

Resumen Ejecutivo

Consolidado de estudios de
posicionamiento e imagen

Componente Posicionamiento e Imagen

Contrato de Prestación de Servicios 20160318



[Ver Informe](#)

Presentado a:



Diciembre, 2016





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	Población objetivo / Target	Abordaje	Técnica	Muestra Propuesta por el ICETEX NO PROBABILISTICA	Muestra Realizada	Diferencia Muestra propuesta - Muestra realizada	Ciudades	Genero	Cantidad versiones del cuestionario
1	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 presencial	Cuantitativa	Total 380: 190 potenciales crédito pregrado y 190 crédito posgrado	Unica medición entre noviembre - diciembre: 395 encuestas	15 encuestas de más	Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín	Hombres y mujeres	Versión 8.0 aprobada el 22/11/2016
2	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 presencial	Cuantitativa	Total 380	Unica medición entre noviembre - diciembre: 404 encuestas	24 encuestas de más	Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín	Hombres y mujeres	Versión 8.0 aprobada el 22/11/2016
3	Estudio de posicionamiento e imagen del Icetex frente a los BENEFICIARIOS ACTUALES DE CRÉDITO EDUCATIVO	Beneficiarios actuales - Largo plazo antes del año 2010 - Muestra de 271 encuestas Beneficiarios actuales - Largo plazo después del año 2010 - Muestra de 271 encuestas Beneficiarios actuales - Mediano y corto plazo antes de 2010 - Muestra de 271 encuestas Beneficiarios actuales - Mediano y corto plazo después de 2010 - Muestra de 271 encuestas Fondos - Muestra de 271 encuestas	Encuesta Telefónica	Cuantitativa	Total 1.355 ver detalle en columna de población objetivo	Unica medición entre noviembre - diciembre: 1.305 encuestas	50 encuestas menos	Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Ibagué, Manizales, Medellín, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán y otros	Hombres y mujeres	Versión 7.0 aprobada el 21/11/2016


Objetivos
Ficha técnica
1 2 3

No.	Nombre del estudio	Población objetivo / Target	Abordaje	Técnica	Muestra Propuesta por el ICETEX NO PROBABILISTICA	Muestra Realizada	Diferencia Muestra propuesta - Muestra realizada	Ciudades	Genero	Cantidad versiones del cuestionario
4	Estudio de posicionamiento e imagen del Icetex frente a los BENEFICIARIOS ACTUALES BECAS	Colombianos en el exterior - muestra 136 encuestas Extranjeros en Colombia - muestra 135	Encuesta por correo electrónico con base de datos	Cuantitativa	Total 271: ver detalle en columna de población objetivo	Unica medición entre noviembre - diciembre: 68	203 encuestas menos	No aplica	Hombres y mujeres	Versión 8.0 aprobada el 21/11/2016
5	Estudios de posicionamiento e imagen del Icetex frente a los GRANDES CLIENTE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (IES)	Universidades colombianas	Encuesta por correo electrónico con base de datos	Cuantitativa	60	Unica medición entre noviembre - diciembre: 111 encuestas	51 encuestas de más	Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Manizales, Medellín, Pasto, Pereira, Popayán, otros.	No aplica	Versión 6.0 aprobada el 22/11/2016
6	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.	Encuesta por correo electrónico con base de datos	Cuantitativa	Total: 50 ORIS: 5 Aliados internacionales: 45	Unica medición entre noviembre - diciembre: 61 encuestas	11 encuestas de más	Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Cartagena, Ibagué, Manizales, Medellín, Pasto, Pereira, Armenia y otros	No aplica	Versión 6.0 aprobada el 22/11/2016


Objetivos
Ficha técnica

1	2	3
---	---	---

No.	Nombre del estudio	Población objetivo / Target	Abordaje	Técnica	Muestra Propuesta por el ICETEX NO PROBABILISTICA	Muestra Realizada	Diferencia Muestra propuesta - Muestra realizada	Ciudades	Genero	Cantidad versiones del cuestionario
7	Estudio de posicionamiento e imagen del Icetex frente a los GRANDES CLIENTES ALIANZAS ACTIVAS	Varios	Encuesta por correo electrónico con base de datos	Cuantitativa	8	Unica medición entre noviembre - diciembre: 9 encuestas	1 encuestas de más	Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Manizales, Medellín y Pasto	No aplica	Versión 6.0 aprobada el 22/11/2016
8	Estudio de posicionamiento e imagen del Icetex frente a los GRANDES CLIENTES FONDOS ACTIVOS	Varios	Encuesta por correo electrónico con base de datos	Cuantitativa	40	Unica medición entre noviembre - diciembre: 19 encuestas	21 encuestas menos	Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Manizales, Neiva y Pereira	No aplica	Versión 8.0 aprobada el 22/11/2016



