

Satisfacció dels clients de l'Institut Català de Finances

Estudi encarregat per l'Institut Català de Finances Direcció General Secretaria
Tècnica del Departament d'Economia i Finances

Novembre de 2000

RPEEO 261

Satisfacció dels clients de l'Institut Català de Finances

novembre 2000

R. 261

AVALUACIÓ DELS SERVEIS DE L'INSTITUT CATALÀ DE FINANCES (ICF)

Opinòmetre
desembre, 2000



Generalitat de Catalunya
Institut d'Estadística
de Catalunya
estatística R.58664

23 DES. 2000

Index

| | |
|---|-----------|
| 1. Introducció | 1 |
| 2. Aspectes metodològics | 2 |
| 2.1 La mostra | 2 |
| 2.2 Variables a estudiar | 3 |
| 2.3 Disseny del qüestionari | 4 |
| 2.4 Treball de camp | 4 |
| 2.5 Tractament de les dades | 4 |
| 3. Resultats de l'enquesta | 5 |
| 3.1 Distribució de la mostra | 5 |
| 3.2 La satisfacció amb els serveis de l'ICF | 6 |
| 3.3 Avaluació de les concicions dels préstecs segons la perspectiva del client | 21 |
| 3.4 Avaluació de les condicions dels préstecs segons la tipologia d'empreses | 34 |
| 3.5 L'opinió sobre l'ICF i expectatives dipositades | 44 |
| 3.6 Adequació de la fórmula de finançament | 46 |
| 3.7 Les condicions de l'ICF i millores a introduïr | 48 |
| 3.8 Noves inversions i la confiança amb l'ICF | 49 |
| 3.9 L'adaptació a les noves tecnologies | 54 |
| 3.10 Canals de comunicació/informació sobre l'ICF | 59 |
| Observacions | 60 |
| 4. Resultats comparatius de l'enquesta 2000 versus enquesta 1997 | 61 |
| Annex: taules d'exploració i el qüestionari | |

AVALUACIÓ DELS SERVEIS DE L'INSTITUT CATALÀ DE FINANCES ENQUESTA DE SATISFACCIÓ. DESEMBRE 2000

1. INTRODUCCIÓ

L'Institut Català de Finances (ICF) ha volgut adreçar-se als seus clients per conèixer les seves opinions i percepcions sobre el funcionament de l'entitat. En base a una enquesta de 1997, ICF ja disposa d'una sèrie d'indicadors sobre la satisfacció dels seus client. És per això, que a finals de l'any 2000, l'ICF va decidir encarregar un nou estudi, seguint la mateixa metodologia, per tal d'actualitzar aquests indicadors.

Juntament amb la satisfacció, l'estudi inclou altres aspectes que estan relacionats amb la valoració de les condicions dels préstecs en el context del mercat creditici. s'ha recollit les opinions i els suggeriments sobre aspectes a millorar en el servei de l'ICF, així com altres ítems relacionats amb les necessitats futures de les empreses i institucions clients de l'ICF. Altres aspectes que s'han considerat aquest any 2000 han estat: l'adaptació dels clients de l'ICF a les noves tecnologies i l'acompliment o no de les expectatives dipositades l'ICF.

En resum, Els objectius d'aquest estudi han estat:

1. Avaluar la satisfacció del client de l'Institut Català de Finances (ICF) pel que fa als serveis que presta aquesta Institució.
2. Conèixer les valoracions que fan els clients de l'ICF sobre les condicions dels préstecs.
3. Identificar oportunitats dins el context creditici per a la millora dels serveis i l'adequació dels productes.
4. Conèixer el nivell d'adaptació dels clients de l'ICF a les noves tecnologies.
5. Detectar les necessitats futures de finançament per part dels clients de l'ICF.
6. Establir indicadors de satisfacció corresponents als diferents períodes de l'ICF.
7. Anàlisi i comparació de les dades obtingudes amb les dades de l'estudi de l'any 1997. Quadres i gràfiques comparatives.

3. RESULTATS DE L'ENQUESTA

3.1 Distribució de la mostra

| Activitat Econòmica | n | % |
|-----------------------------|-----|--------|
| Comerç i Serveis | 88 | 40,0% |
| Indústria General | 72 | 32,7% |
| I.Sanitària i Social | 33 | 15,0% |
| Indústria Tèxtil | 18 | 8,2% |
| Administració | 9 | 4,1% |
| Total | 220 | 100,0% |

Base: 220 enquestes a empresa/institucions clients de l'ICF, desembre 2000

| Area Geogràfica | n | % |
|--|-----|--------|
| Barcelonès | 56 | 25,5% |
| Província de Barcelona | 47 | 21,4% |
| Garraf i Baix Llobregat | 22 | 10,0% |
| Vallès Occidental i Vallès Oriental | 29 | 13,2% |
| Girona | 28 | 12,7% |
| Lleida | 17 | 7,7% |
| Tarragona | 21 | 9,5% |
| Total | 220 | 100,0% |

Base: 220 enquestes a empresa/institucions clients de l'ICF, desembre 2000

| Import | n | % |
|------------------|-----|--------|
| FINS 5 M | 28 | 12,7% |
| 5-25 M | 78 | 35,5% |
| 25-50 M | 29 | 13,2% |
| 50-150 M | 52 | 23,6% |
| MÉS 150 M | 33 | 15,0% |
| Total | 220 | 100,0% |

Base: 220 enquestes a empresa/institucions clients de l'ICF, desembre 2000

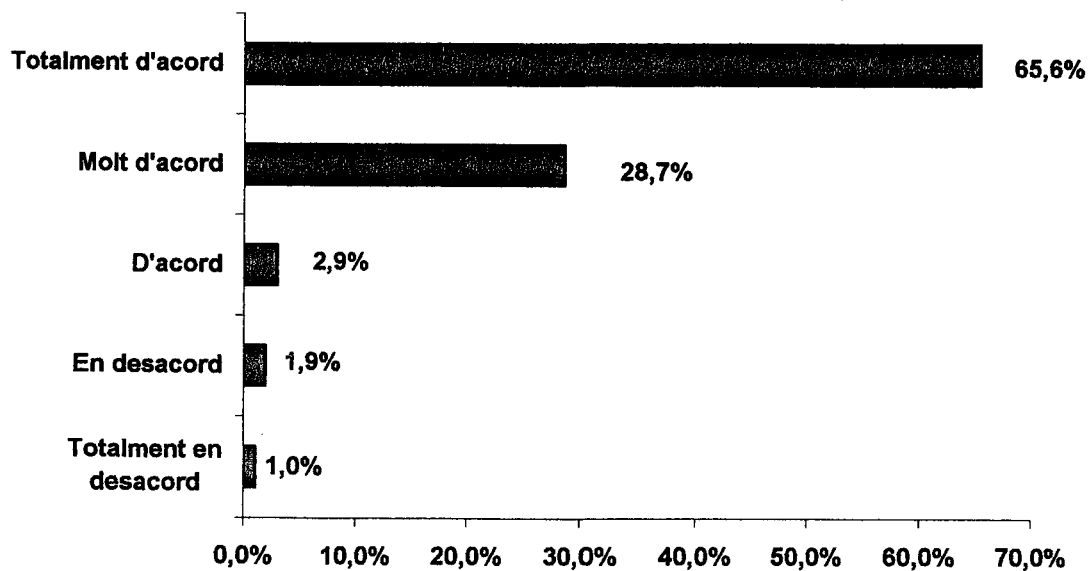
| Data de formalització | n | % |
|-----------------------|-----|--------|
| 88-91 | 20 | 9,1% |
| 92-93 | 15 | 6,8% |
| 94-95 | 21 | 9,5% |
| 96-97 | 22 | 10,0% |
| 98-99 | 75 | 34,1% |
| 00-01 | 67 | 30,5% |
| Total | 220 | 100,0% |

Base: 220 enquestes a empresa/institucions clients de l'ICF, desembre 2000

3.2 La satisfacció amb els serveis de l'ICF

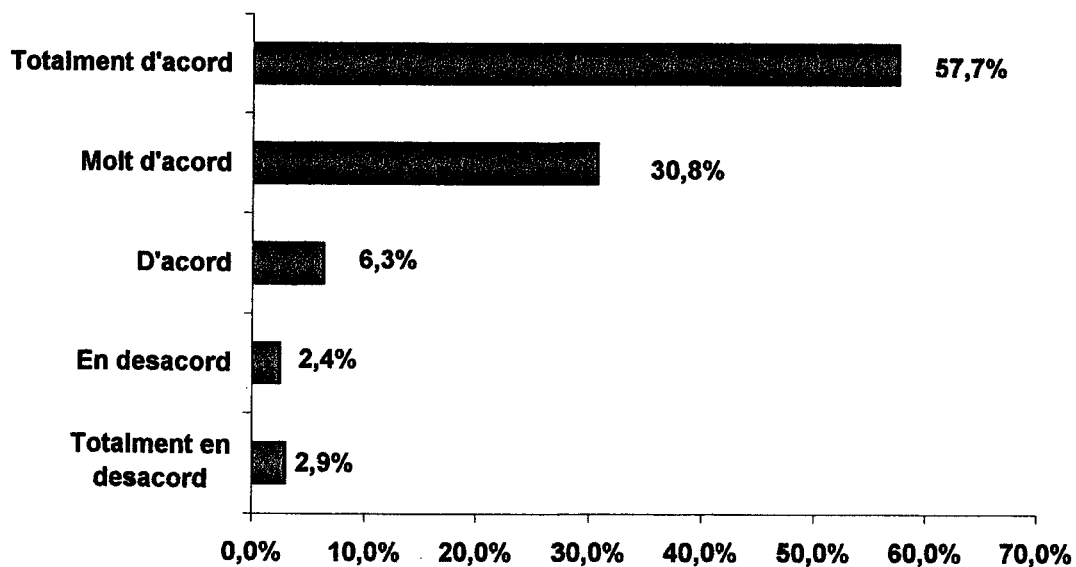
Rebo informació precisa quan la necessito

| | n | % |
|-----------------------|-----|-------|
| Totalment en desacord | 2 | 1,0% |
| En desacord | 4 | 1,9% |
| D'acord | 6 | 2,9% |
| Molt d'acord | 60 | 28,7% |
| Totalment d'acord | 137 | 65,6% |
| Total | 209 | 100% |



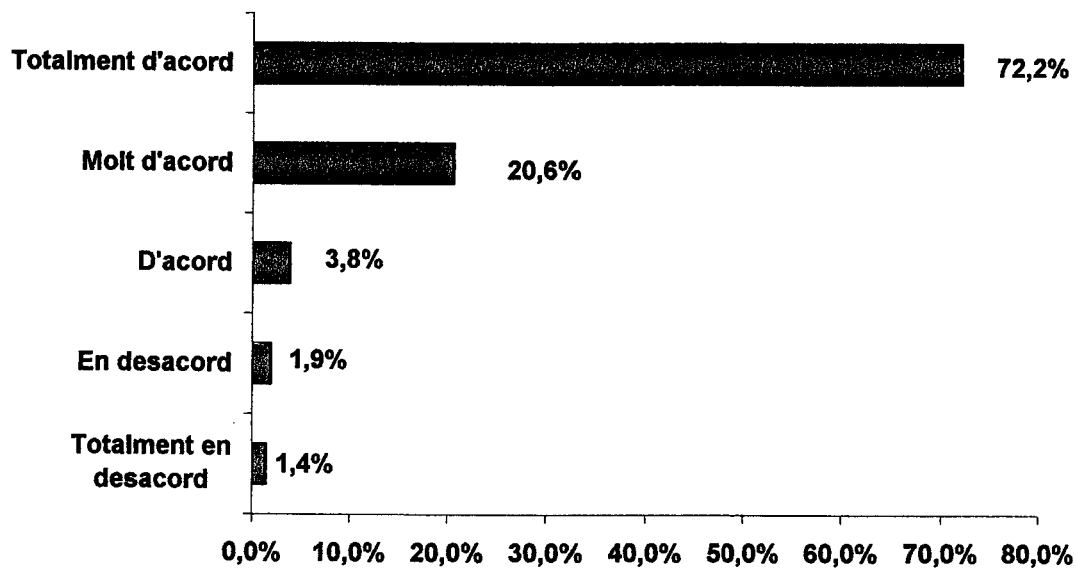
El personal respon sense necessitat de fer consultes a altres persones

| | n | % |
|-----------------------|-----|-------|
| Totalment en desacord | 6 | 2,9% |
| En desacord | 5 | 2,4% |
| D'acord | 13 | 6,3% |
| Molt d'acord | 64 | 30,8% |
| Totalment d'acord | 120 | 57,7% |
| Total | 208 | 100% |



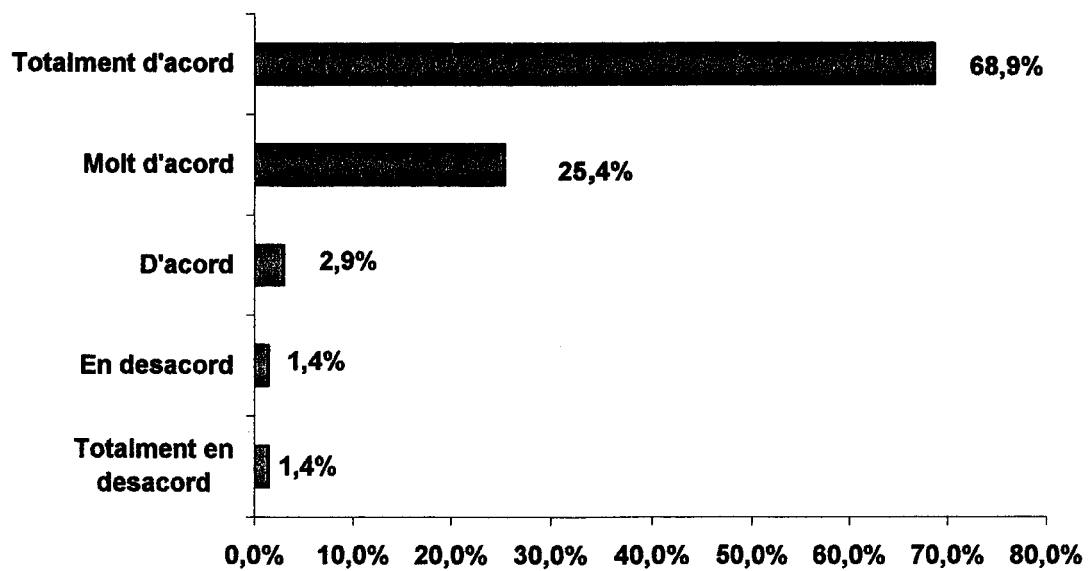
Les consultes son ateses sense interrupcions

| | n | % |
|-----------------------|-----|-------|
| Totalment en desacord | 3 | 1,4% |
| En desacord | 4 | 1,9% |
| D'acord | 8 | 3,8% |
| Molt d'acord | 43 | 20,6% |
| Totalment d'acord | 151 | 72,2% |
| Total | 209 | 100% |



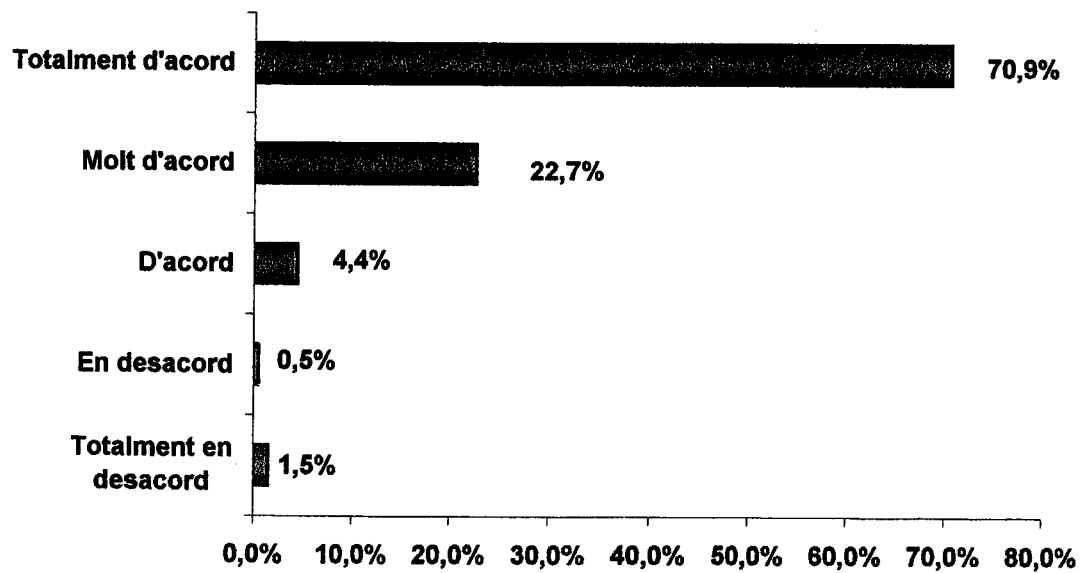
Se'm contesta clara e inequívocament a les preguntes que faig

| | n | % |
|------------------------------|-----|-------|
| Totalment en desacord | 3 | 1,4% |
| En desacord | 3 | 1,4% |
| D'acord | 6 | 2,9% |
| Molt d'acord | 53 | 25,4% |
| Totalment d'acord | 144 | 68,9% |
| Total | 209 | 100% |



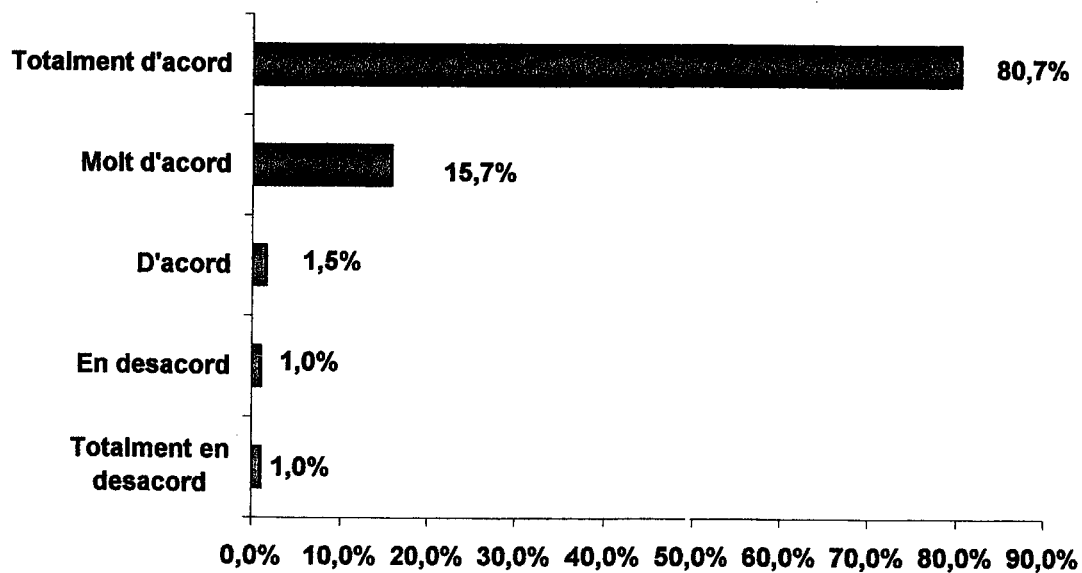
M'expliquen bé totes les condicions

| | n | % |
|------------------------------|-----|-------|
| Totalment en desacord | 3 | 1,5% |
| En desacord | 1 | 0,5% |
| D'acord | 9 | 4,4% |
| Molt d'acord | 46 | 22,7% |
| Totalment d'acord | 144 | 70,9% |
| Total | 203 | 100% |



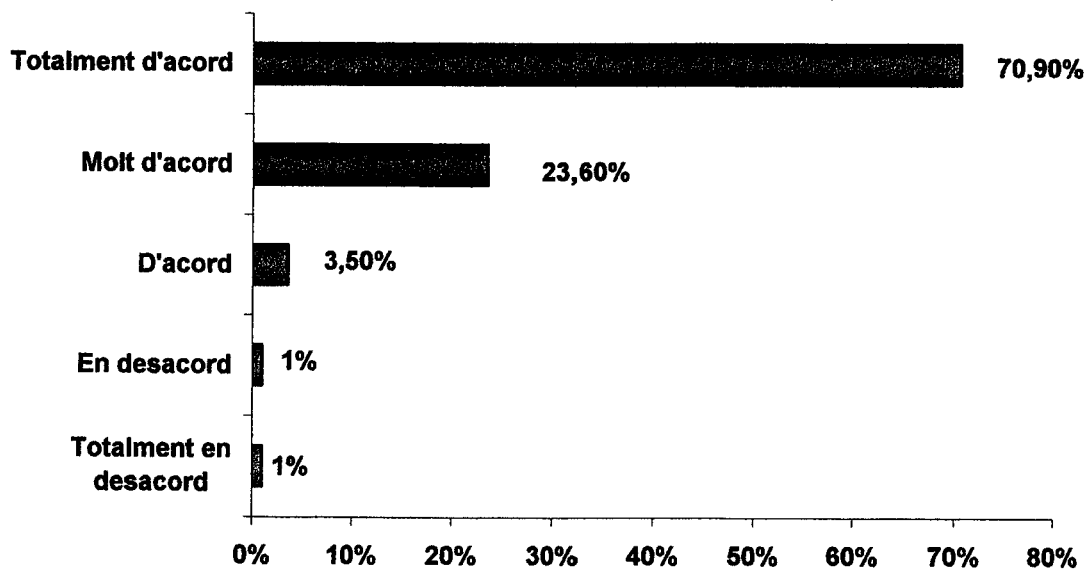
Rebo informació precisa quan la necessito

| | n | % |
|-----------------------|-----|-------|
| Totalment en desacord | 2 | 1,0% |
| En desacord | 2 | 1,0% |
| D'acord | 3 | 1,5% |
| Molt d'acord | 31 | 15,7% |
| Totalment d'acord | 159 | 80,7% |
| Total | 197 | 100% |



