

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



**EL CRÉDITO HIPOTECARIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
CLIENTES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA “A” HUÁNUCO-
2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
BANCA Y FINANZAS**

TESISTA: BARRUETA ROJAS, LISSET ADRIANA

ASESORA: DRA. RIVERO LAZO, MÉLIDA SARA

HUÁNUCO-PERÚ

2017

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar este trabajo.

A mi familia por estar a mi lado.

A mi madre quien es la razón de mi existencia y por contribuir en mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios ser maravilloso que me dio fuerza y fe para terminar mi maestría.

A mi familia por el apoyo incondicional y estar a mi lado en cada momento de mi vida

También expresar mi agradecimiento a la institución por brindarme información referente al tema desarrollado y laborar en esta área.

RESUMEN

La construcción y el financiamiento habitacional dinamizan la actividad económica interna creadora inmediata de demanda y formadora de inversión, el auge en la construcción repercute de inmediato en áreas tan diversas como la industria de todo tipo, los transportes, los servicios financieros, los impuestos financieros y otros. En el Perú a partir de la década del 90 el sector de construcción fue resurgido con la ejecución del programa de estabilización, empezó a revertirse la grave situación que atravesaba con una visión moderna, eliminándose todo los controles de precios y las restricciones sobre los flujos de capital. Actualmente existen diferentes instituciones financieras privadas que ofrecen al mercado diferentes tipos de ofertas de créditos hipotecarios, como compra de viviendas, compra de terrenos, compra de un bien futuro inmuebles, construcción, mejora y remodelación de viviendas de tal manera que existen demandas crecientes por adquirir un bien. El Banco de la Nación ofrece créditos hipotecarios para adquisición de bien futuro, compra de bien, ampliación de bien y compra de deudas de otros bancos por crédito hipotecario, desde 2009, este le ha permitido al Banco de la Nación incrementar sus clientes en este rubro, a menor tasa de interés en comparación a entidades privadas. El crédito hipotecario que ofrece el Banco de la Nación tiene ciertas deficiencias, porque no cuenta con línea de créditos para construcción y adquisición de terrenos, como contaba el Banco de Materiales y otros bancos privados actuales. Esto genera la insatisfacción de muchos clientes por la demanda que existe de estos servicios en la agencia "A" Huánuco del Banco de la Nación. Los objetivos formulados fueron: Determinar de qué manera la cobertura de los créditos hipotecarios se relaciona con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación agencia "A" Huánuco y como objetivos específicos: Establecer la cobertura de los créditos hipotecarios y su

relación con la satisfacción de los clientes; Determinar la demanda de los créditos hipotecarios y su relación con la satisfacción de los clientes y determinar los tipos de créditos hipotecarios y la relación que tiene con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación agencia "A" Huánuco. Los resultados demuestran que es necesario ampliar la cobertura del crédito, la demanda es baja debido a la falta de promoción y la necesidad de que se amplíe los tipos de créditos hipotecarios. En general se puede afirmar que existe satisfacción del cliente respecto a este servicio, por las tasas de interés que son las más bajas, los plazos y sobre todos que se puede amortizar al capital del préstamo para disminuir el tiempo de pago.

Palabras Claves: Cobertura de créditos, créditos hipotecarios, satisfacción de clientes.

SUMMARY

Housing construction and financing stimulate the domestic economic activity that is the immediate source of demand and the investor, the boom in construction immediately affects areas as diverse as industry of all kinds, transport, financial services, financial taxes and others. In Peru from the 90s the construction sector was resurfaced with the implementation of the stabilization program, began to reverse the serious situation that crossed with a modern vision, eliminating all price controls and restrictions on the flows of capital. Currently there are different private financial institutions that offer the market different types of mortgage loan offers, such as purchase of homes, purchase of land, purchase of a future property, construction, improvement and remodeling of housing in such a way that there are increasing demands to acquire a good. Banco de la Nación offers mortgage loans for the acquisition of a future asset, purchase of property, expansion of property and purchase of debts from other banks for mortgage loans, since 2009, this has allowed the Banco de la Nación to increase its clients in this area , at a lower interest rate compared to private entities. The mortgage loan offered by Banco de la Nación has certain deficiencies, because it does not have a line of credits for construction and acquisition of land, as had the Banco de Materials and other current private banks. This generates the dissatisfaction of many customers due to the demand that exists for these services in the agency "A" Huánuco of Banco de la Nación. The objectives formulated were: Determine how the coverage of the mortgage loans is related to the satisfaction of the clients of Banco de la Nación agency "A" Huánuco and as specific objectives: Establish the coverage of mortgage loans and their relationship with the Customer satisfaction; Determine the demand for mortgage loans and their relationship with customer satisfaction and determine the types of mortgage loans and the relationship it has with the satisfaction of customers of Banco de la Nación

agency "A" Huánuco. The results show that it is necessary to expand credit coverage, demand is low due to the lack of promotion and the need to expand the types of mortgage loans. In general, it can be said that there is customer satisfaction with this service, for the interest rates that are the lowest, the terms and above all that can be amortized to the loan capital to reduce the payment time.

Keywords: Credit coverage, mortgage loans, customer satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El mercado mundial de créditos hipotecarios, se encuentra cada vez más competitivo, cada día son más las entidades bancarias interesadas en participar en este sistema de crédito, en los últimos años el crecimiento del sector inmobiliario ha sido significativo, y ha servido para cambiar el rostro en los países y ciudades. López y Sebastián (2000) definen el crédito hipotecario "...es un préstamo a mediano o largo plazo que se otorga para la compra, ampliación, reparación o construcción de una vivienda, compra de sitios, oficinas o locales comerciales, o para fines generales..."

La evolución económica de un país está en relación directa con el sector de construcción. La construcción y el financiamiento habitacional dinamizan la actividad económica interna creadora inmediata de demanda y formadora de inversión, el auge en la construcción repercute de inmediato en áreas tan diversas como la industria de todo tipo, los transportes, los servicios financieros, los impuestos financieros y otros.

En el Perú a partir de la década del 90 el sector de construcción fue resurgido con la ejecución del programa de estabilización, empezó a revertirse la grave situación que atravesaba con una visión moderna, eliminándose todo los controles de precios y las restricciones sobre los flujos de capital.

Actualmente existen diferentes instituciones financieras privadas que ofrecen al mercado diferentes tipos de ofertas de créditos hipotecarios, como compra de viviendas, compra de terrenos, compra de un bien futuro inmuebles, construcción, mejora y remodelación de viviendas de tal manera que existen demandas crecientes por adquirir un bien.

Según Gonzales (2002) la vivienda constituye un bien duradero, el más importante activo físico para la mayoría de unidades familiares cuyos precios suelen

ser superiores a los ingresos de los demandantes, quienes para tener acceso buscan la adquisición de un crédito hipotecario a largo plazo.

Para Alcedo (2000) el crédito hipotecario es la capacidad de adquirir dinero o especie, a cambio de una promesa de pagar; o como una obligación de entregar en el futuro algo equivalente en una fecha determinada y ciertas condiciones dadas

El crédito hipotecario que ofrece el Banco El Banco de la Nación también ofrece créditos hipotecarios para adquisición de bien futuro, compra de bien, ampliación de bien y compra de deudas de otros bancos por crédito hipotecario, desde 2009, este le ha permitido al Banco de la Nación incrementar sus clientes en este rubro, a menor tasa de interés en comparación a entidades privadas.

El Banco de la Nación tiene ciertas deficiencias, porque no cuenta con línea de créditos para construcción y adquisición de terrenos, como contaba el Banco de Materiales y otros bancos privados actuales. Esto genera la insatisfacción de muchos clientes por la demanda que existe de estos servicios en la agencia "A" Huánuco del Banco de la Nación.

El presente trabajo de investigación, describe el proceso crediticio en la adquisición de una vivienda a través de un crédito hipotecario que otorga el Banco de la Nación a sus clientes, por lo que el trabajo se encuentra estructurado de la siguiente manera: el primer capítulo trata del problema de investigación, los objetivos e hipótesis de posible solución; el segundo capítulo, trata del marco teórico, antecedentes de la investigación y bases epistémicas y antropológicas; el tercer capítulo, trata sobre el marco metodológico, tipo y nivel de investigación y métodos; el cuarto capítulo, trata sobre sobre resultados de la investigación empírica, es decir la presentación de datos y prueba de hipótesis y el capítulo quinto, trata sobre la discusión de resultados comparando los resultados obtenidos con las teorías del referente; es decir, contrastar la investigación teoría con la investigación empírica.

x

Ponemos en consideración de los señores miembros del Jurado para su evaluación correspondiente.

LA AUTORA

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
INTRODUCCIÓN	VIII

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del Problema	13
1.2 Formulación del Problema	14
1.2.1 Problema general	14
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3 Objetivo General y Objetivos Específicos	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Hipótesis	15
1.4.1 Hipótesis general	15
1.4.2 Hipótesis específicas	16
1.5 Variables	16
1.5.1 Variable Independiente	16
1.5.2 Variable Dependiente	16
1.5.3 Operacionalización de Variables	16
1.6 Justificación e Importancia	17
1.6.1 Justificación Teórica	17
1.6.2 Justificación Práctica	17
1.6.3 Justificación Metodológica	17
1.6.4 Importancia	18
1.7 Viabilidad	18
1.8 Limitaciones	18

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación	20
2.2 Bases teóricas	25
2.3 Definiciones conceptuales	45

2.4	Bases epistémicos	49
2.5	Bases antropológicas	51
CAPÍTULO III		
MARCO METODOLÓGICO		
3.1	Tipo y nivel de investigación	53
3.1.1	Tipo de investigación	53
3.1.2	Nivel de investigación	54
3.1.3	Métodos	54
3.2	Diseño y esquema de la investigación	55
3.3	Población y muestra	56
3.4	Instrumentos de recolección de datos	57
3.5	Técnica de recojo y presentación de datos	57
CAPÍTULO IV		
RESULTADOS		
4.1	Resultados del trabajo de campo	58
4.2	Contratación de las hipótesis específicas	86
4.3	Contratación de la hipótesis general	90
CAPÍTULO V		
DISCUSIÓN DE RESULTADOS		
5.1	Contratación del trabajo de campo con las referentes bibliográficas de la base teórica.	94
5.2	Contratación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis.	95
5.3	Aporte científico de la investigación	95
	CONCLUSIONES	98
	SUGERENCIAS	99
	BIBLIOGRAFÍA	100
	ANEXOS	102

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El mercado mundial de créditos hipotecarios, se encuentra cada vez más competitivo, cada día son más las entidades bancarias interesadas en participar en este sistema de crédito, en los últimos años el crecimiento del sector inmobiliario ha sido significativo, y ha servido para cambiar el rostro en los países y ciudades.

La evolución económica de un país está en relación directa con el sector de construcción. La construcción y el financiamiento habitacional dinamizan la actividad económica interna creadora inmediata de demanda y formadora de inversión, el auge en la construcción repercute de inmediato en áreas tan diversas como la industria de todo tipo, los transportes, los servicios financieros, los impuestos financieros y otros.

En el Perú a partir de la década del 90 el sector de construcción fue resurgido con la ejecución del programa de estabilización, empezó a revertirse la grave situación que atravesaba con una visión moderna, eliminándose todo los controles de precios y las restricciones sobre los flujos de capital.

Actualmente existen diferentes instituciones financieras privadas que ofrecen al mercado diferentes tipos de ofertas de créditos hipotecarios, como compra de viviendas, compra de terrenos, compra de un bien futuro inmuebles, construcción, mejora y remodelación de

viviendas de tal manera que existen demandas crecientes por adquirir un bien.

El Banco de la Nación también ofrece créditos hipotecarios para adquisición de bien futuro, compra de bien, ampliación de bien y compra de deudas de otros bancos por crédito hipotecario, desde 2009, este le ha permitido al Banco de la Nación incrementar sus clientes en este rubro, a menor tasa de interés en comparación a entidades privadas.

El crédito hipotecario que ofrece el Banco de la Nación tiene ciertas deficiencias, porque no cuenta con línea de créditos para construcción y adquisición de terrenos, como contaba el Banco de Materiales y otros bancos privados actuales. Esto genera la insatisfacción de muchos clientes por la demanda que existe de estos servicios en la agencia "A" Huánuco del Banco de la Nación.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la cobertura de los créditos hipotecarios se relaciona con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación agencia "A" Huánuco durante el año 2016?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es el nivel de cobertura de los créditos hipotecarios y su relación con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación agencia "A" Huánuco durante el año 2016?
- ¿Cuál es la demanda de los prestamistas usuarios y su relación con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación agencia "A" Huánuco durante el año 2016?

- ¿Cuáles son los tipos de créditos hipotecarios y su relación con la satisfacción de los clientes en la Agencia "A" Huánuco durante el año 2016?

1.3 OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera la cobertura de los créditos hipotecarios se relaciona con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación agencia "A" Huánuco 2016.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Establecer la cobertura de los créditos hipotecarios y su relación con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación en la agencia "A" Huánuco 2016.
- Determinar la demanda de los créditos hipotecarios y su relación con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación agencia "A" Huánuco 2016.
- Determinar los tipos de créditos hipotecarios y la relación que tiene con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación agencia "A" Huánuco 2016.

1.4 HIPÓTESIS

1.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

La cobertura de los créditos hipotecarios se relaciona en forma directa con la satisfacción de los clientes en la agencia "A" Huánuco del Banco de la Nación.

1.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

- El nivel de cobertura de los usuarios del crédito hipotecario se relaciona directamente con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación.
- El nivel de demanda por créditos hipotecarios se relaciona en forma directa con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación.
- Los tipos de créditos hipotecarios tienen una relación directa con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación.

1.5 VARIABLE

1.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Crédito hipotecario.

1.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Satisfacción de los clientes.

1.5.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente Cobertura de créditos hipotecarios.	Cobertura de créditos hipotecarios	Número de créditos Plazos Seguros Tipo de interés Requisitos Garantía
	Demanda de clientes	Necesidades Tipos Años
	Tipos de créditos hipotecarios.	Compra de terreno Construcción de viviendas Por compra de vivienda o bien futuro Ampliación y/o remodelación.
Variable dependiente Satisfacción del cliente	Satisfacción intrínseca	Deseo de obtener un bien Necesidad de tener viviendas
	Satisfacción extrínseca	Obtención del bien Comodidad Ingreso Estatus Social

1.6 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.6.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

De acuerdo a la historia existente sobre la cobertura de créditos hipotecarios que ofrecen las diferentes entidades financieras, permitió ampliar un mayor conocimiento de compra de terrenos y construcción de viviendas, igualmente, existen teorías sobre satisfacción de los clientes por servicios prestados, esa es la justificación del trabajo, plasmado sobre los servicios del Banco de la Nación agencia "A" Huánuco.

1.6.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Se hizo un análisis de cómo viene funcionando en el Banco de la Nación agencia "A" Huánuco el servicio de créditos hipotecarios, a fin de determinar si está en función a las necesidades de los clientes y si ello genera satisfacción.

Esto nos permitió generar alternativas que presta mejorar los servicios del Banco y así brindar un servicio que satisface la demanda de los clientes.

1.6.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Para concretizar el presente trabajo se consideró el instrumento que nos permite recolectar la información necesaria para poder probar nuestra hipótesis; este instrumento se elaboró por un cuestionario, el mismo que fue elaborado y teniendo en cuenta las variables del estudio; sus dimensiones e indicadores de dicho instrumento constituye el aporte metodológico de la investigación, el resultado será utilizado por otros investigadores.

1.6.4 IMPORTANCIA

El presente proyecto permitió conocer el número de satisfacción de los clientes así como su demanda en el Banco de las Nación, agencia "A" Huánuco. tomando en cuenta y permitiendo ampliar su cobertura de créditos hipotecarios de tal manera que incremente la satisfacción de los clientes actuales y potenciales.

1.7 VIABILIDAD

El presente trabajo de investigación es viable porque se llevó a cabo en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco- año 2016 y, está encuadrado dentro del marco del Reglamento de Grado de Magister de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, el mismo exige originalidad, trascendencia, y de valor acreditado que analiza y absuelve problemas sociales o científicos del conocimiento especializado correspondiente a su mención.

Las fuentes de información con las que se contó para el desarrollo de la investigación fueron de primera mano cómo: escenario, contacto con los clientes, y entrevistas personalizadas.

1.8 LIMITACIONES

En el desarrollo de la presente investigación se ha tenido cierta limitación, con respecto a escenarios para la obtención de información de los clientes, se hizo en los ambientes del Banco, porque la actitud de los clientes investigados en ese momento incomodó a usuarios del Banco, tampoco existe otro escenario para realizar este trabajo, muchas

personas, confunde nuestra misión de investigadora, que solamente buscamos el objetivo de la ciencia, explicar la realidad en beneficio de la sociedad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Luego de haber buscado los trabajos de investigación existentes, en el Internet, Intranet (Banco de la Nación) y libros se han encontrado algunos trabajos que tienen cierta relación con el trabajo de investigación.

2.1.1 INTERNACIONALES

Cabello Iturra, Carlos, y Santa Cruz, Samuel, presenta la tesis “Factores que influyen en la elección de un crédito hipotecario”, en la universidad de Chile, para optar el título de ingeniero comercial, mención administración, en el año 2014 concluyó:

- Dentro de los resultados principales se desprende, que si bien el ingreso es el factor fundamental dentro de las decisiones de financiamiento para la obtención de la casa, existen otras variables impactan en la probabilidad de escoger entre un cierto tipo de crédito hipotecario de manera considerable.
- El acceso a financiamiento es una de las aristas más importantes en este sentido, el cual es reflejado por sectores más urbanizados con mayor acceso a créditos hipotecarios, oportunidades laborales y mayores ingresos. También existen factores relevantes usualmente utilizados en modelos de consumo inter temporal y de decisiones de inversión, como lo son la impaciencia y la aversión al riesgo. Es por esto que se hace relevante este estudio, a la hora de medir el impacto de

estas variables en la decisión de financiamiento de la vivienda, para poder focalizar políticas públicas que permitan una mayor cobertura al área de financiamiento.

García Salas, Jhoselin, presenta la tesis: “Análisis del Comportamientos y determinantes la cartera hipotecaria en Bolivia”, en la Universidad de San Andrés Autora, para optar el título de licenciado en Economía, en el año 2012, concluyó:

- El crédito hipotecario de vivienda mantuvo una participación de alrededor del 20% con relación al total de la cartera de créditos, no obstante que subieron los precios de la vivienda a pesar de que el tipo de cambio ha ido disminuyendo.
- El acceso a una vivienda adecuada es un derecho reconocido en el marco de los derechos económicos, sociales y culturales. En el caso de nuestro país, el Estado debe presentar informes oficiales a Naciones Unidas en forma periódica demostrando que impulsa acciones y políticas que permitan cubrir el déficit habitacional.
- La cartera hipotecaria del sistema bancario ha tenido un considerable incremento debido a que las entidades bancarias cuentan con niveles de liquidez altos, por lo que incursionaron en el mercado hipotecario, generando la disminución de las utilidades de las mutuales de ahorro y préstamo para la vivienda, porque las entidades bancarias otorgaron créditos hipotecarios con tasas de interés más bajas y las mutuales tuvieron que bajar sus tasas antes de perder más clientes ya que los bancos compraron mucha cartera hipotecario de las

mutuales. Por lo tanto, parte de la liquidez del sistema bancario se destinó a este tipo de créditos y tuvieron, a pesar de las tasas bajas, ganancias, lo contrario de lo que ocurrió con las mutuales. Sin embargo, esta disminución de tasas activas para los créditos hipotecarios significó un beneficio para los prestatarios hipotecarios.

- Los resultados indican de que existe una relación inversa entre la cartera y la tasa de interés: si sube la tasa de interés para los créditos hipotecarios, estos disminuirán y viceversa, si baja el costo de los créditos, estos serán más atractivos, por lo que la cartera hipotecaria se incrementará.
- Con relación a los ingresos existe una relación directa: si sube el ingreso existirá una mayor demanda por créditos para vivienda, por lo que la cartera hipotecaria se verá incrementada y si sucede lo contrario, que baje el ingreso, habrá menos probabilidad de demandar créditos hipotecarios.

2.1.2 NACIONALES

Hoyos Vertiz, Carlos, presenta la tesis: “Estudio de viabilidad de un proyecto de vivienda social unifamiliar en un terreno de propiedad”, en la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú, en el año 2008, concluyó:

- El desarrollo de proyectos inmobiliarios en general forma parte importante en la estructura de crecimiento y desarrollo socio económico de un país, pero a la vez requieren de una serie de condiciones favorables del macro entorno político, social y

económico, que pocas veces en la historia, como ahora, se han venido dando en los últimos años.

- El Perú crece en su PBI a ritmo del 9% al año, el más alto de América Latina y el correspondiente a la construcción a 25% el año pasado, las tasas de interés decrecen, la capacidad adquisitiva de la población aumenta así como la demanda de viviendas, inmejorable escenario para el desarrollo de la industria de la construcción y del desarrollo inmobiliario como soportes y motores de la economía de un país.
- Ante esta realidad, la oferta inmobiliaria de viviendas en la actualidad se ha concentrado en la atención de las necesidades de las familias de los niveles socioeconómicos
- El Cliente, el Promotor y el Banco son los tres actores que intervienen con obligaciones e intereses complementarios pero íntimamente relacionados en la estructura del negocio. Cada uno debe de cumplir su parte y en el momento oportuno para que toda la estructura del negocio funcione correctamente.
- El análisis de sensibilidad muestra que la variable costo de construcción es la más sensible e incidente en los indicadores económico financieros del proyecto, por lo que habrá que tomar medidas administrativas y de control para evitar que esta variable influya negativamente en la obtención de los objetivos económico financieros del proyecto.
- Existe un potencial crecimiento en el crédito hipotecario, el mercado total de colocaciones alcanzaría los 5,427 millones de dólares, se puede apreciar también que más del 50% de este

mercado se encuentra en precios de vivienda que oscilarían entre 25,000.00 y 45,000.00 dólares, es por esa razón que los bancos financieros como mínimo una vivienda de ese precio, sin embargo las colocaciones que consignan son pocas en la medida en que el estado, no participe activamente.

- o En la oferta inmediata de viviendas, se puede apreciar que prácticamente a Julio del año 97, no se constituyeron viviendas menores a US\$ 20,000.00, por tanto, se marginaba a los sectores más necesitados, actualmente sobresaturado de alta competitividad y bajo rendimiento dado la sobreoferta de departamentos lujosos observada en el mercado, dicha situación se está revirtiendo puesto que ahora se busca captar los segmentos medios, un punto importante a señalar, es que se espera que las constructoras produzcan bienes estándar a un menor costo y por tanto menor precio de venta, que favorezca a los sectores medios y bajos.

Encontramos que una posibilidad de poder facilitar el crédito hipotecario sería la titulación sobre los mismos, sin embargo es necesario fondearse con grandes montos a fin de que los costos fijos de la emisión impacten al mismo sobre la tasa de costo real efectiva del instrumento, asimismo consideramos, que el estado podría invertir también en estos valores a fin de dar liquidez al valor, la clave del negocio de titulación, es de que el banco evalúe bien al cliente, porque si su cartera de créditos hipotecarios empaquetada que piensa negociar no es atractiva (otorgó mal el crédito, nadie le va a querer comprar

dichos paquetes ni podrá comercializarse porque nadie querrá perder prestigio en colocar unos valores con demasiado riesgo, los cuales exigirán una tasa elevada de descuento, que haría que no fuese el negocio para el banco, sino más bien pérdidas, por tanto un punto clave es que cada institución se especialice y sea eficiente a fin de sacar el mayor provecho al mercado financiero de capitales).

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 CRÉDITO.

La palabra crédito proviene del latín creditus, que significa "cosa confiada". Entonces la palabra crédito en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza.

Mendoza A. & A. Machado, (2000) definen:

...como la capacidad de adquirir dinero o especie, a cambio de una promesa de pagar; o como una obligación de entregar en el futuro algo equivalente en una fecha determinada y ciertas condiciones dadas”

2.2.2 CRÉDITO HIPOTECARIO

Para definir el crédito hipotecario existen diversas acepciones:

12/01/16.en,[http://www.bancafácil.cl/bancafacil/servlet/contenido?indice=1.6:](http://www.bancafácil.cl/bancafacil/servlet/contenido?indice=1.6)

...es un préstamo que se hace a largo plazo, el cual está respaldado en la hipoteca de la casa que se compra...”

J. López y A. Sebastián (2000) define:

...es un préstamo a mediano o largo plazo que se otorga para la compra, ampliación, reparación o construcción de una vivienda, compra de sitios, oficinas o locales comerciales, o para fines generales...”

Una propiedad adquirida a través del crédito hipotecario queda en garantía o hipotecada a favor de una financiera, con la finalidad de asegurar el cumplimiento del crédito.

