionales:	a. Nunca ☐	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☒	d. No lo recuerdo ☐

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
☒ C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. ☒ Sí
B. ☐ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☐ No ☒

Porque

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

☒ **JFK**
Cooperativa Financiera

☒ **COLPATRIA**
RED MULTIBANCA

☒ **FINCOMERCIO**
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

☒ **Bancolombia**

☐ **COOTRATIMPO**

☒ **DAVIVIENDA**

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☒ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ____
c. Servicios ____
d. Imagen ____
e. Ubicación ____
f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca ☒	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐
Gastos financieros: :	a. Nunca ☒	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐
Intereses:	a. Nunca ☐	b. Siempre ☒	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐
Cobros adicionales:	a. Nunca ☐	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☒	d. No lo recuerdo ☐

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
B. ☒ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

No conocía

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|---------------------|--|------------|--|---|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo ☒ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. ☐ Si
B. ☒ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Tasas y Rendidos

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|-------------|---------------|---|--|
| Comisiones: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | ☒ c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo___ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca___ | b. Siempre___ | ☒ c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo___ |
| Intereses: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces___ | ☒ d. No lo recuerdo___ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces___ | ☒ d. No lo recuerdo___ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No _____

Porque

Menos requisitos

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No _____

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
☒ c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
☒ Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ Ahorro
B. Inversión
☒ Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca ☒	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo ☒
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre ☒	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo ☒

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
☒ Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
☒ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

Desconozco productos o servicios que estos presten

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|-------------|--|--|---|
| Comisiones: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo ☒ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca___ | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces___ | d. No lo recuerdo___ |
| Intereses: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si

☒ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

No se me ha informado sobre estas cooperativas

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero

☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros

C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje

D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
- ☒ B. 36-55 años
- C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
- ☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
- ☒ B. Profesional
- C. Técnico
- D. Postgrado
- E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
- B. Inversión
- ☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca ☒	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐
Gastos financieros: :	a. Nunca ☒	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐
Intereses:	a. Nunca ☐	b. Siempre ☒	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐
Cobros adicionales:	a. Nunca ☒	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
- ☒ B. Malo
- C. Excelente
- D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No X

Porque

Siempre en bancos, se cree que las cooperativas son pequeñas e inseguras.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No X

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión **D**
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|-------------|---------------|--|----------------------|
| Comisiones: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |
| Intereses: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si

☒ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- ☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- ☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- ☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organícelo de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

125

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
☒ B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|----------|------------|------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si
~~B. No~~

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ~~_____~~

Porque

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

~~JFK~~
~~Cooperativa Financiera~~

 **COLPATRIA**
RED MULTIBANCA

 **FINCOMERCIO**
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

~~Bancolombia~~


COOPRATIEMPO


DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ~~A.~~ La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- ~~B.~~ El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ~~_____~~ No _____

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- ~~e.~~ Ubicación _____
- f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

126

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
☒ C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
☒ B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|---------------------|----------|------------|------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
☒ C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
☒ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No _____

Porque

Buen Servicio

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No _____

12. Que motivó su cambio, organícelo de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
☒ b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

123

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|-------------|---------------|--|----------------------|
| Comisiones: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |
| Gastos financieros: : | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |
| Intereses: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca___ | b. Siempre___ | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo___ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. ~~Si~~
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ~~X~~

Porque

No me lo han ofrecido

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



~~Bancolombia~~



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. ~~X~~ Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ~~X~~ No _____

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad 5
b. Horarios de atención 4
c. Servicios 2
d. Imagen 3
e. Ubicación 6
f. Incentivos 4

GRACIAS PO SU TIEMPO!

128

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
☒ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|---------------------|--|--|------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6. Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

☒ Si
B. ☐ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Por la entidad donde trabajo es una no financiera

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. ☐ El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. ☐ La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. ☐ Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organícelo de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ____
c. Servicios ____
d. Imagen ____
e. Ubicación ____
f. Incentivos ____

6

GRACIAS PO SU TIEMPO!