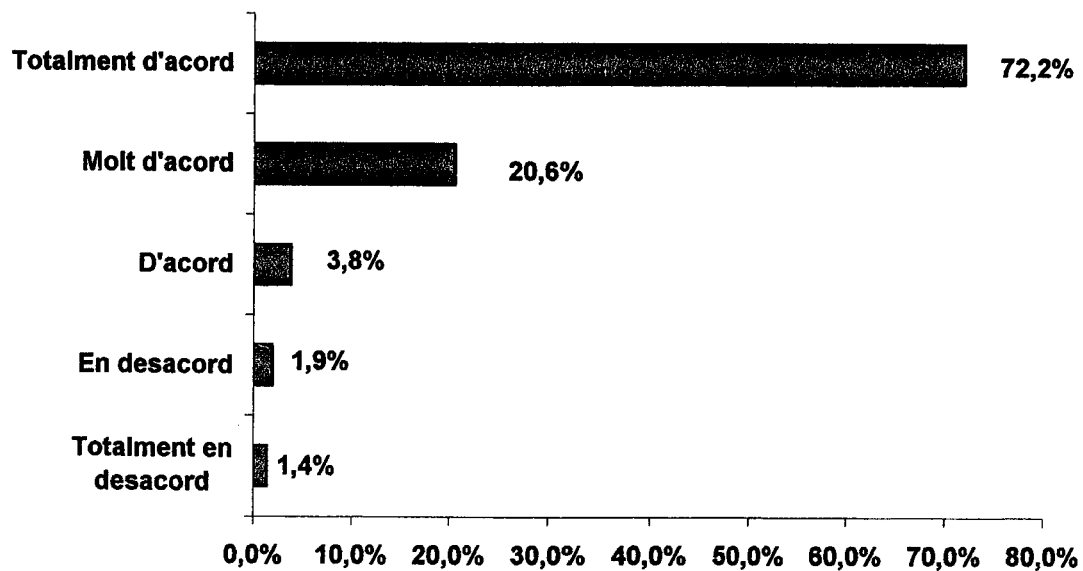
El personal respon sense necessitat de fer consultes a altres persones

| | n | % |
|-----------------------|-----|--------|
| Totalment en desacord | 2 | 1% |
| En desacord | 2 | 1% |
| D'acord | 7 | 3,50% |
| Molt d'acord | 47 | 23,60% |
| Totalment d'acord | 141 | 70,90% |
| Total | 199 | 100% |



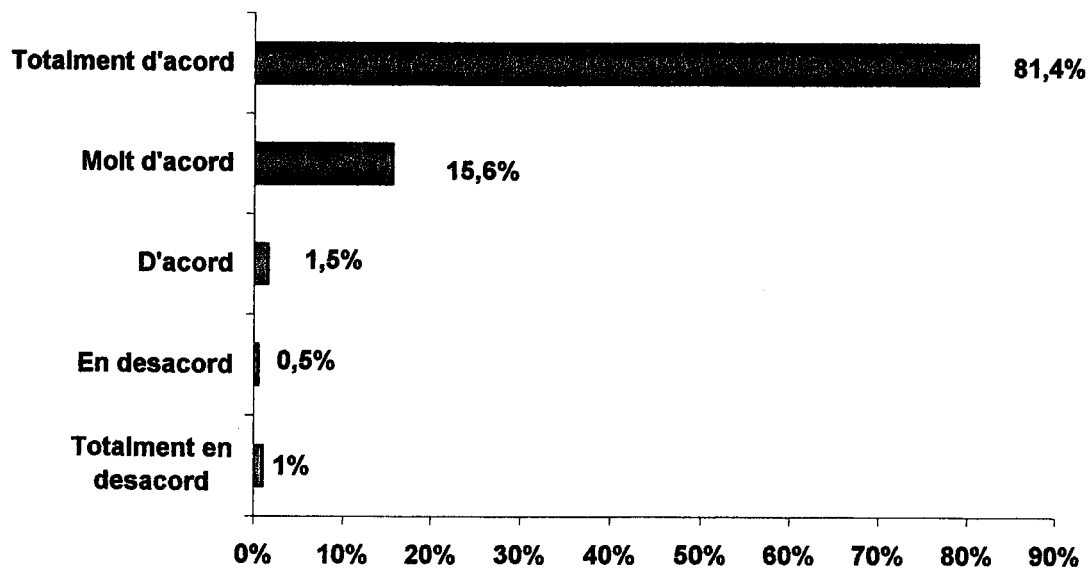
Les consultes son ateses sense interrupcions

| | n | % |
|-----------------------|-----|--------|
| Totalment en desacord | 2 | 1% |
| En desacord | 2 | 1% |
| D'acord | 2 | 1% |
| Molt d'acord | 35 | 17,60% |
| Totalment d'acord | 158 | 79,40% |
| Total | 199 | 100% |



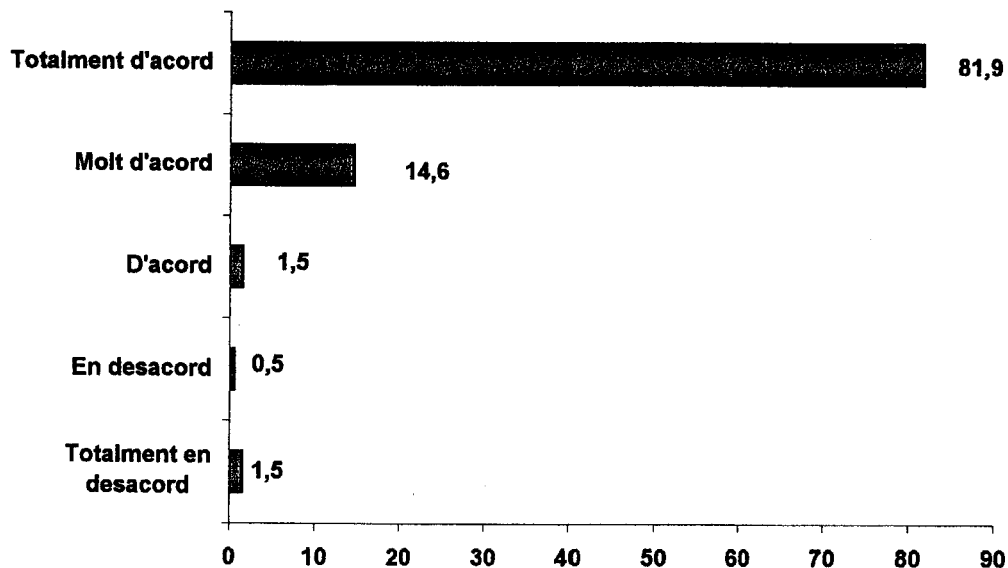
Se'm contesta clara e inequívocament a les preguntes que faig

| | n | % |
|------------------------------|-----|-------|
| Totalment en desacord | 2 | 1% |
| En desacord | 1 | 0,5% |
| D'acord | 3 | 1,5% |
| Molt d'acord | 31 | 15,6% |
| Totalment d'acord | 162 | 81,4% |
| Total | 199 | 100% |



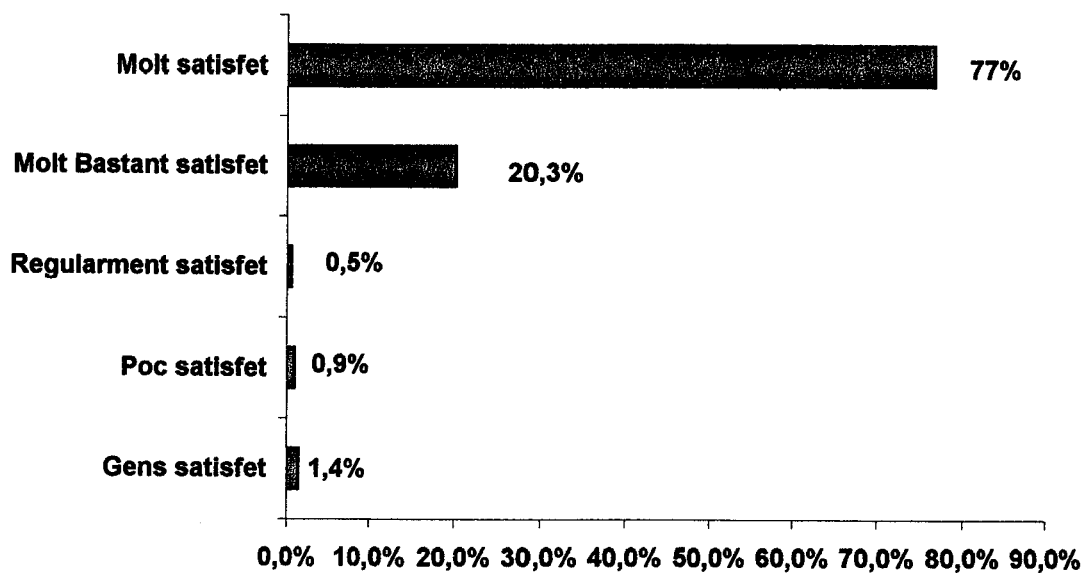
M'expliquen bé totes les condicions

| | n | % |
|-----------------------|-----|------|
| Totalment en desacord | 3 | 1,5 |
| En desacord | 1 | 0,5 |
| D'acord | 3 | 1,5 |
| Molt d'acord | 29 | 14,6 |
| Totalment d'acord | 163 | 81,9 |
| Total | 199 | 100 |



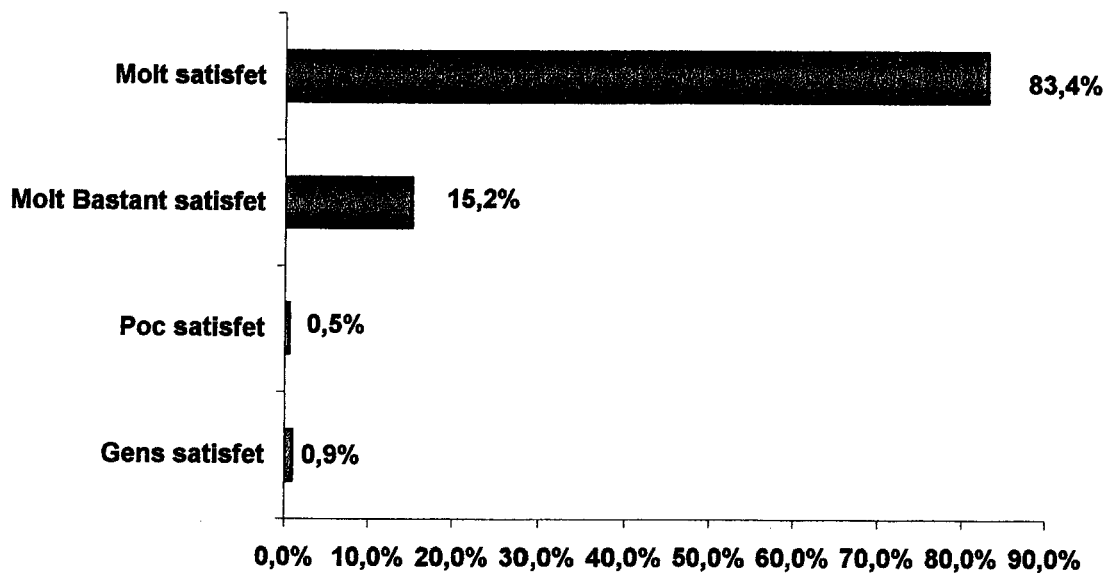
Nivell de satisfacció en quant a l' **AMABILITAT**

| | n | % |
|------------------------------|-----|-------|
| Gens satisfet | 3 | 1,4% |
| Poc satisfet | 2 | 0,9% |
| Regularment satisfet | 1 | 0,5% |
| Molt Bastant satisfet | 44 | 20,3% |
| Molt satisfet | 167 | 77% |
| Total | 217 | 100% |



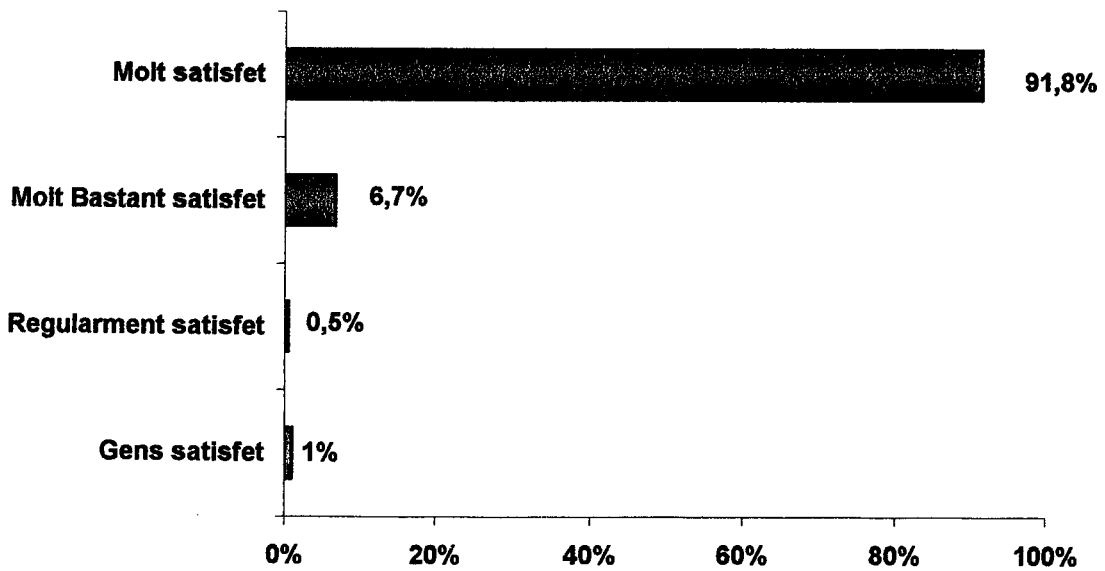
Nivell de satisfacció en quant al *TRACTE PERSONAL*

| | n | % |
|-----------------------|-----|-------|
| Gens satisfet | 2 | 0,9% |
| Poc satisfet | 1 | 0,5% |
| Molt Bastant satisfet | 33 | 15,2% |
| Molt satisfet | 181 | 83,4% |
| Total | 217 | 100% |



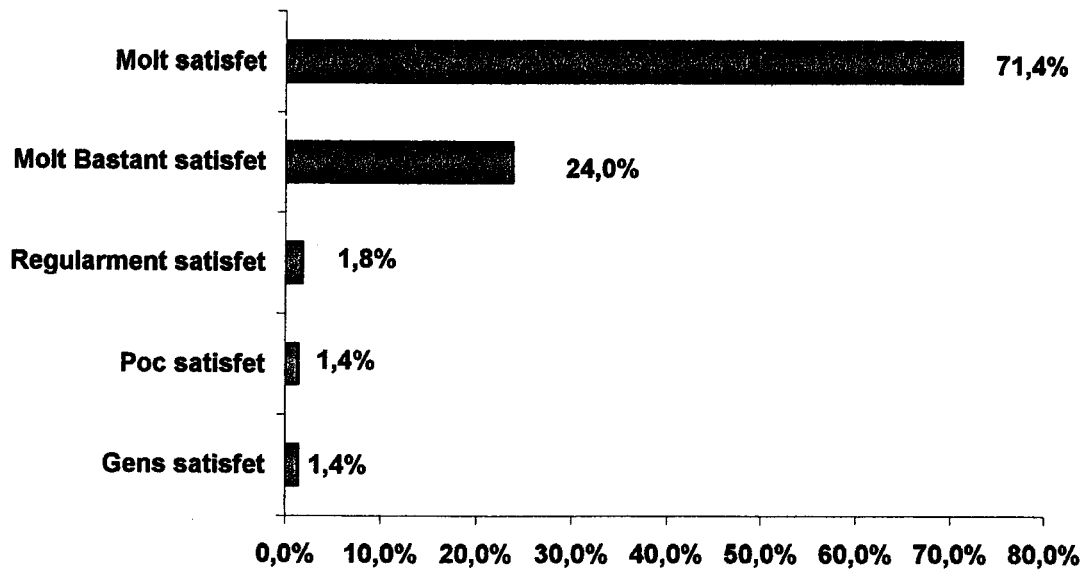
Nivell de satisfacció en quant a la DISCRECIÓ

| | n | % |
|-----------------------|-----|-------|
| Gens satisfet | 2 | 1% |
| Regularment satisfet | 1 | 0,5% |
| Molt Bastant satisfet | 14 | 6,7% |
| Molt satisfet | 191 | 91,8% |
| Total | 208 | 100% |



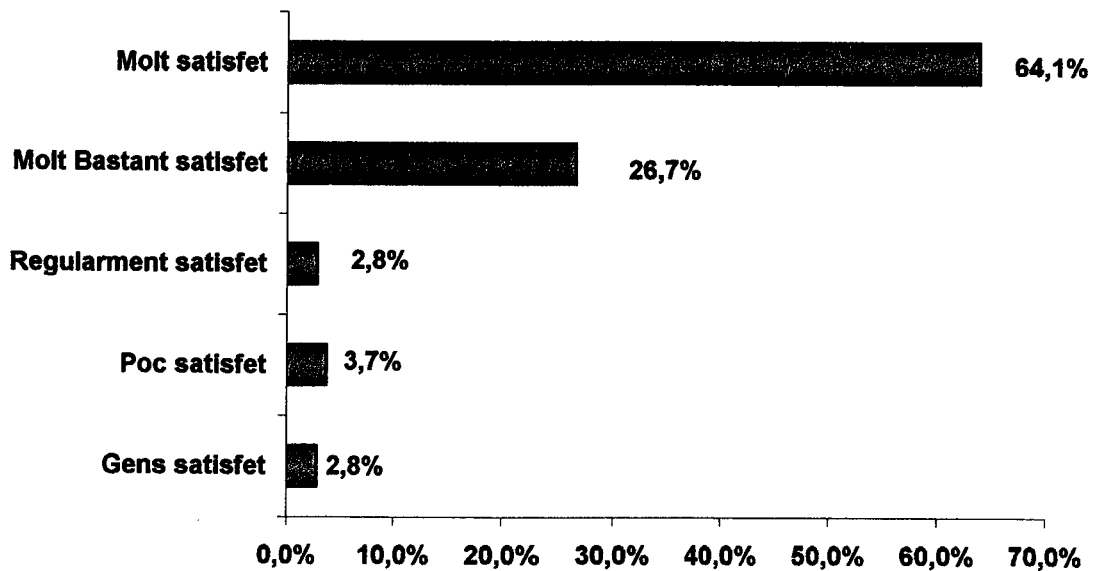
Nivell de satisfacció en quant a *INFORMACIÓ ENTENEDORA*

| | n | % |
|-----------------------|-----|-------|
| Gens satisfet | 3 | 1,4% |
| Poc satisfet | 3 | 1,4% |
| Regularment satisfet | 4 | 1,8% |
| Molt Bastant satisfet | 52 | 24,0% |
| Molt satisfet | 155 | 71,4% |
| Total | 217 | 100 |



Nivell de satisfacció en quant a **INFORMACIÓ PUNTUAL**

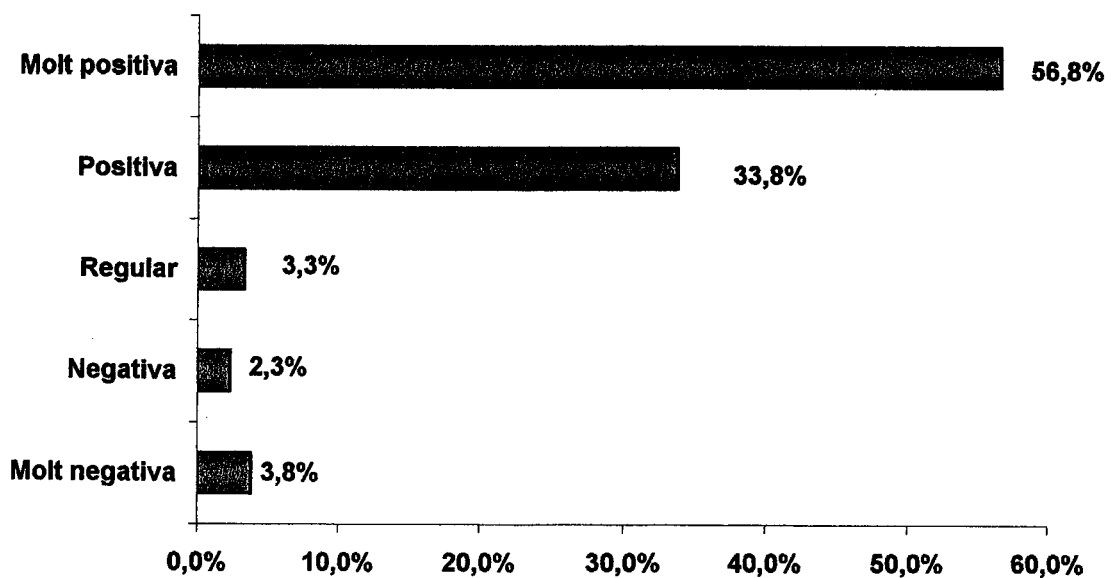
| | n | % |
|------------------------------|-----|-------|
| Gens satisfet | 6 | 2,8% |
| Poc satisfet | 8 | 3,7% |
| Regularment satisfet | 6 | 2,8% |
| Molt Bastant satisfet | 58 | 26,7% |
| Molt satisfet | 139 | 64,1% |
| Total | 217 | 100% |



3.3 Avaluació de les condicions dels préstecs segons la perspectiva del client

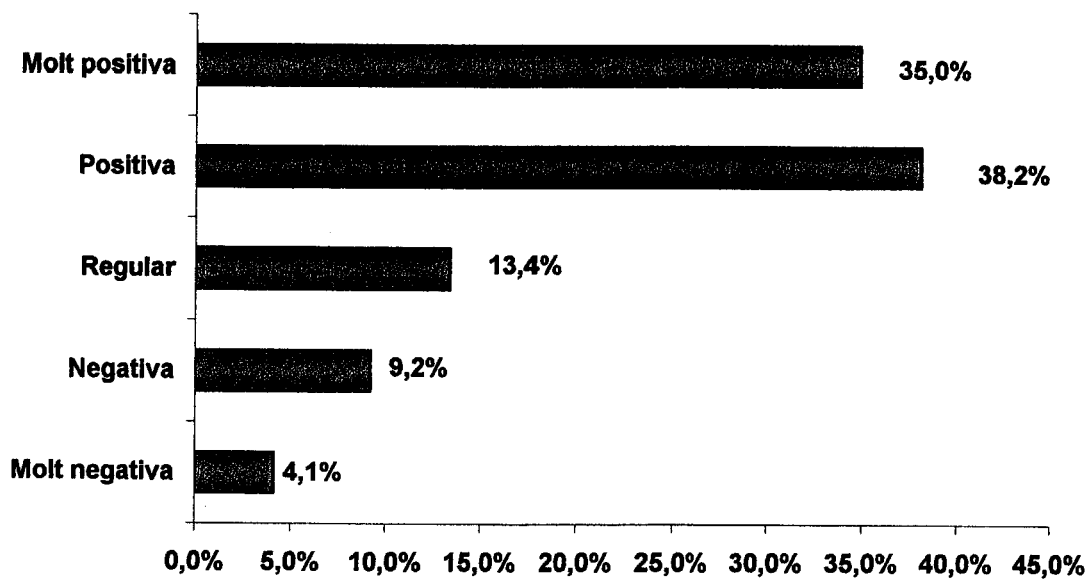
Valoració de la *informació prèvia*

| | n | % |
|---------------|-----|-------|
| Molt negativa | 8 | 3,8% |
| Negativa | 5 | 2,3% |
| Regular | 7 | 3,3% |
| Positiva | 72 | 33,8% |
| Molt positiva | 121 | 56,8% |
| Total | 213 | 100% |



