

**Habilidades gerenciales y la asignación de los
créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima
2016.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR

Br . Valencia Giraldo, Evelin Brigitte

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

Página del Jurado

.....
Mgr. Estrella Esquiagola Aranda
Presidente

.....
Dra. Yolanda Soria Perez
Secretario

.....
Dr. Noel Alcas Zapata
Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a mis padres José Valencia y Judith Giraldo y a mis hermanos(a) Nathaly Valencia y Fermat Valencia por su apoyo incondicional ya que han sido para mí como un soporte y compañía durante todo este tiempo de estudios.

Agradecimiento

Agradezco a Dios porque en todo este tiempo me dio la fortaleza y la sabiduría para superar todo obstáculo y así poder realizar este sueño anhelado.

Declaración Jurada

Yo, Br. Valencia Giraldo Evelin Brigitte, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 72924118, con la tesis titulada “Habilidades gerenciales y la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Noviembre de 2016.

Firma:.....

Br. Valencia Giraldo Evelin Brigitte

DNI: 72924118

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: **Habilidades gerenciales y la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016**, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con las habilidades gerenciales en la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor.

Índice de contenido

PÁGINAS PRELIMINARES	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vii
Índice de contenido	viii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I INTRODUCCIÓN	
Antecedentes	15
Fundamentación científica, técnica o humanística	20
Justificación	39
Problema	43
Hipótesis	44
Objetivos	44
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Variables	46
2.2 Operacionalización de variables	47
2.3. Metodología	50
2.4. Tipos de estudio	51
2.5. Diseño	51
2.6. Población, muestra y muestreo	52
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
2.8 Método de Análisis	63
2.9. Aspectos éticos	63
III: RESULTADOS	
3.1. Descripción de resultados	65
3.2. Contrastación de hipótesis	75

IV: DISCUSIÓN**V: CONCLUSIONES****VI: RECOMENDACIONES****VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS****APÉNDICES**

Apéndice 1:	Matriz de consistencia	95
Apéndice 2:	Instrumento de medición de la variable habilidades gerenciales	97
Apéndice 3:	Instrumento de medición de la variable créditos hipotecarios	99
Apéndice 4:	Análisis de confiabilidad	104
Apéndice 5:	Base de datos de la prueba piloto	106
Apéndice 6:	Base de datos de la muestra	107
Apéndice 7:	Certificados de validez de contenido	110

Lista de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable 1 :Habilidades Gerenciales	48
Tabla 2: Operacionalización de la variable 2: Créditos hipotecarios	49
Tabla 3: Población de los analistas del Fondo Mivivienda-2016	53
Tabla 4: Muestra proporcional de los analistas	54
Tabla 5: Jurados expertos	60
Tabla 6: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	61
Tabla 7: Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1	61
Tabla 8: Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 2	62
Tabla 9: Descripción de los niveles de las habilidades gerenciales	66
Tabla 10: Descripción de los niveles de las habilidades técnicas	67
Tabla 11: Descripción de los niveles de las habilidades humanas	68
Tabla 12: Descripción de los niveles de las habilidades conceptuales	69
Tabla 13: Descripción de los niveles de los créditos hipotecarios	70
Tabla 14: Descripción de los niveles de las tasas de interés	71
Tabla 15: Descripción de los niveles de la calificación de los préstamos	72
Tabla 16: Descripción de los niveles de los plazos	73
Tabla 17: Tabla de contingencia entre los niveles de las habilidades gerenciales y los niveles de los créditos hipotecarios	74

Tabla 18:	Tabla de contingencia entre los niveles de las habilidades gerenciales y los niveles de las tasas de interés	74
Tabla 19:	Tabla de contingencia entre los niveles de las habilidades gerenciales y los niveles de la calificación de los préstamos	75
Tabla 20:	Tabla de contingencia entre los niveles de las habilidades gerenciales y los niveles de los plazos.	75
Tabla 21:	Pruebas Chi – cuadrado entre las habilidades gerenciales y los créditos hipotecarios	76
Tabla 22:	Coefficiente de correlación Phi entre las habilidades gerenciales y los créditos hipotecarios.	77
Tabla 23:	Pruebas Chi – cuadrado entre las habilidades gerenciales y las tasas de interés	78
Tabla 24:	Coefficiente de correlación Phi entre las habilidades gerenciales y las tasas de interés	78
Tabla 25:	Pruebas Chi – cuadrado entre las habilidades gerenciales y la calificación de préstamos	79
Tabla 26:	Coefficiente de correlación Phi entre las habilidades gerenciales y la calificación de préstamos	80
Tabla 27:	Pruebas Chi – cuadrado entre las habilidades gerenciales y los plazos de los créditos hipotecarios	81
Tabla 28:	Coefficiente de correlación Phi entre las habilidades gerenciales y los plazos de los créditos hipotecarios	81

Lista de figuras

	Página
Figura 1: Niveles de las habilidades gerenciales	66
Figura 2: Niveles de las habilidades técnicas	67
Figura 3: Niveles de las habilidades humanas	68
Figura 4: Niveles de las habilidades conceptuales	69
Figura 5: Niveles de los créditos hipotecarios	70
Figura 6 Niveles de las tasas de interés	71
Figura 7 Niveles de la calificación de los préstamos	72
Figura 8 Niveles de los plazos	73

Resumen

En la investigación titulada: Habilidades gerenciales y la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre las habilidades gerenciales en la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo de Mivivienda, Lima 2016.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 73 analistas del Fondo de Mivivienda. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los analistas. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó la técnica de Kuder Richardson o también conocida como la K-R20 que salió alta en ambas variables: 0,86 para la variable de habilidades gerenciales y 0,77 para la variable de créditos hipotecarios.

Con referencia al objetivo general: Determinar la relación entre las habilidades gerenciales en la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016, se concluye que existe relación directa y significativa entre las habilidades gerenciales en la asignación de los créditos hipotecarios de los analistas del Fondo Mivivienda. Lo que se demuestra con el estadístico de Chi-cuadrado de Pearson

Palabras Clave: Habilidades gerenciales y créditos hipotecarios

Abstract

In the research entitled: Management Skills and the assignment of the Mortgage Loans Housing Fund, Lima 2016, the overall objective of the research it was to determine the relationship between managerial skills in the allocation of mortgage loans Housing Fund, Lima 2016.

The research is substantive, the level of research is descriptive and the research design is descriptive correlational and approach is quantitative. The sample consisted of 73 analysts Mivivienda Fund. The technique used is the survey and data collection instruments were two questionnaires applied to analysts. expert judgment was used and the reliability of each instrument Kuder Richardson technique was used or also known as the K-R20 that went high in both variables for the validity of the instruments: 0,86 for the variable Management Skills and 0.77 for the variable mortgage.

Referring to the general objective: To determine the relationship between managerial skills in the allocation of mortgage credits Mivienda Fund, Lima 2016, it is concluded that there is a direct and significant relationship between managerial skills in the allocation of mortgage credit analysts Mivivienda background. What it is shown by the statistic Chi-square Pearson

Keywords: Management skills and mortgage loans

I. Introducción

1.1 Antecedentes:

1.1.1 Antecedentes internacionales

Aguilar (2013), en sus tesis de maestría en Administración titulada: “Análisis del impacto económico y social producido en la población urbana de Latacunga como consecuencia de los créditos hipotecarios concedidos por el BIESS y la banca privada” sustentada en la Escuela Politécnica del ejército de Ecuador, cuyo objetivo general fue analizar el impacto social y económico que se ha producido en la población urbana de la ciudad de Latacunga como consecuencia de los préstamos hipotecarios otorgados por el BIESS (Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) y la banca privada. El tipo de estudio fue básica, la muestra fue de 376 personas que viven en la ciudad de Latacunga lo cual se concluyó lo siguiente: (a) los préstamos hipotecarios concedidos por la banca privada y el BIESS en la ciudad de Latacunga ofrecen beneficios financieros a favor de la población objeto de estudio, que se ve reflejado en las fortalezas y oportunidades detectadas en el presente estudio dentro de las cuales se puede citar: incremento en la concesión de préstamos hipotecarios y mayor flexibilidad tanto en montos como en plazo. (b) el desempleo y el nivel de pobreza son dos de los indicadores que muestran el impacto positivo que tienen los créditos hipotecarios en la población de la ciudad de Latacunga, en virtud que mientras los créditos hipotecarios se incrementan el desempleo y la tasa de pobreza decrecen, lo cual muestra una relación inversamente proporcional.

Barajas (2012), en sus tesis de maestría en Administración titulada: “Impacto de las habilidades directivas adquiridas en el ingeniero en gestión empresarial del ITLAC”, sustentada en la Universidad Autónoma de Querétaro, cuyo objetivo general fue desarrollar y aplicar habilidades directivas de motivación, manejo de conflicto, facultamiento y delegación, formación de equipos de trabajos, comunicación efectiva y toma de decisiones con la finalidad de resolver situaciones reales en la vida cotidiana y profesional, proponiendo soluciones efectivas. El tipo de estudio fue básico, con diseño correlacional. La población fue de 77 alumnos del primer tetramestre (octubre - diciembre) y con concluyo lo siguiente: (a) la motivación en el trabajo puede concebirse mediante objetivos, se mantiene y se dirige la conducta hacia el logro de ciertas metas que satisfacen necesidades importantes del individuo y a la vez permite el logro de

las metas de las organizacionales. La motivación, en general, es un fenómeno complejo por la variedad de formas como los motivos se expresan y se combinan para producir una determinada conducta, (b) La clave para lograr que un equipo funcione adecuadamente radica, en primer lugar, en su constitución. En ocasiones, es necesario valorar si, en relación con las características de los posibles miembros, la mejor opción es que los empleados trabajen en forma de grupo o si se debe integrar en un equipo. Bajo determinadas condiciones, el trabajo fluye mejor y se alcanzan los resultados deseados, con solo unir los esfuerzos de ciertos individuos, porque, si bien el trabajo en equipo produce grandes beneficio, también se asumen mayores riesgos. (c) nuestro objetivo básico en la comunicación es convertir en agentes efectivos es decir, influir en los demás, en el mundo físico que nos rodea y nosotros mismos, de tal modo que podamos convertirnos en agentes determinantes y sentirnos capaces, llegando el caso, de tomar decisiones.

Fernández (2011), en su tesis doctoral para el grado de Philosophy (Ph.D.) in Intelligent Organizations Development & Management: “Modelo sobre Competencias Gerenciales para el Personal Directivo de Tecnología del Sector Financiero basado en Enfoque de Organizaciones Inteligentes”, sustentada en la Universidad Tecana American University, cuyo objetivo fue presentar una propuesta de modelo sobre competencias gerenciales para el personal directivo de tecnología del sector financiero basado en un enfoque de organizaciones inteligentes, particularmente para dar respuesta a los requerimientos de la organización corporativa de tecnología y las competencias gerenciales que implementa el personal directivo del Banco Occidental de Descuento, con lo cual se persigue hacer de dicha institución una organización de aprendizaje permanente. El tipo de estudio fue de metodología cualitativo – Interpretativa. La población fueron todos los colaboradores de la Organización de Tecnología en el Banco Occidental de Descuento del Municipio Maracaibo, del Estado Zulia de Venezuela. Concluyo lo siguiente:(a) Se resaltan sus fundamentos conceptuales: las disciplinas de aprendizaje y la inteligencia organizacional, enmarcan la acción gerencial en la representación global del sistema en las mentes de los individuos y su conectividad, facilitan la confianza y la seguridad que debe existir entre el personal e inducen a valorar no solo la excelencia de las personas, en cuanto al

conocimiento que deben tener para saber hacer bien lo que tienen que hacer, sino que al mismo tiempo deben aprender a estar atentos a lo que los otros hacen e interpretarlo, de manera de suplir las posibles fallas que puedan surgir. Todo lo cual ha de aprenderse en comunidades de aprendizaje que le imprime a sus miembros de voluntad y valor para cuestionar el estatus quo y adoptar respuestas más acordes con la realidad. (b) Las Competencias Gerenciales van de la mano con lo que indica Druker (2003), una nueva cultura organizacional que impone la elaboración de una visión compartida y una perspectiva creativa e independiente en la cual haya un acercamiento entre los líderes y el personal, con una comunicación integral que incluya el aspecto técnico, pero de igual manera los valores establecidos en la organización y los individuales.

Sánchez (2012), en su tesis para maestría y doctorados en Ingeniería titulada: "Uso de habilidades técnicas y directivas para la planeación dentro de un organismo gubernamental. Comisión Nacional de Seguros y Fianzas", sustentada en la Universidad Nacional Autónoma de México, cuyo objetivo fue elaborar una guía que provea de elementos técnicos y directivos necesarios en la planeación y consecución de un proyecto determinado, aplicado a un Estudio de Caso dentro de un organismo gubernamental, el propósito de la Tesis es: "Desarrollar una propuesta de lineamientos que conjunte tres tipos de habilidades (directivas o de gestión, técnicas y tecnológicas) para abordar y resolver los problemas de planeación y ejecución de proyectos". El tipo de estudio fue investigación correlacional. La población fue todos los colaboradores de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), quienes se encargan de supervisar, de manera eficiente, que la operación de los sectores asegurador y afianzador se apegue al marco normativo, preservando la solvencia y estabilidad financiera de las instituciones. Concluyo lo siguiente: (a) La autoestima tiene una estrecha relación con la asertividad, que consiste en reconocer los propios derechos, en defenderlos verbalmente de manera directa y sin ofender, en actuar de manera que uno se respete a sí mismo y sea respetado por los demás. (b) Un directivo debe ser abierto a recibir retroalimentación; buscar retos, y saber enfrentarse con los cambios de manera flexible; debe crear un ambiente de seguridad y de confianza; es congruente y confiable, respetuoso y comprometido con las necesidades de sus seguidores. (c) Las habilidades técnicas y las

directivas deben tener una relación inherente, es decir, que no se puedan separar, siendo dos conceptos distintos, y terminen formando una relación indisoluble que los vuelve uno solo.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Aguilar (2014), en su tesis de para optar el grado académico de Doctora en Economía, titulada: “Dos estudios sobre las microfinanzas en el Perú, sustentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú”, cuyo propósito estudiar dos importantes temas vinculados al desarrollo de la industria microfinanciera peruana: la eficiencia del sector y el segundo, con la competencia en el mercado de microcréditos. Concluyo lo siguiente:(a)La evidencia de mayor competencia en el mercado de créditos MES es consistente con las presiones competitivas generadas por varios procesos ocurridos a lo largo del periodo 2003-2009 como han sido: la llegada de la banca comercial al mercado microcredicio, el crecimiento y transformación – upgrading- de entidades como las EDPYME, el entrada de las CMAC al mercado capitalino.(b) En el mercado de créditos “otros”, la evidencia sugiere que por tipo de entidades, la competencia entre CMAC y CRAC se ha incrementado, no encontrándose resultados concluyentes para la competencia entre bancos y financieras. (c) sugieren que las microfinanzas en el Perú se han venido desarrollando en un contexto más competitivo lo cual favorece la inclusión financiera, el desarrollo de instituciones eficientes y a su vez, pone en la agenda de las autoridades involucradas con el sector, la misión de garantizar la continuidad del desarrollo de la competencia con medidas que resguarden el crecimiento saludable del sector y la igualdad de condiciones de competencia entre los operadores.

Casavilca (2014), en su tesis para el grado de doctor en Contabilidad y Finanzas titulada: “La titulización de los créditos hipotecarios en el Perú y sus efectos en el desarrollo del sistema financiero”, sustentada en la Universidad San Martín de Porres, cuyo objetivo fue establecer la titulización de los créditos hipotecarios en el Perú incide en el desarrollo del sistema financiero. El tipo de estudio fue investigación aplicada, de método descriptivo, estadístico y de análisis- síntesis. La población fue de 65 profesionales, involucrados con el que hacer financiero contable. Quienes de alguna manera participaron en los trabajos

de titulización de créditos hipotecarios en el Perú y sus efectos en el desarrollo del sistema financiero, año 2013. Concluyo lo siguiente: (a) Los datos obtenidos como producto de la investigación ha permitido establecer que el mercado hipotecario en el Perú influye en el desarrollo de activos financieros. Además, se ha revelado una gran demanda de viviendas que existe en el Perú y que no puede ser satisfecha por las exigencias que existe en el mercado bancario. (b) Se ha dado a conocer que los agentes participantes en el proceso de titulización influyen en el desarrollo de los mercados financieros. Asimismo, que las personas que pertenecen a los sectores C y D tienen más posibilidades de adquirir una vivienda a través de un financiamiento diferente al crédito bancario con un costo financiero más bajo. (c) Por lo tanto, se concluye que la titulización de los créditos hipotecarios en el Perú incide en el desarrollo del sistema financiero, titulación que provocará un efecto multiplicador en la economía peruana, debido a que se ampliará la capacidad de negocios, asimismo será un fuerte impulsor del crédito al permitir una mayor atomización del mismo.

Castro (2011), en su tesis de para optar el grado académico de Magíster en Derecho titulada: "Riesgos a los que se enfrentan las entidades bancarias en el Perú, sustentada en la Universidad nacional Mayor de San Marcos" , cuyo objetivo fue definir los riesgos que enfrentan las entidades bancarias en el Perú. El tipo de estudio fue investigación aplicada, de método descriptivo, estadístico y de análisis- síntesis ya que se basaron en portal Web de dichas instituciones públicas y privadas como los bancos, Resoluciones de Superintendencia de Banca y Seguros y AFP; encuestas realizadas a usuarios y clientes de bancos; siendo en este sentido datos válidos, confiables y objetivos. Concluyo lo siguiente: (a) Se ha probado que se puede mitigar los riesgos que enfrentan las entidades bancarias en el Perú, a través, de una supervisión bancaria efectiva (b) se ha probado la hipótesis, demostrando que el riesgo bancario en relación al ahorro del público en el Perú, ha influido negativamente en los bancos estudiados, al concentrar estos su cartera crediticia, dar créditos a personas vinculadas con accionistas de la entidad, violando lo establecido por la Ley de Entidades Bancarias, afectando con esto el ahorro del público en el Perú, al perder sus ahorros algunos agentes económicos que confiaron en el sistema.

Chate ,Cubas, Paico, Quintana(2012) en sus tesis para el grado de Magíster en Finanzas Título de la tesis: Leasing Habitacional como alternativa de financiamiento para el mercado de vivienda peruano, cuyo objetivo es poder analizar y evaluar el Leasing Habitacional como una alternativa que contribuya al financiamiento de viviendas dirigido a familias que no pueden acceder al crédito hipotecario tradicional por no contar con la cuota inicial, pero que tienen ingresos suficientes para solventar una cuota mensual similar al alquiler que hoy pagan. El tipo de estudio fue investigación aplicada, de método descriptivo, estadístico. Concluyo lo siguiente: la alternativa de financiamiento de vivienda para el Nivel socioeconómico C a través del Leasing Habitacional es viable económicamente para los intervinientes en el proceso y de aceptación por sus potenciales beneficiarios. Sin embargo su aplicación amerita la estructuración de un marco legal que permita su aplicación para beneficio de todos los agentes.

