

Resumen Ejecutivo

Consolidado de estudios de
posicionamiento e imagen

Componente Posicionamiento e Imagen

Contrato de Prestación de Servicios 20170233



[Ver Informe](#)

Presentado a:



Diciembre, 2017





El informe presenta la siguiente estructura:

Introducción

Accede a la descripción general del informe.

Metodología

Lleva a la consulta del objetivo del estudio y a la ficha técnica.

Resultados

Despliega los accesos asociados a los resultados del informe.

Conclusiones

Muestra las conclusiones del estudio.



Indica que existen botones para desplegar información.



OBJETIVO DEL COMPONENTE:

- Conocer la percepción sobre las nuevas líneas de crédito, en cuanto a la claridad de sus características, favorabilidad de sus condiciones, ajuste a sus necesidades, etc.
- Conocer el posicionamiento e imagen y los atributos asociados al ICETEX identificando fortalezas y debilidades frente a la competencia.
- Medir el nivel de satisfacción General con el ICETEX, identificando oportunidades de mejoramiento para cada uno de los targets.
- Medir el nivel de lealtad de los usuarios actuales de la entidad y de acuerdo con los resultados realizar segmentación de los mismos en promotores, pasivos y detractores (Net Promoter Score).
- Personificación de marca
- Identificar perfil socio demográfico con el fin de facilitar el cruce de variables.




Objetivos
Ficha técnica
1
2
3

No.	Nombre del estudio	Público objetivo	Abordaje	Técnica	Muestra esperada	Muestra Real
1	Estudio de posicionamiento e imagen del Icetex frente a los BENEFICIARIOS ACTUALES DE CRÉDITO EDUCATIVO	Beneficiarios actuales -Fondos - Beneficiarios actuales - Acces antes de 2010 Beneficiarios actuales - Acces después de 2010 Beneficiarios actuales - Mediano plazo / corto plazo antes de 2010 Beneficiarios actuales - Mediano plazo / corto plazo después de 2010	Encuesta telefónica	Cuantitativa	1.355	992
2	Estudio de posicionamiento e imagen del Icetex frente a los BENEFICIARIOS ACTUALES BECAS	Colombianos en el exterior Extranjeros en Colombia Periodo 2011 - 2014	Encuesta telefónica o Correo electrónico	Cuantitativa	271	38
3	Estudio de posicionamiento e imagen del Icetex frente a los GRANDES CLIENTE: INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (IES) con convenio con el ICETEX	Universidades colombianas	Encuesta telefónica o correo electrónico, se sugiere carta del ICETEX	Cuantitativa	60	64
4	Estudio de posicionamiento e imagen del Icetex frente a los GRANDES CLIENTES OFICINAS DE RELACIONES INTERNACIONALES (ORIS) + ALIADOS INTERNACIONALES	Grandes clientes ORIS: Jefes o directores ORIS (en las cuales se tienen asistentes de idiomas) - Oficinas de Relaciones Internacionales Aliados Internacionales: Universidades extranjeras, organismos multilaterales, agencias de gobierno, sector privado, ONGs, fundaciones, otros.	ORIS: Encuesta telefónica o correo electrónico con base de datos, se sugiere carta del ICETEX Aliados internacionales: Correo electrónico con base de datos, se sugiere carta ICETEX	Cuantitativa	50	51


Objetivos
Ficha técnica
1
2
3

No.	Nombre del estudio	Público objetivo	Abordaje	Técnica	Muestra esperada	Muestra Real
5	Estudio de posicionamiento e imagen del Icetex frente a los GRANDES CLIENTES ALIANZAS ACTIVAS	Varios	Encuesta telefónica o correo electrónico con base de datos, se sugiere carta del ICETEX	Cuantitativa	8	2
6	Estudio de posicionamiento e imagen del Icetex frente a los GRANDES CLIENTES FONDOS ACTIVOS	Varios	Encuesta telefónica o correo electrónico con base de datos, se sugiere carta del ICETEX	Cuantitativa	40	37
7	Estudio de posicionamiento e imagen del Icetex frente a los Usuarios potenciales - BECAS	Estudiantes universitario pensando en realizar un postgrado en el exterior con beca o profesional universitario que quiere hacer un postgrado en el exterior con beca	Encuesta telefónica o presencial	Cuantitativa	380	409
8	Estudio de posicionamiento e imagen del Icetex frente a los Usuarios potenciales - CREDITO EDUCATIVO	Estudiantes de 11 que buscan crédito para estudios universitarios, técnicos, tecnológiCos y/o sus padres acudientes. También estudiantes de pregrado que tiene crédito con otra entidad y se quieren pasar a ICETEX	Encuesta telefónica o presencial	Cuantitativa	380	457