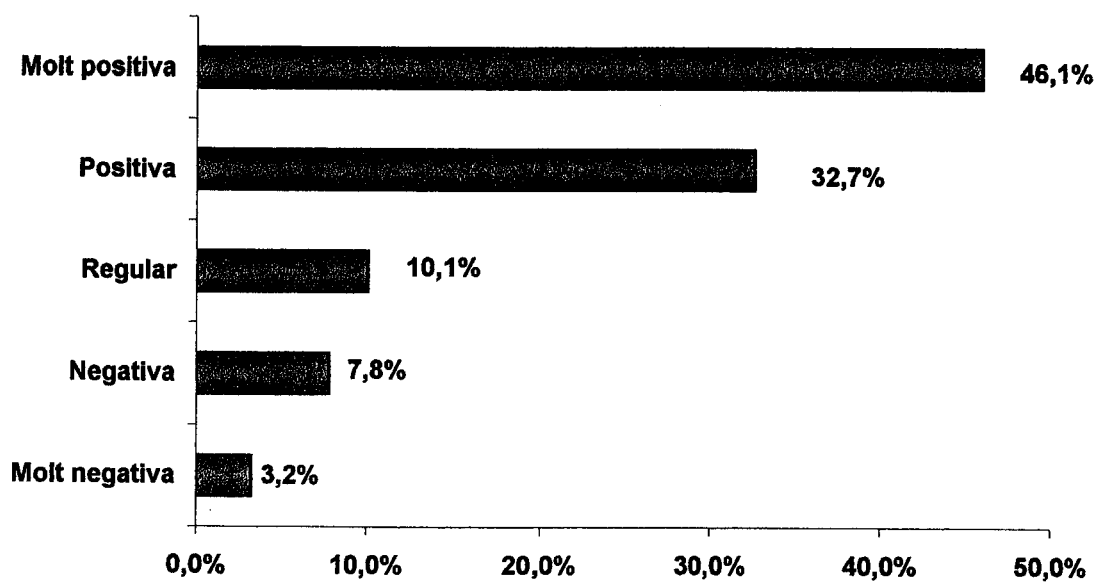
Valoració del temps de tramitació

| | n | % |
|---------------|-----|-------|
| Molt negativa | 9 | 4,1% |
| Negativa | 20 | 9,2% |
| Regular | 29 | 13,4% |
| Positiva | 83 | 38,2% |
| Molt positiva | 76 | 35,0% |
| Total | 217 | 100% |



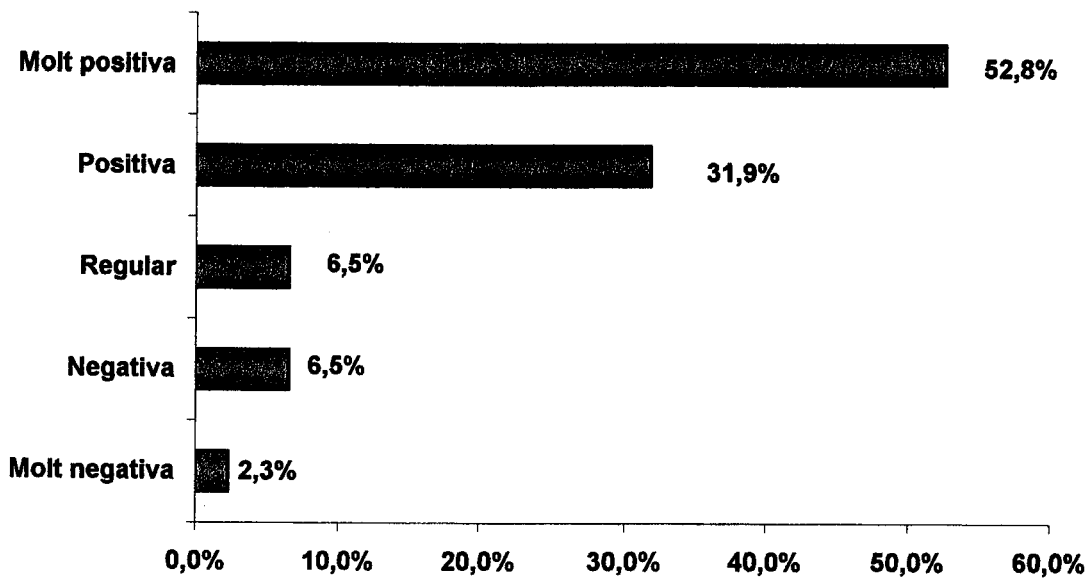
Valoració de l'aprovació de l'operació

| | n | % |
|---------------|-----|-------|
| Molt negativa | 7 | 3,2% |
| Negativa | 17 | 7,8% |
| Regular | 22 | 10,1% |
| Positiva | 71 | 32,7% |
| Molt positiva | 100 | 46,1% |
| Total | 217 | 100% |



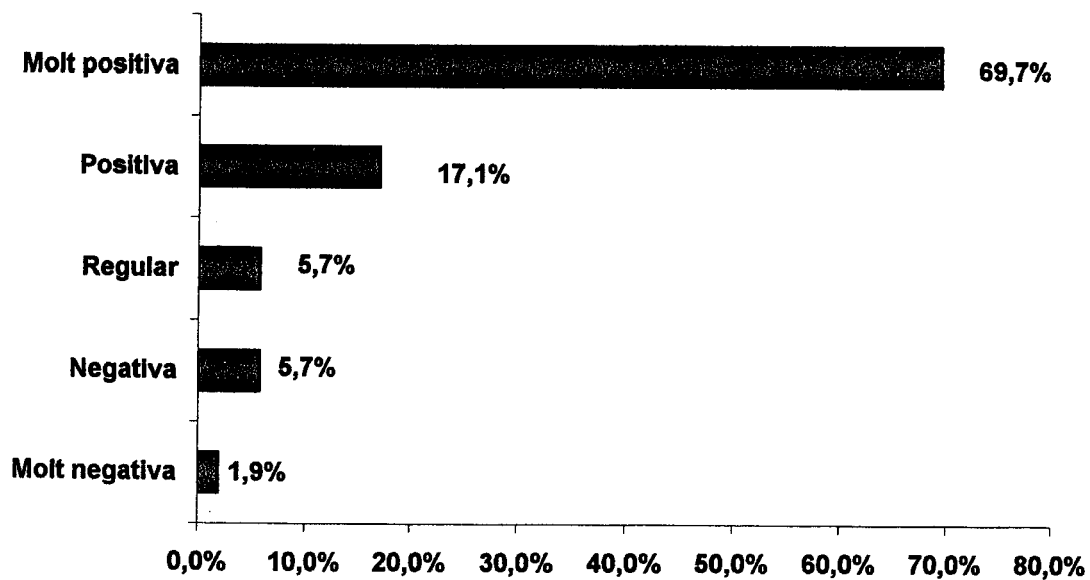
Valoració de la formalització de la operació

| | n | % |
|---------------|-----|-------|
| Molt negativa | 5 | 2,3% |
| Negativa | 14 | 6,5% |
| Regular | 14 | 6,5% |
| Positiva | 69 | 31,9% |
| Molt positiva | 114 | 52,8% |
| Total | 216 | 100% |



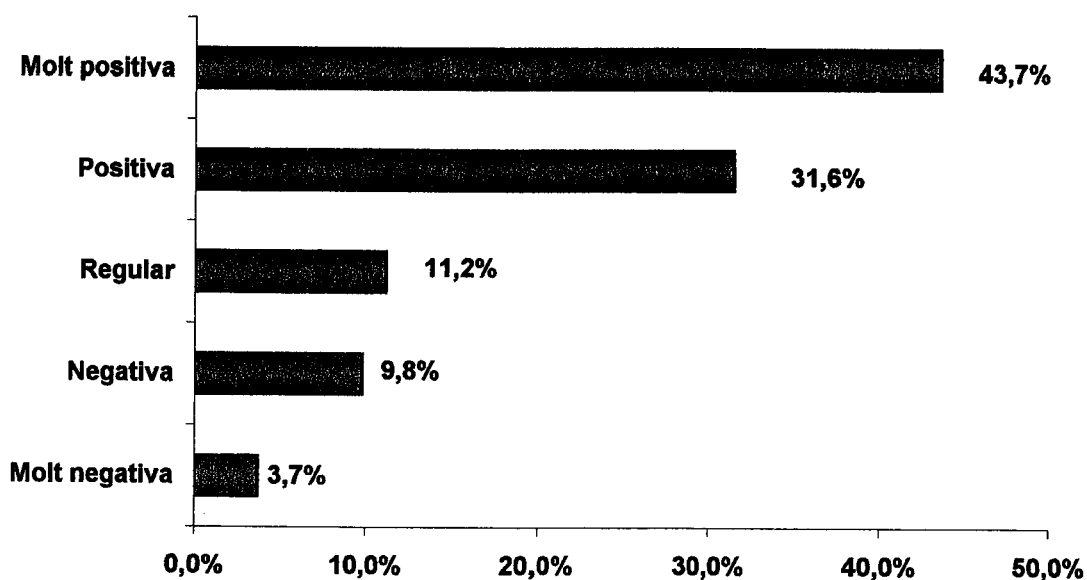
Valoració del desemborsament

| | n | % |
|---------------|------------|-------------|
| Molt negativa | 4 | 1,9% |
| Negativa | 12 | 5,7% |
| Regular | 12 | 5,7% |
| Positiva | 36 | 17,1% |
| Molt positiva | 147 | 69,7% |
| Total | 211 | 100% |



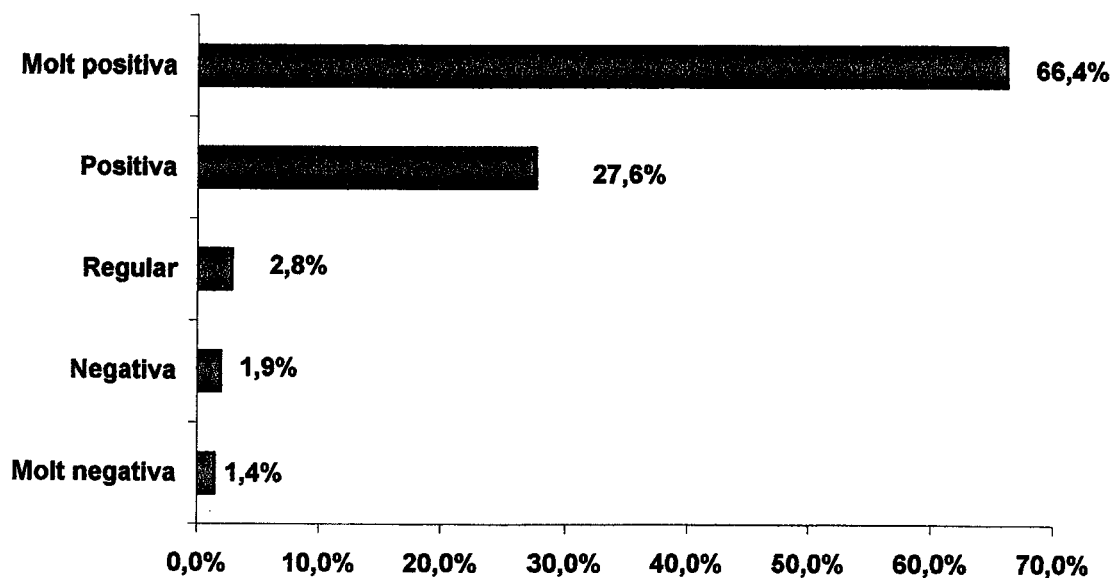
Valoració de la presentació de garanties

| | n | % |
|---------------|-----|-------|
| Molt negativa | 8 | 3,7% |
| Negativa | 21 | 9,8% |
| Regular | 24 | 11,2% |
| Positiva | 68 | 31,6% |
| Molt positiva | 94 | 43,7% |
| Total | 215 | 100% |



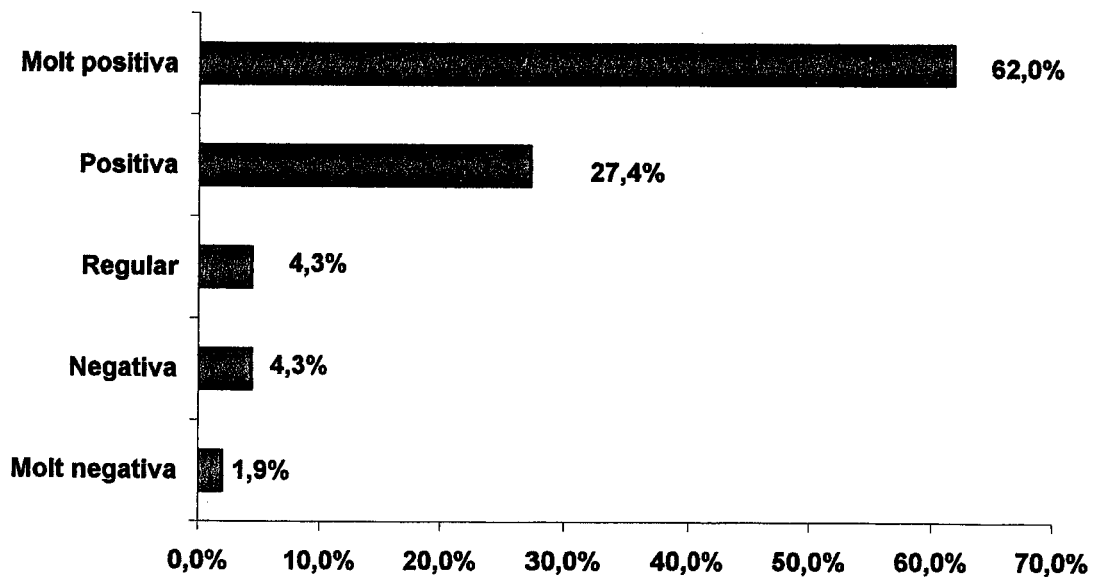
Valoració dels terminis d'amortització

| | n | % |
|---------------|-----|-------|
| Molt negativa | 3 | 1,4% |
| Negativa | 4 | 1,9% |
| Regular | 6 | 2,8% |
| Positiva | 59 | 27,6% |
| Molt positiva | 142 | 66,4% |
| Total | 214 | 100% |



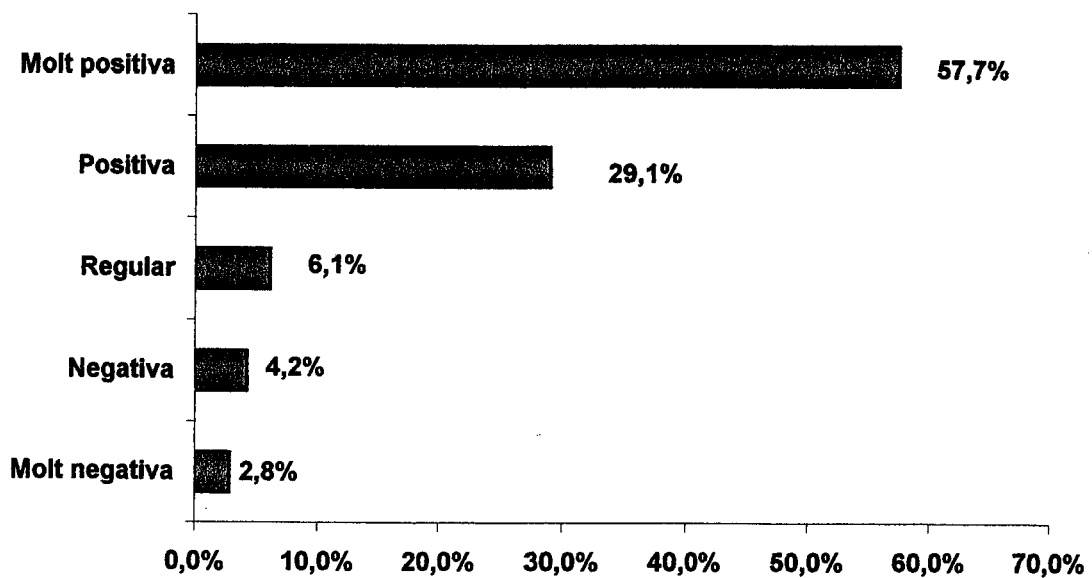
Valoració dels aspectes jurídics

| | n | % |
|---------------|------------|-------------|
| Molt negativa | 4 | 1,9% |
| Negativa | 9 | 4,3% |
| Regular | 9 | 4,3% |
| Positiva | 57 | 27,4% |
| Molt positiva | 129 | 62,0% |
| Total | 208 | 100% |



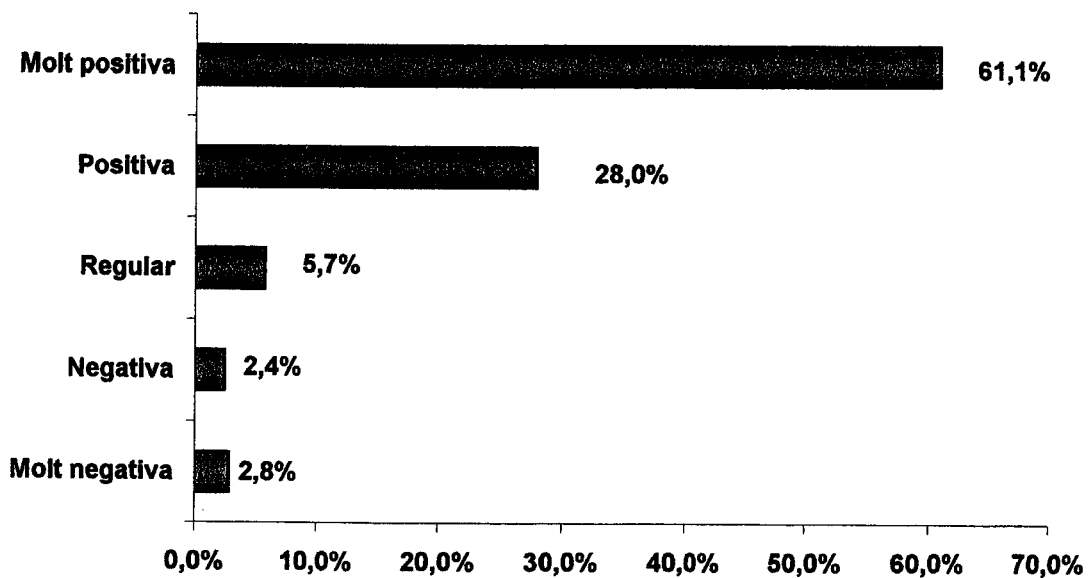
Valoració dels tipus d'interés

| | n | % |
|---------------|-----|-------|
| Molt negativa | 6 | 2,8% |
| Negativa | 9 | 4,2% |
| Regular | 13 | 6,1% |
| Positiva | 62 | 29,1% |
| Molt positiva | 123 | 57,7% |
| Total | 213 | 100% |



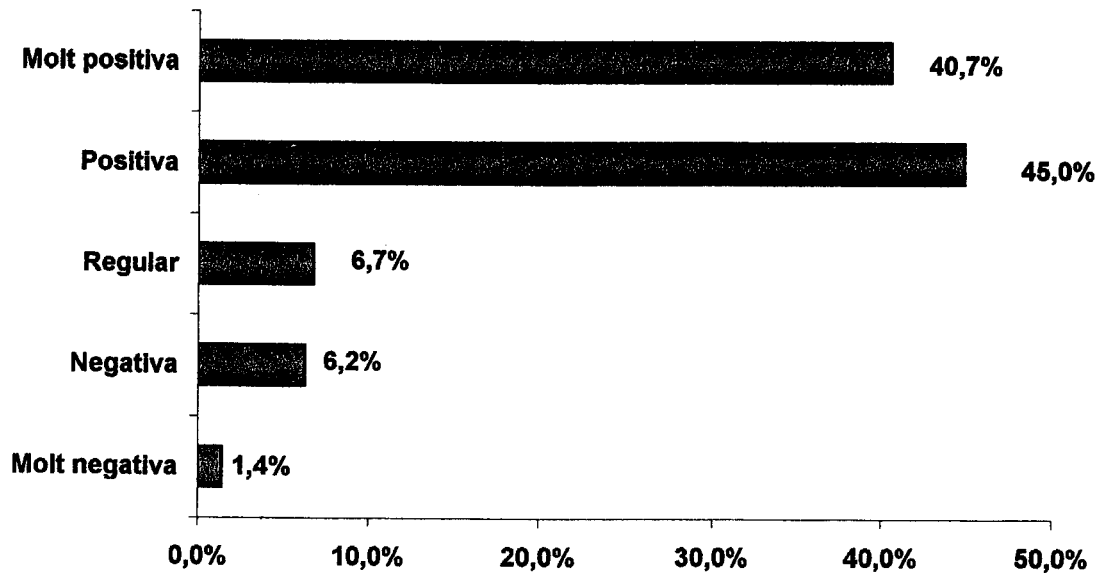
Valoració de la referència dels tipus d'interès (MIBOR,...)

| | n | % |
|---------------|-----|-------|
| Molt negativa | 6 | 2,8% |
| Negativa | 5 | 2,4% |
| Regular | 12 | 5,7% |
| Positiva | 59 | 28,0% |
| Molt positiva | 129 | 61,1% |
| Total | 211 | 100% |



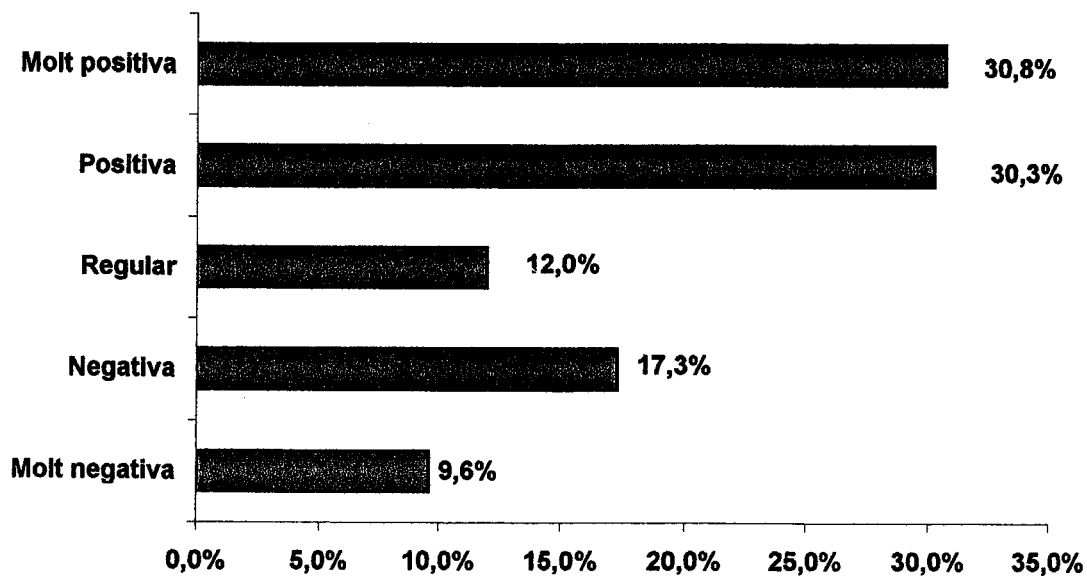
Valoració del cost financer

| | n | % |
|---------------|-----|-------|
| Molt negativa | 3 | 1,4% |
| Negativa | 13 | 6,2% |
| Regular | 14 | 6,7% |
| Positiva | 94 | 45,0% |
| Molt positiva | 85 | 40,7% |
| Total | 209 | 100% |