1.2 Fundamentación científico, técnica o humanística

1.2.1 Habilidades gerenciales

El propósito de esta sección es fundamentar la investigación con la revisión bibliográfica referente al tema en estudio, la importancia las habilidades gerenciales en los diferentes enfoques tratados para el desarrollo del trabajo. Para poder describir sobre las habilidades gerenciales, primero explicaremos que es una habilidad. La habilidad es una palabra que está en latín del cual deriva “habilis”, esto significa tener el poder realizar determinadas acciones o la capacidad de liderar a un grupo de personas utilizando todos los recursos adquiridos en el tiempo.

A parte los investigadores, de la Universidad John Hopkins, descubrieron que para aprender una habilidad no es necesario realizar varias horas de entrenamiento sino se basa en la forma en que prácticas, esto le permitirá mantener más activo al cerebro durante el proceso de aprendizaje.

La gerencia es un arte y una ciencia de poder dirigir a un grupo de personas. Se dice que es un arte porque permite crear algo diferente e implica un cierto grado de sensibilidad lo cual implica tener ideas novedosas en su día a día. También implica la relación con otras personas y conlleva las ideas de colaboración y de delegación, entre otras.

En segundo lugar, se dice que es una ciencia porque a través del tiempo se va aprendiendo el conocimiento organizado lo cual te permite realizar un proceso social, integral que se adapta siempre en pro de la calidad, de la buena administración de recursos y acuerdos. Por consiguiente, se puede decir que la gerencia es el arte y una técnica que permite dirigir e inspirar a los demás en una organización de acuerdo a un conocimiento claro.

El presente trabajo se apoya en la Teoría de Katz, en sus investigaciones realizadas en el año 1970 descubrió que los administradores se basan en tres habilidades gerenciales como las habilidades técnicas, humanas y conceptuales; luego en el año 1977 presenta la Teoría de Sistemas y la teoría de las organizaciones con Kahn dando a conocer algunas características de esta teoría como la Importación(entradas), Transformación (procesamiento), Exportación (salida), los sistemas como ciclos de eventos que se repiten, entropía negativa(necesidad de detener un proceso), diferenciación y los límites o fronteras (define el grado de apertura con relación al ambiente).

También se apoya en la Teoría Y. Al respecto Mc Gregor (1960) en su obra el lado humano de las organizaciones plantea: La Teoría Y, se refiere cuando el ser humano desea trabajar y está ansioso por hacerlo en el cual se siente con una gran satisfacción por realizar un buen papel en el trabajo, para ello cuenta con algunas características:

1. Esfuerzo físico y mental en trabajo, es algo natural en donde el trabajador no le disgusta el trabajo en sí.
2. Adhesión a los objetivos, es donde no es necesario la coacción, la fuerza o las amenazas para que los individuos se esfuercen por conseguir los objetivos.
3. Compromiso, el ser humano ejercerá la auto-dirección y el dominio de sí mismo para el cumplimiento de los objetivos
4. Los colaboradores de la organización se sienten motivados por ende tienden a asumir responsabilidades en la organización .
5. Capacidad de imaginación y creatividad , esto permitira ser solucion de de los problemas de la organizcion

Se puede concluir que para llegar a un estilo de dirección participativa es necesario que las personas donde laboren se sientan cómodas, ósea con las condiciones necesarias, para que así puedan lograr los objetivos de una organización en un tiempo previsto. Para ello es necesario que los directores, gerentes o jefes de la institución brinden confianza, información y formación, facilitando la participación de los empleados en la toma de decisiones, así como en la negociación de los objetivos.

De acuerdo Koontz y Weichrich (2013) en el libro de Elementos de la Administración: Un enfoque internacional y de innovación. Se plantea la Teoría del Empowerment, el cual se considera como una teoría organizacional. Esta teoría se basa:

1. Poder=Responsabilidad ($P=R$); esto quiere decir que si el colaborador de la empresa tiene responsabilidad y compromiso va poder tener el poder de decidir al momento que se presente un problema en la organización ya que está capacitado.
2. Poder>Responsabilidad ($P>R$); esto quiere decir que cuando el jefe no quiere asumir sus responsabilidades, se tendría que tener una conducta autocrática.
3. Responsabilidad>Poder ($R>P$), esto se basara en que los empleados se sentirían frustrados debido a la falta del poder que se requiere para ejercer las labores de las que son responsables.

El Empowerment, se basa en los siguientes principios como definir estándares de excelencia, reconocer oportunamente los logros alcanzados, confiar totalmente en los empleados, asignar responsabilidades en las diversas tareas labores, colaborar con dignidad y respeto.

Definiciones de la variable habilidades gerenciales

Las habilidades gerenciales se basan en las habilidades y conocimientos que cada persona tiene al momento de desempeñarse con un grupo de personas en donde se puede ver el liderazgo y coordinación que desempeña. Estas habilidades pueden ser tácticas, operativas, interpersonales, conceptuales, diagnósticas, de comunicación, toma de decisiones y habilidades de

administración del tiempo en donde se puede observar un pensamiento estratégico, orientación a resultados, visión sistémica, liderazgo, trabajo en equipo, conocimiento del entorno, habilidad de negociación, planeación, priorización, gestión del tiempo, sinergia, autogestión personal y desarrollo de los colaboradores y empoderamiento de los mismos. Donde analizaremos de acuerdo a las teorías que tuvo Katz en su Teoría de Sistemas y la teoría de las organizaciones.

Según el teórico Katz, citado por Santos (2011) indica que las habilidades gerenciales son:

Una habilidad es una capacidad adquirida, para tratar con éxito problemas que se pueden repetir en el tiempo. Así, la habilidad de montar en bicicleta se aprende con el tiempo y la práctica y se puede repetir incluso años más tarde. (π, 1)

Las habilidades gerenciales se van adquiriendo con el tiempo de acuerdo a los problemas que se va resolviendo en el transcurso de la vida.

Según Botina (2014), refiriéndose sobre las habilidades gerenciales:

Las habilidades gerenciales o directivas se definen como un conjunto de capacidades y conocimientos que una persona posee para realizar las actividades de liderazgo y coordinación en el rol de gerente o líder de un grupo de trabajo u organización.

Son conjunto de actitudes que tiene que tener una persona para que pueda tener liderazgo y pueda coordinar con un grupo de personas.

Según Gallegos (2011), refiriéndose sobre las habilidades gerenciales afirma que: "Son aquellas habilidades necesarias para manejar la propia vida así como las relaciones con otros. Es el arte de supervisar y dirigir personal para el logro y cumplimiento de los objetivos de una organización. (π, 4)

Son habilidades en el cual tiene una persona y posee para realizar actividades de liderazgo el cual maneja su propia vida así como las relaciones

de otros, en donde va a poder supervisar, dirigir y controlar para el logro de las actividades de una institución.

Según Cuevas (2012), refiriéndose sobre las habilidades gerenciales afirma que:

Son un conjunto de capacidades y conocimientos que una persona posee para realizar las actividades de administración y liderazgo en el rol de directivo o líder de una organización. Las habilidades directivas son muy importantes y necesarias en todas las organizaciones humanas así como en cada una de sus áreas. De igual forma son fundamentales en el desarrollo de las funciones como gestores en las organizaciones (p 7)

Las habilidades gerenciales son un conjunto de actividades administrativas, capacidades, conocimientos y de liderazgo la cual nos lleva a poder solucionar los problemas que se presentan en diferentes áreas de una organización.

Según Whetten (2005), refiriéndose sobre las habilidades gerenciales afirma que:

Las habilidades directivas son conductuales. No son atributos de la personalidad ni tendencias estilísticas. Las habilidades directivas consisten en grupos identificables de acciones que los individuos llevan a cabo y que conducen a ciertos resultados. Las habilidades pueden ser observadas por otros, a diferencia de los atributos que son puramente mentales o fijos en la personalidad. Mientras la gente con diversos estilos y personalidades puede aplicar las habilidades de manera diferente, existe, no obstante, un grupo central de atributos observables en el desempeño eficaz de habilidades que son comunes en toda una variedad de diferencias individuales (p 8).

Las habilidades gerenciales son un conjunto de actitudes que las cuales permiten liderar en un grupo de personas en una institución. Cabe recalcar que estas habilidades se van adquiriendo con el transcurso del tiempo, de acuerdo a los problemas que se presentan en diferentes áreas de diferentes

organizaciones. En el cual se demostrara de una manera muy eficiente dichas habilidades.

Según Asociación Española para la Calidad –AEC- (2016) refiriéndose sobre las habilidades gerenciales afirma que:

Los líderes necesitan desarrollar habilidades para el ejercicio de sus funciones, conocer técnicas de gestión y manejar una serie de herramientas necesarias para el adecuado funcionamiento de los equipos de trabajo como son la comunicación, la motivación, la gestión de equipos, etc. (π, 1)

Las habilidades gerenciales son técnicas gestión en el cual nos van a permitir manejar un conjunto de herramientas para un adecuado funcionamiento de los problemas que se presenten en una organización

Según la Real Academia Española citado por Lazarte (2012), refiriéndose sobre las habilidades gerenciales afirma que:

La “habilidad” como la capacidad y la disposición para algo. Desde esta perspectiva, hablar de habilidades gerenciales, es referirse al desarrollo de la disposición y la capacidad para gerenciar o dirigir una empresa o una parte de ella: llámese área o departamento. (π, 1)

Es la capacidad de poder líder a un grupo de personas desde el momento de hablar hasta el momento de la toma de decisiones.

Según Nunes (2012) en su página web de Ciencias Económicas y Gestión, se refiere sobre habilidades gerenciales.

Las Habilidades Gerenciales (o Conceptuales) son uno de los tipos de habilidades requeridas de los administradores y representan la perspicacia de detectar nuevas oportunidades, la creatividad para la investigación y la estructura de nuevas ideas, la capacidad de analizar cada situación para detectar los hechos esenciales y decisivos, la capacidad de síntesis para llevar a cabo los eventos de acuerdo a una

visión general de la capacidad de planificación para establecer metas y promover acciones convergentes, incluso la capacidad de la organización para entender las relaciones entre los distintos elementos de la organización, de las mismas y coordinándolos para obtener el óptimo global. Según Robert L. Katz, en "Las habilidades de un administrador eficaz", las Habilidades Gerenciales se requieren especialmente para los altos directivos y gerentes en otros niveles jerárquicos superiores, mientras los gestores en los niveles más bajos se requieren, sobre todo, las habilidades sociales y habilidades técnicas. (π, 1)

Dimensiones de la variable habilidades gerenciales

Dimensión 1: Habilidades Técnicas

Según el teórico Katz, citado por Ruiz (2015) refiriéndose sobre las habilidades técnicas de acuerdo a su Teoría de Sistemas y la teoría de las organizaciones.

Las habilidades técnicas –que se adquieren en la academia, durante el transcurso de la vida profesional (experiencia) o por la conjugación de ambos escenarios– se refieren a las capacidades de poner en práctica procedimientos en un campo específico; es decir, poseer, comprender y aplicar los conocimientos técnicos propios de su área y la de la industria para la que trabaja en pro de su cargo. (p 67).

Son todas las experiencias que se van adquiriendo en el transcurso de la vida. Lo que se aprendió de forma teórica se va poniendo en práctica; con ello podemos planificar, dirigir, ejecutar y controlar de acuerdo a las experiencias adquiridas.

Según Cabrera (2013), informa sobre las habilidades técnicas: “Involucra el conocimiento en determinados procesos, técnicas o herramientas propias del cargo o área específica que se ocupa. Por ejemplo: softwares, apps, máquinas, manuales de operación, inducción, procedimientos, nuevas tecnologías, tablets, etc.” (π, 1)

Son las habilidades que aprendiste sobre tu tema de trabajo en el cual te especializaste de acuerdo a la teoría adquirida.

Según Nunes (2015), informa sobre las habilidades técnicas:

Las competencias técnicas de un gestor representan el conocimiento profundo a nivel de los métodos, procesos y procedimientos de las actividades.

Las competencias técnicas de un gestor representan el conocimiento profundo a nivel de los métodos, procesos y procedimientos de las actividades realizadas en la organización o departamento; representan, también, la energía y despacho a la rápida conclusión de las tareas, el pragmatismo y el dominio de sí mismo para resolver los problemas urgentes, confusos y complejos. (π, 1)

Las habilidades técnicas nos permiten tener un conocimiento especializado sobre la materia en el cual nos estamos desarrollando donde se va conociendo métodos, procesos y los procedimientos de las actividades de la organización.

Dimensión 2: Habilidades Sociales o Humanas

Según el teórico Katz, citado por Ruiz .P (2015) refiriéndose sobre las habilidades sociales o humanas, de acuerdo a su Teoría de Sistemas y la teoría de las organizaciones.

Las habilidades sociales o humanas son entendidas como las capacidades que deben tener los gerentes para trabajar, guiar, persuadir y/o motivar a otras personas –sin distingo de rango, género, edad o condición– en favor de la consecución de los objetivos empresariales. Algunas habilidades sociales como el temperamento, el talento, el autoconocimiento y la auto regulación son inherentes al ser humano; sin embargo otras, como la capacidad para administrar el tiempo y el estrés, la destreza para solucionar problemas con métodos eficaces, la habilidad para generar comunicaciones efectivas, el desarrollo del poder e influencia, así como las capacidades para conducir reuniones, entrevistas y presentaciones, entre otras, pueden aprenderse y/o mejorarse con el tiempo.(p 67).

Las habilidades sociales son todas aquellas personas que pueden influenciar con los demás, trabajar en equipo, incentivar a los miembros (motivar), saber guiar se puede concluir que son líderes.

Según Cabrera (2013), informa sobre las habilidades Humanas:

Se refiere a la habilidad de interactuar efectivamente con tus colaboradores, o bien con clientes, proveedores, entre otros. Es decir, conectar con la calidad humana y valores sociales. Ser empáticos, motivadores y guías de nuestro equipo de trabajo para desarrollar al máximo su talento, habilidades, destrezas, conocimientos y así, alcanzar las metas establecidas. (π, 1)

Se basa en la importancia que tiene el ser humano en interactuar con otros y se sienta a gusto, siendo empático y valorando el capital humano de acuerdo al conocimiento adquirido.

Según Dongil (2014), informa sobre las habilidades Humanas:

Las habilidades sociales se pueden definir como un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas. 1. Unas personas tienen dificultades para decir No. 2. Otras para iniciar, mantener o cerrar conversaciones. 3. Otras para enfrentarse eficazmente a las críticas. 4. Otras para relacionarse con personas del otro sexo. 5. Otras para hacer valer sus derechos personales. 6. Otras para hacer peticiones o pedir favores. 7. Otras para hablar en público, etc. 8. Otras para manejar adecuadamente situaciones interpersonales conflictivas. (π, 1)

Las habilidades sociales nos permiten relacionarnos con un grupo de personas en el cual nos permiten aflorar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas.

Dimensión 3: Habilidades conceptuales

Según el teórico Katz, citado por Ruiz (2015) refiriéndose sobre las habilidades conceptuales, de acuerdo a su Teoría de Sistemas y la teoría de las organizaciones.

El tercer grupo, lo conforman las destrezas conceptuales, éstas suponen el desarrollo de una forma efectiva de pensamiento y de una manera de visualizar las empresas como un todo, como un engranaje que debe funcionar a la perfección. En los conceptos más modernos sobre la administración, las habilidades de este tipo están relacionadas con el enfoque estratégico, pues posibilitan la percepción del entorno y el diseño de nuevos modelos administrativos y organizacionales, así como de estrategias para el mejoramiento integral. (p 67)

Las habilidades conceptuales hacen referencia a todas las destrezas conceptuales como la habilidad de pensar, capacidad de analizar, conceptualizar habilidades abstractas para tener un enfoque estratégico en una organización.

Según Cabrera (2013), informa sobre las habilidades Conceptuales:

Se trata de la formulación de ideas, entender relaciones abstractas, resolver los problemas que se presenten de forma creativa. En lo personal, se dirigen a tres elementos: inteligencia emocional, innovación y creatividad. (π, 1)

Las habilidades conceptuales se basan en tres elementos: inteligencia emocional, innovación y creatividad. La inteligencia emocional es poder asimilar, entender, regular las propias emociones y de los demás, promoviendo un crecimiento emocional e intelectual. La innovación se basa en dar un valor agregado a algo para poder diferenciarse de los demás, finalmente la creatividad se basa en poder generar nuevas ideas o poder solucionar los problemas que se presente de una manera muy original

Según Jauregui (2014), informa sobre las habilidades Conceptuales:

Las habilidades conceptuales implican una visión de la organización o de la unidad organizacional de manera conjunta, la facilidad de trabajar con ideas, conceptos, teorías y abstracciones. Un administrador con habilidades conceptuales se encuentra apto para comprender las diversas funciones de la organización y complementarlas entre sí. Puede entender cómo se relaciona la organización con el ambiente y cómo afectan los cambios en una parte de ellas a las demás. Las habilidades conceptuales se relacionan con el pensamiento, el razonamiento, el diagnóstico de las situaciones y la formulación de alternativas para la solución de problemas. (π, 4).

Las habilidades conceptuales son los conceptos o teorías que hemos aprendido con el paso de los años, el cual nos va a permitir comprender diversas funciones de cada organización y poder así entender y comprender como se relaciona las áreas entre sí.

1.2.2 Créditos hipotecarios

El crédito hipotecario ha venido funcionando desde la creación del Banco Central Hipotecario de la década del 30 el cual fue iniciativa del estado en donde ha habido periodos de auge y de baja.

En el año 1933, se creó el Banco Central Hipotecario en el Perú con la finalidad de otorgar préstamos hipotecarios tanto sobre predios rústicos como urbanos, préstamos que el prestatario podía utilizar en cualquier actividad productiva o comercial. Con el transcurso del tiempo aproximadamente en los años 60, esos fondos ya se orientaban principalmente a la adquisición de residencias o a la construcción de nuevas, en donde existían tres tipos de préstamos hipotecarios para vivienda: hipoteca común (el prestatario ofrece en garantía), hipoteca para casa única e hipoteca para la construcción o terminación de nuevas viviendas.

Forstmann, en su teoría del Dinero y crédito (1960) se refiere al problema del dinero y del crédito, indica que.

El crédito, según su esencia verdadera, es de carácter real y, según su forma de carácter monetario, el análisis del mismo presupone, por un lado, un examen de sus fundamentos económicos reales, y, por el otro, la comprensión

de las relaciones monetarias que determinan su estructura. (π.5)

Con ello nos da entender que el crédito tiene un principal fin, el cual es de otorgar una cantidad de dinero con la finalidad de que no pierda su esencia verdadera la cual es prestar dinero por un periodo de tiempo lo cual trae consigo una relación monetaria con una cierta cantidad de interés.

Hildebrand (1864), citado en Forstmann, (1960) en su teoría de las etapas del desarrollo económico, diferencia tres etapas económicas para su estudio:

Sostiene que su teoría presenta etapas sucesivas, sus tres tipos de economía- economía natural o de trueque, economía monetaria y economía crediticia- deben considerarse simplemente como formas comparativas de organización económica, más que como pasos reales del desarrollo. (p 329)

En la teoría de las etapas del desarrollo económico nos indica que existen tres etapas de económicas las cuales son: La economía natural (bien es cambiado directamente contra otro), la economía monetaria (se basa en la venta y la compra) y la economía crediticia (préstamo de cierta cantidad de dinero lo cual es avalado por un bien).