Conocimiento

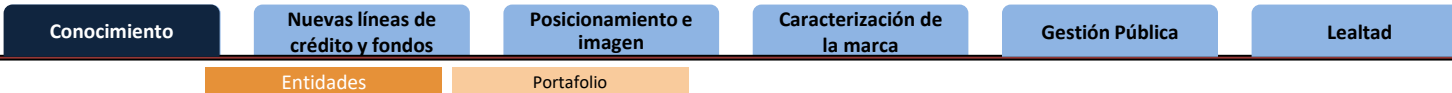
Nuevas líneas de crédito y fondos

Posicionamiento e imagen

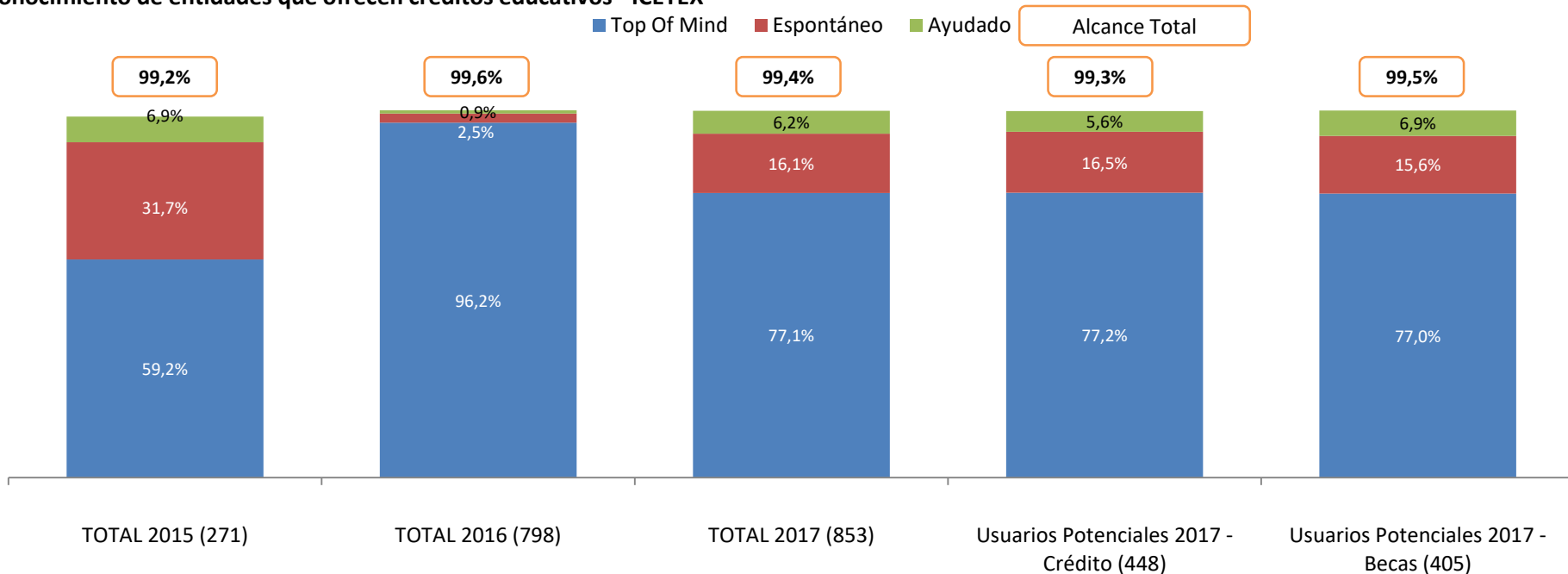
Caracterización de la marca

Gestión Pública

Lealtad



Conocimiento de entidades que ofrecen créditos educativos - ICETEX



- ¿Cuáles entidades se le vienen a la mente cuando usted piensa en crédito para estudiar carreras técnicas, tecnológicas o universitarias especializaciones y postgrados, para estudiar en Colombia o en el exterior?
- ¿Qué otras entidades que ofrezcan créditos para educación recuerda?
- ¿De las siguientes entidades que le voy a leer, dígame cuáles conoce que ofrezcan créditos educativos?


Conocimiento del portafolio del ICETEX

■ Espontáneo ■ Ayudado

Alcance Total

Crédito educativo para estudio de pregrado	2016	90,2%	4,4%	94,6%
	2017	83,8%	7,9%	91,7%
Crédito educativo para estudios de posgrado en el país y en el exterior	2016	46,0%	16,9%	62,9%
	2017	44,0%	21,9%	65,9%
Crédito para jóvenes talentos	2016	17,9%	28,6%	46,4%
	2017	12,3%	14,5%	26,8%
Becas para colombianos en el extranjero	2016	20,8%	25,2%	45,9%
	2017	19,6%	17,9%	37,5%
Crédito de sostenimiento a las personas que están realizando un pregrado en el exterior	2016	16,7%	17,4%	34,1%
	2017	14,2%	13,6%	28,7%
Crédito para el aprendizaje o perfeccionamiento de nuevos idiomas	2016	15,0%	17,1%	32,1%
	2017	10,1%	8,9%	19,0%
Becas para extranjeros en Colombia	2016	7,8%	17,2%	25,0%
	2017	5,6%	6,8%	12,4%
Alianzas estratégicas con Alcaldías, Gobernaciones, etc. para cofinanciar la Educación Superior	2016	9,1%	15,5%	24,5%
	2017	6,3%	9,3%	15,6%
Crédito a través de fondos en administración	2016	5,0%	11,7%	16,7%
	2017	4,9%	6,2%	11,1%
Apoyo en la cofinanciación de expertos extranjeros para seminarios en las Universidades colombianas	2016	8,5%	7%	8,4%
	2017	4,4%	3,8%	8,2%

- ¿Qué servicios CONOCE que ofrezca el ICETEX?
- ¿Cuáles de los siguientes servicios CONOCE que ofrezca el ICETEX?