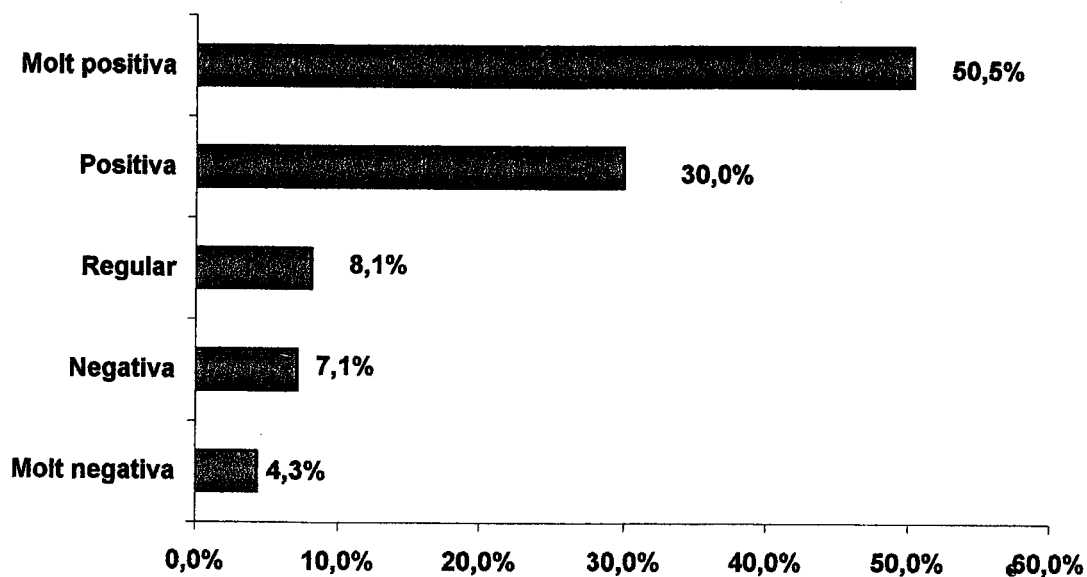
Valoració de la participació de l'ICF en el finançament global de l'empresa

| | n | % |
|---------------|-----|-------|
| Molt negativa | 20 | 9,6% |
| Negativa | 36 | 17,3% |
| Regular | 25 | 12,0% |
| Positiva | 63 | 30,3% |
| Molt positiva | 64 | 30,8% |
| Total | 208 | 100% |



Valoració de la flexibilitat de l'ICF d'adaptar-se a les seves necessitats

| | n | % |
|---------------|-----|-------|
| Molt negativa | 9 | 4,3% |
| Negativa | 15 | 7,1% |
| Regular | 17 | 8,1% |
| Positiva | 63 | 30,0% |
| Molt positiva | 106 | 50,5% |
| Total | 210 | 100% |



3.4 Avaluació de les condicions dels préstecs segons la tipologia d'empresa/institució.

La informació prèvia

Segons àrea geogràfica

| | n | Mitjana |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| 1 Barcelonès | 52 | 7,42 |
| 2 Província de Barcelona | 46 | 7,35 |
| 3 Garraf i Baix Llobregat | 22 | 7,59 |
| 4 Vallès Occidental i Vallès Oriental | 28 | 7,54 |
| 5 Girona | 27 | 7,33 |
| 6 Lleida | 16 | 7,25 |
| 7 Tarragona | 21 | 7,1 |
| Total | 212 | 7,38 |

Segons activitat econòmica

| | n | Mitjana |
|------------------------|------------|-------------|
| 1 Indústria General | 71 | 7,62 |
| 2 Indústria Tèxtil | 18 | 7,83 |
| 3 Comerç i Serveis | 85 | 7,39 |
| 4 I.Sanitaria i Social | 30 | 6,83 |
| 6 Administració | 9 | 6,33 |
| Total | 213 | 7,38 |

Segons data de formalització

| | n | Mitjana |
|--------------|------------|-------------|
| 1 88-91 | 19 | 7,37 |
| 2 92-93 | 14 | 7,14 |
| 3 94-95 | 21 | 7,62 |
| 4 96-97 | 20 | 6,95 |
| 5 98-99 | 74 | 7,68 |
| 6 00-01 | 65 | 7,15 |
| Total | 213 | 7,38 |

Segons import de l'operació

| | n | Mitjana |
|--------------|------------|-------------|
| 1 FINS 5 M | 26 | 6,54 |
| 2 5-25 M | 75 | 7,51 |
| 3 25-50 M | 28 | 7,18 |
| 4 50-150 M | 52 | 7,44 |
| 5 MÉS 150 M | 32 | 7,84 |
| Total | 213 | 7,38 |

El temps de tramitació

Segons àrea geogràfica

| | n | Mitjana |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| 1 Barcelonès | 54 | 6,94 |
| 2 Província de Barcelona | 47 | 6,21 |
| 3 Garraf i Baix Llobregat | 22 | 6,77 |
| 4 Vallès Occidental i Vallès Oriental | 29 | 7,1 |
| 5 Girona | 27 | 6,26 |
| 6 Lleida | 16 | 5,88 |
| 7 Tarragona | 21 | 5,95 |
| Total | 216 | 6,53 |

Segons activitat econòmica

| | n | Mitjana |
|------------------------|------------|-------------|
| 1 Indústria General | 72 | 6,74 |
| 2 Indústria Tèxtil | 18 | 6,61 |
| 3 Comerç i Serveis | 86 | 6,35 |
| 4 I.Sanitaria i Social | 32 | 6,41 |
| Total | 217 | 6,52 |

Segons data de formalització

| | n | Mitjana |
|--------------|------------|-------------|
| 1 88-91 | 20 | 5,7 |
| 2 92-93 | 14 | 6,57 |
| 3 94-95 | 21 | 7,24 |
| 4 96-97 | 21 | 6,76 |
| 5 98-99 | 75 | 6,67 |
| 6 00-01 | 66 | 6,29 |
| Total | 217 | 6,52 |

Segons import de l'operació

| | n | Mitjana |
|--------------|------------|-------------|
| 2 5-25 M | 76 | 6,41 |
| 3 25-50 M | 29 | 6,38 |
| 4 50-150 M | 52 | 6,88 |
| 5 MÉS 150 M | 33 | 7,06 |
| Total | 217 | 6,52 |

Aprovació de l'operació

Segons àrea geogràfica

| | n | Mitjana |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| 1 Barcelonès | 54 | 7,09 |
| 2 Província de Barcelona | 47 | 6,87 |
| 3 Garraf i Baix Llobregat | 22 | 7,5 |
| 4 Vallès Occidental i Vallès Oriental | 29 | 7,34 |
| 5 Girona | 27 | 6,74 |
| 6 Lleida | 16 | 6,56 |
| 7 Tarragona | 21 | 6,1 |
| Total | 216 | 6,94 |

Segons activitat econòmica

| | n | Mitjana |
|------------------------|------------|-------------|
| 1 Indústria General | 72 | 7,06 |
| 2 Indústria Tèxtil | 18 | 7,06 |
| 3 Comerç i Serveis | 86 | 6,81 |
| 4 I.Sanitària i Social | 32 | 6,91 |
| Total | 217 | 6,93 |

Segons data de formalització

| | n | Mitjana |
|--------------|------------|-------------|
| 1 88-91 | 20 | 6 |
| 2 92-93 | 14 | 6,71 |
| 3 94-95 | 21 | 7,29 |
| 4 96-97 | 21 | 6,86 |
| 5 98-99 | 75 | 7,11 |
| 6 00-01 | 66 | 6,97 |
| Total | 217 | 6,93 |

Segons import de l'operació

| | n | Mitjana |
|--------------|------------|-------------|
| 2 5-25 M | 76 | 6,93 |
| 3 25-50 M | 29 | 6,69 |
| 4 50-150 M | 52 | 7,17 |
| 5 MÉS 150 M | 33 | 7,48 |
| Total | 217 | 6,93 |

Formalització de la operació

Segons àrea geogràfica

| | n | Mitjana |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| 1 Barcelonès | 54 | 7,26 |
| 2 Província de Barcelona | 47 | 7,13 |
| 3 Garraf i Baix Llobregat | 22 | 7,41 |
| 4 Vallès Occidental i Vallès Oriental | 28 | 7,46 |
| 5 Girona | 27 | 7,15 |
| 6 Lleida | 16 | 6,63 |
| 7 Tarragona | 21 | 7,24 |
| Total | 215 | 7,21 |

Segons activitat econòmica

| | n | Mitjana |
|------------------------|------------|------------|
| 1 Indústria General | 20 | 7,4 |
| 2 Indústria Tèxtil | 14 | 6,79 |
| 3 Comerç i Serveis | 21 | 7,29 |
| 4 I.Sanitària i Social | 21 | 6,86 |
| Total | 216 | 7,2 |

Segons data de formalització

| | n | Mitjana |
|--------------|------------|------------|
| 1 88-91 | | |
| 2 92-93 | 72 | 7,44 |
| 3 94-95 | 18 | 7,56 |
| 4 96-97 | 85 | 7,05 |
| 5 98-99 | 32 | 6,94 |
| 6 00-01 | 9 | 6,89 |
| Total | 216 | 7,2 |

Segons import de l'operació

| | n | Mitjana |
|--------------|------------|------------|
| 2 5-25 M | 76 | 7,17 |
| 3 25-50 M | 29 | 7 |
| 4 50-150 M | 52 | 7,29 |
| 5 MÉS 150 M | 32 | 7,5 |
| Total | 216 | 7,2 |

Desemborsament

Segons àrea geogràfica

| | n | Mitjana |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| 1 Barcelonès | 53 | 7,92 |
| 2 Província de Barcelona | 46 | 7,52 |
| 3 Garraf i Baix Llobregat | 21 | 7,71 |
| 4 Vallès Occidental i Vallès Oriental | 26 | 7,69 |
| 5 Girona | 27 | 7,52 |
| 6 Lleida | 16 | 6,44 |
| 7 Tarragona | 21 | 8,33 |
| Total | 210 | 7,66 |

Segons activitat econòmica

| | n | Mitjana |
|------------------------|------------|-------------|
| 1 Indústria General | 71 | 7,62 |
| 2 Indústria Tèxtil | 18 | 8,67 |
| 3 Comerç i Serveis | 85 | 7,41 |
| 4 I.Sanitaria i Social | 29 | 7,83 |
| Total | 211 | 7,67 |

Segons data de formalització

| | n | Mitjana |
|--------------|------------|-------------|
| 1 88-91 | 20 | 7,7 |
| 2 92-93 | 14 | 8 |
| 3 94-95 | 20 | 7,75 |
| 4 96-97 | 21 | 7,95 |
| 5 98-99 | 74 | 7,96 |
| 6 00-01 | 62 | 7,11 |
| Total | 211 | 7,67 |

Segons import de l'operació

| | n | Mitjana |
|--------------|------------|-------------|
| 2 5-25 M | 73 | 7,7 |
| 3 25-50 M | 29 | 7,55 |
| 4 50-150 M | 50 | 7,56 |
| 5 MÉS 150 M | 32 | 8,22 |
| Total | 211 | 7,67 |

La presentació de garanties

Segons àrea geogràfica

| | n | Mitjana |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| 1 Barcelonès | 53 | 6,66 |
| 2 Província de Barcelona | 46 | 6,63 |
| 3 Garraf i Baix Llobregat | 22 | 6,82 |
| 4 Vallès Occidental i Vallès Oriental | 29 | 6,59 |
| 5 Girona | 27 | 6,96 |
| 6 Lleida | 16 | 6,13 |
| 7 Tarragona | 21 | 7,67 |
| Total | 214 | 6,76 |

Segons activitat econòmica

| | n | Mitjana |
|------------------------|------------|-------------|
| 1 Indústria General | 72 | 6,6 |
| 2 Indústria Tèxtil | 18 | 6,67 |
| 3 Comerç i Serveis | 85 | 6,56 |
| 4 I.Sanitaria i Social | 31 | 7,35 |
| Total | 215 | 6,75 |

Segons data de formalització

| | n | Mitjana |
|--------------|------------|-------------|
| 1 88-91 | 20 | 6,9 |
| 2 92-93 | 14 | 6,86 |
| 3 94-95 | 21 | 6,86 |
| 4 96-97 | 21 | 6,76 |
| 5 98-99 | 74 | 6,85 |
| 6 00-01 | 65 | 6,52 |
| Total | 215 | 6,75 |

Segons import de l'operació

| | n | Mitjana |
|--------------|------------|-------------|
| 2 5-25 M | 75 | 6,77 |
| 3 25-50 M | 29 | 6,31 |
| 4 50-150 M | 52 | 6,69 |
| 5 MÉS 150 M | 33 | 7,52 |
| Total | 215 | 6,75 |

P4.2 Expectatives dipositades pels clients de l'ICF i que s'han complert?

Expectatives dipositades:

| Expectatives que s'han complert: | Millors condicions que sector privat | | Bones condicions crèdit (termini, finançament) | | Obtenció crèdit satisfactoriament | | No tenien expectatives | | Recolzament a sectors econòmics concrets | | Bon tracte (flexibilitat, rapidesa) | | Confiança amb les institucions públiques | | Únic camí que pot seguir | | Total | |
|---|--------------------------------------|-------------|--|----------------|-----------------------------------|----------------|------------------------|----------------|--|----------------|-------------------------------------|----------------|--|----------------|--------------------------|---------------|------------|----------------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Millors condicions que sector privat | 37 | 59,68% | 6 | 2,83% | 6 | 6,32% | | | 1 | 6,25% | | | | | | | 80 | 11,21% |
| Bones condicions crèdit (termini, finançament) | 13 | 20,97% | 180 | 84,91% | 23 | 24,21% | 14 | 43,75% | 6 | 37,50% | 7 | 35,00% | | | 2 | 40,00% | 245 | 54,93% |
| Obtenció crèdit satisfactoriament | 9 | 14,52% | 15 | 7,08% | 53 | 55,79% | 7 | 21,88% | 1 | 6,25% | | | 1 | 25,00% | | | 86 | 19,28% |
| No tenien expectatives | | | 2 | 0,94% | 9 | 9,47% | 7 | 21,88% | | | | | | | 1 | 20,00% | 19 | 4,26% |
| Recolzament a sectors econòmics concrets | 1 | 1,61% | 3 | 1,42% | 1 | 1,05% | | | 7 | 43,75% | 1 | 5,00% | | | | | 13 | 2,91% |
| Bon tracte (flexibilitat, rapidesa) | 2 | 3,23% | 3 | 1,42% | 2 | 2,11% | 4 | 12,50% | 1 | 6,25% | 9 | 45,00% | 2 | 50,00% | | | 23 | 5,16% |
| Confiança amb les institucions públiques | | | 1 | 0,47% | | | | | | | 1 | 5,00% | 2 | 50,00% | 1 | 20,00% | 5 | 1,12% |
| No ha tingut temps de saber-ho, no ha passat prou temps | | | 2 | 0,94% | 1 | 1,05% | | | | | 2 | 10,00% | | | | | 5 | 1,12% |
| Total | 62 | 100% | 212 | 100,00% | 95 | 100,00% | 32 | 100,00% | 16 | 100,00% | 20 | 100,00% | 5 | 125,00% | 4 | 80,00% | 446 | 100,00% |

P4.3 Quines expectatives tenia dispostades amb l'ICF i que no s'han complert?

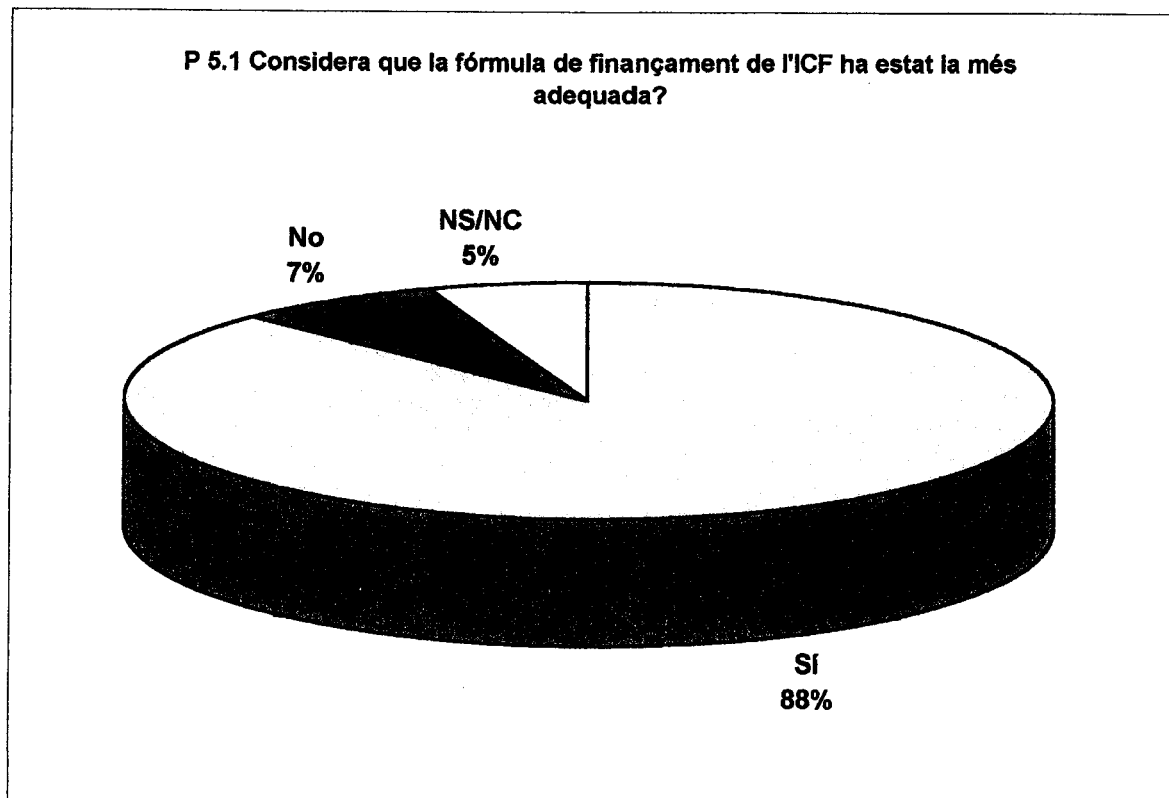
Expectatives dispostades:

| Expectatives que no s'han complert: | Millors condicions que sector privat | | Bones condicions crèdit (termini, finançament) | | Obtenció crèdit satisfactòriament | | No tenien expectatives | | Recolzament a sectors econòmics concrets | | Bon tracte (flexibilitat, rapidesa) | | Únic camí que pot seguir | | Confiança amb les institucions públiques | | Total | |
|---|--------------------------------------|----------------|--|----------------|-----------------------------------|----------------|------------------------|----------------|--|----------------|-------------------------------------|----------------|--------------------------|----------------|--|----------------|------------|----------------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Millors condicions que sector privat | 4 | 21,05% | | | | | | | 1 | 14,29% | | | | | | | 5 | 4,31% |
| Bones condicions crèdit (termini, finançament) | 4 | 21,05% | 11 | 34,38% | 11 | 31,43% | 1 | 12,50% | 2 | 28,57% | 6 | 54,55% | | | 2 | 100,00% | 37 | 31,90% |
| Obtenció crèdit satisfactòriament | | | 4 | 12,50% | 5 | 14,29% | | | | | | | | | | | 9 | 7,76% |
| No tenien expectatives | | | 2 | 6,25% | 7 | 20,00% | 6 | 75,00% | | | | | 1 | 50,00% | | | 16 | 13,79% |
| Recolzament a sectors econòmics concrets | | | | | | | | | 1 | 14,29% | | | | | | | 1 | 0,86% |
| Bon tracte (flexibilitat, rapidesa) | 6 | 31,58% | 8 | 25,00% | 8 | 22,86% | 1 | 12,50% | 2 | 28,57% | 3 | 27,27% | | | | | 28 | 24,14% |
| Confiança amb les institucions públiques | 5 | 26,32% | 5 | 15,63% | 3 | 8,57% | | | 1 | 14,29% | | | 1 | 50,00% | | | 15 | 12,93% |
| No ha tingut temps de saber-ho, no ha passat prou temps | | | 2 | 6,25% | 1 | 2,86% | | | | | 2 | 18,18% | | | | | 5 | 4,31% |
| Total | 19 | 100,00% | 32 | 100,00% | 35 | 100,00% | 8 | 100,00% | 7 | 100,00% | 11 | 100,00% | 2 | 100,00% | 2 | 100,00% | 116 | 100,00% |

3.6 Adequació de la fórmula de finançament

P 5. Considera que la fórmula de finançament de l'ICF ha estat la més adequada per les seves inversions?

| | n | % |
|--------------|-----|------|
| Si | 192 | 87,3 |
| No | 16 | 7,3 |
| NS/NC | 12 | 5,5 |
| Total | 220 | 100 |
| Total | 220 | 100 |



P5.1. Per què considera que ha estat la més adequada?

| | n | % resp. col. |
|--|------------|----------------|
| Tipus d'interés més baix | 36 | 18,00% |
| Adequat a les seves necessitats/Objectius d'inversió | 26 | 13,00% |
| Per la cobertura institucional | 22 | 11,00% |
| Terminis d'amortització més llarg | 20 | 10,00% |
| Millors condicions que el finançament bancari | 16 | 8,00% |
| No podien recórrer al sector privat/Única alternativa | 14 | 7,00% |
| Carència | 14 | 7,00% |
| Facilitats | 13 | 6,50% |
| Flexibilitat/Aplaçaments | 10 | 5,00% |
| Institució subvencionada per un Departament de Generalitat | 8 | 4,00% |
| Complement línees privades | 6 | 3,00% |
| Tracte directe, humà i personalitzat | 6 | 3,00% |
| Finançament elevat de la inversió | 3 | 1,50% |
| Es poden millorar les condicions | 2 | 1,00% |
| ICASS predetermina l'operació | 1 | 0,50% |
| Més ajuts | 1 | 0,50% |
| Per cobrar la subvenció | 1 | 0,50% |
| Millor ICF que l'ICO | 1 | 0,50% |
| Total | 200 | 100,00% |

Multi-resposta

P5.2 Per què considera que no ha estat la més adequada?