Conocimiento

Nuevas líneas de crédito y fondos

Posicionamiento e imagen

Caracterización de la marca

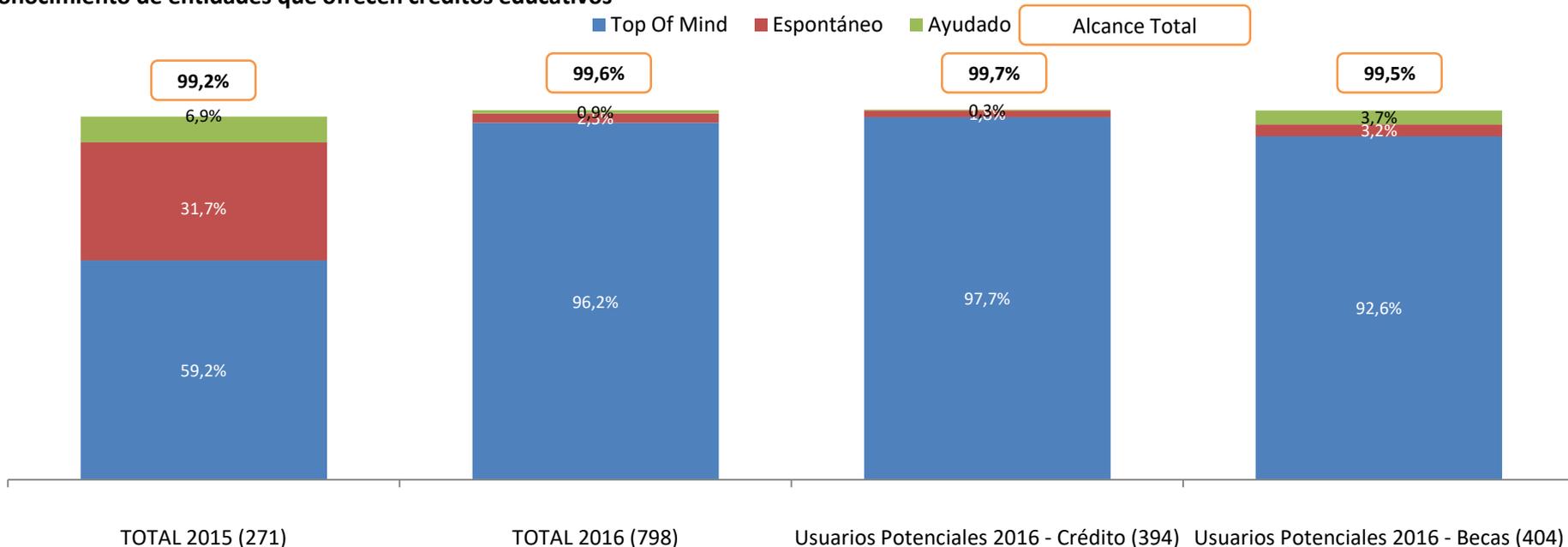
Gestión Pública

Lealtad



Conocimiento de entidades que ofrecen créditos educativos

Base 798

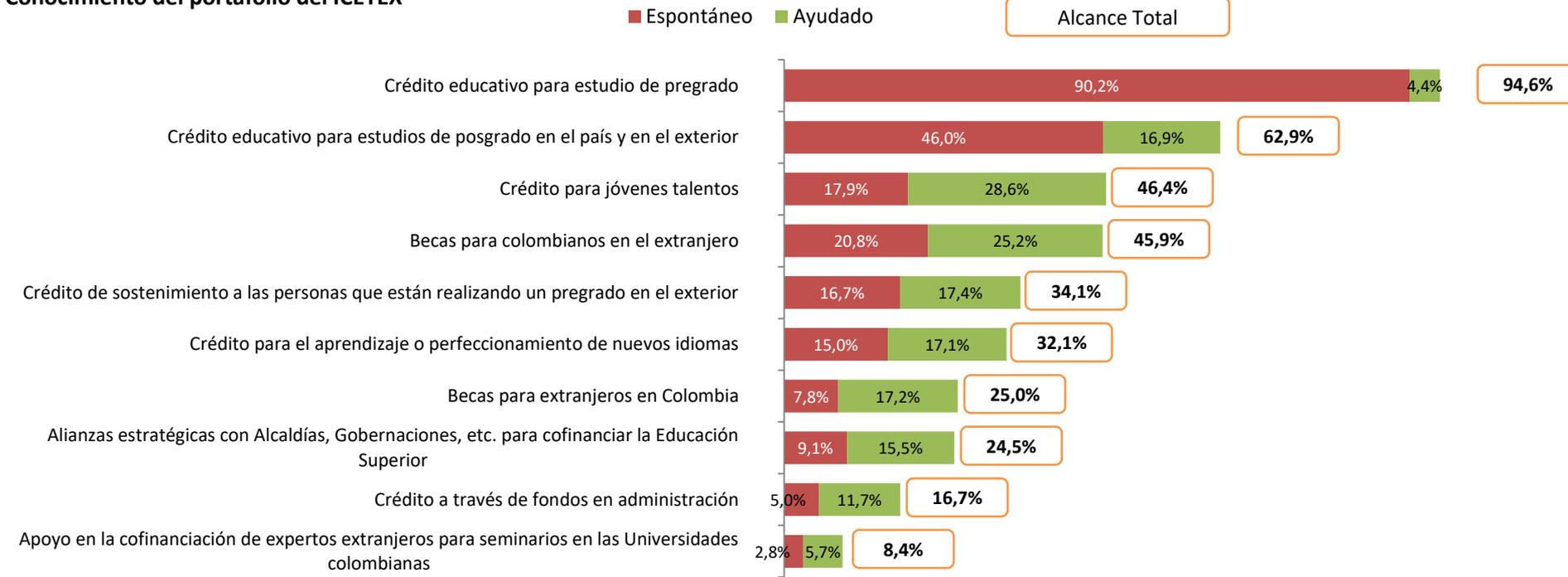


1. ¿Cuáles entidades se le vienen a la mente cuando usted piensa en crédito para estudiar carreras técnicas, tecnológicas o universitarias especializaciones y postgrados, para estudiar en Colombia o en el exterior?
2. ¿Qué otras entidades que ofrezcan créditos para educación recuerda?
3. ¿De las siguientes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



