

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Fondo de Ahorro y Garantías de
JASEC**

**“ESTUDIO DE OPINIÓN ENTRE LOS
MIEMBROS DEL FONDO DE AHORRO Y
GARANTÍAS DE JASEC”**

**PROYECTO DEGRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

LUIS FRANCISCO CALVO SOLANO

CARTAGO 2001

DEDICATORIAS

Humilde es el hombre que ha aprendido perfectamente la lección de lo mucho que necesita de los demás.

Anónimo

A mis padres por haberme regalado la oportunidad de estudiar. A mi familia por haberme apoyado en todo momento.

AGRADECIMIENTOS

Escuela de Administración de Empresas

Al profesor Eduardo Uribe por sus consejos.

Gracias.

A Gustavo Redondo Brenes por su incansable colaboración.

Gracias.

A todos aquellos compañeros de JASEC que me brindaron su ayuda.

Gracias.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
A. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	2
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	2
2. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	2
3. IMPORTANCIA DEL PROBLEMA.....	3
B. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
1. OBJETIVO GENERAL.....	5
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
MARCO TEÓRICO.....	7
C. FONDOS DE AHORRO Y GARANTÍAS.....	8
1. ASPECTOS BÁSICOS	8
1. BENEFICIOS.....	9
D. FONDO DE AHORRO Y GARANTÍAS DE JASEC	10
1. ASPECTOS BÁSICOS	10
2. ADMINISTRACIÓN DEL FONDO.....	11
3. BENEFICIOS QUE OTORGA EL FAG.....	13
E. TEORÍA SOBRE LA INVESTIGACIÓN	15
1. ASPECTOS BÁSICOS	15
2. CLASIFICACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	17
3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	19

4.	INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	20
5.	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	23
	METODOLOGÍA	26
	A. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
1.	TIPO DE ESTUDIO	27
2.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.	INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	28
	B. CUESTIONARIO	29
1.	DISEÑO DEL CUESTIONARIO.....	29
2.	TABLA DE ESPECIFICACIONES	38
3.	APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO.....	39
	C. ENTREVISTAS.....	40
	D. ANÁLISIS DE RESULTADOS	41
1.	MEDICIÓN	41
2.	PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN	44
3.	FÓRMULAS UTILIZADAS	45
	ANÁLISIS DE RESULTADOS	46
	A. RENTABILIDAD.....	47
1.	DIVIDENDOS SOBRE APORTES.....	47
2.	DIVIDENDOS SOBRE AHORROS VOLUNTARIOS	52

B. CONFIANZA	58
1. SEGURIDAD DE LOS RECURSOS.....	58
2. DESEMPEÑO DE LA JUNTA DIRECTIVA.....	61
C. ATENCIÓN.....	65
1. PERÍODO DE ENTREGA DE CRÉDITOS FIDUCIARIOS	65
2. PERÍODO DE ENTREGA DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS	69
3. TRATO PERSONAL.....	74
4. ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES	77
5. PREFERENCIAS.....	81
D. NECESIDADES DE INFORMACIÓN	84
1. NORMAS Y REGLAMENTO	84
2. DEFICIENCIAS EN LA INFORMACIÓN.....	87
E. SERVICIOS	89
1. INTENCIÓN DE USO DE CRÉDITOS.....	89
2. INTENCIÓN DE USO AHORRO NAVIDEÑO.....	92
3. NUEVOS SERVICIOS.....	93
F. FUNCIONES DEL FAG.....	96
1. IMPORTANCIA DE LAS FUNCIONES DEL FAG.....	96
2. SATISFACCIÓN POR PERTENECER AL FAG	98
CONCLUSIONES	101
A. CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS	102
B. ADMINISTRACIÓN DEL FONDO	104

1. RENTABILIDAD	104
2. CONFIANZA.....	106
3. ATENCIÓN.....	107
C. INFORMACIÓN.....	110
D. EXPECTATIVAS	111
1. SERVICIOS.....	111
2. FUNCIONES	113
E. OTRAS CONCLUSIONES	114
RECOMENDACIONES	115
A. RECOMENDACIONES GENERALES	116
B. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS.....	117
BIBLIOGRAFÍA	119
A. BIBLIOGRAFÍA CITADA	120
B. BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA.....	121
ANEXOS	122
A. ANEXO: CUESTIONARIO	123
B. ANEXO: MARCO POBLACIONAL	129
C. ANEXO: ESTADÍSTICAS	134

1.	TRATO PERSONAL.....	135
2.	PREFERENCIAS EN LOS SERVICIOS.....	136
3.	ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES	137
4.	ENTREGA DE CRÉDITOS FIDUCIARIOS.....	138
5.	ENTREGA DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS.....	139
6.	DIVIDENDOS SOBRE APORTES.....	141
7.	DIVIDENDOS SOBRE AHORROS VOLUNTARIOS	143
8.	SEGURIDAD DE LOS RECURSOS.....	144
9.	INTENCIÓN DE AHORRO NAVIDEÑO	145
10.	USO DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITO	146
11.	NUEVOS SERVICIOS.....	147
12.	NORMAS Y REGLAMENTO	148
13.	NECESIDADES DE INFORMACIÓN	149
14.	FUNCIONES DEL FONDO	150
15.	DESEMPEÑO DE LA JUNTA DIRECTIVA.....	151
16.	SATISFACCIÓN POR PERTENECER AL FAG.....	152
D.	ANEXO: DATOS SOBRE EL FAG	155
1.	RENDIMIENTO DE LAS LÍNEAS DE AHORRO Y APORTES.....	156
2.	USO DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITO	156
3.	USO DE LAS LÍNEAS DE AHORRO.....	157

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: Opinión sobre los dividendos de los aportes.....	48
GRÁFICO N° 2: Opinión sobre los dividendos de los aportes.....	50
GRÁFICO N° 3: Clasificación de los dividendos sobre aportes.....	51
GRÁFICO N° 4: Opinión sobre los dividendos de los ahorros.....	53
GRÁFICO N° 5: Opinión sobre los dividendos de los ahorros.....	55
GRÁFICO N° 6: Clasificación de los dividendos sobre ahorros	56
GRÁFICO N° 7: Opinión sobre la seguridad de los recursos	59
GRÁFICO N° 8: Clasificación de la seguridad de los recursos	60
GRÁFICO N° 9: Opinión sobre el desempeño de la directiva	62
GRÁFICO N° 10: Opinión sobre el desempeño de la directiva	63
GRÁFICO N° 11: Clasificación del desempeño de la directiva.....	64
GRÁFICO N° 12: Opinión sobre créditos fiduciarios	66
GRÁFICO N° 13: Clasificación del periodo de entrega de créditos fiduciarios.....	68
GRÁFICO N° 14: Opinión sobre créditos hipotecarios	70
GRÁFICO N° 15: Opinión sobre créditos hipotecarios	72
GRÁFICO N° 16: Clasificación del periodo de entrega de créditos hipotecarios.....	73
GRÁFICO N° 17: Opinión sobre el trato personal	75
GRÁFICO N° 18: Clasificación del trato personal que brinda el FAG	76
GRÁFICO N° 19: Opinión sobre la adecuación de las oficinas	77
GRÁFICO N° 20: Clasificación de la adecuación de las instalaciones.....	78
GRÁFICO N° 21: Opinión sobre mejoras en las instalaciones	79
GRÁFICO N° 22: Opinión sobre preferencias en los servicios.....	81
GRÁFICO N° 23: Clasificación sobre las preferencias	82
GRÁFICO N° 24: Preferencias en la prestación de servicios	83
GRÁFICO N° 25: Opinión sobre la difusión del reglamento	85
GRÁFICO N° 26: Clasificación sobre el conocimiento de las normas y el reglamento ..	86
GRÁFICO N° 27: Opinión sobre necesidades de información	87

GRÁFICO N° 28: Intención de uso de líneas de crédito.....	91
GRÁFICO N° 29: Intención de ahorro navideño.....	92
GRÁFICO N° 30: Opinión sobre nuevos servicios	94
GRÁFICO N° 31: Opinión sobre las funciones del FAG	96
GRÁFICO N° 32: Satisfacción por pertenecer al FAG.....	98
GRÁFICO N° 33: Clasificación de la satisfacción por pertenecer al FAG	100
GRÁFICO N° 34: Resumen de la clasificación de las variables	102

INTRODUCCIÓN

A. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA
2. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA
3. IMPORTANCIA DEL PROBLEMA

B. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. OBJETIVO GENERAL
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles aspectos de la Administración del Fondo de Ahorro y Garantías de JASEC deben mejorarse de acuerdo con la opinión de sus socios?

2. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

El problema de la investigación se organiza en tres dimensiones:

- ▶ La Administración del Fondo.

¿Cuál es la opinión de los socios del Fondo de Ahorro y Garantías de JASEC en cuanto a temas importantes de su Administración?

- ▶ Necesidades de información.

¿Cuáles son las principales necesidades de información que tienen los socios del Fondo de Ahorro y Garantías de JASEC?

- ▶ Expectativas de los socios.

¿Cuáles son las expectativas que tienen los socios respecto de las funciones y los servicios que debe prestar el Fondo de Ahorro y Garantías de JASEC?

3. IMPORTANCIA DEL PROBLEMA

En instituciones cuyos fines son de tipo social los resultados económicos no pueden constituirse en la única medida del desempeño de la Administración. Por el contrario, el enfoque de la evaluación de los resultados debe estar en la suma de los servicios y beneficios que justifican su existencia.

Para poder realizar este tipo de evaluación es necesario contar con mecanismos que les permitan a las personas opinar sobre la forma como están recibiendo los servicios. Sin embargo, en el transcurso de los 12 años de existencia del Fondo de Ahorro y Garantías de JASEC nunca se ha realizado una evaluación formal de su Administración más allá del ámbito económico a través de los Estados Financieros.

Por lo tanto, es de gran importancia para la Administración del FAG¹ evaluar aspectos como la atención al cliente y la información que requieren los socios para que logren aprovechar los servicios que brinda. De este modo es posible identificar áreas débiles y tomar las acciones correctivas que correspondan.

De igual manera, es importante conocer la opinión de los miembros² sobre temas como la confianza en el Fondo y la rentabilidad de las operaciones. Estos aspectos se constituyen en medidas importantes del desempeño de la Administración.

¹ Fondo de Ahorro y Garantías por sus iniciales.

² En este informe se utilizan indistintamente los términos “socios” y “miembros”.

Las expectativas que tengan las personas sobre las funciones y beneficios del FAG deben ser un punto de referencia para planificar a largo plazo y diseñar los nuevos servicios. Esta información es de gran importancia para el mejoramiento y desarrollo del Fondo.

Por otra parte, independientemente de los verdaderos resultados que haya logrado el Fondo las personas los juzgan a partir de su propia percepción. Esta percepción puede no corresponder a la realidad debido a factores como la falta de información.

Cómo conocer sobre todos estos temas resulta un problema de gran importancia debido al proceso de cambio que enfrenta el Fondo. La nueva Administración del FAG ha iniciado proyectos con la intención de brindar un mejor servicio a los socios y proporcionarles la información que requieren. Por lo tanto, el conocimiento generado a partir de esta investigación le ayudará a definir y cumplir sus objetivos.

B. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. OBJETIVO GENERAL

Conocer la opinión de los miembros del Fondo de Ahorro y Garantías de JASEC acerca de temas importantes para poder mejorar su Administración.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OBJETIVO N° 1

Determinar cuál es la opinión de los socios del Fondo de Ahorro y Garantías de JASEC en relación con:

- ▶ La rentabilidad sobre los aportes y sobre los ahorros.
- ▶ La confianza en el Fondo.
- ▶ La atención en la prestación de los servicios.

OBJETIVO N° 2

Establecer el tipo de información que requieren los socios del Fondo de Ahorro y Garantías de JASEC para hacer uso efectivo de los servicios que se ofrecen y de otros beneficios.

OBJETIVO N° 3

Definir cuáles son las expectativas que tienen los socios en cuanto a las funciones del Fondo de Ahorro y Garantías de JASEC y en cuanto a los servicios que desean recibir.

MARCO TEÓRICO

A. FONDOS DE AHORRO Y GARANTÍAS

1. ASPECTOS BÁSICOS
2. BENEFICIOS

B. FONDO DE AHORRO Y GARANTÍAS DE JASEC

1. ASPECTOS BÁSICOS
2. ADMINISTRACIÓN DEL FONDO
3. BENEFICIOS QUE OTORGA EL FAG

C. TEORÍA SOBRE LA INVESTIGACIÓN

1. ASPECTOS BÁSICOS
2. CLASIFICACIONES DE LA INVESTIGACIÓN
3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
4. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
5. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

C. FONDOS DE AHORRO Y GARANTÍAS

1. ASPECTOS BÁSICOS

Estas instituciones están regidas por la Ley de Asociaciones N° 218. En su artículo N° 1 dispone lo siguiente:

“El derecho de asociarse puede ejercitarse libremente conforme a lo que preceptúa esta ley... Se regirán también por esta ley los gremios y las asociaciones de socorros mutuos, de previsión y de patronato.”³

Adicionalmente, cada fondo se rige por los estatutos internos, hechos y aprobados por el órgano superior que corresponda.

Las actividades de los fondos de ahorro y garantías tienen un carácter mutualista y de bienestar. Pueden efectuar operaciones de ahorro, crédito, de inversión y otras en beneficio de sus asociados. En el artículo N° 26 de la Ley de Asociaciones se establece:

“Para su funcionamiento las asociaciones pueden adquirir toda clase de bienes, celebrar contratos de toda índole y realizar toda especie de operaciones lícitas encaminadas a la consecución de sus fines.”⁴

³ Ley de Asociaciones y su Reglamento. Tercera Edición. Costa Rica: EDITEC, Año 2000, Página 5.

⁴ *Ibíd.*, Página 30.

1. BENEFICIOS

Los fondos de ahorro y garantías son instituciones creadas para el bienestar de sus asociados. Éstos obtienen diversas ventajas, de las cuales se destacan:

- ▶ Facilidad de créditos con condiciones favorables.
- ▶ Participar de una actividad de ahorro permanente.
- ▶ Recibir dividendos por sus ahorros.
- ▶ Mayor armonía entre los funcionarios y la empresa.

A su vez, estas ventajas se extienden a las familias de los socios generando mayor bienestar social. Por ejemplo, se pueden citar las siguientes:

- ▶ Promoción del desarrollo integral de las familias.
- ▶ Mejoramiento de la salud física y mental de sus integrantes.
- ▶ Apoyo a la educación y capacitación.
- ▶ Facilidad para adquirir bienes y servicios.

De igual manera, las empresas obtienen beneficios por su participación en el desarrollo de estas instituciones. Se citan los siguientes beneficios:

- ▶ Mayor unión con los funcionarios.
- ▶ Mayor disposición para alcanzar las metas de calidad y producción.
- ▶ Mejoramiento de la eficacia y eficiencia de los funcionarios.
- ▶ Aumento de los índices de rendimiento.

D. FONDO DE AHORRO Y GARANTÍAS DE JASEC

1. ASPECTOS BÁSICOS

El Fondo de Ahorro y Garantías de los Servidores Permanentes de JASEC fue creado en 1988. La Ley N° 7083/87 así lo establece en su artículo N° 100.

Sin embargo, el FAG no cuenta con personería jurídica propia. Esto se debe a que su creación se fundamentó en la Ley N° 3625/65 que originalmente crea el Fondo de Garantías de los Trabajadores del ICE. En consecuencia, el Fondo utiliza la personería de JASEC para todos aquellos trámites que lo requieran.

La forma como se procedió para su creación permite al Fondo no asumir la mayoría de los gastos en que incurren las instituciones de este tipo. Es JASEC quien asume todos los gastos operativos del FAG, como los salarios y el mantenimiento de las oficinas. Los gastos financieros sí corren por cuenta del Fondo.

Los recursos que capta el FAG provienen principalmente de los aportes que realiza la empresa y de los aportes que hacen los socios. Además, el Fondo genera ingresos mediante los intereses ganados sobre la inversión de los recursos y sobre los préstamos, y de las distintas líneas de ahorro voluntario.

El aporte en efectivo que realiza JASEC equivale al 7.5% mensual de las planillas. Entre tanto, el aporte en efectivo que hacen los miembros del Fondo es equivalente al 5 % mensual de su salario.

En la actualidad el Fondo cuenta con 156 miembros. Esta cifra representa más del 90 por ciento del total de empleados de JASEC. No obstante, el FAG es una institución menor en comparación con otros fondos; en especial si se considera el número de socios que lo componen, el monto de sus ingresos y operaciones, y el escaso desarrollo de sus procedimientos administrativos.

El FAG no cuenta con instalaciones propias, sino que opera dentro de las oficinas del departamento de contabilidad de JASEC. En este lugar es donde se presta los servicios y se atiende a los socios.

2. ADMINISTRACIÓN DEL FONDO

DECISIONES ESTRATÉGICAS

La administración del FAG está a cargo de su Junta Directiva. De acuerdo con el reglamento del Fondo, la Junta Directiva debe ser integrada por el Gerente o Subgerente de JASEC, el Jefe del Departamento de Recursos Humanos y un tercer representante de la empresa.

También integran la Junta Directiva dos representantes de los empleados y sus respectivos suplentes. Estos representantes son nombrados por el personal cada dos años y pueden ser reelectos.

El Gerente o Subgerente de JASEC se desempeña como Presidente de la Junta Directiva. De entre los otros integrantes se elige un Tesorero y un Secretario. Los restantes dos funcionarios son designados como fiscales.⁵

Es atribución de la Junta Directiva la administración de las inversiones y la utilización de los recursos que ingresen al Fondo. Además, la Junta Directiva acuerda la ejecución de los beneficios que correspondan a cada miembro y vigila las operaciones financieras del Fondo.

Sin embargo, la modificación de las normas es una atribución exclusiva de la Junta Directiva de JASEC, de manera que la empresa mantiene el control del Fondo. Por lo tanto, cualquier decisión de tipo estratégico, como la implementación de nuevos servicios, corresponde a las autoridades de JASEC.

DECISIONES ADMINISTRATIVAS

En las Normas y Reglamento del Fondo no se establecen las potestades ni las funciones del Administrador. Tampoco existe otro documento oficial que establezca las responsabilidades y funciones del Administrador.

En la práctica, la administración del Fondo ha sido asignada como un recargo de funciones a un empleado de JASEC. Este sistema ha limitado la capacidad del Fondo para atender a sus miembros ya que existen funciones cotidianas que demandan la presencia de un funcionario a tiempo completo.

⁵ El funcionamiento y las atribuciones de la Junta Directiva del FAG son establecidas por el Capítulo III y IV de las Normas y Reglamento, Página 12 a 19.

A partir de julio del presente año se designó un nuevo funcionario como Administrador a tiempo completo. Esta persona responde ante la Junta Directiva del Fondo y ante la Gerencia de JASEC. En la práctica sus principales funciones son:

- ▶ Realizar las inversiones de los recursos.
- ▶ Hacer la gestión de cobro y las conciliaciones.
- ▶ Analizar y formalizar las solicitudes de créditos.⁶

3. BENEFICIOS QUE OTORGA EL FAG

A continuación se presenta una lista de los principales beneficios y servicios que ofrece el FAG a todos sus asociados:

- ▶ Fondo de retiro voluntario, vejez, invalidez total y permanente, muerte y despido de los socios.
- ▶ Fondo mutualista para la cancelación de préstamos fiduciarios o de vivienda que los socios del FAG tengan con esta institución al fallecer.
- ▶ Compensación de los saldos de créditos que tengan los socios del Fondo con esta institución mediante los ahorros personales.
- ▶ Línea de créditos fiduciarios sobre los ahorros personales al 14% anual y especiales al 22%, 24% y 28% anual.

⁶ La aprobación de los créditos es una atribución de la Junta Directiva del FAG.

- ▶ Línea de créditos para gastos médicos al 16% anual.
- ▶ Línea de créditos para vivienda. Contempla las opciones de construcción, compra de terreno y compra del inmueble.
- ▶ Línea de créditos para la compra de artículos electrodomésticos al 14% anual. Esta línea requiere una cotización adicional llamada línea de ahorro para electrodomésticos.
- ▶ Línea de créditos para la compra de artículos escolares al 8% anual. Esta línea requiere una cotización adicional llamada línea de ahorro escolar.
- ▶ Línea de créditos para la compra de equipos y software de cómputo al 16% anual.
- ▶ Sistema de ahorro voluntario navideño. No existen créditos disponibles sobre estos recursos.
- ▶ Distribución de dividendos generados por los aportes. Estos dividendos no se entregan en efectivo, se capitalizan a las cuentas de los aportes de la siguiente forma: 75% a las cuentas individuales de los aportes de cada empleado en forma proporcional y 25% a las cuentas individuales de los aportes de JASEC.
- ▶ Distribución de dividendos generados por los ahorros voluntarios. En este punto se incluyen las líneas de ahorro navideño, ahorro escolar y ahorro para electrodomésticos. Estos dividendos sí son entregados en efectivo.

E. TEORÍA SOBRE LA INVESTIGACIÓN

1. ASPECTOS BÁSICOS

▶ CONCEPTO DE INVESTIGACIÓN



- ▶ “La investigación es un proceso formal y sistemático de llevar a cabo un método de análisis con el objetivo de dar solución a un problema.” ⁷



▶ OBJETIVOS



- ▶ “Cuando la investigación no implica un proceso experimental se trabaja con base en objetivos. Estos son puntos de referencia que guían la investigación.” ⁸



▶ VARIABLES



- ▶ Las variables son hechos o características que pueden asumir diferentes valores y cuya variación es susceptible de medirse. Es aquello a cerca de lo cual se desea obtener información. Las variables se definen a partir de los objetivos específicos.

⁷ Barrantes Echevarria, Rodrigo. Investigación. San José: Editorial UNED, 2000, Página 35.

⁸ Ibíd., Página 30.

“Las variables deben ser definidas en tres dimensiones.”⁹ La primera de ellas es la definición conceptual mediante la cual se describen las características reales de la variable. La segunda definición es la operacional que se hace mediante intervalos o clases. Estos intervalos hacen posible medir la variable. La tercer definición es la instrumental que corresponde a la identificación de los instrumentos y de las preguntas que se utilizarán para medir la variable.

MEDICIÓN

La medición es la asignación de números a los objetos o variables según las reglas establecidas con anterioridad. Por ejemplo, es posible medir variables de tipo social mediante la utilización de escalas diseñadas para tal fin.

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado; por ejemplo, si logra establecer la opinión de un grupo o población sobre determinado tema. Un instrumento es confiable cuando los resultados que arroja son congruentes; por ejemplo, si un instrumento proporciona datos similares cuando se aplica a dos poblaciones con iguales características.

⁹ Barrantes Echevarria, Rodrigo., op. cit., Página 139.

2. CLASIFICACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

En primera instancia, las investigaciones pueden ser experimentales o no experimentales. “Cuando en la investigación se tiene control sobre las variables que se desean estudiar ésta se clasifica como experimental. Por el contrario, cuando no hay un control directo sobre las variables la investigación es no experimental.”¹⁰

La subclasificación más utilizada dentro de las investigaciones no experimentales es la de Dankhe: “estudios exploratorios, descriptivos, correlacionales y estudios explicativos.”¹¹ Cada una de estas clasificaciones se ajusta a la información disponible sobre el problema que se desea resolver y a los objetivos de la investigación.

Una investigación puede calificarse como exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. Sin embargo, también es posible que una investigación pueda incluir elementos de diferentes tipos de estudios. Por ejemplo, aunque un estudio sea esencialmente exploratorio puede contener elementos descriptivos.

ESTUDIOS EXPLORATORIOS

Los estudios exploratorios se efectúan cuando el objetivo de la investigación es examinar un tema o problema poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Se opta por este tipo de estudio cuando la revisión de la literatura revela que únicamente hay ideas poco relacionadas con el problema de la investigación.

¹⁰ Kerlinger, Fred. Investigación del Comportamiento. México DF: McGraw-Hill, 1986, Página 394.

¹¹ Dankhe, G. L. Investigación y Comunicación. Segunda Edición. México DF: McGraw-Hill, 1986, Página 385.

Los estudios exploratorios sirven para investigar problemas del comportamiento humano que se consideran importantes en determinada área, identificar conceptos o variables en situaciones donde hay poca información.

ESTUDIOS DESCRIPTIVOS

Su propósito es describir situaciones y eventos. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

Los estudios descriptivos miden de manera independiente los conceptos o variables del problema que se investiga. También pueden integrar las mediciones de cada variable para describir un fenómeno, pero su objetivo no es indicar cómo se relacionan.

Este tipo de estudio también ofrece la posibilidad de hacer predicciones sencillas sobre el comportamiento futuro de las variables estudiadas.

ESTUDIOS CORRELACIONALES

Estos estudios tienen el objetivo de medir el grado de relación que existe entre dos o más variables. Intenta predecir el comportamiento de una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada.

Los estudios correlacionales pueden, parcialmente, dar alguna información explicativa sobre la relación en el comportamiento de las variables. Esta explicación, sin embargo, sigue siendo parcial.

ESTUDIOS EXPLICATIVOS

Los estudios explicativos están dirigidos a responder a las causas de los eventos. En este caso, interesa saber por qué dos o más variables están relacionadas.

Estos estudios son mucho más estructurados que los exploratorios, descriptivos y correlacionales. Los estudios explicativos se apoyan en una amplia bibliografía sobre el problema de la investigación.

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Según se refieran a estudios no experimentales o experimentales, los diseños de la investigación se pueden dividir del mismo modo en diseños no experimentales y experimentales.

Los diseños no experimentales son seccionales si consisten en una sola observación. Son longitudinales si incluyen varias observaciones.

En los diseños seccionales no hay diversidad de observaciones ni de grupos. Tampoco hay variables experimentales. Se observa a un solo grupo en una única ocasión y en un solo momento.

Este tipo de diseño es el más frecuente en las investigaciones sociales. Emplea técnicas para la recolección de datos basadas en la observación o la encuesta.

El diseño de la investigación incluye los siguientes elementos:

Los sujetos o grupos que se estudiarán. Se designan con la letra "G".

Las observaciones a efectuar, su carácter y orden. Se designan con la letra “O” y subíndices numéricos.

- ▶ La forma de elección de los individuos que componen los grupos investigados. Si la elección es aleatoria se indica con una “R”. Si se observa a la totalidad del grupo no se designa con ninguna letra.

4. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Cuando es necesario obtener información de un número significativo de personas las herramientas más utilizadas son los cuestionarios y las entrevistas. Cada uno es aplicable a una gran cantidad de situaciones y ofrecen ventajas que los hacen los instrumentos de medición de mayor uso en las investigaciones de tipo social.