Definiciones de la variable créditos hipotecarios

Según la Resolución de la Superintendencia de Banca Segura N. 11356-2008, nos informa que los Créditos Hipotecarios son:

Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características. Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado". (p 13).

Los créditos hipotecarios sirven para construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia. Los cuales son otorgados a las personas naturales, cabe recalcar que los créditos hipotecarios tienen que estar debidamente inscritas con la finalidad que tengan un respaldo.

Según Vento (sf) refiriéndose a los créditos hipotecarios:

El crédito hipotecario es el producto financiero que te permite adquirir mediante un préstamo a largo plazo, el inmueble que deseas, quedando el mismo en garantía hipotecaria a favor de la entidad financiera que te otorgue el préstamo, hasta la cancelación del mismo. (π .1)

El crédito hipotecario es un préstamo de dinero a mediano o a largo plazo el cual es otorgado por una entidad financiera con la finalidad de una adquisición de un inmueble.

Según el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria- BBVA (2016), comenta respecto al crédito hipotecario:

Un cliente recibe dinero de un banco, comprometiéndose a devolverlo en cuotas periódicas y con unos intereses asociados. Se realiza a medio o al largo plazo, y se respalda con la hipoteca de una vivienda, en unas condiciones pactadas con el banco y plasmadas en un contrato (π.1)

Es un préstamo de dinero en donde el cliente se compromete pagar en cuotas a la entidad bancaria con la finalidad que adquiera su inmueble, el pago de las cuotas puede ser a mediano o largo plazo.

Según el Banco de Crédito del Perú- BCP (2014), refiriéndose a los créditos hipotecarios es:

Es el crédito que te otorga un banco o una entidad financiera para la compra de una vivienda, un local comercial o un terreno, así como para la construcción o ampliación de una propiedad, a cambio de una hipoteca sobre el bien que adquieres o amplías. En algunos casos, es posible entregar alguna otra propiedad como garantía. El plazo de financiamiento

de los créditos hipotecarios suele ser mayor que el de otro tipo de créditos (π.1)

Los créditos hipotecarios son ofrecidos por diferentes entidades bancarias, el cual el cliente decide si lo utiliza para compra de una vivienda, local comercial, para la construcción; el cual tiene que estar respaldado por una garantía, el cual puede quedar como una hipoteca el mismo bien a adquirir hasta que lo termine de pagar de acuerdo al plazo establecido.

Según el Banco de España Eurosistema (sf), refiriéndose a los créditos hipotecarios afirmo que: “Es un producto bancario que le permite al cliente recibir una determinada cantidad de dinero de una entidad financiera, a cambio del compromiso de devolver dicha cantidad, junto con los intereses correspondientes mediante pagos periódicos” (π.1)

El crédito hipotecario le permite al cliente recibir una cantidad de dinero con la finalidad para la compra de una vivienda o construcción el cual es otorgado por una entidad financiera, en donde se compromete a devolver dicha cantidad con los intereses pactados con la entidad financiera.

Según Rankia, (sf) refiriéndose a los créditos hipotecarios afirmo que lo que caracteriza al crédito hipotecario:

Es que el monto de dinero que otorga la entidad se debe utilizar para la compra o realización de una casa en un terreno que ya tengas, o la adquisición de un terreno. Puesto que se trata de una compra de un bien con un valor considerable, el banco te exige una garantía que les asegure el pago del dinero que te han prestado. Esa garantía es justo el terreno o propiedad que hayas adquirido con el crédito. Estos créditos normalmente se pagan en el medio y largo plazo (π. 5)

El crédito hipotecario lo brindan todas las entidades financieras, en el cual prestan una cantidad de dinero para que sea devuelto en un periodo de tiempo, con la finalidad que puedan comprar una vivienda o construir en un terreno. Cabe recalcar que una entidad financiera solicita una garantía siempre y cuando

el bien a adquirir sea de un valor considerable en el cual respalde dicho préstamo, en donde la garantía tiene que ser el mismo valor del inmueble.

Según el Ministerio de Vivienda (sf) refiriéndose a los créditos hipotecarios afirmo que: “Es un crédito hipotecario que te permite comprar cualquier vivienda (nueva o usada) o construir en terreno propio cuyo valor esté entre S/. 55,300 hasta S/276,500, con un plazo de pago de 10 a 20 años” (π.1)

Los créditos hipotecarios permiten comprar una vivienda o construir un terreno en donde la persona pueda mejorar la calidad de vida en el cual pueden fluctuar entre S/ 55,300 hasta S/ 276,500 en el cual uno puede pagar en un periodo de tiempo en donde puede llegar hasta 20 años.

Según el Banco de Nación (2016), refiriéndose a los créditos hipotecarios afirmo que:

El Banco de la Nación, previa calificación crediticia, otorga Créditos Hipotecarios para financiar la compra de viviendas a trabajadores del Sector Público contratados a Plazo Indeterminado (nombrados) y Pensionistas del Sector Público, que cuenten con una edad mínima de 21 años y máxima de 64 años y 6 meses de edad que por motivo de sus ingresos por remuneración o pensión posean Cuentas de Ahorros en el Banco de la Nación. (π.1).

Los créditos hipotecarios son otorgados para personas que tengan como mínimo 21 años de edad hasta como máximo 64 años el cual de acuerdo a una previa calificación crediticia donde pueda demostrar sus capacidad de pago.

Dimensiones de la variable créditos hipotecarios

Dimensión 1: Tasa de Interés

Según el Banco Central de Reserva del Perú (SF), refiriéndose a la tasa de interés.

Precio que se paga por el uso del dinero. Suele expresarse en términos porcentuales y referirse a un período de un año. (π, 16)

La tasa de Interés es un porcentaje que se cobra por un dinero prestado el cual se paga por un periodo de tiempo.

Según el Banco Central de Colombia (2013), refiriéndose a tasa de interés de los créditos, afirma que:

La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero. Al igual que el precio de cualquier producto, cuando hay más dinero la tasa baja y cuando hay escasez sube. Cuando la tasa de interés sube, los demandantes desean comprar menos, es decir, solicitan menos recursos en préstamo a los intermediarios financieros, mientras que los oferentes buscan colocar más recursos (en cuentas de ahorros, CDT, etc.). Lo contrario sucede cuando baja la tasa: los demandantes del mercado financiero solicitan más créditos, y los oferentes retiran sus ahorros. (π. 1)

La tasa de interés es el precio de dinero en el tiempo, esto quiere decir cuando se presta el dinero a una persona se le cobra el capital más un porcentaje del dinero lo cual se paga de acuerdo al tiempo establecido. Cabe recalcar que la tasa de interés aumenta cuando existen pocos demandantes (clientes) y los ofertantes deciden colocar más créditos con la finalidad que tengan mayor rentabilidad y cuando disminuye la tasa de interés los demandantes (clientes) deciden solicitar más préstamos porque la tasa es menor mientras los ofertas (Instituciones financieras) deciden retirar porque disminuyen su rentabilidad. Con todo ello se puede ver la ley de la demanda y oferta.

Según el Instituto Peruano de Economía - IPE (2016), refiriéndose a la tasa de interés.

La tasa de interés de referencia es la que establece la entidad encargada de la política monetaria de cada país para influenciar en el precio de las operaciones crediticias de muy corto plazo entre diferentes entidades bancarias, es decir, para servir de referencia a la tasa de interés interbancaria. De esta manera, si se quiere estimular la actividad económica, se disminuye la tasa de referencia para proveer incentivos para aumentar el nivel del crédito y, así, impulsar a la economía dado su impacto directo sobre los préstamos bancarios. Mientras que, si la

economía esta sobrecalentada, se aumenta la tasa para desacelerar la economía. ($\pi, 1$)

La tasa de interés de cada país lo establece cada política monetaria el cual tiende a influenciar el precio de cada operación financiera en un determinado tiempo.

Según Gestipolis (2016), se refiere a tasa de interés, afirma que:

En general, se denomina tasa de interés al porcentaje de capital o principal, expresado en centésimas, que se paga por la utilización de éste en una determinada unidad de tiempo (normalmente un año) .($\pi, 1$)

La tasa de interés es la suma del capital más un porcentaje pactado entre un cliente y una institución financiera el cual se paga de acuerdo a un periodo establecido.

Dimensión 2: Calificación de Préstamo

Según la Resolución de la Superintendencia de Banca Segura N. 11356-2008, nos informa que la calificación de crédito es:

El otorgamiento del crédito está determinado por la capacidad de pago del solicitante que, a su vez, está definida fundamentalmente por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios. El cual el deudor será clasificado de acuerdo a las siguientes categorías: Categoría normal (0) Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta treinta (30) días calendario; Categoría con problemas potenciales (1) son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario; Categoría deficiente (2) son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario; categoría dudoso (3) son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de ciento veintiuno (121) a trescientos sesenta y cinco (365) días calendario; categoría pérdida (4) :son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de más de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario. (p 18)

La calificación de crédito es la capacidad de pago de una persona natural, el cual fue evaluado de acuerdo a sus antecedentes crediticos en donde se puede ver en que categoría se encuentra al momento de pagar un préstamo dado por una entidad financiera, de acuerdo a la Superintendencia de Banca Segura se puede ver en que categoría se puede encontrar dicho cliente.

Según el Diccionario Forex (2016), refiriéndose la calificación de crédito:

La calificación de crédito es una puntuación que mide la calidad crediticia de un país, empresa o persona. Se determina mediante una evaluación del historial de crédito y capacidad para pagar la deuda. Esta capacidad se mide teniendo en cuenta tanto los activos como los pasivos. La calificación de crédito (también referido como calificación crediticia o calificación de la deuda soberana si se refiere a un país), en inglés, Credit rating o simplemente rating mide la capacidad del ente calificado para pagar por su deuda (credit worthiness) y, por tanto, es un índice del riesgo asociado a invertir en esta deuda (comprar deuda por ejemplo en forma de bonos del estado). La calificación de crédito es emitida por las llamadas agencias de calificación crediticia entre las que destacan Standard & Poor's, Moody's y Fitch, las tres son privadas y con presencia internacional. (π, 1)

La calificación de crédito se evalúa de acuerdo a los activos y pasivos y de su historial crediticio para analizar como es su capacidad de pago y de acuerdo a ello se puede medir la calidad crediticia que dicha persona, gracias a ello se puede medir el riesgo asociado a dicha deuda.

Según el Citi (2012), refiriéndose la calificación de crédito es:

Una calificación de crédito proporciona un “vistazo” de tu riesgo de crédito en un momento particular. Los prestamistas, aseguradores, arrendatarios, patronos y empresas de servicios públicos utilizan tu calificación de crédito para determinar si calificas para un préstamo y a qué tasa de interés y límite de crédito. Es una información a la que se le concede más importancia cuando solicitas un crédito no garantizado o líneas de crédito y tarjetas de crédito que no requieren de garantía. (π, 1)

La calificación de crédito ayuda a muchas entidades financieras para que vea si ese préstamo que se va otorgar no tenga problemas futuras y no valla a traer el riesgo consigo tanto como para el cliente o como para la institución. También gracias a una evolución se puede ver si es factible el préstamo y a que tasa de interés se le va otorgar al cliente.

Según Adventure in Education (2016), refiriéndose la calificación de crédito es:

Calificación de crédito, también conocida como calificación FICO®, es un número que refleja tu valor crediticio en un momento determinado. Es la clave para tu vida financiera y lo usan los prestamistas de hipotecas, préstamos para automóviles, compañías de tarjetas de crédito, arrendadores, compañías de teléfonos celulares e incluso posibles patrones para evaluar si eres un buen o mal riesgo de crédito. (π, 1)

La calificación de crédito sirve para hacer una evaluación exhaustiva, si el préstamo que se va a otorgar a una persona va ser un riesgoso o va traer una rentabilidad. El cual va a reflejar el valor crediticio de la persona si esta apta para que pueda pagar el préstamo y no tenga problemas futura en adelante.

Dimensión 3: Plazos

Según el Diccionario de Administración y Finanzas se refiere a plazo: “Plazo es la fecha en la que se debe devolver un crédito o pagar una deuda. (p 310)”.

Es un periodo de tiempo en donde se indica la devolución de una deuda pactada entre una persona natural o jurídica.

Según The free Dictionary (2016), se refiere a plazo: “Periodo de tiempo en el que se puede o se debe hacer una cosa (π.1)”

Es un periodo de horas, semanas o años donde se puede llegar a un acuerdo para realizar cosas acordadas entre personas.

Según Gestipolis (2016), se refiere a plazo: “Es el tiempo que transcurre entre el inicio del primer pago y el final. (π.10)”

Plazo es un periodo de tiempo en donde se pacta el primer pago y el final de una deuda pacta de entre una persona natural y/o jurídica.

Según Enciclopedia jurídica (2014), se refiere a plazo:

Ciertas formalidades de la vida jurídica, de los actos y de las formalidades de procedimiento tienen que cumplirse normalmente dentro del marco de determinados plazos. La inobservancia de ellos produce consecuencias de gravedad variable (prescripción civil, excusión, caducidad. V. estas palabras).

Los plazos pueden calcularse en días, meses, años, o hasta de hora en hora.

Punto de partida de un plazo: el día que constituye el punto de partida del plazo. (π.1)

Plazo es el periodo de tiempo donde puede ser días, meses, años, o hasta de hora en hora, en donde se pacta algunas cosas entre personas.

1.2 Justificación teórica

La presente investigación se realiza en las siguientes teorías. Respecto a la primera variable: habilidades gerenciales, se basó en el teórico Katz, refiriéndose sobre las habilidades técnicas, humanas y conceptuales de acuerdo a su Teoría de Sistemas y la teoría de las organizaciones. También se apoya en Mc Gregor (1960) en la Teoría Y; Finalmente en la teoría de Koontz y Weichrich (2013) en el libro de Elementos de la Administración: Un enfoque internacional y de innovación donde se plantea la Teoría del Empowerment. Para la segunda variable créditos hipotecarios se basó en la teoría de Forstmann, en su teoría del Dinero y crédito (1960) y en Hildebrand (1864) en su teoría de las etapas del desarrollo económico.

1.3.1 Justificación Práctica

En esta investigación vamos a ver de la importancia de la toma de decisiones y cuáles son las consecuencias que traen consigo. En donde analizaremos los problemas que ocurren y como poder solucionarlo teniendo en cuenta con los procesos de la administración los cuales son la planificación, dirección, ejecución y control. Para ello se realiza una serie de recomendaciones donde se puede observar la importancia de las habilidades gerenciales en el Fondo Mivivienda.

Finalmente, este trabajo está realizado con la finalidad que brinde aportes

en la tomas de decisiones, mejore en los procedimientos y realice un mejor control.

1.3.2 Justificación Metodológica

Esta tesis permitirá, desarrollar y poner al alcance de los profesionales, investigadores, estudiantes, empresarios y público en general la importancia que tiene las habilidades gerenciales respecto al crédito hipotecario; para lo cual se utilizó un tipo de instrumento lo cual fue la encuesta para recolectar datos respecto a las habilidades gerenciales del Fondo Mivivienda.

De modo que este trabajo de investigación sea un instrumento de consulta que ayude a mejorar la dinámica y eficiencia de las entidades financieras

1.4 Realidad Problemática

El presente trabajo de investigación surge de acuerdo al contexto de la crisis hipotecaria en los EEUU en el año 2008. El cual surgió como consecuencia del elevado impago de los créditos hipotecarios otorgados para personas que no tenía una buena solvencia económica. A pesar de los riesgos que podían tener los sub-prestatarios (clientes) por su poca solvencia económica, fue un gran atractivo para muchos inversionistas porque podían tener grandes beneficios.

Rafael (2008), comenta “que el siete de noviembre de 2008 la Oficina de Estadísticas Laborales (BLS, por su nombre en inglés) anunció que la economía estadounidense había perdido alrededor de 1.2 millones de empleos de enero a octubre de ese año, y que la mitad de estas pérdidas ocurrieron en los últimos tres meses (127 mil en agosto, 284 mil en septiembre y 240 mil en octubre). Esta misma fuente reportó recientemente que la tasa de desempleo en Estados Unidos aumentó a 6.5 por ciento y el desempleo de la población hispana o latina subió a 8.8 por ciento, siendo el más alto en más de 10 años.”(p 196)

Con ello se puede analizar que la crisis de EEUU tuvo un gran impacto, ya que aumento el desempleo fue del 6.5% de la población esto trae consigo, la disminución de la demanda, la productividad, inversión y la inflación, fueron los factores que hicieron que ese país ya no sea tan atractivo para invertir.

La crisis hipotecaria de EEUU tuvo como consecuencia del elevado impago de los créditos hipotecarios otorgados para personas que no tenía una buena solvencia económica esto se debió por el apalancamiento financiero de varios inversionistas , el cual la crisis financiera de EE. UU quedara marcado en toda su historia.

Con el paso de los años la crisis hipotecaria de EEUU también llevo a Europa. En donde se pudo observar que muchas instituciones financieras como bancos, cajas, cooperativas empezaron a quebrar por no haber realizado una buena evaluación crediticia a sus clientes. Cabe recalcar que también muchas aseguradoras y fondos de inversiones se afectaron por este tipo de hipotecas por el impago de las hipotecas, el cual resulto la desconfianza y el pánico de muchos inversionistas el cual se vio reflejado en los la caída de la bolsa de valores, los créditos y la quiebra de muchas entidades financieras o también llamado el efecto domino donde la caída de una ficha genera la caídas de todas las fichas.

García (2014), comenta que “Existen tres grandes grupos de “habilidades gerenciales”, que debe dominar un gerente para ser exitoso: Habilidades técnicas: hace referencia a los conocimientos y habilidades en determinados procesos, técnicas o herramientas propias del cargo o área específica que ocupa. Habilidades humanas: contempla a la habilidad de interactuar efectivamente con las demás personas. Un gerente o director, interactúa y coopera principalmente con los empleados a su cargo, pero también tiene que interactuar con clientes proveedores, aliados, etc. Habilidades conceptuales: hace referencia a la capacidad de pensamiento que le permita entender relaciones abstractas, desarrollar nuevos conceptos, resolver problemas de forma creativa y formular ideas.(π,1)

Se puede llegar a la conclusión que las habilidades gerenciales permiten a que una empresa pueda ser exitosa y le permitan tener una innovación vital para que el gerentes de un plus a la empresa y logre las diferencias de las cuales existen tres importantes habilidades; Habilidades técnicas, Habilidades humanas y Habilidades conceptuales.

Los Créditos hipotecarios han tenido una gran influencia, es por ello que muchas entidades financieras podrían tener riesgo al dar crédito hipotecario si no han realizado una buena evaluación al cliente. Es ahí donde uno tiene que utilizar esas habilidades que ha ido adquiriendo con el tiempo

Si bien es cierto, las viviendas son uno de los patrimonios principales de las familias, se debe de tener en cuenta que al solicitar un crédito hipotecario uno se está comprometiendo a tener una deuda a largo plazo con alguna entidad financiera, si el acreedor no cumpliera con la deuda pactada con el banco, el acreedor estaría figurando en el sistema bancario como un cliente moroso el cual podría perder su vivienda.