2.2.3 MODALIDADES DE CRÉDITO HIPOTECARIO EN FINANCIERAS.

Las modalidades de cobertura de crédito hipotecario, que ofrecen las financieras del estado está dirigido a los servidores públicos, las cuales tenemos:

a) Crédito hipotecario por compra de terreno

Al respecto en la dirección electrónica:

30/07/16.en,<https://larepublica.pe/22-05-2014/gobierno-facilita-prestamo-para-compra-de-terrenos>

Se financia la adquisición de lotes valorizados hasta en S/.50,000.00 soles, los requisitos para acceder al programa mi terreno y adquirir un lote son, no tener inmueble para vivienda en ninguna parte del país, se deberá utilizar el terreno comprado para la construcción de una vivienda o una vivienda taller. Es decir, no se le podrá dar uso netamente comercial.

Las personas que hayan tenido una vivienda y la vendieron o la perdieron, por lo que ya no registra propiedad alguna, también son consideradas para poder adquirir un terreno mediante este programa.

b) Crédito hipotecario por construcción de vivienda

Al respecto en la dirección electrónica:

30/07/16.en,<https://www.bbvacontinental.pe/personas/prestamos/crédito-hipotecario/préstamo-hipotecario-construyo/#pane1>

Si cuentas con un terreno propio te apoyamos financiándote hasta el 100 % de presupuesto de obra y gastos relacionados al préstamo.

Existen gastos asociados como gastos notariales, gastos registrales, gastos de tasación y gastos de valorización (por la valorización y validación de cada avance de obra, dividido en tres desembolsos: \$140.00 para la primera valorización, que incluye la revisión de presupuesto \$55.00 para la segunda valorización; y \$55.00 para la tercera valorización, también existen otros costos como seguro de gravamen, seguro de inmueble, y otros).

c) Crédito Hipotecario para compra de vivienda bien terminado o bien futuro.

Al respecto en la dirección electrónica:

12/01/16.en<http://www.bn.com.pe/clientes/créditos-hipotecarios/compra-vivienda.asp>

Esta modalidad de crédito nos ofrece el financiamiento para la adquisición de una vivienda, ya sean registradas, o no en los registros públicos. Para detallar esta modalidad vamos a mencionar de los beneficios, características y requisitos:

c.1) Beneficios:

- o **Compra de vivienda Bien Terminado:** Financia la compra de viviendas nuevas o con uso, que se encuentren debidamente inscritas en los Registros Públicos y saneadas

que no cuenten con gravámenes (hipotecas, anotaciones de demandas, embargos etc.), las mismas que puedan ser constituidas en primera y preferente hipoteca como garantía del crédito hipotecario otorgado.

- o **Compra de vivienda Bien Futuro:** Financia la compra de viviendas que aún no se encuentran inscritas en los Registros Públicos, debido a que se encuentren en proyecto de construcción (en edificación, planos, maqueta, etc.).
- o **Traslado de deuda hipotecaria:** Permite al cliente trasladar al Banco de la Nación, la deuda hipotecaria que posee en otra entidad financiera, aprovechando las tasas de interés competitivas que ofrece el Banco de la Nación.
- o Tasas de interés y plazos del crédito conforme al tarifario vigente.

c.2) Características:

- o Para acceder a un Crédito Hipotecario para Compra de Vivienda Bien Terminado o Bien Futuro o Traslado de deuda, el cliente debe ser trabajador del Sector Público con contrato a Plazo Indeterminado (nombrado) con un año mínimo de antigüedad laboral o Pensionista del Sector Público.
- o Los clientes y, de ser el caso, su cónyuge o conviviente que soliciten el Crédito Hipotecario, no deberán tener una clasificación de “CPP”,
- o “Deficiente”, “Dudoso” o “Pérdida”, por la Central de Riesgo
- o de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

- Los clientes podrán acceder al crédito desde los 21 años hasta los 64 años y 6 meses de edad y podrán permanecer en el crédito hasta un día antes de cumplir 80 años.
- Los clientes deberán percibir desde S/. 800.00 como ingreso mínimo mensual neto individual o conyugal. Se pueden considerar otros ingresos demostrables del cliente y cónyuge o conviviente.
- El Titular no debe registrar deudas con más de cuatro (04) entidades en el Sistema Financiero, incluido el Banco de la Nación.
- Moneda: El Crédito Hipotecario del Banco de la Nación se otorga en Soles.
- Monto de crédito: El monto de financiamiento es desde S/. 15,000.00 hasta S/. 350,000.00
- Plazo: Los plazos para cancelar el crédito hipotecario para compra de vivienda son de 05, 10,15, 20 y 25 años.
- Porcentaje de financiamiento: Se financia hasta el 85% del valor de venta de inmueble o del valor comercial de tasación (el que resulte menor).
- Periodo de gracia: A solicitud del Cliente se otorgará Periodo de Gracia de hasta 180 días; mientras dure el Periodo de Gracia se capitalizaran intereses, se entenderá única y exclusivamente como la prórroga del(los) plazo(s) de pago, suspendiéndose durante su vigencia el pago de las cuotas del Cronograma destinados a la amortización de capital y de los intereses. Concluido el Periodo de Gracia, el cliente

pagará al Banco los intereses devengados durante dicho periodo los cuales serán capitalizados mensualmente, y se incluirían en las cuotas mensuales establecidas en el cronograma de pagos. El Periodo de Gracia que otorgue el Banco no implica bajo ningún supuesto condonación ni reducción de la deuda.

- o Pago de cuotas: La frecuencia de pago de la cuota es mensual de acuerdo al cronograma de pagos, no tendrá que hacer colas, debido a que estas se debitarán de la cuenta de ahorros del cliente en el Banco de la Nación en la cual abonan sus haberes o pensión. Adicionalmente, el cliente tiene la opción de pagar cuotas dobles en los meses de julio y/o diciembre (previa evaluación y calificación).
- o Sin penalidades: El cliente podrá cancelar anticipadamente el importe del crédito o realizar pre-pagos sin penalidades, reprogramando el saldo el cual se refleja en la emisión de un nuevo cronograma de pagos. Con esta operación el cliente elegirá si desea disminuir el monto de la cuota o el plazo del crédito luego de realizar un pre-pago.
- o Evaluación de ingresos: El cliente, trabajador o pensionista del sector público puede sumar a su ingreso principal por remuneración o pensión, otras rentas y/o ingresos demostrables con la finalidad de incrementar su capacidad de endeudamiento y de pago en calidad de titular del crédito; asimismo, se calificarán los ingresos demostrables del cónyuge o conviviente siempre que sean sustentados

formalmente de acuerdo al tipo de renta que perciba (1ra., 3ra., 4ta. y/o 5ta. categoría), con lo cual se ampliaría la capacidad de endeudamiento y pago.

- o **Financiamiento de gastos:** A solicitud del cliente y previa evaluación, el Banco de la Nación financiará vía reembolso al cliente, los gastos de Trámite del Crédito Hipotecario (tasación, derechos notariales y registrales). No obstante, el cliente debe cancelar los gastos señalados con sus propios recursos y una vez desembolsado el crédito, se le reembolsarán dichos gastos mediante abono en su cuenta. El monto máximo de financiamiento de gastos será hasta $\frac{3}{4}$ de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

Seguros del Crédito Hipotecario:

- o **Seguro de desgravamen:** El seguro de Desgravamen es un seguro sobre la vida del asegurado (titular del crédito hipotecario) que tiene por objeto cancelar la deuda pendiente de pago al momento de su fallecimiento o fallecimiento del cónyuge, si eligió el Seguro de Desgravamen Mancomunado.
- o **Seguro contra todo riesgo de inmueble:** Este seguro cubre todo riesgo físico al inmueble otorgado en garantía hipotecaria a favor del Banco de la Nación, incluyendo daños y/o pérdidas derivados de riesgos políticos y de la naturaleza.
- o Si el Cliente contrata bajo su cuenta y riesgo Seguros de Compañías de Seguros que no trabajan directamente con el

Banco, estos Seguros deberán cumplir las condiciones establecidas por el Banco a través de su página web y ser endosados a favor del Banco.

- o El Cliente acepta que, previa conformidad del Banco, las primas serán incorporadas en las cuotas que pagará al Banco según cronograma de pagos y entregadas a la Compañía de Seguros que el Cliente ha contratado.
- o Si el Cliente no mantiene vigente el Seguro, se dará por vencido el Plazo del Préstamo y se exige el pago inmediato del íntegro de las cuotas y de las demás obligaciones garantizadas por la Hipoteca. En caso, el Cliente no cumpla con efectuar el referido pago, el Banco procederá a la ejecución de la Hipoteca.

c.3) Requisitos:

Del Cliente

- o Tarjeta Multired Global Débito Visa (activa).
- o Original y copia del DNI (Titular y cónyuge).
- o Original y copia de las 02 últimas boletas de pago (titular) y 06 últimas (cónyuge).
- o Original y copia del último recibo de servicios (agua, luz o teléfono fijo).
- o Original y copia de su Constancia de Nombramiento (Activos) o Resolución de Cese (Pensionistas) del titular y/o cónyuge.
- o Copia certificada de la Partida de Matrimonio expedida por la Municipalidad.

- Original y copia de los documentos que sustenten las cuotas mensuales (estados de cuentas, cronograma de pagos, etc.) de mantener créditos vigentes en otras entidades financieras.
- Documentación sustentaría de otros ingresos en caso sean declarados para la evaluación crediticia con la finalidad de incrementar su capacidad de endeudamiento y pago.

Del Inmueble

- Para Compra de Vivienda Bien Terminado (inscrito en Registros Públicos):
- Original del Certificado Registral Inmobiliario (CRI), con fecha no mayor a 30 días de expedida. En caso de Provincias solicitar, además, Copia Literal del inmueble.
- Original o copia legalizada de la Declaración Jurada de Autoevaluó – PU y de la Hoja Resumen Municipal – HR.
- Original o copia legalizada del Comprobante de pago del Impuesto Predial cancelado de todo el año en curso.
- Para Compra de Vivienda Bien Futuro (No inscrito en Registros Públicos):
- Entregar al Banco los siguientes documentos del terreno donde se construirá la vivienda:
- Original del Certificado Registral Inmobiliario (CRI) con fecha no mayor a 30 días de expedida. En caso de Provincias solicitar, además, Copia Literal del inmueble.

- o Original o copia legalizada de la Declaración Jurada de Autoevaluó – PU y de la Hoja Resumen Municipal – HR.
- o Original o copia legalizada del Comprobante del Impuesto Predial cancelado por todo el año.
- o Copia de la Memoria Descriptiva del Proyecto en Construcción.
- o Copia de Licencia de Construcción y/o Licencia de Obra.

Para traslado de deuda:

- o Entregar al Banco los siguientes documentos:
- o Cláusula adicional de levantamiento de hipoteca condicionada a pago (la debe emitir el banco acreedor del cliente solicitante).
- o Liquidación de deuda proyectada a 45 días
- o Copia de cronograma de pagos
- o Copia del comprobante de pago de la deuda hipotecaria correspondiente a los últimos tres meses.

d) Crédito Hipotecario para Mejoras de Vivienda

Al respecto en la dirección electrónica:

12/01/16.en<http://www.bn.com.pe/clientes/créditos-hipotecarios/compra-vivienda.asp>

Esta modalidad financia las Mejoras, Ampliación o Remodelación de vivienda propia inscrita en los Registros Públicos, está dirigido a los trabajadores del Sector Público contratados a Plazo Indeterminado con un año mínimo de antigüedad laboral y a los pensionistas del Sector Público. Ambos con una edad mínima de 21 años y una edad máxima de 64 años y 6 meses (hasta un día antes de cumplir los 6

meses). Para detallar esta modalidad vamos a mencionar de los beneficios, características y requisitos:

d.1) Beneficios

- El Crédito Hipotecario del Banco de la Nación se otorga en “Nuevos Soles”
- El monto de financiamiento es desde S/. 10,000.00 hasta S/. 100,000.00 Nuevos Soles.
- El plazo para cancelar el crédito hipotecario para la Mejora, Ampliación o Remodelación de vivienda es desde 02 hasta 10 años.
- Se otorgará hasta 90 días de periodo de gracia, si el cliente lo solicita. Este se entenderá única y exclusivamente como la prórroga del(los) plazo(s) de pago, suspendiéndose durante su vigencia el pago de las cuotas del Cronograma destinados a la amortización de capital y de los intereses. Concluido el Periodo de Gracia, el cliente pagará al Banco los intereses devengados durante dicho periodo los cuales serán capitalizados mensualmente, y se incluirían en las cuotas mensuales establecidas en el cronograma de pagos. El Periodo de Gracia que otorgue el Banco no implica bajo ningún supuesto condonación ni reducción de la deuda.
- El Banco financiará hasta el 100% de la Mejora, Ampliación o Remodelación que se desee efectuar y que se detalle en el Presupuesto Valorizado de Obra que presente al Banco. Asimismo, el importe que financie el Banco no debe

exceder del 50% del valor de Tasación del inmueble en el cual se efectuará la Mejora, Ampliación o Remodelación.

- o Tasas de interés y plazos del crédito conforme al tarifario vigente.

d.2) Características

- o Para acceder a un Crédito Hipotecario para Compra de Vivienda Bien Terminado o Bien Futuro o Traslado de deuda, el cliente debe ser trabajador del Sector Público con contrato a Plazo Indeterminado (nombrado) con un año mínimo de antigüedad laboral o Pensionista del Sector Público.
- o Los clientes y, de ser el caso, su cónyuge o conviviente que soliciten el Crédito Hipotecario, no deberán tener una clasificación de “CPP”, “Deficiente”, “Dudoso” o “Pérdida”, por la Central de Riesgo de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- o El cliente con Préstamo Personal vigente bajo cualquier modalidad o con cualquier otra deuda con el Banco de la Nación, podrá obtener un Crédito Hipotecario para la Mejora, Ampliación o Remodelación siempre y cuando se encuentre al día en los pagos de las cuotas al momento de solicitar el crédito hipotecario y cumplir con los demás requisitos exigidos por el Banco.
- o De mantener créditos vigentes en otras entidades financieras, deberá presentar original y copia de los documentos que sustenten las cuotas mensuales (estados

de cuentas, cronogramas etc.) con la finalidad que se incluya en la evaluación y poder determinar la capacidad de pago.

- o Los clientes podrán acceder al crédito desde los 21 años hasta los 64 años y 6 meses de edad y podrán permanecer en el crédito hasta un día antes de cumplir 80 años.
- o Los clientes deberán percibir desde S/. 800.00 como ingreso mínimo mensual neto individual o conyugal. Se pueden considerar otros ingresos demostrables del cliente y cónyuge o conviviente.
- o El Titular no debe registrar deudas con más de cuatro (04) entidades en el Sistema Financiero, incluido el Banco de la Nación.
- o Moneda: El Crédito Hipotecario del Banco de la Nación se otorga en Nuevos Soles (Moneda Nacional).
- o Se deben cancelar los gastos de Tasación, Validación de Presupuesto y Avance de Obra, gastos notariales y registrales y emisión de cheque de gerencia, según lo establecido en la Hoja Resumen y/o Tarifario.
- o Pago de cuotas: La frecuencia de pago de la cuota es mensual de acuerdo al cronograma de pagos, no tendrá que hacer colas, debido a que estas se debitarán de la cuenta de ahorros del cliente en el Banco de la Nación en la cual abonan sus haberes o pensión. Adicionalmente, el cliente tiene la opción de pagar cuotas dobles en los meses de julio y/o diciembre (previa evaluación y calificación).

- Sin penalidades: El cliente podrá cancelar anticipadamente el importe del crédito o realizar pre-pagos sin penalidades, reprogramando el saldo el cual se refleja en la emisión de un nuevo cronograma de pagos. Con esta operación el cliente elegirá si desea disminuir el monto de la cuota o el plazo del crédito luego de realizar un pre-pago.
- Evaluación de ingresos: El cliente, trabajador o pensionista del sector público puede sumar a su ingreso principal por remuneración o pensión, otras rentas y/o ingresos demostrables con la finalidad de incrementar su capacidad de endeudamiento y de pago en calidad de titular del crédito; asimismo, se calificarán los ingresos demostrables del cónyuge o conviviente siempre que sean sustentados formalmente de acuerdo al tipo de renta que perciba (1ra., 3ra., 4ta. y/o 5ta. categoría), con lo cual se ampliaría la capacidad de endeudamiento y pago.
- Seguros del Crédito Hipotecario:
- Seguro de desgravamen: El seguro de Desgravamen es un seguro sobre la vida del asegurado (titular del crédito hipotecario) que tiene por objeto cancelar la deuda pendiente de pago al momento de su fallecimiento o fallecimiento del cónyuge, si eligió el Seguro de Desgravamen Mancomunado.
- Seguro contra todo riesgo de inmueble: Este seguro cubre todo riesgo físico al inmueble otorgado en garantía hipotecaria a favor del Banco de la Nación, incluyendo

daños y/o pérdidas derivados de riesgos políticos y de la naturaleza.

- o Si el Cliente contrata bajo su cuenta y riesgo Seguros de Compañías de Seguros que no trabajan directamente con el Banco, estos Seguros deberán cumplir las condiciones establecidas por el Banco a través de su página web y ser endosados a favor del Banco.
- o El Cliente acepta que, previa conformidad del Banco, las primas serán incorporadas en las cuotas que pagará al Banco según cronograma de pagos y entregadas a la Compañía de Seguros que el Cliente ha contratado.
- o Si el Cliente no mantiene vigente el Seguro, se dará por vencido el Plazo del Préstamo y se exige el pago inmediato del íntegro de las cuotas y de las demás obligaciones garantizadas por la Hipoteca. En caso, el Cliente no cumpla con efectuar el referido pago, el Banco procederá a la ejecución de la Hipoteca.

d.3) Requisitos

Del Cliente

- o Tarjeta Multired Global Débito Visa (activa).
- o Original y copia del DNI (vigente).
- o Original y copia de las 02 últimas boletas de pago.
- o Original y copia del último recibo de servicios (agua, luz o teléfono fijo).

- o Original y copia de su Constancia de Trabajo emitido por la Institución donde labora y donde conste que se encuentra contratado a plazo indeterminado.
- o De mantener créditos vigentes en otras entidades financieras, deberá presentar original y copia de los documentos que sustenten las cuotas mensuales (estados de cuentas, cronograma de pagos, etc.).
- o De percibir otros ingresos demostrables se podrán presentar para la evaluación crediticia la documentación sustentatoria de los mismos de acuerdo a la categoría, con la finalidad de incrementar su capacidad de pago.

Del Inmueble

- o Presupuesto valorizado de Obra elaborado y suscrito por un Ingeniero Civil Colegiado, respecto a la Mejora, Ampliación o Remodelación que se desee realizar a la vivienda de propiedad del solicitante.
- o Original del Certificado Registral Inmobiliario (CRI), con fecha no mayor a 30 días.
- o Original de la Hoja Resumen Municipal (HR).
- o Original de la Declaración Jurada del Impuesto Predial / Autovalúo (PU).
- o Original del Comprobante de pago del Impuesto Predial cancelado de todo el año en curso.

2.2.4 Cliente

Al respecto en la dirección electrónica:

12/01/16.enhttp://www.Monografias.com/trabajos64/cliente-gestion-relaciones-publicas/cliente-gestion-relaciones-publicas

El cliente "...es una persona u organización que demanda bienes o servicios proporcionados por el productor o el proveedor de servicios...con una serie de necesidades y deseos, que cuenta con una renta disponible con la que puede satisfacer esas necesidades y deseos a través de los mecanismos de mercado."

Tipos de clientes:

Al respecto en la dirección electrónica:

12/01/16.enhttp://www.Monografias.com/trabajos64/cliente-gestion-relaciones-publicas/cliente-gestion-relaciones-publicas

Se dividen en cuatro tipos de clientes, según su vigencia, frecuencia, volumen de compra, nivel de satisfacción y grado de influencia.

a) Clientes Activos e Inactivos

Los *clientes activos* son aquellos que en la actualidad están realizando compras o que lo hicieron dentro de un periodo corto de tiempo. Mientras, los *clientes inactivos* son aquellos que realizaron su última compra hace bastante tiempo atrás, por tanto, se puede deducir que se pasaron a la competencia, que están insatisfechos con el producto o servicio que recibieron o que ya no necesitan el producto.

b) Clientes de compra frecuente, promedio y ocasional

- **Clientes de Compra Frecuente**, son aquellos que realizan compras repetidas a menudo o cuyo intervalo de tiempo entre una compra y otra es más corta que el realizado por el grupo de clientes. Este tipo de clientes, por lo general, está complacido con la empresa, sus productos y servicios.

- **Clientes de Compra Habitual**, son aquellos que realizan compras con cierta regularidad porque están satisfechos con la empresa, el producto y el servicio.

- **Clientes de Compra Ocasional**, son aquellos que realizan compras de vez en cuando o por única vez.

c) Clientes de alto, promedio y bajo volumen de compras:

- **Clientes con Alto Volumen de Compras**, son aquellos (por lo general, "unos cuantos clientes") que realizan compras en mayor cantidad que el grupo de clientes, a tal punto, que su participación en las ventas totales puede alcanzar entre el 50 y el 80%. Por lo general, estos clientes están complacidos con la empresa, el producto y el servicio.

- **Clientes con Promedio Volumen de Compras**, son aquellos que realizan compras en un volumen que está dentro del promedio general. Por lo general, son clientes que están satisfechos con la empresa, el producto y el servicio; por ello, realizan compras habituales.

- **Clientes con Bajo Volumen de Compras**, son aquellos cuyo volumen de compras está por debajo del promedio, por lo general, a este tipo de clientes pertenecen los de compra ocasional.

d) Clientes Complacidos, Satisfechos e Insatisfechos:

- **Clientes Complacidos**, son aquellos que percibieron que el desempeño de la empresa, el producto y el servicio han excedido sus expectativas.

- **Clientes Satisfechos**, son aquellos que percibieron el desempeño de la empresa, el producto y el servicio como coincidente con sus expectativas. Este tipo de clientes se muestra poco dispuesto a cambiar de marca, pero puede hacerlo si encuentra otro proveedor que le ofrezca una oferta mejor.

- **Clientes Insatisfechos**, son aquellos que percibieron el desempeño de la empresa, el

producto y/o el servicio por debajo de sus expectativas; por tanto, no quieren repetir esa experiencia desagradable y optan por otro proveedor.

e) Clientes Influyentes:

- **Clientes Altamente Influyentes**, este tipo de clientes se caracteriza por producir una percepción positiva o negativa en un grupo grande de personas hacia un producto o servicio. Por ejemplo, estrellas de cine, deportistas famosos, empresarios de renombre y personalidades que han logrado algún tipo de reconocimiento especial.
- **Clientes de Regular Influencia**, son aquellos que ejercen una determinada influencia en grupos más reducidos, por ejemplo, médicos que son considerados líderes de opinión en su sociedad científica o de especialistas.
- **Clientes de Influencia a Nivel Familiar**, Son aquellos que tienen un grado de influencia en su entorno de familiares y amigos, por ejemplo, la ama de casa que es considerada como una excelente cocinera por sus familiares y amistades, por lo que sus recomendaciones sobre ese tema son escuchadas con atención.

2.2.5 Satisfacción del cliente

Para que el cliente encuentre satisfacción al recibir un bien o un servicio, se da a través de dos tipos de motivaciones:

- o **Motivación Intrínseca**

Consiste en que las personas realizan acciones porque encuentran satisfacción en el mismo hecho de hacerlas. No les mueve ningún incentivo externo.

- o **Motivación Extrínseca**

La motivación extrínseca consiste cuando las personas para realizar las acciones son atraídas por un incentivo exterior, es decir realiza la acción a cambio de algo, como pueden ser: dinero, comida o cualquiera otra recompensa.

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

- a) **Acta de separación de bienes**

Son aquellas disposiciones en las que estipulan, modifican o sustituyen el régimen económico de su matrimonio y cualquier otra disposición matrimonial, las cuales deben elevarse a escritura pública para que sean válidas.

- b) **Amortización**

No es más que el proceso de pagar el saldo de tu deuda principal de un préstamo durante un periodo de tiempo.