Conocimiento del portafolio del ICETEX

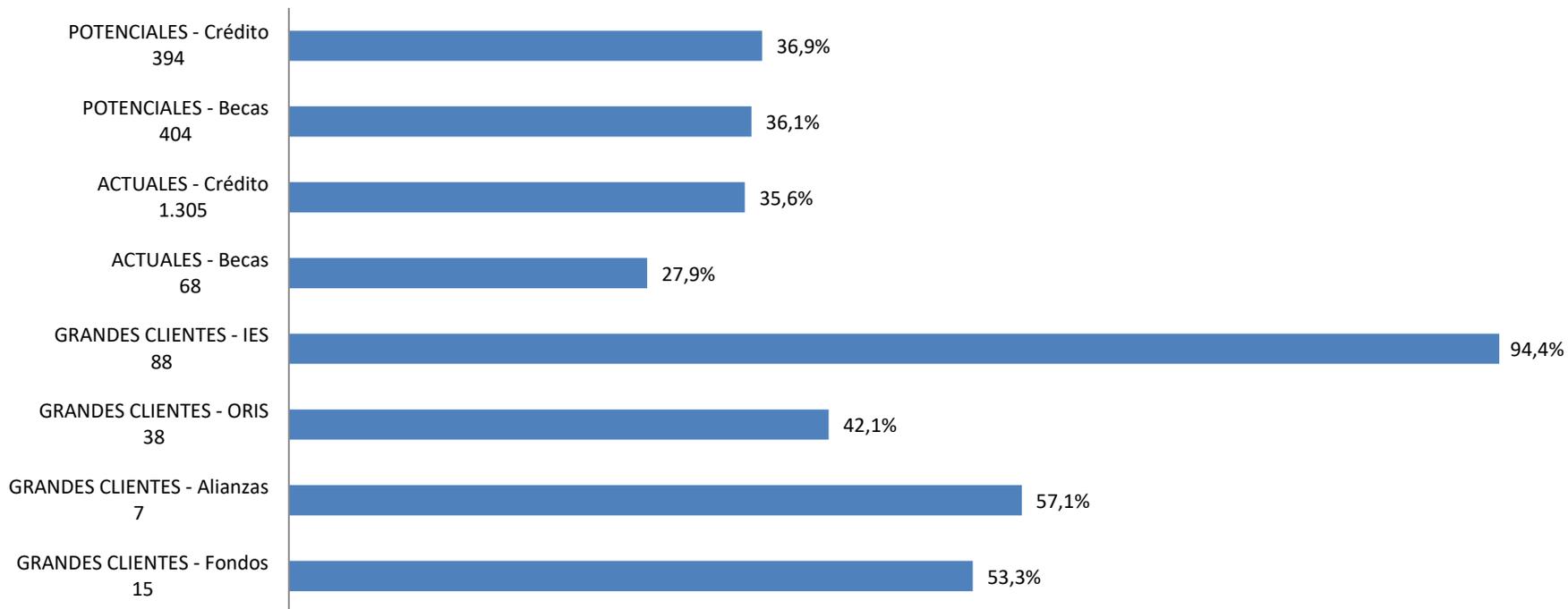
Base 798



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



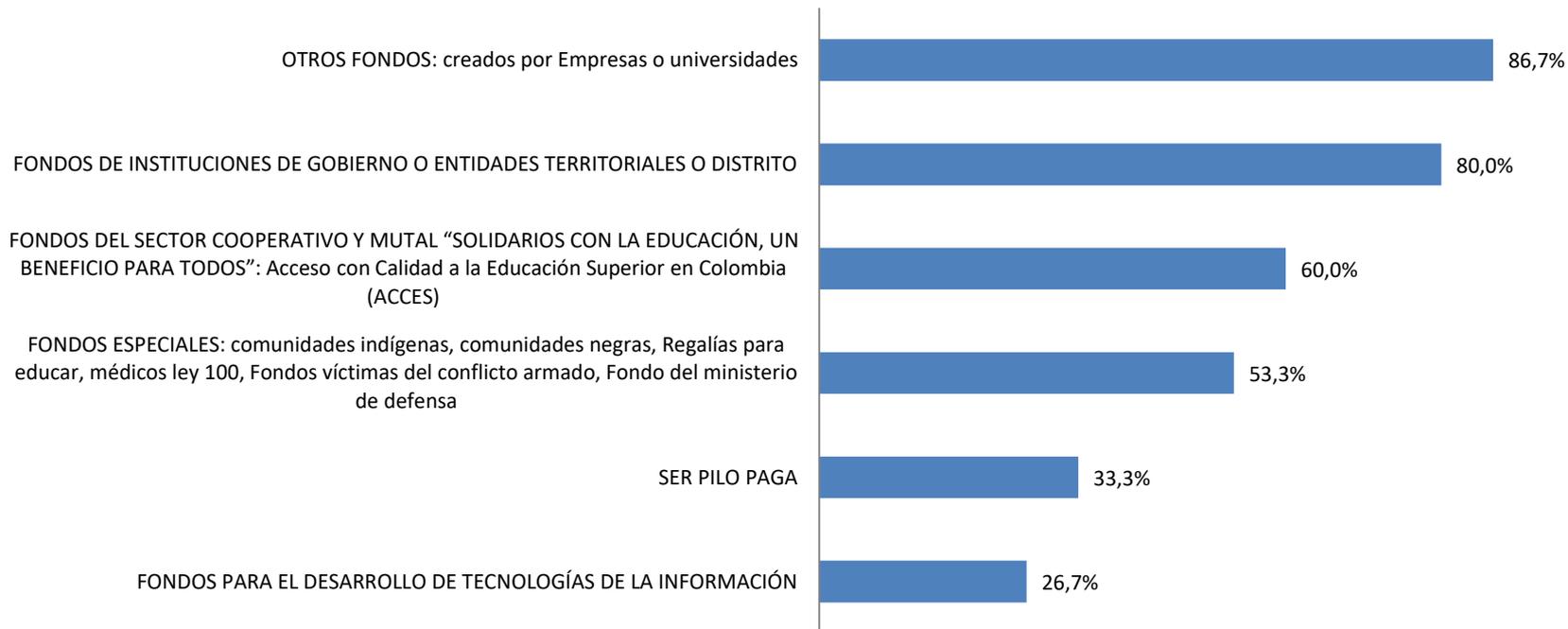
Conocimiento de las nuevas líneas de crédito «TÚ ELIGES» del ICETEX (% para el sí ayudado)



- ¿Conoce o ha oído mencionar acerca de las nuevas líneas de crédito “TU ELIGES” del ICETEX?
- ¿Conoce o había oído mencionar lo que le acabo de leer?