Cruz Fiestas, (2014) comenta que los créditos hipotecarios experimentaron una expansión de 12,17% en noviembre, comparado con el mismo mes del 2013, y de 1,23% si se contrasta con lo registrado en octubre de este año, de acuerdo con un informe de la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc).

Es por ello, que las entidades financieras tienen que realizar un buen análisis al cliente, con la finalidad de poder ver la capacidad de endeudamiento que tiene el cliente, ya que si el acreedor cumple con todas las normas pactadas con el banco, ambas partes no tendría ningún problema.

Es ahí donde parte la importancia para el acreedor en pagar todas las cuotas pactado (fondar este tipo de operaciones) con la entidad financiera con la finalidad que no pueda perder su vivienda.

Las entidades financieras tienen que estar en la capacidad de poder identificar las variables de las personas deudoras lo cual permita mitigar el riesgo de crédito en la cartera hipotecaria con la finalidad de tener un mecanismo de control.

Cabe recalcar si las entidades financieras tienen una amplia cartera de clientes morosos, las entidades financieras estarían entrando en un riesgo porque las entidades financieras tendrían que asumir la deuda de los clientes. Es por ello que las entidades financieras buscan delimitar factores claves en la administración global de riesgo de crédito en cartera hipotecaria. Para ello utiliza la metodología de componentes principales para determinar las variables claves

en el retraso en el pago de las obligaciones derivadas de las obligaciones financieras contraídas por los deudores. Identificar estas variables busca desarrollar un modelo que permita cuantificar el riesgo de crédito en la cartera hipotecaria, para poder desarrollar mecanismos que mejoren la toma de decisiones al otorgar o comprar cartera hipotecaria y una vez que la cartera exista realizar un seguimiento a los clientes que tengan mayor propensión de entrar en un retraso de pago.

El cual permitirá, desarrollar y poner el alcance de los profesionales, investigadores, estudiantes, empresarios y públicos en general la importancia que tienen las habilidades gerenciales al momento de realizar una buena evaluación crediticia al momento de otorgar un crédito hipotecario y así poder disminuir el riesgo para muchas instituciones financieras.

1.4.1 Formulación del Problema:

Para realizar la presente investigación, se han planteado los siguientes problemas:

Problema General

¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales en la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016?

Problemas específicos:

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y la tasa de interés de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y la calificación de préstamos de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y los plazos de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016?

1.5 Hipótesis:

Hipótesis general

Las habilidades gerenciales se relacionan con la asignación de créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016

Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

Las habilidades gerenciales se relacionan con la tasa de interés de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016

Hipótesis específica 2

Las habilidades gerenciales se relacionan con la calificación de préstamos de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016

Hipótesis específica 3

Las habilidades gerenciales se relacionan con los plazos de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016

1.6 Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre las habilidades gerenciales en la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016

Objetivos Específicos:

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la tasa de interés de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la calificación de préstamos de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre las habilidades gerenciales y los plazos de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016.

II. Marco metodológico

2.1. Variables:

Hernández, Fernández y Baptista (2010) refiriéndose a la variable afirman que: “una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.93).

Definición conceptual:

Definición conceptual de la variable 1:

Según la Resolución de la Superintendencia de Banca Segura N. 11356-2008, nos informa que los Créditos Hipotecarios son:

Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características. Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado”. (p 13).

Definición conceptual de la variable2:

Según el teórico Katz, citado por Santos (2011) indica que las habilidades gerenciales son:

Una habilidad es una capacidad adquirida, para tratar con éxito problemas que se pueden repetir en el tiempo. Así, la habilidad de montar en bicicleta se aprende con el tiempo y la práctica y se puede repetir incluso años más tarde.

(π, 1)

Definición operacional:**Definición operacional de la variable 1:**

Según la Resolución de la Superintendencia de Banca Segura N. 11356-2008, nos informa que los Créditos Hipotecarios son:

Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características. Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado". (p 13).

Definición operacional de la variable 2:

Según el teórico Katz, citado por Santos (2011) indica que las habilidades gerenciales son:

Una habilidad es una capacidad adquirida, para tratar con éxito problemas que se pueden repetir en el tiempo. Así, la habilidad de montar en bicicleta se aprende con el tiempo y la práctica y se puede repetir incluso años más tarde.

(π, 1)

2.2. Operacionalización de las variables:

Hernández, et al (2010) refiriéndose a la operacionalización de las variables, afirman que es: "el proceso que sufre una variable (o un concepto en general) de modo tal que a ella se le encuentran los correlatos empíricos que permiten evaluar su comportamiento en la práctica" (p. 77).

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1 : Habilidades Gerenciales

	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles	Intervalos
Dimensiones					
Habilidades Técnicas	Conocimiento especializado	1 – 5	No (0) Si (1)	MALO REGULAR BUENO	0-1 2-3 4-5
	Experiencia				
	Prácticas				
Habilidades Humanas	Trabajo en equipo	6 – 14		MALO REGULAR BUENO	0-3 4-6 7-9
	Trabajo Individual				
	Saben comunicarse		No (0) Si (1)		
	Motivación				
	Saber dirigir				
	Inspirar entusiasmo				
	Confianza				
Habilidades conceptuales	Habilidad de pensar	15 - 19		MALO REGULAR BUENO	0-1 2-3 4-5
	Conceptualizar habilidades abstractas		No (0) Si (1)		
	Capacidad de analizar				
	Diagnosticar situaciones complejas				

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2: Créditos Hipotecarios

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles	Intervalos
Tasas de Interés	Ingresos	1-5		MALO REGULAR BUENO	0-1 2-3 4-5
	Canasta familiar		No (0) Si (1)		
Calificación de Préstamos	Inforcord				
	Situación laboral				
	Antigüedad de empresa	6-12	No (0) Si (1)	MALO REGULAR BUENO	0-2 3-4 5-7
	Estado civil				
	Familia				
	Situación de vivienda				
Plazos	Cuota inicial o tipo de financiamiento	13-17	No (0) Si (1)	MALO REGULAR BUENO	0-1 2-3 4-5
	Periodo de pago a mediano o largo plazo				

2.3. Metodología:

Método hipotético deductivo

Hernández, et al (2009), afirman que:

De acuerdo con el método hipotético deductivo, la lógica de la investigación científica se basa en la formulación de una ley universal y en el establecimiento de condiciones iniciales relevantes que constituyen la premisa básica para la construcción de teorías. Dicha ley universal se deriva de especulaciones o conjeturas más que de consideraciones inductivistas. Así las cosas, la ley universal puede corresponder a una proposición como la siguiente: Si “X sucede, Y sucede” o en forma estocástica: “X sucede si Y sucede con probabilidad P.” (p.4).

Podemos mencionar que el método hipotético-deductivo es un proceso interactivo, es decir, que se repite constantemente, durante el cual se examinan hipótesis de los datos que van arrojando los experimentos. Se dice que es de método deductivo porque desde un principio se trabajó con hipótesis

Tipo de estudio:

El tipo de estudio en este caso está dentro de la Investigación básica, al respecto, Valderrama expresa que la investigación básica:

Es conocida también como investigación teórica, pura o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico –científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes (2013, p.164).

Algunos autores la denominan investigación dogmática porque parte de un marco teorías y permanece en él; la finalidad de formular nuevas teorías o

modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

2.4. Diseño

El diseño de la presente investigación es no experimental, correlacional, transversal. Para ello establecemos las siguientes definiciones:

Diseño no experimentales

Hernández, et, al. (2010). Señalan: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.” (p.149).

Diseño no experimentales transversales

Hernández, et. al. (2010). Señalan: “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.” (p.151).

Este tipo de diseño se ajusta a mi investigación dado que la elaboración de mi investigación tiene un tiempo limitado y toda la información fue recolectada en un solo momento.

Descriptivo correlacional:

Hernández et. al, Sostiene que:

Este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. (2010, p.201).

Este tipo de investigación descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables.

Este tipo de diseño consiste en hallar la correlación de que existe entre dos variables.

Graficamente se denota:

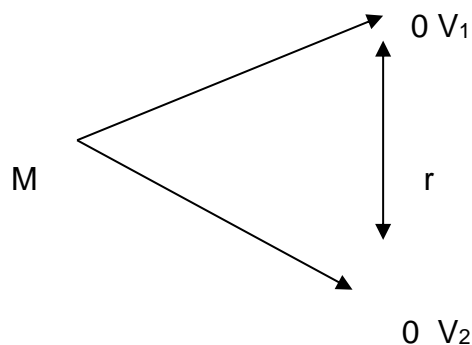


Figura 1: Esquema de tipo de diseño. Tomado de (Sánchez y Reyes 2008)

Dónde:

- M : Muestra de Estudio
- X : Aprendizaje organizacional
- Y : Desarrollo profesional
- O_1 : Coeficiente de relación
- r : Correlación

2.5. Población, muestra y muestreo:

Población.

Según Hernández, et tal (2010), “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones [...] Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p.235).

La población del presente estudio estará constituida por todos los colaboradores del Fondo Mivivienda quienes desempeñen como analista (vean

directamente la evaluación de los crédito hipotecario) y tengan trato directo con los gerentes.

Tabla 3:

Población de los analistas del Fondo Mivivienda-2016

Área de trabajo	Número de trabajadores
G1	13
G2	10
G3	11
G4	15
G5	18
G6	12
G7	10
Total	89

Muestra.

Según Bernal (2006), “la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.165).

La muestra seleccionada es aleatoria simple; y su tamaño(n), según Bernal (2006:171), se puede calcular aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de (1 – α)

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso (Q = 1 – P)

ε (0,05): Tolerancia al error

N (89): Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5) \times 89}{0,05^2(89-1) + 1,96^2 \cdot (0,5)(0,5)} =$$

$$\frac{n}{N} = \frac{85,47}{1,18} = 73$$

Es decir, aplicaremos los cuestionarios a 73 analistas del Fondo Mivivienda de Lima, 2016.

Para aplicar los cuestionarios a los analistas seleccionados de la muestra, obtendremos una muestra proporcional utilizando la fracción muestral:

$$\frac{n}{N} = \frac{73}{89} = 0.820$$

Tabla 4:

Muestra proporcional de los analistas

Área de trabajo	Número de trabajador es	Muestra proporcional
G1	13	$(0.820 \cdot 13) = 11$
G2	10	$(0.820 \cdot 10) = 8$
G3	11	$(0.820 \cdot 11) = 9$
G4	15	$(0.820 \cdot 15) = 12$
G5	18	$(0.820 \cdot 18) = 15$
G6	12	$(0.820 \cdot 12) = 10$
G7	10	$(0.820 \cdot 10) = 8$
Total	89	73

Es decir, con este procedimiento expresado en la tabla 4, se logró determinar el número de analistas encuestados en cada Gerencia del Fondo Mivivienda.

Muestreo:

El muestreo que se aplicó en la presente investigación fue estratificado y su afijación fue proporcional. Al respecto Danae, afirma que:

Trata de obviar las dificultades que presentan los anteriores ya que simplifican los procesos y suelen reducir el error muestral para un tamaño dado de la muestra. Consiste en considerar categorías típicas diferentes entre sí (estratos) que poseen gran homogeneidad respecto a alguna característica (se puede estratificar, por ejemplo, según la profesión, el municipio de residencia, el sexo, el estado civil, etc.). Lo que se pretende con este tipo de muestreo es asegurarse de que todos los estratos de interés estarán representados adecuadamente en la muestra. Cada estrato funciona independientemente, pudiendo aplicarse dentro de ellos el muestreo aleatorio simple o el estratificado para elegir los elementos concretos que formarán parte de la muestra. En ocasiones las dificultades que plantean son demasiado grandes, pues exige un conocimiento detallado de la población. (Tamaño geográfico, sexos, edades,...). (2008, p.5).

Muestreo Probabilístico

Hernández, et. al., Señalan que:

Los métodos de muestreo probabilístico son aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño n tienen la misma probabilidad de ser elegidas. (2010, p.157).

El método de muestreo probabilístico asegura la representatividad de la muestra extraída y son, por tanto, los más recomendables. Cabe recalcar que se utilizó el muestreo probabilístico porque se determinó el tamaño de la muestra y mediante fórmulas se detalló la muestra.

Unidades de muestreo

Según Kruguer , la unidad de muestreo es :

Unidad de muestreo es la unidad de la población a partir de las cuales se selecciona la muestra. Por ejemplo: Uno puede tomar un hogar como unidad

de análisis, y entrevistar al jefe de hogar para obtener la información requerida. En este caso la unidad de análisis es el hogar, y unidad de muestreo el jefe del hogar (2011, p. 1).

Se puede decir que la unidad de muestreo es un analista que labora en el Fondo Mivivienda, Lima- 2016.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas:

Morone, refiriéndose a las técnicas de investigación afirma que:

Las técnicas son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento. Encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas. (2012, p.3).

Técnica la encuesta

Asimismo Morone (2012), sobre la encuesta afirma que:

Se utiliza el término encuesta para referirse a la técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas que están fuertemente estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa (p.17).

Para la recolección de datos de la presente investigación se empleó la técnica: de la encuesta, por lo que se administraron a la muestra de docentes dos cuestionarios con escala de medición tipo Likert.

Instrumento:

Bernardo y Calderero, consideran que “los instrumentos son un recurso del que puede valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (citados por López, p.2).

Todo investigador debe poner mucha atención en la creación o formulación de la calidad de sus instrumentos de evaluación ya que un instrumento inadecuado provoca una distorsión de la realidad.

Cuestionario:

Sobre el cuestionario Abril (2008) afirma que “el cuestionario es un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o su muestra” (p.15).

Cuestionario sobre las Habilidades gerenciales

Datos generales

Título: Habilidades gerenciales y la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo Mivienda, Lima 2016.

Autor: Br. Valencia Giraldo Evelin Brigitte

Procedencia: San Isidro - Perú-2016

Objetivo: Describir las características de las Habilidades Gerenciales del Fondo Mivivienda, Lima 2016.

Administración: Individual

Duración: 19 minutos

Significación: El cuestionario está referido a determinar la relación entre el Habilidades gerenciales respecto a la toma de decisiones en la asignación de los créditos hipotecarios del año 2016.

Estructura: La escala consta de 19 ítems, con 02 alternativas de respuesta dicotómica, Técnica de Kuder Richardson: No (0) y Si (1). Asimismo, la escala está conformada por tres dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de preguntas con dirección positiva y negativa sobre el Habilidades gerenciales.

Cuestionario sobre la asignación de créditos hipotecarios

Datos generales

Título: Habilidades gerenciales y la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo Mivienda, Lima 2016.

Autor: Br. Valencia Giraldo Evelin Brigitte

Procedencia: San Isidro - Perú-2016

Objetivo: Describir las características de la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo Mivienda, Lima 2016.

Administración: Individual

Duración: 17 minutos

Significación: El cuestionario está referido a determinar la relación entre el Habilidades gerenciales respecto a la toma de decisiones en la asignación de los créditos hipotecarios del año 2016.

Estructura: La escala consta de 19 ítems, con 02 alternativas de respuesta dicotómica, Técnica de Kuder Richardson: No (0) y Si (1). Asimismo, la escala está conformada por tres dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de preguntas con dirección positiva y negativa sobre el Habilidades gerenciales.

Validación y confiabilidad del instrumento:

Validez

Para Hernández, al (2010), refiriéndose a la validez significa “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p.201).

Se puede entender que la validez nos va a permitir medir las características para que fue diseñado cada variable.

En el presente estudio se ha realizado el proceso de validación de contenido, en donde se han tenido en cuenta tres aspectos: relevancia, pertinencia y claridad de cada uno de los ítems de los instrumentos.

Los cuestionarios sobre Habilidades gerenciales y créditos hipotecarios de los colaboradores del Fondo de Vivienda serán sometidos a criterio de un grupo de Jueces expertos, integrado por profesores: Doctores que laboran en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, quienes informaran acerca de la aplicabilidad de cada uno de los cuestionarios del presente estudio.

Asimismo, en el proceso de validación de cada uno de los cuestionarios del presente estudio, se tendrá en cuenta para cada ítem, la validez de contenido y para tal efecto se consideraran tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 5

Jurados expertos

Experto	Experto	Aplicabilidad
Experto 1	Metodólogo	Aplicable
Experto 2	Temático	Aplicable
Experto 3	Temático	Aplicable

Confiabilidad

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Según Ramos (2010), indica que la Técnica Kuder–Richardson Formula 20 (KR-20)

“Permite calcular la confiabilidad con una sola aplicación del instrumento. No requiere el diseño de pruebas paralelas. Es aplicable sólo en instrumentos con ítems dicotómicos, que puedan ser codificados con 1 – 0 (correcto – incorrecto, presente – ausente, a favor – en contra, etc.).”

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se aplicó la prueba estadística KR-20, a una muestra piloto de 20 analistas. Luego se procederá a la calificación y tabulación de los datos en la hoja de cálculo excel.

Finalmente, se analizarán los datos a través del programa estadístico SPSS versión 21.0 en español para obtener los resultados pertinentes al estudio, los cuales serán mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

Respecto a la hipótesis general y a las hipótesis específicas para verificar si es correcto, se aplicara en cada caso la prueba estadística de Chi-cuadrado de Pearson para establecer su relación.

Tabla 6

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2007).

Como podemos observar, la tabla N° 6 nos permite analizar los resultados de la prueba kR -20 para cada una de las variables en estudio y sus correspondientes dimensiones.

Tabla 7

*Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1***Habilidades Gerenciales**

Variable	Kr20	Items
Habilidades gerenciales	0,86	19

Como se observa en la tabla 7, la variable Habilidades gerenciales se puede ver que tiene una confiabilidad alta. Por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

Tabla 8

*Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 2***Créditos hipotecarios**

Variable	Kr20	Items
Créditos hipotecarios	0,77	17

Como se observa en la tabla N° 8, la variable Créditos hipotecarios se puede ver que tiene una confiabilidad es moderada. Por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

2.7. Procedimientos de recolección de datos:

Se realizó un estudio piloto con la finalidad de determinar la confiabilidad de los instrumentos, en 20 analistas con las mismas características de la muestra de estudio, quienes fueron seleccionados al azar y a quienes se les aplicaron los cuestionarios con escala tipo Chi-cuadrado de Pearson sobre las variables Habilidades gerenciales y Créditos hipotecarios.

La confiabilidad de los instrumentos a partir de la muestra piloto, se estableció por dimensiones y por variables, cuyos resultados han sido mostrados e interpretados en las tablas 7 y 8.

Una vez probada la validez y confiabilidad de los instrumentos de estudio, se procedió a aplicarlos a la muestra de 73 analistas del Fondo Mivivienda. Quienes respondieron en un tiempo aproximado de 30 minutos, en donde se explicara los instrumentos de estudio, con el objetivo de recolectar la información acerca de las variables

Luego, se analizaron los datos obtenidos de la muestra de 73 analistas, a través del programa estadístico SPSS versión 21.0 en español. Asimismo los resultados pertinentes al estudio, han sido mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

Para la contrastación de la hipótesis general, e hipótesis específicas y teniendo en cuenta que los datos de las dos variables son ordinales, se ha prescindido del test de normalidad, dado que en este caso no es una condición necesaria. Por consiguiente se procedió a aplicar en cada caso la prueba estadística de Chi-cuadrado de Pearson a establecer su relación entre las variables y dimensiones en estudio.