- c) **Bien inmueble**

Se consideran inmuebles todos aquellos bienes considerados bienes raíces, por tener de común la circunstancia de estar

íntimamente ligados al suelo, unidos de modo inseparable, física o jurídicamente

d) Bloqueo registral

Es aquella anotación preventiva extendida a solicitud del notario, sustentada en la copia del documento privado que contiene el negocio jurídico referente a derechos reales realizado por persona natural o jurídica que tiene por finalidad reservar la prioridad registral en favor del negocio, permitiendo su formalización notarial e inscripción dentro del periodo de su vigencia.

e) Certificado de nomenclatura

Es el documento expedido por la Municipalidad, mediante el cual se indica los nombres anteriores con los que se ha ido identificando a una determinada vía. Este **certificado** puede inscribirse en Registros Públicos.

f) Certificado de numeración

Es un certificado expedido por la Municipalidad Distrital competente, en el cual se indica la dirección asignada y/o registrada en la municipalidad.

g) Cronograma de pagos

Establece las cuotas fijas mensuales para amortizar, durante los años acordados, el pago del capital y los intereses del crédito hipotecario que has contratado. Además, en el cronograma de pagos se indica la composición de tu cuota hipotecaria, que comprende amortización, intereses, pago de seguro del inmueble, pago de seguro de desgravamen y portes.

h) Documentación Inmobiliaria

Es la documentación relacionada con el inmueble que deseas adquirir con el crédito hipotecario BN que elijas. Es de tres tipos: registral, municipal y de los vendedores. La documentación registral está compuesta típicamente por la escritura pública de compra-venta y la copia de la partida registral del inmueble, que corroboran su existencia legal y su debida inscripción en Registros Públicos (SUNARP).

i) Escritura pública

La escritura pública es un *instrumento notarial* que contiene una o más declaraciones de las personas que intervienen en un acto o contrato, emitidas ante el notario que lo complementa con los requisitos legales propios y específicos de cada acto, para su incorporación al protocolo del propio notario y, en su caso, para que pueda inscribirse en los registros públicos correspondientes.

j) Gastos de tasación

La evaluación física y la inspección ocular del inmueble son realizadas por un perito (ingeniero) que debe estar registrado como proveedor del BN.

k) Gastos notariales

Son los honorarios que cobra la notaría por formalizar los actos jurídicos involucrados en la compra-venta de un inmueble y en el desembolso del crédito BN.

l) Gastos registrales

Es el monto que debes pagar en Registros Públicos por la inscripción de los actos jurídicos que figuran en la escritura pública. Dicho monto varía de acuerdo a los actos materia de inscripción.

m) Hipoteca

Derecho que grava bienes inmuebles para garantizar el cumplimiento de una obligación o el pago de una deuda

n) Impuesto a la renta

El impuesto a la Renta es un impuesto a la ganancia que deben de pagar los Factores de la Producción. En este caso El Factor Trabajo, El Factor Capital y la combinación de estos dos generan Rentas y por lo tanto deben de pagar impuestos al fisco

o) Impuesto de alcabala

Es un impuesto que grava las transferencias de propiedades de bienes inmuebles urbanos o rústicos a título oneroso o gratuito.

p) Impuesto predial

Es un tributo a la propiedad que cobran anualmente los municipios y que grava el valor de los predios urbanos o rústicos, es decir, los terrenos, las edificaciones y las instalaciones fijas y permanentes. La tasa del impuesto varía según el distrito y el valor del predio. Aunque el pago se divide en 4 cuotas trimestrales, cuando compras un inmueble, debes cerciorarte en la notaría de que el vendedor haya presentado los recibos del pago anual total del año en que se realiza la firma de la minuta de compra-venta, pues en ese momento él aún figura en la municipalidad como propietario del inmueble.

q) ingreso conyugal

Es la suma de tus ingresos y los de tu cónyuge, sea que estén casados y formen una sociedad conyugal o que sean convivientes. En este último caso, para considerar los ingresos de ambos, debes adjuntar una Declaración Jurada de Unión de Hecho.

r) Seguro de desgravamen

Es un seguro muy importante para ti, porque garantiza la cancelación de la deuda en caso de muerte natural y accidental e invalidez total y permanente por accidente o enfermedad del solicitante del crédito.

s) Tasación

La tasación designa a aquella determinación del precio o del valor que ostenta algo, ya sea un objeto, un bien inmueble, o cualquier otro bien material.

t) Vigencia de poderes

Es el documento emitido por la SUNARP mediante el cual se acredita a los representantes legales de una empresa, así como sus facultades para realizar y participar en distintos actos y en contratos. Se obtiene el mismo día de su solicitud.

2.4 BASES EPISTÉMICOS

La epistemología en el estudio de la producción y validación del conocimiento científico, el conocimiento es producto del racionalismo lógico y del empirismo; o sea de la teoría y de la experiencia que el ser humano utiliza para solucionar sus problemas y necesidades. Por otra parte a la epistemología se le identifica con la filosofía de la

ciencia, porque su génesis viene del griego episteme que significa conocimiento y logos que significa su teoría.

Entonces; la epistemología de banca y finanzas, es el análisis de la situación actual de la banca tradicional, siendo el objeto de estudio el Banco de la Nación, considerado socio estratégico del estado peruano para la prestación de servicios financieros innovadores y de calidad, dentro de un marco de gestión basado en prácticas de buen gobierno corporativo, esta visión institucional, exige el estudio de su naturaleza y gestión de los servicios financieros como los créditos hipotecarios, buscando que los mismos sean servicios financieros innovadores y de calidad. A este respecto corrobora Miller y Pulsinelli en su obra Moneda y Banca, dice: “En esta primera etapa de la historia de la banca, el depositante que desea efectuar un pago por una transacción acudía al custodio [...] estos primeros pagarés del orfebre eran aceptables a su portador por una razón: éste consideraba que los pagarés podrían ser cambiados por monedas de oro en el taller de orfebre. Si había dado un paso importante en la evolución del dinero”. La epistemología de Banca y Finanzas a través del tiempo, los pensadores clásicos y los estudiosos de hoy, trataron sobre el tema de la economía que proviene del griego oikonomía, que se traduce como administración de una casa mediante modelos y los diferentes modelos económicos necesitaban trasladarse a la realidad, así nace las finanzas, con la finalidad de estudiar las relaciones entre los agentes económicos en término de intercambio de bienes de capital, por su origen las finanzas es un fin, finis=fin de los negocios.

Siendo su objetivo el estudio de la validez del conocimiento científico en su desarrollo, en su estructura, en su teoría y en sus fundamentos.

2.5 BASES ANTROPOLÓGICAS

La antropología deriva del Griego antrópodos=hombre, logos=conocimiento, entonces es la ciencia que estudia al ser humano de una manera integral. El objetivo es producir conocimiento sobre el ser humano en diversas esferas, en primer lugar, desde el punto de vista de su necesidad básica la alimentación, el hombre al igual que la de cualquier otro ser vivo tiene que alimentarse es innegable. Pero la relación humana con el alimento es mucho más complejo involucrándose no sólo una necesidad fisiológica sino con el valor social. Socialmente el alimento y sus diversas formas de preparación es una expresión de identidad social, basado en el conocimiento de vegetales, animales y minerales comestibles que se encuentra en su entorno. En segundo lugar la vida de los seres humanos tiene un grado complejo que es superior a la de cualquier otro ser vivo, la vida humana no es sólo biológico (anima) ni genética-naturaleza (natura), sino es también cultura, cuidado y responsabilidad sobre la vida y en tercer lugar, la vida del ser humano no se agota en lo biológico ni en lo biográfico, sino en su entorno, sólo el ser humano se mueve en la paradoja de recibir la vida y al mismo tiempo de reconstruirla, el hombre es algo recibido y al mismo tiempo cultivado el pasivo y activo, es memoria y es proyección. Sólo el hombre tiene la capacidad ética no sólo de dejarse vivir sino responsabilizarse de su vida; de tal manera, tener una vida

específicamente humana es tener autobiografía, es decir alimentación cultural, ser capaz de construir nuestra propia autografía y saber aprovechar las enseñanzas del entorno, a poder disfrutar y dirigir el patrimonio de la humanidad.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de investigación

Para que sea posible este trabajo se realizó una investigación Aplicada, esta forma de investigación permite confrontar las teorías como créditos hipotecarios con la realidad social, es decir, con la satisfacción de los clientes del banco que necesitan un crédito hipotecario, para comprar: terreno, inmueble o mejorar su vivienda. Y también se utilizó los siguientes criterios:

a) Por su alcance temporal

El presente trabajo de investigación es de tipo transversal porque se llevó a cabo en un periodo determinado de tiempo, el año 2016.

b) Por su amplitud

El presente trabajo de investigación se ubica en aspecto micro administrativo dado que la cobertura del presente trabajo se da en una sola institución financiera que es el Banco de la Nación agencia "A" Huánuco.

c) Por su profundidad

Por el grado de profundidad se ubica en tipo explicativo dado a que la investigación busca detallar las causas de la demanda de los clientes de los préstamos hipotecarios.

d) Por su fuente

En el presente trabajo de investigación se obtuvo los datos de fuente primaria (clientes y documentos y memoria del banco) y de fuente secundaria (libros, revistas, periódicos), de esta manera se utilizó las fuentes y se estudió las variables.

e) Por su carácter

El presente trabajo de investigación es de carácter cuantitativo porque se utilizó métodos estadísticos para el procesamiento y análisis de datos.

f) Por los estudios a los que se dan lugar**o Evaluativa**

Porque nos permitió evaluar la relación existente entre las variables cobertura y demanda de los usuarios.

o Encuestas

Porque a través del cuestionario nos permitió recopilar datos necesarios para la investigación.

3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de nivel Descriptivo-Explicativo, por cuanto se describe el Manual de Procedimientos de Créditos de fenómenos particulares, con el propósito de llegar a explicar los procedimientos para otorgar créditos hipotecarios, con la finalidad de fortalecer el área de créditos y colocaciones.

3.1.3 Método

Para desarrollar la presente investigación se usó los siguientes métodos:

- **Método Inductivo**

Este método se inicia por la observación de fenómenos particulares, con el propósito de llegar a una conclusión final.

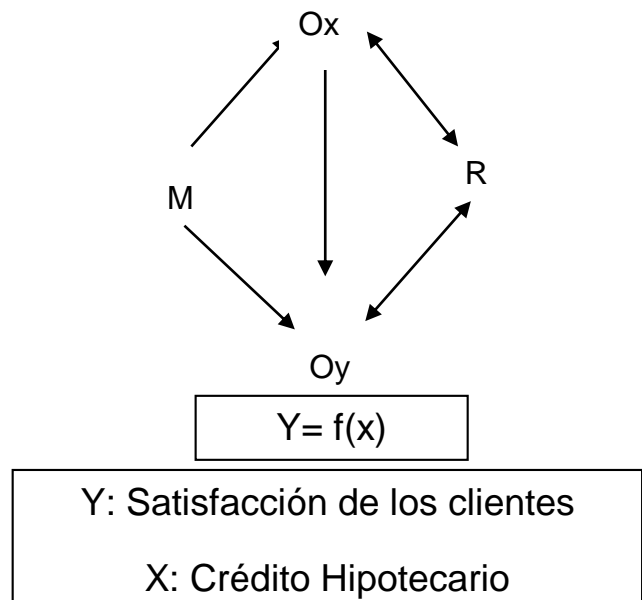
- **Método Deductivo**

Proceso de conocimiento que se inicia en la observación de fenómenos generales, con el propósito de señalar las verdades particulares.

3.2 DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación presenta un diseño no experimental, porque no se manipularan la variable independiente ni tampoco se tendrá en cuenta el control; será transaccional porque se aplicará el instrumento en un sólo momento o tiempo único; es descriptivo porque se busca fundamentar y relacionar las variables y correlacional porque se cumplirá el resultado de la cobertura de los créditos hipotecarios con la satisfacción de los clientes.

Por la característica que presenta el método de la investigación, el diseño ha establecido la relación entre dos variables (Crédito Hipotecario y satisfacción de los clientes), para lo cual se ilustra el siguiente esquema.



Leyenda:

M: muestra

X: variable independiente

Y: variable dependiente

R: influencia

Las verdades particulares.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**a) Población**

La población de estudio está conformada por los clientes del Banco de la Nación actuales y potenciales del Distrito de Huánuco, que suman 154 clientes del sector público.

b) Muestra

La muestra se determinó a través del método probabilístico de aleatoria simple, con la fórmula aplicada a la población finita, la cual se detalla a continuación.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1)E^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$(N - 1)E^2 + z^2 \cdot p \cdot q$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población 154 clientes del Banco de la Nación

Z = 1.96 grado de confianza

E = 5% error probable

p = 0.50 nivel de ocurrencia

q = 0.50 nivel de no ocurrencia

Al desarrollar la fórmula se obtiene que:

$$n = \frac{154 \cdot 1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}{153 \cdot 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50} = 110.13$$

- n = 110 clientes del Banco de la Nación del distrito de Huánuco, se le pidió su opinión mediante una técnica (encuestas), con su instrumento (cuestionario).

3.4 DEFINICIÓN OPERATIVA DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizó las siguientes técnicas de recopilación de datos:

a) ENCUESTA

Lo que se aplicó a la muestra de los clientes utilizando como instrumento el cuestionario, el mismo que contiene un conjunto de preguntas de demandas de los indicadores de estudio.

b) TEORÍA DOCUMENTAL

Para recolectar la información de carácter documental se utilizó bibliografías, así como la revisión de las solicitudes de crédito hipotecario para evaluar la cobertura.

3.5 TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Se utilizó la estadística descriptiva en sus siguientes técnicas:

- Cuadros de distribución de frecuencia.
- Gráficas estadísticas
- Prueba de diferencia de medias.
- Prueba de hipótesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

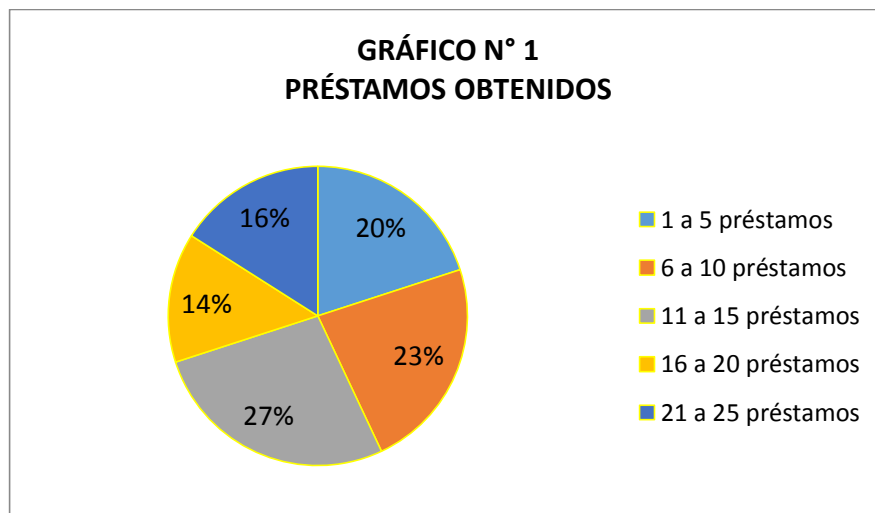
4.1 RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO

1. ¿Cuántos préstamos ha obtenido usted en el Banco de la Nación?

TABLA N° 01

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
1 a 5 préstamos	22	20 %
6 a 10 préstamos	25	23 %
11 a 15 préstamos	30	27 %
16 a 20 préstamos	15	14 %
21 a 25 préstamos	18	16 %
TOTAL	110	100%

Fuente: Propia



Fuente: propia

INTERPRETACIÓN:

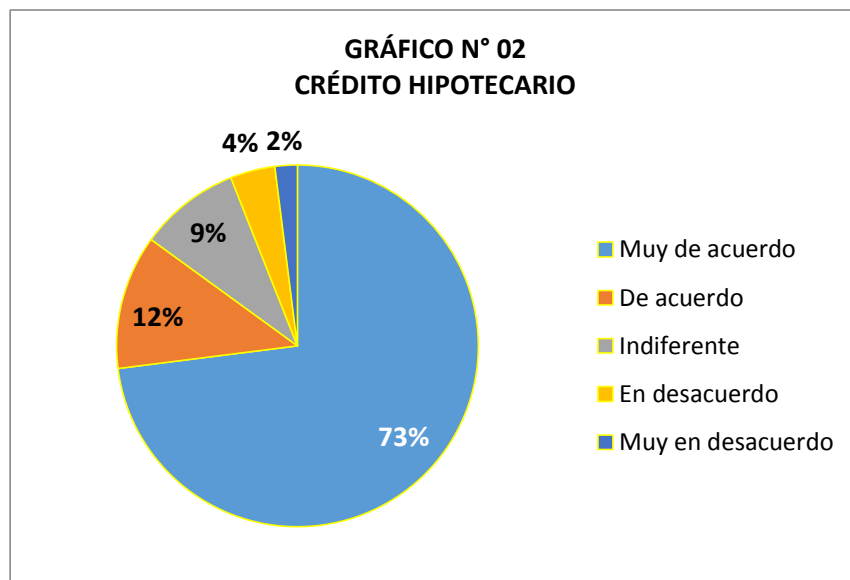
De 110 clientes investigados; 27% contestaron que tuvieron 15 préstamos en el Banco de la Nación, que representa a 30 clientes; es decir de cada 10 clientes del Banco, solamente 3 clientes han obtenido el préstamos, en realidad es poco, por tanto lo que debe hacer el Banco, es promocionar los créditos hipotecarios, para tener un portafolio adecuado en esta línea financiera.

2. ¿Estaría usted dispuesto a obtener un crédito hipotecario con el Banco de la Nación?

TABLA N° 02

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	80	73 %
De acuerdo	13	12 %
Indiferente	10	9 %
En desacuerdo	5	4 %
Muy en desacuerdo	2	2 %
TOTAL	110	100%

Fuente: Propia



Fuete: propia

INTERPRETACIÓN:

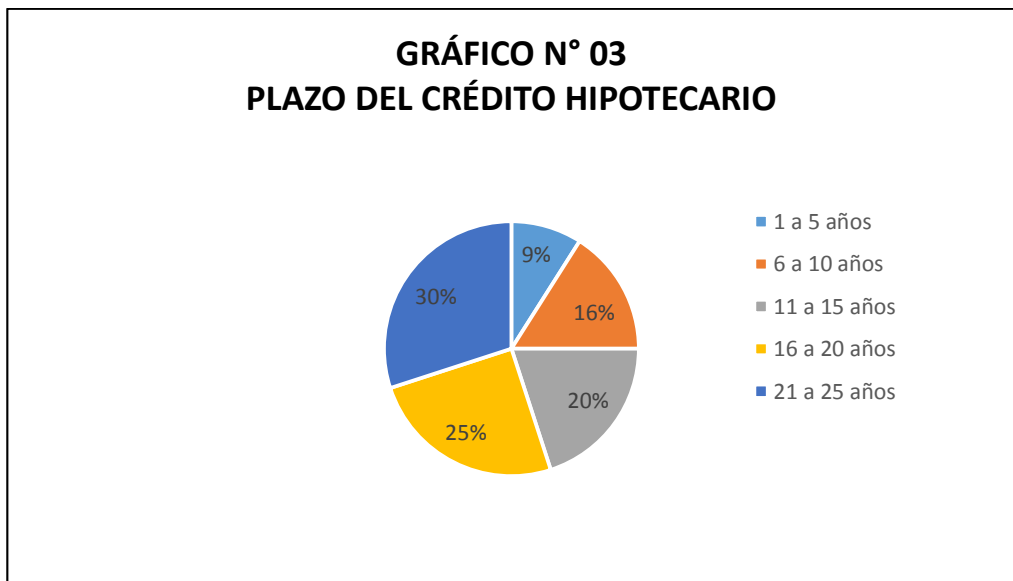
Del 100% de clientes investigado, un 73% están dispuestos a solicitar el crédito hipotecario en este momento; un 12% también está de acuerdo a solicitar el crédito hipotecario; es decir, prácticamente 85% están dispuestos, de modo que, a cada 10 clientes del banco, estaría en condiciones de solicitar el crédito hipotecario, mejor dicho 90 de cada 100 también estaría con condición de solicitar el préstamo, de acuerdo al trabajo de investigación estamos determinando la cobertura del crédito hipotecario, variable independiente.

3. ¿En qué plazo le gustaría pagar el crédito hipotecario otorgado por el Banco de la Nación?

TABLA N° 03

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
1 a 5 años	10	9 %
6 a 10 años	18	16 %
11 a 15 años	22	20 %
16 a 20 años	27	25 %
21 a 25 años	33	30 %
TOTAL	110	100%

Fuente: Propia



Fuente: propia

INTERPRETACIÓN:

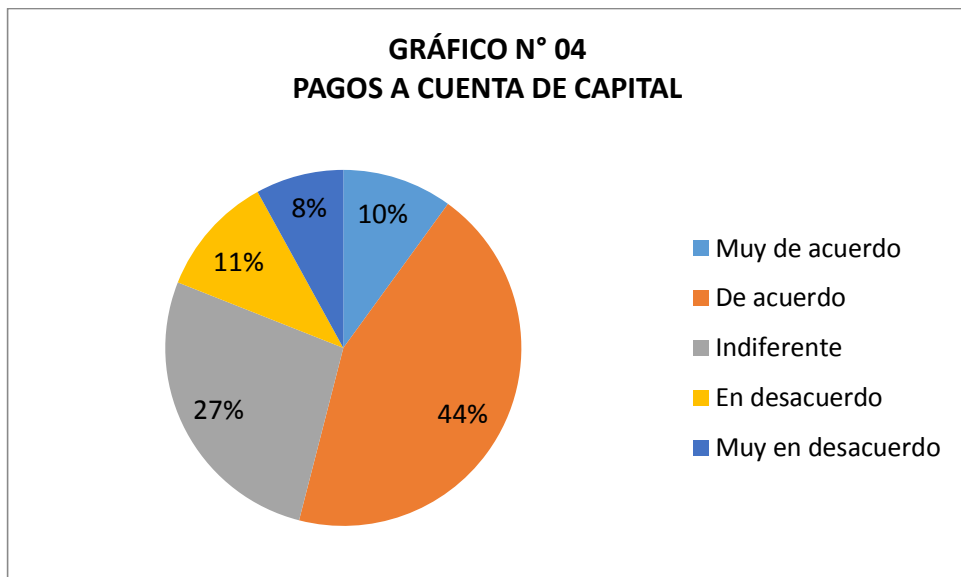
Los 110 clientes investigados; el 30% que representa a 33 clientes del Banco; es decir, 30 de cada 100 clientes están de acuerdo que el plazo de devolución del crédito de 23 años.

4. ¿Realiza usted pagos a capital de un crédito hipotecario del Banco de la Nación para disminuir los años de su deuda?

TABLA N° 04

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	11	10 %
De acuerdo	48	44 %
Indiferente	30	27 %
En desacuerdo	12	11 %
Muy en desacuerdo	9	8 %
TOTAL	110	100%

Fuente: Propia



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN:

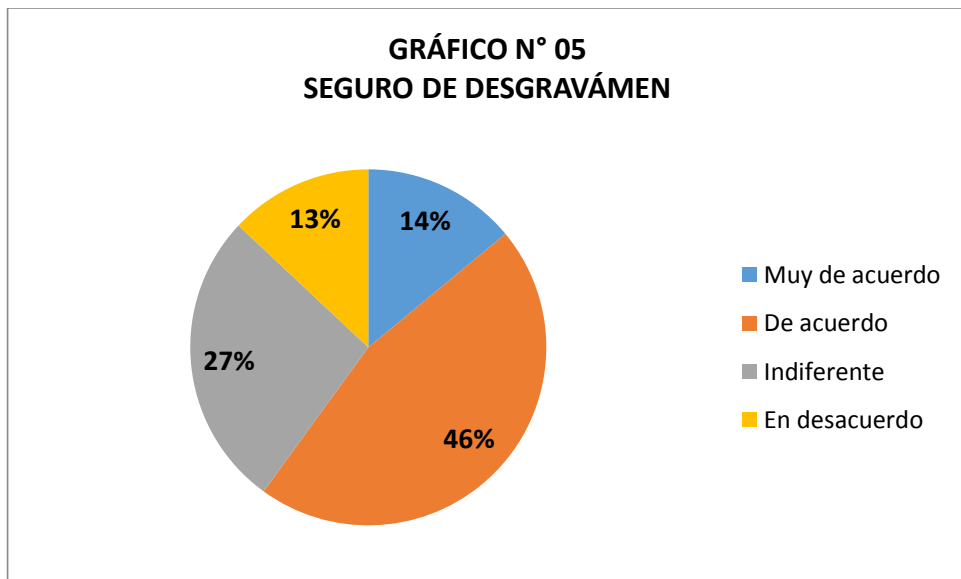
Los 110 clientes Investigados para este objetivo; el 44% contestaron que están de acuerdo realizar pagos anticipados para aminorar sus deuda, especialmente cuando ellos disponen de los fondos.

5. ¿Está de acuerdo con los seguros de desgravamen que cobra el Banco de la Nación?

TABLA N° 05

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	15	14 %
De acuerdo	51	46 %
Indiferente	30	27 %
En desacuerdo	14	13 %
TOTAL	110	100%

Fuente: Propia



Fuente: propia

INTERPRETACIÓN:

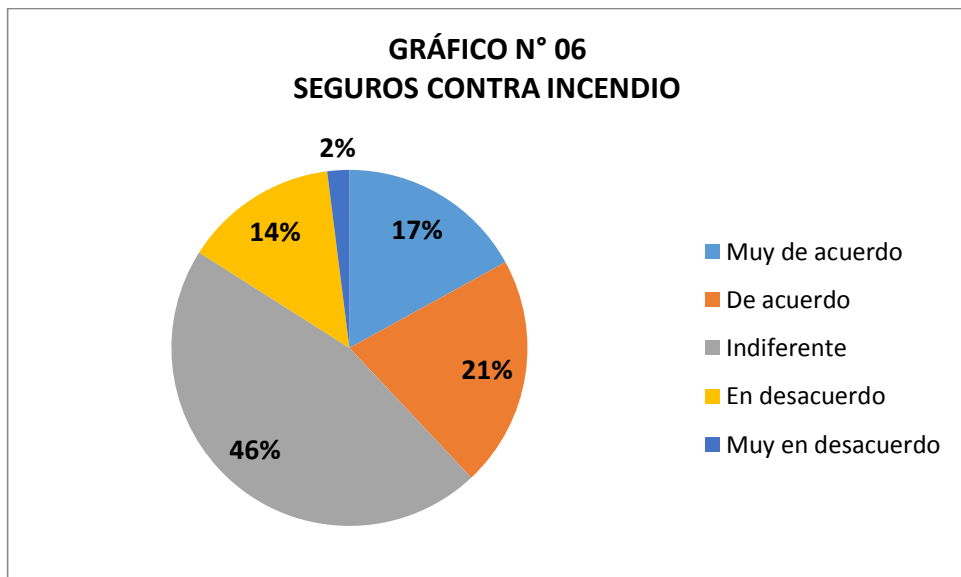
Del 100% de los clientes investigados, un 46% que representa a 51 clientes del Banco, están de acuerdo sobre el seguro de desgravamen que cobra el Banco, sin olvidar naturalmente, que es legal y técnico en su aplicación.