| | n | % resp. col. |
|------------------------------------|-----------|----------------|
| Terminis d'amortització més llarg | 2 | 14,29% |
| Masses garanties personals | 2 | 14,29% |
| Els tràmits retarden l'operació | 2 | 14,29% |
| No s'adapten interessos del cinema | 2 | 14,29% |
| Interessos alts | 1 | 7,14% |
| Prefereixen finançament, no avals | 1 | 7,14% |
| Es poden millorar les condicions | 1 | 7,14% |
| Per cobrar la subvenció | 1 | 7,14% |
| No han complert | 1 | 7,14% |
| Desemborsament | 1 | 7,14% |
| Total | 14 | 100,00% |

Multi-resposta

3.7 Les condicions de l'ICF i millores a introduir

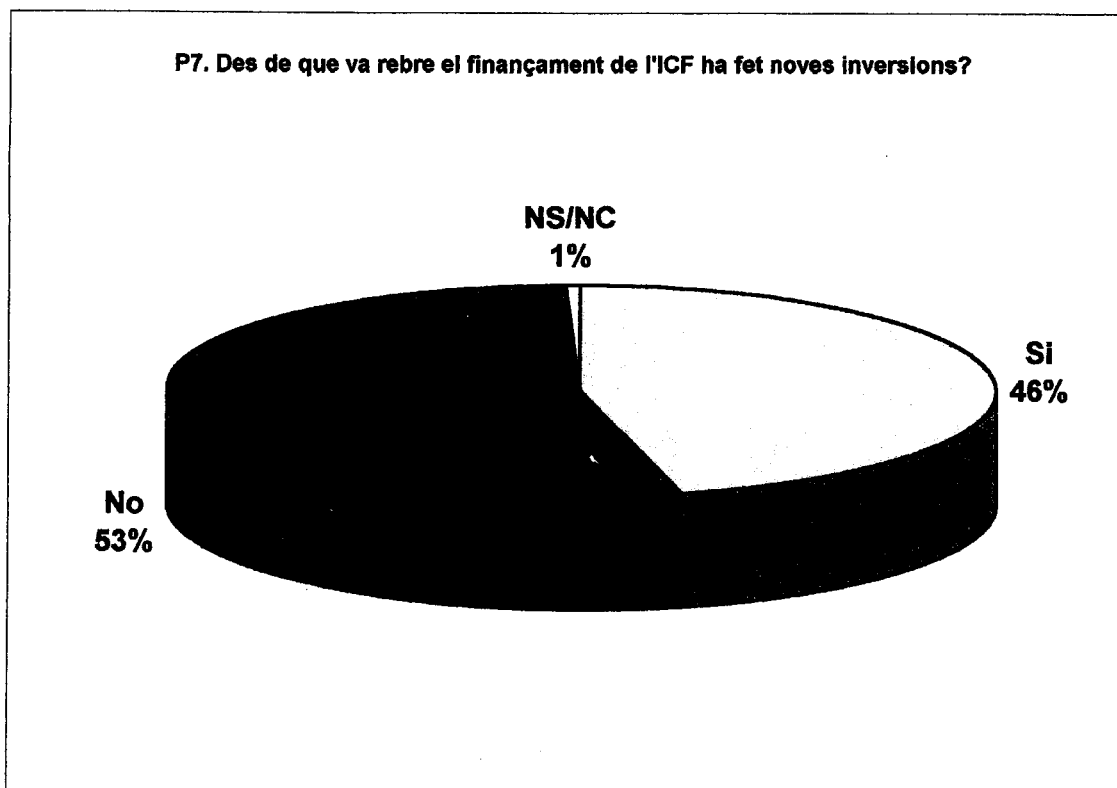
P6. Quines millores caldria introduir

| | n | % resp. col. |
|--|------------|--------------|
| Reduir el tipus d'interès, per sota el de mercat | 30 | 16,57% |
| Reduir el temps de les tramitacions | 29 | 16,02% |
| Sol.licitar menys garanties | 27 | 14,92% |
| Més i millor comunicació | 17 | 9,39% |
| Més agilitat | 12 | 6,63% |
| Més tracte directe | 9 | 4,97% |
| Més flexibilitat | 7 | 3,87% |
| Reduir despeses de formalització/comisions | 6 | 3,31% |
| Més ajuds | 6 | 3,31% |
| Més ajuds a Pimes | 6 | 3,31% |
| Establiment clar de terminis | 4 | 2,21% |
| Delegacions | 4 | 2,21% |
| Més línies de finançament | 3 | 1,66% |
| Millorar el departament analític | 3 | 1,66% |
| Millores en el condicions del préstec | 2 | 1,10% |
| Es tracta d'un crèdit sindicat | 2 | 1,10% |
| ICF amb pressupost propi | 2 | 1,10% |
| Bonificacions | 2 | 1,10% |
| Finançament al 100% | 2 | 1,10% |
| Manca de difusió ICF | 1 | 0,55% |
| Disposició dels fons | 1 | 0,55% |
| Incrementar la capacitat d'actuació/Subvencions | 1 | 0,55% |
| Més mitjans per competir en el mercat bancari | 1 | 0,55% |
| Més claredat i concreció | 1 | 0,55% |
| Desvincular-se políticament | 1 | 0,55% |
| Menys diferencial tipus d'interès | 1 | 0,55% |
| Millorar la infraestructura ICF | 1 | 0,55% |
| | 181 | 100% |

3.8 Noves inversions i la confiança amb l'ICF

P7. Des de que va rebre el finançament de l'ICF ha fet noves inversions?

| | n | % col. |
|-------|-----|---------|
| Si | 101 | 46,10% |
| No | 117 | 53,40% |
| NS/NC | 2 | 0,50% |
| Total | 220 | 100,00% |



P7.1 De quin tipus?

| | n | % resp. col. |
|----------------------------|-----------|----------------|
| Maquinaria | 23 | 27,06% |
| Projectes d'obra/ampliació | 18 | 21,18% |
| Inmobles | 10 | 11,76% |
| Inmovilitzat material | 9 | 10,59% |
| Circulant/Industrials | 8 | 9,41% |
| Inversió productiva | 3 | 3,53% |
| Equipaments | 3 | 3,53% |
| Tecnològic | 3 | 3,53% |
| Leasing | 2 | 2,35% |
| Compra d'accions | 1 | 1,18% |
| Informàtica | 1 | 1,18% |
| Llarg termini | 1 | 1,18% |
| Agrícola | 1 | 1,18% |
| Crèdit sindicat | 1 | 1,18% |
| Augment de capital | 1 | 1,18% |
| Total | 85 | 100,00% |

P7.2. Quina/es entitats les han financiades?

| | n | % resp. col. |
|--------------------------|------------|----------------|
| Institucions privades | 32 | 28,57% |
| Recursos propis | 19 | 16,96% |
| ICF | 11 | 9,82% |
| La Caixa | 7 | 6,25% |
| BBVA | 5 | 4,46% |
| Banc de Sabadell | 5 | 4,46% |
| Institucions Públiques | 4 | 3,57% |
| Caixa de Catalunya | 4 | 3,57% |
| Banc Popular | 4 | 3,57% |
| Leasing | 4 | 3,57% |
| Subvenció | 4 | 3,57% |
| ICO | 4 | 3,57% |
| Generalitat de Catalunya | 2 | 1,79% |
| Caixa de Girona | 2 | 1,79% |
| Caixa Tarragona | 2 | 1,79% |
| Banco Santander | 1 | 0,89% |
| Caixa Penedes | 1 | 0,89% |
| Argentaria | 1 | 0,89% |
| Total | 112 | 100,00% |

Multi-resposta

P7.3. Com han estat les condicions del préstem respecte l'ICF

| | n | % resp. col. |
|----------------|----|--------------|
| Pitjors | 32 | 49,30% |
| Millors | 21 | 32,80% |
| Iguals | 22 | 32,80% |
| Total | 75 | 114,90% |

P7.4. En què han estat millors?

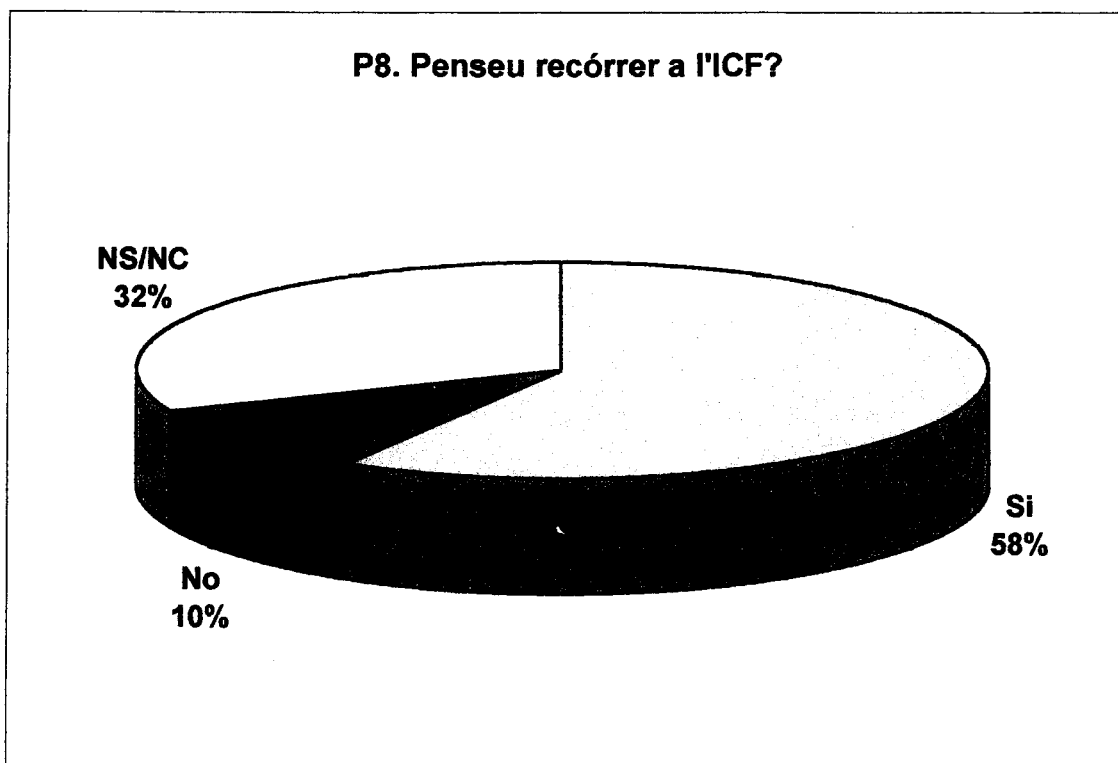
| | n | % resp. col. |
|---------------------------------|----|--------------|
| Tipus d'interés més baix | 6 | 28,57% |
| Flexibilitat/Rapidessa | 4 | 19,05% |
| Subvenció | 3 | 14,29% |
| Garanties | 3 | 14,29% |
| Diferents | 2 | 9,52% |
| Despeses no utilització | 1 | 4,76% |
| Leasing | 1 | 4,76% |
| Condicions de mercat | 1 | 4,76% |
| Total | 21 | 100,00% |

P7.5. En què han estat pitjors?

| | n | % resp. col. |
|------------------------------------|----|--------------|
| Pel tipus d'interés | 22 | 68,75% |
| Període d'amortització | 3 | 9,38% |
| Sense període de carència | 2 | 6,25% |
| Leasing | 2 | 6,25% |
| Comissió d'estudi | 1 | 3,13% |
| Diferencial tipus d'interès | 1 | 3,13% |
| Garanties | 1 | 3,13% |
| Total | 32 | 100,00% |

P8. Penseu recórrer a l'ICF?

| | n | % col. |
|--------------|-----|---------|
| Si | 109 | 58,30% |
| No | 19 | 10,20% |
| NS/NC | 59 | 31,50% |
| Total | 187 | 100,00% |



P8. Per què penseu recórrer a l'ICF?

| | n | % resp. col. |
|---|-----------|----------------|
| Pel tracte en conjunt i les condicions | 43 | 44,79% |
| Dependria de la voluntat de l'ICF | 12 | 12,50% |
| Dependria de les condicions | 12 | 12,50% |
| Confiança amb els projectes | 6 | 6,25% |
| Tracte personal i directe | 3 | 3,13% |
| Tipus d'interés més baix | 3 | 3,13% |
| Única solució a les seves inversions | 3 | 3,13% |
| Conveni audio-visual | 3 | 3,13% |
| Depén de subvencions | 3 | 3,13% |
| Millor opció que la banca privada | 2 | 2,08% |
| Rapidessa | 1 | 1,04% |
| Institució pública sense ànim de lucre | 1 | 1,04% |
| Agilitat | 1 | 1,04% |
| Tracte satisfactori | 1 | 1,04% |
| Auto-financiació | 1 | 1,04% |
| Facilitats | 1 | 1,04% |
| Total | 96 | 100,00% |

Multi-resposta

P8. Per què no penseu recórrer a l'ICF?

| | n | % resp. col. |
|--|-----------|----------------|
| Mal servei/Tràmits i burocràcia | 2 | 15,38% |
| Auto-financiació | 2 | 15,38% |
| Masses garanties | 2 | 15,38% |
| Tipus alt | 2 | 15,38% |
| Prefereixen el leasing | 1 | 7,69% |
| Depén de subvencions | 1 | 7,69% |
| Mal tracte | 1 | 7,69% |
| Diputació de Tarragona | 1 | 7,69% |
| Els perjudica fiscalment | 1 | 7,69% |
| Total | 13 | 100,00% |

Multi-resposta

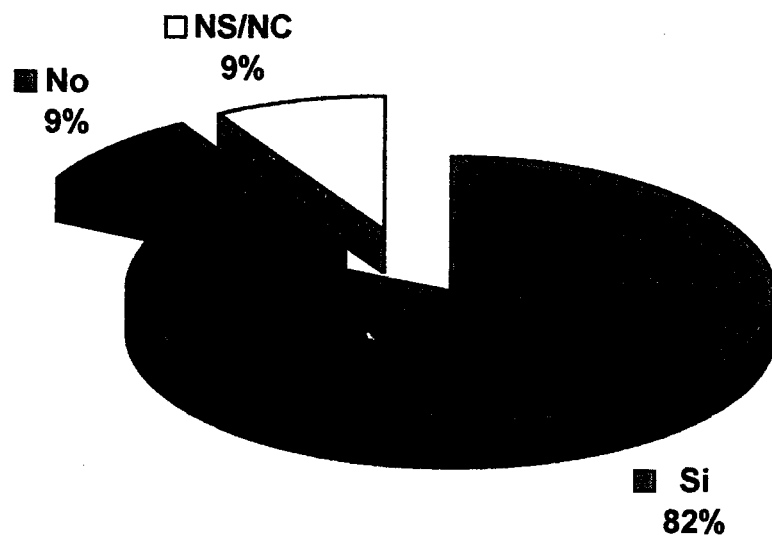
3.9 L'adaptació a les noves tecnologies

P9. S'ha adaptat la seva empresa a les noves tecnologies?

Adaptació a les noves tecnologies

| | 2000 | | | |
|-------|------|------|---------|------------|
| | N | % | % Vàlid | % Acumulat |
| Si | 181 | 82,3 | 82,3 | 82,3 |
| No | 20 | 9,1 | 9,1 | 91,4 |
| NS/NC | 19 | 8,6 | 8,6 | 100 |
| Total | 220 | 100 | 100 | |

Distribució de l'adaptació a les noves tecnologies



P9.1 Quines actuacions s'han realitzat per adaptar-se a les tecnologies de la informació i internet a l'empresa?

| | n | % resp. col. |
|---|-----|--------------|
| Equips informàtics/Sistemes informàtics/ Connexió Internet | 148 | 84,57% |
| Servidors, routers, RDSI, ADSL | 6 | 3,43% |
| Formació | 4 | 2,29% |
| Millora comunicacions internes | 3 | 1,71% |
| Investigació (I + D) | 3 | 1,71% |
| Internet | 2 | 1,14% |
| Consultes on-line | 2 | 1,14% |
| Intra-Net | 2 | 1,14% |
| Portal del Sector | 2 | 1,14% |
| No s'han adaptat | 1 | 0,57% |
| Autoedició | 1 | 0,57% |
| Xarxa | 1 | 0,57% |
| Total | 175 | 100,00% |

P9.1 Quines actuacions s'han realitzat per adaptar-se a les tecnologies de la informació i internet a l'empresa?

| | n | % resp. col. |
|---|-----|--------------|
| Equips informàtics/Sistemes informàtics/ Connexió Internet | 148 | 84,57% |
| Servidors, routers, RDSI, ADSL | 6 | 3,43% |
| Formació | 4 | 2,29% |
| Millora comunicacions internes | 3 | 1,71% |
| Investigació (I + D) | 3 | 1,71% |
| Internet | 2 | 1,14% |
| Consultes on-line | 2 | 1,14% |
| Intra-Net | 2 | 1,14% |
| Portal del Sector | 2 | 1,14% |
| No s'han adaptat | 1 | 0,57% |
| Autoedició | 1 | 0,57% |
| Xarxa | 1 | 0,57% |
| Total | 175 | 100,00% |

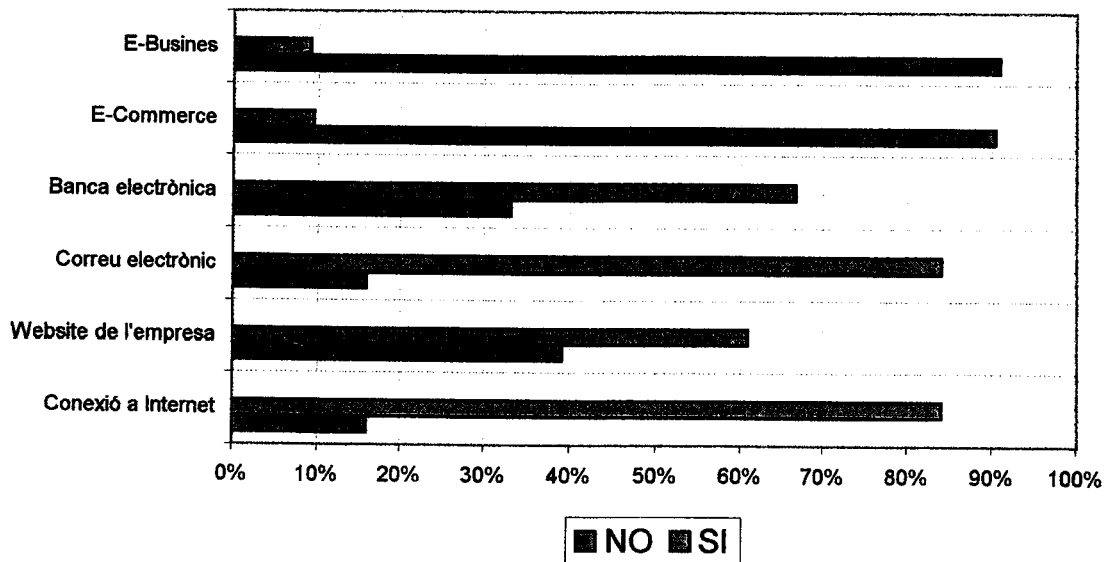
P9.2. Disposa la seva empresa de ...

Les noves tecnologies

Any 2000

| | Si | | No | |
|----------------------|-----|--------|-----|--------|
| | N | % | N | % |
| Conexió a Internet | 185 | 84,10% | 35 | 15,91% |
| Website de l'empresa | 134 | 60,90% | 86 | 39,09% |
| Correu electrònic | 185 | 84,10% | 35 | 15,91% |
| Banca electrònica | 147 | 66,80% | 73 | 33,18% |
| E-Commerce | 21 | 9,50% | 199 | 90,45% |
| E-Busines | 20 | 9,10% | 200 | 90,91% |

Distribució

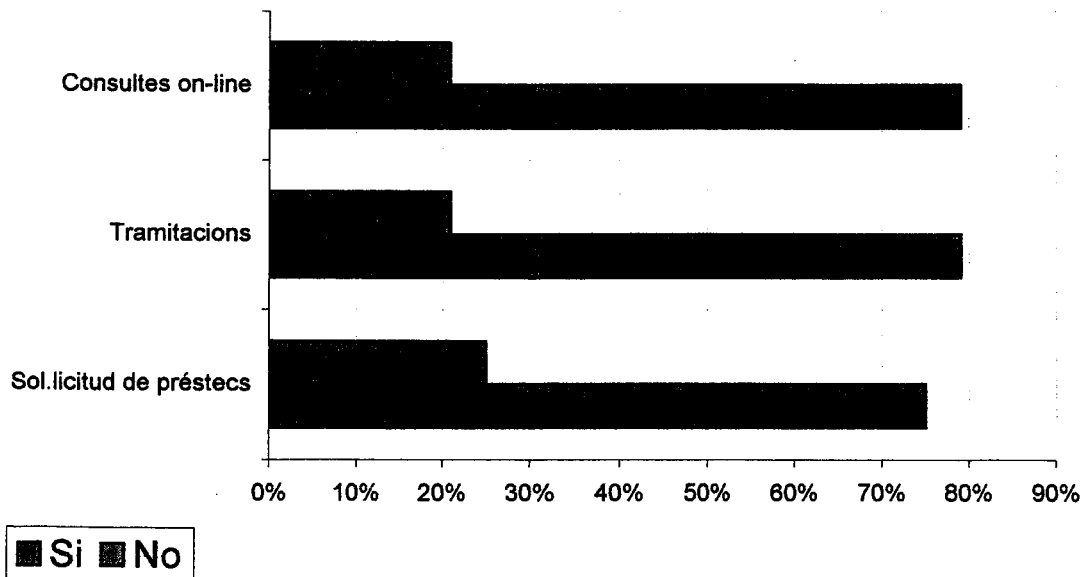


P10. Quins serveis consider que l'ICF hauria d'oferir als seus clients a través d'Internet?