Este estudio tiene como finalidad conocer la relación entre las variables: Habilidades gerenciales y Créditos hipotecarios.

2.8. Métodos de análisis e interpretación de datos:

El método utilizado en la presente investigación fue el método hipotético deductivo, al respecto Bernal (2006), afirma que “este método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.56).

2.9. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

Las interpretaciones de las citas corresponden al autor de la tesis, teniendo en cuenta el concepto de autoría y los criterios existentes para denominar a una persona “autor” de un artículo científico. Además de precisar la autoría de los instrumentos diseñados para el recojo de información, así como el proceso de revisión por juicio de expertos para validar instrumentos de investigación, por el cual pasan todas las investigaciones para su validación antes de ser aplicadas.

III. Resultados

3.1 Descripción

3.1.1 Descripción de la variable habilidades gerenciales

Tabla 9

Descripción de los niveles de las habilidades gerenciales

Niveles	Frecuencias absolutas	Frecuencias porcentuales
Malo	4	5,5
Regular	14	19,2
Buena	55	75,3
Total	73	100,0

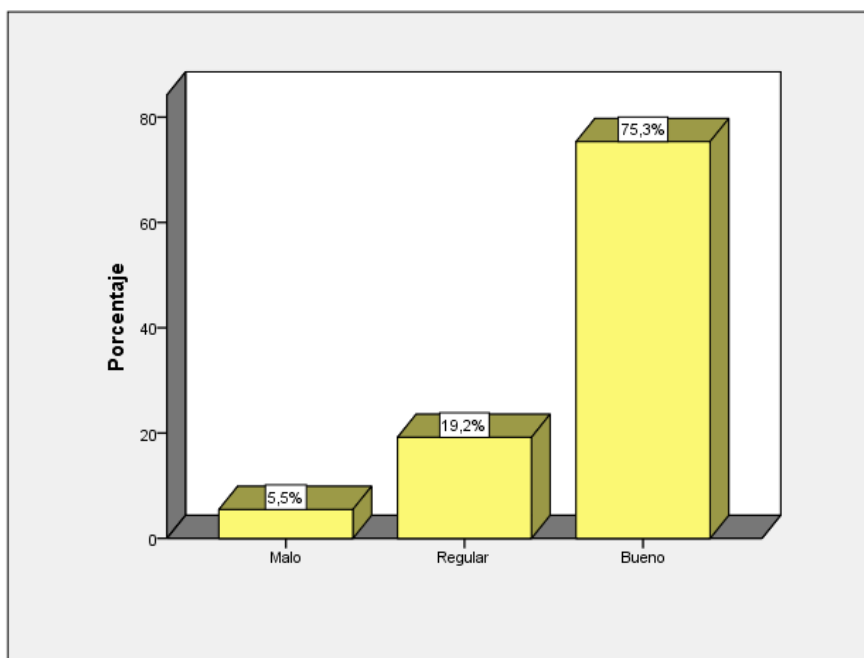


Figura 01. Niveles de las habilidades gerenciales

Como se observa en la tabla N° 09 de la descripción de los niveles de las habilidades gerenciales y figura 01 se observa que el 75.3% de los encuestados afirma que las habilidades gerenciales, de los asistentes son buenas.

Descripción de la dimensión habilidades técnicas

Tabla 10

Descripción de los niveles de las habilidades técnicas

Niveles	Frecuencias absolutas	Frecuencias porcentuales
Malo	0	0,0
Regular	19	26,0
Buena	54	74,0
Total	73	100,0

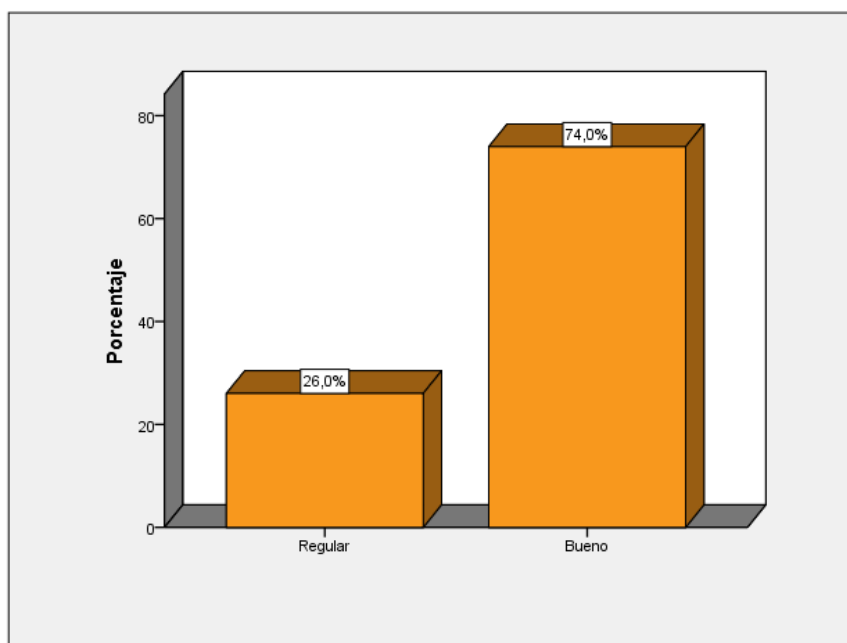


Figura 02. Niveles de las habilidades técnicas

En la tabla N° 10 de la descripción de los niveles de las habilidades técnicas y figura 02 se observa que el 74.0% de los encuestados afirma que las habilidades técnicas de los asistentes del Fondo Mivivienda, son buenas.

Descripción de la dimensión habilidades humanas

Tabla 11

Descripción de los niveles de las habilidades humanas

Niveles	Frecuencias absolutas	Frecuencias porcentuales
Malo	8	11,0
Regular	17	23,3
Buena	48	65,8
Total	73	100,0

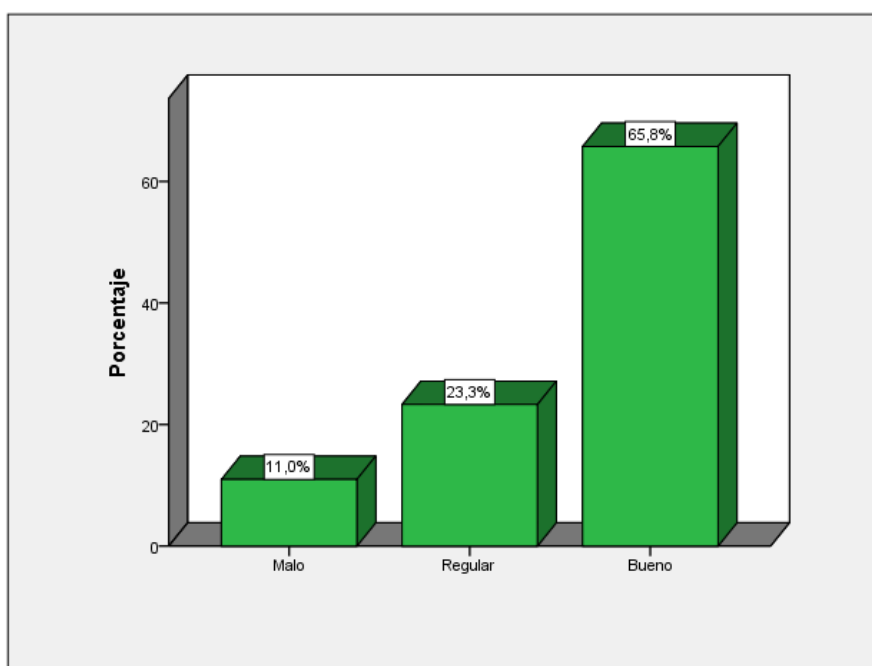


Figura 03. Niveles de las habilidades humanas

Como se observa en la tabla N° 11 de la descripción de los niveles de las habilidades humanas y figura 03 se observa que el 65.8% de los encuestados afirma que las habilidades humanas de los asistentes del Fondo Mivivienda están en el nivel bueno.

Descripción de la dimensión habilidades conceptuales

Tabla 12

Descripción de los niveles de las habilidades conceptuales

Niveles	Frecuencias absolutas	Frecuencias porcentuales
Malo	4	5,5
Regular	27	37,0
Buena	42	57,5
Total	73	100,0

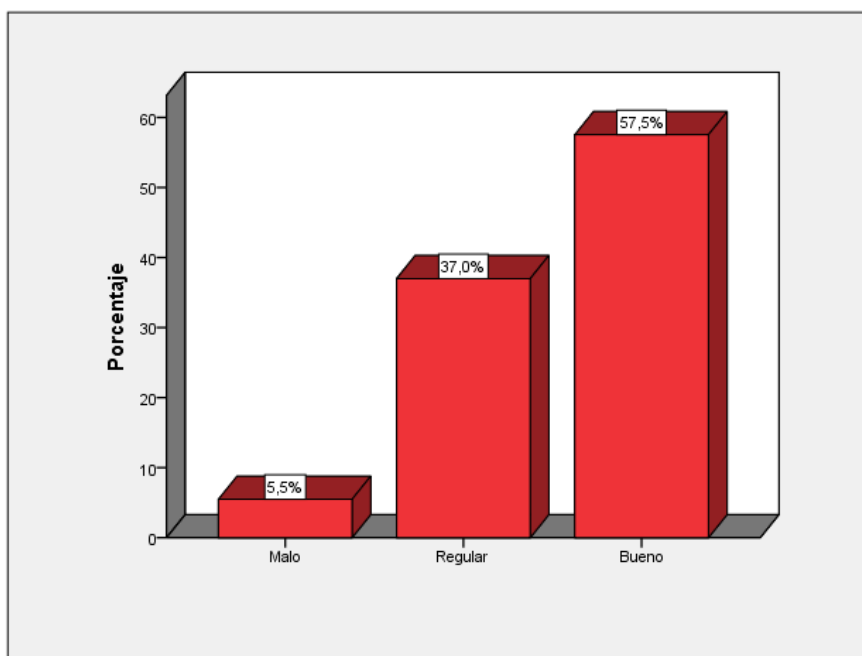


Figura 04. Niveles de las habilidades conceptuales

En la tabla N°12 de la descripción de los niveles de las habilidades conceptuales y figura 04 se observa que el 57.5% de los encuestados afirma que las habilidades conceptuales de los funcionarios del Fondo Mivivienda están en el nivel bueno.

3.1.2 Descripción de la variable créditos hipotecarios

Tabla 13

Descripción de los niveles de los créditos hipotecarios

Niveles	Frecuencias absolutas	Frecuencias porcentuales
Malo	0	0,0
Regular	15	20,5
Buena	58	79,5
Total	73	100,0

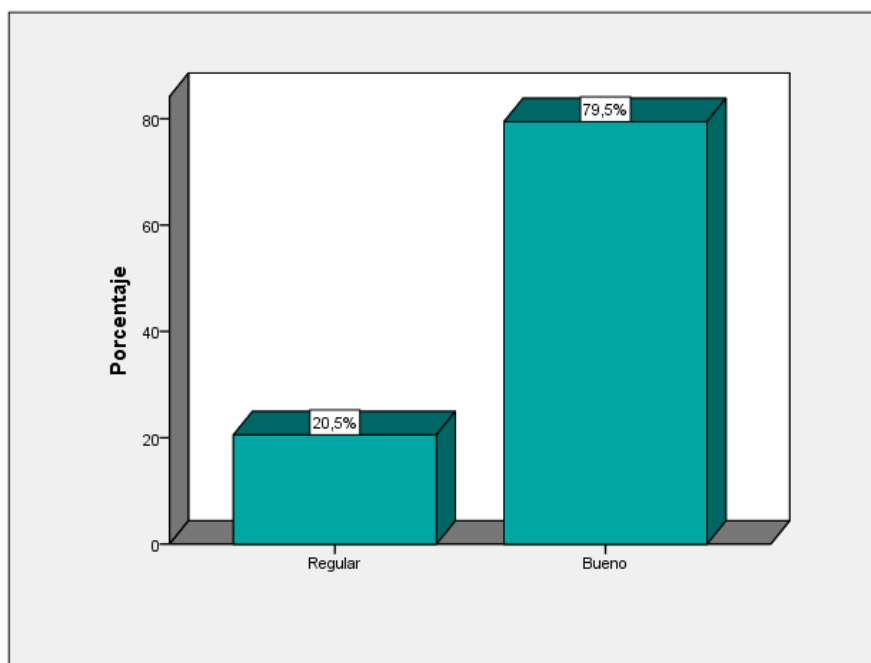


Figura 05. Niveles de los créditos hipotecarios

En la tabla N°13 de la descripción de los niveles de los créditos hipotecarios y figura 05 se observa que el 79.5% de los encuestados afirma que los créditos hipotecarios están en el nivel bueno.

Dimensión tasas de interés

Tabla 14

Descripción de los niveles de las tasas de interés

Niveles	Frecuencias absolutas	Frecuencias porcentuales
Mala	0	0,0
Regular	11	15,1
Buena	62	84,9
Total	73	100,0

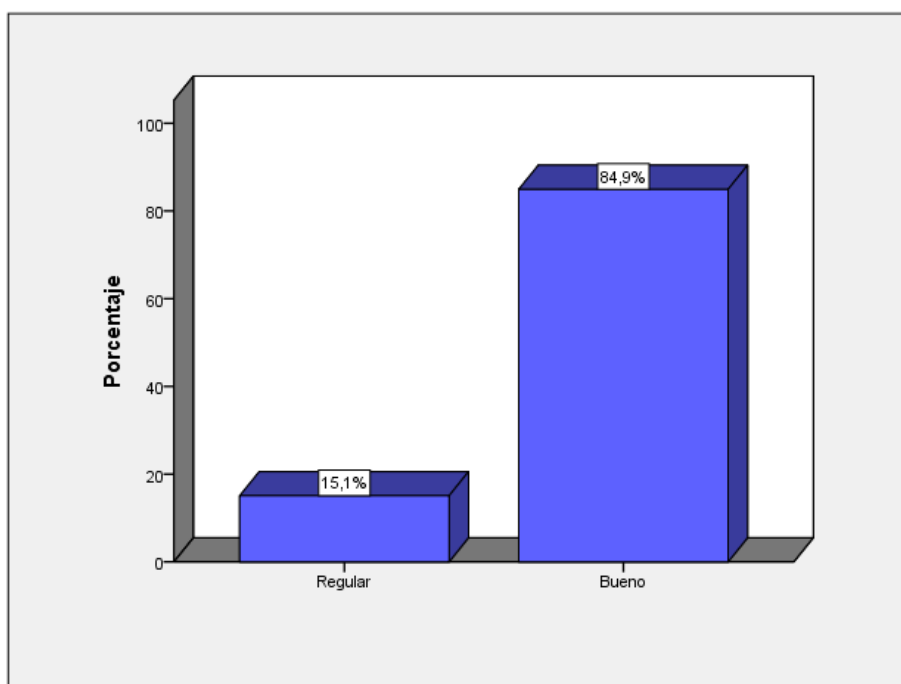


Figura 06. Niveles de las tasas de interés

De lo observado en la tabla N°14 de la descripción de los niveles de las tasas de interés y figura 06 se puede afirmar que el 84.9% de los encuestados afirma que las tasas de interés, están en el nivel bueno.

Dimensión calificación de los préstamos

Tabla 15

Descripción de los niveles de la calificación de los préstamos

Niveles	Frecuencias absolutas	Frecuencias porcentuales
Mala	8	11,0
Regular	15	20,5
Buena	50	68,5
Total	73	100,0

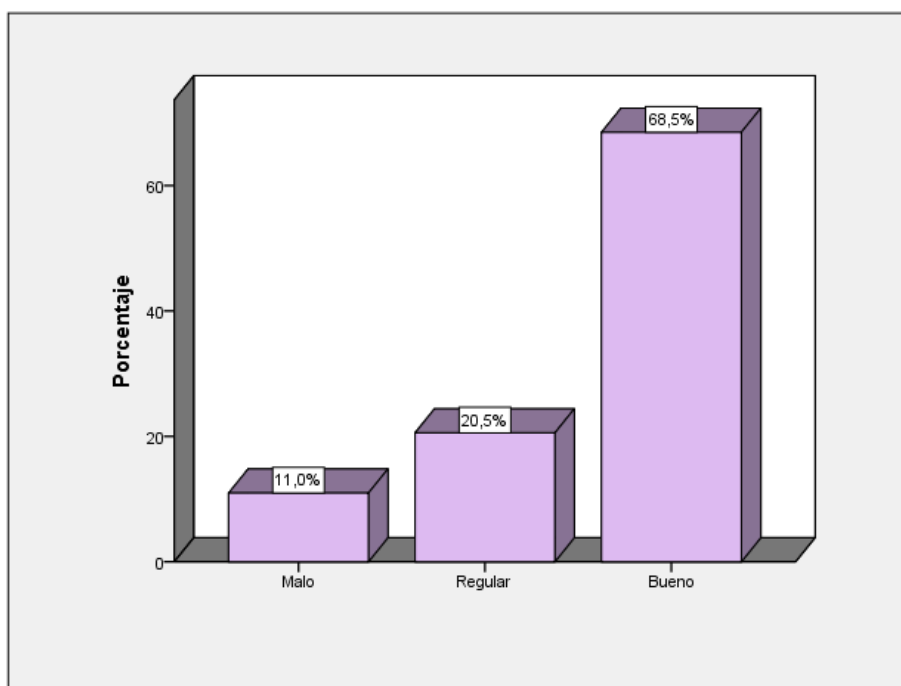


Figura 07. Niveles de la calificación de los préstamos

De lo observado en la tabla N° 15 de la descripción de los niveles de la calificación de los préstamos y figura 07 se puede afirmar que el 68.5% de los encuestados afirma que la calificación de los préstamos está en el nivel bueno.