6. ¿Está usted de acuerdo con los seguros contra incendios que cobra el Banco de la Nación por otorgar un crédito hipotecario?

TABLA N° 06

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	19	17 %
De acuerdo	23	21 %
Indiferente	51	46 %
En desacuerdo	15	14 %
Muy en desacuerdo	2	2 %
TOTAL	110	100%

Fuente: Propia



Fuente: propia

INTERPRETACIÓN:

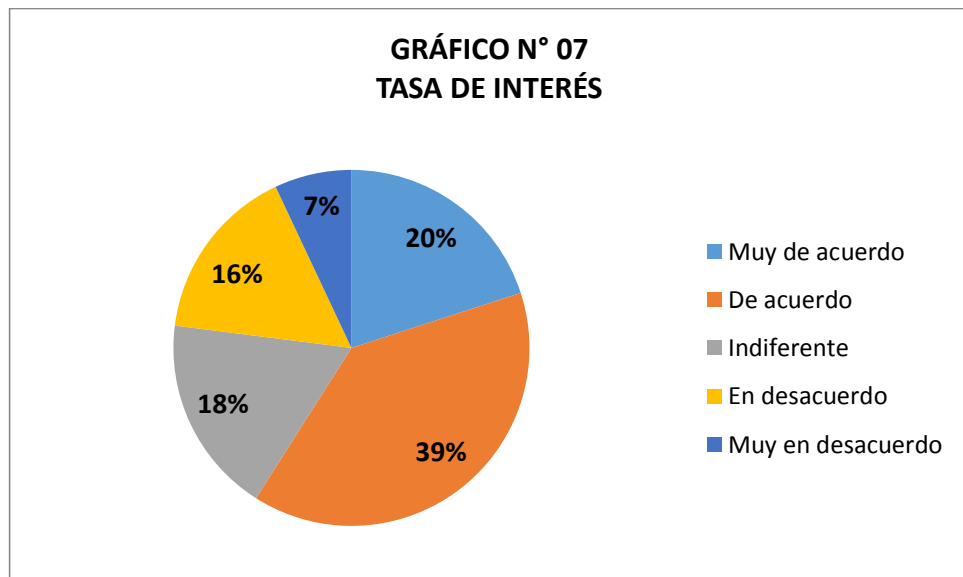
Del 100% de los clientes investigados, un 46% que representa 51 clientes están indiferentes; casi el 50% no muestra interés ni rechazo, entonces el Banco debe sensibilizar respecto al tema de seguro contra incendio.

7 ¿Está usted de acuerdo con la tasa de interés del 8% anual que cobra el Banco de la Nación?

TABLA N° 07

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	22	20 %
De acuerdo	43	39 %
Indiferente	20	18 %
En desacuerdo	18	16 %
Muy en desacuerdo	7	7 %
TOTAL	110	100%

Fuente: Propia



Fuente: propia

INTERPRETACIÓN:

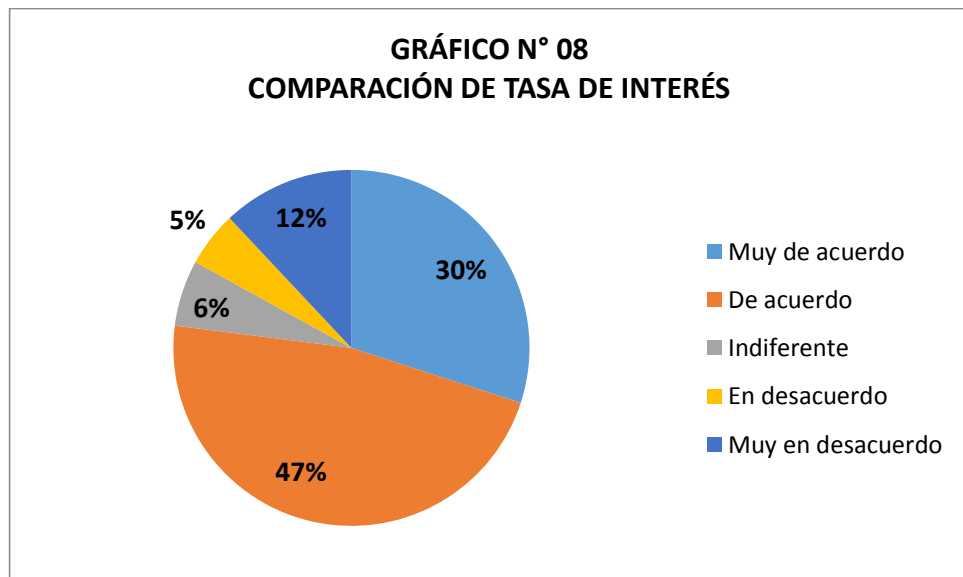
Del 100% de los clientes investigados, el 39% que representa a 43 clientes están de acuerdo con la tasa de interés activa del 8% anual que cobra el Banco de la Nación por el crédito hipotecario, esta tasa de interés es competitiva en el mercado inmobiliario del país.

8¿Considera usted que la tasa de interés que cobra el Banco de la Nación es menor en comparación con los bancos privados?

TABLA N° 08

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	33	30 %
De acuerdo	52	47 %
Indiferente	7	6 %
En desacuerdo	5	5 %
Muy en desacuerdo	13	12 %
TOTAL	110	100%

Fuente: Propia



Fuente: propia

INTERPRETACIÓN:

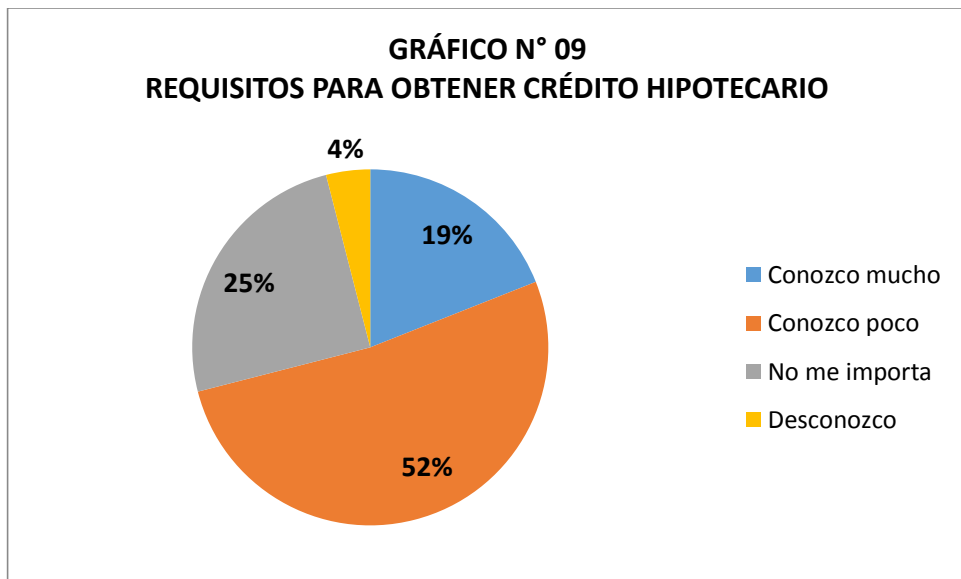
De los 110 clientes investigados, el 47% que representa a 52 clientes respondieron la tasa del 8% que cobra el Banco de la Nación, es menor a lo que cobran la banca privada de nuestro país.

9¿Conoce usted requisitos que pide el Banco de la Nación para un crédito hipotecario?

TABLA N° 09

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Conozco mucho	21	19 %
Conozco poco	57	52 %
No me importa	27	25 %
Desconozco	5	4 %
TOTAL	110	100%

Fuente: Propia



Fuente: propia

INTERPRETACIÓN:

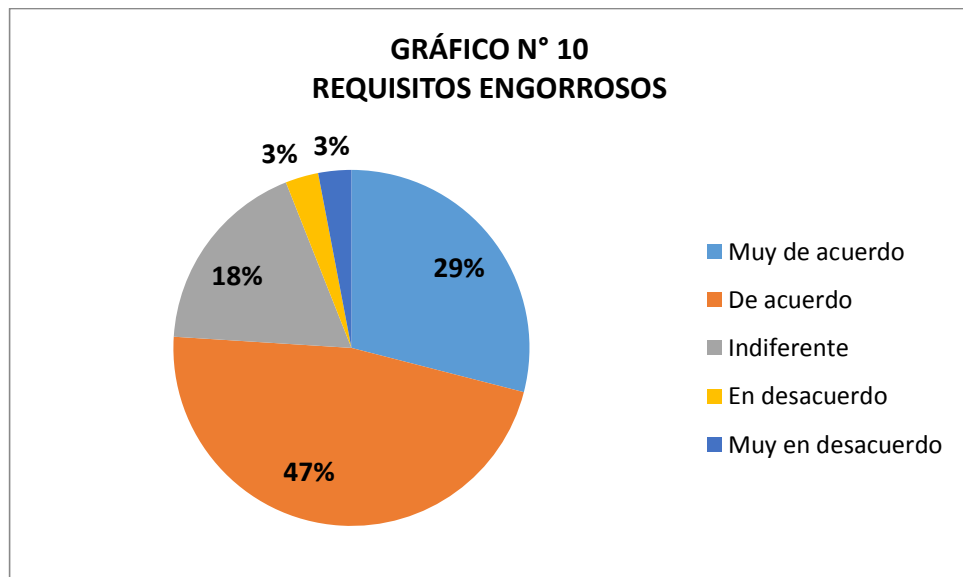
De los 110 clientes investigados, el 52% que representa 57 clientes dijeron que conocen poco los requisitos para obtener un crédito hipotecario, es necesario realizar un marketing crediticio inmobiliario básicamente para todos los clientes del Banco de la Nación de la Agencia – Huánuco

10¿Considera usted que los requisitos son demasiados engorrosos para obtener un crédito hipotecario?

TABLA N° 10

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	32	29 %
De acuerdo	52	47 %
Indiferente	20	18 %
En desacuerdo	3	3 %
Muy en desacuerdo	3	3 %
TOTAL	110	100%

Fuente: Propia



Fuente: propia

INTERPRETACIÓN:

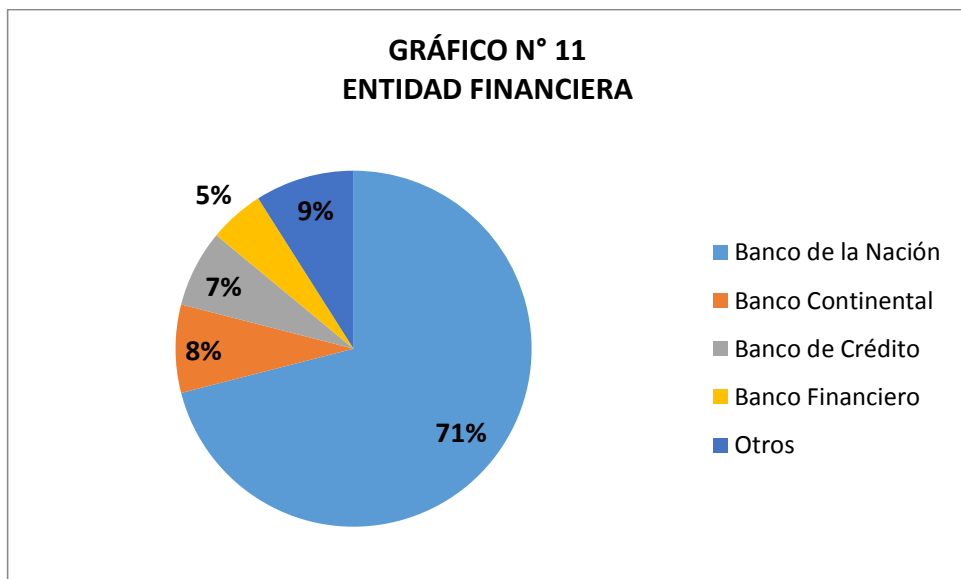
De 110 clientes investigados, 52 que representa el 47% de la encuesta consideran que son engorrosos los requisitos que conciernen a los créditos hipotecarios, falta mejorar los requisitos o fortalecer el Reglamento de Crédito Hipotecario, considerado como una debilidad estratégica del Banco de la Nación.

11 ¿Para solicitar un crédito hipotecario que entidad financiera elegiría?

TABLA N° 11

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Banco de la Nación	78	71%
Banco Continental	9	8 %
Banco de Crédito	8	7 %
Banco Financiero	5	5 %
Otros	10	9 %
TOTAL	110	100%

Fuente: Propia



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN:

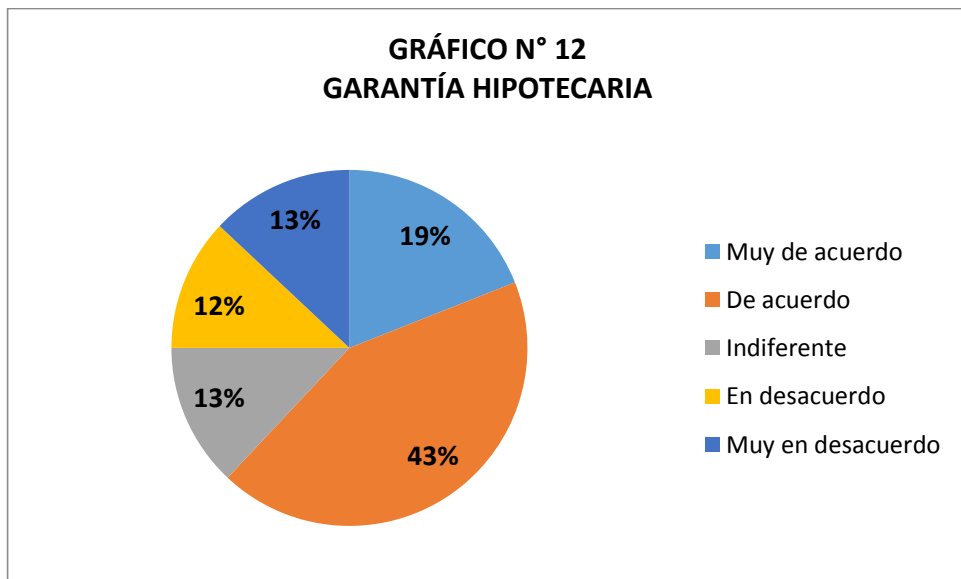
De 110 clientes investigados, 71% que representa 78 clientes; es decir, 8 de cada 10 clientes, elegirían el Banco de la Nación, porque lo consideran su banco de por vida.

12¿Está de acuerdo en dejar en garantía al Banco de la Nación el bien que financia como garantía hipotecaria?

TABLA N° 12

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	21	19 %
De acuerdo	47	43 %
Indiferente	15	13 %
En desacuerdo	13	12 %
Muy en desacuerdo	14	13 %
TOTAL	110	100%

Fuente: Propia



Fuente: propia

INTERPRETACIÓN:

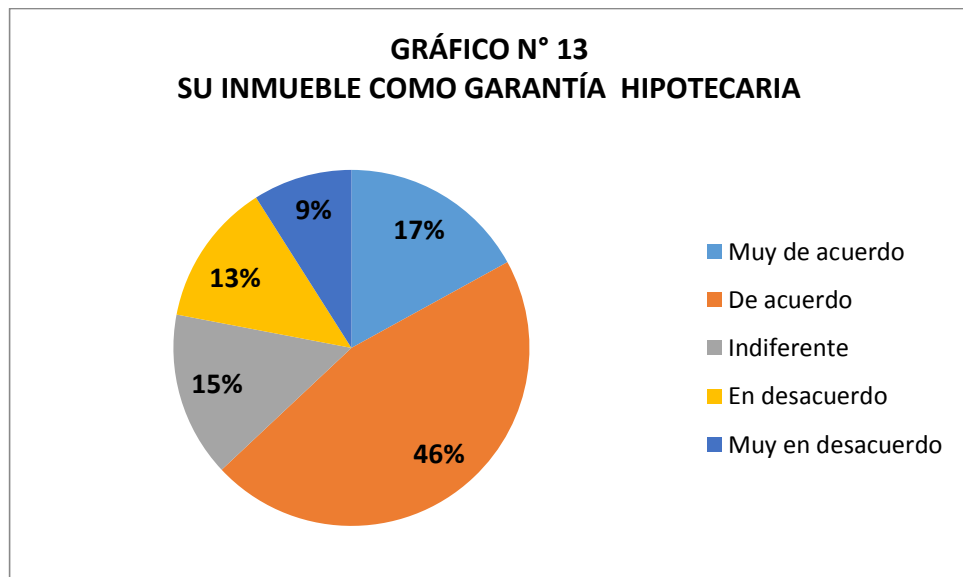
Del 100% de los clientes investigados, el 43% que está conformado por 47 clientes, manifiestan estar de acuerdo en dejar en garantía, su inmueble que está en proceso de adquisición, de acuerdo a las normas legales vigentes.

13¿Estaría usted de acuerdo en dejar como garantía hipotecaria su inmueble para sacar un crédito hipotecario para adquirir otro bien?

TABLA N° 13

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	19	17 %
De acuerdo	51	46 %
Indiferente	16	15 %
En desacuerdo	14	13 %
Muy en desacuerdo	10	9 %
TOTAL	110	100%

Fuente: Propia



Fuente: propia

INTERPRETACIÓN:

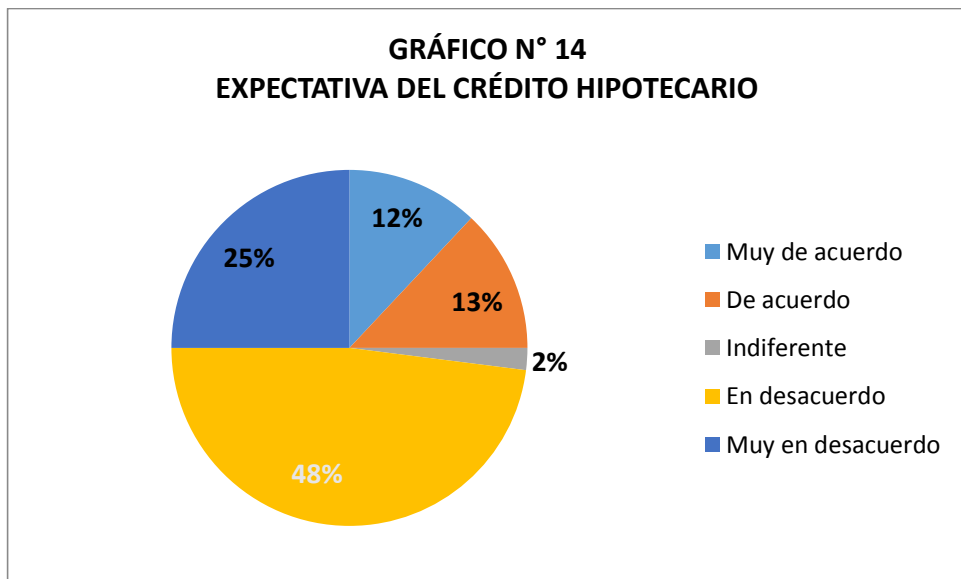
De los 110 clientes investigados, el 46% que representa a 51 clientes está de acuerdo dejar en garantía hipotecaria, su inmueble (casa), con la finalidad de obtener un crédito para adquirir otro bien, que puede ser terreno, inmueble u otro tipo de bien.

14 ¿Usted considera que el crédito hipotecario que ofrece el Banco de la Nación Huánuco, cubre las expectativas de los clientes?

TABLA N° 14

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	13	12 %
De acuerdo	14	13 %
Indiferente	2	2 %
En desacuerdo	53	48 %
Muy en desacuerdo	28	25 %
TOTAL	110	100 %

Fuente: Propia



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN:

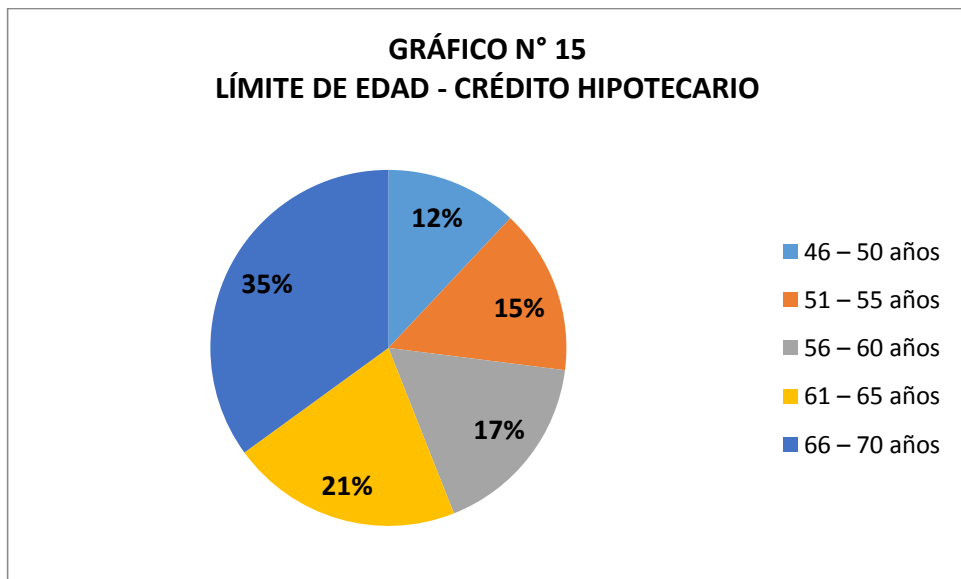
De los 110 clientes investigados, el 48% que representa a 53 clientes dijeron que el Banco de la Nación no cubre la expectativa con sus usuarios con respecto al crédito hipotecario; los clientes están esperando que el Banco les otorgue el crédito hipotecario.

15¿En su opinión cuál debería ser la edad máxima para poder obtener un crédito hipotecario?

TABLA N° 15

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
46 – 50 años	13	12 %
51 – 55 años	17	15 %
56 – 60 años	19	17 %
61 – 65 años	23	21 %
66 – 70 años	38	35 %
TOTAL	110	100 %

Fuente: Propia



Fuente: propia

INTERPRETACIÓN:

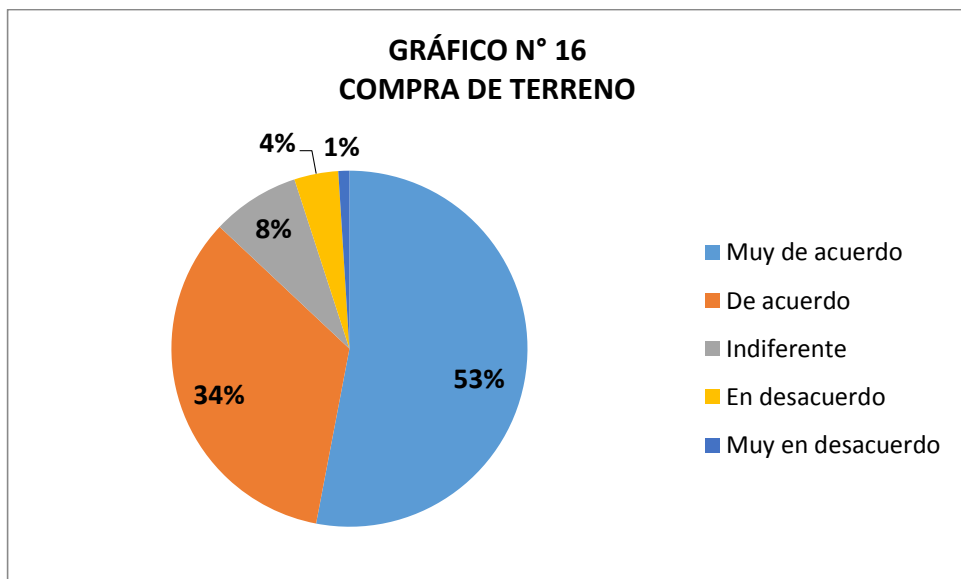
Del 100% de los clientes investigados, el 35% consideran que el límite de edad debería ser los 70 años, es la opinión de los clientes del Banco de la Nación – Huánuco.

16¿Se interesaría en obtener un crédito para la compra de terreno?