CUESTIONARIO

El cuestionario es un instrumento que consta de una serie de preguntas escritas para ser resuelto sin la intervención del investigador. Su objetivo básico es obtener por medio de preguntas los datos necesarios para cumplir con los objetivos de la investigación.

La utilización de cuestionarios tiene varias ventajas. Entre ellas se destacan:

- ▶ Es posible llegar a un mayor número de entrevistados.
- ▶ Permite guardar el anonimato de las personas de manera que las respuestas son más sinceras.

- ▶ Brinda la oportunidad al informante de consultar datos y meditar su respuesta.

En los cuestionarios se pueden utilizar preguntas cerradas, abiertas o combinadas dependiendo de la información que se quiera recabar. Cada pregunta corresponde a las variables que se desean medir.

Las preguntas cerradas pueden ser dicotómicas o de dos opciones, tricotómicas o de tres opciones y de opciones múltiples. También es posible utilizar escalas de tipo ordinal o de intervalo como variantes de las preguntas cerradas.

Las escalas ordinales permiten asignar números a los conceptos y representar algún tipo de orden, como la importancia o la preferencia. Las escalas de intervalo permiten describir la distancia entre varias medidas de una variable.

La principal ventaja de las preguntas cerradas es que son más fáciles de responder. Sin embargo, limitan las opciones y es necesario tener un alto grado de conocimiento sobre las posibles respuestas.

“Las preguntas abiertas se utilizan cuando no se tiene mucha información sobre las posibles respuestas o cuando se desea profundizar sobre una opinión.”¹²

¹² Barrantes Echevarria, Rodrigo., op. cit., Página 189.

ENTREVISTA

La entrevista es una conversación entre el entrevistador y el informante. Hay dos tipos de entrevista: la estructurada y la no estructurada. La entrevista estructurada sigue un procedimiento fijo mediante un cuestionario o guía. La entrevista no estructurada deja la iniciativa al entrevistado para que éste exponga sus puntos de vista.

El uso de entrevistas tiene ventajas particulares. Las principales son:

- ▶ Facilita la labor de persuasión y le permite al investigador acentuar la importancia del estudio.
- ▶ Permite precisar y aclarar las preguntas de manera que la información es más confiable.
- ▶ Permite obtener información sobre temas importantes que no estaban contemplados en un inicio, pero que surgen en la interacción con el entrevistado.

5. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

USO DE LA ESTADÍSTICA

La información recopilada mediante los cuestionarios y las entrevistas debe ser procesada y luego analizada mediante diversos métodos estadísticos. “Los métodos estadísticos son utilizados para organizar, presentar, analizar e interpretar la información en forma efectiva. De esta manera pueden extraerse conclusiones válidas.”¹³

“El hecho de que la estadística tenga una base numérica no quiere indicar, en ningún momento, que no pueda ponerse al servicio del estudio de aspectos esencialmente cualitativos.”¹⁴ Esta propiedad es importante cuando la investigación es de tipo social y resulta difícil la medición de las variables estudiadas.

Dentro de la estadística descriptiva existen medidas que ayudan a interpretar y presentar la información de una manera conveniente. Estas medidas pueden ser de posición o de variabilidad. También se utilizan elementos gráficos y tablas estadísticas para presentar la información.

¹³ Shao, Stephen P. Estadística para Economistas y Administradores de Empresas. México DF: Herrero Hermanos, 1975, Página 4.

¹⁴ San Román, A. Pulido. Estadísticas y Técnicas de Investigación Social. Madrid: Ediciones Pirámide, 1980, Página 19.

MEDIDAS DE POSICIÓN

- ▶ La Moda: en un conjunto de datos es el valor que se presenta con mayor frecuencia. En general, se usa para representar conjuntos de datos de una variable cualitativa. Se designa como Mo .
- ▶ Promedio o Media Poblacional: en un conjunto de datos, la media aritmética o promedio es igual a la suma de todas las observaciones dividida entre el número de las observaciones. Representa el total de un conjunto de datos. Se designa como μ en el caso de las poblaciones.

MEDIDAS DE VARIABILIDAD

- ▶ Varianza: Es el promedio de los cuadrados de las desviaciones de los valores respecto de su media. Se utiliza para evaluar qué tan representativa es la media. Se designa como σ^2 en el caso de las poblaciones.
- ▶ Desviación Estándar: Se calcula con respecto a la media de los valores. Mide la variabilidad al rededor de la media. Se designa como σ en el caso de las poblaciones.

TABLAS ESTADÍSTICAS

Las tablas estadísticas pueden ser de dos clases de acuerdo con los propósitos para los cuales se utilizan: las tablas de propósitos generales o de referencia y las tablas para propósitos especiales.

Las tablas para propósitos generales muestran información para referencia o uso general, no se construyen para una exposición específica. Por lo tanto, frecuentemente incluyen información detallada y son de fácil referencia. “Cuando las tablas de propósitos generales son usadas por un investigador, son usualmente adjuntadas para su fácil referencia.”¹⁵

GRÁFICAS

Los gráficos se utilizan para visualizar información y hacen uso de figuras geométricas con este propósito. Los gráficos tienen el inconveniente de que los datos presentados pierden precisión. Por lo tanto, se recomienda que se usen junto con los cuadros estadísticos o con la información que resumen.

Uno de los tipos de gráficos más utilizados es el de 100%. Se utiliza para representar un conjunto de datos y el valor porcentual de cada uno de ellos.

Otro tipo de gráfico es el de barras horizontales. La longitud de cada barra muestra el valor de una variable cualitativa en relación con otras variables. Son efectivos para enfatizar la diferencia de una cantidad reducida de ítemes de una o dos series de datos.

¹⁵ Shao, Stephen P., op. cit., Página 59.

METODOLOGÍA

A. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1. TIPO DE ESTUDIO
2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
3. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

B. CUESTIONARIO

1. DISEÑO DEL CUESTIONARIO
2. TABLA DE ESPECIFICACIONES
3. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

C. ENTREVISTAS

D. ANÁLISIS DE RESULTADOS

1. MEDICIÓN
2. PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN
3. FÓRMULAS UTILIZADAS

A. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1. TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio es exploratorio. No se han realizado investigaciones similares en el FAG, y dadas las características únicas de cada institución, es difícil concluir sobre estudios hechos en otras organizaciones.

Sin embargo, la investigación también contiene elementos descriptivos, pues su objetivo es describir la opinión de los socios en cuanto a temas que se han definido con anterioridad.

2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En consecuencia con el tipo de estudio, el diseño de la investigación seleccionado es el seccional. La investigación consistió, básicamente, en la determinación de la opinión de toda la población de miembros del FAG; por lo tanto, es de tipo censal.

- ▶ G: Miembros del FAG / Funcionarios del FAG.
- ▶ O: Cuestionario / Entrevista.

Diseño → G:O₀

3. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Para cumplir con los objetivos de la investigación era necesario obtener gran cantidad de información de una población relativamente amplia. El instrumento de medición seleccionado para recoger la opinión de los socios sobre diversos temas fue el cuestionario.

Para obtener información complementaria, principalmente relacionada con el funcionamiento del Fondo, se recurrió a las entrevistas con los funcionarios y encargados. Estas entrevistas fueron no estructuradas; de manera que la conversación proporcionó nuevos temas y detalles que no se consideraron con anterioridad, pero que resultaron de gran importancia.

B. CUESTIONARIO

1. DISEÑO DEL CUESTIONARIO

A continuación se presenta el diseño del cuestionario según los objetivos de la investigación. Cada objetivo cuenta con temas de investigación, y estos a su vez incluyen las variables que se midieron.

OBJETIVO N° 1: ADMINISTRACIÓN DEL FONDO

El primer tema relacionado con la administración del Fondo es la rentabilidad. En este caso, la rentabilidad se define como el monto de los dividendos de los últimos años sobre el aporte personal y patronal, y el monto de los dividendos sobre los ahorros voluntarios.

La primer variable es el monto de los dividendos sobre el aporte personal y patronal. La pregunta utilizada es una escala de opciones múltiples que contempla la posibilidad de no poder opinar.

Pregunta:

¿Cómo considera usted que son los dividendos generados por los aportes personales y patronales durante los últimos años?

Definición operacional:

1 Muy altos.	3 Moderados.	5 Muy bajos.
2 Altos.	4 Bajos.	6 No puedo opinar.

La segunda variable del tema rentabilidad es el monto de los dividendos sobre los ahorros voluntarios. Nuevamente se utilizó una escala de opciones múltiples que contempla la posibilidad de no poder opinar.

Pregunta:

¿Cómo considera usted que son los dividendos recibidos por los ahorros voluntarios durante los últimos años?

Definición operacional:

1 Muy altos.	3 Moderados.	5 Muy bajos.
2 Altos.	4 Bajos.	6 No puedo opinar.

El segundo tema relacionado con la administración del Fondo es la confianza. Esta se define como la seguridad que el FAG inspira a sus socios y el desempeño de la actual Junta Administrativa.

En este caso, la primer variable es la seguridad en la administración de los aportes y ahorros que brinda el Fondo. El tipo de pregunta utilizada es de dos opciones.

Pregunta:

De acuerdo con su experiencia personal al solicitar créditos fiduciarios (personal 14%, especiales 22%, 24% o 28%), cómputo, electrodomésticos, o escolar en el FAG, ¿cómo considera que es el período que transcurre desde que solicita un crédito hasta que se le entrega el cheque?

Definición operacional:

- | | |
|--------------|--|
| 1 Muy corto. | 4 Largo. |
| 2 Corto. | 5 Muy largo. |
| 3 Normal. | 6 Nunca he solicitado un crédito fiduciario. |

La segunda variable de este tema es el período que transcurre entre el momento en que se solicita un crédito hipotecario y el momento en que se entrega el primer cheque. Aquí también se utilizó una escala de opciones múltiples que contempla la posibilidad de que el socio nunca haya solicitado un crédito para vivienda.

Pregunta:

De acuerdo con su experiencia personal al solicitar créditos hipotecarios en el FAG, ¿cómo considera que es el período que va desde que solicita el crédito hasta que se le entrega el primer cheque?

Definición operacional:

- | | |
|--------------|---|
| 1 Muy corto. | 4 Largo. |
| 2 Corto. | 5 Muy largo. |
| 3 Normal. | 6 Nunca he solicitado un crédito hipotecario. |

La tercer variable es el trato personal que se le da al asociado cuando realiza cualquier trámite con el FAG. Se utilizó una pregunta con escala de opciones múltiples.

Pregunta:

En general, ¿cómo considera que es el trato personal que ha recibido al hacer trámites con el FAG?

Definición operacional:

1 Muy bueno.	3 Regular.	5 Muy malo.
2 Bueno.	4 Malo.	

La cuarta variable se define como la adecuación de las oficinas del FAG para atender apropiadamente a los asociados. El tipo de pregunta utilizada es de dos opciones combinada con la pregunta abierta.

Pregunta:

¿Considera usted que las oficinas donde opera el FAG son adecuadas para la correcta atención de los socios? - si su respuesta es “No” especifique qué aspectos deben mejorarse –

Definición operacional:

1 Sí.	2 No.	3 Justifique	.
-------	-------	--------------	---

La última variable es la existencia de preferencias en la tramitación de servicios con el Fondo. De nuevo se utilizó una pregunta de dos opciones combinada con la pregunta abierta.

Pregunta:

¿Considera usted que existen preferencias hacia determinados compañeros al tramitar servicios en el FAG? - si su respuesta es "Sí" especifique de qué forma se dan estas preferencias, pero no mencione nombres -

Definición operacional:

1 Sí.

2 No.

3 ¿De qué tipo?

.

OBJETIVO N° 2: NECESIDADES DE INFORMACIÓN

El tema que corresponde a este objetivo es la falta de información que tienen los socios sobre aspectos como la normativa en relación con los servicios y beneficios que otorga el Fondo.

La primer variable es el conocimiento de las normas y el reglamento del FAG. Se utilizó una pregunta con escala de opciones múltiples.

Pregunta:

¿Qué tanto conoce usted sobre las normas y el reglamento del FAG?

Definición operacional:

1 Muy bien.

3 Poco.

5 Nada.

2 Bien.

4 Muy poco.

La segunda variable está definida como los temas relacionados con el Fondo donde existen deficiencias en la información. Se utilizó una escala de opciones múltiples combinada con la pregunta abierta.

Pregunta:

Seleccione aquellos temas sobre los cuales piensa que el FAG le debería dar más información. - puede seleccionar más de una opción –

Definición operacional:

- 1 Requisitos para optar por los distintos tipos de crédito.
- 2 Forma correcta de completar las solicitudes de los créditos.
- 3 Acuerdos tomados en sesiones de Junta Directiva del FAG.
- 4 Procedimiento y limitaciones para compensar créditos.
- 5 Estados Financieros y resultados económicos del FAG.
- 6 Otros:

OBJETIVO N° 3: EXPECTATIVAS DE LOS SOCIOS

El primer tema relacionado con las expectativas de los socios se define como los servicios actuales que más beneficio brindan al ser utilizados por un mayor número de personas y los nuevos servicios que se podrían diseñar.

La primer variable es la intención de uso de las distintas líneas de crédito durante los próximos doce meses. Por defecto se incluye el ahorro para electrodomésticos y el escolar. Se utilizó una escala de opciones múltiples.

Pregunta:

Indique cuál tipo de crédito planea solicitar durante los próximos doce meses - puede seleccionar más de una opción si piensa hacer uso de varias líneas de crédito –

Recuerde que para solicitar créditos electrodomésticos y escolar requiere haber ahorrado voluntariamente al menos durante 6 meses.

Definición operacional:

1 Personal o Especial.	3 Cómputo.	5 Escolar.
2 Hipotecario.	4 Electrodomésticos.	6 Ninguno.

La segunda variable es la intención de uso del ahorro navideño para el próximo año. El tipo de pregunta utilizada es de dos opciones.

Pregunta:

¿Piensa ahorrar en la línea Ahorro Navideño en el año 2002?

Definición operacional:

1 Sí.	2 No.
-------	-------

La tercer variable se define como aquellos servicios que debería prestar al FAG en opinión de los socios. Se utilizó una pregunta abierta.

Pregunta:

Explique cuáles nuevos servicios propios de un fondo de ahorro y garantías le gustaría que prestara el FAG:

El segundo tema se define como la importancia de las funciones que desempeña el Fondo y el grado en que logra cumplir con ellas.

La primer variable es la importancia de las funciones que desempeña el FAG. Para su medición se utilizó una escala ordinal.

Pregunta:

A continuación se presenta una lista de funciones que desempeña el FAG. De acuerdo con su propia valoración, ordene estas funciones indicando con el número 1 la que considera más importante, con el número 2 la que le sigue en importancia, hasta llegar al número 4.

Definición operacional:

- 1 Incentivar el ahorro.
- 2 Otorgar créditos con condiciones favorables.
- 3 Crear un fondo de retiro para cada socio.
- 4 Generar dividendos sobre los aportes.

La segunda variable es la satisfacción que sienten las personas por pertenecer al FAG. Se utilizó una pregunta de dos opciones que contempla la posibilidad de no poder opinar.

Pregunta:

En general, ¿se siente satisfecho de pertenecer al FAG?

Definición operacional:

- | | | |
|-------|-------|--------------------|
| 1 Sí. | 2 No. | 3 No puedo opinar. |
|-------|-------|--------------------|

2. TABLA DE ESPECIFICACIONES

La tabla de especificaciones resume el diseño del cuestionario e identifica la pregunta que se utilizó para medir cada variable.

Objetivo	Tema	Variable	Ítem
N° 1 Administración	Rentabilidad	Dividendos sobre aportes	6
		Dividendos sobre ahorros voluntarios	7
	Confianza	Seguridad de los recursos	8
		Desempeño de la Junta Directiva	15
	Atención	Período de entrega de créditos fiduciarios	4
		Período de entrega de créditos hipotecarios	5
		Trato personal	1
		Adecuación de las instalaciones	3
		Preferencias en la tramitación de servicios	2
N° 2 Información	Necesidades	Normas y reglamento	12
		Deficiencias en la información	13
N° 3 Expectativas	Servicios	Intención de uso de las líneas de crédito	10
		Intención de uso del ahorro navideño	9
		Otros servicios	11
	Funciones	Importancia de las funciones	14
		Satisfacción por pertenecer al FAG	16

Ver Anexo A donde se muestra el cuestionario completo para identificar cada uno de los ítems.

3. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

Los cuestionarios fueron entregados a cada uno de los socios activos del FAG distribuidos en cinco diferentes localidades:

- ▶ Planta Generadora Birrís N° 1.
- ▶ Planta Generadora Birrís N° 3.
- ▶ Oficinas Centrales.
- ▶ Oficinas Barrio Fátima.
- ▶ Estación el Bosque.

Cada cuestionario fue acompañado por una carta dirigida específicamente a los socios. También se anexó una hoja con instrucciones que indicaba la forma correcta de llenar el cuestionario y cómo solicitar aclaraciones. Además, cada pregunta contaba con instrucciones específicas.

Se excluyó del estudio a los siete miembros de la actual Junta Directiva y al Administrador del FAG. El marco poblacional se compone de 148 personas. Ver Anexo B donde se muestra la lista de socios que componen el marco poblacional.

La distribución de los cuestionarios inició el día 17 de septiembre y su recolección concluyó dos semanas después, el día 28 de septiembre. En total, se recibieron 134 cuestionarios correctamente llenos. Por lo tanto, se alcanzó un nivel de cobertura del marco poblacional del 91 por ciento.

C. ENTREVISTAS

Se aplicaron varias entrevistas no estructuradas al Administrador del FAG y a funcionarios con un alto grado de conocimiento sobre los procedimientos y sobre la normativa de la institución.

La información obtenida mediante las entrevistas se utilizó para diseñar el cuestionario y para complementar el análisis de cada variable. Los temas más importantes que se trataron son:

- ▶ La constitución del Fondo y su base jurídica.
- ▶ La situación legal del Fondo.
- ▶ Las normas y el reglamento del Fondo.
- ▶ Los procedimientos para la aprobación de los distintos tipos de créditos.
- ▶ Las políticas para la distribución de los distintos tipos de dividendos.
- ▶ El monto de los dividendos en los últimos años.
- ▶ El uso de las distintas líneas de crédito y ahorro en los últimos años.
- ▶ Las funciones del Administrador.

Las entrevistas fueron aplicadas en el transcurso de toda la investigación en el momento que se requirió la información.

D. ANÁLISIS DE RESULTADOS

1. MEDICIÓN

CLASIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Las variables evaluadas se clasifican en dos grupos. El primero lo conforman aquellas variables que, en alguna medida, implican una calificación del desempeño del Fondo. El segundo grupo lo conforman las variables con un fin informativo y que no implican una evaluación del Fondo. Cada variable recibe un análisis diferente dependiendo de su clasificación.

En el primer grupo se incluyen las siguientes variables: los dividendos sobre los aportes y sobre los ahorros voluntarios, la confianza en la seguridad de los recursos, el desempeño de la actual Junta Directiva, el período de entrega de los créditos fiduciarios y de los créditos para vivienda. Además, el trato personal, la adecuación de las instalaciones, la preferencia en la tramitación de los servicios, la divulgación de las normas y el reglamento del Fondo y la satisfacción por pertenecer al Fondo.

En el segundo grupo se incluyen las siguientes variables: temas donde existen deficiencias en la información, intención de uso de las líneas de crédito y del ahorro navideño. Además, los nuevos servicios que debería prestar el Fondo y la importancia de sus funciones.

MÉTODOS DE MEDICIÓN

Cuando la variable es de índole informativa, se utiliza la moda M_o para indicar cual respuesta es la que más seleccionaron los socios. También se utiliza la media μ para definir qué tan cerca está la opinión de los socios de una u otra respuesta.

Para analizar la importancia que tiene el grupo de socios que opinan diferente de la media μ , y la razón por la cual esta medida difiere en mayor o menor grado de la moda M_o , se utiliza la varianza σ^2 con indicación de la desviación estándar σ . La varianza σ^2 se considera alta o baja en relación con la codificación utilizada en cada pregunta y que permite calcular e interpretar los resultados.

Cuando en una pregunta existe un porcentaje significativo de socios que no pudieron opinar sobre un determinado tema el análisis se hace, en primera instancia, considerando a este grupo y luego excluyéndolo. Esto porque, de acuerdo con la codificación utilizada, las personas que no pueden opinar afectan los resultados.

Además, se utilizan los porcentajes que representa cada respuesta posible con respecto al total de los encuestados. Sin embargo, estos porcentajes se utilizan para describir la opinión de la totalidad de los socios del FAG sustentándose en la alta cobertura de la investigación.¹⁶

Cuando una pregunta permite seleccionar varias opciones se utilizan únicamente los porcentajes que representa la suma de los socios que escogieron o indicaron cada respuesta con respecto a la totalidad de los socios. Este es el caso de las preguntas abiertas y semiabiertas.

¹⁶ La suma de las encuestas completadas representa más del 91% del marco poblacional.

Cuando la pregunta pretende evaluar algún aspecto que se relaciona con el desempeño del Fondo, además de los métodos anteriores, se utiliza una calificación de los resultados de la encuesta mediante una escala. Esta escala es de tipo algebraico y se construye mediante la asignación de puntos a cada una de las opciones de las preguntas cerradas. Estas opciones pueden ser respuestas múltiples que van de la opinión más favorable a la opinión menos favorable o pueden ser dicotómicas.

La escala muestra las puntuaciones que obtendría una variable si todos los encuestados respondieran de la misma forma, excepto aquellos que no pueden opinar sobre determinado tema. Esto se hace para evitar sesgos, pues quienes no pueden opinar no deben influir en la calificación.

Como las escalas de calificación pueden ser diferentes dependiendo de las opciones que se incluyen en las preguntas y del número de encuestados que respondieron en cada caso, se utiliza el promedio del recorrido en relación con el rango para poder comparar entre variables.

También se utilizan parámetros externos al FAG para comparar datos como el rendimiento de los dividendos y los períodos de entrega de los créditos. Se escogió la tasa básica pasiva para comparar los rendimientos históricos de los dividendos por ser uno de los principales parámetros que utiliza el mercado. En relación con los períodos de entrega de los créditos, se escogió el sector mutualista nacional.

2. PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información se presenta, principalmente, en forma textual para poder hacer comparaciones e interpretar los datos. Cada variable, a la cual corresponde una pregunta del cuestionario, es explicada con detalle bajo un subtítulo diferente en la sección de análisis de los resultados. La síntesis de los resultados más importantes se presenta en la sección de las conclusiones.

Para complementar la información textual, en el análisis de todas las variables se incluye un gráfico de los porcentajes que representa cada respuesta en relación con el total. Cuando se utiliza la escala de calificación también se hace uso de un gráfico que muestra los valores de la escala y la calificación obtenida.

Además, se utilizan las tablas de resultados y el resumen de las estadísticas de cada ítem del cuestionario. Esta información se encuentra en los Anexos C y D.

3. FÓRMULAS UTILIZADAS

Como la investigación se diseñó para que el programa de encuestas fuese censal y se logró un alto nivel de cobertura del marco poblacional, se utilizaron las fórmulas para el cálculo de las medidas de una población.

<p>▶ Moda M_o de la población:</p>	$M_o = \text{mayor } x_i f_i$
<p>▶ Media poblacional μ:</p>	$\mu = \frac{\sum_{i=1}^N x_i}{N}$
<p>▶ Media μ de una proporción:</p>	$\mu = P$
<p>▶ Varianza de una población σ^2:</p>	$\sigma^2 = \frac{\sum_{i=1}^k x_i^2 f_i - \frac{(\sum_{i=1}^k x_i f_i)^2}{N}}{N}$
<p>▶ Varianza σ^2 de una proporción:</p>	$\sigma^2 = PQ$
<p>▶ Desviación estándar de una población σ:</p>	$\sigma = \sqrt{\sigma^2}$

Análisis de Resultados

ANÁLISIS DE RESULTADOS

A. RENTABILIDAD

1. DIVIDENDOS SOBRE APORTES
2. DIVIDENDOS SOBRE AHORROS VOLUNTARIOS

B. CONFIANZA

1. SEGURIDAD DE LOS RECURSOS
2. DESEMPEÑO DE LA JUNTA DIRECTIVA

C. ATENCIÓN

1. PERÍODO DE ENTREGA DE CRÉDITOS FIDUCIARIOS
2. PERÍODO DE ENTREGA DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS
3. TRATO PERSONAL
4. ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES
5. PREFERENCIAS

D. NECESIDADES DE INFORMACIÓN

1. NORMAS Y REGLAMENTO
2. DEFICIENCIAS EN LA INFORMACIÓN

E. SERVICIOS

1. INTENCIÓN DE USO DE CRÉDITOS
2. INTENCIÓN DE USO AHORRO NAVIDEÑO
3. NUEVOS SERVICIOS

F. FUNCIONES DEL FAG

1. IMPORTANCIA DE LAS FUNCIONES DEL FAG
2. SATISFACCIÓN POR PERTENECER AL FAG

A. RENTABILIDAD

1. DIVIDENDOS SOBRE APORTES

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

El rendimiento de los aportes durante 1999 fue del 14.03%, mientras que en el año 2000 alcanzó un 18.24%.¹⁷ El promedio de los últimos dos años se ubica en el 16.14%. Este rendimiento resulta más alto que el promedio de la tasa básica pasiva fijada por el Banco Central: 14.88%.¹⁸

La mayoría de los socios (moda Mo) del FAG considera que los dividendos generados por los aportes son moderados. Así opina el 55% de las personas si se toma en cuenta a los socios que no pudieron opinar.

El porcentaje de socios que opina que el rendimiento de sus aportes es bajo o muy bajo es mucho mayor al porcentaje que opina que el rendimiento es alto o muy alto. La diferencia entre ambos grupos alcanza el 30% del total de socios.

Un 7% de los socios se abstiene de opinar al respecto. Esto se debe a que han

¹⁷ Información de la contabilidad del FAG. No es posible obtener datos confiables de períodos anteriores.