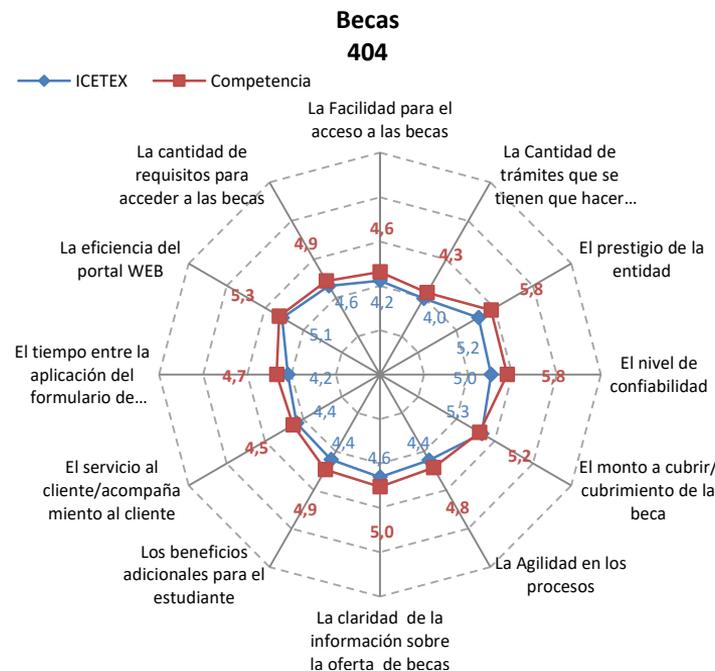
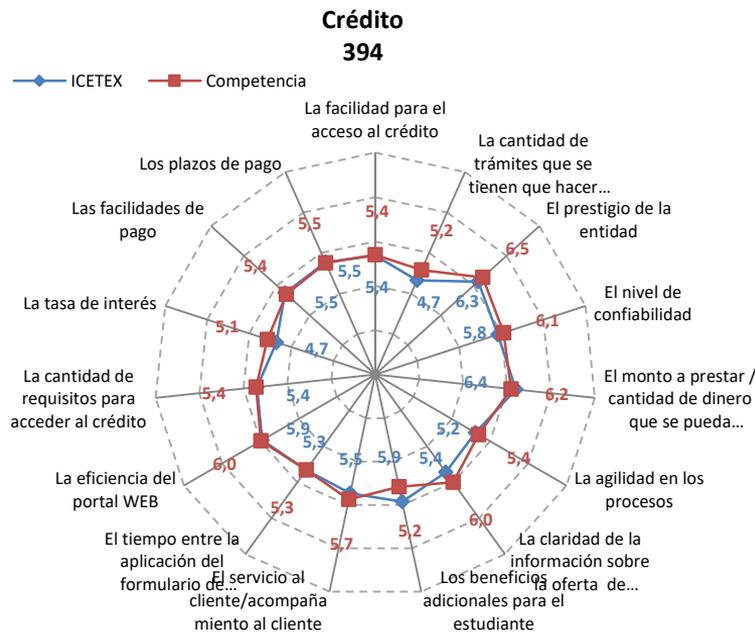
Conocimiento de Fondos (sólo preguntado en GRANDES CLIENTES – FONDOS)



- 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:



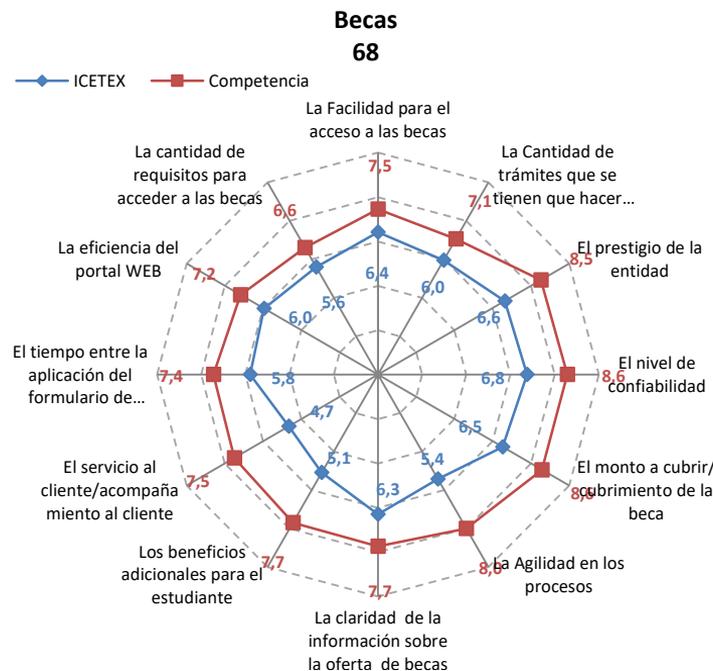
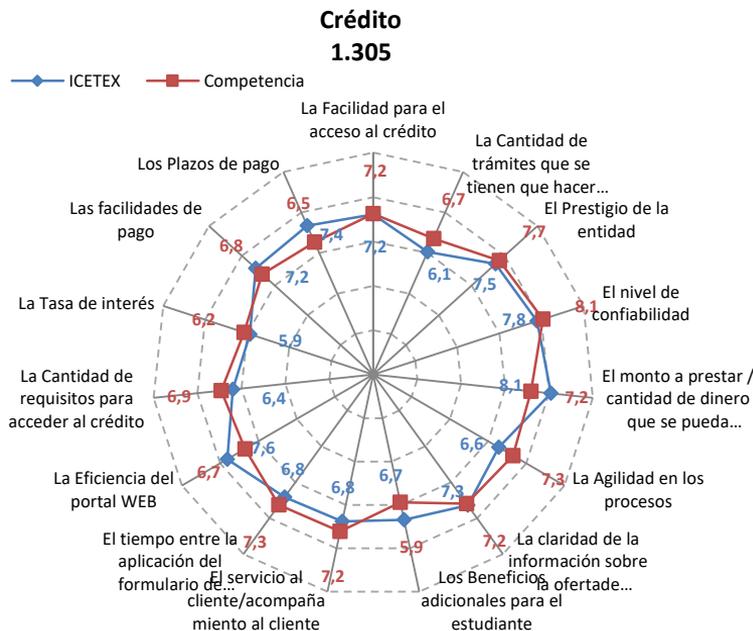
Percepción de ICETEX Vs. la competencia POTENCIALES



- Califique de 1 a 10, siendo 1 pésimo y 10 excelente los siguientes atributos que le voy a leer, tanto para el ICETEX como para...