TABLA N° 16

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	58	53 %
De acuerdo	37	34 %
Indiferente	9	8 %
En desacuerdo	5	4 %
Muy en desacuerdo	1	1 %
TOTAL	110	100 %

Fuente: Propia



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN:

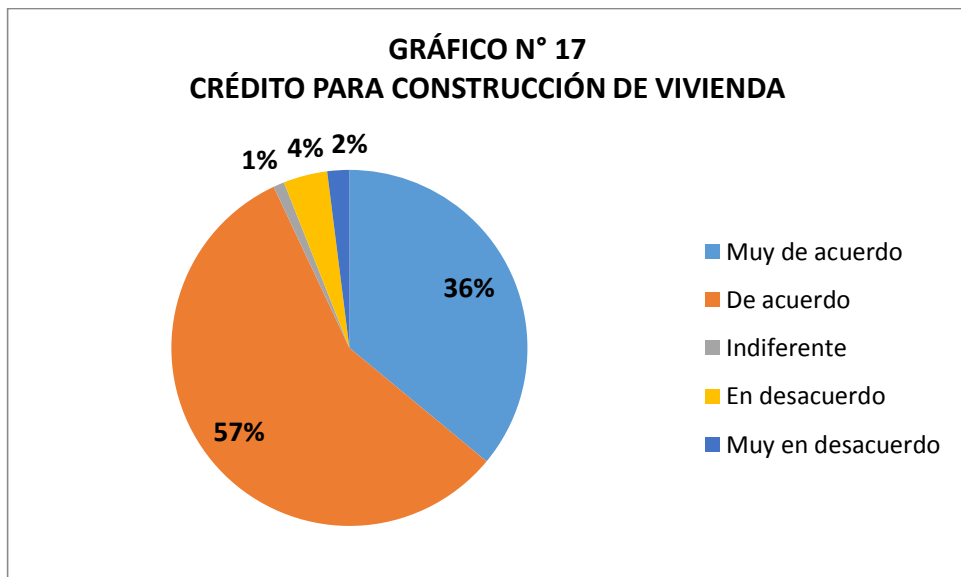
Del 100% de los clientes investigados, el 53% que representa a 37 clientes están completamente interesados en la compra de terreno para construir su casa, en esta condición se encuentra 5 de cada 10 clientes del Banco de la Nación – Huánuco.

17 ¿Se interesaría en obtener un crédito hipotecario para la construcción de vivienda?

TABLA N° 17

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	39	36 %
De acuerdo	63	57 %
Indiferente	1	1 %
En desacuerdo	5	4 %
Muy en desacuerdo	2	2 %
TOTAL	110	100 %

Fuente: Propia



Fuente: propia

INTERPRETACIÓN:

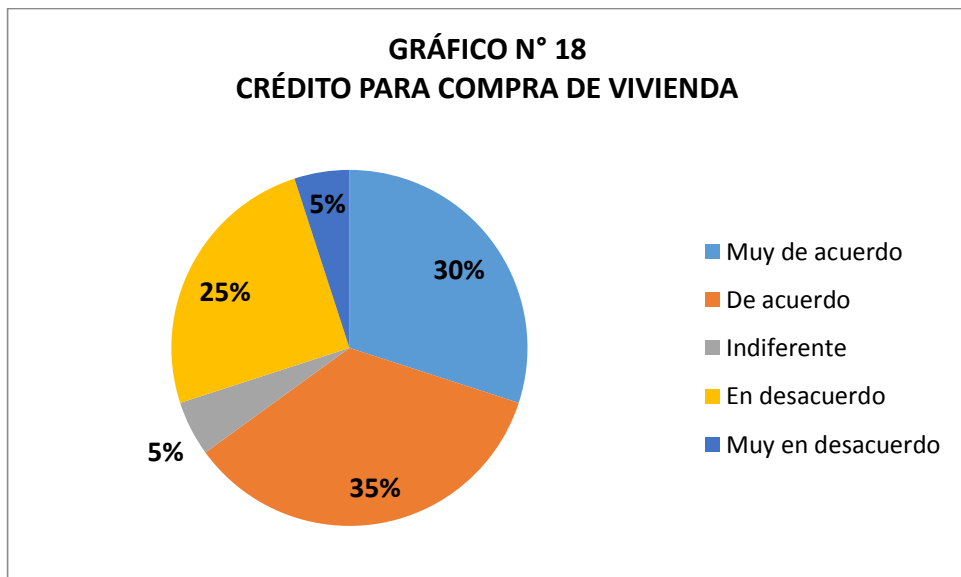
Del 100% de los clientes investigados del Banco de la Nación – Huánuco, el 57% que representa a 63 clientes están interesados en un crédito hipotecario para la construcción de vivienda, en realidad todas las personas piensan de esa manera, porque es la única alternativa para la construcción de vivienda en el país.

18¿Se interesaría en obtener un crédito hipotecario para la compra de vivienda o bien futuro?

TABLA N° 18

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	33	30 %
De acuerdo	38	35 %
Indiferente	6	5 %
En desacuerdo	27	25 %
Muy en desacuerdo	6	5 %
TOTAL	110	100 %

Fuente: Propia



Fuente: propia

INTERPRETACIÓN:

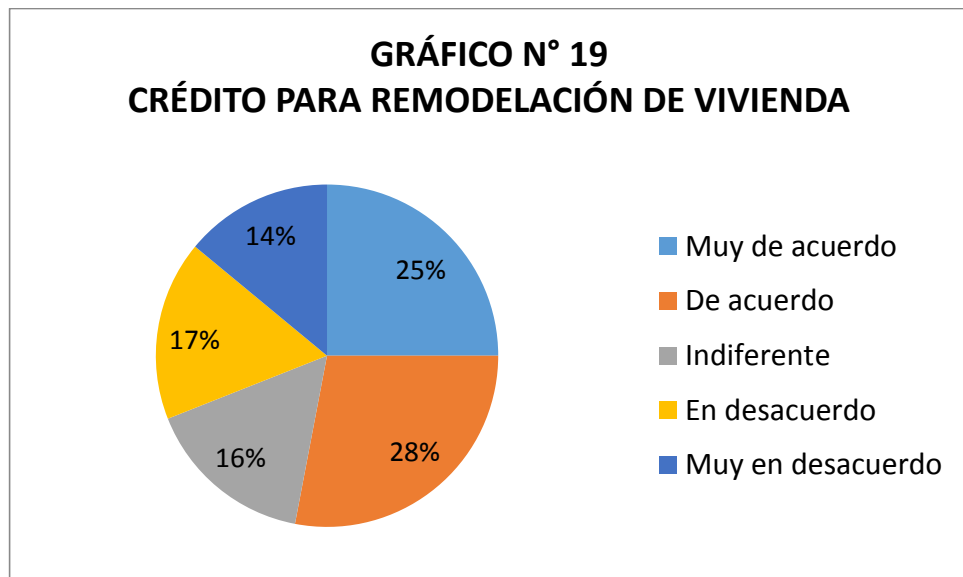
Del 100% de clientes investigados, el 35% que representa a 4 de cada 10 clientes están de acuerdo obtener un crédito o también un bien futuro.

19¿Se interesaría en obtener un crédito hipotecario para la ampliación y/o remodelación de su vivienda?

TABLA N° 19

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	27	25 %
De acuerdo	31	28 %
Indiferente	17	16 %
En desacuerdo	19	17 %
Muy en desacuerdo	16	14 %
TOTAL	110	100 %

Fuente: Propia



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN:

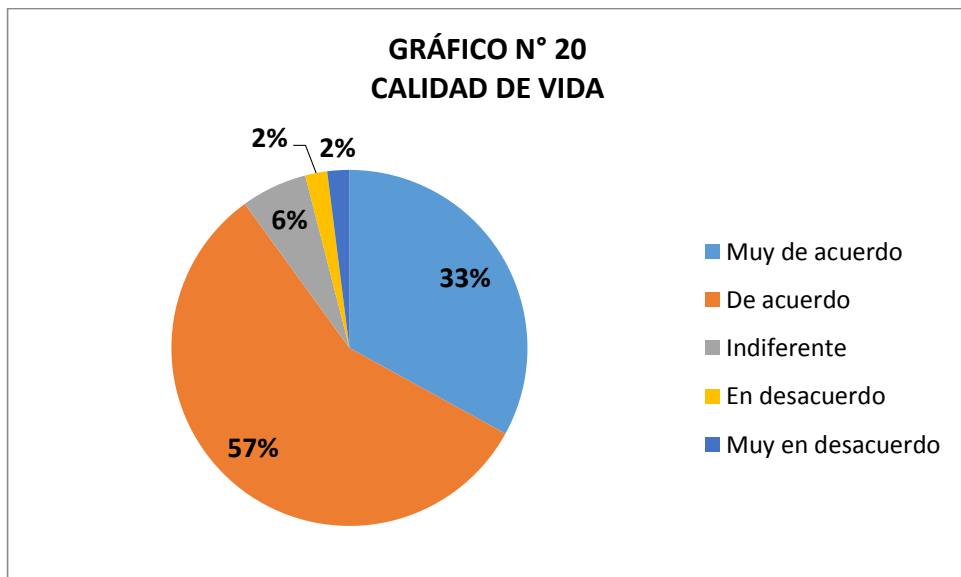
Del 100% de clientes investigados, el 28% que representa a 31 clientes están de acuerdo que el Banco les otorgue un crédito hipotecario para ampliación, remodelación de su vivienda.

20 Si el Banco de la Nación ampliaría sus créditos hipotecarios por compra de terreno ¿mejoraría la calidad de vida de los huanuqueños?

TABLA N° 20

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	36	33 %
De acuerdo	63	57 %
Indiferente	7	6 %
En desacuerdo	2	2 %
Muy en desacuerdo	2	2 %
TOTAL	110	100 %

Fuente: Propia



Fuente: propia

INTERPRETACIÓN:

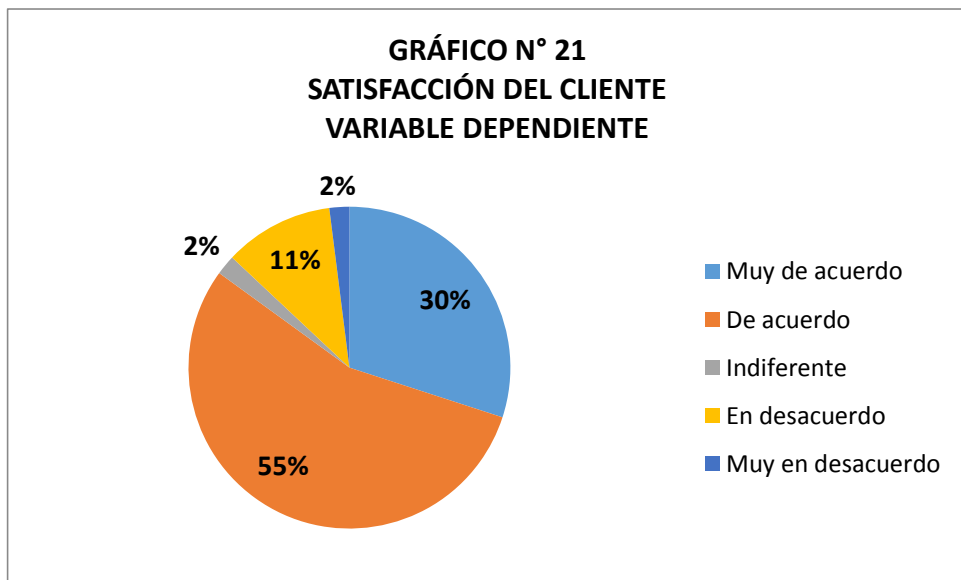
Del 100% de clientes investigados, el 57% están de acuerdo que si mejoraría la calidad de vida de los huanuqueños, con la obtención de los créditos hipotecarios, porque mejoraría su calidad de vida y también mejoraría su condición socio – económico.

21 Si el Banco de la Nación ampliará sus créditos hipotecarios para construcción de vivienda ¿Se lograría la satisfacción de los huanuqueños por tener una vivienda propia?

TABLA N° 21

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	33	30 %
De acuerdo	61	55 %
Indiferente	2	2 %
En desacuerdo	12	11 %
Muy en desacuerdo	2	2 %
TOTAL	110	100 %

Fuente: Propia



Fuente: propia

INTERPRETACIÓN:

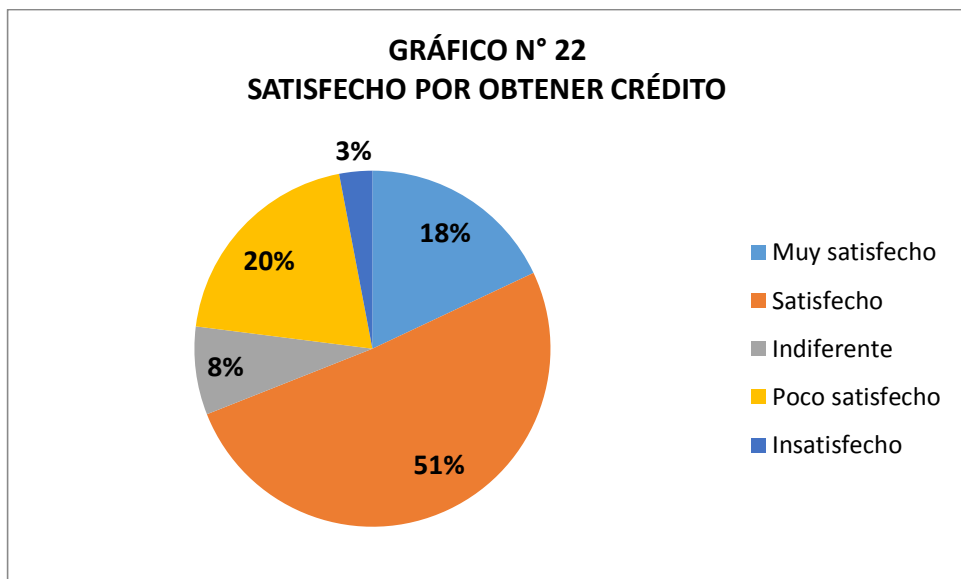
Del 100% de los clientes investigados, el 55% que representa a 61 clientes, dijeron sentirse satisfechos con tener una vivienda propia.

22 Al obtener un bien a través de un crédito se siente usted

TABLA N° 22

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	20	18 %
Satisfecho	56	51 %
Indiferente	9	8 %
Poco satisfecho	22	20 %
Insatisfecho	3	3 %
TOTAL	110	100 %

Fuente: Propia



Fuente: propio

INTERPRETACIÓN:

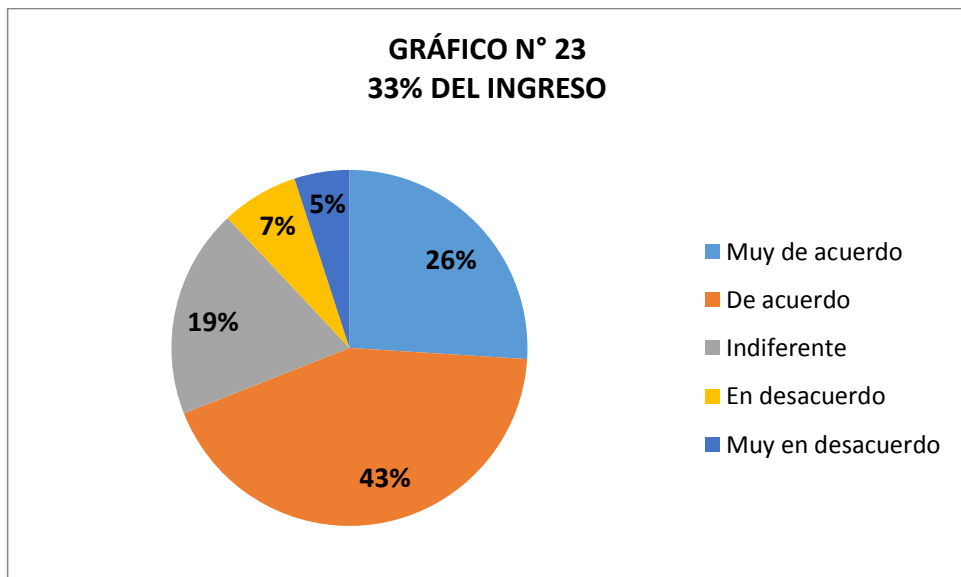
De 110 clientes investigados, el 51% que representa a 56 clientes se sienten satisfechos al obtener un crédito; de modo que la satisfacción son de los cliente del Banco de la Nación – Huánuco.

23¿Podría destinar un 33% de sus ingresos para obtener un crédito hipotecario con el Banco de la Nación?

TABLA N° 23

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	29	26 %
De acuerdo	47	43 %
Indiferente	21	19 %
En desacuerdo	8	7 %
Muy en desacuerdo	5	5 %
TOTAL	110	100 %

Fuente: Propia



Fuente: propia

INTERPRETACIÓN:

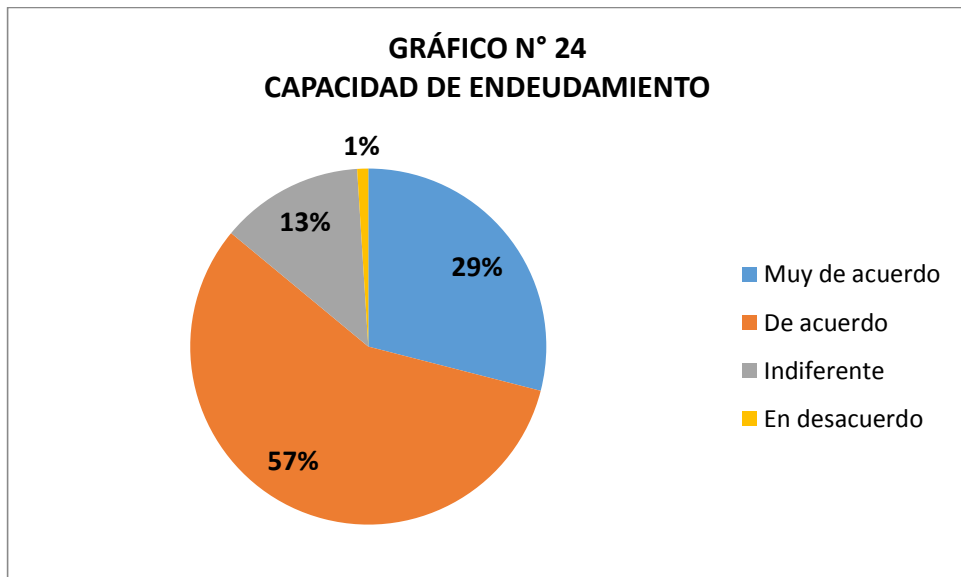
Del 100% de clientes investigados, el 43% que representa 47 clientes, están de acuerdo que el 33% de ingresos se destine para la amortización de sus créditos hipotecarios que tiene en el Banco de la Nación – Huánuco.

24¿Cree usted que para obtener un crédito hipotecario se debería tomar en cuenta los ingresos del cónyuge e hijos para aumentar la capacidad de endeudamiento?

TABLA N° 24

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	32	29 %
De acuerdo	63	57 %
Indiferente	14	13 %
En desacuerdo	1	1 %
TOTAL	110	100 %

Fuente: Propia



Fuente: propia

INTERPRETACIÓN:

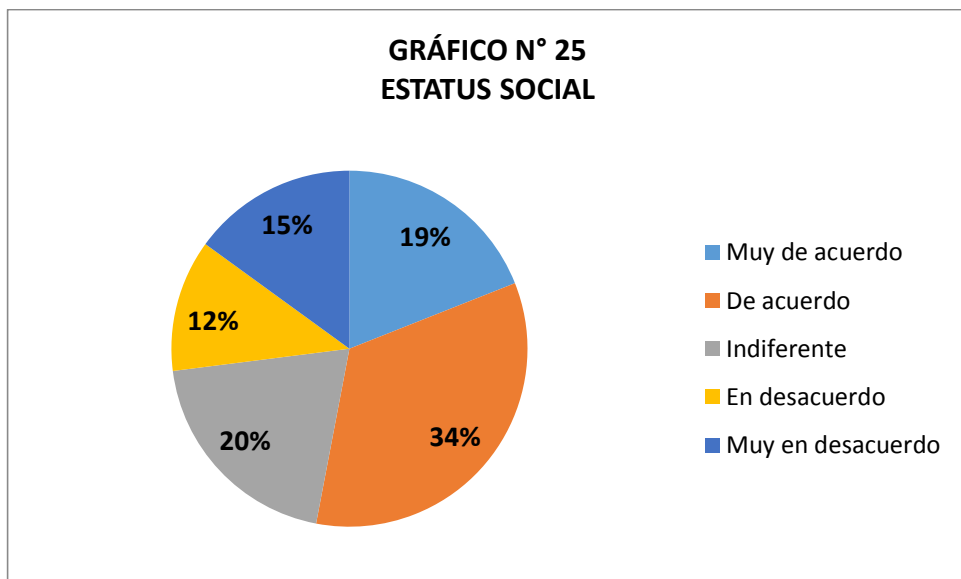
Del 100% de clientes investigados, el 57% que representa a 63 clientes están de acuerdo sumar ingresos del cónyuge e hijos para aumentar la capacidad de endeudamiento; y obtener un crédito mayor.

25 Al obtener un bien a través de un crédito, mejoraría su estatus social

TABLA N° 25

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	21	19 %
De acuerdo	37	34 %
Indiferente	22	20 %
En desacuerdo	13	12 %
Muy en desacuerdo	17	15 %
TOTAL	110	100 %

Fuente: Propia



Fuente: propia

INTERPRETACIÓN:

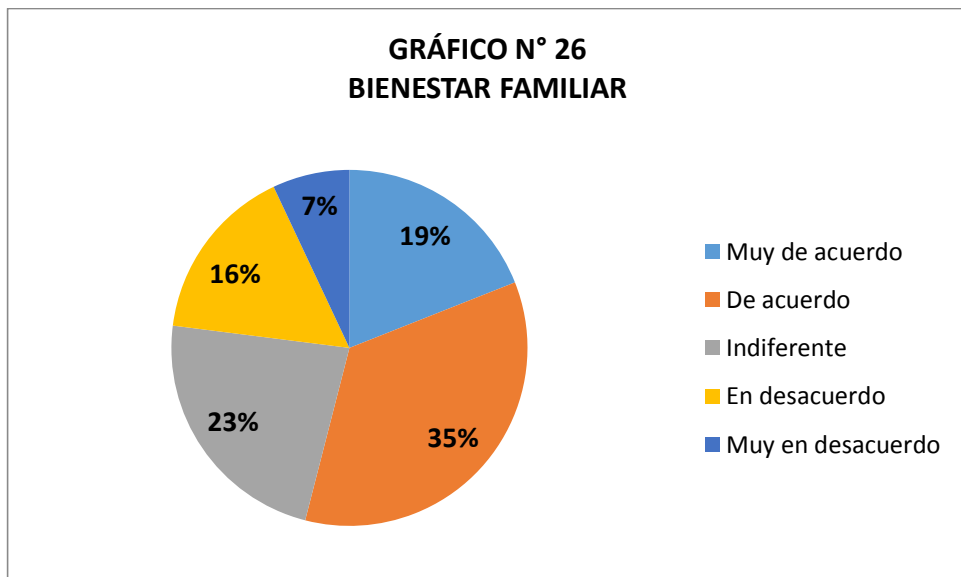
Del 100% de clientes investigados, el 34% que representa a 37 clientes, dicen estar de acuerdo; un crédito obtenido y bien invertido especialmente en vivienda, mejora su estatus social.

26¿Cree usted que al obtener un bien mediante un crédito hipotecario, mejoraría el bienestar de su familia?

TABLA N° 26

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	21	19 %
De acuerdo	39	35 %
Indiferente	25	23 %
En desacuerdo	17	16 %
Muy en desacuerdo	8	7 %
TOTAL	110	100 %

Fuente: Propia



Fuente: propia

INTERPRETACIÓN:

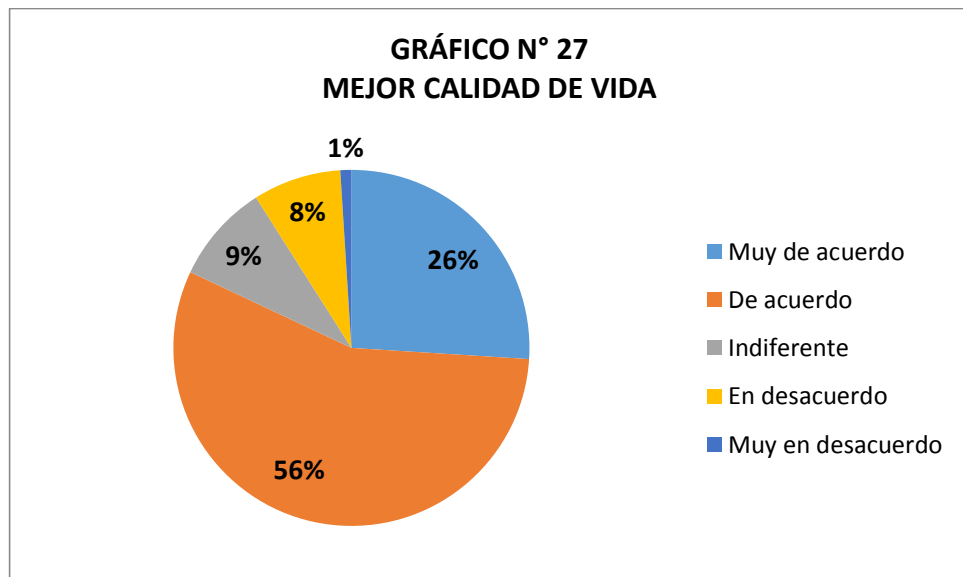
Del 100% de clientes investigados, el 35% que representa 39 clientes, dijeron con la obtención de un bien mediante el crédito hipotecario, sí mejorará el bienestar de la familia.