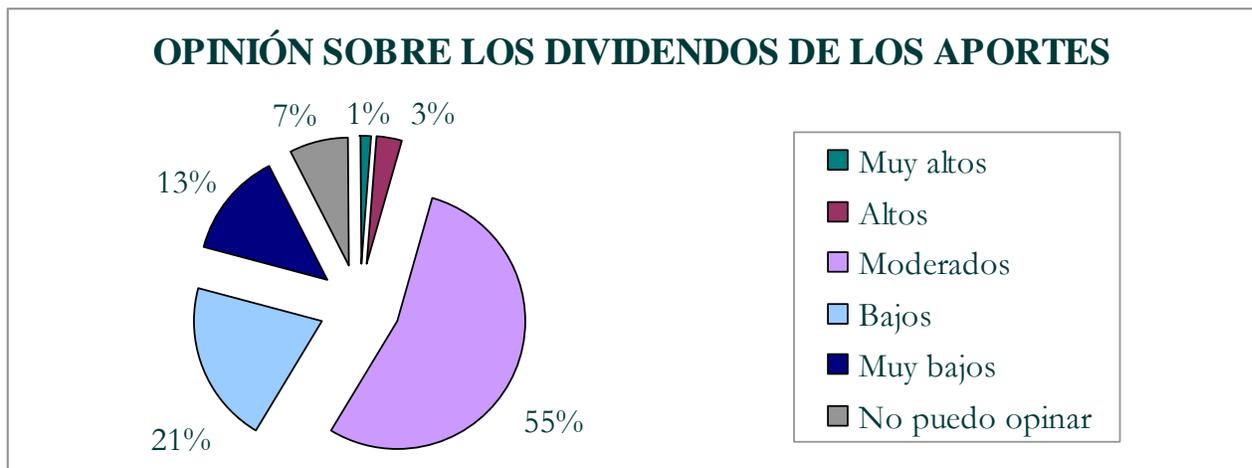
¹⁸ Información del Banco Central de Costa Rica. Promedio de las semanas del 10 al 16 de octubre – 14.75% – y del 17 al 23 de octubre – 15.00% –.

ingresado recientemente al Fondo, o porque no recuerdan el monto de los dividendos de períodos anteriores o no recibieron el informe correspondiente. De acuerdo con la codificación utilizada, esta opción tiene asignado el número 6.

Estos dos factores hacen que la media μ sea 3.64, lo que significa que la opinión de los socios se acerca más a la respuesta “bajos” que a la moda M_o . De acuerdo con la codificación utilizada, la respuesta “bajos” tiene asignado el número 4 y la respuesta “moderados” tiene asignado el número 3.

Además, la media μ presenta una varianza σ^2 de 1.10 (desviación estándar σ 1.05) que se considera alta. Esto significa que el grupo de socios que opinan diferente de la media μ es muy importante dentro de la población.

GRÁFICO N° 1: Opinión sobre los dividendos de los aportes



Aquellas personas que consideran los dividendos sobre los aportes como altos o muy altos apenas alcanzan el 4% del total. Este grupo se distribuye de la siguiente forma: 1% considera que son muy altos y el 3% considera que son altos.

Por otra parte, las personas que consideran que los dividendos sobre aportes son bajos o muy bajos suman el 34%. Este grupo está distribuido de la siguiente manera: el 21% opina que son bajos y el 13% opina que son muy bajos.

ESTADÍSTICAS DE LOS SOCIOS QUE OPINAN

Cuando se considera únicamente a los socios que sí pudieron opinar, el 57% afirma que los dividendos sobre los aportes son moderados. Esta respuesta es nuevamente la moda M_o .

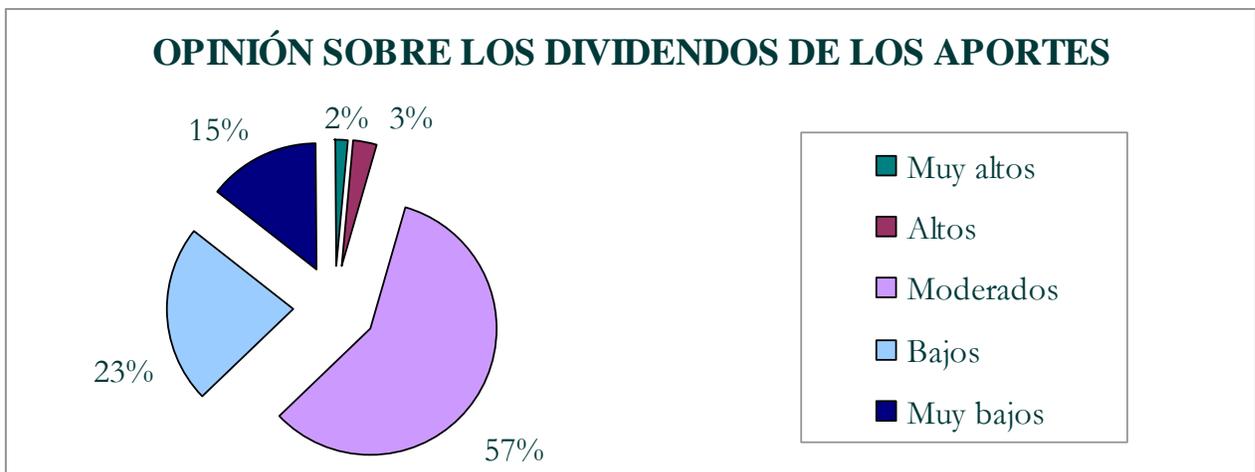
La diferencia entre el porcentaje de socios que opina que el rendimiento de sus aportes es bajo o muy bajo y el porcentaje que opina que el rendimiento es alto o muy alto se incrementó. Ahora la diferencia entre ambos grupos alcanza el 33% del total de socios que pudieron opinar.

Sin embargo, la media μ disminuye a 3.45, por lo que la opinión de los socios se acerca más a la respuesta “moderados” que a la respuesta “bajos”. Esto se debe a que el efecto generado por una mayor diferencia entre quienes califican de bajos o muy bajos los dividendos y quienes los califican altos o muy altos es contrarrestado al no tomar en cuenta a los socios que no opinaron y que representan el 7% del total.

La varianza σ^2 también disminuye y toma un valor de 0.70 (desviación estándar σ 0.84) que se sigue considerando alto. Esto indica que el grupo de socios que opina distinto de la media μ sigue siendo importante, aún obviando a quienes no pudieron opinar sobre el rendimiento de los dividendos.

Las personas que consideran altos o muy altos los dividendos suman el 5% de los socios que sí opinan. Este grupo se distribuye de la siguiente forma: el 2% dice que son muy altos y el 3% dice que son altos.

GRÁFICO N° 2: Opinión sobre los dividendos de los aportes



Entre tanto, el grupo que considera los dividendos bajos o muy bajos suma el 38% de los socios que opinaron. Se distribuyen así: 23% opina que son bajos y el 15% dice que son muy bajos.

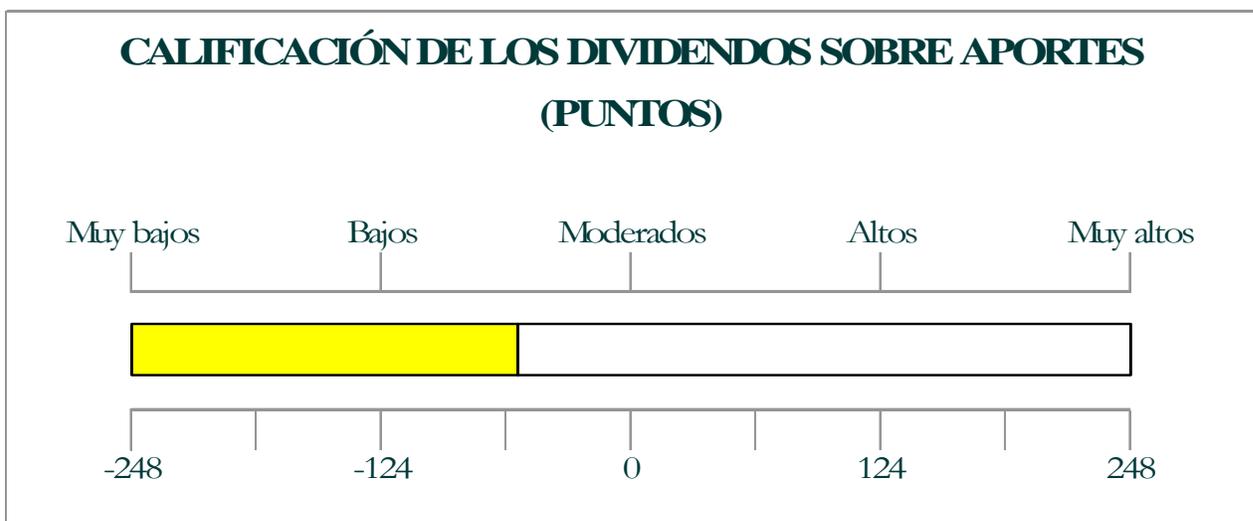
CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

La escala de calificación de los dividendos sobre los aportes tiene un valor mínimo de -248 puntos y un valor máximo de 248 puntos. La calificación obtenida es de -56.

La escala indica que la opinión sobre el rendimiento de los aportes se ubica por un margen muy pequeño más cerca de la respuesta “moderados” que de la respuesta “bajos”.

De acuerdo con el recorrido y el rango de la escala, la puntuación obtenida es un 38.71% del total posible. Esta calificación toma en cuenta solo a los socios que sí pudieron opinar al respecto.

GRÁFICO N° 3: Clasificación de los dividendos sobre aportes



Ver el punto N° 6 del Anexo C donde se encuentran las tablas de resultados y las estadísticas de la opinión de los dividendos sobre los aportes.

2. DIVIDENDOS SOBRE AHORROS VOLUNTARIOS

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

Cada línea de ahorro voluntario tiene rendimientos diferentes. Esto se debe, principalmente, a diferencias en el número de los ahorrantes y a la forma como se calculan los dividendos en cada caso.

El promedio de los dividendos sobre el ahorro escolar de los últimos dos años es 2.68%, el promedio de los dividendos sobre el ahorro electrodomésticos es 15.09% y el de los dividendos sobre el ahorro navideño es 10.94%. Esto representa un promedio general del 9.57%.¹⁹ Ver el punto N° 1 del Anexo D donde se muestran los datos sobre los rendimientos de cada línea de ahorro y de los aportes.

Este rendimiento es menor al obtenido por los aportes durante los mismos años que es del 16.14%. También es menor al promedio de la tasa básica pasiva fijada por el Banco Central: 14.88%.²⁰

¹⁹ Información de la contabilidad del FAG. No es posible obtener datos confiables de períodos anteriores.

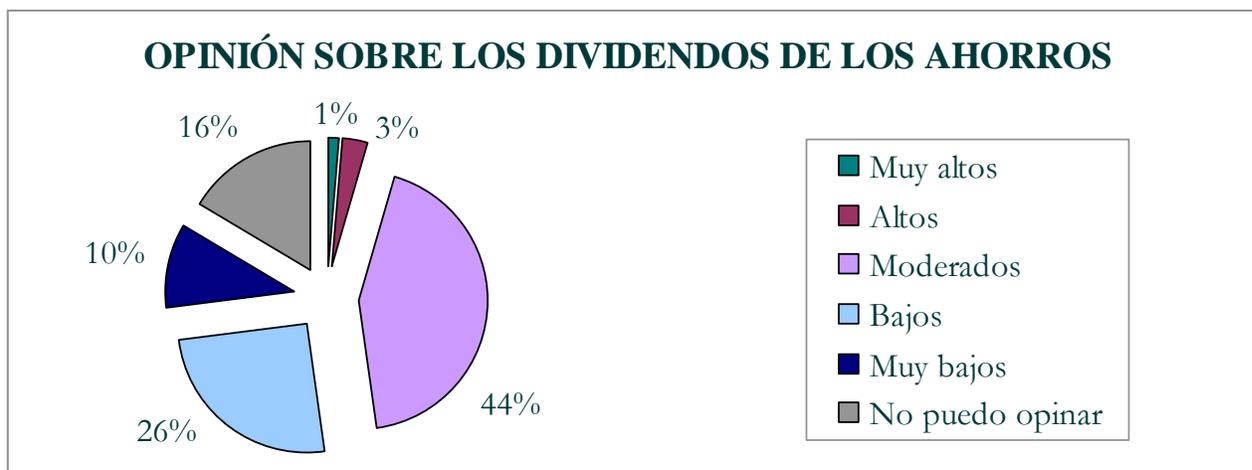
²⁰ Información del Banco Central de Costa Rica. Promedio de las semanas del 10 al 16 de octubre – 14.75% – y del 17 al 23 de octubre – 15.00% –.

Un alto porcentaje de los socios considera que los dividendos sobre los ahorros voluntarios son moderados. Esta respuesta es la moda M_0 y representa el 44% de todos los miembros del Fondo si se toma en cuenta a aquellos que no pudieron opinar.

El porcentaje de socios que opina que el rendimiento de sus aportes es bajo o muy bajo es mucho mayor al porcentaje que opina que el rendimiento es alto o muy alto. La diferencia entre ambos grupos alcanza el 32% del total de socios.

Un 16% de los socios no puede opinar sobre el rendimiento de los ahorros. Esta vez la principal razón es que muchas personas nunca han participado de las distintas líneas de ahorro voluntario. De acuerdo con la codificación utilizada, esta opción tiene asignado el número 6.

GRÁFICO N° 4: Opinión sobre los dividendos de los ahorros



El efecto combinado de estos dos factores hace que la media μ sea 3.90 y no un valor más cercano a 3. Esto quiere decir que la opinión de los socios se acerca mucho más a la respuesta “bajos” que a la respuesta “moderados”, a diferencia de lo que indica la moda M_o . De acuerdo con la codificación utilizada, la respuesta “bajos” tiene asignado el número 4 y la respuesta “moderados” tiene asignado el número 3.

La media μ presenta una varianza σ^2 de 1.44 (desviación estándar σ 1.20) que se considera alta. Por lo tanto, el grupo de socios que opina distinto de la media μ es muy importante dentro de la población.

Las personas que opinan que los dividendos sobre los ahorros voluntarios son altos o muy altos representan el 4%. Están distribuidos de la siguiente forma: 1% piensa que son muy altos y un 3% los considera altos.

Por otra parte, aquellas personas que consideran los dividendos bajos o muy bajos suman el 36%. Este grupo está distribuido de la siguiente forma: 26% opina que son bajos y el 10% que son muy bajos.

ESTADÍSTICAS DE LOS SOCIOS QUE OPINAN

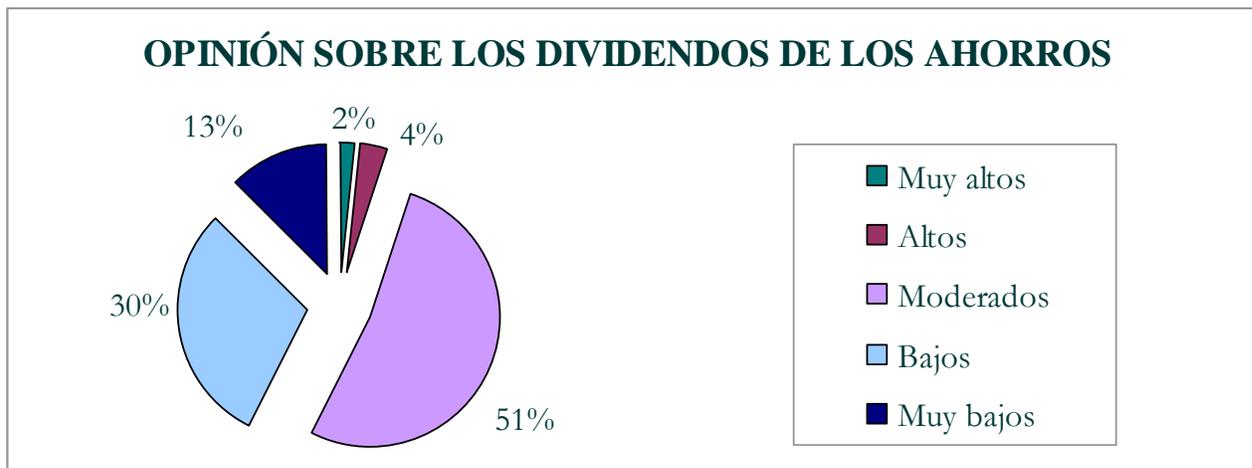
El 51% de los socios que pueden opinar sobre el rendimiento de los ahorros voluntarios considera que los dividendos recibidos son moderados. Esta respuesta es la moda M_o .

La diferencia entre el porcentaje de socios que opina que el rendimiento de sus aportes es bajo o muy bajo y el porcentaje que opina que el rendimiento es alto o muy alto se incrementó. Ahora la diferencia entre ambos grupos alcanza el 37% del total de socios que pudieron opinar.

No obstante, la media μ disminuye a 3.48, lo que significa que por un pequeño margen la opinión de los socios se acerca más a la respuesta “moderados” que a la respuesta “bajos”. La razón es que el efecto generado por una mayor diferencia entre quienes califican de bajos o muy bajos los dividendos y quienes los califican altos o muy altos es compensado al no tomar en cuenta el 16% de socios que no opinaron.

Del mismo modo, la varianza σ^2 disminuye hasta 0.68 (desviación estándar σ 0.82), cuyo valor se sigue considerando alto. Esto significa que un importante grupo de socios opina distinto de la media μ .

GRÁFICO N° 5: Opinión sobre los dividendos de los ahorros



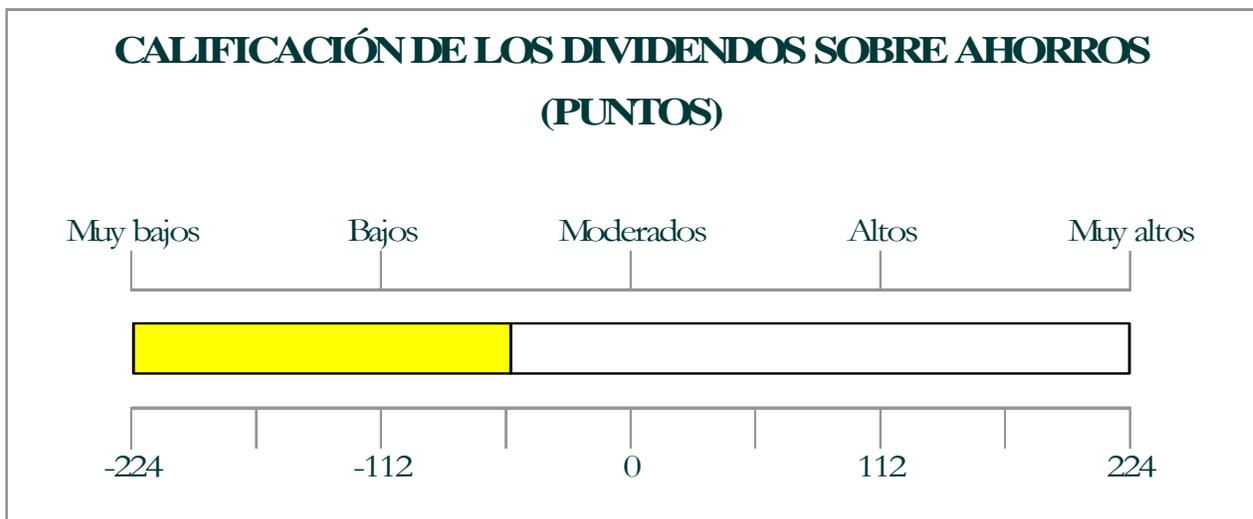
El grupo que califica como altos o muy altos los dividendos sobre los ahorros representa el 6% del total. Se distribuye de la siguiente forma: 2% opina que son muy altos y el 4% los considera altos.

Quienes opinaron que los dividendos sobre los ahorros son bajos o muy bajos representan el 43%. Este grupo se distribuye como sigue: 30% afirma que son bajos y el 13% que son muy bajos.

CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

La escala de calificación de los dividendos sobre los ahorros voluntarios tiene un valor mínimo de -224 puntos y un valor máximo de 224 puntos. La calificación obtenida en esta ocasión es de -54.

GRÁFICO N° 6: Clasificación de los dividendos sobre ahorros



La escala indica que la opinión sobre el rendimiento de los ahorros voluntarios se ubica por un margen muy pequeño más cerca de la respuesta “moderados” que de la respuesta “bajos”.

De acuerdo con el recorrido y el rango de la escala, la puntuación obtenida es un 37.95% del total posible. Esta calificación toma en cuenta únicamente a los socios que sí pudieron opinar al respecto.

Si se compara este porcentaje con el obtenido por los dividendos de los aportes es posible establecer que el rendimiento sobre los ahorros voluntarios es calificado ligeramente más bajo.²¹ La diferencia entre ambas calificaciones es de 0.76%.

Ver el punto N° 7 del Anexo C donde se encuentran las tablas de resultados y las estadísticas de la opinión de los dividendos sobre los ahorros voluntarios.

²¹ Para poder comparar la calificación de diferentes escalas se debe utilizar el porcentaje que representa el recorrido respecto del rango, ya que la puntuación máxima y la puntuación mínima pueden variar de una escala a otra.

B. CONFIANZA

1. SEGURIDAD DE LOS RECURSOS

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

Actualmente el Fondo administra más de 485 millones de colones, de los cuales un 76% son activos circulantes y el restante 24% son activos a largo plazo. Además, los pasivos representan el 10% de los activos, de los cuales un 20% son circulantes y un 80% son pasivos a largo plazo. El patrimonio del Fondo asciende a 437 millones de colones.²²

En el año 2000 la razón de la deuda fue de 0.14, mientras que en el presente año es de 0.10 según los datos acumulados. La razón de endeudamiento fue de 0.20 en el año 2000, en tanto que en el 2001 es de 0.11. El margen neto de utilidad del año 2000 fue de 0.97 y el del presente año es 0.96.²³

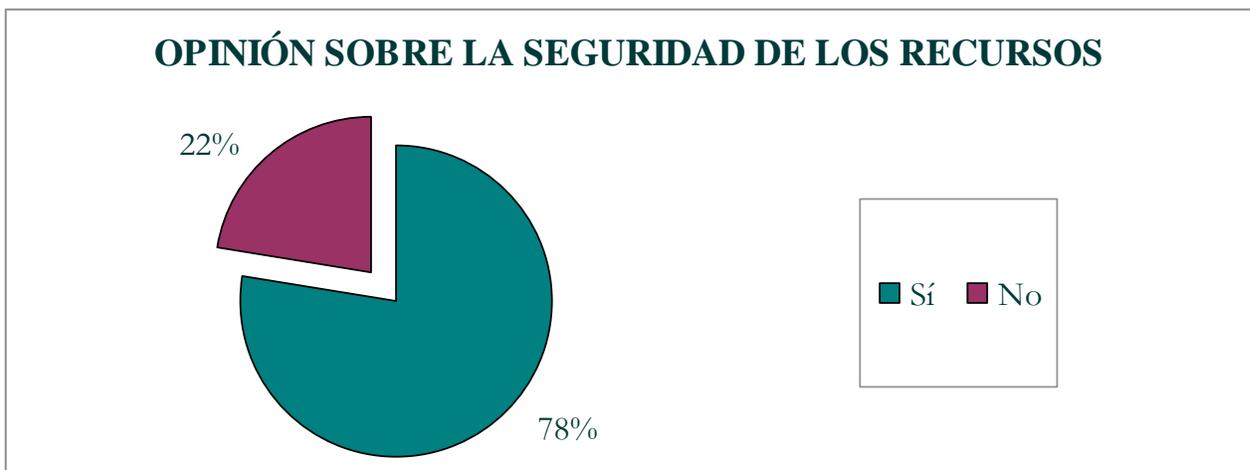
²² Información de la contabilidad del FAG al 31 de agosto del presente año.

²³ Información de los Estados Financieros del FAG al 31 de agosto del presente año.

La mayoría de los socios – moda M_o – considera que el FAG es una institución segura para administrar sus aportes y ahorros. La media μ es 0.78, lo que significa que el 78% de los socios está de acuerdo en que el Fondo es una institución segura.²⁴

Aquellos socios que opinan que el Fondo no es una institución segura suman el restante 22%. Esta cifra se considera muy significativa y hace que la varianza σ^2 sea 0.17 (desviación estándar σ 0.42).

GRÁFICO N° 7: Opinión sobre la seguridad de los recursos



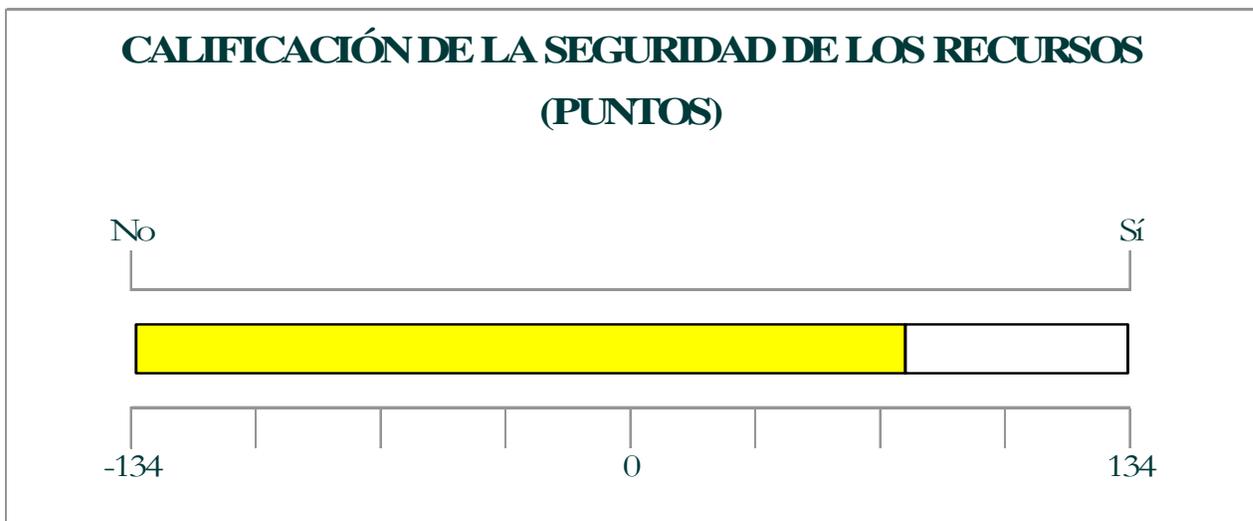
²⁴ En el caso de las proporciones la media μ es igual a la proporción de respuestas afirmativas P.

CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

La escala de calificación de la seguridad que el Fondo le da a los recursos tiene un valor mínimo de -134 puntos y un valor máximo de 134 puntos, igual al número de encuestados.²⁵ La calificación obtenida es de 74.

De acuerdo con el recorrido y el rango de la escala, la puntuación obtenida es un 77.61% del total posible.²⁶

GRÁFICO N° 8: Clasificación de la seguridad de los recursos



Ver el punto N° 8 del Anexo C donde se encuentran las tablas de resultados y las estadísticas de la opinión sobre la seguridad de los recursos.

²⁵ Esto se debe que se asigna un punto negativo a la respuesta "No" y un punto positivo a la respuesta "Sí".