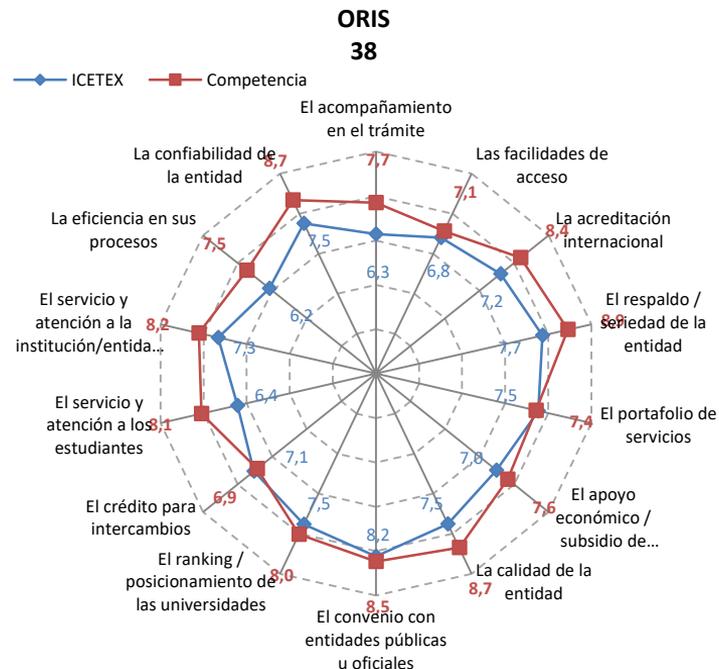
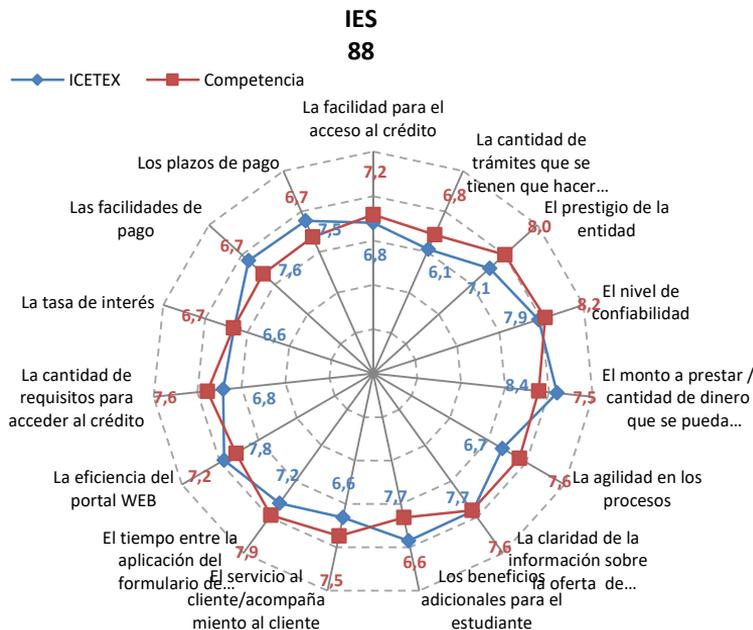
Percepción de ICETEX Vs. la competencia ACTUALES



- Califique de 1 a 10, siendo 1 pésimo y 10 excelente los siguientes atributos que le voy a leer, tanto para el ICETEX como para...



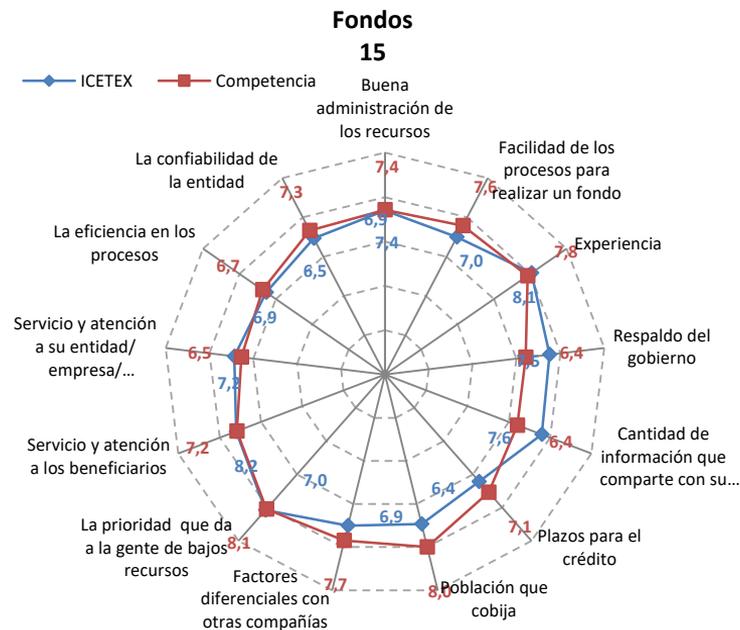
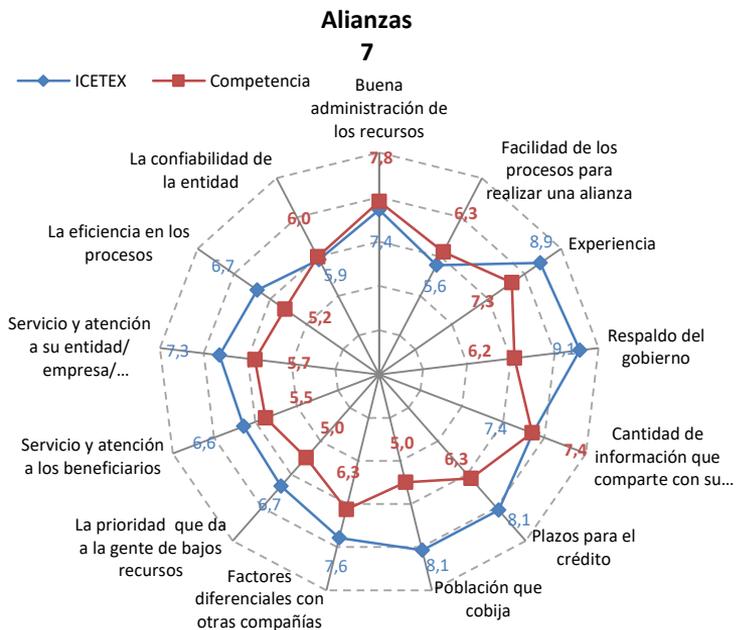
Percepción de ICETEX Vs. la competencia GRANDES CLIENTES