129

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
☒ B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|---------------------|----------|------------|------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. ☒ Si
B. ☐ No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Fácil Aprobación.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



Bancolombia



COOTRATIEMPLO



DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organícelo de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
☒ b. Horarios de atención ____
c. Servicios ____
d. Imagen ____
e. Ubicación ____
f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

130

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
☐ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☐ B. Profesional
☒ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☐ A. Ahorro
☒ B. Inversión
☐ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|----------|------------|------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☐ A. Bueno
☐ B. Malo
☒ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

☒ A. Si
☐ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

son buenas y de facil acceso

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

JFK
Cooperativa Financiera

COLPATRIA
RED MULTIBANCA

FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Bancolombia

COOTRATIEPO

DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- ☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- ☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- ☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
- b. Horarios de atención ____
- c. Servicios ____
- d. Imagen ____
- e. Ubicación ____
- ☒ f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

131

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
☒ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|----------|------------|------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

☒ A. Si
☐ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

☒ Si ☐ No

Porque

Tasas mas bajas

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☐ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- ☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- ☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- ☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

☒ Si ☐ No

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- ☒ a. Seguridad _____
- b. Horarios de atención _____
- c. Servicios _____
- d. Imagen _____
- e. Ubicación _____
- f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
B. 36-55 años
☒ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|----------|------------|------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
☐ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

☒ Si ☐ No

Porque

son accesibles a los Clientes.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

☒ Si ☐ No

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- ☒ a. Seguridad ____
☐ b. Horarios de atención ____
☐ c. Servicios ____
☐ d. Imagen ____
☐ e. Ubicación ____
☐ f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
B. 36-55 años
☒ C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|----------|------------|------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
☒ B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. ☒ Si
B. ☐ No

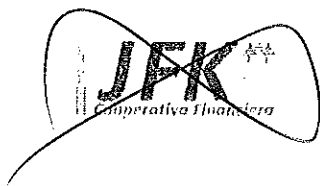
8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Saldos, tasas de intereses

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. ☒ La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. ☐ El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. ☐ La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. ☐ Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organícelo de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ____
c. Servicios ____
d. ☒ Imagen ____
e. Ubicación ____
f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
☒ C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|----------|--|--|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces ☒ | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
☒ B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

☒ A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Comisiones

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



Bancolombia

 **COLPATRIA**
RED MULTIBANCA



COOTRATIMPO



DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
- B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
- ☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
- D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organíce de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ☐
- b. Horarios de atención ☐
- c. Servicios ☐
- d. Imagen ☐
- e. Ubicación ☐
- f. Incentivos ☐

ta

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
☐ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☐ B. Profesional
☒ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión
☐ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:

a. Nunca ☒ b. Siempre ☐ c. Algunas veces ☐ d. No lo recuerdo ☐

Gastos financieros: :

a. Nunca ☒ b. Siempre ☐ c. Algunas veces ☐ d. No lo recuerdo ☐

Intereses:

a. Nunca ☐ b. Siempre ☐ c. Algunas veces ☐ d. No lo recuerdo ☒

Cobros adicionales:

a. Nunca ☐ b. Siempre ☐ c. Algunas veces ☐ d. No lo recuerdo ☒

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☐ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si

☒ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☐ No ☒

Porque

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero

B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros

☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje

D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☐ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

a. Seguridad

b. Horarios de atención

c. Servicios

d. Imagen

e. Ubicación

f. Incentivos

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
☐ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☒ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☐ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|----------|------------|------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☐ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
☐ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Facilidad de Aprobación de los Créditos
sin mayor dificultad.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ____
c. Servicios ☒ ____
d. Imagen ____
e. Ubicación ____
f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☐ A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☒ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☐ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | | |
|-----------------------|----------|------------|-------------------------------------|------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | ☐ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | ☐ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☐ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
☒ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque _____

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Qué motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
B. 36-55 años
☒ C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|---------------------|----------|--|------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre ☒ | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
☒ B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
☐ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Buen Servicio y Seguridad

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación ☒ _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☐ A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☒ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☐ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|----------|------------|------------------|---|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
☐ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque _____