²⁶ Como se trata de una proporción el porcentaje del recorrido en relación con el rango de la escala coincide con el porcentaje de personas que respondieron afirmativamente, valor P.

2. DESEMPEÑO DE LA JUNTA DIRECTIVA

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

El 63% de todos los socios considera que el desempeño de la actual Junta Directiva del Fondo es bueno o muy bueno. Un 10% de las personas piensa que es muy bueno y el 53% que es bueno. Por lo tanto, esta última respuesta se constituye en la moda M_o .

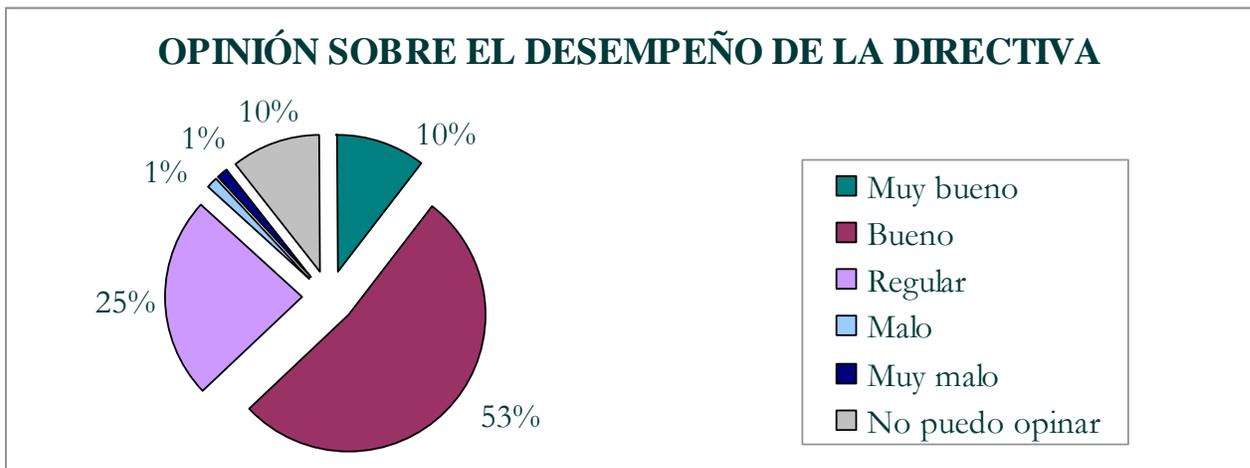
Sin embargo, la media μ es 2.63, lo que significa que la opinión de los socios se acerca más a la respuesta “regular” que a la respuesta “bueno”, a diferencia de lo que indica la moda M_o . De acuerdo con la codificación utilizada, la respuesta “regular” tiene asignado el número 3 y la respuesta “bueno” tiene asignado el número 2.

La varianza σ^2 es 1.82 (desviación estándar σ 1.35), la cual se considera alta. Esto indica que el grupo de socios que opina diferente de la media μ tiene una gran importancia dentro de la población.

El grupo que opina que el desempeño de la Junta Directiva es regular representa el 25% de todos los socios. El 2% de las personas considera que el desempeño es malo o muy malo y se distribuyen así: 1% lo considera malo y el otro 1% muy malo.

Además, el grupo que no puede opinar sobre el desempeño de la Junta Directiva alcanza el 10%. Esto se debe, principalmente, a que son socios que han ingresado al Fondo recientemente. De acuerdo con la codificación utilizada, esta opción tiene asignado el número 6.

GRÁFICO N° 9: Opinión sobre el desempeño de la directiva



En conjunto, estos grupos representan el 37% del total de socios, lo que hace que la media μ baje y difiera de la moda M_o .

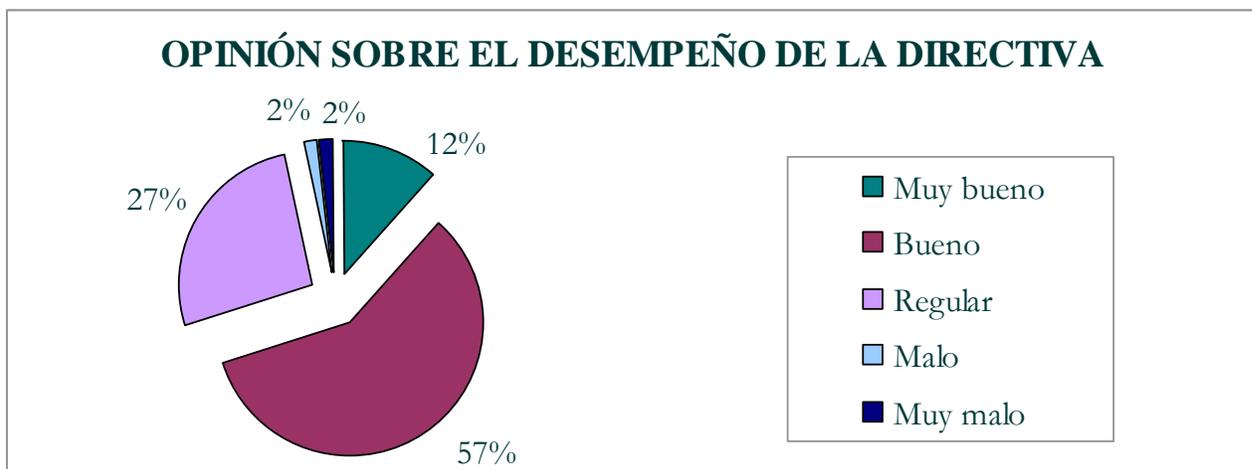
ESTADÍSTICAS DE LOS SOCIOS QUE OPINAN

Tomando en cuenta únicamente a los socios que sí opinaron, el 57% dice que el desempeño de la actual Junta Directiva del Fondo es bueno. Por consiguiente, esta respuesta es la moda M_o .

La media μ disminuye a 2.23, lo que significa que la opinión de los socios se acerca más a la respuesta “bueno” que a la respuesta “regular”. La varianza σ^2 sigue siendo alta, pero disminuye a 0.55 (desviación estándar σ 0.74), lo que significa que el grupo de socios que opina distinto de la media μ es muy importante.

Quienes afirman que el desempeño de la Junta Directiva es muy bueno representan el 12% de los socios que opinan. Si se considera a este grupo junto con las personas que afirman que es bueno se llega al 69%.

GRÁFICO N° 10: Opinión sobre el desempeño de la directiva



Las personas que califican como regular el desempeño de la Junta Directiva representan el 27%. Además, el 4% de los socios considera que el desempeño es malo o muy malo. Se distribuyen así: 2% opina que es malo y otro 2% que es muy malo.

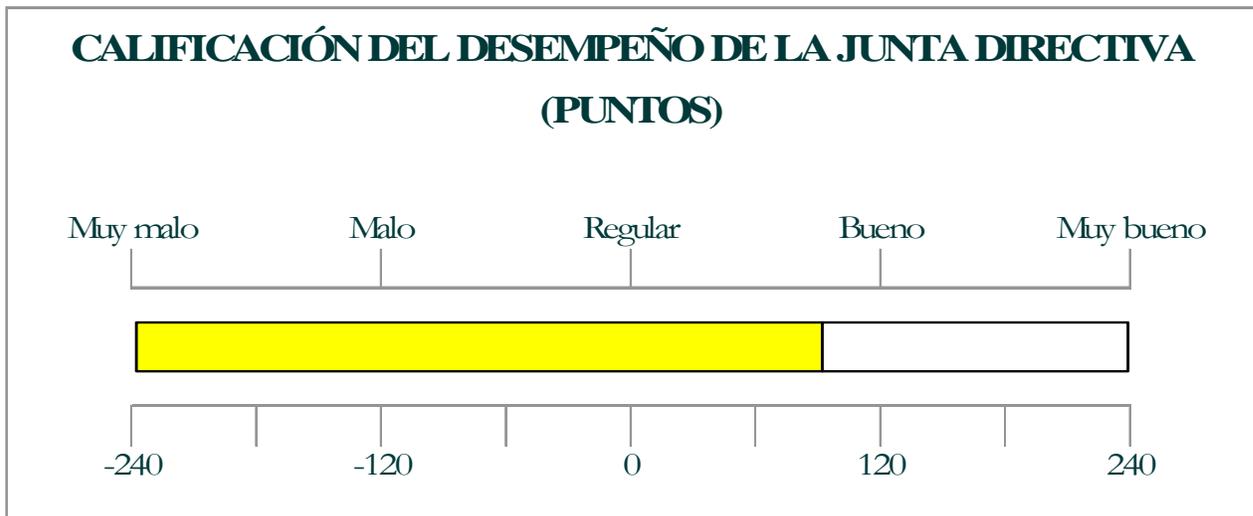
CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

La escala de calificación del desempeño de la Junta Directiva del Fondo tiene un valor mínimo de -240 puntos y un valor máximo de 240 puntos. La calificación obtenida es de 92.

La escala indica que la opinión sobre el desempeño de la Junta Directiva se ubica más cerca de la respuesta “bueno” que de la respuesta “regular”.

De acuerdo con el recorrido y el rango de la escala, la puntuación obtenida es un 69.17% del total posible. Esta calificación toma en cuenta solo a los socios que sí pudieron opinar sobre este tema.

GRÁFICO N° 11: Clasificación del desempeño de la directiva



Ver el punto N° 15 del Anexo C donde se encuentran las tablas de resultados y las estadísticas de la opinión sobre el desempeño de la Junta Directiva del Fondo.

C. ATENCIÓN

1. PERÍODO DE ENTREGA DE CRÉDITOS FIDUCIARIOS

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

Una vez aprobado el crédito fiduciario por la Junta Directiva el dinero es girado en 3 días o menos si el socio cumple con los trámites y condiciones que corresponden. Sin embargo, la Junta Directiva se reúne únicamente los días 1 y 15 de cada mes. Por lo tanto, dependiendo de la fecha en que se presenta la solicitud, el socio debe esperar desde 4 hasta 18 días para recibir el dinero.²⁷

Estas condiciones contrastan, por ejemplo, con el procedimiento que siguen las mutuales. Estas instituciones aprueban el préstamo y giran el dinero en 10 días una vez que se presenta la solicitud y si el cliente cumple con todos los requisitos.²⁸ Destaca el hecho de que el Fondo gira el dinero de los créditos en menos de la mitad del tiempo en que lo hacen las mutuales, pero únicamente si la fecha de la solicitud coincide con las reuniones de la Junta Directiva.

Dos de cada tres socios del Fondo consideran que el período de entrega de los créditos fiduciarios es normal. Por lo tanto, esta respuesta es la moda M_o y corresponde al 66% de las personas.

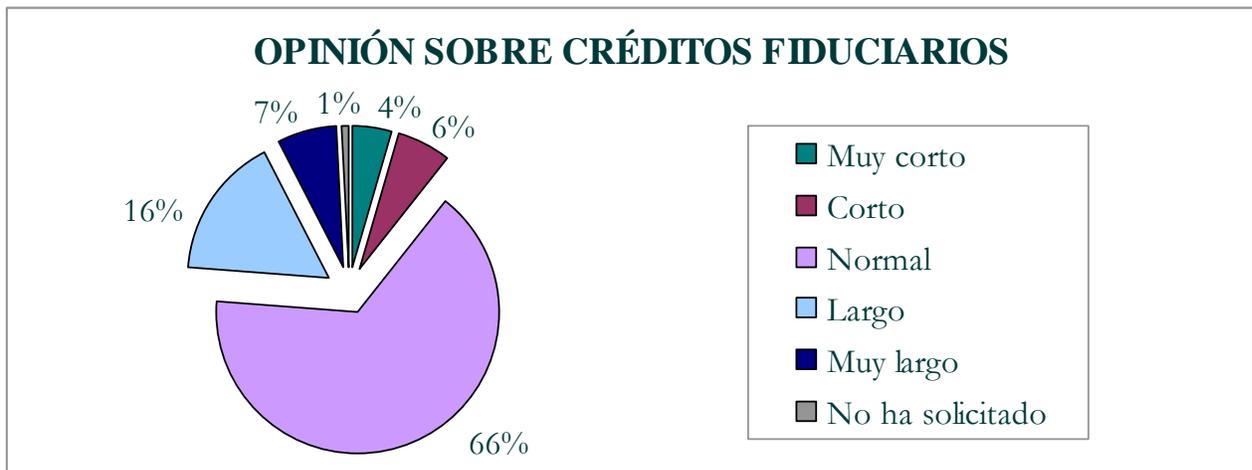
²⁷ Antes de julio del presente año la Junta Directiva del Fondo se reunía el último y el primer lunes de cada mes, por lo que el período de espera para la entrega del dinero podía ser mayor.

²⁸ Información de Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo al 20 de octubre del presente año.

La media μ de las respuestas es 3.17, valor que se acerca mucho al de la moda Mo. Por lo tanto, la opinión promedio de los socios está muy cerca de la respuesta “normal” la cual tiene asignado el número 3.

Sin embargo, el porcentaje de socios que opina que el plazo de entrega es largo o muy largo es mayor al porcentaje que lo considera corto o muy corto. La diferencia entre ambos grupos alcanza el 13% del total de socios. La diferencia entre estos dos grupos hace que la media μ se ubique más cerca de la respuesta “largo” que tiene asignado el número 4 que de la respuesta “corto” que tiene asignado el número 2.

GRÁFICO N° 12: Opinión sobre créditos fiduciarios



La varianza σ^2 es 0.71 (desviación estándar σ 0.84), la cual se considera alta. Esto significa que el grupo de socios que opina distinto de la media μ es muy importante dentro de la población.

Quienes consideran que el tiempo de entrega de los créditos fiduciarios es corto o muy corto suman el 10% del total de socios. Este grupo se distribuye así: el 4% dice que es muy corto y el 6% dice que es corto.

Entre tanto, el grupo que considera que el período de entrega es largo o muy largo suma el 23% de todos los miembros. Este grupo se distribuye de la siguiente forma: 16% opina que es largo y el 7% dice que es muy largo.

Únicamente un 1% de los socios no puede opinar al respecto. Esto se debe a que nunca han solicitado créditos fiduciarios. Como esta cifra es tan baja, los porcentajes de cada respuesta prácticamente no varían cuando se considera únicamente a quienes sí opinan.

Del mismo modo, cuando no se considera a los socios que no han solicitado créditos fiduciarios, las medidas de posición y variabilidad toman valores muy similares. En este caso la media μ se ubica en 3.15 y la varianza σ^2 en 0.65 (desviación estándar σ 0.81). Esto hace innecesario analizar por separado las estadísticas de los socios que opinan.

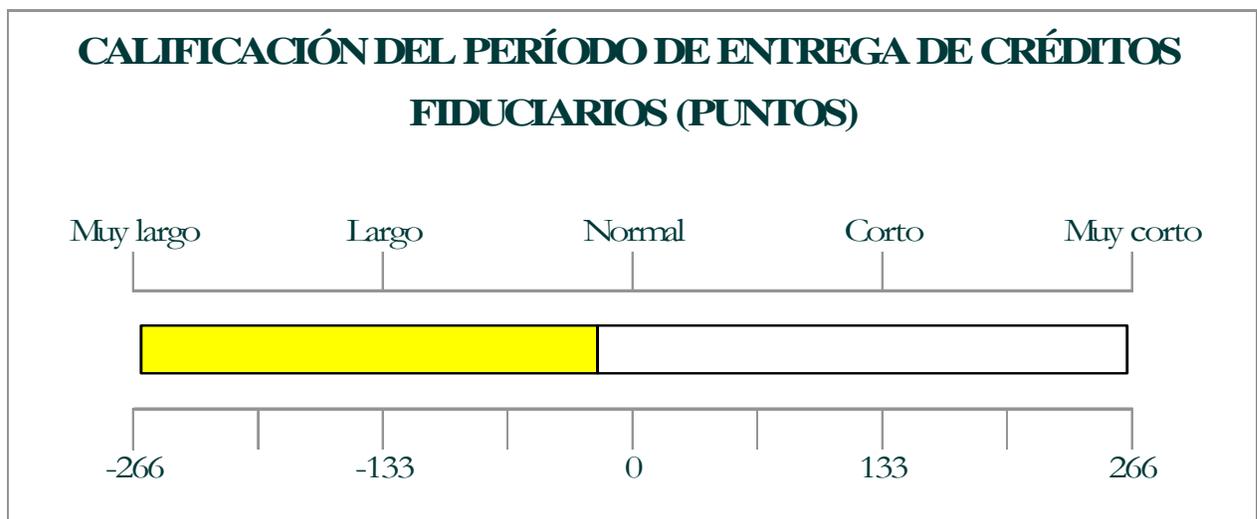
CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

La escala de calificación del período de entrega de los créditos fiduciarios tiene un valor mínimo de -266 puntos y un valor máximo de 266 puntos. La calificación obtenida es de -20.

La escala indica que la opinión de los socios se ubica muy cerca de la respuesta “normal”, pero del lado negativo. Esto significa que el período de entrega de los créditos fiduciarios es calificado como un poco más largo de lo normal.

De acuerdo con el recorrido y el rango de la escala, la puntuación obtenida es un 46.24% del total posible. Esta calificación toma en cuenta solo a los socios que pueden opinar al respecto.

GRÁFICO N° 13: Clasificación del periodo de entrega de créditos fiduciarios



Ver el punto N° 4 del Anexo C donde se encuentran las tablas de resultados y las estadísticas de la opinión sobre el período de entrega de los créditos fiduciarios.

2. PERÍODO DE ENTREGA DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

Cuando el crédito hipotecario es aprobado por la Junta Directiva el primer desembolso tarda como máximo 21 días. Este período puede ser menor de acuerdo con los trámites que correspondan a cada crédito.²⁹

Al igual que ocurre con los créditos fiduciarios, dependiendo de la fecha en que se haga la solicitud, la Junta Directiva puede tardar desde 1 hasta 15 días antes de analizar y aprobar el crédito. Por lo tanto, un cliente debe esperar para recibir el primer desembolso 22 días o menos si solicita el crédito justo antes de las sesiones de la Junta Directiva, o hasta 36 días si lo hace justo después.

A manera de comparación, el sistema de mutuales aprueba y gira los créditos hipotecarios en 10 días. Esto es así siempre y cuando el cliente cumpla con todos los requisitos y trámites legales que correspondan.³⁰

Nuevamente, la mayoría de las personas – moda Mo – considera que el plazo de entrega de los créditos hipotecarios es normal. Así opina el 53% de los socios si se toman en cuenta a las personas que no pudieron opinar.

El grupo que considera el plazo de entrega de los créditos para vivienda largo o muy largo es mayor al grupo que lo considera corto o muy corto. La diferencia entre

²⁹ El crédito puede utilizarse para la construcción, la compra del terreno o la compra del inmueble a terceros.

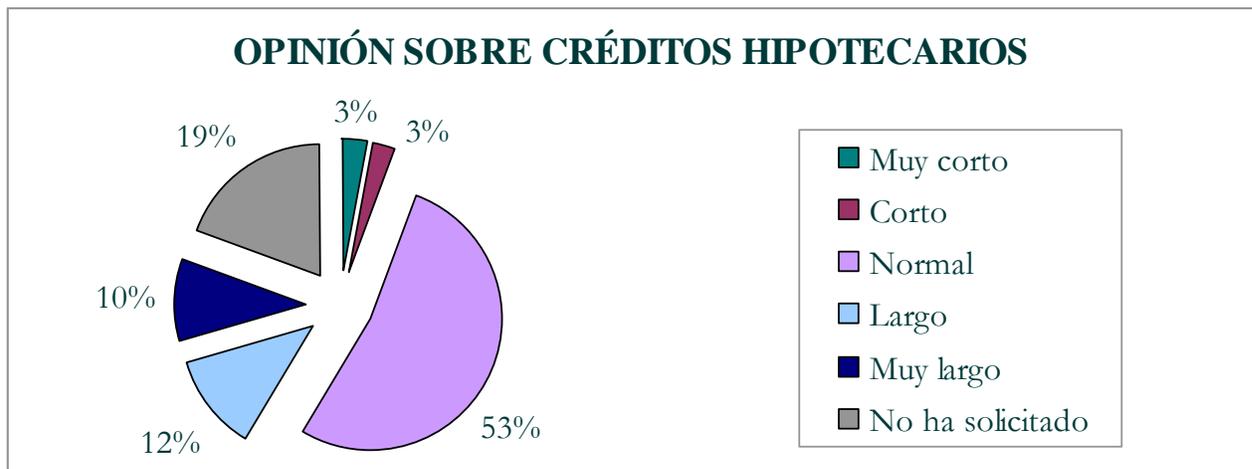
³⁰ Información de Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo al 20 de octubre del presente año.

ambos grupos representa el 16% del total de los socios.

Además, un 19% de las personas nunca ha solicitado un crédito para vivienda, por lo que no pueden opinar al respecto. De acuerdo con la codificación utilizada, la respuesta “no he solicitado créditos hipotecarios” tiene asignado el número 6.

Estos dos factores hacen que la media μ sea 3.82, lo que significa que la opinión de los socios se acerca más a la respuesta “largo” que a la respuesta “normal”. De acuerdo con la codificación utilizada, la respuesta “largo” tiene asignado el número 4 y la repuesta “normal” tiene asignado el número 3.

GRÁFICO N° 14: Opinión sobre créditos hipotecarios



Por otra parte, la media μ presenta una varianza σ^2 de 1.76 (desviación estándar σ 0.84) que se considera muy alta. Esto significa que el grupo de socios que opinan diferente de la media μ es muy importante con respecto a la población.

Las personas que consideran el período de entrega de los créditos para vivienda corto o muy corto representan el 6% de todos los socios. Están distribuidos de la siguiente forma: el 3% de las personas considera el período de entrega muy corto y un 3% lo considera corto.

Además, las personas que consideran que el período de entrega de los créditos es largo o muy largo suman el 22 de todos los socios. Este grupo está distribuido de la siguiente forma: 12% considera que es largo y el 10% afirma que es muy largo.

ESTADÍSTICAS DE LOS SOCIOS QUE OPINAN

A diferencia de los créditos fiduciarios, en esta ocasión el porcentaje de socios que no pudieron opinar sí es representativo. Cuando se considera únicamente a los socios que sí pudieron opinar, el 64% afirma que el período de entrega de los créditos hipotecarios es normal. Esta respuesta es nuevamente la moda Mo.

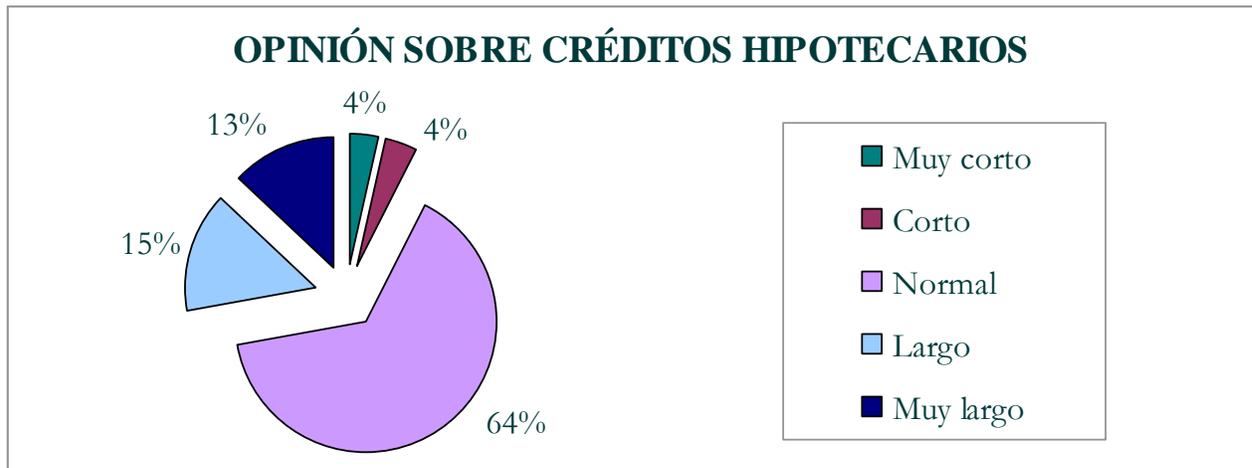
La diferencia entre el porcentaje de socios que opina que el rendimiento de sus aportes es bajo o muy bajo y el porcentaje que opina que el rendimiento es alto o muy alto se incrementó. Ahora la diferencia entre ambos grupos alcanza el 20% del total de socios que pudieron opinar.

No obstante, la media μ disminuyó a 3.30, por lo que la opinión de los socios se acerca más a la respuesta “normal” que a la respuesta “largo”. Esto se debe a que el efecto generado por una mayor diferencia entre quienes califican de corto o muy corto el período de entrega y quienes lo califican como largo o muy largo es contrarrestado al no tomar en cuenta el 19% de socios que no opinaron.

La varianza σ^2 también disminuye y toma un valor de 0.76 (desviación estándar σ 0.87) que se sigue considerando alto. Esto indica que el grupo de socios que opina distinto de la media μ continúa siendo importante.

Las personas que consideran corto o muy corto el período de entrega suman el 8% de los socios que sí opinan. Este grupo se distribuye de la siguiente forma: el 4% dice que es muy corto y el 4% dice que es corto.

GRÁFICO N° 15: Opinión sobre créditos hipotecarios



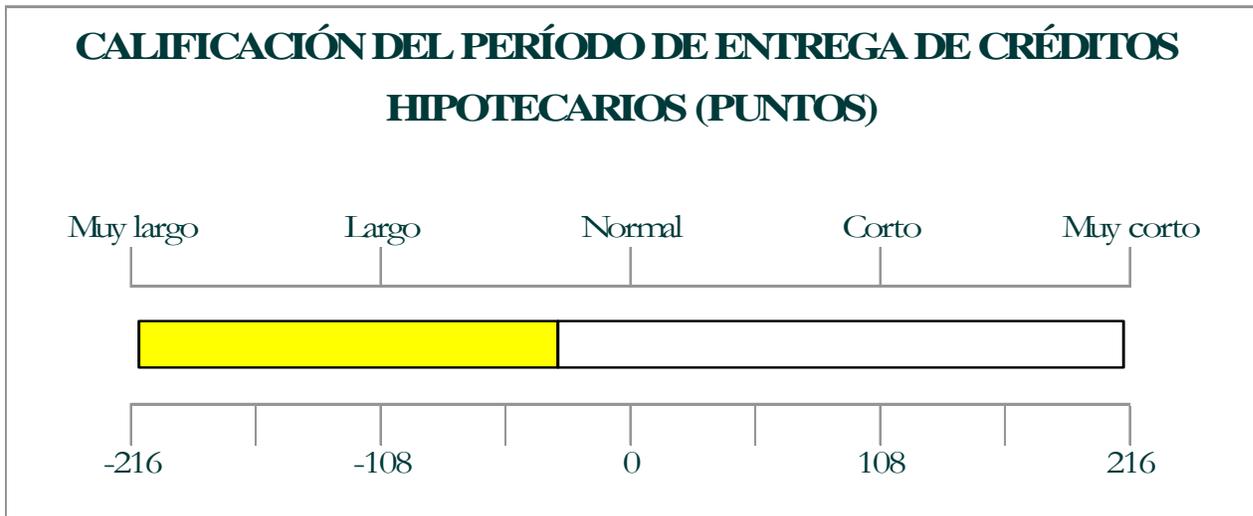
Entre tanto, el grupo que considera el período de entrega largo o muy largo suma el 28% de los socios que opinaron. Se distribuyen así: 15% opina que es largo y el 13% dice que es muy largo.

CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

La escala de calificación del período de entrega de los créditos hipotecarios tiene un valor mínimo de -216 puntos y un valor máximo de 216 puntos. La calificación obtenida es de -32. La opinión de los socios se ubica más cerca de la respuesta “normal” que de la respuesta “largo”.

De acuerdo con el recorrido y el rango de la escala, la puntuación obtenida es un 42.59% del total posible y toma en cuenta solo a los socios que pudieron opinar. Si se compara este porcentaje con el obtenido por el período de entrega de los créditos fiduciarios, es posible establecer que la entrega de los créditos para vivienda recibe una calificación más baja. La diferencia entre ambas calificaciones es de 3.65%.

GRÁFICO N° 16: Clasificación del periodo de entrega de créditos hipotecarios



Ver el punto N° 5 del Anexo C donde se encuentran las tablas de resultados y las estadísticas de la opinión sobre el período de entrega de los créditos hipotecarios.

3. TRATO PERSONAL

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

La mayor parte de los socios considera que el trato recibido por los encargados del Fondo es bueno. Por lo tanto, esta respuesta es la moda M_o . El 56% de los socios opina de esta forma.

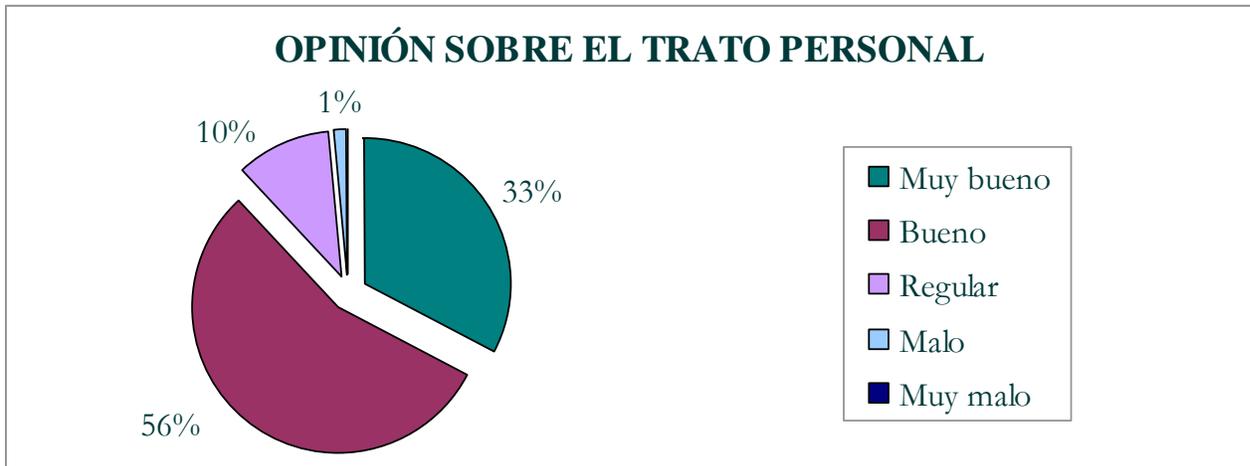
De acuerdo con la codificación utilizada, la respuesta “bueno” tiene asignado el número 2 y la respuesta “muy bueno” tiene asignado el número 1. La media μ es 1.81, lo que significa que la opinión de los socios es más favorable que la moda M_o .

Esto se debe a que una tercera parte de las personas calificó el trato recibido como muy bueno. Si se considera a este grupo junto con las personas que calificaron el trato como bueno representan el 89% de todos los socios.

Sin embargo, la varianza σ^2 tiene un valor de 0.45 (desviación estándar σ 0.67) que es alta. Esto indica que el grupo que opina distinto de la media μ es muy importante dentro de la población.

El 33% de los socios califica el trato personal como muy bueno. El grupo que opina que el trato es regular alcanza el 10%, mientras que únicamente un 1% afirma que el trato es malo.

GRÁFICO N° 17: Opinión sobre el trato personal



Se debe destacar el hecho de que ninguna persona consideró que el trato recibido fuese muy malo. Todos los socios encuestados opinaron sobre este tema.

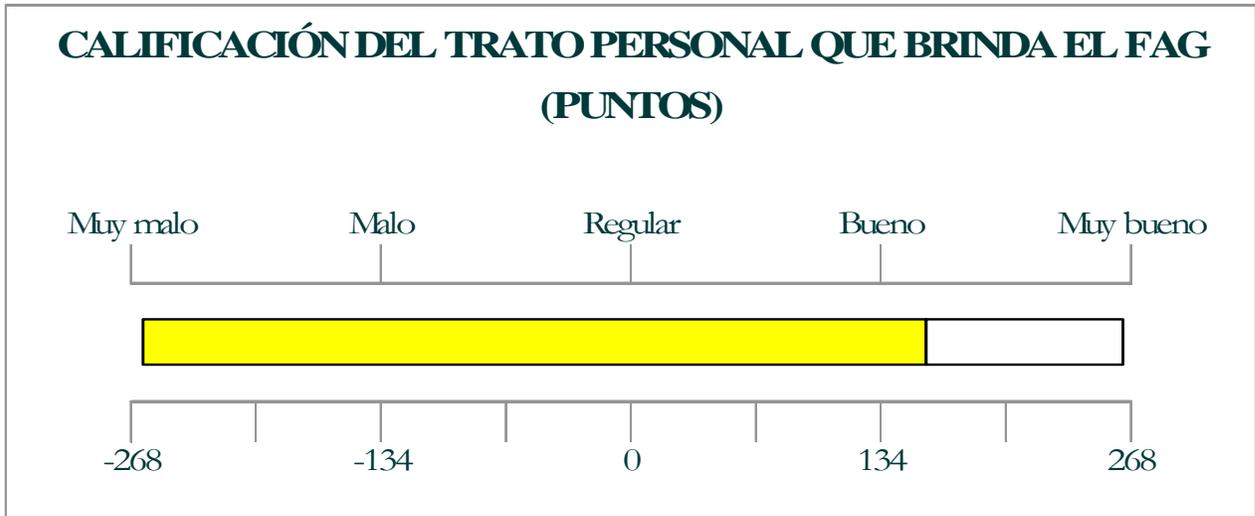
CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

La escala de calificación del trato recibido al hacer trámites con el Fondo tiene un valor mínimo de -268 puntos y un valor máximo de 268 puntos. La calificación obtenida es de 160.

La calificación en la escala se ubica por encima de los puntos que se hubiesen obtenido si todos los socios calificaran como bueno el trato personal. Esto concuerda con lo que indica la media μ .

De acuerdo con el recorrido y el rango de la escala, la puntuación obtenida es un 79.85% del total posible. Esta calificación incluye a todos los socios.

GRÁFICO N° 18: Clasificación del trato personal que brinda el FAG



Ver el punto N° 1 del Anexo C donde se encuentran las tablas de resultados y las estadísticas de la opinión sobre el trato personal.

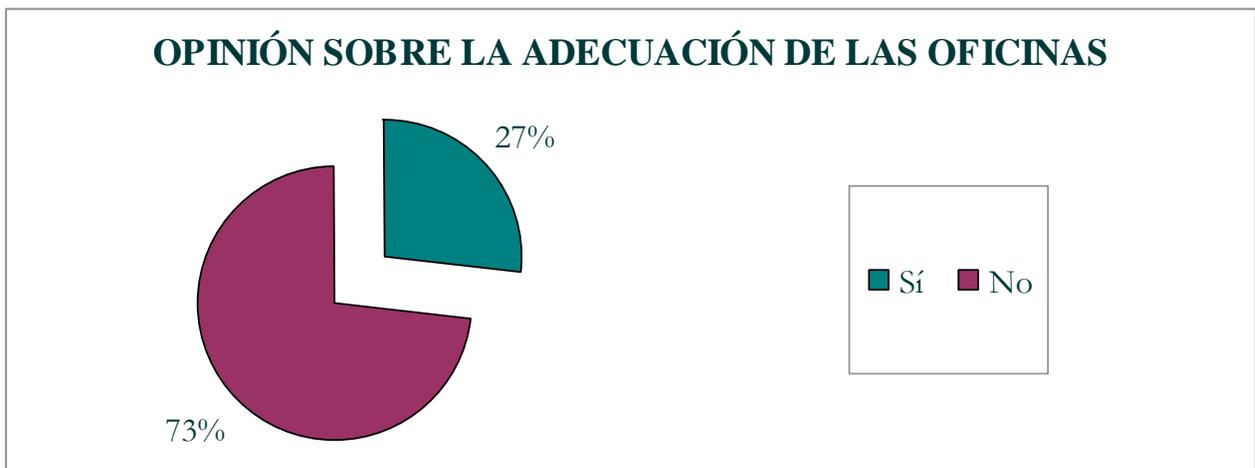
4. ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

La mayoría de los socios – moda M_o – considera que las instalaciones donde opera el FAG no son adecuadas para su correcta atención. El 73% de los socios opina de esta forma (media μ).

Aquellas personas que opinan que las instalaciones sí son adecuadas representan el restante 27% de todos los socios. Este grupo hace que la varianza σ^2 sea 0.20 (desviación estándar σ 0.45).

GRÁFICO N° 19: Opinión sobre la adecuación de las oficinas

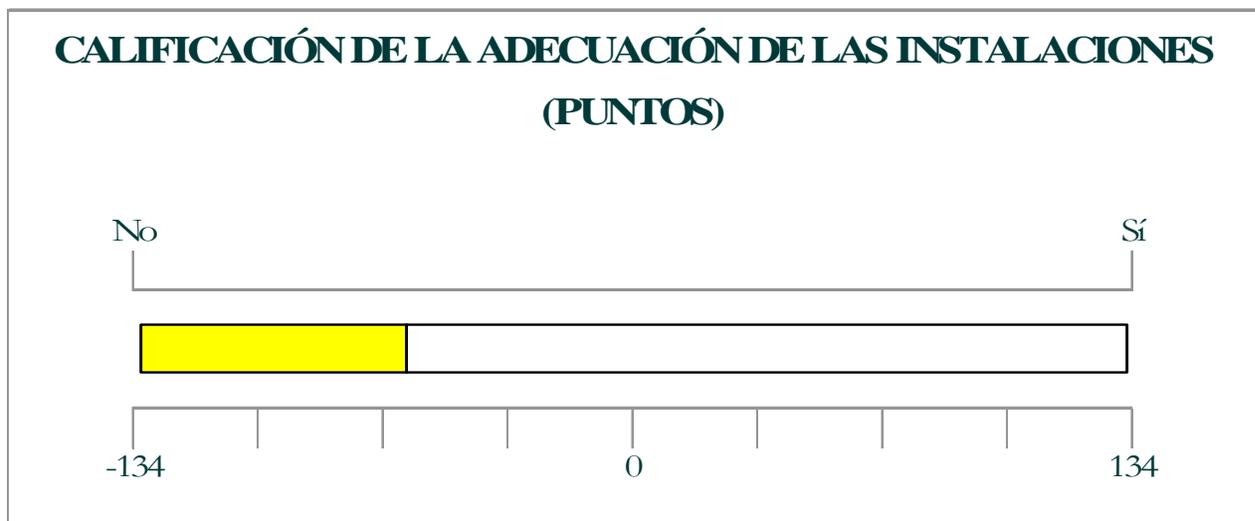


Todos los socios encuestados opinaron sobre este tema.

CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

La escala de calificación de la de las oficinas del Fondo tiene un valor mínimo de -134 puntos y un valor máximo de 134 puntos, igual al número de encuestados. La calificación obtenida es de -62.

GRÁFICO N° 20: Clasificación de la adecuación de las instalaciones



De acuerdo con el recorrido y el rango de la escala, la puntuación obtenida es un 26.87% del total posible. Esta calificación incluye a todos los socios.

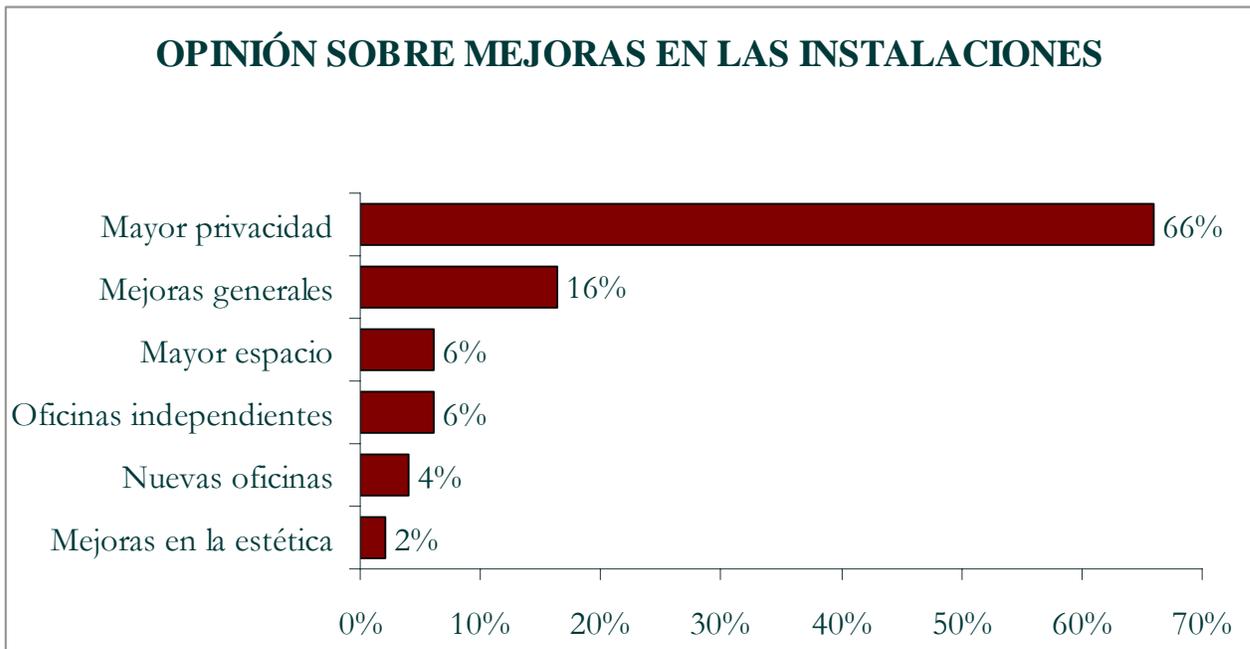
MEJORAS EN LAS INSTALACIONES

De acuerdo con las personas que consideran inadecuadas las instalaciones del Fondo, la principal mejora que se debe hacer es proporcionarle privacidad a los socios cuando tramiten los servicios. Esto implica acondicionar una oficina separada del departamento de contabilidad de JASEC. El 66% opina de este modo y representan el 49% de todos los socios del Fondo. 31

³¹ Los porcentajes están calculados basándose en una población de 156 socios.

Un 16% de quienes consideran inadecuadas las instalaciones del Fondo opina que es necesario hacer mejoras generales. Estas mejoras van desde pintar las oficinas hasta acondicionar cubículos apropiados para la atención de los socios. Este grupo representa el 12% de todos los socios. En este sentido, el 2% de las personas inconformes con las instalaciones afirma que es necesario mejorar la estética. Este grupo representa el 1% de la totalidad.

GRÁFICO N° 21: Opinión sobre mejoras en las instalaciones



El 6% de quienes se quejaron de las instalaciones del Fondo afirma que éstas deben ser más espaciosas, y otro 6% indica que deben ser independientes de las oficinas de JASEC. Además, el 4% considera que se deben construir nuevas oficinas.

Las mejoras que proponen estos tres grupos implican, necesariamente, que el Fondo debe cambiar de oficinas. Esto porque no es posible hacer ampliaciones o independizar el área donde opera el Fondo de las oficinas de contabilidad de JASEC. Estos tres grupos representan el 11% de todos los socios.

Ver el punto N° 3 del Anexo C donde se encuentran las tablas de resultados y las estadísticas de la opinión sobre la adecuación de las instalaciones del Fondo.

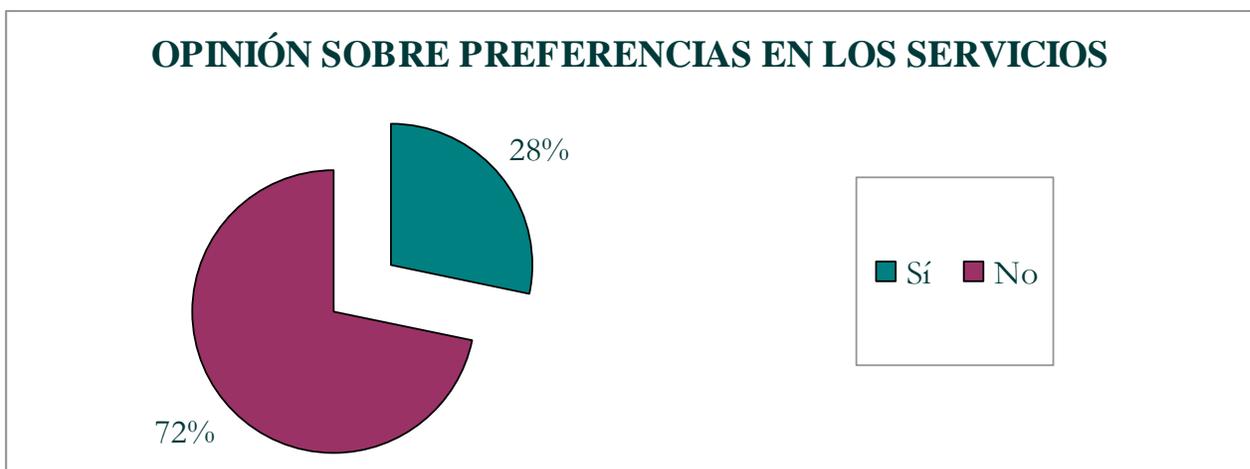
5. PREFERENCIAS

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

La mayoría de los socios – moda M_o – considera que no existen preferencias en la tramitación de los servicios que presta el Fondo. Las personas que opinan de esta forma representan el 72% de todos los socios (media μ).

Aquellos socios que consideran que sí existen preferencias suman el restante 28%. Este grupo hace que la varianza σ^2 sea 0.20 (desviación estándar σ 0.45), por lo que este grupo se considera muy importante.

GRÁFICO N° 22: Opinión sobre preferencias en los servicios

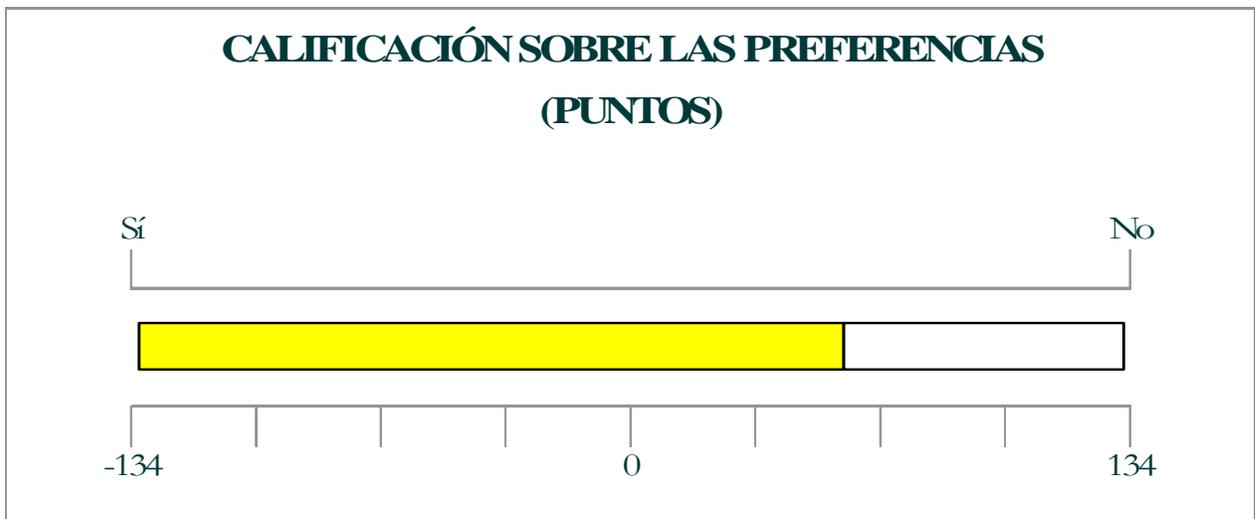


Todas las personas encuestadas opinaron sobre este tema.

CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

La escala de calificación de las preferencias en la tramitación de servicios con el Fondo tiene un valor mínimo de -134 puntos y un valor máximo de 134 puntos. La calificación obtenida es de 58.

GRÁFICO N° 23: Clasificación sobre las preferencias



De acuerdo con el recorrido y el rango de la escala, la puntuación obtenida es un 71.64% del total posible. Esta calificación incluye a todos los socios.

PREFERENCIAS

El 26% de las apersonas que opinan que sí existen preferencias afirma que éstas ocurren cuando se le da prioridad a los trámites de los funcionarios con altos cargos. Este grupo representa el 7% de todos los socios. El 21% afirma que las preferencias ocurren cuando se da prioridad a los trámites de las amistades de los directivos y funcionarios del Fondo. Este grupo representa el 6% de la totalidad de los socios.

El 8% opina que se dan preferencias cuando algunos compañeros tramitan créditos para solventar emergencias y no se cumple con el procedimiento establecido. Un 3% dice que las preferencias se dan hacia los socios de más antigüedad. Estos dos grupos representan el 3% de todos los miembros del Fondo.

El 42% de quienes afirman que sí existen preferencias en la prestación de los servicios no especifica de qué forma ocurren.

GRÁFICO N° 24: Preferencias en la prestación de servicios



Ver el punto N° 2 del Anexo C donde se encuentran las tablas de resultados y las estadísticas de la opinión sobre las preferencias en la prestación de los servicios.

D. NECESIDADES DE INFORMACIÓN

1. NORMAS Y REGLAMENTO

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

El 38% de todos los socios conoce poco sobre las normas y el reglamento del Fondo. Esta respuesta es la moda M_o .

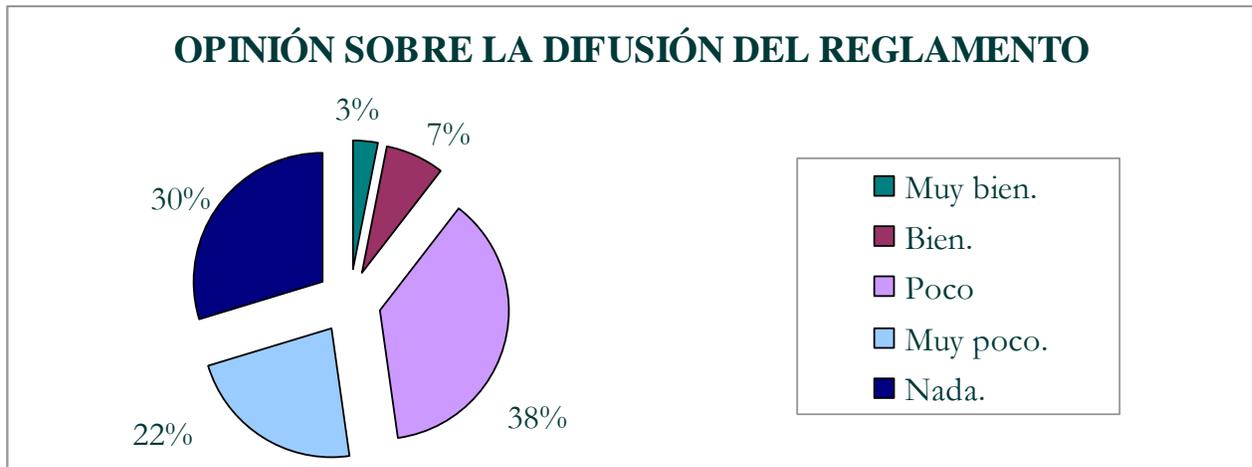
Sin embargo, la media μ es 3.69, lo que significa que la opinión de los socios se acerca más a la respuesta “muy poco” que a la respuesta “poco”. La respuesta “muy poco” tiene asignado el número 4, mientras que la respuesta “poco” el número 3.

Esto se debe a que el grupo que conoce muy poco o nada sobre las normas y el reglamento es mucho mayor al grupo que conoce bien o muy bien sobre el tema. La diferencia entre ambos grupos representa el 42% de todos los socios.

La varianza σ^2 tiene un valor de 1.14 (desviación estándar σ 1.07) que se considera muy alta. Esto indica que el grupo que opina distinto de la media μ es muy representativo dentro de la población.

Quienes conocen muy poco o nada sobre las normas y el reglamento suman el 52% de todos los socios y se distribuyen así: 22% conoce muy poco y 30% no conoce nada. Si se considera a este grupo junto con las personas que conocen poco de las normas y el reglamento, se puede afirmar que el 90% de todos los socios desconoce en algún grado sus derechos y obligaciones con relación al FAG.