- Califique de 1 a 10, siendo 1 pésimo y 10 excelente los siguientes atributos que le voy a leer, tanto para el ICETEX como para...



Percepción de ICETEX Vs. la competencia GRANDES CLIENTES



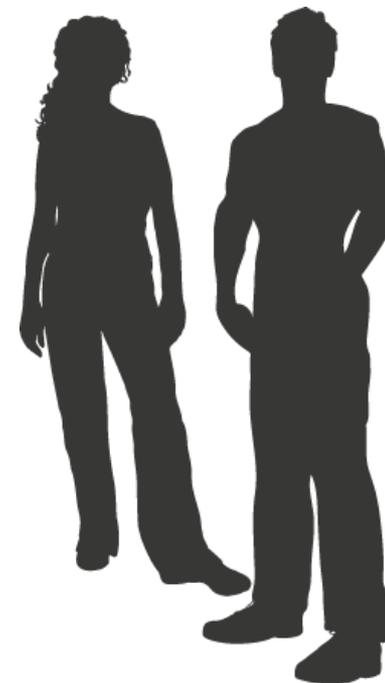
- Califique de 1 a 10, siendo 1 pésimo y 10 excelente los siguientes atributos que le voy a leer, tanto para el ICETEX como para...


Personificación ICETEX

Demográfica

Psicológica

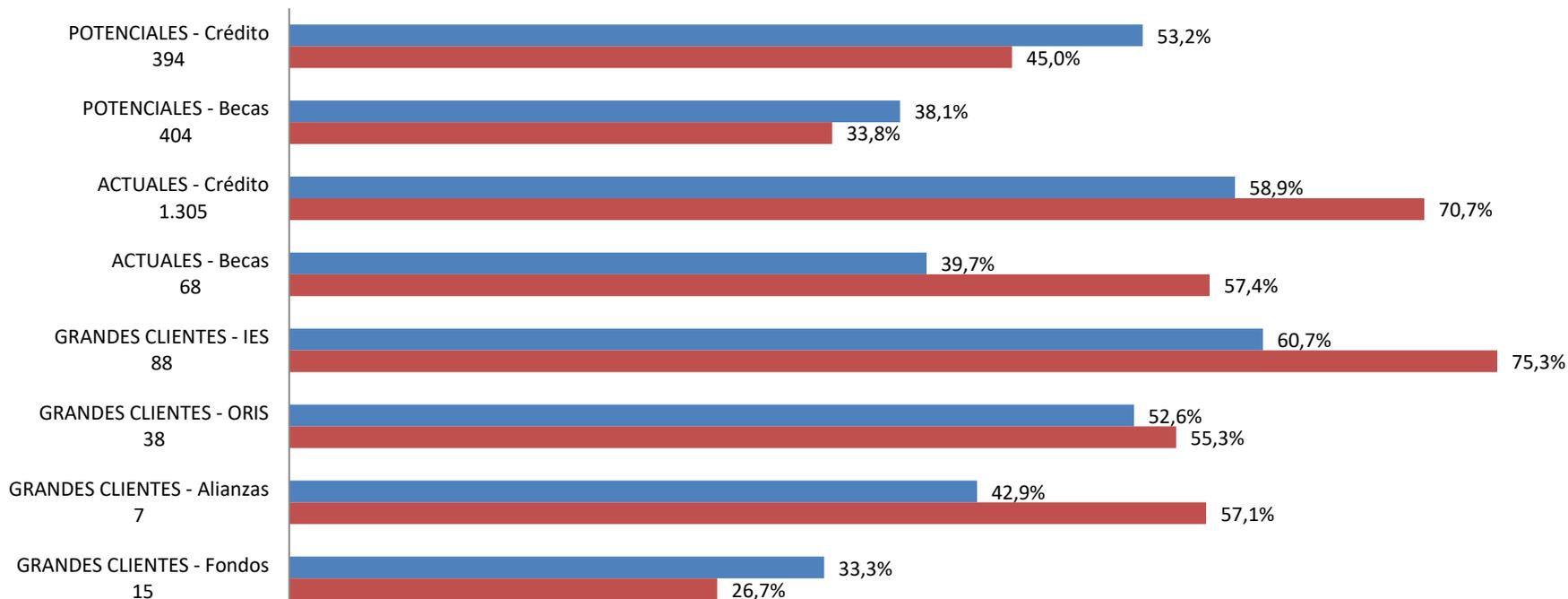
	SEXO	ALTURA	ESTRATO
USUARIOS POTENCIALES	Indiferente el sexo	Mediana o alta	Principalmente alto
USUARIOS ACTUALES	Indiferente el sexo	Mediana	Principalmente alto
GRANDES CLIENTES	Hombre	Mediana o alta	Medio, sin embargo para alianzas es considerado como alto.