Serveis d'Internet

| | Any 2000 | | | |
|-------------------------|----------|--------|----|--------|
| | Si | | No | |
| | N | % | N | % |
| Sol.licitud de préstecs | 165 | 75,00% | 55 | 25,00% |
| Tramitacions | 174 | 79,10% | 46 | 20,90% |
| Consultes on-line | 174 | 79,10% | 46 | 20,90% |

Distribució



P10. Altres serveis que l'ICF hauria d'oferir a través d'internet

| | n | % resp. col. |
|--|-----------|----------------|
| Divulgació de serveis | 6 | 37,50% |
| Assesorament banca | 2 | 12,50% |
| Més informació | 2 | 12,50% |
| Simulacions | 2 | 12,50% |
| Informació interesos | 1 | 6,25% |
| Consulta situació crèdit | 1 | 6,25% |
| Informació prèvia a la sol.licitud crèdit | 1 | 6,25% |
| Informació canals de financiació | 1 | 6,25% |
| Total | 16 | 100,00% |

3.10 Canals de comunicació/informació sobre l'ICF

P11. A través de quines persones vareu rebre informació de l'ICF?

| | n | % col. |
|------------------------|-----------|----------------|
| Sr. Sena | 11 | 55,00% |
| Sr. Jordi Pujol | 2 | 10,00% |
| Sr. Xavier Bigatà | 2 | 10,00% |
| Sra. Lupon | 1 | 5,00% |
| Sra. Garcia | 1 | 5,00% |
| Sr. Gomez | 1 | 5,00% |
| Sr. Joan Castellà | 1 | 5,00% |
| Sr. Joan Asensio Casas | 1 | 5,00% |
| Total | 20 | 100,00% |

P11. A través de quines empreses vareu rebre informació de l'ICF?

| | n | % col. |
|-------------------------|-----------|----------------|
| Gestoria | 6 | 60,00% |
| Barcelona Audio Visuals | 2 | 20,00% |
| SEAT | 1 | 10,00% |
| EPLICSA | 1 | 10,00% |
| Total | 10 | 100,00% |

P11. A través de quines entitats vareu rebre informació de l'ICF?

| | n | % col. |
|---------------------------------|-----------|----------------|
| Generalitat de Catalunya | 18 | 19,15% |
| Benestar Social | 11 | 11,70% |
| Premsa/Publicitat | 11 | 11,70% |
| Gremi | 10 | 10,64% |
| CIDEM | 7 | 7,45% |
| Camara de Comerç | 7 | 7,45% |
| Departament Indústria | 5 | 5,32% |
| Departament de Cultura | 3 | 3,19% |
| Departament de Treball | 3 | 3,19% |
| Ajuntament | 3 | 3,19% |
| Servei Català de la Salut | 2 | 2,13% |
| Consell Comarcal | 2 | 2,13% |
| Ministerio de Trabajo | 1 | 1,06% |
| Departament Economia i Finances | 1 | 1,06% |
| La Caixa | 1 | 1,06% |
| La Vanguardia | 1 | 1,06% |
| Departament de Presidència | 1 | 1,06% |
| Caixa de Manlleu | 1 | 1,06% |
| CCOO | 1 | 1,06% |
| Patronal CEFES | 1 | 1,06% |
| Caja Madrid | 1 | 1,06% |
| Fira de Banca | 1 | 1,06% |
| Departament Ensenyament | 1 | 1,06% |
| Institut Català del Sol | 1 | 1,06% |
| Total | 94 | 100,00% |

Observacions

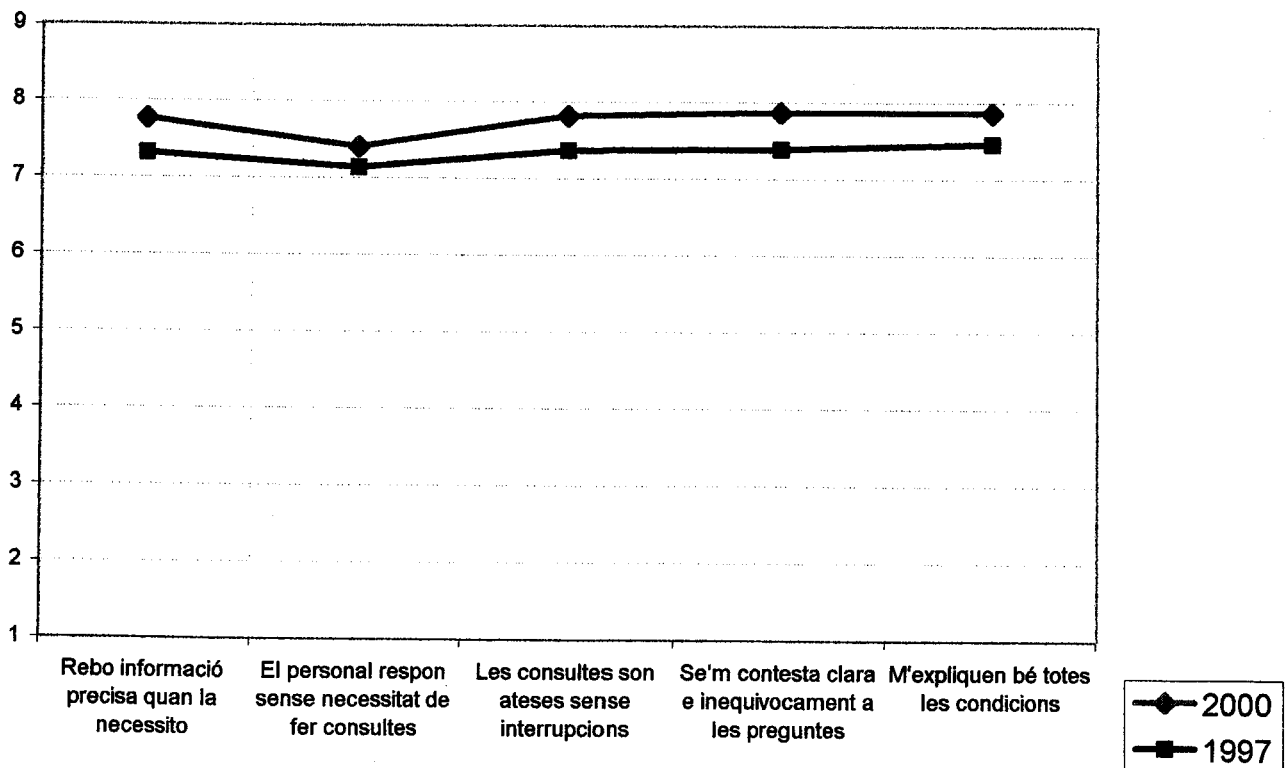
| | n | % resp. col. |
|--|-----------|----------------|
| Prefereix més el tracte personal que a través d' Internet | 19 | 25,68% |
| Telefonista-recepcionista poc amable i poc eficient | 11 | 14,86% |
| No es desplacen a l'empresa quasi mai | 3 | 4,05% |
| Els contactes personals i telefònics són mínims | 2 | 2,70% |
| Recolzats per part ICF en moments desagradables | 2 | 2,70% |
| El contacte només és telefònic | 2 | 2,70% |
| Desconeixement del món del cinema/manca suport | 2 | 2,70% |
| Agilitzar explicacions sobre les factures com a garantia | 2 | 2,70% |
| Els interessos els paga la Generalitat | 2 | 2,70% |
| Manté discreció per no criticar ICF. Opinió molt negativa | 2 | 2,70% |
| Internet agilitzaria els tràmits | 2 | 2,70% |
| Tracte molt directe | 1 | 1,35% |
| Poc coneixedors del mercat financer | 1 | 1,35% |
| Desconeixement d'entitats de crèdit oficial | 1 | 1,35% |
| A vegades la persona que informa no hi és | 1 | 1,35% |
| No es puntualitzen condicions: assegurança incendis | 1 | 1,35% |
| Aval | 1 | 1,35% |
| Operació condicionada per Benestar Social | 1 | 1,35% |
| Es negocia poc, tot ve donat per conveni | 1 | 1,35% |
| Ajudes per reflotament empresa | 1 | 1,35% |
| El Sr.Sena va entendre perfectament el que volíem | 1 | 1,35% |
| Rapidesa en la informació | 1 | 1,35% |
| No cal molestar el client si compleix amb pagaments | 1 | 1,35% |
| El Forum Navarra ofereix ajudes a fons perdut i interès zero | 1 | 1,35% |
| Sobrecostos per cancel·lar deutes | 1 | 1,35% |
| ICF hauria d'arriscar més amb els projectes humanitaris | 1 | 1,35% |
| ICO ha estat millor tant per tipus d'interès com burocràcia | 1 | 1,35% |
| Els terminis haurien de ser més llargs | 1 | 1,35% |
| Massa burocràcia | 1 | 1,35% |
| Han demanat un aplaçament | 1 | 1,35% |
| Crèdit sindicat a La Caixa i ICF participa en la financiació | 1 | 1,35% |
| Quan es tracta de subvenció no s'haurien de fer préstecs | 1 | 1,35% |
| Manca flexibilitat | 1 | 1,35% |
| Des de l'inici les relacions han anat millorant | 1 | 1,35% |
| Compten amb l'ICF en el futur | 1 | 1,35% |
| Tenia mala imatge ICF, però el tracte va ser molt bo | 1 | 1,35% |
| Total | 74 | 100,00% |

4. RESULTATS DE L'ENQUESTA 2000 VERSUS ENQUESTA 1997

P1. Valori com a client de l'ICF cadascun dels aspectes següents:

Mitjançant el telèfon

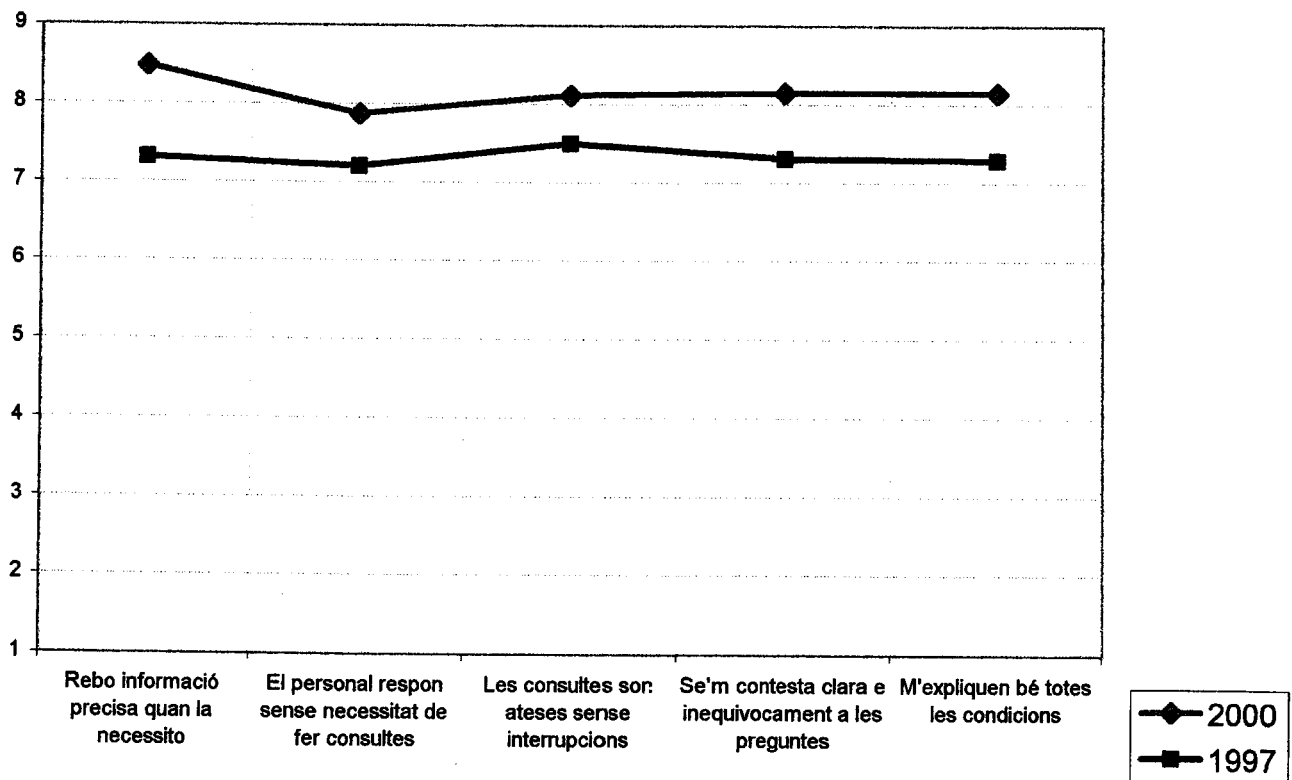
| Aspectes | any 2000 | | | any 1997 | | |
|--|----------|---------|------------|----------|---------|------------|
| | n | Mitjana | Desv. tip. | n | Mitjana | Desv. tip. |
| Rebo informació precisa quan la necessito | 209 | 7,77 | 1,32 | 124 | 7,32 | 1,85 |
| El personal respon sense necessitat de fer consultes | 208 | 7,41 | 1,65 | 125 | 7,14 | 1,73 |
| Les consultes son ateses sense interrupcions | 209 | 7,82 | 1,43 | 125 | 7,37 | 1,51 |
| Se'm contesta clara e inequívocament a les preguntes | 209 | 7,87 | 1,37 | 125 | 7,39 | 1,57 |
| M'expliquen bé totes les condicions | 203 | 7,87 | 1,43 | 124 | 7,47 | 1,62 |



P1. Valori com a client de l'ICF cadascun dels aspectes següents:

Atenció personalitzada

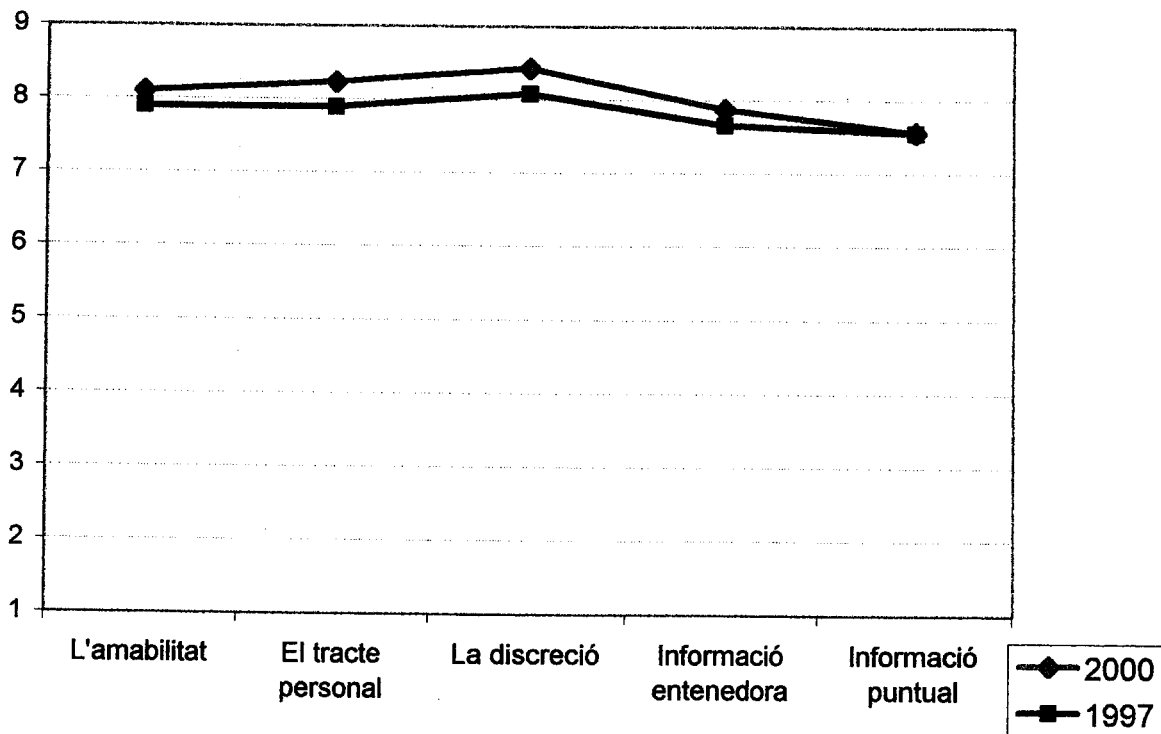
| Aspectes | any 2000 | | | any 1997 | | |
|--|----------|---------|------------|----------|---------|------------|
| | n | Mitjana | Desv. ttp. | n | Mitjana | Desv. ttp. |
| Rebo informació precisa quan la necessito | 197 | 8,48 | 4,5 | 160 | 7,31 | 2,11 |
| El personal respon sense necessitat de fer consultes | 199 | 7,87 | 1,33 | 162 | 7,2 | 1,98 |
| Les consultes son ateses sense interrupcions | 199 | 8,11 | 1,25 | 161 | 7,5 | 1,64 |
| Se'm contesta clara e inequívocament a les preguntes | 199 | 8,15 | 1,17 | 161 | 7,31 | 1,86 |
| M'expliquen bé totes les condicions | 199 | 8,15 | 1,31 | 161 | 7,29 | 1,94 |



P2. Quin és el seu nivell de satisfacció en relació al servei que rep de l'ICF

Nivell de satisfacció respecte el servei

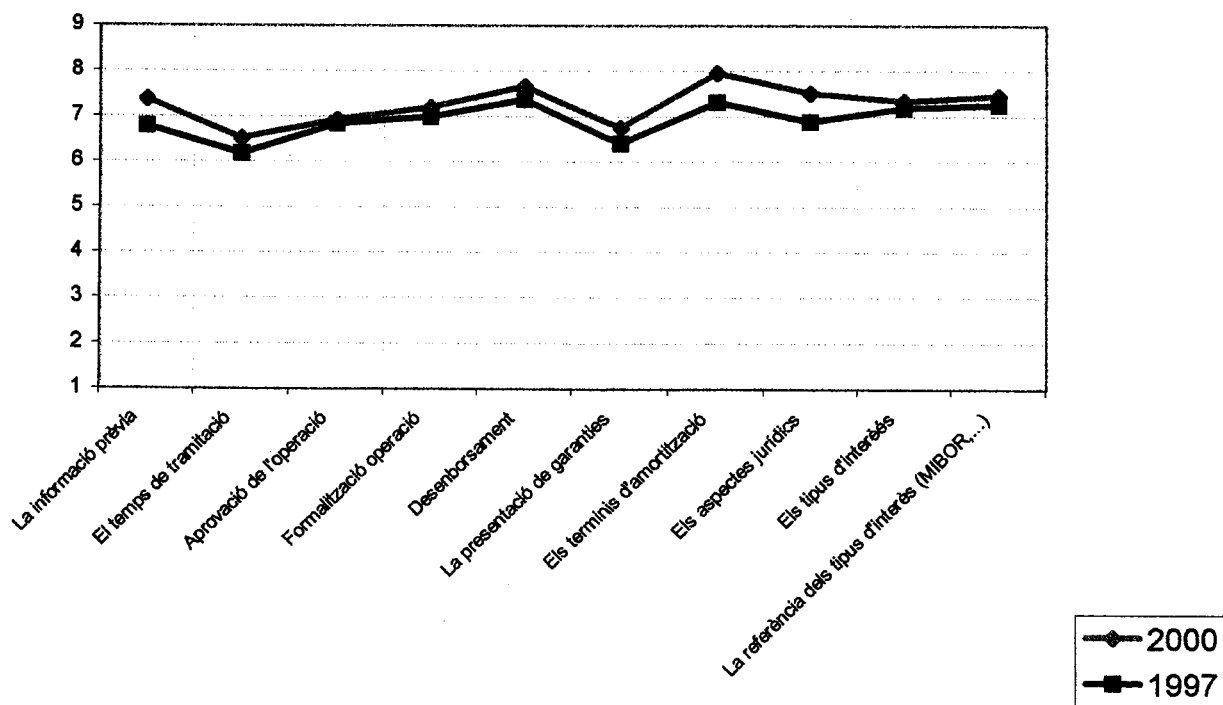
| Aspectes | any 2000 | | | any 1997 | | |
|-----------------------|----------|---------|------------|----------|---------|------------|
| | n | Mitjana | Desv. típ. | n | Mitjana | Desv. típ. |
| L'amabilitat | 217 | 8,1 | 1,29 | 200 | 7,9 | 1,39 |
| El tracte personal | 217 | 8,23 | 1,09 | 199 | 7,89 | 1,35 |
| La discreció | 208 | 8,43 | 1,02 | 199 | 8,08 | 1,25 |
| Informació entenedora | 217 | 7,88 | 1,34 | 200 | 7,66 | 1,59 |
| Informació puntual | 217 | 7,57 | 1,71 | 198 | 7,56 | 1,73 |



P3. En referència a les condicions dels préstecs, com valora els aspectes següents

Préstecs

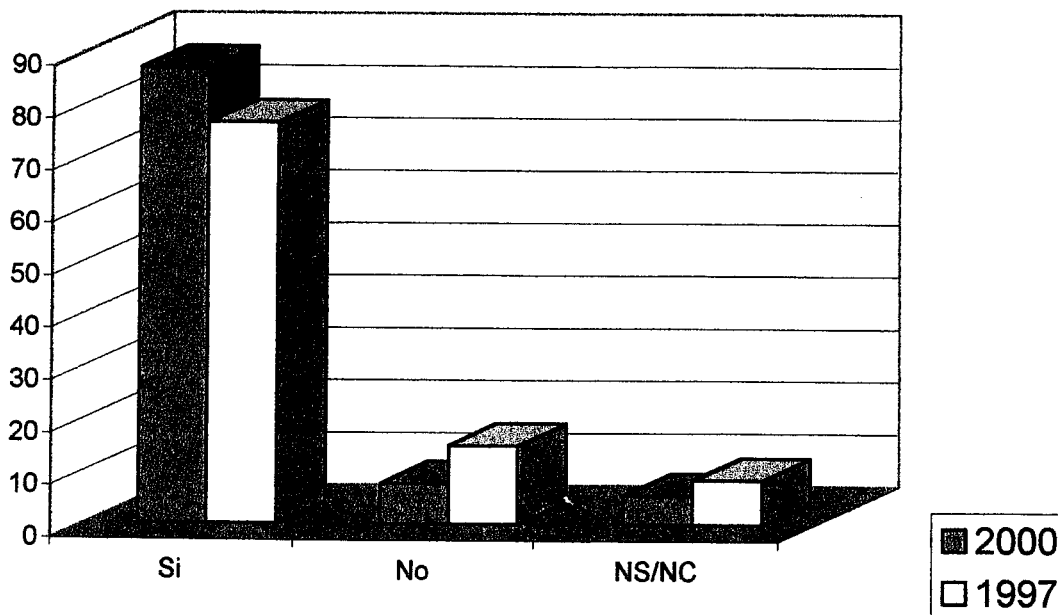
| | any 2000 | | | any 1997 | | |
|--|----------|---------|------------|----------|---------|------------|
| | n | Mitjana | Desv. tít. | n | Mitjana | Desv. tít. |
| La informació prèvia | 213 | 7,38 | 1,76 | 166 | 6,79 | 1,96 |
| El temps de tramitació | 217 | 6,52 | 1,92 | 165 | 6,18 | 2,12 |
| Aprovació de l'operació | 217 | 6,93 | 1,91 | 166 | 6,83 | 1,94 |
| Formalització operació | 216 | 7,2 | 1,8 | 165 | 6,98 | 1,89 |
| Desenborsament | 211 | 7,67 | 1,78 | 165 | 7,37 | 1,88 |
| La presentació de garanties | 215 | 6,75 | 1,97 | 164 | 6,4 | 2,23 |
| Els terminis d'amortització | 214 | 7,96 | 3,73 | 166 | 7,31 | 1,71 |
| Els aspectes jurídics | 208 | 7,51 | 1,64 | 163 | 6,88 | 1,89 |
| Els tipus d'interès | 213 | 7,34 | 1,75 | 166 | 7,19 | 1,94 |
| La referència dels tipus d'interès (MIBOR,...) | 211 | 7,45 | 1,68 | 162 | 7,25 | 1,84 |