Conocimiento del portafolio del ICETEX

■ Espontáneo ■ Ayudado

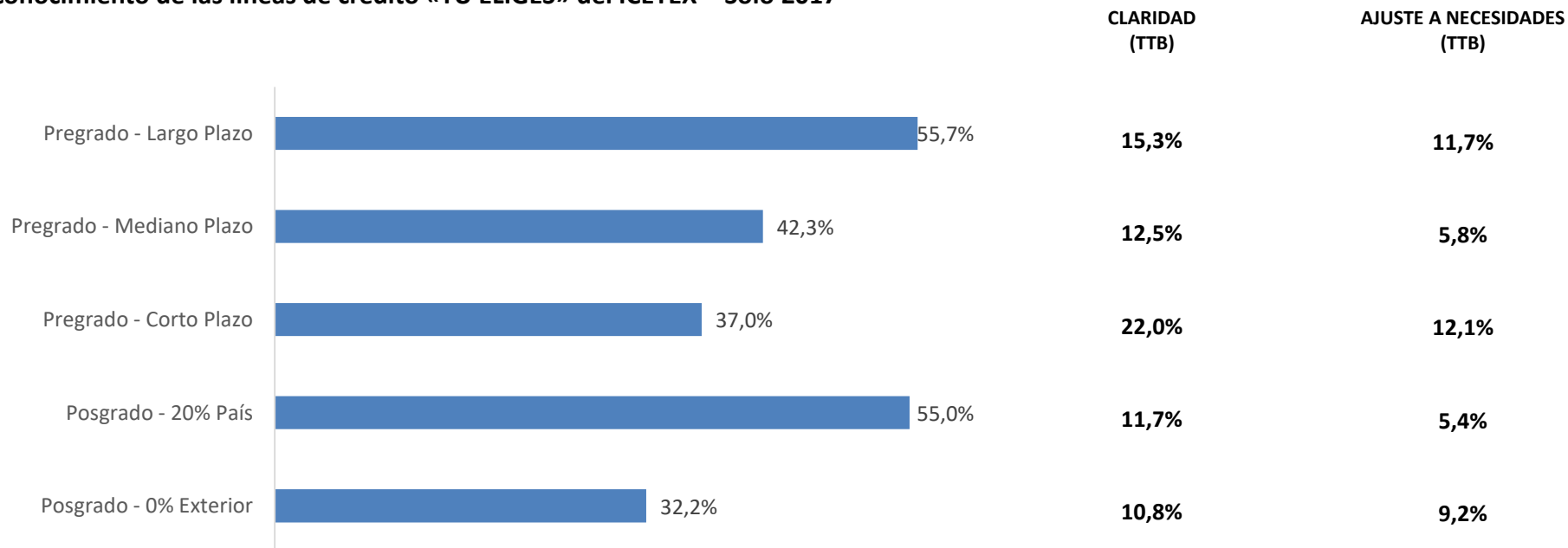
Alcance Total

Crédito educativo para estudio de pregrado	2017	56,4%	4,7%	61,1%
Crédito educativo para estudios de posgrado en el país y en el exterior	2017	72,9%	10,4%	83,3%
Crédito para jóvenes talentos	2017	28,7%	20,4%	49,0%
Becas para colombianos en el extranjero	2017	37,6%	21,3%	58,9%
Crédito para el aprendizaje o perfeccionamiento de nuevos idiomas	2017	26,5%	18,8%	45,3%
Crédito de sostenimiento a las personas que están realizando un pregrado en el exterior	2017	24,3%	11,2%	35,5%
Becas para extranjeros en Colombia	2017	22,2%	12,5%	34,7%
Alianzas estratégicas con Alcaldías, Gobernaciones, etc. para cofinanciar la Educación Superior	2017	30,8%	19,8%	50,6%
Crédito a través de fondos en administración	2017	57,3%	24,5%	81,8%
Apoyo en la cofinanciación de expertos extranjeros para seminarios en las Universidades colombianas	2017	12,3%	14,9%	27,2%

- ¿Qué servicios CONOCE que ofrezca el ICETEX?
- ¿Cuáles de los siguientes servicios CONOCE que ofrezca el ICETEX?