Indicadores de Gestión Pública (% para el Sí)

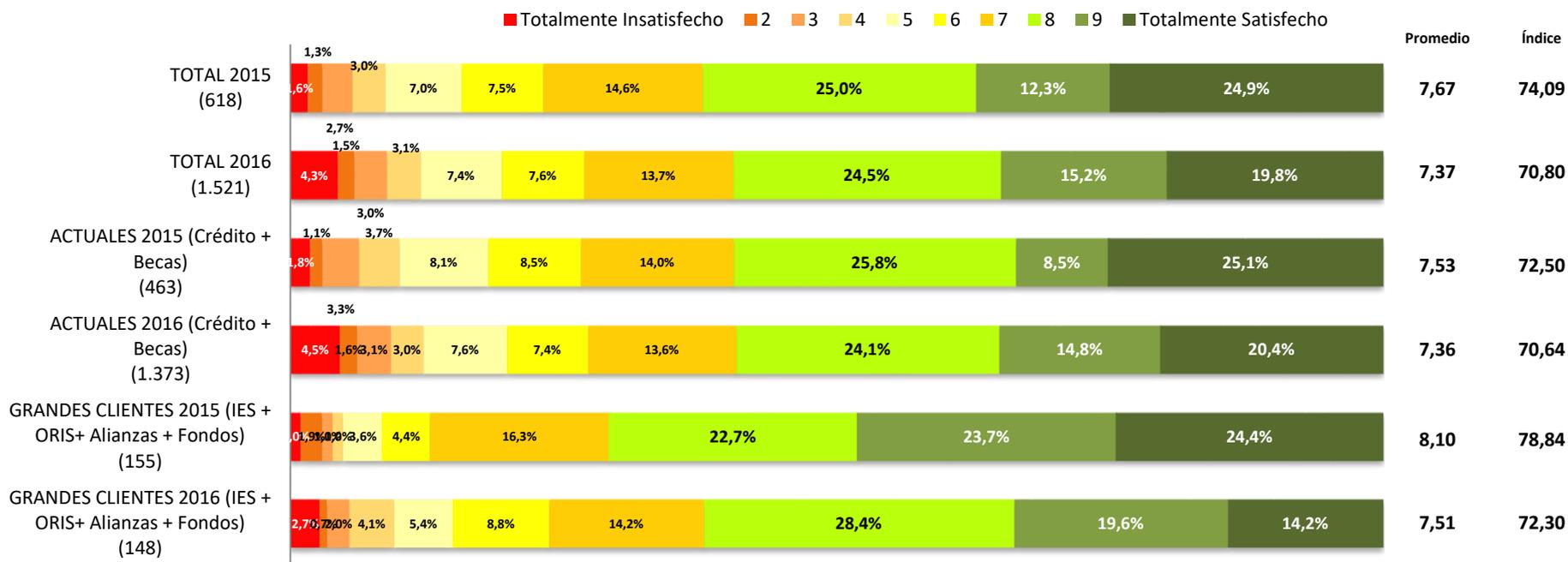
■ Claridad de la información proporcionada por el ICETEX en escenarios públicos
 ■ Claridad de la información proporcionada por el ICETEX en la Página Web



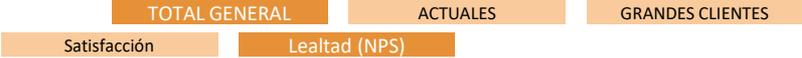
- La información de la gestión del ICETEX en escenarios públicos, medios de comunicación eventos etc., es suficiente y clara?
- La información de la gestión del ICETEX a través del portal WEB, es suficiente y clara?



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



Lealtad ICETEX (Net Promoters Score) – TOTAL GENERAL

ESCALA UTILIZADA

Totalmente Insatisfecho	2	3	4	5	6	7	8	9	Totalmente Satisfecho
DETRACTORES						PASIVOS		PROMOTORES	



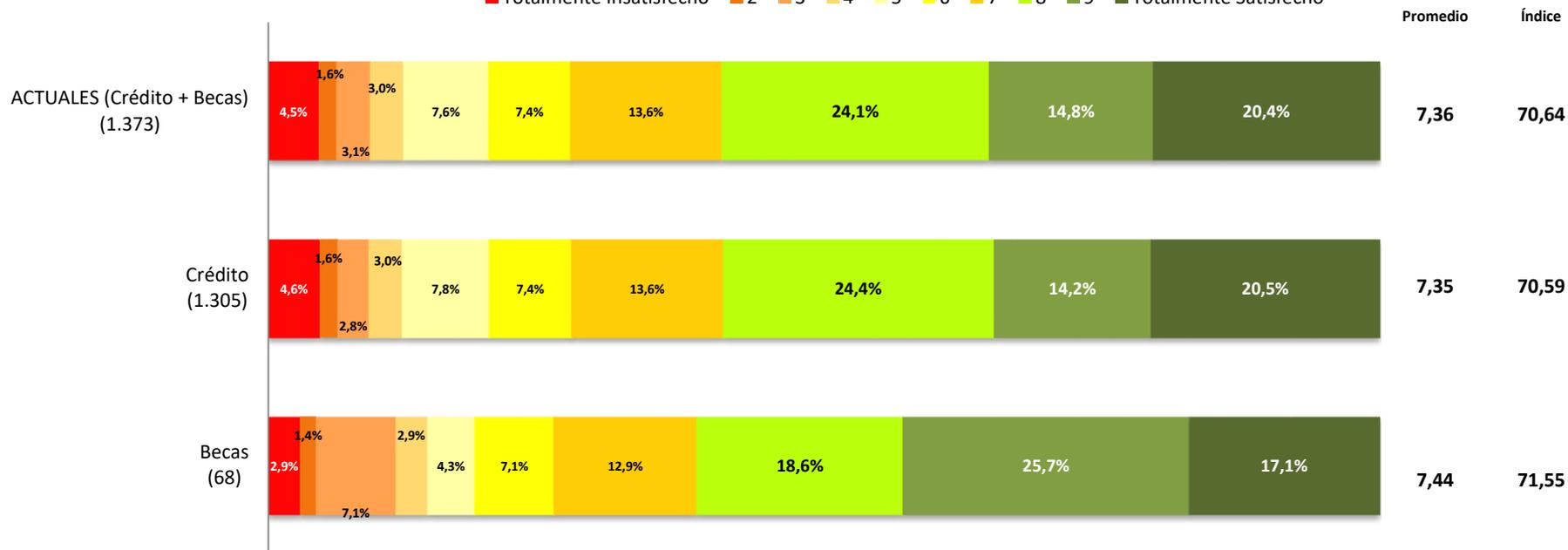
Público Objetivo	PROMOTORES	DETRACTORES	NPS	Nivel
TOTAL (1.521)	35,0%	26,9%	8,1%	ALTO
ACTUALES [Crédito + Becas] (1.373)	35,1%	27,2%	7,9%	ALTO
GRANDES CLIENTES [IES + ORIS + Alianzas + Fondos] (148)	33,8%	23,6%	10,1%	ALTO