GRÁFICO N° 25: Opinión sobre la difusión del reglamento



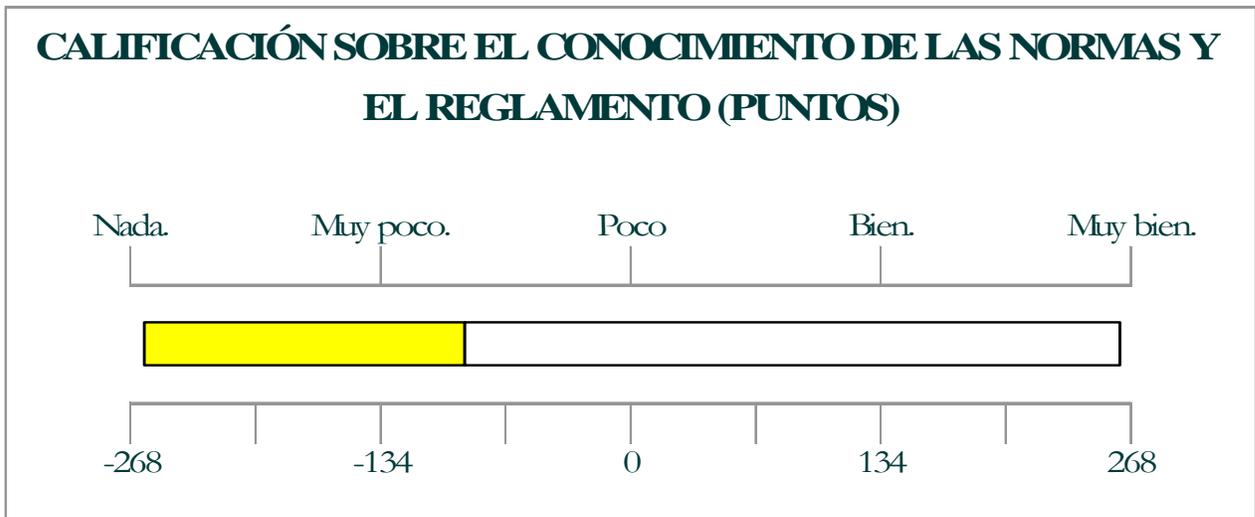
Las personas que conocen muy bien o bien las normas y el reglamento del FAG son el 10% de todos los socios. Este grupo se distribuye de la siguiente forma: el 3% afirma que conoce muy bien las normas y el reglamento y el 7% que las conoce bien.

CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

La escala de calificación sobre el grado de conocimiento de las normas y el reglamento del Fondo tiene un valor mínimo de -268 puntos y un valor máximo de 268 puntos. La calificación obtenida es de -92.

La calificación en la escala se ubica más cerca de la respuesta “muy poco” que de la respuesta “poco”. De acuerdo con el recorrido y el rango de la escala, la puntuación obtenida es un 32.84% del total posible.

GRÁFICO N° 26: Clasificación sobre el conocimiento de las normas y el reglamento



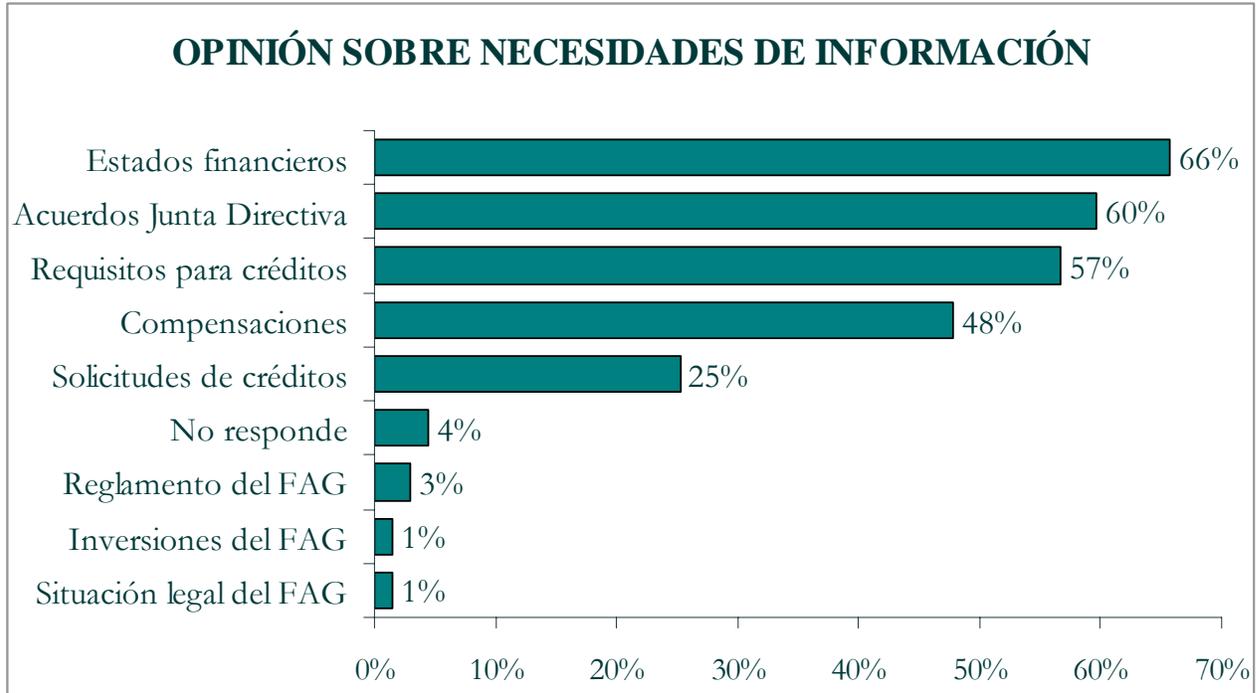
Ver el punto N° 12 del Anexo C donde se encuentran las tablas de resultados y las estadísticas de la opinión sobre el conocimiento de las normas y el reglamento.

2. DEFICIENCIAS EN LA INFORMACIÓN

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

El 66% de los socios desea mayor información sobre los Estados Financieros del Fondo. El 60% desea estar enterado de los acuerdos tomados en las sesiones de la Junta Directiva. Además, el 57% de los socios requiere mayor información sobre los requisitos que deben cumplir para optar por las distintas líneas de crédito.

GRÁFICO N° 27: Opinión sobre necesidades de información



El 48% de las personas considera que el Fondo debe brindar más información acerca de los procedimientos y limitaciones para la compensación de créditos, el 25% opina que es necesario mayor información sobre la forma correcta de completar las solicitudes para obtener préstamos.

En un menor porcentaje, se mencionaron temas como las normas y el reglamento, las inversiones que realiza el Fondo y su situación legal. Las personas que mencionaron estos tres temas suman el 5% de los socios. El 4% de las personas no indicó aspectos en los que se debe mejorar la información.

Ver el punto N° 13 del Anexo C donde se encuentran las tablas de resultados y las estadísticas de la opinión sobre las necesidades de información.

E. SERVICIOS

1. INTENCIÓN DE USO DE CRÉDITOS

La línea de crédito que más utilizan los socios del Fondo es la de préstamos personales o especiales. Durante el año 2000 el 84% de los miembros tenía, por lo menos, un crédito de este tipo. En el año 2001 el 90% de los socios tenía créditos fiduciarios. Además, del año 2000 al 2001 el número total de créditos activos se incrementó en un 11%.

La siguiente línea de crédito que más utilizan los socios del FAG es la de préstamos para vivienda. En el año 2000 el 35% de los socios tenía, por los menos, un crédito de este tipo, mientras que en el presente año el porcentaje se incrementó al 37%. Por otra parte, del año 2000 al año 2001 el número total de créditos activos en esta línea se incrementó en un 20%.

Actualmente, la tercer línea de crédito que más se utiliza es la de compra de equipo de cómputo. En el año 2000 el 7% de los socios tenía este tipo de crédito, mientras que en el presente año el porcentaje es del 9%. El crecimiento en el número de créditos activos de una año a otro es del 27%.

En el año 2000 el 8% de los socios tenía un crédito para electrodomésticos mientras que el año 2001 apenas llega al 4%. En el caso de los créditos para gastos médicos el número de socios que utilizaban esta línea representaba de 4% del total en el año 2000, mientras que en año 2001 apenas representa el 1%. En la línea de créditos escolares participaba el 2% de los socios durante el año 2000, y ahora representan el 1% de todos los socios del FAG.³² Ver el punto N° 2 del Anexo D donde se muestran los datos sobre el uso de las líneas de crédito.

El 43% de los socios planea solicitar un nuevo crédito personal o especial en los próximos 12 meses. Esto equivale aproximadamente a 68 nuevas solicitudes de este tipo de crédito, manteniéndose como la de mayor uso.

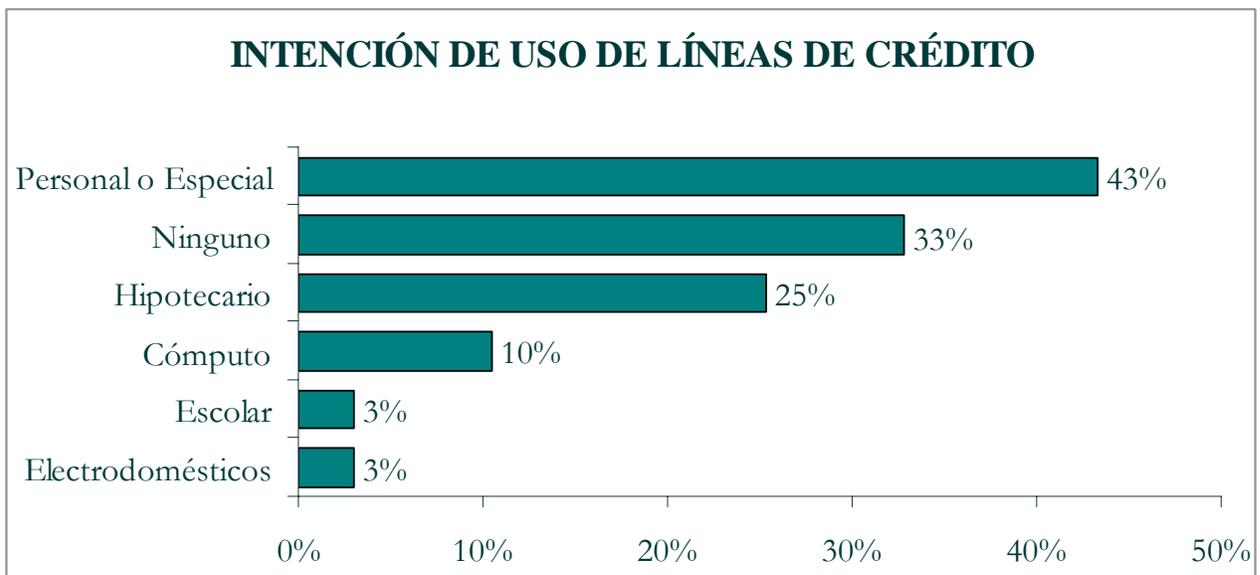
El 25% de los socios afirma que solicitará un crédito hipotecario durante el próximo año. Esto significa que se recibirán aproximadamente 40 solicitudes de créditos para vivienda. Esta seguirá siendo la segunda línea de crédito en cuanto a uso.

El 10% de las personas planea solicitar un crédito para la compra de equipo de cómputo. Esto representa 16 nuevas solicitudes. Esta línea se mantiene como la tercera en uso.

³² Todos los datos sobre créditos activos son tomados de la contabilidad del FAG al 30 de junio de cada año.

En cuanto a la línea de créditos escolares, unas 5 personas piensan solicitar préstamos de este tipo, lo que representa un 3% de los socios. En la línea de créditos electrodomésticos también se recibirán 5 solicitudes de créditos. Por lo tanto, durante el próximo año, por los menos habrá 5 personas en las líneas de ahorro para la compra de artículos escolares y para la compra de electrodomésticos.³³ Ver el punto N° 3 del Anexo D donde se muestra la participación de los socios en las líneas de ahorro electrodomésticos y escolar durante el año 2000 y el año 2001.

GRÁFICO N° 28: Intención de uso de líneas de crédito



El 33% de los socios no planea solicitar nuevos créditos durante el próximo año.

Ver el punto N° 10 del Anexo C donde se encuentran las tablas de resultados y las estadísticas de la intención de uso de las líneas de crédito.

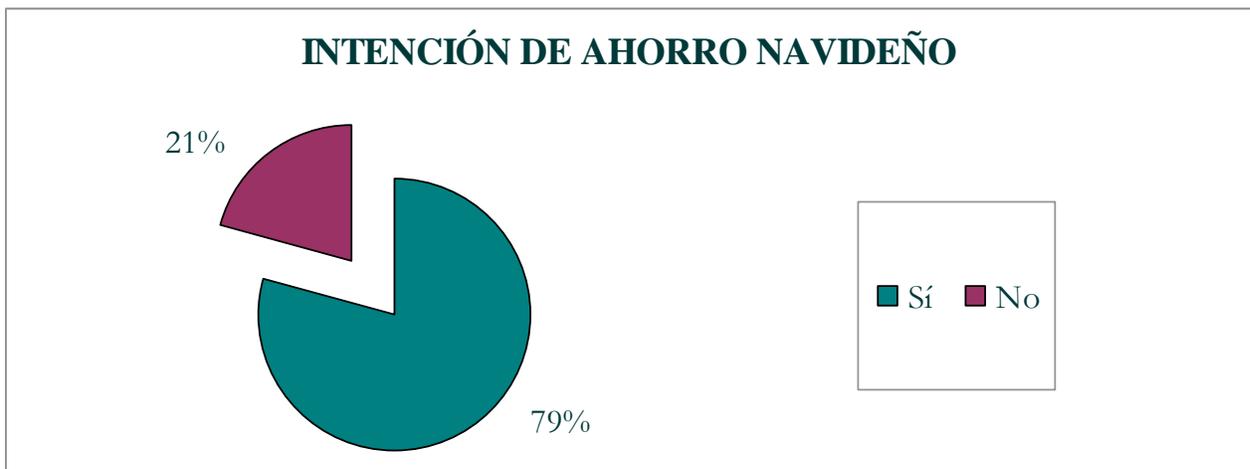
³³ Para poder optar por un crédito de la línea electrodomésticos o escolar es necesario haber ahorrado en forma voluntaria durante 6 meses.

2. INTENCIÓN DE USO AHORRO NAVIDEÑO

En el año 2000 había 110 personas participando en la línea de ahorro navideño y representaban el 71% de todos los socios. En el presente año hay 102 personas que representan el 65%. El cambio en la participación de esta línea de ahorro es del 7%. Ver el punto N° 3 del Anexo D donde se muestra la participación de los socios en la línea de ahorro navideño durante el año 2000 y el año 2001.

El 79% de los socios planea ahorrar en la línea de ahorro navideño durante el año 2002 (media μ), lo que equivale a 123 personas. Los restantes 33 socios, el 21%, no planean hacerlo. Esto representa un incremento del 21% respecto del presente año.

GRÁFICO N° 29: Intención de ahorro navideño



Ver el punto N° 9 del Anexo C donde se encuentran las tablas de resultados y las estadísticas sobre la intención de ahorro navideño.

3. NUEVOS SERVICIOS

El 12% de los socios opina que es necesario contar con una línea préstamos para gastos fúnebres que pueda utilizarse en caso de muerte de sus familiares más cercanos. Los socios también señalan que estos créditos deben contar con un procedimiento distinto al actual, ya que su aprobación y el giro del dinero deben ser más expeditos.

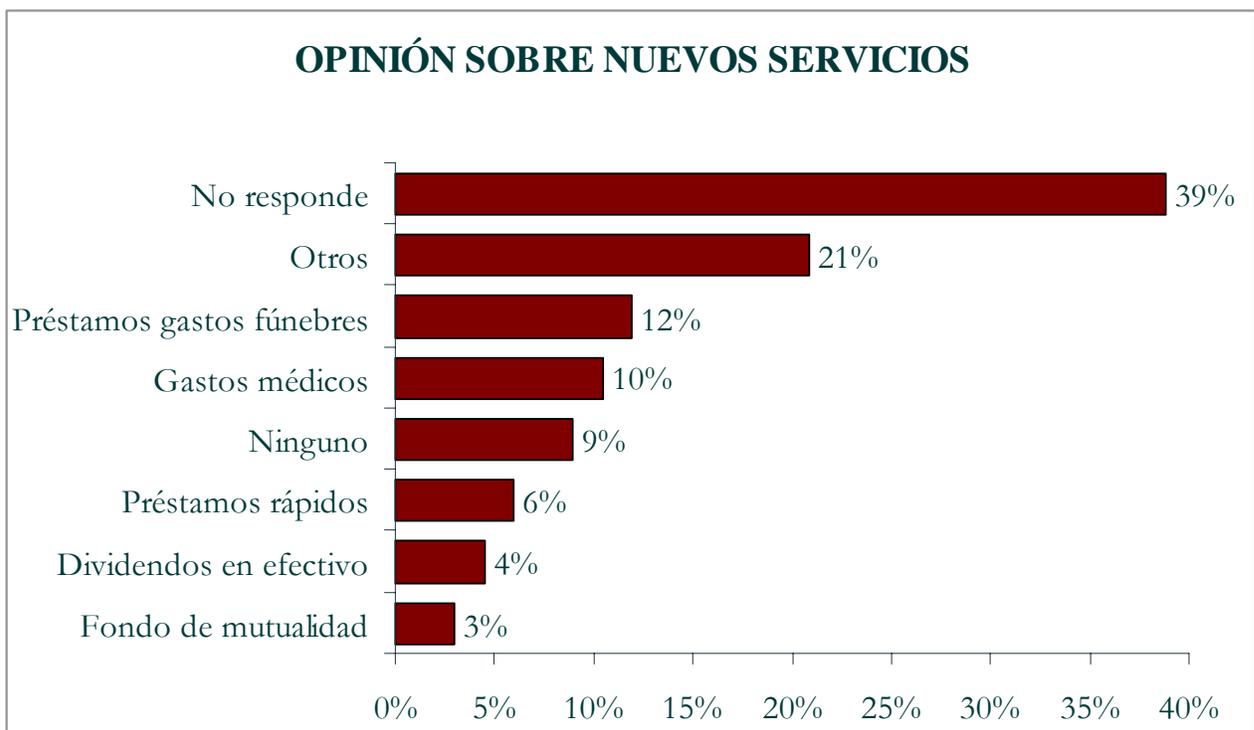
El 10% de los socios señaló que es necesaria una línea de gastos médicos que incluya el pago de tratamientos oftalmológicos, odontológicos, etc. Sin embargo, esta línea de crédito sí existe y se puede utilizar para el pago de este tipo de tratamientos.

El 6% de las personas señala la necesidad de contar con préstamos rápidos de poca cuantía que puedan ser cancelados, como máximo, en un año. Los socios señalan que el administrador del Fondo debe tener la potestad de otorgar este tipo de créditos para así evitar la espera de las sesiones de Junta Directiva.

El 4% de los socios señala que se deben entregar en efectivo los dividendos generados por los aportes. Un 3% opina que se debe crear un fondo de mutualidad para cubrir las deudas que tengan con el FAG y proteger a sus familiares. Nuevamente, hay que señalar que tal beneficio ya existe.

El 39% de los socios no menciona ningún tipo de nuevo servicio. Además, el 9% señala que está satisfecho con los servicios que se prestan actualmente y que no es necesario implementar nuevos. Si se consideran estos dos grupos juntos representan el 48% de todos los socios.

GRÁFICO N° 30: Opinión sobre nuevos servicios



También fueron mencionados muchos otros servicios, pero individualmente no representan un porcentaje significativo de opiniones. En total, todos estos servicios fueron mencionados por el 21% de los socios:

- ▶ Boletines con información relevante a cerca del Fondo.
- ▶ Un centro de recreación para los socios del FAG y sus familias.
- ▶ Mayores facilidades en el otorgamiento de créditos hipotecarios.

- ▶ Préstamos para gastos académicos de los socios y de sus familiares.
- ▶ Girar los dineros de los créditos concedidos mediante transferencias bancarias y no mediante el sistema de cheques.
- ▶ Implementar un sistema de información integrado y automatizado que le permita a los socios consultar el saldo de sus créditos y ahorros.

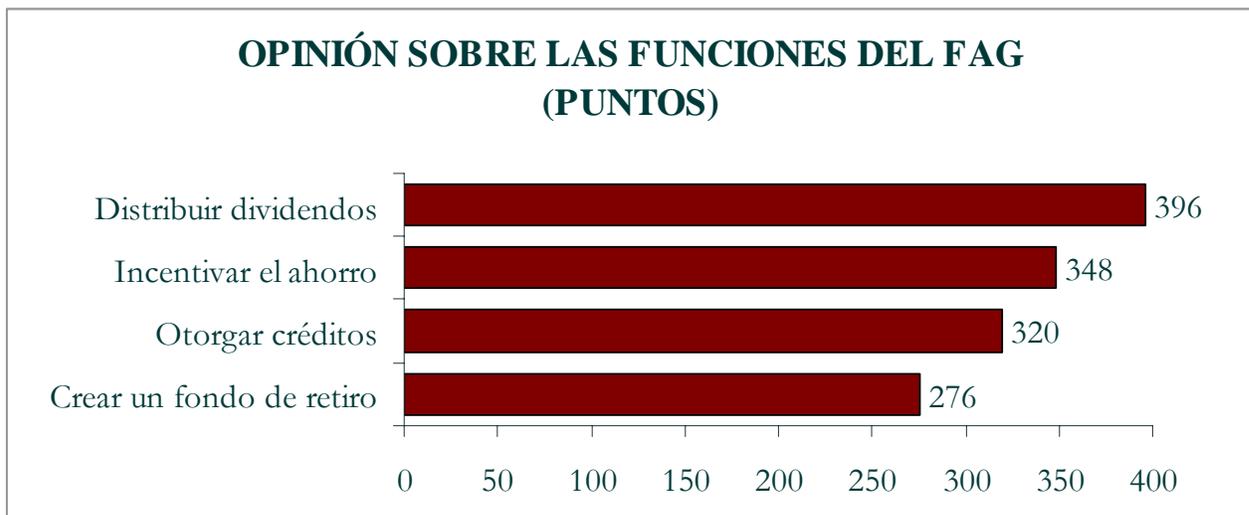
Ver el punto N° 11 del Anexo C donde se encuentran las tablas de resultados y las estadísticas de la opinión sobre nuevos servicios.

F. FUNCIONES DEL FAG

1. IMPORTANCIA DE LAS FUNCIONES DEL FAG

La función más importante para los socios del FAG es generar y distribuir dividendos sobre los aportes. Esta función alcanzó un total de 396 puntos. La segunda función en importancia es la de incentivar el ahorro. Esta función alcanzó 348 puntos.³⁴

GRÁFICO N° 31: Opinión sobre las funciones del FAG



³⁴ De acuerdo con el orden propuesto por cada socio se asignan 4 puntos a la función más importante, 3 puntos a la que le sigue, 2 puntos a la tercer función y 1 punto a la función de menor importancia.

Otorgar créditos con condiciones favorables para los socios es la tercer función en importancia. Esta función obtuvo 320 puntos. La función de menor importancia, según los socios del FAG, es la de mantener un fondo de retiro. Esta función obtuvo 276 puntos.

Ver el punto N° 14 del Anexo C donde se encuentran las tablas de resultados y las estadísticas de la opinión sobre la importancia de las funciones del Fondo.

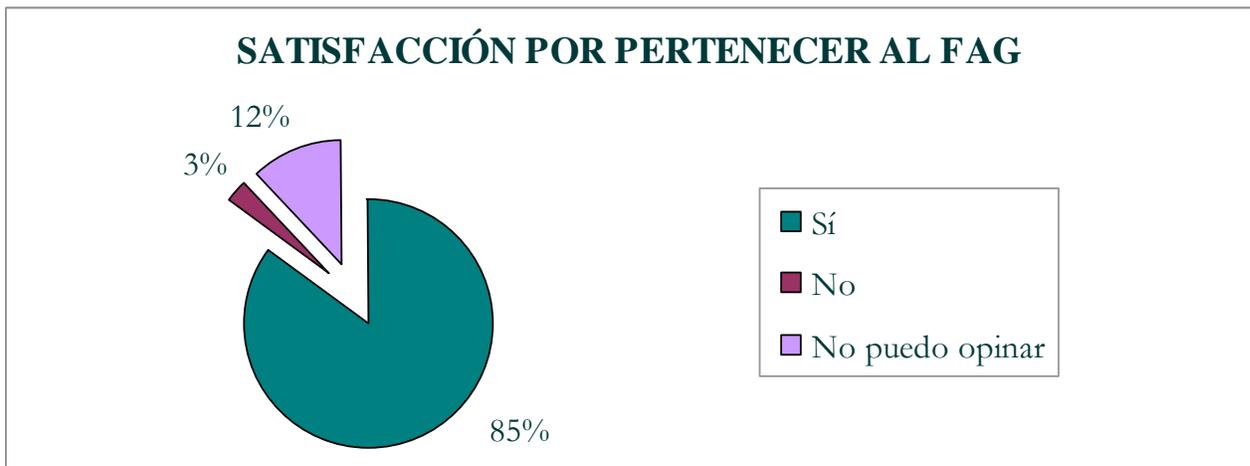
2. SATISFACCIÓN POR PERTENECER AL FAG

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

La mayoría de los socios – moda Mo– se sienten satisfechos por pertenecer al FAG. Así opina el 85% de las personas si se toma en cuenta a los socios que no pudieron opinar.

La media μ es 1.27, lo que indica que la opinión de los socios se acerca más a la respuesta “sí” que a la respuesta “no”, del mismo modo que lo hace la moda Mo. De acuerdo con la codificación utilizada, la respuesta “sí” tiene asignado el número 1 y la respuesta “no” tiene asignado el número 2.

GRÁFICO N° 32: Satisfacción por pertenecer al FAG



La varianza σ^2 es 0.44 (desviación estándar σ 0.66) que se considera alta. Esto significa que el grupo de socios que opina distinto de la media es importante dentro de la población. Sin embargo, apenas un 3% de los socios no está satisfecho por pertenecer al fondo.

Por lo tanto, la varianza σ^2 se ve afectada mayormente por el 12% que corresponde las personas que no pueden opinar sobre este tema. La principal razón es que ingresaron recientemente al Fondo y no han hecho uso de los beneficios.

ESTADÍSTICAS DE LOS SOCIOS QUE OPINAN

Cuando se considera únicamente a los socios que pudieron opinar, un 97% (media μ de la proporción 0.97) afirma que sí está satisfecho por pertenecer al Fondo. Esta respuesta es, por lo tanto, la moda M_o .

Apenas el 3% de las personas no está satisfecho de pertenecer al Fondo. Esto hace que la varianza σ^2 sea 0.03 (desviación estándar σ 0.18) que se considera baja.

CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

La escala de calificación de la satisfacción por pertenecer al Fondo tiene un valor mínimo de -118 puntos y un valor máximo de 118 puntos. La calificación obtenida es de 110.

La opinión de los socios se ubica muy cerca de la puntuación máxima. De acuerdo con el recorrido y el rango de la escala, la puntuación obtenida es un 96.61% del total posible. Esta calificación toma en cuenta únicamente a los socios que opinaron sobre este tema.