Conocimiento de las líneas de crédito «TÚ ELIGES» del ICETEX – Sólo 2017



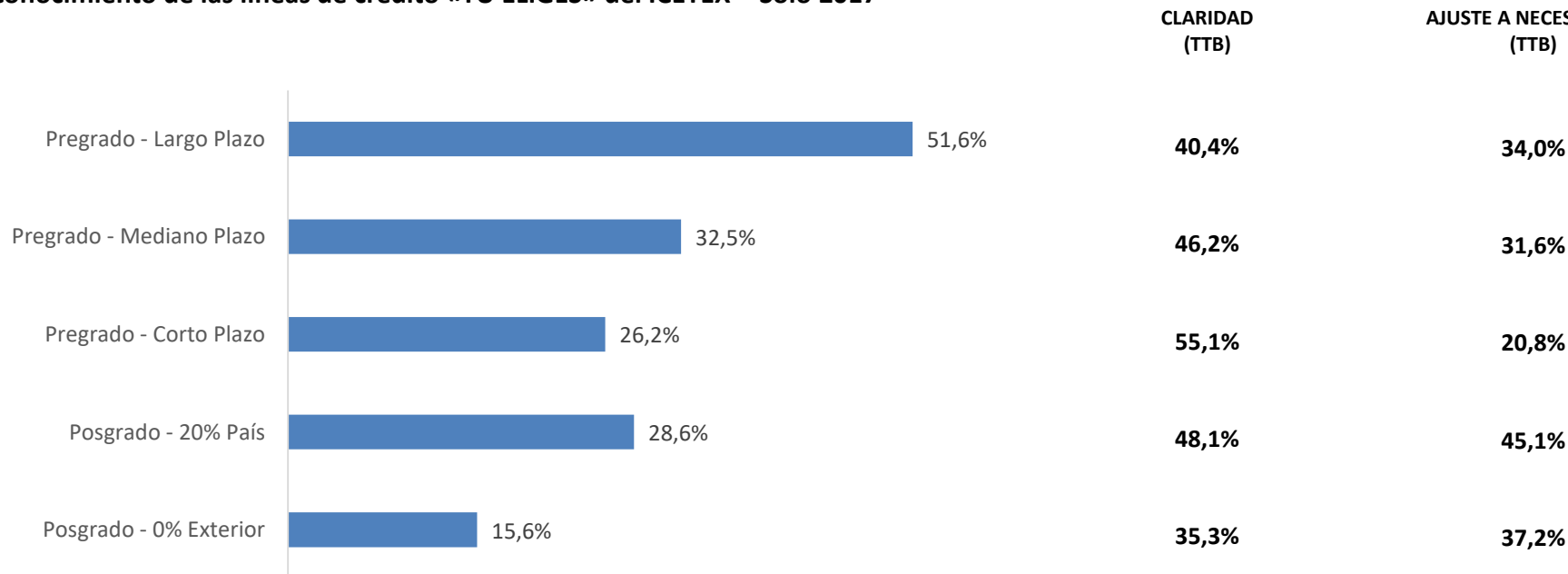
- ¿Conoce o ha oído mencionar acerca de las siguientes LÍNEAS DE CRÉDITO TU ELIGES” del ICETEX?

- De 1 a 10 donde 1 es NADA CLARA LA LÍNEA DE CRÉDITO Y 10 MUY CLARA LA LÍNEA DE CRÉDITO qué tan clara es la línea de crédito...?

- De 1 a 10 donde 1 es NO SE AJUSTA NADA A LAS CONDICIONES DE LOS ESTUDIANTES Y 10 SE AJUSTA TOTALMENTE A LAS CONDICIONES DE LOS ESTUDIANTES qué tanto se ajusta a sus condiciones?



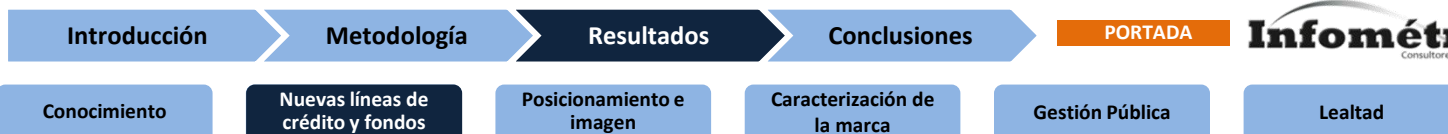
Conocimiento de las líneas de crédito «TÚ ELIGES» del ICETEX – Sólo 2017



- ¿Conoce o ha oído mencionar acerca de las siguientes LÍNEAS DE CRÉDITO TU ELIGES” del ICETEX?

- De 1 a 10 donde 1 es NADA CLARA LA LÍNEA DE CRÉDITO Y 10 MUY CLARA LA LÍNEA DE CRÉDITO qué tan clara es la línea de crédito...?

- De 1 a 10 donde 1 es NO SE AJUSTA NADA A LAS CONDICIONES DE LOS ESTUDIANTES Y 10 SE AJUSTA TOTALMENTE A LAS CONDICIONES DE LOS ESTUDIANTES qué tanto se ajusta a sus condiciones?



BASE 310

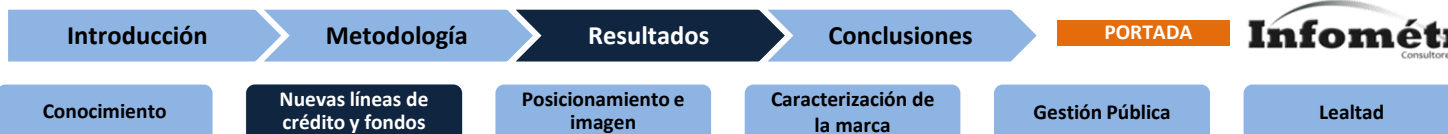
Conocimiento de las líneas de crédito «TÚ ELIGES» del ICETEX – Sólo 2017

		CLARIDAD (TTB)	AJUSTE A NECESIDADES (TTB)
Pregrado - Largo Plazo	87,4%	53,3%	30,3%
Pregrado - Mediano Plazo	87,4%	46,2%	33,7%
Pregrado - Corto Plazo	76,5%	48,7%	36,7%
Posgrado - 20% País	61,0%	45,8%	38,4%
Posgrado - 0% Exterior	39,0%	43,9%	36,1%