5.1 Considera que la fórmula de finançament de l'ICF ha estat la més adequada ?

Fòrmula de finançament

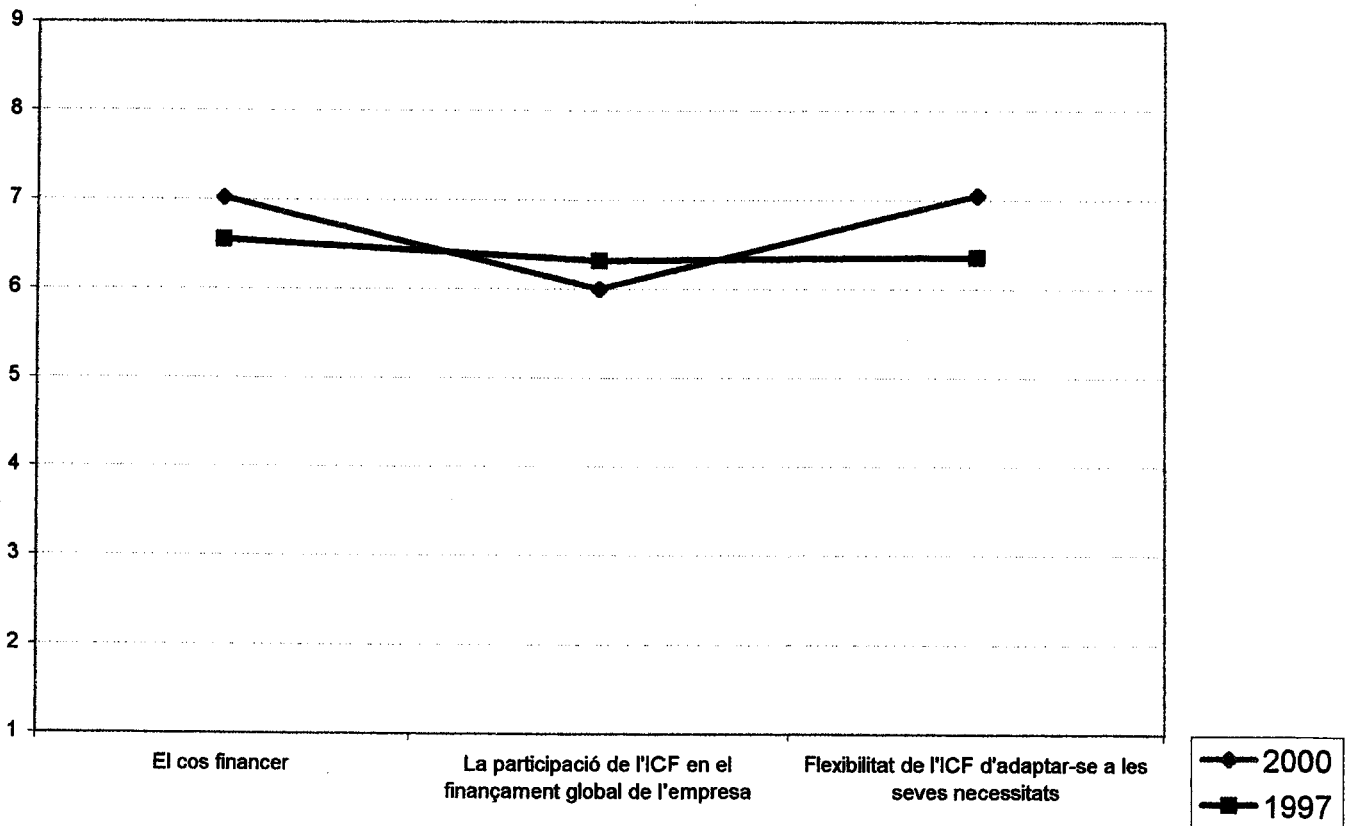
| | any 2000 | | | | any 1997 | | | |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % Vàlid | % Acumulat | n | % | % Vàlid | % Acumulat |
| Si | 191 | 86,8 | 86,8 | 86,8 | 153 | 76,5 | 76,5 | 76,5 |
| No | 17 | 7,7 | 7,7 | 94,5 | 30 | 15 | 15 | 91,5 |
| NS/NC | 12 | 5,5 | 5,5 | 100 | 17 | 8,5 | 8,5 | 100 |
| Total | 220 | 100 | 100 | | 200 | 100 | 100 | |



P5.3. En quan al finançament. Quina valoració fa dels següents aspectes:

Finançament

| Aspectes | any 2000 | | | any 1997 | | |
|--|----------|---------|------------|----------|---------|-----------|
| | n | Mitjana | Desv. tít. | n | Mitjana | Des. tít. |
| El cos financer | 209 | 7,02 | 1,55 | 200 | 6,55 | 1,88 |
| La participació de l'ICF en el finançament global de l'empresa | 208 | 6 | 2,33 | 195 | 6,32 | 2,05 |
| Flexibilitat de l'ICF d'adaptar-se a les seves necessitats | 210 | 7,05 | 1,99 | 198 | 6,36 | 2,1 |



ANNEX

Taula 1. INFORMACIÓ REBUDA A TRAVÉS DEL TELÈFON. MITJANA DE LES PUNTUACIONS

| Filas | Columnas | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------|-------|------------------------|-------|-------------------------|-------|-------------------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | Area Geogràfica | | | | | | | | | | | |
| | Barcelonès | | Província de Barcelona | | Garraf i Baix Llobregat | | Vallès Occidental i Vallès Oriental | | Girona | | Lleida | |
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| Rebo informació precisa quan la necessito | 56 | 8,17 | 47 | 7,93 | 22 | 8,43 | 29 | 8,41 | 28 | 7,89 | 16 | 7,75 |
| El personal respon sense necessitat de fer consultes a altres persones | 56 | 7,69 | 47 | 7,71 | 22 | 7,86 | 29 | 8,56 | 28 | 7,52 | 16 | 7,00 |
| Les consultes son ateses sense interrupcions | 56 | 8,25 | 47 | 8,24 | 22 | 8,33 | 29 | 8,56 | 28 | 7,67 | 16 | 7,75 |
| Se'm contesta clara e inequívocament a les preguntes que faig | 56 | 7,94 | 47 | 8,24 | 22 | 8,14 | 29 | 8,70 | 28 | 8,26 | 16 | 7,75 |
| M'expliquen bé totes les condicions | 56 | 8,19 | 47 | 8,18 | 22 | 8,14 | 29 | 8,50 | 28 | 8,48 | 16 | 7,63 |

Taula 1. INFORMACIÓ REBUDA A TRAVÉS DEL TELÈFON. MITJANA DE LES PUNTUACIONS

| Filas | Columnas | | | | | |
|--|-----------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
| | Area Geogràfica | | Total de grupo | | Total de tabla | |
| | Tarragona | | n | Mitj. | n | Mitj. |
| | n | Mitj. | | | | |
| Rebo informació precisa quan la necessito | 21 | 8,26 | 219 | 8,12 | 220 | 8,12 |
| El personal respon sense necessitat de fer consultes a altres persones | 21 | 7,74 | 219 | 7,75 | 220 | 7,76 |
| Les consultes son ateses sense interrupcions | 21 | 8,47 | 219 | 8,20 | 220 | 8,21 |
| Se'm contesta clara e inequívocament a les preguntes que faig | 21 | 8,16 | 219 | 8,17 | 220 | 8,18 |
| M'expliquen bé totes les condicions | 21 | 8,33 | 219 | 8,23 | 220 | 8,22 |

Taula 2. INFORMACIÓ REBUDA A TRAVÉS DEL TELÈFON. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | Activitat Econòmica | | | | | | | | | | Total de grupo | | Total de tabla | |
|--|---------------------|-------|------------------|-------|------------------|-------|----------------------|-------|---------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
| | Industria General | | Industria Tèxtil | | Comerç i Serveis | | I.Sanitaria i Social | | Administració | | n | Mitj. | n | Mitj. |
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | | | | |
| Rebo informació precisa quan la necessito | 72 | 8,18 | 18 | 8,44 | 88 | 7,93 | 33 | 8,25 | 9 | 8,33 | 220 | 8,12 | 220 | 8,12 |
| El personal respon sense necessitat de fer consultes a altres persones | 72 | 8,18 | 18 | 7,33 | 88 | 7,64 | 33 | 7,63 | 9 | 7,00 | 220 | 7,76 | 220 | 7,76 |
| Les consultes son ateses sense interrupcions | 72 | 8,50 | 18 | 7,78 | 88 | 8,05 | 33 | 8,38 | 9 | 7,67 | 220 | 8,21 | 220 | 8,21 |
| Se'm contesta clara e inequívocament a les preguntes que faig | 72 | 8,44 | 18 | 8,00 | 88 | 7,95 | 33 | 8,31 | 9 | 8,11 | 220 | 8,18 | 220 | 8,18 |
| M'expliquen bé totes les condicions | 72 | 8,41 | 18 | 8,65 | 88 | 8,03 | 33 | 8,20 | 9 | 7,75 | 220 | 8,22 | 220 | 8,22 |

Taula 3. INFORMACIÓ REBUDA A TRAVÉS DEL TELÈFON. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | IMPORT | | | | | | | |
|--|----------|-------|--------|-------|---------|-------|----------|-------|
| | FINS 5 M | | 5-25 M | | 25-50 M | | 50-150 M | |
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| Rebo informació precisa quan la necessito | 28 | 7,58 | 78 | 8,09 | 29 | 7,96 | 52 | 8,29 |
| El personal respon sense necessitat de fer consultes a altres persones | 28 | 7,33 | 78 | 7,65 | 29 | 7,44 | 52 | 8,06 |
| Les consultes son ateses sense interrupcions | 28 | 8,00 | 78 | 8,07 | 29 | 8,26 | 52 | 8,37 |
| Se'm contesta clara e inequívocament a les preguntes que faig | 28 | 7,83 | 78 | 8,33 | 29 | 7,81 | 52 | 8,10 |
| M'expliquen bé totes les condicions | 28 | 7,70 | 78 | 8,34 | 29 | 7,89 | 52 | 8,28 |

Taula 3. INFORMACIÓ REBUDA A TRAVÉS DEL TELÈFON. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | IMPORT | | Total de grupo | | Total de tabla | |
|--|-----------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
| | MÉS 150 M | | n | Mitj. | n | Mitj. |
| | n | Mitj. | | | | |
| Rebo informació precisa quan la necessito | 33 | 8,44 | 220 | 8,12 | 220 | 8,12 |
| El personal respon sense necessitat de fer consultes a altres persones | 33 | 8,13 | 220 | 7,76 | 220 | 7,76 |
| Les consultes son ateses sense interrupcions | 33 | 8,38 | 220 | 8,21 | 220 | 8,21 |
| Se'm contesta clara e inequívocament a les preguntes que faig | 33 | 8,50 | 220 | 8,18 | 220 | 8,18 |
| M'expliquen bé totes les condicions | 33 | 8,53 | 220 | 8,22 | 220 | 8,22 |

Taula 4. INFORMACIÓ REBUDA A TRAVÉS DEL TELÈFON. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | 88-91 | | 92-93 | | 94-95 | | 96-97 | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| Rebo informació precisa quan la necessito | 20 | 7,84 | 15 | 7,92 | 21 | 8,05 | 22 | 8,30 |
| El personal respon sense necessitat de fer consultes a altres persones | 20 | 7,32 | 15 | 7,62 | 21 | 7,38 | 22 | 7,90 |
| Les consultes son ateses sense interrupcions | 20 | 7,84 | 15 | 8,08 | 21 | 8,33 | 22 | 8,40 |
| Se'm contesta clara e inequívocament a les preguntes que faig | 20 | 7,84 | 15 | 7,77 | 21 | 8,14 | 22 | 8,40 |
| M'expliquen bé totes les condicions | 20 | 7,95 | 15 | 8,50 | 21 | 8,10 | 22 | 8,10 |

Taula 4. INFORMACIÓ REBUDA A TRAVÉS DEL TELÈFON. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | 98-99 | | 00-01 | | Total de grupo | | Total de tabla | |
|--|-------|-------|-------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| Rebo informació precisa quan la necessito | 75 | 8,07 | 67 | 8,28 | 220 | 8,12 | 220 | 8,12 |
| El personal respon sense necessitat de fer consultes a altres persones | 75 | 7,77 | 67 | 8,00 | 220 | 7,76 | 220 | 7,76 |
| Les consultes son ateses sense interrupcions | 75 | 8,23 | 67 | 8,21 | 220 | 8,21 | 220 | 8,21 |
| Se'm contesta clara e inequívocament a les preguntes que faig | 75 | 8,33 | 67 | 8,11 | 220 | 8,18 | 220 | 8,18 |
| M'expliquen bé totes les condicions | 75 | 8,53 | 67 | 7,97 | 220 | 8,22 | 220 | 8,22 |

Tsua 5. INFORMACIÓ REBUDA PERSONALMENT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | Area Geogràfica | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------|-------|------------------------|-------|-------------------------|-------|-------------------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | Barcelonès | | Província de Barcelona | | Garraf i Baix Llobregat | | Vallès Occidental i Vallès Oriental | | Girona | | Lleida | |
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| Rebo informació precisa quan la necessito | 56 | 8,56 | 47 | 8,29 | 22 | 8,62 | 29 | 8,69 | 28 | 11,00 | 16 | 8,00 |
| El personal respon sense necessitat de fer consultes a altres persones | 56 | 8,28 | 47 | 8,30 | 22 | 7,86 | 29 | 8,54 | 28 | 8,52 | 16 | 7,57 |
| Les consultes son ateses sense interrupcions | 56 | 8,40 | 47 | 8,58 | 22 | 8,71 | 29 | 8,69 | 28 | 8,20 | 16 | 7,71 |
| Se'm contesta clara e inequívocament a les preguntes que faig | 56 | 8,52 | 47 | 8,44 | 22 | 8,71 | 29 | 8,62 | 28 | 8,60 | 16 | 8,00 |
| M'expliquen bé totes les condicions | 56 | 8,40 | 47 | 8,40 | 22 | 8,81 | 29 | 8,62 | 28 | 8,52 | 16 | 8,29 |

Tsua 5. INFORMACIÓ REBUDA PERSONALMENT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | Area Geogràfica | | Total de grupo | | Total de tabla | |
|--|-----------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
| | Tarragona | | n | Mitj. | n | Mitj. |
| | n | Mitj. | | | | |
| Rebo informació precisa quan la necessito | 21 | 8,44 | 219 | 8,79 | 220 | 8,79 |
| El personal respon sense necessitat de fer consultes a altres persones | 21 | 8,16 | 219 | 8,24 | 220 | 8,25 |
| Les consultes son ateses sense interrupcions | 21 | 8,68 | 219 | 8,46 | 220 | 8,47 |
| Se'm contesta clara e inequívocament a les preguntes que faig | 21 | 8,58 | 219 | 8,52 | 220 | 8,52 |
| M'expliquen bé totes les condicions | 21 | 8,68 | 219 | 8,51 | 220 | 8,50 |

Taula 6. INFORMACIÓ REBUDA PERSONALMENT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | Activitat Econòmica | | | | | | | |
|--|---------------------|-------|------------------|-------|------------------|-------|----------------------|-------|
| | Indústria General | | Indústria Tèxtil | | Comerç i Serveis | | I.Sanitaria i Social | |
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| Rebo informació precisa quan la necessito | 72 | 8,59 | 18 | 8,78 | 88 | 8,23 | 33 | 10,93 |
| El personal respon sense necessitat de fer consultes a altres persones | 72 | 8,56 | 18 | 8,22 | 88 | 8,01 | 33 | 8,11 |
| Les consultes son ateses sense interrupcions | 72 | 8,66 | 18 | 8,56 | 88 | 8,28 | 33 | 8,63 |
| Se'm contesta clara e inequívocament a les preguntes que faig | 72 | 8,75 | 18 | 8,67 | 88 | 8,36 | 33 | 8,41 |
| M'expliquen bé totes les condicions | 72 | 8,66 | 18 | 8,78 | 88 | 8,31 | 33 | 8,63 |

Taula 6. INFORMACIÓ REBUDA PERSONALMENT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | Activitat Econòmica | | Total de grupo | | Total de tabla | |
|--|---------------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
| | Administració | | n | Mitj. | n | Mitj. |
| | n | Mitj. | | | | |
| Rebo informació precisa quan la necessito | 9 | 8,78 | 220 | 8,79 | 220 | 8,79 |
| El personal respon sense necessitat de fer consultes a altres persones | 9 | 8,56 | 220 | 8,25 | 220 | 8,25 |
| Les consultes son ateses sense interrupcions | 9 | 8,11 | 220 | 8,47 | 220 | 8,47 |
| Se'm contesta clara e inequívocament a les preguntes que faig | 9 | 8,33 | 220 | 8,52 | 220 | 8,52 |
| M'expliquen bé totes les condicions | 9 | 8,11 | 220 | 8,50 | 220 | 8,50 |

Taula 7. INFORMACIÓ REBUDA PERSONALMENT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | IMPORT | | | | | | | |
|--|----------|-------|--------|-------|---------|-------|----------|-------|
| | FINS 5 M | | 5-25 M | | 25-50 M | | 50-150 M | |
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| Rebo informació precisa quan la necessito | 28 | 8,20 | 78 | 9,58 | 29 | 8,00 | 52 | 8,51 |
| El personal respon sense necessitat de fer consultes a altres persones | 28 | 8,08 | 78 | 8,28 | 29 | 7,72 | 52 | 8,39 |
| Les consultes son ateses sense interrupcions | 28 | 8,15 | 78 | 8,54 | 29 | 8,36 | 52 | 8,43 |
| Se'm contesta clara e inequívocament a les preguntes que faig | 28 | 8,38 | 78 | 8,68 | 29 | 8,12 | 52 | 8,55 |
| M'expliquen bé totes les condicions | 28 | 8,15 | 78 | 8,68 | 29 | 8,04 | 52 | 8,59 |

Taula 7. INFORMACIÓ REBUDA PERSONALMENT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | IMPORT | | Total de grupo | | Total de tabla | |
|--|-----------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
| | MÉS 150 M | | n | Mitj. | n | Mitj. |
| | n | Mitj. | | | | |
| Rebo informació precisa quan la necessito | 33 | 8,53 | 220 | 8,79 | 220 | 8,79 |
| El personal respon sense necessitat de fer consultes a altres persones | 33 | 8,53 | 220 | 8,25 | 220 | 8,25 |
| Les consultes son ateses sense interrupcions | 33 | 8,73 | 220 | 8,47 | 220 | 8,47 |
| Se'm contesta clara e inequívocament a les preguntes que faig | 33 | 8,53 | 220 | 8,52 | 220 | 8,52 |
| M'expliquen bé totes les condicions | 33 | 8,60 | 220 | 8,50 | 220 | 8,50 |

Taula 8. INFORMACIÓ REBUDA PERSONALMENT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | 88-91 | | 92-93 | | 94-95 | | 96-97 | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| Rebo informació precisa quan la necessito | 20 | 8,11 | 15 | 8,54 | 21 | 8,68 | 22 | 12,06 |
| El personal respon sense necessitat de fer consultes a altres persones | 20 | 7,95 | 15 | 8,29 | 21 | 8,58 | 22 | 8,53 |
| Les consultes son ateses sense interrupcions | 20 | 8,26 | 15 | 8,71 | 21 | 8,89 | 22 | 8,65 |
| Se'm contesta clara e inequívocament a les preguntes que faig | 20 | 8,26 | 15 | 8,86 | 21 | 8,79 | 22 | 8,65 |
| M'expliquen bé totes les condicions | 20 | 8,26 | 15 | 8,86 | 21 | 8,68 | 22 | 8,29 |

Taula 8. INFORMACIÓ REBUDA PERSONALMENT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | 98-99 | | 00-01 | | Total de grupo | | Total de tabla | |
|--|-------|-------|-------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| Rebo informació precisa quan la necessito | 75 | 8,47 | 67 | 8,52 | 220 | 8,79 | 220 | 8,79 |
| El personal respon sense necessitat de fer consultes a altres persones | 75 | 8,24 | 67 | 8,16 | 220 | 8,25 | 220 | 8,25 |
| Les consultes son ateses sense interrupcions | 75 | 8,41 | 67 | 8,35 | 220 | 8,47 | 220 | 8,47 |
| Se'm contesta clara e inequívocament a les preguntes que faig | 75 | 8,62 | 67 | 8,29 | 220 | 8,52 | 220 | 8,52 |
| M'expliquen bé totes les condicions | 75 | 8,65 | 67 | 8,32 | 220 | 8,50 | 220 | 8,50 |

Taula 9. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB EL TRACTE REBUT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | Area Geogràfica | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----------------|-------|------------------------|-------|-------------------------|-------|-------------------------------------|-------|--------|-------|
| | Barcelonès | | Província de Barcelona | | Garraf i Baix Llobregat | | Vallès Occidental i Vallès Oriental | | Girona | |
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| L'amabilitat | 56 | 8,45 | 47 | 8,39 | 22 | 8,45 | 29 | 8,52 | 28 | 8,50 |
| El tracte personal | 56 | 8,67 | 47 | 8,57 | 22 | 8,64 | 29 | 8,72 | 28 | 8,50 |
| La discreció | 56 | 8,78 | 47 | 8,73 | 22 | 8,71 | 29 | 8,93 | 28 | 8,63 |
| Informació entenedora | 56 | 8,16 | 47 | 8,17 | 22 | 8,36 | 29 | 8,31 | 28 | 8,57 |
| Informació puntual | 56 | 8,09 | 47 | 7,83 | 22 | 8,00 | 29 | 8,31 | 28 | 8,14 |

Taula 9. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB EL TRACTE REBUT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | Area Geogràfica | | | | Total de grupo | | Total de tabla | |
|-----------------------|-----------------|-------|-----------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
| | Lleida | | Tarragona | | n | Mitj. | n | Mitj. |
| | n | Mitj. | n | Mitj. | | | | |
| L'amabilitat | 16 | 8,00 | 21 | 8,30 | 219 | 8,41 | 220 | 8,41 |
| El tracte personal | 16 | 8,00 | 21 | 8,80 | 219 | 8,59 | 220 | 8,59 |
| La discreció | 16 | 8,71 | 21 | 8,89 | 219 | 8,77 | 220 | 8,77 |
| Informació entenedora | 16 | 7,88 | 21 | 8,30 | 219 | 8,25 | 220 | 8,25 |
| Informació puntual | 16 | 7,25 | 21 | 7,10 | 219 | 7,91 | 220 | 7,91 |