GRÁFICO N° 33: Clasificación de la satisfacción por pertenecer al FAG



Ver el punto N° 16 del Anexo C donde se encuentran las tablas de resultados y las estadísticas de la opinión sobre la satisfacción por pertenecer al FAG.

CONCLUSIONES

A. CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

B. ADMINISTRACIÓN DEL FONDO

1. RENTABILIDAD
2. CONFIANZA
3. ATENCIÓN

C. INFORMACIÓN

D. EXPECTATIVAS

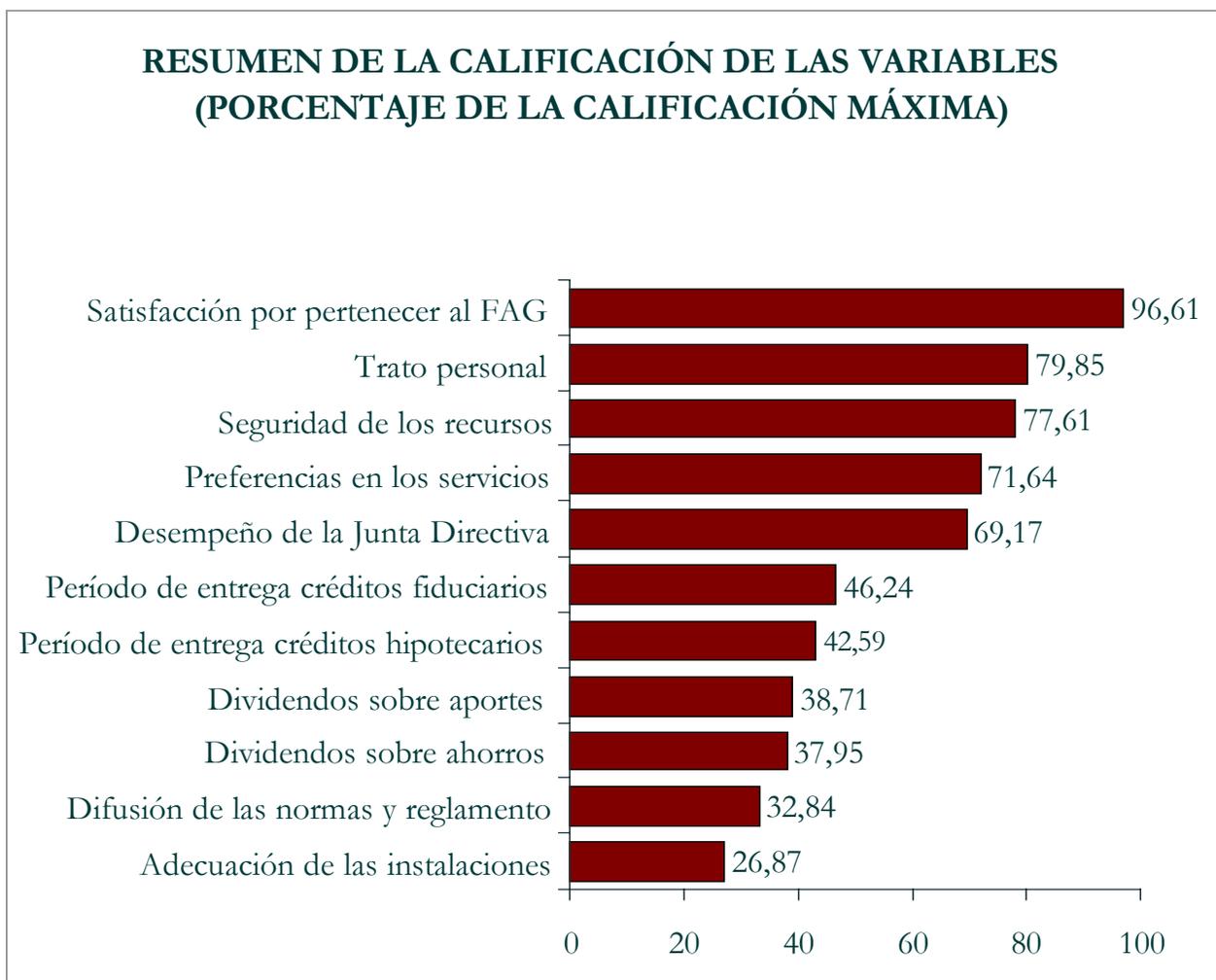
1. SERVICIOS
2. FUNCIONES

E. OTRAS CONCLUSIONES

A. CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación se presenta un resumen de las calificaciones de las 11 variables que se evaluaron mediante la escala de calificación:

GRÁFICO N° 34: Resumen de la clasificación de las variables



De acuerdo con la opinión de los socios, se destacan dos aspectos del Fondo donde existen graves problemas. El primero de ellos es la escasa información que el FAG brinda a sus socios. En consecuencia, hay personas que desconocen cuáles son los servicios que se prestan o cómo utilizarlos. Además, la falta de información genera incertidumbre sobre la situación financiera de la institución.

El segundo aspecto se relaciona con las instalaciones donde opera el Fondo. En opinión de los socios, el FAG debe contar con oficinas independientes de cualquier departamento de JASEC, de manera que los servicios se puedan prestar más eficientemente y, sobre todo, con mayor privacidad.

No obstante estos problemas, la gran mayoría de los socios se sienten satisfechos por pertenecer al FAG y estiman que el trato personal que reciben al realizar trámites en la institución es bueno. Estos son los aspectos que recibieron una mejor opinión.

B. ADMINISTRACIÓN DEL FONDO

1. RENTABILIDAD

- ▶ El rendimiento de los aportes, medido a partir del monto de los dividendos, ha sido mayor al rendimiento de los ahorros voluntarios durante los dos últimos años.
- ▶ El rendimiento de los aportes durante los dos últimos años, medido a partir del monto de los dividendos, se considera competitivo en relación con los parámetros que utiliza el mercado para fijar el rendimiento de los instrumentos de inversión de mayor uso.
- ▶ Los miembros del Fondo califican como “moderados” los dividendos sobre los aportes, aunque por un pequeño margen por arriba de la calificación “bajos”.
- ▶ El monto de los dividendos sobre los aportes durante los últimos años es una de las 11 variables que recibieron calificación, quedando en el lugar N° 8 con 38.71% de la máxima calificación posible.
- ▶ El rendimiento de los ahorros voluntarios durante los dos últimos años, medido a partir del monto de los dividendos, ha sido menor que los parámetros que utiliza el mercado para fijar el rendimiento de los instrumentos de inversión de mayor uso.

- ▶ Los miembros del Fondo califican como “moderados” los dividendos sobre los ahorros voluntarios, aunque por un pequeño margen por arriba de la calificación “bajos”. Esta calificación es menor a la obtenida por los dividendos sobre los aportes.
- ▶ El monto de los dividendos sobre los ahorros voluntarios durante los últimos años es una de las 11 variables que recibieron calificación, quedando en el lugar N° 9 con 37.95% de la máxima calificación posible.

2. CONFIANZA

- ▶ Las principales razones financieras y la estructura del Balance de Situación del FAG indican que la institución no tiene problemas financieros.
- ▶ En su mayoría, los socios tienen confianza en que el Fondo le brinda seguridad a sus aportes y ahorros. Sin embargo, 2 de cada 10 socios consideran que el Fondo no les brinda seguridad a sus recursos.
- ▶ La seguridad que ofrece el Fondo a los aportes y ahorros es una de las 11 variables que recibieron calificación, quedando en el lugar N° 3 con 77.61% de la máxima calificación posible.
- ▶ La mayor parte de los socios no dispone de suficiente información sobre los verdaderos resultados económicos y la situación financiera del Fondo. Esta es la principal razón por la que el 22% de ellos opinan que la institución no le ofrece seguridad a sus recursos.
- ▶ Los socios del Fondo califican como bueno el desempeño de la actual Junta Directiva.
- ▶ El desempeño de la actual Junta Directiva del Fondo es una de las 11 variables que recibieron calificación, quedando en el lugar N° 5 con 69.17% de la máxima calificación posible.

3. ATENCIÓN

- ▶ El período de entrega de los créditos fiduciarios que otorga el Fondo es muy corto en relación con las instituciones del sector mutualista nacional, siempre y cuando la solicitud se haga pocos días antes de las sesiones ordinarias de la Junta Directiva.
- ▶ Los socios del Fondo opinan que el período de entrega de los créditos fiduciarios es normal.
- ▶ El período de entrega de los créditos fiduciarios es una de las 11 variables que recibieron calificación, quedando en el lugar N° 6 con 46.24% de la máxima calificación posible.
- ▶ El período de entrega de los créditos para vivienda que otorga el Fondo es mayor al período que ofrece el sector mutualista nacional para el mismo tipo de créditos. El exceso en el período de entrega también depende de la fecha en que se haga la solicitud del crédito en relación con las sesiones ordinarias de la Junta Directiva, y del propósito y los trámites que requiera cada préstamo en particular.
- ▶ Los socios del Fondo opinan que el período de entrega de los créditos para vivienda es normal, aunque la calificación obtenida es menor en relación con los créditos fiduciarios.
- ▶ El período de entrega de los créditos para vivienda es una de las 11 variables que recibieron calificación, quedando en el lugar N° 7 con 42.59% de la máxima calificación posible.

- ▶ Los socios opinan que el trato personal que reciben al hacer trámites con el Fondo es bueno.
- ▶ El trato personal que reciben los miembros del Fondo es una de las 11 variables que recibieron calificación, quedando en el lugar N° 2 con 79.85% de la máxima calificación posible.
- ▶ La falta de instalaciones adecuadas dificulta la labor de los encargados del Fondo y afecta la calidad de los servicios que reciben los miembros.
- ▶ La mayoría de los socios considera que las instalaciones donde opera el Fondo no son adecuadas para su correcta atención. Así opinan 3 de cada 4 personas aproximadamente.
- ▶ La adecuación de las instalaciones del Fondo es una de las 11 variables que recibieron calificación, quedando en el lugar N° 11 con 26.87% de la máxima calificación posible.
- ▶ La mitad de los socios considera que es necesario que el Fondo cuente con instalaciones que les ofrezca privacidad para poder realizar los trámites con esta institución.
- ▶ Las mejoras a las instalaciones donde opera el Fondo que sugieren sus miembros implican, mayormente, acondicionar nuevas oficinas.
- ▶ La mayoría de los socios considera que no existen preferencias hacia determinados compañeros cuando se tramitan los servicios. Sin embargo, un 28% afirma que sí existen preferencias.

- ▶ La existencia de preferencias en los servicios que presta el Fondo es una de las 11 variables que recibieron calificación, quedando en el lugar N° 4 con 71.64% de la máxima calificación posible.
- ▶ Las principales quejas sobre preferencias en los servicios son: prioridad a los trámites de los funcionarios con altos cargos de acuerdo con el 7% de todos los socios, y prioridad a los trámites de las amistades de los directivos y funcionarios del Fondo de acuerdo con el 6% de todos los socios.

C. INFORMACIÓN

- ▶ Existen graves deficiencias en los mecanismos de información del Fondo en cuanto a temas como la normativa de la institución, situación financiera y los servicios que brinda.
- ▶ En general, los miembros del Fondo conocen muy poco sobre las normas y el reglamento que rigen a esta institución.
- ▶ El conocimiento sobre las normas y reglamento del Fondo por parte de sus socios es una de las 11 variables que recibieron calificación, quedando en el lugar N° 10 con 32.84% de la máxima calificación posible.
- ▶ El 90 por ciento de los socios desconoce en algún grado la reglamentación del Fondo.
- ▶ La mayoría de los socios desea mayor información en relación con los Estados Financieros, los acuerdos tomados en las sesiones de la Junta Directiva del Fondo y los requisitos para optar por los distintos tipos de créditos.
- ▶ Otros aspectos donde existen deficiencias en la información son: el procedimiento y las limitaciones para compensar créditos y la forma correcta de completar las fórmulas para solicitar préstamos.

D. EXPECTATIVAS

1. SERVICIOS

- ▶ Los servicios que mayor beneficio brindan a los socios del Fondo son: la línea de crédito personal y especial, la línea de crédito para vivienda y el ahorro navideño.
- ▶ La línea de créditos personales y especiales es la de mayor uso en los últimos años, medida a partir del número de personas que cuentan con créditos de este tipo.
- ▶ Durante los próximos doce meses se recibirán al rededor de 68 nuevas solicitudes de créditos personales o especiales. Este tipo de créditos se mantendrá como el de mayor uso.
- ▶ La línea de créditos para vivienda es la segunda en utilización por los socios del Fondo, medida a partir del número de personas que cuentan con créditos de este tipo.
- ▶ A partir del año 2000 se ha dado una reactivación muy importante de la línea de crédito para vivienda. Esta tendencia se intensificará durante los próximos doce meses.

- ▶ Durante los próximos doce meses se recibirán alrededor de 40 nuevas solicitudes de créditos para vivienda. Este tipo de créditos se mantendrá como el segundo en uso.
- ▶ La línea de créditos para la compra de equipo de cómputo es la tercera en utilización por parte de los socios del Fondo, medida a partir del número de personas que cuentan con créditos de este tipo.
- ▶ Durante el próximo año se recibirán alrededor de 16 nuevas solicitudes de créditos para la compra de equipo de cómputo. Este tipo de créditos se mantendrá como el tercero en uso.
- ▶ Las líneas de crédito que requieren de un aporte adicional son las que tienen menos utilización, medida a partir del número de personas que cuentan con créditos de este tipo. Se trata de las líneas de créditos escolares y electrodomésticos.
- ▶ Durante el próximo año habrá aproximadamente 123 socios participando de la línea de ahorro navideño. Esto representa un incremento del 21% con respecto al presente año.
- ▶ El 48% de los socios considera que no es necesario implementar nuevos servicios en el Fondo. El 12% de los socios opina que es necesario una línea de créditos para gastos fúnebres. Esta es la iniciativa de un nuevo servicio que más apoyo tiene por parte de los socios.

2. FUNCIONES

- ▶ La función más importante para los socios es la de generar y distribuir dividendos. La segunda función en importancia es la de incentivar el ahorro. La tercer función en importancia es la de otorgar créditos, mientras que la función menos importante es la de crear un fondo de retiro para cada socio.
- ▶ En general, los socios del Fondo se sienten satisfechos por pertenecer a esta institución.
- ▶ La satisfacción por pertenecer al Fondo es una de las 11 variables que recibieron calificación, quedando en el lugar N° 1 con 96.61% de la máxima calificación posible.

E. OTRAS CONCLUSIONES

- ▶ La informalidad del puesto de Administrador del Fondo no permite establecer con claridad sus funciones y tareas, así como sus atribuciones y responsabilidades. Por lo tanto, no es posible medir en forma objetiva su desempeño.

- ▶ No existen procedimientos claramente establecidos para realizar las tareas y prestar los servicios en el FAG. Esto dificulta la labor del Administrador y de los demás funcionarios.

- ▶ Las decisiones de índole estratégica corresponden a la Junta Directiva del Fondo y a la Junta Directiva de JASEC.

RECOMENDACIONES

A. RECOMENDACIONES GENERALES

B. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

A. RECOMENDACIONES GENERALES

- ▶ Brindar mayor información a los socios sobre todos aquellos temas que mostraron deficiencias en este aspecto.
- ▶ Diseñar e implementar un programa de divulgación sobre todos los servicios y beneficios que brinda el Fondo, en especial de aquellos que no son conocidos por un grupo importante de socios.
- ▶ Diseñar e implementar un sistema de boletín informativo cuyo fin sea subsanar las deficiencias de información en diversos temas.
- ▶ El Fondo debe contar con oficinas independientes de cualquier departamento de JASEC, diseñadas y equipadas de manera que los socios reciban la mejor atención posible y la privacidad que requieren para realizar los trámites con esta institución.

B. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

- ▶ Los encargados del Fondo deben dar a conocer a todos los socios la competitividad del rendimiento sobre los aportes en relación con otras instituciones. Esto mejorará la opinión que tienen respecto de la rentabilidad de sus recursos.
- ▶ El Fondo debe dar a conocer las ventajas del uso de las líneas de ahorro escolar y electrodomésticos, de manera que los socios puedan adquirir bienes y servicios de este tipo mediante un ahorro adicional. De esta forma será posible incrementar el monto de los dividendos sobre los ahorros voluntarios para que estos servicios sean más atractivos.
- ▶ Dar a conocer entre todos los socios la línea de crédito para gastos médicos y las condiciones en que se conceden los préstamos.
- ▶ Dar a conocer entre todos los socios que el FAG mantiene un fondo de mutualidad para la cancelación de la totalidad o parte de las deudas que tengan pendientes con la institución en caso de que fallezcan.
- ▶ El Fondo debe facilitar el acceso a los Estados Financieros y dar a conocer los resultados económicos a todos sus asociados. De esta manera será posible incrementar la confianza en la institución.

- ▶ El Fondo debe llevar a cabo una evaluación sus procedimientos y efectuar los cambios que se requieran para brindar un mejor servicio, en especial, en la generación y distribución de la información y en la aprobación de los créditos. Esta evaluación, por lo tanto, debe incluir las funciones de la Junta Directiva del FAG.
- ▶ Es necesario establecer claramente y por escrito las funciones del Administrador del Fondo y todos los procedimientos que se relacionen con la institución. Esto permitirá mejorar la prestación de los servicios y evaluar el desempeño de los funcionarios del Fondo en forma objetiva. Además, esta medida evitará las preferencias en la prestación de los servicios, si es que existieran, o eliminará los malentendidos que así lo hagan parecer.
- ▶ Realizar un análisis de la capacidad del Fondo para hacer frente al incremento en las solicitudes de créditos hipotecarios.
- ▶ Evaluar la posibilidad de implementar una línea de créditos para gastos fúnebres. Esta línea debe contar con un procedimiento que permita su rápida aprobación.

BIBLIOGRAFÍA

A. BIBLIOGRAFÍA CITADA

B. BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

A. BIBLIOGRAFÍA CITADA

BARRANTES ECHEVARRIA, RODRIGO. Investigación. San José C.R.: Editorial UNED, 2000.

DANKHE, G. L. Investigación y Comunicación. 2da e.d. Edición. México D.F.: McGraw-Hill, 1986

KERLINGER, FRED. Investigación del Comportamiento. México D.F.: McGraw-Hill, 1986.

LEY DE ASOCIACIONES y su Reglamento. 3ra ed. San José, C.R.: EDITEC Editores, 2000.

NORMAS Y REGLAMENTO del Fondo de Ahorro, Retiro y Garantías de la JASEC. Cartago, C.R.: s.n., 1992.

SAN ROMÁN, A. PULIDO. Estadísticas y Técnicas de Investigación Social. 5ta ed. Madrid: Ediciones Pirámide, 1980.

SHAO, STEPHEN P. Estadística para Economistas y Administradores de Empresas. 10a ed. México DF: Herrero Hermanos, 1975.

B. BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

ARELLANO G., JAIME. Elementos de Investigación. San José, C.R.: Editorial UNED, 1990.

LEVIN, JACK. Fundamentos de Estadística en la Investigación Social. 2da ed. México D.F.: Harla, 1979.

MENDALL, WILLIAM. Estadística para Administración y Economía. México D.F.: Editorial Iberoamericana, 1978.

MÜLLER DELGADO, MARTHA V. Guía para la Elaboración de Tesis. San José, C.R.: Editorial de la Universidad de Costa Rica, 2000.

MUÑOZ RAZO, CARLOS. Cómo Elaborar y Asesorar una Investigación de Tesis. México: Prentice Hall, 1998.

RICHARDS, LARRY E. Estadística en los Negocios ¿Por Qué y Cuándo? Bogotá, Colombia: McGraw-Hill, 1980.

ROJAS SORIANO, RAÚL. Guía para Realizar Investigaciones Sociales. 4ta ed. México D.F.: McGraw-Hill, 1989.

ANEXOS

A. ANEXO: CUESTIONARIO

B. ANEXO: MARCO POBLACIONAL

C. ANEXO: ESTADÍSTICAS

1. TRATO PERSONAL
2. PREFERENCIAS EN LOS SERVICIOS
3. ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES
4. ENTREGA DE CRÉDITOS FIDUCIARIOS
5. ENTREGA DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS
6. DIVIDENDOS SOBRE APORTES
7. DIVIDENDOS SOBRE AHORROS VOLUNTARIOS
8. SEGURIDAD DE LOS RECURSOS
9. INTENCIÓN DE AHORRO NAVIDEÑO
10. USO DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITO
11. NUEVOS SERVICIOS
12. NORMAS Y REGLAMENTO
13. NECESIDADES DE INFORMACIÓN
14. FUNCIONES DEL FONDO
15. DESEMPEÑO DE LA JUNTA DIRECTIVA
16. SATISFACCIÓN POR PERTENECER AL FAG

D. ANEXO: DATOS SOBRE EL FAG

1. RENDIMIENTO DE LAS LÍNEAS DE AHORRO Y APORTES
2. USO DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITO
3. USO DE LAS LÍNEAS DE AHORRO

A. ANEXO: CUESTIONARIO

<p>1. En general, ¿cómo considera que es el trato personal que ha recibido al hacer trámites con el FAG? - marque con "X" una única opción -</p> <p> <input type="checkbox"/> Muy Bueno. <input type="checkbox"/> Bueno. <input type="checkbox"/> Regular. <input type="checkbox"/> Malo. <input type="checkbox"/> Muy Malo. </p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>2. ¿Considera usted que existen preferencias hacia determinados compañeros al tramitar servicios en el FAG? - si su respuesta es "Sí" especifique de qué forma se dan estas preferencias, pero no mencione nombres -</p> <p>3.</p> <p>4. Sí 5. <input type="checkbox"/> 6. 7. No 8. <input type="checkbox"/></p> <p>9.</p> <p>10. ¿De qué 11. tipo? _____</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>12. ¿Considera usted que las oficinas donde opera el FAG son adecuadas para la correcta atención de los socios? - si su respuesta es "No" especifique qué aspectos deben mejorarse -</p> <p>13.</p> <p>14. Sí 15. <input type="checkbox"/> 16. 17. No 18. <input type="checkbox"/></p> <p>19.</p> <p>20. Justifique: 21. _____</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

<p>22. De acuerdo con su experiencia personal al solicitar créditos fiduciarios (personal 14%, especiales 22%, 24% o 28%), cómputo, electrodomésticos, o escolar en el FAG, ¿cómo considera que es el período que transcurre desde que solicita un crédito hasta que se le entrega el cheque? - marque con "X" solo una opción -</p> <p> <input type="checkbox"/> Muy corto. <input type="checkbox"/> Corto. <input type="checkbox"/> Normal. <input type="checkbox"/> Largo. <input type="checkbox"/> Muy largo. <input type="checkbox"/> Nunca he solicitado un crédito fiduciario. </p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>23. De acuerdo con su experiencia personal al solicitar créditos hipotecarios en el FAG, ¿cómo considera que es el período que va desde que solicita el crédito hasta que se le entrega el primer cheque? - marque con "X" una única opción -</p> <p> <input type="checkbox"/> Muy corto. <input type="checkbox"/> Corto. <input type="checkbox"/> Normal. <input type="checkbox"/> Largo. <input type="checkbox"/> Muy largo. <input type="checkbox"/> Nunca he solicitado un crédito hipotecario. </p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>24. ¿Cómo considera usted que son los dividendos generados por los aportes personales y patronales durante los últimos años? - marque con "X" una única opción -</p> <p> <input type="checkbox"/> Muy altos. <input type="checkbox"/> Altos. <input type="checkbox"/> Moderados. <input type="checkbox"/> Bajos. <input type="checkbox"/> Muy bajos. <input type="checkbox"/> No puedo opinar. </p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

<p>25. ¿Cómo considera usted que son los dividendos recibidos por los ahorros voluntarios durante los últimos años? - marque con "X" una única opción -</p> <p> <input type="checkbox"/> Muy altos. <input type="checkbox"/> Altos. <input type="checkbox"/> Moderados. <input type="checkbox"/> Bajos. <input type="checkbox"/> Muy bajos. <input type="checkbox"/> No puedo opinar. </p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>26. ¿Cree usted que el FAG es una institución que le ofrece seguridad a sus aportes y ahorros?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>27. ¿Piensa ahorrar en la línea de Ahorro Navideño en el año 2002?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>28. Indique cuál tipo de crédito planea solicitar durante los próximos doce meses - puede seleccionar más de una opción –</p> <p>Recuerde que para solicitar créditos electrodomésticos y escolar requiere haber ahorrado voluntariamente al menos durante 6 meses.</p> <p> <input type="checkbox"/> Personal o Especial (14%, 22%, 24% o 28%). <input type="checkbox"/> Hipotecario. <input type="checkbox"/> Cómputo. <input type="checkbox"/> Electrodomésticos. <input type="checkbox"/> Escolar. <input type="checkbox"/> Ninguno. </p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>29. Explique cuáles nuevos servicios propios de un fondo de ahorro y garantías le gustaría que prestara el FAG.</p> <p>_____</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

<p>30. ¿Qué tanto conoce usted sobre las normas y el reglamento del FAG? - marque con "X" una única opción -</p> <p> <input type="checkbox"/> Muy bien. <input type="checkbox"/> Bien. <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Muy poco. <input type="checkbox"/> Nada. </p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>31. Seleccione aquellos temas sobre los cuales piensa que el FAG le debería dar más información - puede marcar más de una opción -</p> <p> <input type="checkbox"/> Requisitos para optar por los distintos tipos de crédito. <input type="checkbox"/> Forma correcta de completar las solicitudes de los créditos. <input type="checkbox"/> Acuerdos tomados en sesiones de Junta Directiva del FAG. <input type="checkbox"/> Procedimiento y limitaciones para compensar créditos. <input type="checkbox"/> Estados Financieros y resultados económicos del FAG. <input type="checkbox"/> Otros: _____ </p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>32. A continuación se presenta una lista de funciones que desempeña el FAG. De acuerdo con su propia valoración, ordene estas funciones indicando con el número 1 la que considera más importante, con el número 2 la que le sigue en importancia, hasta llegar al número 4.</p> <p> <input type="checkbox"/> Incentivar el ahorro. <input type="checkbox"/> Otorgar créditos con condiciones favorables. <input type="checkbox"/> Crear un fondo de retiro para cada socio. <input type="checkbox"/> Generar dividendos sobre los aportes. </p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>33. En general, ¿cómo califica usted el desempeño de la actual Junta Directiva del FAG? - marque con "X" una única opción -</p> <p> <input type="checkbox"/> Muy bueno. <input type="checkbox"/> Bueno. <input type="checkbox"/> Regular. <input type="checkbox"/> Malo. <input type="checkbox"/> Muy malo. <input type="checkbox"/> No puedo opinar. </p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

<p>34. En general, ¿se siente satisfecho de pertenecer al FAG?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No puedo opinar <input type="checkbox"/></p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>35. ¿Cuánto tiempo tiene de pertenecer al FAG?</p> <p>_____</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

¡Muchas Gracias Por Su Tiempo!