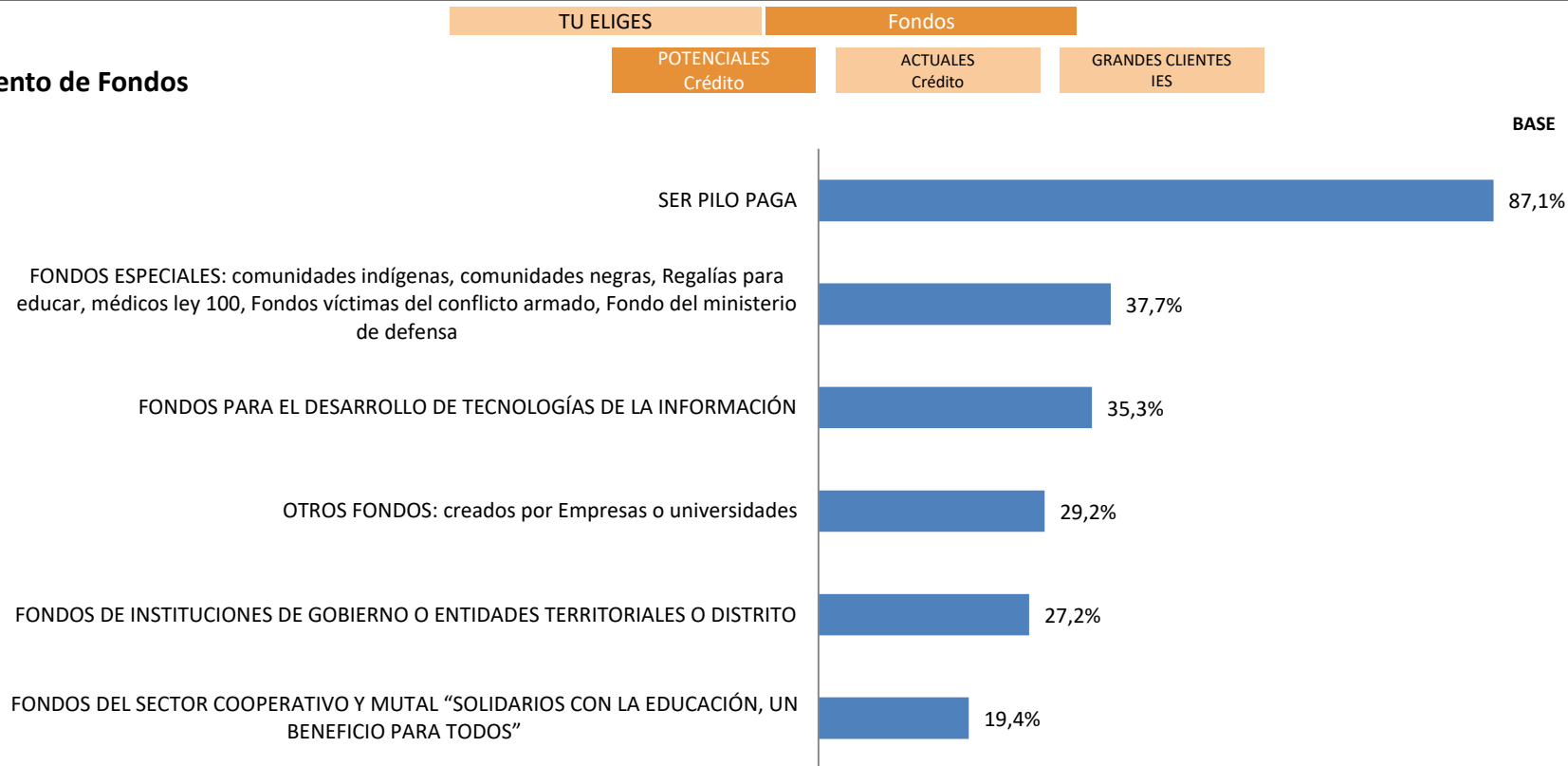
- ¿Conoce o ha oído mencionar acerca de las siguientes LÍNEAS DE CRÉDITO TU ELIGES” del ICETEX?

- De 1 a 10 donde 1 es NADA CLARA LA LÍNEA DE CRÉDITO Y 10 MUY CLARA LA LÍNEA DE CRÉDITO qué tan clara es la línea de crédito...?

- De 1 a 10 donde 1 es NO SE AJUSTA NADA A LAS CONDICIONES DE LOS ESTUDIANTES Y 10 SE AJUSTA TOTALMENTE A LAS CONDICIONES DE LOS ESTUDIANTES qué tanto se ajusta a sus condiciones?