27 ¿Tiene usted la necesidad de obtener un bien, para mejorar la calidad de vida de su familia?

TABLA N° 27

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	29	26 %
De acuerdo	61	56 %
Indiferente	10	9 %
En desacuerdo	9	8 %
Muy en desacuerdo	1	1 %
TOTAL	110	100 %

Fuente: Propia



Fuente: propia

INTERPRETACIÓN:

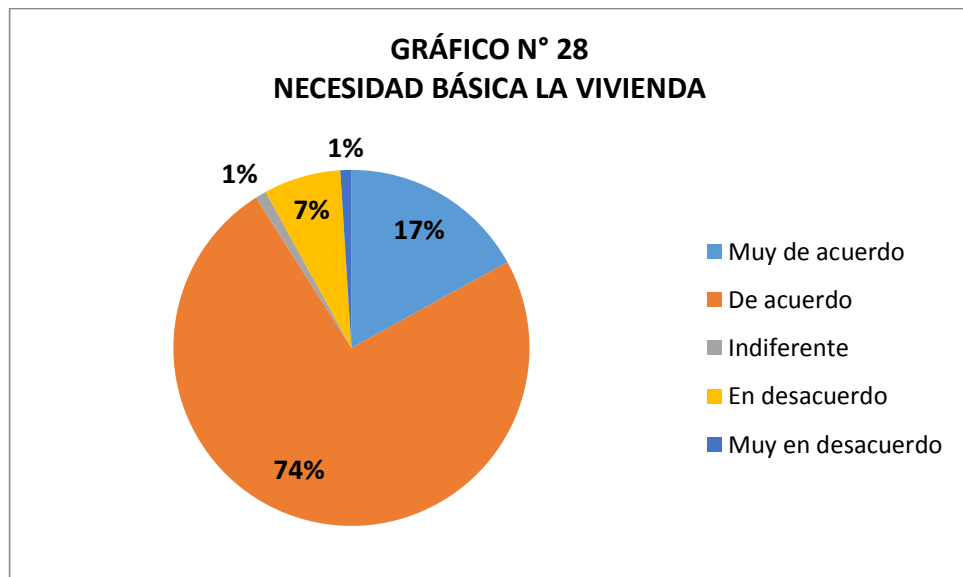
Del 100% de clientes investigados, el 56% que representa a 61 clientes, dice que sí mejora la calidad de vida, al adquirir un bien, que la beneficiada será su familia, porque tendrá comodidad, tranquilidad y privacidad en su hogar.

28¿Cree usted que obtener una vivienda es una necesidad primordial de la familia?

TABLA N° 28

Objeto medido	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	19	17 %
De acuerdo	81	74 %
Indiferente	1	1 %
En desacuerdo	8	7 %
Muy en desacuerdo	1	1 %
TOTAL	110	100 %

Fuente: Propia



Fuente: propia

INTERPRETACIÓN:

Del 100% de clientes, investigados, el 74% que representa a 81 clientes, es decir 8 de cada 10 clientes del Banco de la Nación, piensan que la vivienda es una necesidad básica y no un lujo.

4.2 CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Primera Hipótesis Específica

Tabla de contingencia de frecuencias observadas y frecuencias esperadas

			20. Si el Banco de la Nación ampliará sus créditos hipotecarios por compra de terreno ¿Mejoraría la calidad de vida de los huanuqueños?					Total
			Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	
14. ¿Usted considera que el crédito hipotecario que ofrece el Banco de la Nación Huánuco cubre las expectativas de los clientes?	Muy de acuerdo	Recuento	12	1	0	0	0	13
		Recuento esperado	4,3	7.4	8	2	2	13.0
	De acuerdo	Recuento	9	4	1	0	0	14
		Recuento esperado	4,6	8.0	9	3	3	14.0
	Indiferente	Recuento	1	1	0	0	0	2
		Recuento esperado	7	1.1	1	0	0	2.0
	En desacuerdo	Recuento	11	39	3	0	0	53
		Recuento esperado	17,3	30.4	3.4	1.0	1.0	53.0
	Muy en desacuerdo	Recuento	3	18	3	2	2	28
		Recuento esperado	9,2	16.0	1.8	5	5	28.0
		Recuento	36	63	7	2	2	110
		Recuento esperado	36.0	63.0	7.0	2.0	2.00	110.0

Fuente: propia

TABLA N° 29

Prueba de chi-cuadrada de la primera hipótesis específica

	Valor	gL	Significancia asintótica (bilateral)
Chi cuadrada de Pearson	48.881	16	0.000
Razón de verosimilitud	48.623	16	0.000
Asociación lineal por lineal	27.627	1	0.000
N° de caos válidos	110		

19 casilla (76%) han esperado un recuento menor que 5, el recuento mínimo esperado es 0.4

Ho = Hipótesis nula

El nivel de cobertura de los usuarios del crédito hipotecario No se relaciona directamente con la situación de los clientes del Banco de la Nación.

Hi = Hipótesis alterna

El nivel de cobertura de los usuarios del crédito hipotecario se relaciona directamente con la situación de los clientes del Banco de la Nación.

INTERPRETACIÓN:

El valor de chi-cuadrada es 48.881 y el valor de chi-cuadrada en tabla es 26.296, $g_L = 16$; $\alpha = 0.05$; entonces, se rechaza el H_0 y se aprueba la H_1 :

dice: El nivel de cobertura de los usuarios del crédito hipotecario se relaciona directamente con la situación de los clientes del Banco de la Nación.

Segunda hipótesis específica**Tabla de contingencia de frecuencias observadas y frecuencias esperadas**

			22. Al obtener un bien a través de un crédito se siente usted					Total	
			Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Poco satisfecho	Insatisfecho		
16. ¿Se interesaría en obtener un crédito hipotecario para la compra de terreno?	Muy de acuerdo	Recuento	15	29	4	10	0	58	
		Recuento esperado	10.5	29.5	4.7	11.6	1.6	58.0	
	De acuerdo	Recuento	5	20	3	9	0	37	
		Recuento esperado	6.7	18.8	3.0	7.4	1.0	37.0	
	Indiferente	Recuento	0	6	2	1	0	9	
		Recuento esperado	1.6	4.6	7	1.8	2	9.0	
	En desacuerdo	Recuento	0	1	0	2	2	5	
		Recuento esperado	9	2.5	4	1.0	1	5.0	
	Muy en desacuerdo	Recuento	0	0	0	0	1	1	
		Recuento esperado	2	5	1	2	0	1.0	
			Recuento	20	56	9	22	3	110
			Recuento esperado	20.0	56.0	9.0	22.0	3.0	110.0

Fuente: propia

TABLA N° 30
Prueba de chi – cuadrada

	Valor	gL	Significancia asintótica (bilateral)
Chi cuadrada de Pearson	74.919	16	0.000
Razón de verosimilitud	32.997	16	0.000
Asociación lineal por lineal	14.410	1	0.000
N° de caos válidos	110		

19 casilla (76%) han esperado un recuento menor que 5, el recuento mínimo esperado es 0.3.

Ho = Hipótesis nula

El nivel de demanda por créditos hipotecarios No se relaciona en forma directa con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación.

Hi = Hipótesis alterna

El nivel de demanda por créditos hipotecarios se relaciona en forma directa con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación.

INTERPRETACIÓN:

El valor del chi-cuadrada de SPSS en 74.919 y el valor de la tabla de chi-cuadrada es 26.296, cuando $gL = 16$ y $\alpha = 0.05$. De acuerdo a la regla de decisión se rechaza el Ho y se acepta Hi, dice:

El nivel de demanda por los créditos hipotecarios se relaciona directamente con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación.

Tercera hipótesis específica**Tabla de contingencia de frecuencias observada y frecuencias esperadas**

			26. ¿Cree usted que va a obtener un bien mediante un crédito hipotecario, mejoraría el bienestar de su familia?					Total
			Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	
17. ¿Se interesaría en obtener un crédito hipotecario para la construcción de vivienda?	Muy de acuerdo	Recuento	6	14	9	10	0	39
		Recuento esperado	7.4	13.8	8.9	6.0	2.8	39.0
	De acuerdo	Recuento	15	25	15	7	1	63
		Recuento esperado	12.0	22.3	14.3	9.7	4.6	6.3
	Indiferente	Recuento	0	0	0	0	1	1
		Recuento esperado	2	4	2	2	1	1.0
	En desacuerdo	Recuento	0	0	1	0	4	5
		Recuento esperado	1.0	1.8	1.1	8	4	5.0
	Muy en desacuerdo	Recuento	0	0	0	0	2	2
		Recuento esperado	4	7	5	3	1	2.0
		Recuento	21	39	25	17	8	110
		Recuento esperado	21.0	39.0	25.0	17.0	8.0	110.0

Fuente: propia

TABLA N° 31
Pruebas de chi – cuadrada

	Valor	gL	Significancia asintótica (bilateral)
Chi cuadrada de Pearson	88.524 ^a	16	0.000
Razón de verosimilitud	48.803	16	0.000
Asociación lineal por lineal	12.990	1	0.000
N° de caos válidos	110		

a. 17 casilla (68%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0.7.

Ho = Hipótesis nula

Los tipos de créditos hipotecarios No tienen una relación directa con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación.

Hi = Hipótesis alterna

Los tipos de créditos hipotecarios tienen una relación directa con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación.

INTERPRETACIÓN:

El valor de la chi-cuadrada es 88.524 y el valor de chi-cuadrada en tabla es 26.296, cuando $g_L=16$; $\alpha = 0.05$, entonces se rechaza la Ho y se aprueba la Hi de la tercera hipótesis específica:

Los tipos de créditos hipotecarios tienen una relación directa con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación.

4.3 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Tabla de contingencia: Frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

			21. Si el Banco de la Nación ampliaría sus créditos hipotecarios para construcción de vivienda ¿se lograría la satisfacción de los huanuqueños por tener una vivienda propia?					Total
			Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	
2. ¿Estaría usted dispuesto a obtener un crédito hipotecario con el Banco de la Nación?	Muy de acuerdo	Recuento	33	47	0	0	0	80
		Recuento esperado	24.0	44.4	1.5	8.7	1.5	80.0
	De acuerdo	Recuento	0	12	1	0	0	13
		Recuento esperado	3.9	7.2	2	1.4	2	13.0
	Indiferente	Recuento	0	2	1	7	0	10
		Recuento esperado	3.0	5.5	2	1.1	2	10.0
	En desacuerdo	Recuento	0	0	0	5	0	5
		Recuento esperado	1.5	2.8	1	5	1	5.0
	Muy en desacuerdo	Recuento	0	0	0	0	2	2
		Recuento esperado	5	1.1	0	2	0	2.0
	Total	Recuento	33	61	2	12	2	110.0
		Recuento esperado	33.0	61.0	2.0	12.0	2.0	110.0

Fuente: propia

Fórmula chi-cuadrada

$$X^2 = \sum_{t=1}^k \frac{(fo_i - fi_i)^2}{fe_i}$$

Leyenda:

X^2 = chi – cuadrada

Σ = sumatoria

Fo= frecuencia observada

Fe = frecuencia esperada

K = # de categorías

TABLA N° 32
Prueba chi – cuadrada

	Valor	gL	Significancia asintótica (bilateral)
Chi cuadrada de Pearson	216.345 ^a	16	0.000
Razón de verosimilitud	105.098	16	0.000
Asociación lineal por lineal	77.757	1	0.000
N° de caos válidos	110		

a. 20 casilla (80%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0.04.

Grado de libertad y nivel de significancia

Grado de libertad (gL), corresponde al número de variables aleatorias independientes que se suman, o es el número de variables que pueden variar libremente, existe tabla de los valores de chi-cuadrada, ver anexo cuadro34.

Fórmula del (gL)

$$gL=(c-1) (f-1)$$

Leyenda:

gL = grado de libertad

c = columnas

f = filas

Para el presente trabajo es: $gL = (5-1) (5-1) = 16$, ver tabla N.34 nivel de significancia, se define como la máxima probabilidad de cometer error, se denota con la letra α para el presente trabajo es de 5% ó 0.05, ver anexo tabla N.34.

Hipótesis General**Ho = Hipótesis nula**

La cobertura de los créditos hipotecarios No se relaciona en forma directa con la satisfacción de los clientes en la agencia "A" Huánuco del Banco de la Nación.

Hi = Hipótesis alterna

La cobertura de los créditos hipotecarios se relaciona en forma directa con la satisfacción de los clientes en la agencia "A" Huánuco del Banco de la Nación.

Regla de decisión

Si el valor de la chi-cuadrada calculado por SPSS versión 20, es mayor que la tabla de la chi-cuadrada (ver tabla 34) se rechaza la Ho (hipótesis nula) y se aprueba en Hi (hipótesis alterna)

Comparación:

- a) Chi – cuadrada cálculo (Tabla N°32) valor 216.345.
- b) Chi-cuadrada valor en tabla N° 34 (gL) = 16; $\alpha = 0.05$ valor 26.296.
- c) Aplicación de la regla de decisión: aprobamos la hipótesis alterna.

"La cobertura de los créditos hipotecarios se relaciona en forma directa con la satisfacción de los clientes en la agencia "A" Huánuco del Banco de la Nación".

TABLA N° 33
Phi – V de Cramer

		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T Aproximada ^b	Significancia aproximada
Nominal por Nominal	Phi	1,402			0.000
	V de Cramer	701			0.000
Intervalo por intervalo	R de Pearson	845	032	16.395	0.000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	667	053	9.303	0.000 ^c
N° de casos válidos		110			

- a. No se presupone la hipótesis
- b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.
- c. Se basa en aproximación normal.

El coeficiente de asociación Phi, determina la correlación que existe entre las variables independientes y dependiente a nivel nominal, esta relación no es al azar, es decir, la relación es estadísticamente significativa, entonces hay que elegir la prueba Phi, y V de Cramer. El valor del coeficiente de Phi es de 1.402 y la significación aproximada es 0.000, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

La V de Cramer, es una correlación al coeficiente del estadístico chi-cuadrada, el cual permite ver en la asociación entre variables, con valor de 0.701, podemos decir que la relación es máxima.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 CONTRASTACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS DE LA BASE TEÓRICA.

Ciento diez clientes investigados del Banco de la Nación – Agencia “A” Huánuco, para corroborar la validez y fortalecer la tesis: “El crédito hipotecario y la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación Agencia “A” Huánuco”, investigación realizado en el periodo 2016.

80 clientes corroboran o confirmaron que están dispuestos a obtener un crédito hipotecario del Banco de la Nación, significa que, 8 de cada 10 clientes necesitan el crédito, ver (tabla N° 2 y gráfico N° 2).

La satisfacción de los clientes del Banco de la Nación Agencia “A” Huánuco, al obtener el crédito hipotecario para la construcción, compra, reparación o ampliación de su vivienda, es una inmensa satisfacción, corrobora esta opinión 61 clientes del Banco, que representa 55% ver (tabla N° 21 y gráfico N° 21).

El referente bibliográfico López Pascual (2000), corrobora en este sentido: el crédito hipotecario debe ser a largo plazo para la compra, ampliación, reparación o construcción de una vivienda, compra de sitios, oficinas, locales comerciales o para fines generales, esta investigación teórica contrasta con la investigación empírica de los 110 clientes investigados, 38 otorga validez a esta teoría y sugieren que el límite de edad para obtener el crédito hipotecario debe ser de 70 años, ver (tabla N° 15)

5.2 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL, EN BASE A LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

El presente trabajo de investigación presenta dos variables y una hipótesis general, que ha sido probado estadísticamente su consistencia, con el estadístico chi-cuadrada, Phi y V de Cramer, para ver su asociatividad entre variables.

Por lo tanto comparamos X^2 prueba con X^2 tabla como: $X^2 > X^2_{16,0.05}$ es decir $216.345 > 26.296$, ver (tabla N° 32) y (tabla N° 33).

Decisión: H_0 (Hipótesis nula) se rechaza y se acepta la H_1 (Hipótesis alterna) y se concluye “la cobertura de los créditos hipotecarios se relaciona en forma directa con la satisfacción de los clientes en la Agencia “A” del Banco de la Nación”.

El coeficiente de correlación Phi determina si existe una relación lineal entre las dos variables de la investigación, independiente y dependiente, el valor de 1 significa existe una correlación perfecta.

La V de Cramer es una correlación que se aplica al coeficiente de chi-cuadrada, lo cual permite obtener un índice 0 a 1, en el presente trabajo de investigación tenemos un resultado 0.701 que indica la mayor asociación entre las variables independientes y dependiente, ver tabla N° 33.

5.3 APOORTE CIENTÍFICO DE LA INVESTIGACIÓN

“Modelo de Banca Peruana electrónica”

Un modelo de banca peruana: “Banca con dinero electrónico”, habiendo nuevos canales electrónicos, como por ejemplo de dinero electrónico, este canal permite al usuario realizar sus transacciones a través de teléfonos celulares, operaciones como: transferencias, pagos; es decir, el dinero

electrónico se podrá usar en los Smartphones, el Perú tiene varias condiciones a su favor para llevar a cabo este modelo de banca y finanzas, primero por alta penetración de telefonía móvil y la expansión de la señal móvil, según la banca requiere acercar la oferta de sus servicios financieros al usuarios, aún hay muchas zonas y grupos sociales para los cuales estos puntos son escasos o lejanos y tercero, existe interés expreso del Estado peruano, de las empresas de telecomunicaciones y la banca privada y pública en conectar a las personas y hacer de su conocimiento el producto o servicio financiero.

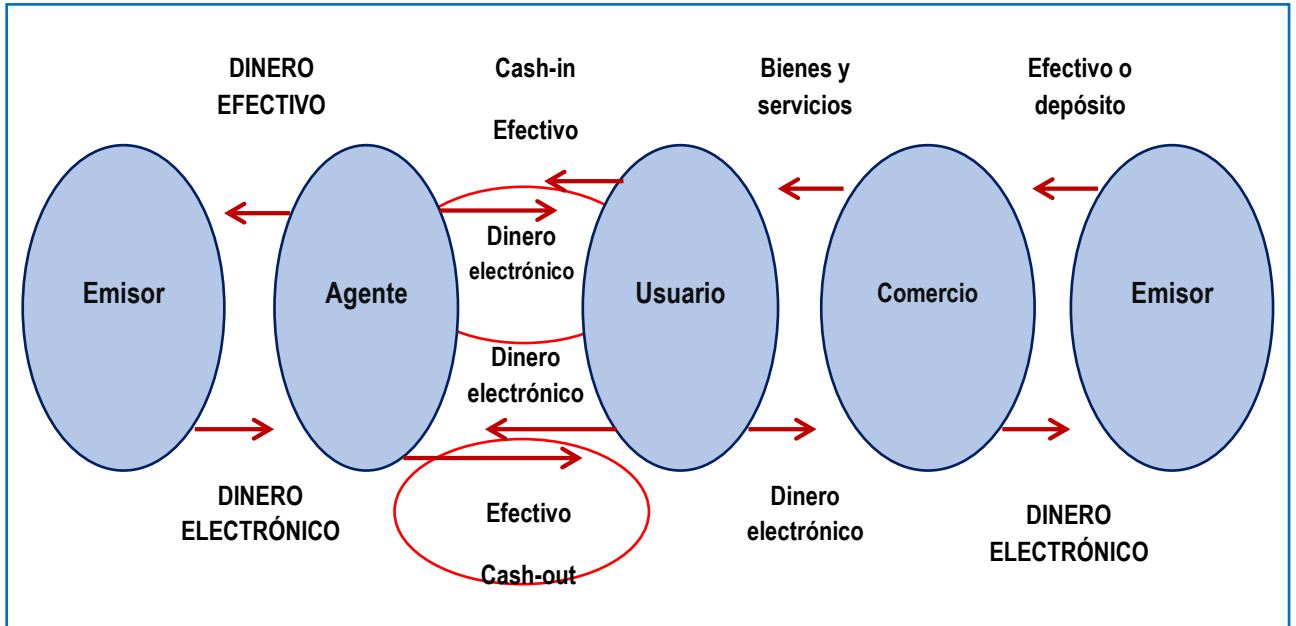
Este modelo de banca peruana, tiene un reto: demostrar que el uso del dinero electrónico será mejor que el dinero en efectivo.

La Ley del dinero electrónico, Ley N° 29985, el artículo segundo, define al dinero electrónico “como un valor monetario representado por un crédito exigible a su emisor”; con las siguientes características:

- a) Debe ser almacenado en un soporte electrónico.
- b) Debe ser aceptado como medio de pago por entidades o personas distintas del emisor.
- c) Es emitido por un valor igual a los fondos recibidos y,
- d) Es convertible a dinero en efectivo según el valor monetario que disponga el titular.

El éxito de este modelo depende que se consiga alcanzar el uso masivo del dinero electrónico y así aprovechar la economía de escala, el modelo permitirá la inclusión financiera al menos de cinco millones de peruanos para 2019, que hoy se encuentran excluidos del sistema bancario formal por distancia, por desconfianza del sistema bancario que obstaculiza su participación en banca, la ventaja es que ya no recorrer largas distancias para cobrar su sueldo, enviar

remesas o realizar depósitos. Todas estas operaciones serán realizadas a través de una amplia red de corresponsales bancarios repartidos en todo el país, concluyendo zonas rurales y de difícil acceso, y su flujo es el siguiente:



Fuente: BCRP

El emisor entrega recurso a sus corresponsales repartidos en el país de dinero electrónico a cambio de efectivo (depósito), los agentes o corresponsal transfieren dinero electrónico a los usuarios a cambio de efectivo (cash-in) y cuando se llevan a cabo retiros (cash-out). Los usuarios pueden realizar compras en las cadenas afiliadas, quienes obtienen efectivo del emisor a cambio de sus tenencias de dinero electrónico.

CONCLUSIONES

1. Las variables de créditos hipotecarios y satisfacción del cliente y la hipótesis general, se comprobó su CONSISTENCIA mediante el estadístico chi-cuadrada, su valor mediante el software estadístico SPSS. 20 en 216.345, contrastado con el chi-cuadrada en tabla, su valor 26.296; $g_L=16$; $\alpha = 0.05$; y se acepta la $H_i =$ “la cobertura de los créditos hipotecarios se relacionan en forma directa con la satisfacción de los clientes en la agencia “A” Huánuco del Banco de la Nación”.
2. Para la hipótesis específica uno se concluye que nivel de cobertura del crédito hipotecario se relaciona directamente con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación.
3. Para la hipótesis específica dos se concluye que la demanda por créditos hipotecarios tienen relación directa con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación.
4. Para la hipótesis tercera se concluye los tipos de créditos hipotecarios tienen relación directa con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación.

SUGERENCIAS

1. Se sugiere a la alta Dirección del Banco de la Nación, promocionar y otorgar créditos hipotecarios a sus clientes con la finalidad de otorgarles satisfacción al titular y a su familia.
2. Se sugiere a la alta dirección del Banco de la Nación, mantener un nivel adecuado de cobertura de crédito hipotecario, especialmente para la región Huánuco.
3. Se sugiere a la alta Dirección del Banco de la Nación, atender la demanda de créditos hipotecarios a sus clientes, generando de esta manera una nueva visión de banca.
4. Se sugiere a la Alta Dirección del Banco de la Nación, promocionar los tipos de créditos hipotecarios, para la satisfacción de sus clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Acedo Mendoza, Carlos y Acedo Machado, Alfredo. Instituciones Financieras. Mc Graw Hill. México; 2000.
2. Andrade, Simon. Diccionario de Economía, Lima, Perú; 2002.
3. Barroso Gonzales, José y Sanchez, Javier. Diccionario de Marketing. Edi. Cultural S.A. Lima – Perú; 2010.
4. Blasco Gasco, F. P. la Hipoteca Inmobiliaria y el crédito hipotecario. Ed. TIRANT lo BLANCH. Valencia – España; 2000.
5. Bravo Orellana, Sergio. Teoría Financiera y costo de capital. ESAN: Lima – Perú; 2008.
6. Bermúdez C., Lilia Teresa y Rodriguez C., Luis. Investigación en la Gestión Empresarial. Ed. MACRD. Lima – Perú; 2015.
7. Cámara. Kotler, Grande y Cruz. Dirección de Marketing Mc Graw Hill – México; 2008.
8. De Paula, Francisco. La hipoteca Inmobiliaria y el Crédito Hipotecario. Mc Graw Hill. México; 2008.
9. Escoto Leiva, Roxana. Banca Comercial. Editorial UNED. Costa Rica; 2010.
10. Eyzaguirre del Sante, Hugo. Políticas de Competencias y su aplicación Mc Graw Hill. México; 2010.
11. Fisher, Laura y Espejo, Jorge. Mercadotécnica. Mc Graw Hill. México. 2008.
12. Ferrer Quea, Alejandro. Contabilidad de Empresas del Sistema Francisco. Ed. Pacífico. Lima – Perú 2015.
13. Guzman Arriaga, Jesús. Administración y Negocios Internacional. Mc Graw Hill México 2008.
14. Hernández Sampieri, Roberto. Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill. Madrid – España; 2000.