Dimensión plazos

Tabla 16

Descripción de los niveles de los plazos

Niveles	Frecuencias absolutas	Frecuencias porcentuales
Mala	0	0,0
Regular	19	26,0
Buena	54	74,0
Total	73	100,0

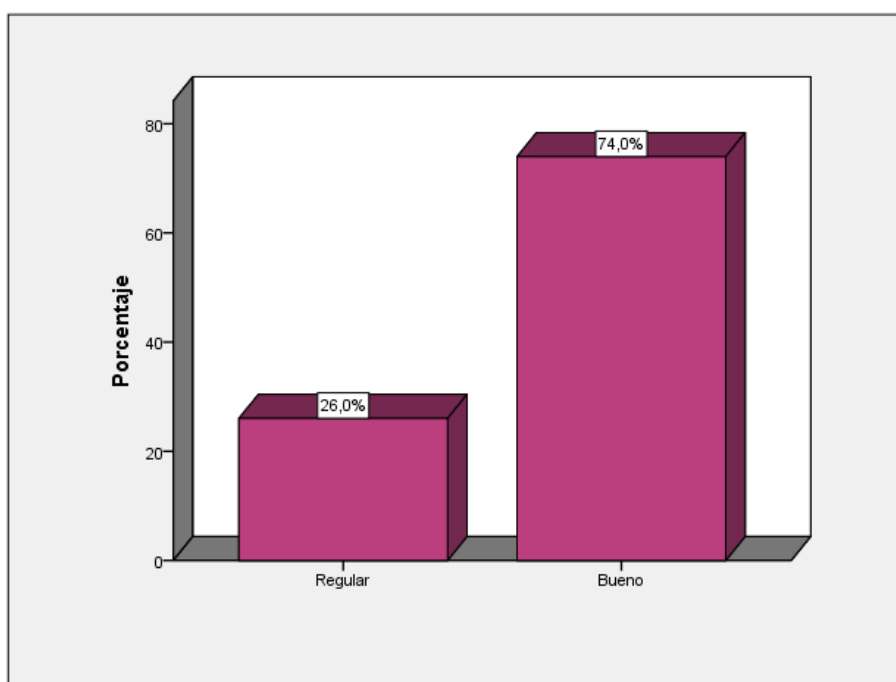


Figura 08. Niveles de los plazos

Como se observa en la tabla N° 16 de la descripción de los niveles de los plazos y figura 08 se observa que el 74.0% de los encuestados afirma que los plazos de los créditos hipotecarios Fondo Mivivienda, están en el nivel bueno.

3.1 Niveles comparativos entre los niveles de las habilidades gerenciales y los niveles de los créditos hipotecarios

Tabla 17

Tabla de contingencia entre los niveles de las habilidades gerenciales y los niveles de los créditos hipotecarios.

		Créditos hipotecarios		Total
		Regular	Bueno	
Habilidades gerenciales	Regular	8	0	8
		100,0%	0,0%	100,0%
	Bueno	7	58	65
		10,8%	89,2%	100,0%
Total		15	58	73
		20,5%	79,5%	100,0%

En la tabla N° 17, el 100% (8) de los encuestados tienen habilidades gerenciales en el nivel regular, afirman que los créditos hipotecarios son regulares. Asimismo del 89.2% (58) de los encuestados tienen habilidades gerenciales en el nivel bueno, afirman también que los créditos hipotecarios están ese nivel.

Tabla 18

Tabla de contingencia entre los niveles de las habilidades gerenciales y los niveles de las tasas de interés

		Tasas de interés		Total
		Regular	Bueno	
Habilidades gerenciales	Regular	4	4	8
		50,0%	50,0%	100,0%
	Bueno	7	58	65
		10,8%	89,2%	100,0%
Total		11	62	73
		15,1%	84,9%	100,0%

En la tabla N° 18, el 50% (8) de los encuestados tienen sus habilidades gerenciales en el nivel regular, afirma que las tasas de interés son regulares.

Asimismo del 89.2% (58) de los encuestados que tienen habilidades gerenciales en el nivel bueno, afirman también que las tasas de interés están ese nivel.

Tabla 19

Tabla de contingencia entre los niveles de las habilidades gerenciales y los niveles de la calificación de los préstamos

		Calificación de préstamos		Total
		Regular	Bueno	
Habilidades gerenciales	Regular	8	0	8
		100,0%	0,0%	100,0%
	Bueno	15	50	65
		23,1%	76,9%	100,0%
Total		23	50	73
		31,5%	68,5%	100,0%

En la tabla N° 19, el 100% (8) de los encuestados tienen sus habilidades gerenciales en el nivel regular, afirma que la calificación de los préstamos son regulares. Asimismo del 76.9% (50) de los encuestados que tienen habilidades gerenciales en el nivel bueno, afirman también que la calificación de los préstamos está ese nivel.

Tabla 20

Tabla de contingencia entre los niveles de las habilidades gerenciales y los niveles de los plazos

		Plazos		Total
		Regular	Bueno	
Habilidades gerenciales	Regular	8	0	8
		100,0%	0,0%	100,0%
	Bueno	11	54	65
		16,9%	83,1%	100,0%
Total		19	54	73
		26,0%	74,0%	100,0%

En la tabla N° 20, el 100% (8) de los encuestados tienen sus habilidades gerenciales en el nivel regular, afirma que los plazos de los préstamos son regulares. Asimismo del 83.1% (54) de los encuestados tienen habilidades

gerenciales en el nivel bueno, precisan también que los plazos de los préstamos está ese nivel.

3.2 Contrastación de hipótesis

3.2.1 Hipótesis General

H₀: Las Habilidades gerenciales no se relacionan con la asignación de créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016..

H₁: Las Habilidades gerenciales se relacionan con la asignación de créditos

Significancia = 0.05 (5%)

Regla de decisión

Si $p - \text{valor} < 0.05$, rechazar H₀

Si $P - \text{valor} > 0.05$, aceptar H₀

Tabla 21

Pruebas Chi – cuadrado entre las habilidades gerenciales y los créditos hipotecarios

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	34,741 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	29,490	1	,000		
Razón de verosimilitud	29,738	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	34,265	1	,000		
N de casos válidos	73				

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,64.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

En la tabla N° 21, se muestra que X^2 (Chi-cuadrado de Pearson) = 34,741^a, sig = 0.00 < 0.05, lo cual indica que existe asociación entre habilidades gerenciales y los créditos hipotecarios.

Tabla 22

Coefficiente de correlación Phi entre las habilidades gerenciales y los créditos hipotecarios

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,690	,000
	V de Cramer	,690	,000
N de casos válidos		73	

Como se observa en la tabla N ° 22, la significancia asintótica o p – valor es igual a $0,000 < 0,05$, lo que nos permite afirmar que las habilidades gerenciales se relacionan con los créditos hipotecarios. Asimismo el coeficiente de correlación de Phi es igual a 0,690, lo cual indica que la relación es significativa, por lo tanto, podemos concluir que: Las Habilidades gerenciales se relacionan con la asignación de créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016. (Aprox. Sig. = $.000 < 0.05$; Phi = $.690$). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

3.2.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀: Las Habilidades gerenciales no se relacionan con la tasa de interés de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016.

H₁: Las Habilidades gerenciales se relacionan con la tasa de interés de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016.

Significancia = 0.05 (5%)

Regla de decisión

Si p – valor < 0.05 , rechazar H₀

Si P – valor > 0.05 , aceptar H₀

Tabla 23

Pruebas Chi – cuadrado entre las habilidades gerenciales y las tasas de interés

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	8,566 ^a	1	,003		
Corrección de continuidad ^b	5,775	1	,016		
Razón de verosimilitud	6,382	1	,012		
Prueba exacta de Fisher				,015	,015
Asociación lineal por lineal	8,449	1	,004		
N de casos válidos	73				

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,21.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

En la tabla N° 23, se muestra que X^2 (Chi-cuadrado de Pearson) = 8,566^a, sig = 0.003 < 0.05, lo cual indica que existe asociación entre habilidades gerenciales y las tasas de interés.

Tabla 24

Coefficiente de correlación Phi entre las habilidades gerenciales y las tasas de interés

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,343	,003
	V de Cramer	,343	,003
N de casos válidos		73	

Como se observa en la tabla N° 24, la significancia asintótica o p – valor es igual a 0,003 < 0,05, lo que nos permite afirmar que las habilidades gerenciales se relacionan con las tasas de interés. Asimismo el coeficiente de correlación de Phi es igual a 0,343, lo cual indica que la relación es significativa, por lo tanto, podemos concluir que: Las Habilidades gerenciales se relacionan con la tasa de interés de los créditos hipotecarios del Fondo Mi vivienda, Lima 2016. (Aprox. Sig. = .003 < 0.05; Phi = .343). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

H₀: Las Habilidades gerenciales no se relacionan con la calificación de préstamos de interés de los créditos hipotecarios del Fondo Mi vivienda, Lima 2016.

H₁: Las Habilidades gerenciales se relacionan con la calificación de préstamos de interés de los créditos hipotecarios del Fondo Mi vivienda, Lima 2016.

Significancia = 0.05 (5%)

Regla de decisión

Si $p - \text{valor} < 0.05$, rechazar H₀

Si $P - \text{valor} > 0.05$, aceptar H₀

Tabla 25

Pruebas Chi – cuadrado entre las habilidades gerenciales y la calificación de préstamos

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	19,532 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	16,130	1	,000		
Razón de verosimilitud	20,746	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	19,264	1	,000		
N de casos válidos	73				

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,52.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

En la tabla N° 25, se muestra que X^2 (Chi-cuadrado de Pearson) = 19,532^a, sig = 0.000 < 0.05, lo cual indica que existe asociación entre habilidades gerenciales y la calificación de los préstamos.

Tabla 26

Coeficiente de correlación Phi entre las habilidades gerenciales y la calificación de préstamos

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,517	,000
	V de Cramer	,517	,000
N de casos válidos		73	

Como se observa en la tabla N° 26, la significancia asintótica o p – valor es igual a $0,000 < 0,05$, lo que nos permite afirmar que las habilidades gerenciales se relacionan con la calificación de los préstamos. Asimismo el coeficiente de correlación de Phi es igual a 0,517, lo cual indica que la relación es significativa, por lo tanto, podemos concluir que: Las Habilidades gerenciales se relacionan con la calificación de préstamos de interés de los créditos hipotecarios del Fondo Mi vivienda, Lima 2016. (Aprox. Sig. = .000 < 0.05; Phi = .517). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

H₀: Las Habilidades gerenciales no se relacionan con los plazos de los créditos hipotecarios Fondo Mi vivienda, Lima 2016.

H₁: Las Habilidades gerenciales se relacionan con los plazos de los créditos hipotecarios Fondo Mi vivienda, Lima 2016.

Significancia = 0.05 (5%)

Regla de decisión

Si p – valor < 0.05, rechazar H₀

Si P – valor > 0.05, aceptar H₀

Tabla 27

Pruebas Chi – cuadrado entre las habilidades gerenciales y los plazos de los créditos hipotecarios

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	25,535 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	21,403	1	,000		
Razón de verosimilitud	24,602	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	25,185	1	,000		
N de casos válidos	73				

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,08.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

En la tabla N° 27, se muestra que X^2 (Chi-cuadrado de Pearson) = 25,535^a, sig = 0.000 < 0.05, lo cual indica que existe asociación entre habilidades gerenciales y los plazos de los créditos hipotecarios.

Tabla 28

Coefficiente de correlación Phi entre las habilidades gerenciales y los plazos de los créditos hipotecarios

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,591	,000
	V de Cramer	,591	,000
N de casos válidos		73	

Como se observa en la tabla N° 28, la significancia asintótica o p – valor es igual a 0,000 < 0,05, lo que nos permite afirmar que las habilidades gerenciales se relacionan con los plazos de los créditos hipotecarios. Asimismo el coeficiente de correlación de Phi es igual a 0,591, lo cual indica que la relación es significativa, por lo tanto, se concluye que: Las Habilidades gerenciales se relacionan con los plazos de los créditos hipotecarios Fondo Mivivienda, Lima 2016. (Aprox. Sig. = .000 < 0.05; Phi = .591). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

IV Discusión

4.1 Discusión de resultados

Con referencia a la hipótesis general, los resultados detectados con la prueba de correlación Phi, indican que las habilidades gerenciales se relacionan con la asignación de créditos hipotecarios del Fondo Mi vivienda, Lima 2016. (Aprox. Sig. = .000 < 0.05; Phi = .690). Un resultado similar fue el de Fernández (2011), afirmó que: a) Se resaltan sus fundamentos conceptuales: las disciplinas de aprendizaje y la inteligencia organizacional, enmarcan la acción gerencial en la representación global del sistema en las mentes de los individuos y su conectividad, facilitan la confianza y la seguridad que debe existir entre el personal e inducen a valorar no solo la excelencia de las personas, en cuanto al conocimiento que deben tener para saber hacer bien lo que tienen que hacer, sino que al mismo tiempo deben aprender a estar atentos a lo que los otros hacen e interpretarlo, de manera de suplir las posibles fallas que puedan surgir. Todo lo cual ha de aprenderse en comunidades de aprendizaje que le imprime a sus miembros de voluntad y valor para cuestionar el estatus quo y adoptar respuestas más acordes con la realidad. (b) Las Competencias Gerenciales van de la mano con lo que indica Druker (2003), una nueva cultura organizacional que impone la elaboración de una visión compartida y una perspectiva creativa e independiente en la cual haya un acercamiento entre los líderes y el personal, con una comunicación integral que incluya el aspecto técnico, pero de igual manera los valores establecidos en la organización y los individuales. Esto concuerda con mi resultado porque las habilidades gerenciales si repercuten en las decisiones de una organización; en donde se puede ver las diferentes habilidades que se utiliza al momento de la toma de una decisión como por ejemplo las disciplinas de aprendizaje (habilidad técnica) y la confianza (habilidad humana).

Con referencia a la primera hipótesis específica, también los resultados según la prueba de correlación Phi, indican que, las Habilidades gerenciales se relacionan con la tasa de interés de los créditos hipotecarios del Fondo Mi vivienda, Lima 2016. (Aprox. Sig. = .003 < 0.05; Phi = .343). Este resultado es similar al de Casavilca (2014), el mismo que precisó: a) Los datos obtenidos como producto de la investigación ha permitido establecer que el mercado hipotecario

en el Perú influye en el desarrollo de activos financieros. Además, se ha revelado una gran demanda de viviendas que existe en el Perú y que no puede ser satisfecha por las exigencias que existe en el mercado bancario. (b) Se ha dado a conocer que los agentes participantes en el proceso de titulización influyen en el desarrollo de los mercados financieros. Asimismo, que las personas que pertenecen a los sectores C y D tienen más posibilidades de adquirir una vivienda a través de un financiamiento diferente al crédito bancario con un costo financiero más bajo. (c) Por lo tanto, se concluye que la titulización de los créditos hipotecarios en el Perú incide en el desarrollo del sistema financiero, titulación que provocará un efecto multiplicador en la economía peruana, debido a que se ampliará la capacidad de negocios, asimismo será un fuerte impulsor del crédito al permitir una mayor atomización del mismo. Esto concuerda con la investigación realizada ya que las habilidades gerenciales se relacionan con la tasa de interés de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, si bien es cierto que al momento de otorgar un crédito a un cliente se tiene que analizar su historial crediticio con la finalidad de poder ver la capacidad de pago y así aplicar una adecuada tasa de interés y ello traiga consigo un efecto multiplicador en la economía.

Sobre la segunda hipótesis específica, los resultados según la prueba de correlación Phi, indican que, Las Habilidades gerenciales se relacionan con la calificación de préstamos de interés de los créditos hipotecarios del Fondo Mi vivienda, Lima 2016. (Aprox. Sig. = .000 < 0.05; Phi = .517). Estos resultados coinciden con lo que sostiene teóricamente Citi (2012), , en el sentido que una calificación de crédito proporciona un “vistazo” de tu riesgo de crédito en un momento particular. Los prestamistas, aseguradores, arrendatarios, patronos y empresas de servicios públicos utilizan tu calificación de crédito para determinar si calificas para un préstamo y a qué tasa de interés y límite de crédito. Es una información a la que se le concede más importancia cuando solicitas un crédito no garantizado o líneas de crédito y tarjetas de crédito que no requieren de garantía. (π. 1). Esto concuerda con mi resultado de la investigación porque las habilidades gerenciales si se relacionan con la calificación crediticia de un cliente, ya que de ello dependerá si se le puede dar el crédito.

En relación a la tercera hipótesis específica, los resultados según la prueba de correlación Phi, indican que, las habilidades gerenciales se relacionan con los plazos de los créditos hipotecarios Fondo Mi vivienda, Lima 2016. (Aprox. Sig. = .000 < 0.05; Phi = .591). Estos resultados son coincidentes con lo que teóricamente sostiene la Enciclopedia jurídica (2014), en el sentido que Ciertas formalidades de la vida jurídica, de los actos y de las formalidades de procedimiento tienen que cumplirse normalmente dentro del marco de determinados plazos. La inobservancia de ellos produce consecuencias de gravedad variable (prescripción civil, excusión, caducidad. V. estas palabras). Los plazos pueden calcularse en días, meses, años, o hasta de hora en hora. Punto de partida de un plazo: el día que constituye el punto de partida del plazo. (π.1). Con ello se observa que las habilidades gerenciales tiene una relación respecto a los plazos de otorgar un crédito hipotecario.

En el presente estudio se ha realizado el análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional entre habilidades gerenciales y la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016.

Se puede afirmar que, el análisis de los datos obtenidos, se realizó con el propósito de explicar las percepciones predominantes, respecto a las variables en estudio. Y en segundo lugar, se ha determinado la relación entre habilidades gerenciales y la asignación de los créditos hipotecarios.

V. Conclusiones

Primera:

Las habilidades gerenciales se relacionan con la asignación de créditos hipotecarios del Fondo Mi vivienda, Lima 2016. Lo que se demuestra con la prueba Phi. (Aprox. Sig. = .000 < 0.05; Phi = .690).

Segunda:

Las Habilidades gerenciales se relacionan con la tasa de interés de los créditos hipotecarios del Fondo Mi vivienda, Lima 2016. Lo que se verifica con la prueba Phi. (Aprox. Sig. = .003 < 0.05; Phi = .343).

Tercera:

Las Habilidades gerenciales se relacionan con la calificación de préstamos de interés de los créditos hipotecarios del Fondo Mi vivienda, Lima 2016. Lo que se verifica con la prueba Phi (Aprox. Sig. = .000 < 0.05; Phi = .517).

Cuarta

Las habilidades gerenciales se relacionan con los plazos de los créditos hipotecarios Fondo Mi vivienda, Lima 2016. Lo que se demuestra con la prueba Phi (Aprox. Sig. = .000 < 0.05; Phi = .591).

VI. Recomendaciones

Primera:

Se recomienda a las autoridades del Fondo de Mivivienda, desarrollar talleres voluntarios de habilidades gerenciales, con el propósito de que los analistas enfrentan diariamente lo que exige el mercado y los cargos que sean ocupados por personas formadas y experimentadas, capaces de aplicar sus habilidades con óptimos resultados en los procesos que lideran en el éxito empresarial. Este proceso podría mejorar el compromiso de cada uno de los analistas de dicha organización.

Segunda:

Se recomienda a las autoridades del Fondo de Mivivienda, desarrollar talleres sobre las habilidades gerenciales que se relacionen con la tasa de interés de los créditos hipotecarios del Fondo Mi vivienda, de acuerdo a las políticas institucionales y cumpliendo todo los parámetros de riesgos que se tenga en cuenta, con la finalidad que las Instituciones Financieras no se perjudiquen y tampoco los sub-prestatarios.

Tercera:

Se recomienda al Fondo de Mivivienda, mejorar las habilidades gerenciales respecto a la calificación de préstamos de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, teniendo en cuenta sobre las políticas institucionales de dicha institución y donde se implemente de acuerdo a la vanguardia del mercado, con la finalidad de mejorar los procesos de aprendizaje respecto calificación de préstamos de las diferentes Instituciones Financieras.

Cuarta:

Se recomienda al Fondo de Mivivienda, mejorar las habilidades gerenciales respecto a los plazos otorgados a las diferentes Instituciones Financieras respecto los créditos hipotecarios, mediante estrategias institucionales y la dimensión organizacional con la finalidad de mejorar los plazos otorgados por dicha institución financiera.