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
☒ Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
☒ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
☒ B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|---------------------|--|-------------------------------------|---|---|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☐ |
| Gastos financieros: | a. Nunca ☒ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☐ |
| Intereses: | a. Nunca ☐ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☒ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca ☐ | b. Siempre ☐ | c. Algunas veces ☐ | d. No lo recuerdo ☒ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
☒ B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

☒ A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Tiene buenos incentivos y tasas para
crédito educativo

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen ☒ _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
☐ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☐ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☒ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión
☐ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☐ A. Bueno
☐ B. Malo
☒ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
☐ B. No

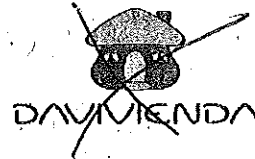
8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

Manga buen servicio y brinda un buen
portafolio de crédito.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
B. 36-55 años
☒ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|----------|------------|--|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- A. Si
B. ☒ No

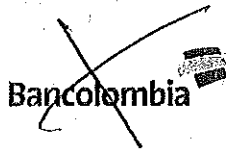
8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

Tiene un excelente servicio y se
ubica en toda Colombia (ubicación)

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
☐ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
☐ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☐ B. Inversión
☐ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca ☒	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐
Gastos financieros: :	a. Nunca ☒	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☐
Intereses:	a. Nunca ☐	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☒
Cobros adicionales:	a. Nunca ☐	b. Siempre ☐	c. Algunas veces ☐	d. No lo recuerdo ☒

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
☒ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No _____

Porque

Presta servicios fáciles a personas que no
tienen experiencia financiera

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

JFK
Cooperativa Financiera

COLPATRIA
RED MULTIBANCA

FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Bancolombia

COOTRATIMPO

DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No _____

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
☒ c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
☒ C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|---------------------|----------|------------|------------------|---|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
☒ B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

☒ A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No _____

Porque

Tiene muchos beneficios y Auxilios para los asociados y horarios de atención accesibles.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

 JFK
Cooperativa Financiera

 COLPATRIA
RED MULTIBANCA

 FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

 Bancolombia

 COOPRAT TIEMPO

 DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No _____

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención ☒ _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
☒ B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☒ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:	a. Nunca	b. Siempre	☒ c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Gastos financieros: :	a. Nunca	b. Siempre	☒ c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Intereses:	a. Nunca	b. Siempre	☒ c. Algunas veces	d. No lo recuerdo
Cobros adicionales:	a. Nunca	b. Siempre	☒ c. Algunas veces	d. No lo recuerdo

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
☒ C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
☐ B. No

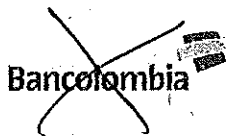
8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

Tiene buena reputación a nivel financiero

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No _____

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
☒ d. Imagen ☒
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
B. 36-55 años
☒ C. 56 en adelante

2. Sexo

- A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
☒ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|--|------------|------------------|---|
| Comisiones: | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca ☒ | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo ☒ |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | d. No lo recuerdo ☒ |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
☒ B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

A. Si

☒ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Tiene servicios para adquirir
credito con facil aprobación

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero

B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros

☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje

D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

a. Seguridad ☐

b. Horarios de atención ☐

c. Servicios ☒

d. Imagen ☐

e. Ubicación ☐

f. Incentivos ☐

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- A. 21-35 años
B. 36-55 años
☒ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
B. Profesional
C. Técnico
☒ D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|----------|------------|--|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- A. Bueno
B. Malo
☒ C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

☒ A. Si
☐ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

☒ Si ☐ No

Porque

Aprobación de facil acceso a los préstamos

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

☒ Si ☐ No

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ____
c. Servicios ____
d. Imagen ____
e. Ubicación ____
f. Incentivos ☒

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
☐ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☒ A. Bachiller
☐ B. Profesional
☐ C. Técnico
☐ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
☐ B. Inversión
☐ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