B. ANEXO: MARCO POBLACIONAL

Nº Asociado	Apellidos	Nombre	Nº Cuestionario
1	Acuña Rojas	Ana Ruth	96654552231
2	Acuña Salas	Arturo	96654552232
3	Aguilar Villalta	José Luis	96654552233
4	Alvarado Coto	Marco	96654552234
5	Alvarado Solano	Emma	96654552235
6	Álvarez González	Lucía	96654552236
7	Araya Carvajal	Víctor	96654552237
8	Araya Rojas	Julio Enrique	96654552238
9	Argüello Calderón	Cristian	96654552239
10	Astorga Salguero	Hernán	96654552240
11	Barahona Sánchez	Luis A	96654552241
12	Barquero Avendaño	Greivin	96654552242
13	Barquero Monge	Jorge Luis	96654552243
14	Blanco Castillo	William	96654552244
15	Bonilla Artavia	Giovanni	96654552245
16	Bonilla Elizondo	Carlos Eduardo	96654552246
17	Bonilla Mora	Flor	96654552247
18	Brenes Alvarado	María del Rocío	96654552248
19	Brenes Morales	Edgar Eliécer	96654552249
20	Brenes Ramírez	Miguel Antonio	96654552250
21	Brenes Romero	Víctor	96654552251
22	Caballero Corrales	Rafael	96654552252
23	Calderón Cerdas	María Cecilia	96654552253
24	Calvo Álvarez	Héctor Julio	96654552254
25	Calvo Brenes	Dalia Lorena	96654552255
26	Calvo Loría	José Rolando	96654552256
27	Calvo Moya	Jorge	96654552257
28	Calvo Ramírez	Edwin	96654552258
29	Calvo Ramírez	Raúl	96654552259
30	Camacho Montero	José Rafael	96654552260
31	Camacho Vásquez	Ronald	96654552261
32	Carvajal Loaiza	Víctor	96654552262
33	Casasola Loría	Carlos Luis	96654552263
34	Cerdas Chaves	Braulio	96654552264
35	Chacón Bonilla	Martín	96654552265
36	Chacón Meza	Juan Bosco	96654552266
37	Chavarría Reyes	Bonifacio	96654552267
38	Chaves Montoya	Alejandra	96654552268
39	Chaves Rosales	Félix	96654552269
40	Chaves Solano	Luis Ricardo	96654552270

N° Asociado	Apellidos	Nombre	N° Cuestionario
41	Claudel Ortiz	Marcos	96654552271
42	Córdoba Barrantes	Nelsy	96654552272
43	Coto Carpio	Gladys	96654552273
44	Coto Mejía	Víctor Manuel	96654552274
45	Coto Quirós	Luis Guillermo	96654552275
46	Coto Ramírez	Silvia	96654552276
47	Edwards Valerín	Ivannia	96654552277
48	Elizondo Coto	Víctor Hugo	96654552278
49	Fernández Calderón	José Miguel	96654552279
50	Fernández Granados	Dora Emilia	96654552280
51	Fernández Sánchez	Eduardo	96654552281
52	Fernández Solano	Godofredo	96654552282
53	Fonseca Quesada	Pablo	96654552283
54	Garbanzo Alfaro	Jorge	96654552284
55	Garita Ramírez	Norman	96654552285
56	Godínez Zeledón	Marco Antonio	96654552286
57	Gómez Leandro	Abel	96654552287
58	Gómez Quirós	Manuel	96654552288
59	Gómez Sánchez	Francisco	96654552289
60	González Brenes	Adrián	96654552290
61	González Calvo	Francisco	96654552291
62	Granados Barbosa	Carlos	96654552292
63	Granados Montoya	Delfín	96654552293
64	Gutiérrez Pérez	Fernando	96654552294
65	Hernández Bonilla	Héctor	96654552295
66	Hernández Masis	Adán Humberto	96654552296
67	Hernández Valverde	Ronny	96654552297
68	Jiménez Campos	José Antonio	96654552298
69	Jiménez Guillén	Gerardo	96654552299
70	Jiménez Salas	Mayela	96654552300
71	Leandro Abarca	Carlos	96654552301
72	Loaiza Méndez	Víctor Hugo	96654552302
73	Loría Mata	Enrique	96654552303
74	Loría Montoya	Gerardo	96654552304
75	Malavassi Álvarez	Oscar	96654552305
76	Martínez Fernández	Hugo	96654552306
77	Mata Rojas	Emilio	96654552307
78	Mena Hernández	Enrique	96654552308
79	Mena Hernández	Orlando	96654552309
80	Meneses Quesada	Oscar	96654552310

N° Asociado	Apellidos	Nombre	N° Cuestionario
81	Molina Rivera	Rodolfo de Jesús	96654552311
82	Monge Gomez	Max Alberto	96654552312
83	Monge Monge	Randall Gerardo	96654552313
84	Monge Valverde	Arnulfo	96654552314
85	Monge Vargas	Edgar	96654552315
86	Montero Vives	Miguel	96654552316
87	Moya Montoya	Jorge	96654552317
88	Murillo Molina	Álvaro	96654552318
89	Murillo Moya	Hugo	96654552319
90	Obando Obando	Miguel	96654552320
91	Orozco Alvarado	Heiner	96654552321
92	Pacheco Fernández	Ronald	96654552322
93	Pérez Fernández	Giovanni	96654552323
94	Pérez Molina	Ileana	96654552324
95	Picado Granados	Sergio	96654552325
96	Piedra Santana	Rosario	96654552326
97	Portugués Campos	José Joaquín	96654552327
98	Quesada Chinchilla	Rose Mary	96654552328
99	Quesada Rodríguez	Paula	96654552329
100	Quirós Calderón	Carlos	96654552330
101	Quirós Castillo	Rodolfo	96654552331
102	Quirós Castillo	Oscar José	96654552332
103	Quirós Jiménez	Guillermo	96654552333
104	Ramírez Bonilla	Orlando	96654552334
105	Ramírez Brenes	Luis Guillermo	96654552335
106	Ramírez Montoya	Juan	96654552336
107	Redondo Rivera	Hugo	96654552337
108	Rivas Brenes	Olga	96654552338
109	Rivera Guzmán	Manuel	96654552339
110	Rivera Ramírez	Carlos	96654552340
111	Rivera Siles	Claudio	96654552341
112	Rodríguez Masís	Oscar	96654552342
113	Rojas Carrillo	Roy Alberto	96654552343
114	Rojas Jiménez	Norman	96654552344
115	Salas Uba	Marvin	96654552345
116	Sánchez Rodríguez	Carlos	96654552346
117	Sánchez Meoño	Ligia	96654552347
118	Sánchez Soto	Rodolfo	96654552348
119	Sandoval Guzmán	Francisco	96654552349
120	Segura Valverde	Rebeca	96654552350

N° Asociado	Apellidos	Nombre	N° Cuestionario
121	Serrano Brenes	Olman	96654552351
122	Serrano Solano	Adolfo	96654552352
123	Sojo Picado	Francisco	96654552353
124	Solano Astúa	Johnny	96654552354
125	Solano Chávez	Misael	96654552355
126	Solano Mata	Marco Tulio	96654552356
127	Solano Meza	Benita	96654552357
128	Solano Morales	Carlos	96654552358
129	Solano Ramírez	Juan Antonio	96654552359
130	Solano Serrano	Claudio	96654552360
131	Solórzano Corrales	Katty	96654552361
132	Soto Solano	José Ricardo	96654552362
133	Tabaréz de Tolentino	Luis Héctor	96654552363
134	Trejos Mata	Gerardo	96654552364
135	Trejos Rivas	Jorge Enrique	96654552365
136	Umaña Brawn	Carlos Alfredo	96654552366
137	Valverde Astorga	Javier	96654552367
138	Valverde Bonilla	Ciro Efraín	96654552368
139	Vargas Zúñiga	Róger	96654552369
140	Vega Calderón	Víctor Hugo	96654552370
141	Vega Fernández	Amado	96654552371
142	Velásquez Azahar	Carlos	96654552372
143	Viquez Viquez	Carlos	96654552373
144	Zamora Núñez	Alejandro	96654552374
145	Zeledón Méndez	Lilliam	96654552375
146	Zúñiga Calderón	Andrés	96654552376
147	Zúñiga Fernández	Enrique	96654552377

C. ANEXO: ESTADÍSTICAS

1. TRATO PERSONAL

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

Codificación xi	Respuesta	Resultados		Varianza	
		Absoluto fi	Porcentual	xifi	xi2fi
1	Muy bueno	44	33%	44	44
2	Bueno	74	56%	148	296
3	Regular	14	10%	42	126
4	Malo	2	1%	8	32
5	Muy malo	0	0%	0	0
Total		134	100%	242	498

Moda:	Bueno
Media:	1.81
Varianza:	0.45
Desviación Estándar:	0.67

CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

Codificación xi	Respuesta	Calificación			
		Ponderación	Límites	Absoluto fi	Puntuación
1	Muy bueno	2	268	44	88
2	Bueno	1	134	74	74
3	Regular	0	0	14	0
4	Malo	-1	-134	2	-2
5	Muy malo	-2	-268	0	0
Total		-	-	134	160

Máximo:	268
Mínimo:	-268
Rango:	536

Puntuación:	160
Porcentaje	0.7985

2. PREFERENCIAS EN LOS SERVICIOS

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

Codificación xi	Respuesta	Resultados		Varianza	
		Absoluto fi	Porcentual	P	Q
0	Sí	38	28%	-	0.2836
1	No	96	72%	0.7164	-
Total		134	100%	-	-

CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

Codificación xi	Respuesta	Calificación			
		Ponderación	Límites	Absoluto fi	Puntuación
0	Sí	-1	-134	38	-38
1	No	1	134	96	96
Total				134	58

Moda:	No	Desviación Estándar:	0.45	Rango:	268
Media:	0.72	Máximo:	134	Puntuación:	58
Varianza:	0.20	Mínimo:	-134	Porcentaje:	0.7164

PREFERENCIAS EN LOS SERVICIOS

Codificación xi	Respuesta	Resultados		
		Absoluto fi	Total	Parcial
1	Emergencias de compañeros	3	2%	8%
2	Amistades de los encargados	8	6%	21%
3	No explica	16	12%	42%
4	Socios con altos cargos	10	7%	26%
5	Socios con más antigüedad	1	1%	3%
Total		38	28%	100%

3. ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

Codificación xi	Respuesta	Resultados		Varianza	
		Absoluto fi	Porcentual	P	Q
1	Sí	36	27%	-	0.2687
0	No	98	73%	0.7313	-
Total		134	100%	-	-

CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

Codificación xi	Respuesta	Calificación			
		Ponderación	Límites	Absoluto fi	Puntuación
1	Sí	1	134	36	36
0	No	-1	-134	98	-98
Total		-	-	134	-62

Moda: No	Varianza: 0.20	Máximo: 134	Rango: 268	Porcent.: 0.2687
Media: 0.73	Desv. Est.: 0.45	Mínimo: -134	Puntuación: -62	

MEJORAS EN LAS INSTALACIONES

Codificación xi	Respuesta	Resultados		
		Absoluto fi	Total	Parcial
1	Mayor privacidad	64	49%	66%
2	Mejoras generales	16	12%	16%
3	Nuevas oficinas	4	3%	4%
4	Oficinas independientes de JASEC	6	4%	6%
5	Mayor espacio	6	4%	6%
6	Mejoras en la estética	2	1%	2%
Total		98	73%	100%

4. ENTREGA DE CRÉDITOS FIDUCIARIOS

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

Codificación xi	Respuesta	Resultados		Varianza	
		Absoluto fi	Porcentual	xifi	xi2fi
1	Muy corto	6	4%	6	6
2	Corto	8	6%	16	32
3	Normal	88	66%	264	792
4	Largo	22	16%	88	352
5	Muy largo	9	7%	45	225
6	No ha solicitado	1	1%	6	36
Total		134	100%	425	1443

Moda: Normal	Varianza: 0.71
Media: 3.17	Desviación Estándar: 0.84

ESTADÍSTICAS DE LOS SOCIOS QUE OPINAN

Codificación xi	Respuesta	Resultados		Varianza	
		Absoluto fi	Porcentual	xifi	xi2fi
1	Muy corto	6	5%	6	6
2	Corto	8	6%	16	32
3	Normal	88	66%	264	792
4	Largo	22	16%	88	352
5	Muy largo	9	7%	45	225
Total		133	100%	419	1407

Moda: Normal	Varianza: 0.65
Media: 3.15	Desviación Estándar: 0.81

CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

Codificación xi	Respuesta	Calificación			
		Ponderación	Límites	Absoluto fi	Puntuación
1	Muy corto	2	266	6	12
2	Corto	1	133	8	8
3	Normal	0	0	88	0
4	Largo	-1	-133	22	-22
5	Muy largo	-2	-266	9	-18
Total		-	-	133	-20

Máximo:	266
Mínimo:	-266
Rango:	532
Puntuación:	-20
Porcentaje:	0.4624

5. ENTREGA DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

Codificación xi	Respuesta	Resultados		Varianza	
		Absoluto fi	Porcentual	xifi	xi2fi
1	Muy corto	4	3%	4	4
2	Corto	4	3%	8	16
3	Normal	70	53%	210	630
4	Largo	16	12%	64	256
5	Muy largo	14	10%	70	350
6	No ha solicitado	26	19%	156	936
Total		134	100%	512	2192

Moda: Normal	Varianza: 1.76
Media: 3.82	Desviación Estándar: 1.33

ESTADÍSTICAS DE LOS SOCIOS QUE OPINAN

Codificación xi	Respuesta	Resultados		Varianza	
		Absoluto fi	Porcentual	xifi	xi2fi
1	Muy corto	4	4%	4	4
2	Corto	4	4%	8	16
3	Normal	70	64%	210	630
4	Largo	16	15%	64	256
5	Muy largo	14	13%	70	350
Total		108	100%	356	1256

Moda: Normal	Varianza: 0.76
Media: 3.30	Desviación Estándar: 0.87

CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

Codificación xi	Respuesta	Calificación			
		Ponderación	Límites	Absoluto fi	Puntuación
1	Muy corto	2	216	4	8
2	Corto	1	108	4	4
3	Normal	0	0	70	0
4	Largo	-1	-108	16	-16
5	Muy largo	-2	-216	14	-28
Total		-	-	108	-32

Máximo:	216
Mínimo:	-216
Rango:	432
Puntuación:	-32
Porcentaje:	0.4259

6. DIVIDENDOS SOBRE APORTES

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

Codificación xi	Respuesta	Resultados		Varianza	
		Absoluto fi	Porcentual	xifi	xi2fi
1	Muy altos	2	1%	2	2
2	Altos	4	3%	8	16
3	Moderados	72	55%	216	648
4	Bajos	28	21%	112	448
5	Muy bajos	18	13%	90	450
6	No puedo opinar	10	7%	60	360
Total		134	100%	488	1924

Moda:	Moderados	Varianza:	1.10
Media:	3.64	Desviación Estándar:	1.05

ESTADÍSTICAS DE LOS SOCIOS QUE OPINAN

Codificación xi	Respuesta	Resultados		Varianza	
		Absoluto fi	Porcentual	xifi	xi2fi
1	Muy altos	2	2%	2	2
2	Altos	4	3%	8	16
3	Moderados	72	57%	216	648
4	Bajos	28	23%	112	448
5	Muy bajos	18	15%	90	450
Total		124	100%	428	1564

Moda:	Moderados	Varianza:	0.70
Media:	3.45	Desviación Estándar:	0.84

CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

Codificación xi	Respuesta	Calificación			
		Ponderación	Límites	Absoluto fi	Puntuación
1	Muy altos	2	248	2	4
2	Altos	1	124	4	4
3	Moderados	0	0	72	0
4	Bajos	-1	-124	28	-28
5	Muy bajos	-2	-248	18	-36
Total		-	-	124	-56

Máximo:	248
Mínimo:	-248
Rango:	496
Puntuación:	-56
Porcentaje:	0.3871

7. DIVIDENDOS SOBRE AHORROS VOLUNTARIOS

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

Codificación xi	Respuesta	Resultados		Varianza	
		Absoluto fi	Porcentual	xifi	xi2fi
1	Muy altos	2	1%	2	2
2	Altos	4	3%	8	16
3	Moderados	58	44%	174	522
4	Bajos	34	26%	136	544
5	Muy bajos	14	10%	70	350
6	No puedo opinar	22	16%	132	792
Total		134	100%	522	2226

Moda: Moderados	Varianza: 1.44
Media: 3.90	Desviación Estándar: 1.20

ESTADÍSTICAS DE LOS SOCIOS QUE OPINAN

Codificación xi	Respuesta	Resultados		Varianza	
		Absoluto fi	Porcentual	xifi	xi2fi
1	Muy altos	2	2%	2	2
2	Altos	4	4%	8	16
3	Moderados	58	51%	174	522
4	Bajos	34	30%	136	544
5	Muy bajos	14	13%	70	350
Total		112	100%	390	1434

Moda: Moderados	Varianza: 0.68
Media: 3.48	Desviación Estándar: 0.82

CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

Codificación xi	Respuesta	Calificación			
		Ponderación	Límites	Absoluto fi	Puntuación
1	Muy altos	2	224	2	4
2	Altos	1	112	4	4
3	Moderados	0	0	58	0
4	Bajos	-1	-112	34	-34
5	Muy bajos	-2	-224	14	-28
Total		-	-	112	-54

Máximo:	224
Mínimo:	-224
Rango:	448
Puntuación:	-54
Porcentaje:	0.3795

8. SEGURIDAD DE LOS RECURSOS

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

Codificación xi	Respuesta	Resultados		Varianza	
		Absoluto fi	Porcentual	P	Q
1	Sí	104	78%	0.7761	-
0	No	30	22%	-	0.2239
Total		134	100%	-	-

Moda:	Sí
Media:	0.78
Varianza:	0.17
Desviación Estándar:	0.42

CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

Codificación xi	Respuesta	Calificación			
		Ponderación	Límites	Absoluto fi	Puntuación
1	Sí	1	134	104	104
0	No	-1	-134	30	-30
Total		-	-	134	74

Máximo:	134
Mínimo:	-134
Rango:	268
Puntuación:	74
Porcentaje:	0.7761

9. INTENCIÓN DE AHORRO NAVIDEÑO

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

Codificación xi	Respuesta	Resultados		Varianza		Proyección
		Absoluto fi	Porcentual	P	Q	
1	Sí	106	79%	0.7910		123
0	No	28	21%		0.2090	33
Total		134	100%	-	-	-

Moda:	Sí
Media:	0.79
Varianza:	0.17
Desviación Estándar:	0.41

La proyección del número de ahorrantes se hace sobre una población de 156 socios.

10. USO DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITO

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

Codificación xi	Respuesta	Resultados		
		Absoluto fi	Porcentual	Proyección
1	Electrodomésticos	4	3%	5
2	Escolar	4	3%	5
3	Cómputo	14	10%	16
4	Hipotecario	34	25%	40
5	Ninguno	44	33%	51
6	Personal o Especial	58	43%	68
Total		158	-	184

Moda: Personal o Especial

La proyección del número de créditos se hace sobre una población de 156 socios.

11. NUEVOS SERVICIOS

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

Codificación xi	Respuesta	Resultados	
		Absoluto fi	Porcentual
1	Fondo de mutualidad	4	3%
2	Dividendos en efectivo	6	4%
3	Préstamos rápidos	8	6%
4	Ninguno	12	9%
5	Gastos médicos	14	10%
6	Préstamos gastos fúnebres	16	12%
7	Otros	28	21%
8	No responde	52	39%
Total		140	-

Moda: No responde

12. NORMAS Y REGLAMENTO

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

Codificación xi	Respuesta	Resultados		Varianza	
		Absoluto fi	Porcentual	xifi	xi2fi
1	Muy bien.	4	3%	4	4
2	Bien.	10	7%	20	40
3	Poco	50	38%	150	450
4	Muy poco.	30	22%	120	480
5	Nada.	40	30%	200	1000
Total		134	100%	494	1974

Moda: Poco	Varianza:	1.14
Media: 3.69	Desviación Estándar:	1.07

CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

Codificación xi	Respuesta	Calificación			
		Ponderación	Límites	Absoluto fi	Puntuación
1	Muy bien.	2	268	4	8
2	Bien.	1	134	10	10
3	Poco	0	0	50	0
4	Muy poco.	-1	-134	30	-30
5	Nada.	-2	-268	40	-80
Total		-	-	134	-92

Máximo: 268	Puntuación:	-92
Mínimo: -268	Porcentaje	0.3284
Rango: 536		

13. NECESIDADES DE INFORMACIÓN

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

Codificación xi	Respuesta	Resultados	
		Absoluto fi	Porcentual
1	Situación legal del FAG	2	1%
2	Inversiones del FAG	2	1%
3	Reglamento del FAG	4	3%
4	No responde	6	4%
5	Solicitudes de créditos	34	25%
6	Compensaciones	64	48%
7	Requisitos para créditos	76	57%
8	Acuerdos Junta Directiva	80	60%
9	Estados Financieros	88	66%
Total		356	-

Moda: Estados Financieros

14. FUNCIONES DEL FONDO

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

Codificación xi	Respuesta
1	Incentivar el ahorro
2	Otorgar créditos con condiciones favorables
3	Crear un fondo de retiro para cada socio
4	Distribuir dividendos sobre los aportes

Codificación xi	Resultados Absoluto / Porcentual							
	Primero		Segundo		Tercero		Cuarto	
1	36	27%	34	25%	38	28%	26	20%
2	18	14%	46	34%	40	30%	30	22%
3	14	10%	30	23%	40	30%	50	37%
4	66	49%	24	18%	16	12%	28	21%
Total	134	100%	134	100%	134	100%	134	100%

CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

Codificación xi	Ponderación								Puntuación
	Primero		Segundo		Tercero		Cuarto		
1	36	4	34	3	38	2	26	1	348
2	18	4	46	3	40	2	30	1	320
3	14	4	30	3	40	2	50	1	276
4	66	4	24	3	16	2	28	1	396
Total	134	-	134	-	134	-	134	-	-

15. DESEMPEÑO DE LA JUNTA DIRECTIVA

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

Codificación xi	Respuesta	Resultados		Varianza	
		Absoluto fi	Porcentual	xifi	xi2fi
1	Muy bueno	14	10%	14	14
2	Bueno	70	53%	140	280
3	Regular	32	25%	96	288
4	Malo	2	1%	8	32
5	Muy malo	2	1%	10	50
6	No puedo opinar	14	10%	84	504
Total		134	100%	352	1168

Moda:	Bueno	Varianza:	1.82
Media:	2.63	Desviación Estándar:	1.35

ESTADÍSTICAS DE LOS SOCIOS QUE OPINAN

Codificación xi	Respuesta	Resultados		Varianza	
		Absoluto fi	Porcentual	xifi	xi2fi
1	Muy bueno	14	12%	14	14
2	Bueno	70	57%	140	280
3	Regular	32	27%	96	288
4	Malo	2	2%	8	32
5	Muy malo	2	2%	10	50
Total		120	100%	268	664

Moda:	Bueno	Varianza:	0.55
Media:	2.23	Desviación Estándar:	0.74

CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

Codificación xi	Respuesta	Calificación			
		Ponderación	Límites	Absoluto fi	Puntuación
1	Muy bueno	2	240	14	28
2	Bueno	1	120	70	70
3	Regular	0	0	32	0
4	Malo	-1	-120	2	-2
5	Muy malo	-2	-240	2	-4
Total		-	-	120	92

Máximo:	240
Mínimo:	-240
Rango:	480
Puntuación:	92
Porcentaje:	0.6917

16. SATISFACCIÓN POR PERTENECER AL FAG

ESTADÍSTICAS DE TODOS LOS SOCIOS

Codificación xi	Respuesta	Resultados		Varianza	
		Absoluto fi	Porcentual	xifi	xi2fi
1	Sí	114	85%	114	114
2	No	4	3%	8	16
3	No puedo opinar	16	12%	48	144
Total		134	100%	170	274

Moda:	Sí
Media:	1.27
Varianza:	0.44
Desviación Estándar:	0.66

ESTADÍSTICAS DE LOS SOCIOS QUE OPINAN

Codificación xi	Respuesta	Resultados		Varianza	
		Absoluto fi	Porcentual	P	Q
1	Sí	114	97%	0.9661	-
0	No	4	3%	-	0.0339
Total		118	100%	-	-

Moda:	Sí
Media:	0.97
Varianza:	0.03
Desviación Estándar:	0.18

CALIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

Codificación xi	Respuesta	Calificación			
		Ponderación	Límites	Absoluto fi	Puntuación
1	Sí	1	118	114	114
2	No	-1	-118	4	-4
Total		-	-	118	110

Máximo:	118
Mínimo:	-118
Rango:	236
Puntuación:	110
Porcentaje:	0.9661

D. ANEXO: DATOS SOBRE EL FAG

1. RENDIMIENTO DE LAS LÍNEAS DE AHORRO Y APORTES

Año	Aportes	Líneas de Ahorro Voluntario		
		Escolar	Electrodomést.	Navideño
1999	14.03	2.96	15.83	9.33
2000	18.24	2.39	14.35	12.54
Promedio	16.14	2.68	15.09	10.94

Promedio de las líneas de ahorro voluntario:	9.57%
---	-------

2. USO DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITO

Línea	2000			2001			Cambio	
	Créditos	Socios	%	Créditos	Socios	%	Créditos	Socios
Electrodomésticos	12	12	8%	6	6	4%	-50%	-50%
Escolar	3	3	2%	2	2	1%	-33%	-33%
Cómputo	11	11	7%	14	14	9%	27%	27%
Personal o Especial	331	131	84%	369	141	90%	11%	8%
Hipotecarios	65	54	35%	78	57	37%	20%	6%
Gastos Médicos	8	7	4%	1	1	1%	-88%	-86%
Total	430	-	-	470	-	-	-	-

El porcentaje de socios que participan en cada línea de crédito se calcula sobre una población total de 156.

3. USO DE LAS LÍNEAS DE AHORRO

Línea	2000		2001		Cambio
	Socios	%	Socios	%	
Navideño	110	71%	102	65%	-7%
Electrodomésticos	18	12%	18	12%	0%
Escolar	11	7%	7	4%	-36%
Total	139	-	127	-	-

El porcentaje de socios que participan en cada línea de ahorro se calcula sobre una población total de 156.