VII. Referencias bibliográficas

ASBANC: *Los créditos hipotecarios crecieron 12,17% en noviembre (2014).*

Recuperado 12 mayo: <http://elcomercio.pe/economia/peru/creditos-hipotecarios-viviendas-crecieron-1217-noviembre-asbanc-noticia-1780562>

Chiavenato, I. (2010). *Comportamiento organizacional*. Monterrey: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

Alarcón (2008), *La crisis financiera en Estados Unidos y su impacto en la migración mexicana*. Recuperado 18 marzo: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-89062009000100007

Barajas (2012). *Impacto de las habilidades directivas adquiridas en el ingeniero en: Gestión empresarial del ITLAC*". Recuperado 10 abril: <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/618/1/RI000231.pdf>

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria- BBVA (2016). *Crédito hipotecario*: Recuperado 22 mayo: <https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=continetal+>

Casavilca (2014), *La titulación de los créditos hipotecarios en el Perú y sus efectos en el desarrollo del sistema financiero*. Recuperado 17 mayo http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1132/1/casavilca_m.pdf

Fernández, (2012). *El desarrollo profesional del personal de la empresa CONALEP*. Recuperado desde http://www.conalepsonora.edu.mx/Carreras_detalle.aspx?ID=ADMO08

Fernandez, (2011). *Philosophy (Ph.D.) in Intelligent Organizations Development & Management*. Recuperado en: <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=IDIDwy9UfmsC&oi=fnd&pg=PR13&dq=in+Intelligent+Organizations+Development+%26+Manageme>

nt:&ots=8r1a8kfXny&sig=4UszT8CH0_SKb2JLO8EWpSAKDoo#v=onepag
e&q=in%20Intelligent%20Organizations%20Development%20%26%20Man
agement%3A&f=false

García (2014). *Importancia de las habilidades gerenciales y su buen desarrollo.*
Recuperado 15 mayo.

http://www.milenio.com/firmas/universidad_tecnologica_del_valle_del_mezquit al/Importancia-habilidades-gerenciales-desarrollo-organizacional_18_453734684.html

Sánchez (2012). *Uso de habilidades técnicas y directivas para la planeación dentro de un organismo gubernamental. Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.* Recuperado 17 mayo.

<http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/handle/132.248.52.100/5187>

Santos (2011). *Las habilidades gerenciales y su importancia en la dirección empresarial.* Recuperado en: http://www.revista-mm.com/ediciones/rev78/admin_habilidades.pdf

Hoyos (2008) *Estudio de viabilidad de un proyecto de vivienda social unifamiliar en un terreno de propiedad privada.* Recuperado 15 abril. En:

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1225/HOYOS_VERTICAL_CARLOS_ESTUDIO_VIABILIDAD.pdf?sequence=1

NAYELLY (2008): *Impacto y consecuencias de la crisis de la deuda en la zona euro (2008-2012).* Recuperado 30 abril.

En:<http://www.aliciagiron.com/wpcontent/uploads/2013/04/Licenciatura.NallelyBautista.pdf>

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. 2013. Obtenido 20 marzo: <http://www.sunat.gob.pe>

Hernández. S (2010). Metodología de la Investigación. ISBN:978-607-15-0291-9.

Rosenberg. J (2010).Diccionario de Administración y Finanzas. ISBN:84-7764- 885-9.

Anexos

Anexo 01
Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Habilidades gerenciales y la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016

AUTOR: EVELIN BRIGITTE VALENCIA GIRALDO

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales en la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y la tasa de interés de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y la calificación de préstamos de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y los plazos de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre las habilidades gerenciales en la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la tasa de interés de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016.</p> <p>Determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la calificación de préstamos de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016.</p> <p>Determinar la relación entre las habilidades gerenciales y los plazos de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Las habilidades gerenciales se relacionan con la asignación de créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS: Las habilidades gerenciales se relacionan con la tasa de interés de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016.</p> <p>Las habilidades gerenciales se relacionan con la calificación de préstamos de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016</p> <p>Las habilidades gerenciales se relacionan con los plazos de los créditos hipotecarios Fondo Mivivienda, Lima 2016.</p>	VARIABLE 1: HABILIDADES GERENCIALES			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
			Habilidades Técnicas	Conocimiento especializado Experiencia Prácticas	1 - 5	No (0) Si (1)
			Habilidades Humanas	Trabajo en equipo Trabajó Individual Sabén comunicarse Motivación Saber dirigir Inspirar entusiasmo Confianza	6 - 9	
			Habilidades conceptuales	Habilidad de pensar Conceptualizar habilidades abstractas Capacidad de analizar Diagnosticar situaciones complejas	10 - 19	
			VARIABLE 2: CREDITOS HIPOTECARIOS			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
			Tasas de Interés	Ingresos Canasta familiar	1 – 5	No (0) Si (1)
			Calificación de Préstamos	Inforcord Situación laboral Antigüedad de empresa Estado civil Familia Situación de vivienda	6 - 12	
			Plazos	Cuota inicial o tipo de financiamiento Periodo de pago a mediano o largo plazo	13 – 17	

Anexo 02

Instrumentos de evaluación

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO

Estimado (a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a las habilidades gerenciales del Fondo Mivivienda donde Ud. Labora, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar el aprendizaje organizacional. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
No	Malo	0
Si	Bueno	1

VARIABLE 1: HABILIDADES GERENCIALES			
	HABILIDADES TÉCNICAS	No	Si
1	¿Considera que el gerente del área donde usted trabaja es especializado en su materia?		
2	¿Usted cree que su gerente del área en el cual trabaja siempre se va capacitando en actividades gerenciales?		
3	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja tiene excelentes conocimientos de las áreas funcionales de la organización (marketing, finanzas, producción, desarrollo humano, etcétera).?		
4	¿Considera usted que su gerente del área en el cual trabaja tiene la experiencia necesaria?		
5	¿Cree usted que el gerente del área donde labora tiene la habilidad para la identificación y resolución de problemas?		
	HABILIDADES HUMANAS	No	Si
6	¿Usted considera que su gerente del área en el cual trabaja promueve el trabajo en equipo?		
7	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja siempre promueve el trabajo personal?		
8	¿Usted cree que su gerente del área en el cual trabaja le importa las opiniones de los demás?		

9	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja cuándo se expresa en público, todos le toman la atención debida?		
10	¿Usted cree que su gerente del área en el cual trabaja tiene paciencia?		
11	¿Considera que el gerente del área en el cual usted trabaja motiva a su personal?		
12	Cree usted que el gerente del área en el cual trabaja, si se presenta un problema, sabe cómo solucionar?		
13	¿Considera que su gerente del área en el cual usted trabaja le gusta presentar nuevos desafíos a su personal?		
14	¿Considera que el gerente del área en el cual trabaja, genera confianza en el personal?		
	HABILIDADES CONCEPTUALES	No	Si
15	¿Considera usted que el gerente de su área de trabajo incentiva y brinda apoyo a los demás trabajadores?		
16	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja, alienta a su propio equipo a crear valor a partir de la diversidad buscando activamente perspectivas diferentes?		
17	¿Usted considera que su gerente del área en el cual trabaja desarrolla soluciones creativas para obstáculos potenciales?		
18	¿Considera usted que su gerente del área en el cual trabaja prevé retos y riesgo y responde a las oportunidades y amenazas inesperadas cuando surgen?		
19	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja siempre ayuda a las personas en sus problemas del trabajo?		

¡Muchas gracias!

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO

Estimado (a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a las habilidades gerenciales del Fondo Mivivienda donde Ud. Labora, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar el aprendizaje organizacional. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
No	Malo	0
Si	Bueno	1

VARIABLE 2: CREDITO HIPOTECARIO			
	TASAS DE INTERÉS	No	Si
1	¿Usted cree que la tasa de interés, otorgado por las Instituciones Financieras es adecuada?		
2	¿Cree usted que la tasa de interés sube, los demandantes desean comprar menos?		
3	¿Cree usted que es importante saber si la canasta familiar es asumida por la persona que solicita el préstamo?		
4	¿Cree usted que es importante saber si la persona quien solicita un préstamo tiene ahorros en diferentes Instituciones Financieras?		
5	¿Usted cree como analista que es importante saber si los ingresos brutos son mayores a s/ 1600?		
	CALIFICACIÓN DE PRÉSTAMOS	No	Si
6	¿Piensa usted que es necesario saber si el cliente ha figurado en Infocord durante los 6 últimos meses?		
7	¿Usted cree que el cliente que solicito un préstamo estaría dispuesto a pagar mensualmente una deuda del 40% de su sueldo?		
8	¿Cree usted como analista que es importante saber, si el cliente que solicita el crédito hipotecario es remunerado sus ingresos por planilla?		

9	¿Usted como analista cree que es necesario saber, si el cliente que solicito el préstamo hipotecario tiene que tener una estabilidad laborar en la misma empresa donde labora?		
10	¿Piensa usted como analista, que es importante saber si el cliente es casado?		
11	¿Cree usted como analista que es importante saber, si el cliente tiene hijos?		
12	¿Usted, cree que es necesario saber, si el cliente actualmente vive en un departamento alquilado?		
	PLAZOS	No	Si
13	¿Cree usted, que está bien que el cliente pague el 10% de la cuta inicial en efectivo?		
14	¿Piensa usted que el Premio del Buen Pagador (PBP) sea un incentivo para que el cliente pague puntual sus cuotas?		
15	¿Usted cree como analista que el cliente quien solicito un préstamo tenga un garante para que asuma la deuda?		
16	¿Usted cree que el plazo máximo tiene que ser 20 años?		
17	¿Usted cree que el plazo mínimo tiene que ser 10 años?		

¡Muchas gracias!

17. ¿Usted considera que su gerente del área en el cual trabaja desarrolla soluciones creativas para obstáculos potenciales?
 - a) Si
 - b) No
18. ¿Considera usted que su gerente del área en el cual trabaja prevé retos y riesgo y responde a las oportunidades y amenazas inesperadas cuando surgen?
 - a) Si
 - b) No
19. ¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja siempre ayuda a las personas en sus problemas del trabajo?
 - a) Si
 - b) No
20. ¿Usted cree que la tasa de interés, otorgado por las Instituciones Financieras es adecuado?
 - a) Si
 - b) No
21. ¿Cree usted que la tasa de interés sube, los demandantes desean comprar menos?
 - a) Si
 - b) No
22. ¿Cree usted que es importante saber si la canasta familiar es asumida por la persona que solicita el préstamo?
 - a) Si
 - b) No
23. ¿Cree usted que es importante saber si la persona quien solicita un préstamo tiene ahorros en diferentes Instituciones Financieras?
 - a) Si
 - b) No
24. ¿Usted cree como analista que es importante saber si los ingresos brutos son mayores a s/ 1600?
 - a) Si
 - b) No
25. ¿Piensa usted que es necesario saber si el cliente ha figurado en Infocord durante los 6 últimos meses?
 - a) Si
 - b) No
26. ¿Usted cree que el cliente que solicito un préstamo estaría dispuesto a pagar mensualmente una deuda del 40% de su sueldo?
 - a) Si
 - b) No
27. ¿Cree usted como analista que es importante saber, si el cliente que solicita el crédito hipotecario es remunerado sus ingresos por planilla?
 - a) Si
 - b) No
28. ¿Usted como analista cree que es necesario saber, si el cliente que solicito el préstamo hipotecario tiene que tener una estabilidad laboral en la misma empresa donde labora?
 - a) Si
 - b) No
29. ¿Piensa usted como analista, que es importante saber si el cliente es casado?
 - a) Si
 - b) No
30. ¿Cree usted como analista que es importante saber, si el cliente tiene hijos?
 - a) Si
 - b) No
31. ¿Usted como analista cree que es necesario saber, si el cliente actualmente vive en un departamento alquilado?
 - a) Si
 - b) No
32. ¿Usted como analista, cree que está bien que el cliente pague el 10% de la cuota inicial en efectivo?
 - a) Si
 - b) No
33. ¿Piensa usted que el Premio del Buen Pagador (PBP) sea un incentivo para que el cliente pague puntual sus cuotas?
 - a) Si
 - b) No
34. ¿Usted cree como analista que el cliente quien solicito un préstamo tenga un garante para que asuma la deuda?
 - a) Si
 - b) No
35. ¿Usted cree como analista que el plazo máximo tiene que ser 20 años?
 - a) Si
 - b) No
36. ¿Usted cree como analista el plazo mínimo tiene que ser 10 años?
 - a) Si
 - b) No

Muchas gracias

Anexo 03
Análisis de confiabilidad

Confiabilidad

Técnica Kuder–Richardson Formula 20 (KR-20)

“Permite calcular la confiabilidad con una sola aplicación del instrumento. No requiere el diseño de pruebas paralelas. Es aplicable sólo en instrumentos con ítems dicotómicos, que puedan ser codificados con 1 – 0 (correcto – incorrecto, presente – ausente, a favor – en contra, etc.).”

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2007).

Como podemos observar, la tabla nos permite analizar los resultados de la prueba kR -20 para cada una de las variables en estudio y sus correspondientes dimensiones.

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1

Habilidades Gerenciales

Variable	Kr20	Items
Habilidades gerenciales	0,86	19

Como se observa en la tabla 7, la variable Habilidades gerenciales se puede ver que tiene una confiabilidad alta. Por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 2

Créditos hipotecarios

Variable	Kr20	Items
Créditos hipotecarios	0,77	17

Como se observa en la tabla N° 8, la variable Créditos hipotecarios se puede ver que tiene una confiabilidad es moderada. Por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

Variable 1: Habilidades Gerenciales

ITEMS 19																					
ENCUESTADOS	Preg 1	Preg 2	Preg 3	Preg 4	Preg 5	Preg 6	Preg 7	Preg 8	Preg 9	Preg 10	Preg 11	Preg 12	Preg 13	Preg 14	Preg 15	Preg 16	Preg 17	Preg 18	Preg 19		
Encuestado 1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	9	
Encuestado 2	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
Encuestado 3	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	
Encuestado 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	
Encuestado 5	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	
Encuestado 6	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	
Encuestado 7	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	11	
Encuestado 8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	
Encuestado 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	
Encuestado 10	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	
Encuestado 11	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	16	
Encuestado 12	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	
Encuestado 13	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	16	
Encuestado 14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	17	
Encuestado 15	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	12	
Encuestado 16	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	16	
Encuestado 17	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	
Encuestado 18	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	16	
Encuestado 19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	17	
Encuestado 20	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	12	
P	0,85	0,95	0,65	1,00	0,95	0,75	0,60	0,75	1,00	0,75	0,75	0,85	0,90	0,80	0,95	0,70	0,60	0,80	0,80	VT	13,73
P-1	0,15	0,05	0,35	0,00	0,05	0,25	0,40	0,25	0,00	0,25	0,25	0,15	0,10	0,20	0,05	0,30	0,40	0,20	0,20		
PXQ	0,13	0,05	0,23	0,00	0,05	0,19	0,24	0,19	0,00	0,19	0,19	0,13	0,09	0,16	0,05	0,21	0,24	0,16	0,16	2,64	

La confiabilidad de la primera variable: Habilidades Gerenciales es de 0.85 lo cual nos indica que tiene una magnitud alta.

$$r_x = \frac{n}{n-1} \cdot \frac{V_x - \sum p q}{V_x}$$

Variable 2: Créditos Hipotecario

ITEMS 17																			
ENCUESTADOS	Preg 20	Preg 21	Preg 22	Preg 23	Preg 24	Preg 25	Preg 26	Preg 27	Preg 28	Preg 29	Preg 30	Preg 31	Preg 32	Preg 33	Preg 34	Preg 35	Preg 36		
Encuestado 1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0		11
Encuestado 2	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0		9
Encuestado 3	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1		15
Encuestado 4	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1		15
Encuestado 5	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0		13
Encuestado 6	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1		13
Encuestado 7	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1		14
Encuestado 8	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1		15
Encuestado 9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0		15
Encuestado 10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		17
Encuestado 11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		17
Encuestado 12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		17
Encuestado 13	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0		7
Encuestado 14	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1		15
Encuestado 15	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1		15
Encuestado 16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		17
Encuestado 17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		17
Encuestado 18	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0		9
Encuestado 19	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1		15
Encuestado 20	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1		15
P	0,65	0,90	0,85	0,85	0,80	1,00	0,70	0,80	0,90	0,75	0,90	0,90	0,80	0,95	0,90	0,70	0,70	VT	8,58
P-1	0,35	0,10	0,15	0,15	0,20	0,00	0,30	0,20	0,10	0,25	0,10	0,10	0,20	0,05	0,10	0,30	0,30		
PXQ	0,23	0,09	0,13	0,13	0,16	0,00	0,21	0,16	0,09	0,19	0,09	0,09	0,16	0,05	0,09	0,21	0,21	2,28	

La confiabilidad de la primera variable: Créditos Hipotecarios es de 0.78 lo cual nos indica que tiene una variable moderada

Anexo 04

Base de datos de la prueba piloto

Base datos Prueba piloto

Variable 1: Habilidades Gerenciales

ITEMS 19																			
ENCUESTADOS	Preg 1	Preg 2	Preg 3	Preg 4	Preg 5	Preg 6	Preg 7	Preg 8	Preg 9	Preg 10	Preg 11	Preg 12	Preg 13	Preg 14	Preg 15	Preg 16	Preg 17	Preg 18	Preg 19
Encuestado 1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0
Encuestado 2	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuestado 3	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 5	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 6	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 7	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1
Encuestado 8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 10	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 11	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
Encuestado 12	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 13	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
Encuestado 14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1
Encuestado 15	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0
Encuestado 16	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
Encuestado 17	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 18	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
Encuestado 19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1
Encuestado 20	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0

Anexo 05

Base de datos de la muestra

Variable 1: Habilidades Gerenciales

Encuestado 29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
Encuestado 30	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
Encuestado 31	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	16
Encuestado 32	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
Encuestado 33	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	16
Encuestado 34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	17
Encuestado 35	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	12
Encuestado 36	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	16
Encuestado 37	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
Encuestado 38	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	16
Encuestado 39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	17
Encuestado 40	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	12
Encuestado 41	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	9
Encuestado 42	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Encuestado 43	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
Encuestado 44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
Encuestado 45	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
Encuestado 46	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
Encuestado 47	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	11
Encuestado 48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
Encuestado 49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
Encuestado 50	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
Encuestado 51	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	16
Encuestado 52	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
Encuestado 53	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	16
Encuestado 54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	17
Encuestado 55	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	12
Encuestado 56	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	16
Encuestado 57	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
Encuestado 58	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	16

Encuestado 59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	17
Encuestado 60	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	12
Encuestado 61	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	9
Encuestado 62	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Encuestado 63	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
Encuestado 64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
Encuestado 65	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
Encuestado 66	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
Encuestado 67	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	11
Encuestado 68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
Encuestado 69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
Encuestado 70	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
Encuestado 71	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	16
Encuestado 72	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
Encuestado 73	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	16

P	0,85	0,95	0,66	1,00	0,95	0,74	0,60	0,74	1,00	0,75	0,75	0,84	0,89	0,79	0,95	0,71	0,63	0,81	0,81	VT	14,0509893
P-1	0,15	0,05	0,34	0,00	0,05	0,26	0,40	0,26	0,00	0,25	0,25	0,16	0,11	0,21	0,05	0,29	0,37	0,19	0,19		
PXQ	0,13	0,05	0,23	0,00	0,05	0,19	0,24	0,19	0,00	0,19	0,19	0,14	0,10	0,16	0,05	0,20	0,23	0,16	0,16	2,65	

Variable 2: Créditos hipotecarios

ENCUESTADOS	Preg 20	Preg 21	Preg 22	Preg 23	Preg 24	Preg 25	Preg 26	Preg 27	Preg 28	Preg 29	Preg 30	Preg 31	Preg 32	Preg 33	Preg 34	Preg 35	Preg 36	
Encuestado 1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	11
Encuestado 2	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	9
Encuestado 3	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	15
Encuestado 4	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	15
Encuestado 5	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	13
Encuestado 6	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	13
Encuestado 7	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	14
Encuestado 8	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	15
Encuestado 9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	15
Encuestado 10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
Encuestado 11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
Encuestado 12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
Encuestado 13	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	7
Encuestado 14	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	15
Encuestado 15	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	15
Encuestado 16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
Encuestado 17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
Encuestado 18	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	9
Encuestado 19	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	15
Encuestado 20	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	15
Encuestado 21	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	11
Encuestado 22	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	9
Encuestado 23	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	15
Encuestado 24	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	15
Encuestado 25	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	13

Encuestado 56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
Encuestado 57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
Encuestado 58	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	9
Encuestado 59	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	15
Encuestado 60	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	15
Encuestado 61	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	11
Encuestado 62	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	9
Encuestado 63	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	15
Encuestado 64	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	15
Encuestado 65	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	13
Encuestado 66	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	13
Encuestado 67	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	14
Encuestado 68	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	15
Encuestado 69	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	15
Encuestado 70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
Encuestado 71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
Encuestado 72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
Encuestado 73	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	7

P	0,66	0,89	0,85	0,86	0,79	1,00	0,68	0,78	0,89	0,77	0,89	0,90	0,79	0,95	0,89	0,70	0,68	VT	8,40258752
P-1	0,34	0,11	0,15	0,14	0,21	0,00	0,32	0,22	0,11	0,23	0,11	0,10	0,21	0,05	0,11	0,30	0,32		
PXQ	0,23	0,10	0,13	0,12	0,16	0,00	0,22	0,17	0,10	0,18	0,10	0,09	0,16	0,05	0,10	0,21	0,22	2,32	

**Documentos para validar los instrumentos de medición a través
de juicio de expertos**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Valencia Giraldo Evelin Brigitte

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA de la UCV, en la sede de Los Olivos aula 201, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister en Gestión Pública.