15. Hernando Montoya, Alberti. La nueva Ley de títulos y valores. Lima – Perú; 2010.
16. López Pascual, Joaquín y Sebastián Gonzales, Altima, Gestión Bancaria. Mc Graw Hill. México; 2000.
17. Leroy Miller, Roger y Pulsinelli, Robert, Moneda y Banca. Mc Graw Hill. México, 2008.

PÁGINAS WEB

- www.adiperu.pe/noticias/creditos-hipotecarios-2/
- www.ask.com/Credito+Hipotecaria-credito-hipotecario.hallar.com.pe/
- www.bn.com.pe/clientes/creditos-hipotecarios/mejora-remodelacion.asp
- www.bbvacontinental.pe/hipotecario
- www.bn.com.pe/clientes/creditos-hipotecarios/compra-vivienda.asp.
- www.interbankcasapropia.pe/hipotecario.
- https://es.wikipedia.org/wiki/Motivaci%C3%B3n_intr%C3%ADnseca

ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN BANCA Y FINANZAS

INTRODUCCIÓN:

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para concretizar el trabajo de investigación titulado **“EL CRÉDITO HIPOTECARIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA “A” HUÁNUCO – 2016”** por lo que se agradece responder las preguntas con la mayor sinceridad.

Indicaciones: Marque con una **(X)** la respuesta que considere pertinente, o que está de acuerdo a su apreciación.

1.- ¿Cuántos préstamo ha obtenido Usted en el Banco de la Nación?

- | | | |
|---------------------|----|----------------------|
| a) 1 a 5 préstamo | 22 | <input type="text"/> |
| b) 6 a 10 préstamo | 25 | <input type="text"/> |
| c) 11 a 15 préstamo | 30 | <input type="text"/> |
| d) 16 a 20 préstamo | 15 | <input type="text"/> |
| e) 21 a 25 préstamo | 18 | <input type="text"/> |

2.- ¿Estaría usted dispuesto a obtener un crédito hipotecario con el Banco de la Nación?

- | | | |
|----------------------|----|----------------------|
| a) Muy de acuerdo | 80 | <input type="text"/> |
| b) De acuerdo | 13 | <input type="text"/> |
| c) Indiferente | 10 | <input type="text"/> |
| d) En desacuerdo | 5 | <input type="text"/> |
| e) Muy en desacuerdo | 2 | <input type="text"/> |

3.- ¿En qué plazo le gustaría pagar el crédito hipotecario otorgado por el Banco de la Nación?

- | | | |
|---------------------|----|----------------------|
| a) 1 año a 5 años | 10 | <input type="text"/> |
| b) 6años a 10 años | 18 | <input type="text"/> |
| c) 11años a 15 años | 22 | <input type="text"/> |
| d) 16años a 20 años | 27 | <input type="text"/> |
| e) 21años a 25 años | 33 | <input type="text"/> |

4.- ¿Realizaría Usted pagos a capital de un crédito hipotecario del Banco de la Nación para disminuir los años de su deuda?

- | | | |
|-------------------|----|----------------------|
| a) Muy de acuerdo | 11 | <input type="text"/> |
|-------------------|----|----------------------|

b) De acuerdo	48	<input type="text"/>
c) Indiferente	30	<input type="text"/>
d) En desacuerdo	12	<input type="text"/>
e) Muy en desacuerdo	9	<input type="text"/>

5.- ¿Está Usted de acuerdo con los seguro de desgravamen que cobra el Banco de la Nación por obtener un crédito hipotecario?

a) Muy de acuerdo	15	<input type="text"/>
b) De acuerdo	51	<input type="text"/>
c) Indiferente	30	<input type="text"/>
d) En desacuerdo	14	<input type="text"/>
e) Muy en desacuerdo	0	<input type="text"/>

6.- ¿Está Usted de acuerdo con los seguro contra incendios que cobra el Banco de la Nación por otorgar un crédito hipotecario?

a) Muy de acuerdo	19	<input type="text"/>
b) De acuerdo	23	<input type="text"/>
c) Indiferente	51	<input type="text"/>
d) En desacuerdo	15	<input type="text"/>
e) Muy en desacuerdo	2	<input type="text"/>

7.- ¿Está Usted de acuerdo con la tasa de interés del 8% anual que cobra el Banco de la Nación?

a) Muy de acuerdo	22	<input type="text"/>
b) De acuerdo	43	<input type="text"/>
c) Indiferente	20	<input type="text"/>
d) En desacuerdo	18	<input type="text"/>
e) Muy en desacuerdo	7	<input type="text"/>

8.- ¿Considera Usted que la tasa de interés que cobra el Banco de la Nación es menor en comparación con los bancos privados?

a) Muy de acuerdo	33	<input type="text"/>
b) De acuerdo	52	<input type="text"/>

c) Indiferente	7	<input type="text"/>
d) En desacuerdo	5	<input type="text"/>
e) Muy en desacuerdo	13	<input type="text"/>

9.- ¿Conoce Usted los requisitos que pide el Banco de la Nación para un crédito hipotecario?

a) Conozco mucho	21	<input type="text"/>
b) Conozco poco	57	<input type="text"/>
c) No me importa	27	<input type="text"/>
d) Desconozco	5	<input type="text"/>

10.- ¿Considera Usted que los requisitos son demasiado engorroso para obtener un crédito hipotecario?

a) Muy de acuerdo	32	<input type="text"/>
b) De acuerdo	52	<input type="text"/>
c) Indiferente	20	<input type="text"/>
d) En desacuerdo	3	<input type="text"/>
e) Muy en desacuerdo	3	<input type="text"/>

11.- ¿Para solicitar un crédito hipotecario que entidad financiera elegiría?

a) Banco de la Nación	78	<input type="text"/>
b) Banco continental	9	<input type="text"/>
c) Banco de crédito	8	<input type="text"/>
d) Banco financiero	5	<input type="text"/>

12.- ¿Está Usted de acuerdo en dejar en garantía al Banco de la Nación el bien que financia como garantía hipotecaria?

a) Muy de acuerdo	21	<input type="text"/>
b) De acuerdo	47	<input type="text"/>
c) Indiferente	15	<input type="text"/>
d) En desacuerdo	13	<input type="text"/>
e) Muy en desacuerdo	14	<input type="text"/>

13.- ¿Estaría Usted de acuerdo en dejar como garantía hipotecaria su inmueble para sacar un crédito hipotecario para adquirir otro bien?

- | | | |
|----------------------|----|----------------------|
| a) Muy de acuerdo | 19 | <input type="text"/> |
| b) De acuerdo | 51 | <input type="text"/> |
| c) Indiferente | 16 | <input type="text"/> |
| d) En desacuerdo | 14 | <input type="text"/> |
| e) Muy en desacuerdo | 10 | <input type="text"/> |

14.- ¿Usted considera que el crédito hipotecario que ofrece el Banco de la Nación Huánuco cubre las expectativas de los clientes?

- | | | |
|----------------------|----|----------------------|
| a) Muy de acuerdo | 13 | <input type="text"/> |
| b) De acuerdo | 14 | <input type="text"/> |
| c) Indiferente | 2 | <input type="text"/> |
| d) En desacuerdo | 53 | <input type="text"/> |
| e) Muy en desacuerdo | 28 | <input type="text"/> |

15.- ¿En su opinión cual debería ser la edad máxima para poder obtener un crédito hipotecario?

- | | | |
|------------|----|----------------------|
| a) 46 – 50 | 13 | <input type="text"/> |
| b) 50 – 55 | 17 | <input type="text"/> |
| c) 56 -60 | 19 | <input type="text"/> |
| d) 61 – 65 | 23 | <input type="text"/> |
| e) 66 – 70 | 38 | <input type="text"/> |

16.- ¿Se interesaría en obtener un crédito hipotecario para la compra de terreno?

- | | | |
|----------------------|----|----------------------|
| a) Muy de acuerdo | 58 | <input type="text"/> |
| b) De acuerdo | 37 | <input type="text"/> |
| c) Indiferente | 9 | <input type="text"/> |
| d) En desacuerdo | 5 | <input type="text"/> |
| e) Muy en desacuerdo | 1 | <input type="text"/> |

17.- ¿Se interesaría obtener un crédito hipotecario para la construcción de vivienda?

- | | | |
|----------------------|----|----------------------|
| a) Muy de acuerdo | 39 | <input type="text"/> |
| b) De acuerdo | 63 | <input type="text"/> |
| c) Indiferente | 1 | <input type="text"/> |
| d) En desacuerdo | 5 | <input type="text"/> |
| e) Muy en desacuerdo | 2 | <input type="text"/> |

18.- ¿Se interesaría en obtener un crédito hipotecario para la compra de vivienda o bien futuro?

- | | | |
|----------------------|----|----------------------|
| a) Muy de acuerdo | 33 | <input type="text"/> |
| b) De acuerdo | 38 | <input type="text"/> |
| c) Indiferente | 6 | <input type="text"/> |
| d) En desacuerdo | 27 | <input type="text"/> |
| e) Muy en desacuerdo | 6 | <input type="text"/> |

19.- ¿Se interesaría usted en obtener un crédito hipotecario para Ampliación y/o remodelación de su vivienda?

- | | | |
|----------------------|----|----------------------|
| a) Muy de acuerdo | 27 | <input type="text"/> |
| b) De acuerdo | 31 | <input type="text"/> |
| c) Indiferente | 17 | <input type="text"/> |
| d) En desacuerdo | 19 | <input type="text"/> |
| e) Muy en desacuerdo | 16 | <input type="text"/> |

20.- Si el Banco de la Nación ampliaría sus créditos hipotecarios por compra de terreno ¿mejoraría la calidad de vida de los huanuqueños?

- | | | |
|----------------------|----|----------------------|
| a) Muy de acuerdo | 36 | <input type="text"/> |
| b) De acuerdo | 63 | <input type="text"/> |
| c) Indiferente | 7 | <input type="text"/> |
| d) En desacuerdo | 2 | <input type="text"/> |
| e) Muy en desacuerdo | 2 | <input type="text"/> |

21.- Si el Banco de la Nación ampliaría sus créditos hipotecarios para construcción de vivienda ¿se lograría la satisfacción de los huanuqueños por tener una vivienda propia?

- | | | |
|----------------------|----|----------------------|
| a) Muy de acuerdo | 33 | <input type="text"/> |
| b) De acuerdo | 61 | <input type="text"/> |
| c) Indiferente | 2 | <input type="text"/> |
| d) En desacuerdo | 12 | <input type="text"/> |
| e) Muy en desacuerdo | 2 | <input type="text"/> |

22.- Al obtener un bien a través de un crédito se siente usted

- | | | |
|--------------------|----|----------------------|
| a) Satisfecho | 20 | <input type="text"/> |
| b) Muy satisfecho | 56 | <input type="text"/> |
| c) Indiferente | 9 | <input type="text"/> |
| d) Poco satisfecho | 22 | <input type="text"/> |
| e) insatisfecho | 3 | <input type="text"/> |

23.- ¿Podría destinar un 33% de sus ingresos para obtener un crédito hipotecario con el banco de la Nación?

- | | | |
|----------------------|----|----------------------|
| a) Muy de acuerdo | 29 | <input type="text"/> |
| b) De acuerdo | 47 | <input type="text"/> |
| c) Indiferente | 21 | <input type="text"/> |
| d) En desacuerdo | 8 | <input type="text"/> |
| e) Muy en desacuerdo | 5 | <input type="text"/> |

24.- ¿Cree Usted que para obtener un crédito hipotecario se debería tomar en cuenta los ingresos del cónyuge e hijos para aumentar la capacidad de endeudamiento?

- | | | |
|----------------------|----|----------------------|
| a) Muy de acuerdo | 32 | <input type="text"/> |
| b) De acuerdo | 63 | <input type="text"/> |
| c) Indiferente | 14 | <input type="text"/> |
| d) En desacuerdo | 1 | <input type="text"/> |
| e) Muy en desacuerdo | 0 | <input type="text"/> |

25.- Al obtener un bien a través de un crédito, mejoraría su estatus social

- | | | |
|----------------------|----|----------------------|
| a) Muy de acuerdo | 21 | <input type="text"/> |
| b) De acuerdo | 37 | <input type="text"/> |
| c) Indiferente | 22 | <input type="text"/> |
| d) En desacuerdo | 13 | <input type="text"/> |
| e) Muy en desacuerdo | 17 | <input type="text"/> |

26.- ¿cree usted que al obtener un bien mediante un crédito hipotecario mejoraría el bienestar de su familia?

- | | | |
|----------------------|----|----------------------|
| a) Muy de acuerdo | 21 | <input type="text"/> |
| b) De acuerdo | 39 | <input type="text"/> |
| c) Indiferente | 25 | <input type="text"/> |
| d) En desacuerdo | 17 | <input type="text"/> |
| e) Muy en desacuerdo | 8 | <input type="text"/> |

27.- ¿Tiene usted necesidad de obtener un bien, para mejorar la calidad de vida de su familia?

- | | | |
|----------------------|----|----------------------|
| a) Muy de acuerdo | 29 | <input type="text"/> |
| b) De acuerdo | 61 | <input type="text"/> |
| c) Indiferente | 10 | <input type="text"/> |
| d) En desacuerdo | 9 | <input type="text"/> |
| e) Muy en desacuerdo | 1 | <input type="text"/> |

28.- ¿Cree usted que obtener una vivienda es una necesidad primordial de la familia?

- | | | |
|---------------------|----|----------------------|
| • Muy de acuerdo | 19 | <input type="text"/> |
| • De acuerdo | 81 | <input type="text"/> |
| • Indiferente | 1 | <input type="text"/> |
| • En desacuerdo | 8 | <input type="text"/> |
| • Muy en desacuerdo | 1 | <input type="text"/> |

Gracias por su colaboración.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA COBERTURA DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL BANCO DE LA NACIÓN EN LA AGENCIA "A" HUÁNUCO- 2016

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera la cobertura de los créditos hipotecarios se relaciona con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación agencia "A" Huánuco durante el año 2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a. ¿Cuál es el nivel de cobertura de los créditos hipotecarios y su relación con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación agencia "A" Huánuco?</p> <p>b. ¿Cuál es la demanda de los prestamistas usuarios y su relación con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación agencia "A" Huánuco?</p> <p>c. ¿Cuáles son los tipos de créditos hipotecarios y su relación con la satisfacción de los clientes en la agencia "A" Huánuco?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar de qué manera la cobertura de los créditos hipotecarios se relaciona con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación agencia "A" Huánuco 2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a. Establecer la cobertura de los créditos hipotecarios y su relación con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación agencia "A" Huánuco 2016.</p> <p>b. Determinar la demanda de los créditos hipotecarios y su relación con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación agencia "A" Huánuco 2016.</p> <p>c. Determinar los tipos de créditos hipotecarios y la relación que tiene con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación agencia "A" Huánuco 2016.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL La cobertura de los créditos hipotecarios se relaciona en forma directa con la satisfacción de los clientes en la agencia "A" Huánuco del Banco de la Nación.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>a. El nivel de cobertura de los usuarios de crédito hipotecarios se relaciona directamente con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación.</p> <p>b. El nivel de demanda por créditos hipotecarios se relaciona en forma directa con la satisfacción los clientes del Banco de la Nación.</p> <p>c. Los tipos de créditos hipotecarios tienen una relación directa con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Créditos hipotecarios.</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción de los clientes.</p>	<p>COBERTURA DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS</p> <p>DEMANDA DE CLIENTES</p> <p>TIPOS DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS</p> <p>SATISFACCIÓN INTRINSECA</p> <p>SATISFACCIÓN EXTRINSECA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Número de créditos. • Plazos • Seguros • Tipos de Interés • Requisitos • garantía • necesidades • tipos • años • satisfacción del cliente • deseo de obtener un bien • necesidad • obtención del bien • comodidad • ingreso • estatus social 	<p>MÉTODO</p> <ul style="list-style-type: none"> • inductivo • Deductivo <p>TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pura - Descriptivo - Explicativo <p>POBLACIÓN Y MUESTRA: -110 CLIENTES INVESTIGADOS DEL BANCO DE LA NACIÓN, considerados como muestra</p>

TABLA N° 34

VALORES DE A NIVELES DE CONFIANZA DE 05 Y 01

Grados de libertad (gl)	.05	.01
1	3.841	6.635
2	5.991	9.210
3	7.815	11.345
4	9.488	13.277
5	11.07	15.086
6	12.592	16.812
7	14.067	18.475
8	15.507	20.090
9	16.919	21.666
10	18.307	23.209
11	19.675	24.725
12	21.026	26.217
13	22.362	27.688
14	23.685	29.141
15	24.996	30.578
16	26.296	32.000
17	27.587	33.409

Tablas cruzadas

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
2. ¿Estaría Usted dispuesto a obtener un crédito hipotecario con el Banco de la Nación? *						
21. Si el Banco de la Nación ampliaría sus créditos hipotecarios para construcción de vivienda ¿se lograría la satisfacción de los huanuqueños por tener una vivienda propia?	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%

Tabla cruzada

2 ¿Estaría Usted dispuesto a obtener un crédito hipotecario con el Banco de la Nación?***21** Si el Banco de la Nación ampliaría sus créditos hipotecarios para construcción de vivienda ¿se lograría la satisfacción de los huanuqueños por tener una vivienda propia?

			21. Si el Banco de la Nación ampliaría sus créditos hipotecarios para construcción de vivienda ¿se lograría la satisfacción de los huanuqueños por tener una vivienda propia?					Total	
			Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo		
2. ¿Estaría Usted dispuesto a obtener un crédito hipotecario con el Banco de la Nación?	Muy de acuerdo	Recuento	33	47	0	0	0	80	
		Recuento esperado	24,0	44,4	1,5	8,7	1,5	80,0	
	De acuerdo	Recuento	0	12	1	0	0	13	
		Recuento esperado	3,9	7,2	,2	1,4	,2	13,0	
	Indiferente	Recuento	0	2	1	7	0	10	
		Recuento esperado	3,0	5,5	,2	1,1	,2	10,0	
	En desacuerdo	Recuento	0	0	0	5	0	5	
		Recuento esperado	1,5	2,8	,1	,5	,1	5,0	
	Muy en desacuerdo	Recuento	0	0	0	0	2	2	
		Recuento esperado	,6	1,1	,0	,2	,0	2,0	
	Total		Recuento	33	61	2	12	2	110
			Recuento esperado	33,0	61,0	2,0	12,0	2,0	110,0

Pruebas de chi-cuadrada

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrada de Pearson	216,345	16	,000
Razón de verosimilitud	105,098	16	,000
Asociación lineal por lineal	77,757	1	,000
N de casos válidos	110		

Medidas simétricas

	Valor	Error estandarizado asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo R de Pearson	,845	,032	16,395	,000
Ordinal por ordinal Correlación de Spearman	,667	,053	9,303	,000
N de casos válidos	110			

Tablas cruzadas**Resumen de procesamiento de casos**

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
14. ¿Usted considera que el crédito hipotecario que ofrece el Banco de la Nación Huánuco cubre las expectativas de los clientes? * 20. Si el Banco de la Nación ampliaría sus créditos hipotecarios por compra de terreno ¿mejoraría la calidad de vida de los Huanuqueños?	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%

Tabla cruzada

14 ¿Usted considera que el crédito hipotecario que ofrece el Banco de la Nación Huánuco cubre las expectativas de los clientes? ***20** Si el Banco de la Nación ampliaría sus créditos hipotecarios por compra de terreno ¿mejoraría la calidad de vida de los Huanuqueños?

			20. Si el Banco de la Nación ampliaría sus créditos hipotecarios por compra de terreno ¿mejoraría la calidad de vida de los Huanuqueños?					Total	
			Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo		
14. ¿Usted considera que el crédito hipotecario que ofrece el Banco de la Nación Huánuco cubre las expectativas de los clientes?	Muy de acuerdo	Recuento	12	1	0	0	0	13	
		Recuento esperado	4,3	7,4	,8	,2	,2	13,0	
	De acuerdo	Recuento	9	4	1	0	0	14	
		Recuento esperado	4,6	8,0	,9	,3	,3	14,0	
	Indiferente	Recuento	1	1	0	0	0	2	
		Recuento esperado	,7	1,1	,1	,0	,0	2,0	
	En desacuerdo	Recuento	11	39	3	0	0	53	
		Recuento esperado	17,3	30,4	3,4	1,0	1,0	53,0	
	Muy en desacuerdo	Recuento	3	18	3	2	2	28	
		Recuento esperado	9,2	16,0	1,8	,5	,5	28,0	
	Total		Recuento	36	63	7	2	2	110
			Recuento esperado	36,0	63,0	7,0	2,0	2,0	110,0

Pruebas de chi-cuadrada

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrada de Pearson	48,881	16	,000
Razón de verosimilitud	48,623	16	,000
Asociación lineal por lineal	27,627	1	,000
N de casos válidos	110		

Medidas simétricas

	Valor	Error estandarizad o asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo R de Pearson	,503	,058	6,055	,000
Ordinal por ordinal Correlación de Spearman	,540	,077	6,662	,000
N de casos válidos	110			

Tablas cruzadas

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
16. ¿Se interesaría en obtener un crédito hipotecario para la compra de terreno? * 22. Al obtener un bien a través de un crédito se siente Usted	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%

Tabla cruzada

16 ¿Se interesaría en obtener un crédito hipotecario para la compra de terreno? * **22** Al obtener un bien a través de un crédito se siente Usted

			22. Al obtener un bien a través de un crédito se siente Usted					Total	
			Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Poco satisfecho	Insatisfecho		
16. ¿Se interesaría en obtener un crédito hipotecario para la compra de terreno?	Muy de acuerdo	Recuento	15	29	4	10	0	58	
		Recuento esperado	10,5	29,5	4,7	11,6	1,6	58,0	
	De acuerdo	Recuento	5	20	3	9	0	37	
		Recuento esperado	6,7	18,8	3,0	7,4	1,0	37,0	
	Indiferente	Recuento	0	6	2	1	0	9	
		Recuento esperado	1,6	4,6	,7	1,8	,2	9,0	
	En desacuerdo	Recuento	0	1	0	2	2	5	
		Recuento esperado	,9	2,5	,4	1,0	,1	5,0	
	Muy en desacuerdo	Recuento	0	0	0	0	1	1	
		Recuento esperado	,2	,5	,1	,2	,0	1,0	
	Total		Recuento	20	56	9	22	3	110
			Recuento esperado	20,0	56,0	9,0	22,0	3,0	110,0

Pruebas de chi-cuadrada

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrada de Pearson	74,919	16	,000
Razón de verosimilitud	32,997	16	,007
Asociación lineal por lineal	14,410	1	,000
N de casos válidos	110		

Medidas simétricas

	Valor	Error estandarizado o asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo R de Pearson	,364	,102	4,056	,000
Ordinal por ordinal Correlación de Spearman	,279	,090	3,014	,003
N de casos válidos	110			

Tablas cruzadas**Resumen de procesamiento de casos**

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
17. ¿Se interesaría en obtener un crédito hipotecario para la construcción de vivienda? *						
26. ¿Cree Usted que la obtener un bien mediante un crédito hipotecario, mejoraría el bienestar de su familia?	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%

Tabla cruzada

17 ¿Se interesaría en obtener un crédito hipotecario para la construcción de vivienda?***26¿Cree Usted que la obtener un bien mediante un crédito hipotecario, mejoraría el bienestar de su familia?**

			26. ¿Cree Usted que la obtener un bien mediante un crédito hipotecario, mejoraría el bienestar de su familia?					Total
			Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	
17. ¿Se interesaría en obtener un crédito hipotecario para la construcción de vivienda?	Muy de acuerdo	Recuento	6	14	9	10	0	39
		Recuento esperado	7,4	13,8	8,9	6,0	2,8	39,0
	De acuerdo	Recuento	15	25	15	7	1	63
		Recuento esperado	12,0	22,3	14,3	9,7	4,6	63,0
	Indiferente	Recuento	0	0	0	0	1	1
		Recuento esperado	,2	,4	,2	,2	,1	1,0
	En desacuerdo	Recuento	0	0	1	0	4	5
		Recuento esperado	1,0	1,8	1,1	,8	,4	5,0
	Muy en desacuerdo	Recuento	0	0	0	0	2	2
		Recuento esperado	,4	,7	,5	,3	,1	2,0
Total		Recuento	21	39	25	17	8	110
		Recuento esperado	21,0	39,0	25,0	17,0	8,0	110,0

Pruebas de chi-cuadrada

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrada de Pearson	88,524	16	,000
Razón de verosimilitud	48,803	16	,000
Asociación lineal por lineal	12,990	1	,000
N de casos válidos	110		

Medidas simétricas

	Valor	Error estandarizad o asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo R de Pearson	,345	,108	3,823	,000
Ordinal por ordinal Correlación de Spearman	,102	,109	1,070	,287
N de casos válidos	110			