Conocimiento de Fondos Sólo 2017

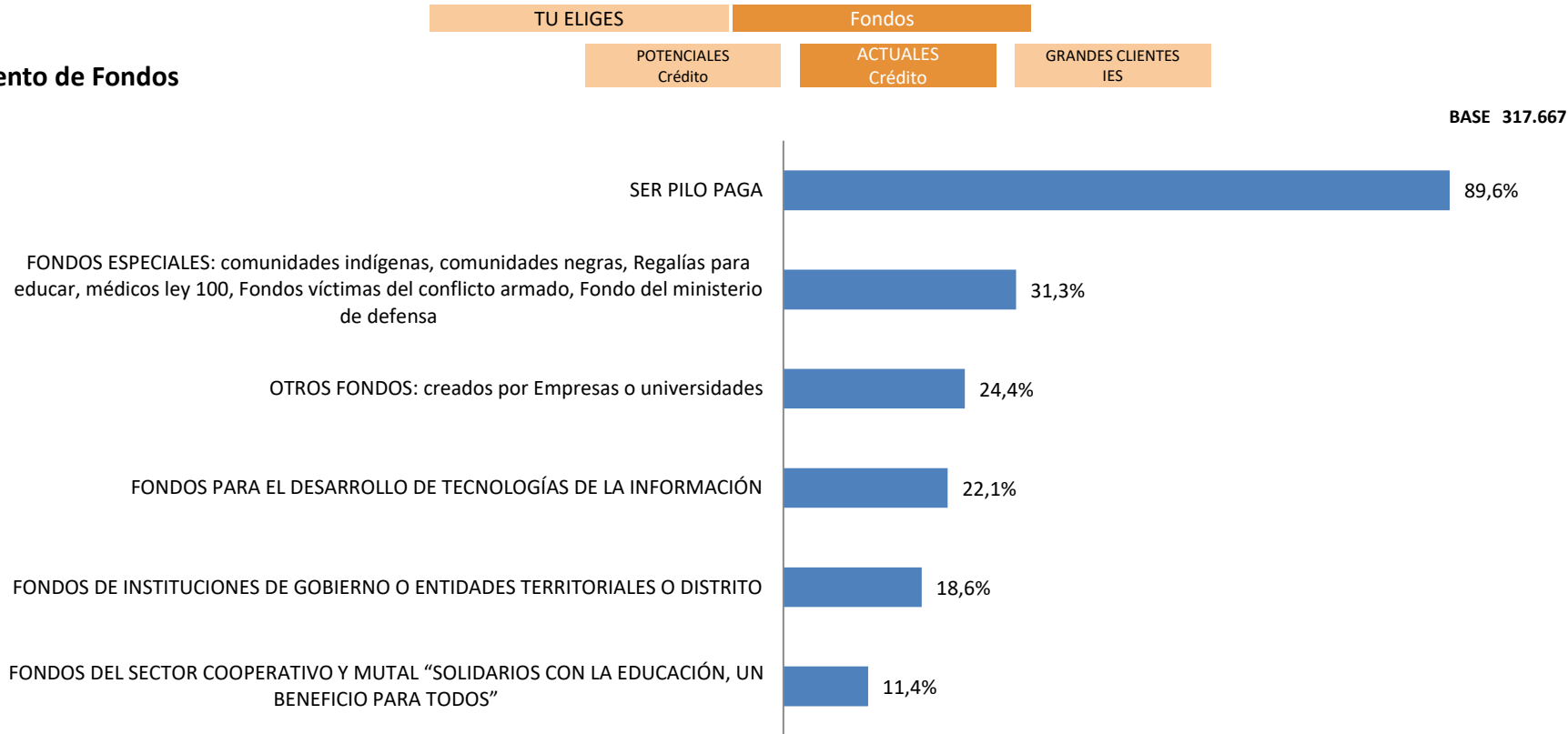


BASE 448

- Vamos a hablar de LOS FONDOS, que son recursos económicos que administra el ICETEX y que provienen de entidades de carácter publico o privado, cuyo propósito es invertir en el acceso y la permanencia de una población en el sistema educativo del país. Por favor dígame si conoce o ha oído mencionar los siguientes fondos:

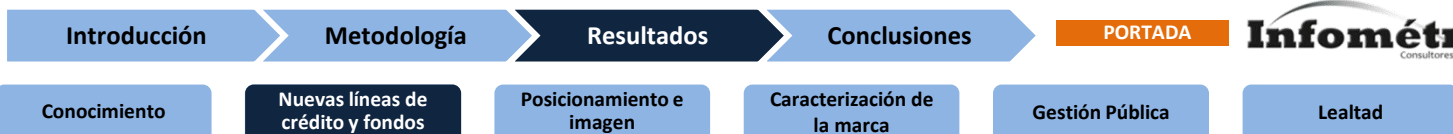


Conocimiento de Fondos Sólo 2017

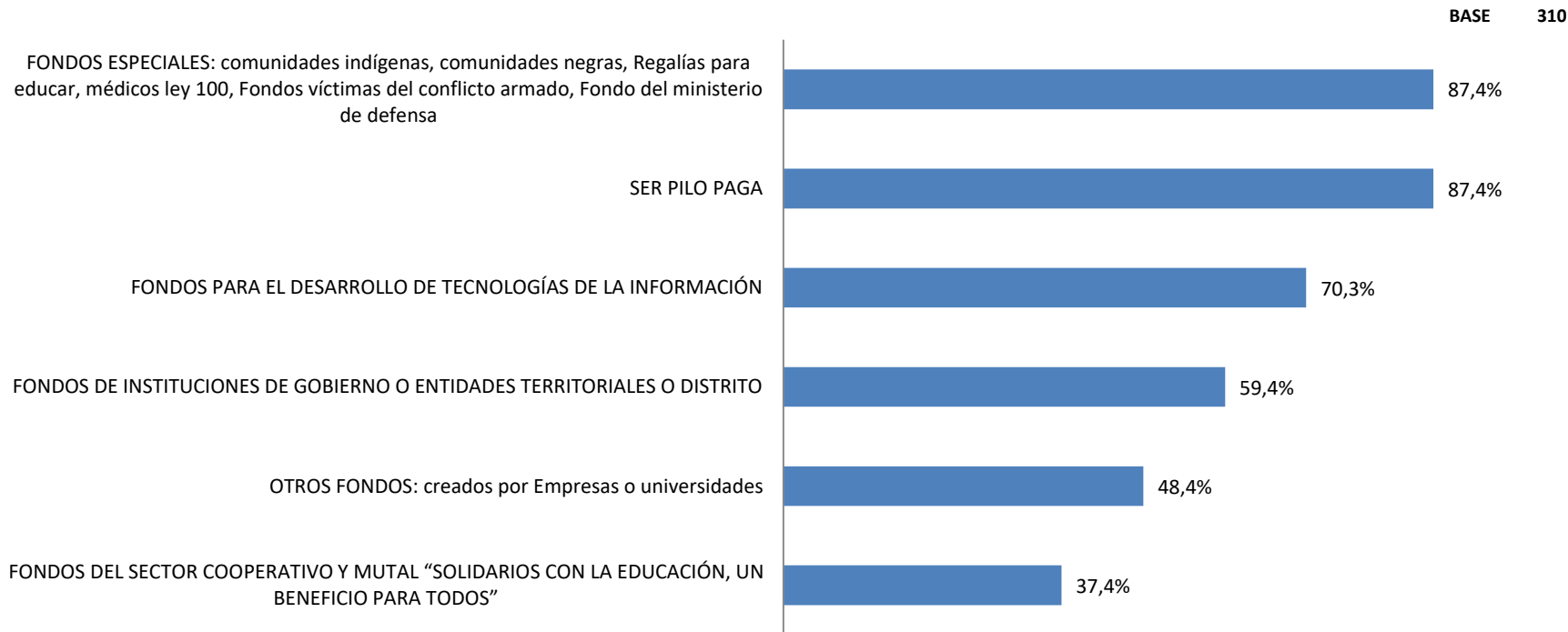


BASE 317.667

- Vamos a hablar de LOS FONDOS, que son recursos económicos que administra el ICETEX y que provienen de entidades de carácter publico o privado, cuyo propósito es invertir en el acceso y la permanencia de una población en el sistema educativo del país. Por favor dígame si conoce o ha oído mencionar los siguientes fondos:



Conocimiento de Fondos Sólo 2017

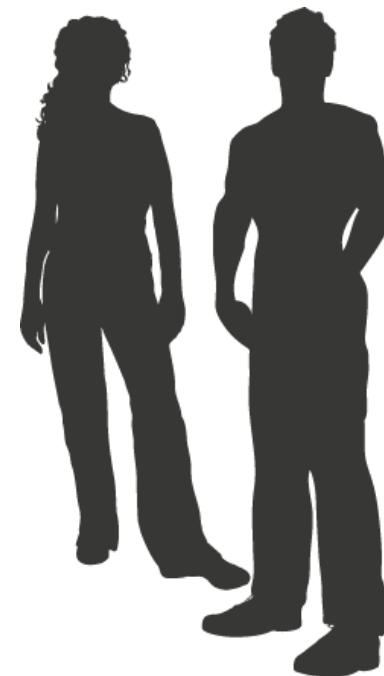


- Vamos a hablar de LOS FONDOS, que son recursos económicos que administra el ICETEX y que provienen de entidades de carácter publico o privado, cuyo propósito es invertir en el acceso y la permanencia de una población en el sistema educativo del país. Por favor dígame si conoce o ha oído mencionar los siguientes fondos:

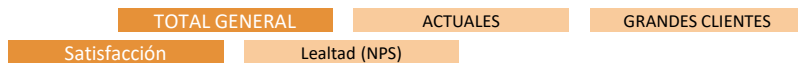


Personificación ICETEX - 2017

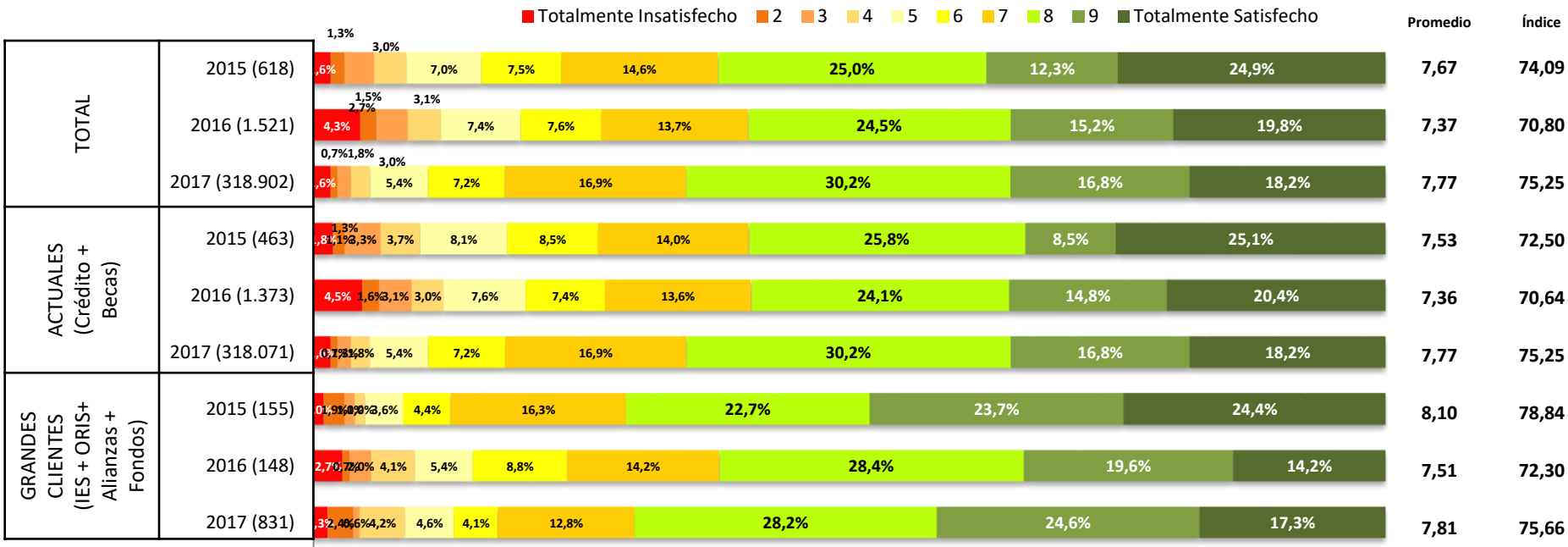
	SEXO	ALTURA	ESTRATO
USUARIOS POTENCIALES	Indiferente el sexo	Mediana o alta	Principalmente alto
USUARIOS ACTUALES	Indiferente el sexo	Mediana	Principalmente Medio
GRANDES CLIENTES	Principalmente Hombre	Mediana o alta	Medio



- Para usted, la persona ICETEX es



Satisfacción ICETEX – TOTAL GENERAL



- ¿Teniendo en cuenta todos los momentos y actividades de relación que usted ha tenido con el ICETEX, ¿Qué tan satisfecho (a) se encuentra usted en general con el ICETEX ? En una escala de 1 a 10 donde 1 es TOTALMENTE INSATISFECHO y 10 TOTALMENTE SATISFECHO



En general se observa que:

- Las diferencias porcentuales de la evaluación para los atributos del ICETEX y la competencia, en general y a lo largo de todo el estudio, no es significativa; este comportamiento es similar a la medición realizada en el 2016 en donde los indicadores presentaron un comportamiento parecido en cuanto a los promedios.
- Las calificaciones de los grupos objetivos, puntualmente en los usuarios y potenciales usuarios, mejoran conforme a la vinculación con el ICETEX, es decir, el segmento potencial de usuarios otorga calificaciones más bajas que aquellos usuarios que están actualmente vinculados, los resultados parecen reflejar que las prevenciones o imaginarios que se tienen del ICETEX logran transformarse (aunque no a una condición ideal) positivamente a favor de la imagen y el posicionamiento de la entidad.
- Al comparar las evaluaciones de los beneficiarios Vs al segmento de entidades, en general se evidencia que el ICETEX tiene un mejor posicionamiento e imagen en las instituciones vinculadas o asociadas al instituto. Esto puede estar relacionado con ejercicios de acompañamiento o divulgación para estos grupos de interés que permite reconocer características más y mejor las características de los productos y servicios del ICETEX.
- Con relación a la personificación del ICETEX, las respuestas no resultan ser concluyentes por lo que no es posible identificar una caracterización consolidada de la marca. Es sin embargo relevante mencionar algunos patrones identificados de acuerdo al segmento. En el caso de los grandes clientes se evidencia una tendencia más consolidada hacia relacionar el ICETEX con características de personas de estrato medio, mientras que en el caso de los usuarios y potenciales, esta misma tendencia está asociada a una estratificación alta lo que puede sugerir una relación distante y rígida. Diferencia que podría estar sustentada en la forma en la que refieren, especialmente los usuarios y las instituciones de pequeño y mediano tamaño, su relacionamiento con el ICETEX; a lo largo de las mediciones realizadas durante el 2017 se ha podido identificar que los usuarios asocian este relacionamiento al cumplimiento de los beneficios funcionales propios del enlace creado con el ICETEX.
- Sin embargo, es importante mostrar las conclusiones que cada uno de los grupos objetivos reporta dado que el ciclo de relacionamiento con el ICETEX de cada uno de ellos es diferente, situación que facilitaría focalizar la estrategia, y los esfuerzos de acuerdo a cada segmento.

EQUIPO TÉCNICO QUE PARTICIPÓ EN EL PROYECTO

Directora del Proyecto

Nidia Esperanza Rincón

Co-director del Proyecto

Denis López Camacho

Coordinador del Componente de Posicionamiento e Imagen

Martha Jimena Bayona

Equipo Temático

Jose Luis Rassa

Equipo Estadístico

Alexis Maluendas

Javier Acosta

Esteban Gutiérrez

Equipo de Tecnología

Jairo Losada

Ivan Romero

Juan Pablo Perilla

Hemerson Márquez

John Sanchez

Equipo de Operaciones

Ruth Orjuela

Encuestadores presenciales y
del Call-Center

Control de calidad

Iván Romero

Fabián Vidal