Taula 10. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB EL TRACTE REBUT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | Activitat Econòmica | | | | | | | | | |
|-----------------------|---------------------|-------|------------------|-------|------------------|-------|-----------------------|-------|---------------|-------|
| | Indústria General | | Indústria Tèxtil | | Comerç i Serveis | | I. Sanitària i Social | | Administració | |
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| L'amabilitat | 72 | 8,55 | 18 | 8,44 | 88 | 8,16 | 33 | 8,58 | 9 | 9,00 |
| El tracte personal | 72 | 8,77 | 18 | 8,89 | 88 | 8,28 | 33 | 8,76 | 9 | 9,00 |
| La discreció | 72 | 8,83 | 18 | 9,00 | 88 | 8,59 | 33 | 8,93 | 9 | 9,00 |
| Informació entenedora | 72 | 8,35 | 18 | 8,22 | 88 | 8,19 | 33 | 8,39 | 9 | 7,67 |
| Informació puntual | 72 | 8,13 | 18 | 8,11 | 88 | 7,65 | 33 | 8,15 | 9 | 7,44 |

Taula 10. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB EL TRACTE REBUT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | Total de grupo | | Total de tabla | |
|-----------------------|----------------|-------|----------------|-------|
| | n | Mitj. | n | Mitj. |
| L'amabilitat | 220 | 8,41 | 220 | 8,41 |
| El tracte personal | 220 | 8,59 | 220 | 8,59 |
| La discreció | 220 | 8,77 | 220 | 8,77 |
| Informació entenedora | 220 | 8,25 | 220 | 8,25 |
| Informació puntual | 220 | 7,91 | 220 | 7,91 |

Taula 11. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB EL TRACTE REBUT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | IMPORT | | | | | | | | | |
|-----------------------|----------|-------|--------|-------|---------|-------|----------|-------|-----------|-------|
| | FINS 5 M | | 5-25 M | | 25-50 M | | 50-150 M | | MÉS 150 M | |
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| L'amabilitat | 28 | 7,96 | 78 | 8,43 | 29 | 8,24 | 52 | 8,62 | 33 | 8,56 |
| El tracte personal | 28 | 8,11 | 78 | 8,71 | 29 | 8,52 | 52 | 8,65 | 33 | 8,69 |
| La discreció | 28 | 8,39 | 78 | 8,87 | 29 | 8,56 | 52 | 8,76 | 33 | 9,00 |
| Informació entenedora | 28 | 7,74 | 78 | 8,43 | 29 | 7,97 | 52 | 8,23 | 33 | 8,56 |
| Informació puntual | 28 | 7,00 | 78 | 7,81 | 29 | 7,76 | 52 | 8,27 | 33 | 8,50 |

Taula 11. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB EL TRACTE REBUT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | Total de grupo | | Total de tabla | |
|-----------------------|----------------|-------|----------------|-------|
| | n | Mitj. | n | Mitj. |
| L'amabilitat | 220 | 8,41 | 220 | 8,41 |
| El tracte personal | 220 | 8,59 | 220 | 8,59 |
| La discreció | 220 | 8,77 | 220 | 8,77 |
| Informació entenedora | 220 | 8,25 | 220 | 8,25 |
| Informació puntual | 220 | 7,91 | 220 | 7,91 |

Taula 12. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB EL TRACTE REBUT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | 88-91 | | 92-93 | | 94-95 | | 96-97 | | 98-99 | |
|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| L'amabilitat | 20 | 8,10 | 15 | 8,43 | 21 | 8,71 | 22 | 8,27 | 75 | 8,33 |
| El tracte personal | 20 | 8,10 | 15 | 8,43 | 21 | 8,81 | 22 | 8,55 | 75 | 8,65 |
| La discreció | 20 | 8,26 | 15 | 8,57 | 21 | 8,90 | 22 | 8,81 | 75 | 8,89 |
| Informació entenedora | 20 | 7,80 | 15 | 8,29 | 21 | 8,33 | 22 | 8,09 | 75 | 8,41 |
| Informació puntual | 20 | 7,50 | 15 | 7,00 | 21 | 8,14 | 22 | 8,36 | 75 | 7,93 |

Taula 12. NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB EL TRACTE REBUT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | 00-01 | | Total de grupo | | Total de tabla | |
|-----------------------|-------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| L'amabilitat | 67 | 8,54 | 220 | 8,41 | 220 | 8,41 |
| El tracte personal | 67 | 8,66 | 220 | 8,59 | 220 | 8,59 |
| La discreció | 67 | 8,77 | 220 | 8,77 | 220 | 8,77 |
| Informació entenedora | 67 | 8,23 | 220 | 8,25 | 220 | 8,25 |
| Informació puntual | 67 | 7,98 | 220 | 7,91 | 220 | 7,91 |

Taula 13. VALORACIÓ DE LES CONDICIONS DELS PRÉSTECES. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | Area Geogràfica | | | | | | | | | |
|--|-----------------|-------|------------------------|-------|-------------------------|-------|-------------------------------------|-------|--------|-------|
| | Barcelonès | | Província de Barcelona | | Garraf i Baix Llobregat | | Vallès Occidental i Vallès Oriental | | Girona | |
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| La informació prèvia | 56 | 7,81 | 47 | 7,74 | 22 | 7,91 | 29 | 8,00 | 28 | 7,67 |
| El temps de tramitació | 56 | 7,30 | 47 | 6,53 | 22 | 6,91 | 29 | 7,55 | 28 | 6,48 |
| Aprovació de l'operació | 56 | 7,44 | 47 | 7,21 | 22 | 7,82 | 29 | 7,69 | 28 | 6,93 |
| Formalització operació | 56 | 7,67 | 47 | 7,47 | 22 | 7,73 | 29 | 7,79 | 28 | 7,44 |
| Desemborsament | 56 | 8,13 | 47 | 7,78 | 22 | 8,05 | 29 | 8,00 | 28 | 7,81 |
| La presentació de garanties | 56 | 7,00 | 47 | 6,91 | 22 | 7,00 | 29 | 7,00 | 28 | 7,22 |
| Els terminis d'amortització | 56 | 9,06 | 47 | 8,28 | 22 | 8,33 | 29 | 8,36 | 28 | 7,96 |
| Els aspectes jurídics | 56 | 7,65 | 47 | 8,05 | 22 | 8,33 | 29 | 7,97 | 28 | 7,64 |
| Els tipus d'interès | 56 | 7,43 | 47 | 8,02 | 22 | 8,09 | 29 | 7,76 | 28 | 7,93 |
| La referència dels tipus d'interès (MIBOR,...) | 56 | 7,63 | 47 | 7,98 | 22 | 8,09 | 29 | 7,79 | 28 | 8,07 |

Taula 13. VALORACIÓ DE LES CONDICIONS DELS PRÉSTECES. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | Area Geogràfica | | | | Total de grupo | | Total de tabla | |
|--|-----------------|-------|-----------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
| | Lleida | | Tarragona | | n | Mitj. | n | Mitj. |
| | n | Mitj. | n | Mitj. | | | | |
| La informació prèvia | 16 | 7,63 | 21 | 7,38 | 219 | 7,75 | 220 | 7,75 |
| El temps de tramitació | 16 | 6,25 | 21 | 6,05 | 219 | 6,82 | 220 | 6,82 |
| Aprovació de l'operació | 16 | 6,88 | 21 | 6,05 | 219 | 7,22 | 220 | 7,21 |
| Formalització operació | 16 | 6,88 | 21 | 7,48 | 219 | 7,54 | 220 | 7,53 |
| Desemborsament | 16 | 6,75 | 21 | 8,62 | 219 | 7,93 | 220 | 7,94 |
| La presentació de garanties | 16 | 6,13 | 21 | 8,05 | 219 | 7,05 | 220 | 7,04 |
| Els terminis d'amortització | 16 | 7,50 | 21 | 7,76 | 219 | 8,34 | 220 | 8,34 |
| Els aspectes jurídics | 16 | 7,40 | 21 | 8,05 | 219 | 7,87 | 220 | 7,87 |
| Els tipus d'interès | 16 | 6,38 | 21 | 7,76 | 219 | 7,69 | 220 | 7,69 |
| La referència dels tipus d'interès (MIBOR,...) | 16 | 7,50 | 21 | 7,80 | 219 | 7,84 | 220 | 7,84 |

Taula 14. VALORACIÓ DE LES CONDICIONS DELS PRÉSTECES. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | Activitat Econòmica | | | | | | | | | |
|--|---------------------|-------|------------------|-------|------------------|-------|-----------------------|-------|---------------|-------|
| | Indústria General | | Indústria Tèxtil | | Comerç i Serveis | | I. Sanitària i Social | | Administració | |
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| La informació prèvia | 72 | 8,01 | 18 | 8,22 | 88 | 7,73 | 33 | 7,20 | 9 | 6,78 |
| El temps de tramitació | 72 | 7,03 | 18 | 6,89 | 88 | 6,63 | 33 | 6,81 | 9 | 6,78 |
| Aprovació de l'operació | 72 | 7,39 | 18 | 7,33 | 88 | 7,02 | 33 | 7,25 | 9 | 7,22 |
| Formalització operació | 72 | 7,81 | 18 | 7,78 | 88 | 7,35 | 33 | 7,31 | 9 | 7,22 |
| Desenborsament | 72 | 7,90 | 18 | 8,89 | 88 | 7,68 | 33 | 8,03 | 9 | 8,50 |
| La presentació de garanties | 72 | 6,89 | 18 | 7,00 | 88 | 6,84 | 33 | 7,65 | 9 | 8,11 |
| Els terminis d'amortització | 72 | 8,31 | 18 | 8,56 | 88 | 8,47 | 33 | 8,00 | 9 | 8,11 |
| Els aspectes jurídics | 72 | 8,15 | 18 | 7,88 | 88 | 7,55 | 33 | 8,13 | 9 | 7,67 |
| Els tipus d'interès | 72 | 7,67 | 18 | 8,44 | 88 | 7,59 | 33 | 7,97 | 9 | 6,56 |
| La referència dels tipus d'interès (MIBOR,...) | 72 | 7,91 | 18 | 8,33 | 88 | 7,73 | 33 | 7,97 | 9 | 7,00 |

Taula 14. VALORACIÓ DE LES CONDICIONS DELS PRÉSTECES. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | Total de grupo | | Total de tabla | |
|--|----------------|-------|----------------|-------|
| | n | Mitj. | n | Mitj. |
| La informació prèvia | 220 | 7,75 | 220 | 7,75 |
| El temps de tramitació | 220 | 6,82 | 220 | 6,82 |
| Aprovació de l'operació | 220 | 7,21 | 220 | 7,21 |
| Formalització operació | 220 | 7,53 | 220 | 7,53 |
| Desenborsament | 220 | 7,94 | 220 | 7,94 |
| La presentació de garanties | 220 | 7,04 | 220 | 7,04 |
| Els terminis d'amortització | 220 | 8,34 | 220 | 8,34 |
| Els aspectes jurídics | 220 | 7,87 | 220 | 7,87 |
| Els tipus d'interès | 220 | 7,69 | 220 | 7,69 |
| La referència dels tipus d'interès (MIBOR,...) | 220 | 7,84 | 220 | 7,84 |

Taula 15. VALORACIÓ DE LES CONDICIONS DELS PRÉSTECES. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | IMPORT | | | | | | | | | |
|--|----------|-------|--------|-------|---------|-------|----------|-------|-----------|-------|
| | FINS 5 M | | 5-25 M | | 25-50 M | | 50-150 M | | MÉS 150 M | |
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| La informació prèvia | 28 | 6,85 | 78 | 7,91 | 29 | 7,36 | 52 | 7,85 | 33 | 8,31 |
| El temps de tramitació | 28 | 6,04 | 78 | 6,63 | 29 | 6,52 | 52 | 7,23 | 33 | 7,48 |
| Aprovació de l'operació | 28 | 6,26 | 78 | 7,16 | 29 | 6,86 | 52 | 7,54 | 33 | 7,91 |
| Formalització operació | 28 | 7,37 | 78 | 7,42 | 29 | 7,34 | 52 | 7,65 | 33 | 7,88 |
| Desenborsament | 28 | 7,37 | 78 | 7,88 | 29 | 7,83 | 52 | 7,92 | 33 | 8,69 |
| La presentació de garanties | 28 | 6,69 | 78 | 7,00 | 29 | 6,66 | 52 | 6,96 | 33 | 7,85 |
| Els terminis d'amortització | 28 | 7,46 | 78 | 8,11 | 29 | 9,52 | 52 | 8,19 | 33 | 8,76 |
| Els aspectes jurídics | 28 | 7,32 | 78 | 7,94 | 29 | 7,90 | 52 | 7,90 | 33 | 8,03 |
| Els tipus d'interès | 28 | 7,00 | 78 | 8,09 | 29 | 7,30 | 52 | 7,81 | 33 | 7,44 |
| La referència dels tipus d'interès (MIBOR,...) | 28 | 7,08 | 78 | 8,08 | 29 | 7,74 | 52 | 7,82 | 33 | 8,00 |

Taula 15. VALORACIÓ DE LES CONDICIONS DELS PRÉSTECES. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | Total de grupo | | Total de tabla | |
|--|----------------|-------|----------------|-------|
| | n | Mitj. | | |
| | | | n | Mitj. |
| La informació prèvia | 220 | 7,75 | 220 | 7,75 |
| El temps de tramitació | 220 | 6,82 | 220 | 6,82 |
| Aprovació de l'operació | 220 | 7,21 | 220 | 7,21 |
| Formalització operació | 220 | 7,53 | 220 | 7,53 |
| Desenborsament | 220 | 7,94 | 220 | 7,94 |
| La presentació de garanties | 220 | 7,04 | 220 | 7,04 |
| Els terminis d'amortització | 220 | 8,34 | 220 | 8,34 |
| Els aspectes jurídics | 220 | 7,87 | 220 | 7,87 |
| Els tipus d'interès | 220 | 7,69 | 220 | 7,69 |
| La referència dels tipus d'interès (MIBOR,...) | 220 | 7,84 | 220 | 7,84 |

Taula 16. VALORACIÓ DE LES CONDICIONS DELS PRÉSTECES. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | 88-91 | | 92-93 | | 94-95 | | 96-97 | | 98-99 | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| La informació prèvia | 20 | 7,63 | 15 | 7,29 | 21 | 8,05 | 22 | 7,20 | 75 | 8,14 |
| El temps de tramitació | 20 | 5,90 | 15 | 7,00 | 21 | 7,67 | 22 | 7,10 | 75 | 6,89 |
| Aprovació de l'operació | 20 | 6,30 | 15 | 7,00 | 21 | 7,76 | 22 | 7,19 | 75 | 7,32 |
| Formalització operació | 20 | 7,70 | 15 | 7,14 | 21 | 7,67 | 22 | 7,29 | 75 | 7,78 |
| Desenborsament | 20 | 7,90 | 15 | 8,14 | 21 | 7,90 | 22 | 8,33 | 75 | 8,30 |
| La presentació de garanties | 20 | 7,40 | 15 | 7,14 | 21 | 7,19 | 22 | 7,19 | 75 | 7,08 |
| Els terminis d'amortització | 20 | 7,20 | 15 | 8,71 | 21 | 8,43 | 22 | 8,24 | 75 | 8,23 |
| Els aspectes jurídics | 20 | 7,40 | 15 | 7,43 | 21 | 8,33 | 22 | 7,76 | 75 | 8,14 |
| Els tipus d'interés | 20 | 7,11 | 15 | 8,14 | 21 | 7,86 | 22 | 6,90 | 75 | 8,12 |
| La referència dels tipus d'interès (MIBOR,...) | 20 | 7,63 | 15 | 8,43 | 21 | 7,95 | 22 | 6,90 | 75 | 8,27 |

Taula 16. VALORACIÓ DE LES CONDICIONS DELS PRÉSTECES. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | 00-01 | | Total de grupo | | Total de tabla | |
|--|-------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| La informació prèvia | 67 | 7,52 | 220 | 7,75 | 220 | 7,75 |
| El temps de tramitació | 67 | 6,61 | 220 | 6,82 | 220 | 6,82 |
| Aprovació de l'operació | 67 | 7,24 | 220 | 7,21 | 220 | 7,21 |
| Formalització operació | 67 | 7,30 | 220 | 7,53 | 220 | 7,53 |
| Desenborsament | 67 | 7,35 | 220 | 7,94 | 220 | 7,94 |
| La presentació de garanties | 67 | 6,75 | 220 | 7,04 | 220 | 7,04 |
| Els terminis d'amortització | 67 | 8,76 | 220 | 8,34 | 220 | 8,34 |
| Els aspectes jurídics | 67 | 7,67 | 220 | 7,87 | 220 | 7,87 |
| Els tipus d'interés | 67 | 7,48 | 220 | 7,69 | 220 | 7,69 |
| La referència dels tipus d'interès (MIBOR,...) | 67 | 7,55 | 220 | 7,84 | 220 | 7,84 |

Taula 17. VALORACIÓ DELS ASPECTES DEL FINANÇAMENT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | Area Geogràfica | | | | | | | |
|--|-----------------|-------|------------------------|-------|-------------------------|-------|-------------------------------------|-------|
| | Barcelonès | | Província de Barcelona | | Garraf i Baix Llobregat | | Vallès Occidental i Vallès Oriental | |
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| El cos financer | 56 | 7,27 | 47 | 7,53 | 22 | 7,57 | 29 | 7,14 |
| La participació de l'ICF en el finançament global de l'empresa | 56 | 5,91 | 47 | 6,29 | 22 | 6,55 | 29 | 6,15 |
| Flexibilitat de l'ICF d'adaptar-se a les seves necessitats | 56 | 7,65 | 47 | 7,13 | 22 | 7,45 | 29 | 7,76 |

Taula 17. VALORACIÓ DELS ASPECTES DEL FINANÇAMENT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | Area Geogràfica | | | | | |
|--|-----------------|-------|--------|-------|-----------|-------|
| | Girona | | Lleida | | Tarragona | |
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| El cos financer | 28 | 7,44 | 16 | 7,00 | 21 | 7,32 |
| La participació de l'ICF en el finançament global de l'empresa | 28 | 6,93 | 16 | 5,88 | 21 | 6,00 |
| Flexibilitat de l'ICF d'adaptar-se a les seves necessitats | 28 | 7,81 | 16 | 6,38 | 21 | 6,00 |

Taula 17. VALORACIÓ DELS ASPECTES DEL FINANÇAMENT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | Total de grupo | | Total de tabla | |
|--|-----------------|-------|----------------|-------|
| | n | Mitj. | n | Mitj. |
| | El cos financer | 219 | 7,35 | 220 |
| La participació de l'ICF en el finançament global de l'empresa | 219 | 6,11 | 220 | 6,11 |
| Flexibilitat de l'ICF d'adaptar-se a les seves necessitats | 219 | 7,30 | 220 | 7,30 |

Taula 18. VALORACIÓ DELS ASPECTES DEL FINANÇAMENT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | Activitat Econòmica | | | | | | | | | |
|--|---------------------|-------|------------------|-------|------------------|-------|-----------------------|-------|---------------|-------|
| | Indústria General | | Indústria Tèxtil | | Comerç i Serveis | | I. Sanitària i Social | | Administració | |
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| El cos financer | 72 | 7,45 | 18 | 7,44 | 88 | 7,14 | 33 | 7,69 | 9 | 7,00 |
| La participació de l'ICF en el finançament global de l'empresa | 72 | 6,59 | 18 | 6,41 | 88 | 5,87 | 33 | 5,65 | 9 | 5,67 |
| Flexibilitat de l'ICF d'adaptar-se a les seves necessitats | 72 | 7,56 | 18 | 7,33 | 88 | 7,24 | 33 | 7,07 | 9 | 6,56 |

Taula 18. VALORACIÓ DELS ASPECTES DEL FINANÇAMENT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | Total de grupo | | Total de tabla | |
|--|----------------|-------|----------------|-------|
| | n | Mitj. | | |
| | | | n | Mitj. |
| El cos financer | 220 | 7,34 | 220 | 7,34 |
| La participació de l'ICF en el finançament global de l'empresa | 220 | 6,11 | 220 | 6,11 |
| Flexibilitat de l'ICF d'adaptar-se a les seves necessitats | 220 | 7,30 | 220 | 7,30 |

Taula 19. VALORACIÓ DELS ASPECTES DEL FINANÇAMENT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | IMPORT | | | | | | | | | |
|--|----------|-------|--------|-------|---------|-------|----------|-------|-----------|-------|
| | FINS 5 M | | 5-25 M | | 25-50 M | | 50-150 M | | MÉS 150 M | |
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| El cos financer | 28 | 7,23 | 78 | 7,65 | 29 | 6,92 | 52 | 7,46 | 33 | 6,87 |
| La participació de l'ICF en el finançament global de l'empresa | 28 | 5,15 | 78 | 6,03 | 29 | 5,59 | 52 | 6,85 | 33 | 6,33 |
| Flexibilitat de l'ICF d'adaptar-se a les seves necessitats | 28 | 6,92 | 78 | 7,26 | 29 | 7,24 | 52 | 7,59 | 33 | 7,32 |

Taula 19. VALORACIÓ DELS ASPECTES DEL FINANÇAMENT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | Total de grupo | | Total de tabla | |
|--|----------------|-------|----------------|-------|
| | n | Mitj. | n | Mitj. |
| El cos financer | 220 | 7,34 | 220 | 7,34 |
| La participació de l'ICF en el finançament global de l'empresa | 220 | 6,11 | 220 | 6,11 |
| Flexibilitat de l'ICF d'adaptar-se a les seves necessitats | 220 | 7,30 | 220 | 7,30 |

Taula 20. VALORACIÓ DELS ASPECTES DEL FINANÇAMENT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | 88-91 | | 92-93 | | 94-95 | | 96-97 | | 98-99 | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| El cos financer | 20 | 6,70 | 15 | 7,57 | 21 | 7,67 | 22 | 6,50 | 75 | 7,59 |
| La participació de l'ICF en el finançament global de l'empresa | 20 | 6,20 | 15 | 6,85 | 21 | 6,37 | 22 | 5,84 | 75 | 5,92 |
| Flexibilitat de l'ICF d'adaptar-se a les seves necessitats | 20 | 7,42 | 15 | 7,46 | 21 | 7,40 | 22 | 6,90 | 75 | 7,13 |

Taula 20. VALORACIÓ DELS ASPECTES DEL FINANÇAMENT. MITJANA DE LES PUNTUACIONS.

| | 00-01 | | Total de grupo | | Total de tabla | |
|--|-------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
| | n | Mitj. | n | Mitj. | n | Mitj. |
| El cos financer | 67 | 7,38 | 220 | 7,34 | 220 | 7,34 |
| La participació de l'ICF en el finançament global de l'empresa | 67 | 6,14 | 220 | 6,11 | 220 | 6,11 |
| Flexibilitat de l'ICF d'adaptar-se a les seves necessitats | 67 | 7,55 | 220 | 7,30 | 220 | 7,30 |