Comisiones:

a. Nunca ☐ b. Siempre ☒ c. Algunas veces ☐ d. No lo recuerdo ☐

Gastos financieros:

a. Nunca ☐ b. Siempre ☐ c. Algunas veces ☒ d. No lo recuerdo ☐

Intereses:

a. Nunca ☐ b. Siempre ☐ c. Algunas veces ☒ d. No lo recuerdo ☐

Cobros adicionales:

a. Nunca ☐ b. Siempre ☒ c. Algunas veces ☐ d. No lo recuerdo ☐

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
☐ B. Malo
☐ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
☐ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

- ☒ Si ☐ No

Porque

Buenos Beneficios y Servicios en la cooperativa

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:



10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☒ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

- ☒ Si ☐ No

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ____
☒ c. Servicios ____
d. Imagen ____
e. Ubicación ____
f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
B. 36-55 años
C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☒ A. Femenino
B. Masculino

3. Nivel Educativo

- A. Bachiller
☒ B. Profesional
C. Técnico
D. Postgrado
E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☒ A. Ahorro
B. Inversión
C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | |
|-----------------------|----------|------------|--|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | ☒ c. Algunas veces | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☒ A. Bueno
B. Malo
C. Excelente
D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

☒ A. Si
☐ B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si ☒ No ☐

Porque

Tiene buenos horarios de atención
y los fines de semana

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

JFK
Cooperativa Financiera

COLPATRIA
RED MULTIBANCA

FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Bancolombia

COOTRATIMPO

DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- ☒ A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☐ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
☐ C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
☐ D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si ☒ No ☐

12. Que motivó su cambio, organice de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad ____
b. Horarios de atención ☒
c. Servicios ____
d. Imagen ____
e. Ubicación ____
f. Incentivos ____

GRACIAS PO SU TIEMPO!

150

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
GERENCIA FINANCIERA

ENCUESTA DE PREFERENCIAS DE CONSUMO SECTOR FINANCIERO VS SECTOR SOLIDARIO

Marque con una x:

1. Seleccione su grupo de edad

- ☒ A. 21-35 años
☐ B. 36-55 años
☐ C. 56 en adelante

2. Sexo

- ☐ A. Femenino
☒ B. Masculino

3. Nivel Educativo

- ☐ A. Bachiller
☐ B. Profesional
☐ C. Técnico
☒ D. Postgrado
☐ E. Otro

4. Que producto tiene o ha tenido con un Banco? Puede marcar varias opciones.

- ☐ A. Ahorro
☐ B. Inversión
☒ C. Crédito

5. Si ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de:

- | | | | | | |
|-----------------------|----------|------------|------------------|-------------------------------------|-------------------|
| Comisiones: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ | d. No lo recuerdo |
| Gastos financieros: : | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ | d. No lo recuerdo |
| Intereses: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ | d. No lo recuerdo |
| Cobros adicionales: | a. Nunca | b. Siempre | c. Algunas veces | ☒ | d. No lo recuerdo |

6.Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc.?

- ☐ A. Bueno
☐ B. Malo
☒ C. Excelente
☐ D. Regular

7. Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?

- ☒ A. Si
B. No

8. Tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas?

Si _____ No ☒

Porque

No me interesa.

9. De estas 6 entidades financieras y cooperativas marque con una x la que conoce:

JFK
Cooperativa Financiera

COLPATRIA
RED MULTIBANCA

FINCOMERCIO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Bancolombia

COOTRATIMPO

DAVIVIENDA

10. Marque con una x, una sola opción. Según las opciones para usted que es una tasa de interés?

- A. La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero
☒ B. El concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o a la rentabilidad de los ahorros
C. La tasa de interés es el costo del préstamo expresado como un porcentaje
D. Precio que se paga por el uso del dinero ajeno

11. En los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, en caso de ser afirmativa su respuesta pase a la siguiente pregunta.

Si _____ No ☒

12. Que motivó su cambio, organícelo de 1 a 5, siendo cinco el factor principal que motivo el cambio:

- a. Seguridad _____
b. Horarios de atención _____
c. Servicios _____
d. Imagen _____
e. Ubicación _____
f. Incentivos _____

GRACIAS PO SU TIEMPO!