Tablas cruzadas

Notas

Salida creada		05-JAN-2017 11:21:06
Comentarios		
Entrada	Datos	C:\Users\ADVANCE\Desktop\estadistica conta 2.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	110
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.
Sintaxis		CROSSTABS /TABLES=PREG_2 BY PREG_21 /FORMAT=AVALUE TABLES /STATISTICS=CHISQ PHI CORR /CELLS=COUNT /COUNT ROUND CELL.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.02
	Tiempo transcurrido	00:00:00.01
	Dimensiones solicitadas	2
	Casillas disponibles	524245

1. ¿Cuántos préstamos ha obtenido Usted en el Banco de la Nación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 a 5 préstamo	22	20,0	20,0	20,0
6 a 10 préstamo	25	22,7	22,7	42,7
11 a 15 préstamo	30	27,3	27,3	70,0
16 a 20 préstamo	15	13,6	13,6	83,6
21 a 25 préstamo	18	16,4	16,4	100,0
Total	110	100,0	100,0	

2. ¿Estaría Usted dispuesto a obtener un crédito hipotecario con el Banco de la Nación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy de acuerdo	80	72,7	72,7	72,7
De acuerdo	13	11,8	11,8	84,5
Indiferente	10	9,1	9,1	93,6
En desacuerdo	5	4,5	4,5	98,2
Muy en desacuerdo	2	1,8	1,8	100,0
Total	110	100,0	100,0	

3. ¿En qué plazo le gustaría pagar el crédito hipotecario otorgado por el Banco de la Nación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 año a 5 años	10	9,1	9,1	9,1
6 años a 10 años	18	16,4	16,4	25,5
11 años a 15 años	22	20,0	20,0	45,5
16 años a 20 años	27	24,5	24,5	70,0
21 años a 25 años	33	30,0	30,0	100,0
Total	110	100,0	100,0	

4. ¿Realiza Usted pagos a capital de un crédito hipotecario del Banco de la Nación para disminuir los años de su deuda?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy de acuerdo	11	10,0	10,0	10,0
De acuerdo	48	43,6	43,6	53,6
Indiferente	30	27,3	27,3	80,9
En desacuerdo	12	10,9	10,9	91,8
Muy en desacuerdo	9	8,2	8,2	100,0
Total	110	100,0	100,0	

5. ¿Está de acuerdo con los seguro de desgravamen que cobra el Banco de la Nación por obtener un crédito hipotecario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy de acuerdo	15	13,6	13,6	13,6
De acuerdo	51	46,4	46,4	60,0
Indiferente	30	27,3	27,3	87,3
En desacuerdo	14	12,7	12,7	100,0
Total	110	100,0	100,0	

6. ¿Está Usted de acuerdo con los seguros contra incendios que cobra el Banco de la Nación por otorgar un crédito hipotecario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	19	17,3	17,3	17,3
	De acuerdo	23	20,9	20,9	38,2
	Indiferente	51	46,4	46,4	84,5
	En desacuerdo	15	13,6	13,6	98,2
	Muy en desacuerdo	2	1,8	1,8	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

7. ¿Está Usted de acuerdo con la tasa de interés del 8% anual que cobra el Banco de la Nación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	22	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	43	39,1	39,1	59,1
	Indiferente	20	18,2	18,2	77,3
	En desacuerdo	18	16,4	16,4	93,6
	Muy en desacuerdo	7	6,4	6,4	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

8. ¿Considera Usted que la tasa de interés que cobra el Banco de la Nación es menor en comparación con los bancos privados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	33	30,0	30,0	30,0
	De acuerdo	52	47,3	47,3	77,3
	Indiferente	7	6,4	6,4	83,6
	En desacuerdo	5	4,5	4,5	88,2
	Muy en desacuerdo	13	11,8	11,8	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

9. ¿Conoce Usted los requisitos que pide el Banco de la Nación para un crédito hipotecario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Conozco mucho	21	19,1	19,1	19,1
	Conozco poco	57	51,8	51,8	70,9
	No me importa	27	24,5	24,5	95,5
	Desconozco	5	4,5	4,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

10. ¿Considera Usted que los requisitos son demasiados engorrosos para obtener un crédito hipotecario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	32	29,1	29,1	29,1
	De acuerdo	52	47,3	47,3	76,4
	Indiferente	20	18,2	18,2	94,5
	En desacuerdo	3	2,7	2,7	97,3
	Muy en desacuerdo	3	2,7	2,7	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

11. ¿Para solicitar un crédito hipotecario que entidad financiera elegiría?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Banco de la Nación	78	70,9	70,9	70,9
	Banco Continental	9	8,2	8,2	79,1
	Banco de Crédito	8	7,3	7,3	86,4
	Banco Financiero	5	4,5	4,5	90,9
	Otros	10	9,1	9,1	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

12. ¿Está de acuerdo en dejar en garantía al Banco de la Nación el bien que financia como garantía hipotecaria?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	21	19,1	19,1	19,1
	De acuerdo	47	42,7	42,7	61,8
	Indiferente	15	13,6	13,6	75,5
	En desacuerdo	13	11,8	11,8	87,3
	Muy en desacuerdo	14	12,7	12,7	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

13. ¿Estaría Usted de acuerdo en dejar como garantía hipotecaria su inmueble para sacar un crédito hipotecario para adquirir otro bien?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	19	17,3	17,3	17,3
	De acuerdo	51	46,4	46,4	63,6
	Indiferente	16	14,5	14,5	78,2
	En desacuerdo	14	12,7	12,7	90,9
	Muy en desacuerdo	10	9,1	9,1	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

14. ¿Usted considera que el crédito hipotecario que ofrece el Banco de la Nación Huánuco cubre las expectativas de los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	13	11,8	11,8	11,8
	De acuerdo	14	12,7	12,7	24,5
	Indiferente	2	1,8	1,8	26,4
	En desacuerdo	53	48,2	48,2	74,5
	Muy en desacuerdo	28	25,5	25,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

15. ¿En su opinión cual debería ser la edad máxima para poder obtener un crédito hipotecario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	46-50	13	11,8	11,8	11,8
	51-55	17	15,5	15,5	27,3
	56-60	19	17,3	17,3	44,5
	61-65	23	20,9	20,9	65,5
	66-70	38	34,5	34,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

16. ¿Se interesaría en obtener un crédito hipotecario para la compra de terreno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	58	52,7	52,7	52,7
	De acuerdo	37	33,6	33,6	86,4
	Indiferente	9	8,2	8,2	94,5
	En desacuerdo	5	4,5	4,5	99,1
	Muy en desacuerdo	1	,9	,9	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

17. ¿Se interesaría en obtener un crédito hipotecario para la construcción de vivienda?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	39	35,5	35,5	35,5
	De acuerdo	63	57,3	57,3	92,7
	Indiferente	1	,9	,9	93,6
	En desacuerdo	5	4,5	4,5	98,2
	Muy en desacuerdo	2	1,8	1,8	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

18. ¿Se interesaría en obtener un crédito hipotecario para la compra de vivienda o bien futuro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	33	30,0	30,0	30,0
	De acuerdo	38	34,5	34,5	64,5
	Indiferente	6	5,5	5,5	70,0
	En desacuerdo	27	24,5	24,5	94,5
	Muy en desacuerdo	6	5,5	5,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

19. ¿Se interesaría en obtener un crédito hipotecario para la ampliación y/o remodelación de su vivienda?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	27	24,5	24,5	24,5
	De acuerdo	31	28,2	28,2	52,7
	Indiferente	17	15,5	15,5	68,2
	En desacuerdo	19	17,3	17,3	85,5
	Muy en desacuerdo	16	14,5	14,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

20. Si el Banco de la Nación ampliaría sus créditos hipotecarios por compra de terreno ¿mejoraría la calidad de vida de los Huanuqueños?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	36	32,7	32,7	32,7
	De acuerdo	63	57,3	57,3	90,0
	Indiferente	7	6,4	6,4	96,4
	En desacuerdo	2	1,8	1,8	98,2
	Muy en desacuerdo	2	1,8	1,8	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

21. Si el Banco de la Nación ampliaría sus créditos hipotecarios para construcción de vivienda ¿se lograría la satisfacción de los huanuqueños por tener una vivienda propia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	33	30,0	30,0	30,0
	De acuerdo	61	55,5	55,5	85,5
	Indiferente	2	1,8	1,8	87,3
	En desacuerdo	12	10,9	10,9	98,2
	Muy en desacuerdo	2	1,8	1,8	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

22. Al obtener un bien a través de un crédito se siente Usted

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	20	18,2	18,2	18,2
	Satisfecho	56	50,9	50,9	69,1
	Indiferente	9	8,2	8,2	77,3
	Poco satisfecho	22	20,0	20,0	97,3
	Insatisfecho	3	2,7	2,7	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

23. ¿Podría destinar un 33% de sus ingresos para obtener un crédito hipotecario con el Banco de la Nación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	29	26,4	26,4	26,4
	De acuerdo	47	42,7	42,7	69,1
	Indiferente	21	19,1	19,1	88,2
	En desacuerdo	8	7,3	7,3	95,5
	Muy en desacuerdo	5	4,5	4,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

24. ¿Cree Usted que para obtener un crédito hipotecario se debería tomar en cuenta los ingresos del cónyuge e hijos para aumentar la capacidad de endeudamiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	32	29,1	29,1	29,1
	De acuerdo	63	57,3	57,3	86,4
	Indiferente	14	12,7	12,7	99,1
	En desacuerdo	1	,9	,9	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

25. Al obtener un bien a través de un crédito, mejoraría su estatus social.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	21	19,1	19,1	19,1
	De acuerdo	37	33,6	33,6	52,7
	Indiferente	22	20,0	20,0	72,7
	En desacuerdo	13	11,8	11,8	84,5
	Muy en desacuerdo	17	15,5	15,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

26. ¿Cree Usted que al obtener un bien mediante un crédito hipotecario, mejoraría el bienestar de su familia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	21	19,1	19,1	19,1
	De acuerdo	39	35,5	35,5	54,5
	Indiferente	25	22,7	22,7	77,3
	En desacuerdo	17	15,5	15,5	92,7
	Muy en desacuerdo	8	7,3	7,3	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

27. ¿Tiene Usted la necesidad de obtener un bien, para mejorar la calidad de vida de su familia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	29	26,4	26,4	26,4
	De acuerdo	61	55,5	55,5	81,8
	Indiferente	10	9,1	9,1	90,9
	En desacuerdo	9	8,2	8,2	99,1
	Muy en desacuerdo	1	,9	,9	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

28. ¿Cree Usted que obtener una vivienda es una necesidad primordial de la familia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	19	17,3	17,3	17,3
	De acuerdo	81	73,6	73,6	90,9
	Indiferente	1	,9	,9	91,8
	En desacuerdo	8	7,3	7,3	99,1
	Muy en desacuerdo	1	,9	,9	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

BASE DE DATOS

	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13	PREGUNTA 14	PREGUNTA 15	PREGUNTA 16	PREGUNTA 17	PREGUNTA 18	PREGUNTA 19	PREGUNTA 20	PREGUNTA 21	PREGUNTA 22	PREGUNTA 23	PREGUNTA 24	PREGUNTA 25	PREGUNTA 26	PREGUNTA 27	PREGUNTA 28	
CASO 29	6 a 10 préstamo	De acuerdo	21 años a 25 año	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Conozco poco	De acuerdo	Banco de la Naci	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	66-70	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	
CASO 30	6 a 10 préstamo	Muy de acuerdo	16 años a 20 año	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacue	Conozco poco	De acuerdo	Banco Continent	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy en desacue	61-65	Indiferente	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Muy de acuerdo	Satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Indiferente	
CASO 31	11 a 15 préstam	Muy de acuerdo	11 años a 15 año	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Muy de acuerdo	De acuerdo	Conozco poco	De acuerdo	Banco de la Naci	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	46-50	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Satisfecho	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
CASO 32	16 a 20 préstam	Indiferente	21 años a 25 año	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Muy de acuerdo	De acuerdo	Conozco poco	De acuerdo	Banco de la Naci	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	61-65	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	Muy en desacue	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	
CASO 33	11 a 15 préstam	Muy de acuerdo	21 años a 25 año	Muy en desacue	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Conozco poco	De acuerdo	Banco Continent	Muy de acuerdo	Muy en desacue	Muy de acuerdo	66-70	De acuerdo	Muy en desacue	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfecho	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacue	De acuerdo	Muy de acuerdo	
CASO 34	6 a 10 préstamo	Muy de acuerdo	21 años a 25 año	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Muy de acuerdo	Muy en desacue	Conozco mucho	Muy de acuerdo	Banco de la Naci	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	66-70	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	
CASO 35	21 a 25 préstam	Muy de acuerdo	6 años a 10 años	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Indiferente	No me importa	De acuerdo	Otros	Muy de acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	46-50	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Indiferente	Muy de acuerdo	Satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
CASO 36	21 a 25 préstam	En desacuerdo	21 años a 25 año	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Conozco mucho	De acuerdo	Banco de la Naci	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	51-55	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy satisfecho	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	
CASO 37	21 a 25 préstam	Muy de acuerdo	16 años a 20 año	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Desconozco	Indiferente	Banco de la Naci	De acuerdo	Muy en desacue	De acuerdo	66-70	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy en desacue	Indiferente	Muy de acuerdo	Satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
CASO 38	6 a 10 préstamo	Indiferente	6 años a 10 años	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	No me importa	Indiferente	Banco de la Naci	Muy en desacue	De acuerdo	Muy en desacue	61-65	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	Muy en desacue	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Poco satisfecho	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
CASO 39	11 a 15 préstam	Muy de acuerdo	1 año a 5 años	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	No me importa	En desacuerdo	Banco de la Naci	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	66-70	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
CASO 40	1 a 5 préstamo	Muy de acuerdo	21 años a 25 año	Muy en desacue	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	No me importa	De acuerdo	Banco de la Naci	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	61-65	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfecho	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	
CASO 41	6 a 10 préstamo	Muy de acuerdo	1 año a 5 años	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	No me importa	De acuerdo	Banco de la Naci	Indiferente	Muy en desacue	Muy en desacue	66-70	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy en desacue	Indiferente	Muy de acuerdo	Muy satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	
CASO 42	21 a 25 préstam	Muy de acuerdo	16 años a 20 año	De acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Conozco poco	Muy de acuerdo	Banco de Crédito	Muy en desacue	De acuerdo	De acuerdo	56-60	Muy de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfecho	De acuerdo	Muy de acuerdo	Indiferente	Muy en desacue	De acuerdo	De acuerdo	
CASO 43	6 a 10 préstamo	Muy de acuerdo	21 años a 25 año	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Conozco poco	De acuerdo	Banco Financier	Indiferente	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	66-70	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Satisfecho	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Muy de acuerdo	De acuerdo	
CASO 44	11 a 15 préstam	En desacuerdo	1 año a 5 años	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Conozco mucho	Muy de acuerdo	Banco de la Naci	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	46-50	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Poco satisfecho	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
CASO 45	6 a 10 préstamo	Muy de acuerdo	11 años a 15 año	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Muy en desacue	No me importa	Indiferente	Banco de la Naci	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacue	66-70	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	
CASO 46	16 a 20 préstam	Muy de acuerdo	16 años a 20 año	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Muy en desacue	No me importa	Muy de acuerdo	Banco de la Naci	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	66-70	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Muy de acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	
CASO 47	6 a 10 préstamo	Muy de acuerdo	11 años a 15 año	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacue	No me importa	Indiferente	Banco de la Naci	Muy de acuerdo	Indiferente	Muy en desacue	56-60	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco satisfecho	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
CASO 48	11 a 15 préstam	Muy de acuerdo	11 años a 15 año	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	Conozco poco	Muy de acuerdo	Banco de la Naci	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	51-55	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo
CASO 49	1 a 5 préstamo	Muy de acuerdo	6 años a 10 años	De acuerdo	Muy de acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	Conozco poco	Indiferente	Otros	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	56-60	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
CASO 50	21 a 25 préstam	Indiferente	21 años a 25 año	Muy de acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	Conozco poco	Muy de acuerdo	Banco de la Naci	Indiferente	Indiferente	Muy en desacue	46-50	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Satisfecho	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	
CASO 51	11 a 15 préstam	Muy de acuerdo	11 años a 15 año	Indiferente	Muy de acuerdo	Indiferente	Muy en desacue	De acuerdo	Conozco poco	De acuerdo	Banco de Crédito	De acuerdo	De acuerdo	Muy en desacue	46-50	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy en desacue	De acuerdo	De acuerdo	Poco satisfecho	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
CASO 52	11 a 15 préstam	Muy de acuerdo	11 años a 15 año	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	Conozco poco	Muy de acuerdo	Banco de la Naci	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacue	66-70	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Poco satisfecho	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo
CASO 53	1 a 5 préstamo	Muy de acuerdo	11 años a 15 año	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	No me importa	Indiferente	Banco de Crédito	De acuerdo	Muy en desacue	Muy de acuerdo	46-50	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	Muy en desacue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
CASO 54	11 a 15 préstam	De acuerdo	11 años a 15 año	Indiferente	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy en desacue	Muy de acuerdo	No me importa	Indiferente	Banco Financier	Muy en desacue	Muy de acuerdo	Muy en desacue	66-70	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Satisfecho	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo
CASO 55	11 a 15 préstam	Indiferente	1 año a 5 años	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Conozco poco	Muy de acuerdo	Banco Continent	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	66-70	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
CASO 56	16 a 20 préstam	Indiferente	11 años a 15 año	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Conozco poco	Muy de acuerdo	Otros	Muy en desacue	En desacuerdo	En desacuerdo	51-55	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	

	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13	PREGUNTA 14	PREGUNTA 15	PREGUNTA 16	PREGUNTA 17	PREGUNTA 18	PREGUNTA 19	PREGUNTA 20	PREGUNTA 21	PREGUNTA 22	PREGUNTA 23	PREGUNTA 24	PREGUNTA 25	PREGUNTA 26	PREGUNTA 27	PREGUNTA 28
CASO 86	6 a 10 préstamo	Muy de acuerdo	21 años a 25 año	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	Conozco mucho	De acuerdo	Banco de la Nació	En desacuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	66-70	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo
CASO 87	1 a 5 préstamo	Muy de acuerdo	1 año a 5 años	Muy en desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Conozco poco	De acuerdo	Banco de la Nació	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	56-60	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco satisfecho	Indiferente	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
CASO 88	16 a 20 préstamo	De acuerdo	21 años a 25 año	Muy de acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Conozco poco	De acuerdo	Banco Financiero	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	56-60	De acuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	Indiferente	Muy de acuerdo	Indiferente	Poco satisfecho	Muy de acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo
CASO 89	11 a 15 préstamo	Muy de acuerdo	11 años a 15 año	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Conozco poco	De acuerdo	Otros	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	56-60	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfecho	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo
CASO 90	16 a 20 préstamo	Muy de acuerdo	16 años a 20 año	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	Desconozco	De acuerdo	Banco de la Nació	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	56-60	De acuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	Satisfecho	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
CASO 91	11 a 15 préstamo	Muy de acuerdo	21 años a 25 año	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	Conozco poco	Muy en desacuerdo	Banco de la Nació	Muy en desacuerdo	Indiferente	Muy de acuerdo	56-60	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo
CASO 92	6 a 10 préstamo	Muy de acuerdo	21 años a 25 año	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	No me importa	De acuerdo	Banco de la Nació	Muy de acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	56-60	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	Poco satisfecho	Muy en desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo
CASO 93	21 a 25 préstamo	En desacuerdo	21 años a 25 año	Indiferente	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	Conozco poco	Muy en desacuerdo	Otros	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	61-65	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	Poco satisfecho	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
CASO 94	1 a 5 préstamo	Muy de acuerdo	21 años a 25 año	En desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Desconozco	De acuerdo	Banco de la Nació	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	61-65	Muy en desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Insatisfecho	Muy de acuerdo	Indiferente	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo
CASO 95	21 a 25 préstamo	Muy de acuerdo	11 años a 15 año	De acuerdo	Indiferente	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Conozco mucho	De acuerdo	Banco de la Nació	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	61-65	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Poco satisfecho	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo
CASO 96	11 a 15 préstamo	Muy de acuerdo	1 año a 5 años	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Conozco poco	De acuerdo	Banco de la Nació	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo	51-55	Indiferente	De acuerdo	Muy en desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Muy en desacuerdo	Indiferente	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
CASO 97	1 a 5 préstamo	Muy de acuerdo	11 años a 15 año	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Indiferente	Indiferente	Muy de acuerdo	Conozco mucho	De acuerdo	Banco Continent	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	51-55	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
CASO 98	21 a 25 préstamo	Muy de acuerdo	11 años a 15 año	De acuerdo	Indiferente	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Conozco poco	Indiferente	Banco de la Nació	Indiferente	De acuerdo	Muy en desacuerdo	56-60	En desacuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	Poco satisfecho	En desacuerdo	Indiferente	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo
CASO 99	11 a 15 préstamo	Muy de acuerdo	1 año a 5 años	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	Conozco mucho	Indiferente	Banco de la Nació	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	51-55	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Poco satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Indiferente	De acuerdo
CASO 100	16 a 20 préstamo	Muy de acuerdo	11 años a 15 año	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	No me importa	Muy de acuerdo	Banco de la Nació	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	66-70	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo
CASO 101	21 a 25 préstamo	Muy de acuerdo	1 año a 5 años	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Conozco poco	De acuerdo	Banco Continent	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	61-65	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Poco satisfecho	Muy en desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
CASO 102	11 a 15 préstamo	Muy de acuerdo	11 años a 15 año	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Conozco poco	Indiferente	Banco de la Nació	Muy de acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	61-65	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Poco satisfecho	Indiferente	De acuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
CASO 103	21 a 25 préstamo	En desacuerdo	11 años a 15 año	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Conozco poco	Indiferente	Banco de Crédito	De acuerdo	Indiferente	Muy en desacuerdo	66-70	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Poco satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
CASO 104	6 a 10 préstamo	De acuerdo	16 años a 20 año	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Muy en desacuerdo	Conozco poco	Indiferente	Banco de la Nació	De acuerdo	Indiferente	Muy en desacuerdo	66-70	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Poco satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo
CASO 105	21 a 25 préstamo	Indiferente	16 años a 20 año	Muy en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Conozco poco	Indiferente	Banco de la Nació	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	61-65	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Poco satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo
CASO 106	21 a 25 préstamo	Indiferente	16 años a 20 año	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Muy en desacuerdo	Conozco poco	Indiferente	Banco de la Nació	Muy en desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	51-55	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy satisfecho	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
CASO 107	6 a 10 préstamo	Muy de acuerdo	16 años a 20 año	Muy en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Conozco poco	De acuerdo	Banco Continent	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	51-55	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Satisfecho	Indiferente	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
CASO 108	11 a 15 préstamo	Muy de acuerdo	16 años a 20 año	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Conozco poco	En desacuerdo	Banco de Crédito	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo	46-50	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Poco satisfecho	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo
CASO 109	21 a 25 préstamo	Muy en desacuerdo	21 años a 25 año	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy en desacuerdo	No me importa	Muy en desacuerdo	Banco de la Nació	Muy en desacuerdo	Indiferente	Indiferente	66-70	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	Satisfecho	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo
CASO 110	1 a 5 préstamo	Muy de acuerdo	21 años a 25 año	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Indiferente	Conozco poco	De acuerdo	Otros	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	66-70	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy satisfecho	En desacuerdo	Indiferente	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo

NOTA BIOGRÁFICA

CPC. LISSET ADRIANA BARRUETA ROJAS, nació en la ciudad de Huánuco, en el año 1981. Realizó sus estudios universitarios en la universidad nacional **“Hermilio Valdizan”** en la **Facultad de Ciencias Contables y Financieras**. Obtuvo el título de contador público en el año 2005 y, ejerció la profesión en diversas empresas del sector público. En el año 2013 cursó la maestría en Banca y Finanzas, en esta misma universidad.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN

Huánuco - Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V Block "A" 2do. Piso - Cayhuayna
Teléfono 514760



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En La Sala de Grados de la Escuela de Posgrado, siendo las **15:30 h.**, del día viernes **27.OCTUBRE.2017**, ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Elmer JAIMES OMONTE
Mg. Julio NACIÓN MOYA
Mg. Zenón CIELO MALPARTIDA

Presidente
Secretario
Vocal

Asesor de Tesis, Dra. Mélida Sara RIVERO LAZO

La aspirante al Grado de Maestro en Banca y Finanzas, Doña Lisset Adriana BARRUETA ROJAS.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"EL CRÉDITO HIPOTECARIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA "A" HUÁNUCO - 2016"**

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- i) Presentación personal.
- j) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones.
- k) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- l) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

.....
.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Dieciséis (16)

Equivalente a Buena, por lo que se recomienda
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 17:00 horas del 27 de octubre de 2017.

PRESIDENTE
DNI N° 22912223

SECRETARIO
DNI N° 22964940

VOCAL
DNI N° 2294282

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: BARRETO ROJAS, LISSET ADRIANA

DNI: 40869391

Correo electrónico: lissetadriana.barretarojas@gmail.com

Teléfono de casa: 63-6914

Celular: 942565623

Oficina: _____

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO	
Maestría:	<u>BANCO Y FINANZAS</u>
Mención:	_____

Grado Académico obtenido: P

Título de la tesis:

EL CREDITO HIPOTECARIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA "A" HUÁNUCO - 2016

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
<input type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 10-08-18



Firma del autor