- ¿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



Satisfacción ICETEX – USUARIOS ACTUALES

■ Totalmente Insatisfecho
 ■ 2
 ■ 3
 ■ 4
 ■ 5
 ■ 6
 ■ 7
 ■ 8
 ■ 9
 ■ Totalmente Satisfecho



- ¿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



Lealtad ICETEX (Net Promoters Score) – USUARIOS ACTUALES

ESCALA UTILIZADA

Totalmente Insatisfecho	2	3	4	5	6	7	8	9	Totalmente Satisfecho
DETRACTORES						PASIVOS		PROMOTORES	

PROMOTORES

DETRACTORES

NPS (Net Promoters Score)

NIVEL
NPS

ALTO (Menor
a 20%)

MEDIO
(De 20%
hasta 79,9%)

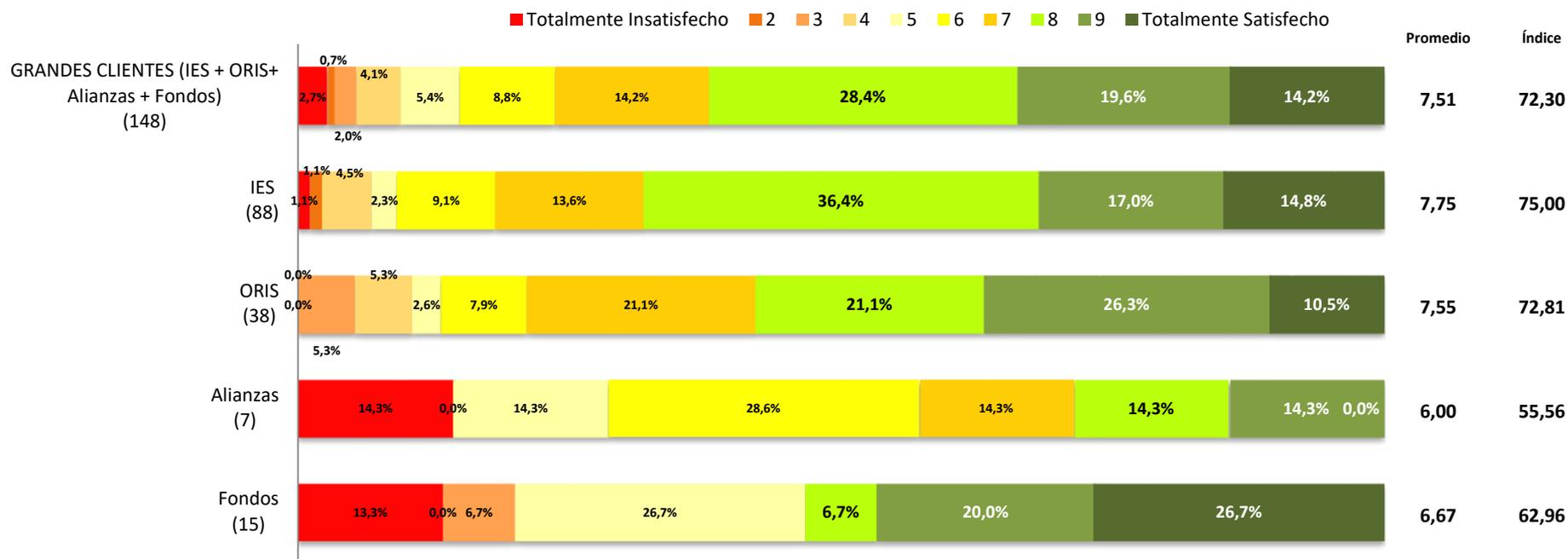
BAJO
(80% o más)

Público Objetivo	PROMOTORES	DETRACTORES	NPS	Nivel
ACTUALES [Crédito + Becas] (1.373)	35,1%	27,2%	7,9%	ALTO
Crédito (1.305)	34,7%	27,3%	7,4%	ALTO
Becas (68)	42,9%	25,7%	171%	ALTO

- ¿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



Satisfacción ICETEX – GRANDES CLIENTES



- ¿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



Lealtad ICETEX (Net Promoters Score) – GRANDES CLIENTES

ESCALA UTILIZADA

Totalmente Insatisfecho	2	3	4	5	6	7	8	9	Totalmente Satisfecho
DETRACTORES						PASIVOS		PROMOTORES	



Público Objetivo	PROMOTORES	DETRACTORES	NPS	Nivel
GRANDES CLIENTES [IES + ORIS + Alianzas + Fondos] (148)	33,8%	23,6%	10,1%	ALTO
IES (88)	31,8%	18,2%	13,6%	ALTO
ORIS (38)	36,8%	21,1%	15,8%	ALTO
Alianzas (7)	14,3%	57,1%	-42,9%	MEDIO
Fondos (15)	46,7%	46,7%	0,0%	ALTO

- ¿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