El título nombre de nuestra tesis de investigación es: Habilidades gerenciales y la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo de Mivivienda, Lima 2016, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
-

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre:

Valencia Giraldo Evelin Brigitte

D.N.I.:72924118

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

VARIABLE: HABILIDADES GERENCIALES

Según Nunes (2012) en su página web de Ciencias Económicas y Gestión, se refiere sobre habilidades gerenciales.

Las Habilidades Gerenciales (o Conceptuales) son uno de los tipos de habilidades requeridas de los administradores y representan la perspicacia de detectar nuevas oportunidades, la creatividad para la investigación y la estructura de nuevas ideas, la capacidad de analizar cada situación para detectar los hechos esenciales y decisivos, la capacidad de síntesis para llevar a cabo los eventos de acuerdo a una visión general de la capacidad de planificación para establecer metas y promover acciones convergentes, incluso la capacidad de la organización para entender las relaciones entre los distintos elementos de la organización, de las mismas y coordinándolos para obtener el óptimo global.

Según Robert L. Katz, en "Las habilidades de un administrador eficaz", las Habilidades Gerenciales se requieren especialmente para los altos directivos y gerentes en otros niveles jerárquicos superiores, mientras los gestores en los niveles más bajos se requieren, sobre todo, las habilidades sociales y habilidades técnicas.(π, 1)

DIMENSIONES DE LA VARIABLE HABILIDADES GERENCIALES

DIMENSIÓN HABILIDADES TÉCNICAS

Según el teórico Katz , citado por Ruiz .P (1974) indica que existen tres habilidades estratégicas

“Las habilidades técnicas –que se adquieren en la academia, durante el transcurso de la vida profesional (experiencia) o por la conjugación de ambos escenarios– se refieren a las capacidades de poner en práctica procedimientos en un campo específico; es decir, poseer, comprender y aplicar los conocimientos técnicos propios de su área y la de la industria para la que trabaja en pro de su cargo.(p,67)

DIMENSIÓN HABILIDADES SOCIALES

Según el teórico Katz , citado por Ruiz .P (1974) indica que existen tres habilidades estratégicas

Las habilidades sociales o humanas son entendidas como las capacidades que deben tener los gerentes para trabajar, guiar, persuadir y/o motivar a otras personas –sin distinción de rango, género, edad o condición– en favor de la consecución de los objetivos empresariales. Algunas habilidades sociales como el temperamento, el talento, el autoconocimiento y la auto regulación son inherentes al ser humano; sin embargo otras, como la capacidad para administrar el tiempo y el estrés, la destreza para solucionar

problemas con métodos eficaces, la habilidad para generar comunicaciones efectivas, el desarrollo del poder e influencia, así como las capacidades para conducir reuniones, entrevistas y presentaciones, entre otras, pueden aprenderse y/o mejorarse con el tiempo.(p,68)

DIMENSIÓN HABILIDADES HUMANISTICAS

Según el teórico Katz , citado por Ruiz .P (1974) indica que existen tres habilidades estratégicas

Las habilidades humanísticas o sociales, son esenciales en todos los niveles jerárquicos porque permiten la interacción eficiente, entre gerentes y subordinados, lo que traduce en mejoramiento de las relaciones interpersonales, el clima laboral, e incluso la productividad. De hecho, se afirma que son elementos catalizadores de la efectividad administrativa porque de utilizarse adecuadamente, pueden generar reacciones apropiadas en los trabajadores, como sentimiento de pertenencia por la compañía y sentido de responsabilidad, entre otras.”(p, 68)

VARIABLE: CRÉDITOS HIPOTECARIOS

Forstmann, en su teoría del Dinero y crédito (1960) se refiere al problema del dinero y del crédito, indica que.

El crédito, según su esencia verdadera, es de carácter real y, según su forma de carácter monetario, el análisis del mismo presupone, por un lado, un examen de sus fundamentos económicos reales, y, por el otro, la comprensión de las relaciones monetarias que determinan su estructura. (π.5)

DIMENSIONES DE LA VARIABLE CREDITOS HIPOTECARIOS

Dimensión 1: Tasa de Interés

Según el Banco Central de Reserva del Perú (SF), refiriéndose a la tasa de interés.

Precio que se paga por el uso del dinero. Suele expresarse en términos porcentuales y referirse a un período de un año. (π, 16)

Dimensión 2: Calificación de Préstamo

Según la Resolución de la Superintendencia de Banca Segura N. 11356-2008, nos informa que la calificación de crédito es:

El otorgamiento del crédito está determinado por la capacidad de pago del solicitante que, a su vez, está definida fundamentalmente por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios. El cual el deudor será clasificado de acuerdo a las siguientes categorías: Categoría normal (0) Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta treinta (30) días calendario;

Categoría con problemas potenciales (1) son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario; Categoría deficiente (2) son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario; categoría dudoso (3) son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de ciento veintiuno (121) a trescientos sesenta y cinco (365) días calendario; categoría pérdida (4) :son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de más de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario. (p 18)

Dimensión 3: Plazos

Según el Diccionario de Administración y Finanzas se refiere a plazo: "Plazo es la fecha en la que se debe devolver un crédito o pagar una deuda. (p 310)".

Es un periodo de tiempo en donde se indica la devolución de una deuda pactada entre una persona natural o jurídica

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL HABILIDADES GERENCIALES

Variable: HABILIDADES GERENCIALES

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Habilidades Técnicas	Conocimiento especializado	¿Considera que el gerente del área donde usted trabaja es especializado en su materia?	Si No
		¿Usted cree que su gerente del área en el cual trabaja siempre se va capacitando en actividades gerenciales?	
		¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja tiene excelentes conocimientos de las áreas funcionales de la organización (marketing, finanzas, producción, desarrollo humano, etcétera).?	
	Experiencia Practicas	¿Considera usted que su gerente del área en el cual trabaja tiene la experiencia necesaria?	
		¿Cree usted que el gerente del área donde labora tiene la habilidad para la identificación y resolución de problemas?	
Habilidades Humanas	Trabajo en equipo	¿Usted considera que su gerente del área en el cual trabaja promueve el trabajo en equipo?	
	Trabaja Individual	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja siempre promueve el trabajo personal?	
		¿Usted cree que su gerente del área en el cual trabaja le importa las opiniones de los demás?	
	Saben comunicarse	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja cuándo se expresa en público, todos le toman la atención debida?	
	Paciencia	¿Usted cree que su gerente del área en el cual trabaja tiene paciencia?	
	Motivación	¿Considera que el gerente del área en el cual usted trabaja motiva a su personal?	
	Saber dirigir	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja, si se presenta un problema, sabe cómo solucionar?	
	Inspirar entusiasmo	¿Considera que su gerente del área en el cual usted trabaja le gusta presentar nuevos desafíos a su personal?	
Confianza	¿Considera que el gerente del área en el cual trabaja, genera confianza en el personal?		
Habilidades conceptuales	Habilidad de pensar	¿Considera usted que el gerente de su área de trabajo incentiva y brinda apoyo a los demás trabajadores?	
		¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja, alienta a su propio equipo a crear valor a partir de la diversidad buscando activamente perspectivas diferentes?	
	Conceptualizar habilidades abstractas	¿Usted considera que su gerente del área en el cual trabaja desarrolla soluciones creativas para obstáculos potenciales?	
	Capacidad de analizar / Diagnosticar situaciones complejas	¿Considera usted que su gerente del área en el cual trabaja prevé retos y riesgo y responde a las oportunidades y amenazas inesperadas cuando surgen?	
		¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja siempre ayuda a las personas en sus problemas del trabajo?	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL CREDITO HIPOTECARIO

Variable: CREDITO HIPOTECARIO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Tasas de Interés	Ingresos	¿Usted cree que la tasa de interés, otorgado por las Instituciones Financieras es adecuado?	Si No
		¿Cree usted que la tasa de interés sube, los demandantes desean comprar menos?	
	Canasta familiar	¿Cree usted que es importante saber si la canasta familiar es asumida por la persona que solicita el préstamo?	
		¿Cree usted que es importante saber si la persona quien solicita un préstamo tiene ahorros en diferentes Instituciones Financieras?	
		¿Usted cree como analista que es importante saber si los ingresos brutos son mayores a s/ 1600?	
Calificación de Préstamos	Inforcord	¿Piensa usted que es necesario saber si el cliente ha figurado en Infocord durante los 6 últimos meses?	
		¿Usted cree que el cliente que solicito un préstamo estaría dispuesto a pagar mensualmente una deuda del 40% de su sueldo?	
	Situación laboral	¿Cree usted como analista que es importante saber, si el cliente que solicita el crédito hipotecario es remunerado sus ingresos por planilla?	
	Antigüedad de empresa	¿Usted como analista cree que es necesario saber, si el cliente que solicito el préstamo hipotecario tiene que tener una estabilidad laborar en la misma empresa donde labora?	
	Estado civil	¿Piensa usted como analista, que es importante saber si el cliente es casado?	
	Familia	¿Cree usted como analista que es importante saber, si el cliente tiene hijos?	
	Situación de vivienda	¿Usted como analista cree que es necesario saber, si el cliente actualmente vive en un departamento alquilado?	
Plazos	Cuota inicial / tipo de financiamiento	¿Usted como analista, cree que está bien que el cliente pague el 10% de la cuota inicial en efectivo?	
		¿Usted como analista, cree que el Premio del Buen Pagador (PBP) sea un incentivo para que el cliente pague puntual sus cuotas?	
		¿Usted cree como analista que el cliente quien solicito un préstamo tenga un garante para que asuma la deuda?	
	Periodo de pago a mediano o largo plazo	¿Usted cree como analista que el plazo máximo tiene que ser 20 años?	
		¿Usted cree como analista el plazo mínimo tiene que ser 10 años?	

N°	DIMENSIONES / ítems: DIMENSIÓN HABILIDADES GERENCIALES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Habilidades Técnicas								
1	¿Considera que el gerente del área donde usted trabaja es especializado en su materia?	✓		✓		✓		
2	¿Usted cree que su gerente del área en el cual trabaja siempre se va capacitando en actividades gerenciales?	✓		✓		✓		
3	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja tiene excelentes conocimientos de las áreas funcionales de la organización (marketing, finanzas, producción, desarrollo humano, etcétera)?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que su gerente del área en el cual trabaja tiene la experiencia necesaria?	✓		✓		✓		
5	¿Cree usted que el gerente del área donde labora tiene la habilidad para la identificación y resolución de problemas?	✓		✓		✓		
Habilidades Humanas								
6	¿Usted considera que su gerente del área en el cual trabaja promueve el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		
7	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja siempre promueve el trabajo personal?	✓		✓		✓		
8	¿Usted cree que su gerente del área en el cual trabaja le importa las opiniones de los demás?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja cuándo se expresa en público, todos le toman la atención debida?	✓		✓		✓		
10	¿Usted cree que su gerente del área en el cual trabaja tiene paciencia?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que el gerente del área en el cual usted trabaja motiva a su personal?	✓		✓		✓		
12	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja, si se presenta un problema, sabe cómo solucionar?	✓		✓		✓		
13	¿Considera que su gerente del área en el cual usted trabaja le gusta presentar nuevos desafíos a su personal?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que el gerente del área en el cual trabaja, genera confianza en el personal?	✓		✓		✓		
Habilidades Conceptuales								
15	¿Considera usted que el gerente de su área de trabajo incentiva y brinda apoyo a los demás trabajadores?	✓		✓		✓		
16	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja, alienta a su propio equipo a crear valor a partir de la diversidad buscando activamente perspectivas diferentes?	✓		✓		✓		
17	¿Usted considera que su gerente del área en el cual trabaja desarrolla soluciones creativas para obstáculos potenciales?	✓		✓		✓		
18	¿Considera usted que su gerente del área en el cual trabaja prevé retos y riesgo y responde a las oportunidades y amenazas inesperadas cuando surgen?	✓		✓		✓		
19	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja siempre ayuda a las personas en sus problemas del trabajo?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Sr/ Mg: *ALICIA ZAPATA NOEL*

DNI: *06167282*

Especialidad del validador: *Metodólogo*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

12 de 12 del 2016



DIMENSIONES / Ítems: CREDITO HIPOTECARIO							
Tasas de Interés							
	SI	No	SI	No	SI	No	
1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Calificación de Préstamos							
	SI	No	SI	No	SI	No	
6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Plazos							
	SI	No	SI	No	SI	No	
13	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. ALCAS ZAPATA NORC DNI: 06167252

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de 10 del 2016



N°	DIMENSIONES / Items: DIMENSIÓN HABILIDADES GERENCIALES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Habilidades Técnicas								
1	¿Considera que el gerente del área donde usted trabaja es especializado en su materia?	✓		✓		✓		
2	¿Usted cree que su gerente del área en el cual trabaja siempre se va capacitando en actividades gerenciales?	✓		✓		✓		
3	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja tiene excelentes conocimientos de las áreas funcionales de la organización (marketing, finanzas, producción, desarrollo humano, etcétera)?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que su gerente del área en el cual trabaja tiene la experiencia necesaria?	✓		✓		✓		
5	¿Cree usted que el gerente del área donde labora tiene la habilidad para la identificación y resolución de problemas?	✓		✓		✓		
Habilidades Humanas								
6	¿Usted considera que su gerente del área en el cual trabaja promueve el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		
7	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja siempre promueve el trabajo personal?	✓		✓		✓		
8	¿Usted cree que su gerente del área en el cual trabaja le importa las opiniones de los demás?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja cuando se expresa en público, todos le toman la atención debida?	✓		✓		✓		
10	¿Usted cree que su gerente del área en el cual trabaja tiene paciencia?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que el gerente del área en el cual usted trabaja motiva a su personal?	✓		✓		✓		
12	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja, si se presenta un problema, sabe cómo solucionarlo?	✓		✓		✓		
13	¿Considera que su gerente del área en el cual usted trabaja le gusta presentar nuevos desafíos a su personal?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que el gerente del área en el cual trabaja, genera confianza en el personal?	✓		✓		✓		
Habilidades Conceptuales								
15	¿Considera usted que el gerente de su área de trabajo incentiva y brinda apoyo a los demás trabajadores?	✓		✓		✓		
16	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja, alienta a su propio equipo a crear valor a partir de la diversidad buscando activamente perspectivas diferentes?	✓		✓		✓		
17	¿Usted considera que su gerente del área en el cual trabaja desarrolla soluciones creativas para obstáculos potenciales?	✓		✓		✓		
18	¿Considera usted que su gerente del área en el cual trabaja prevé retos y riesgo y responde a las oportunidades y amenazas inesperadas cuando surgen?	✓		✓		✓		
19	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja siempre ayuda a las personas en sus problemas del trabajo?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: *Gallardo Morales Santos* DNI: *25514954*

Especialidad del validador: *Mg. D. Valencia e Investigación Universitaria*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

[Firma]
Firma

29 de *10* del 2016

DIMENSIONES / Ítems: CREDITO HIPOTECARIO						
Tasas de Interés						
	SI	No	SI	No	SI	No
1	¿Usted cree que la tasa de interés, otorgado por las instituciones Financieras es adecuado?	✓		✓		✓
2	¿Cree usted que la tasa de interés sube, los demandantes desean comprar menos?	✓		✓		✓
3	¿Cree usted que es importante saber si la canasta familiar es asumida por la persona que solicita el préstamo?	✓		✓		✓
4	¿Cree usted que es importante saber si la persona quien solicita un préstamo tiene ahorros en diferentes Instituciones Financieras?	✓		✓		✓
5	¿Usted cree como analista que es importante saber si los ingresos brutos son mayores a \$ 1600?	✓		✓		✓
Calificación de Préstamos						
	SI	No	SI	No	SI	No
6	¿Piensa usted que es necesario saber si el cliente ha figurado en Infocord durante los 6 últimos meses?	✓		✓		✓
7	¿Usted cree que el cliente que solicitó un préstamo estaría dispuesto a pagar mensualmente una deuda del 40% de su sueldo?	✓		✓		✓
8	¿Cree usted como analista que es importante saber, si el cliente que solicita el crédito hipotecario es remunerado sus ingresos por planilla?	✓		✓		✓
9	¿Usted como analista cree que es necesario saber, si el cliente que solicitó el préstamo hipotecario tiene que tener una estabilidad laboral en la misma empresa donde labora?	✓		✓		✓
10	¿Piensa usted como analista, que es importante saber si el cliente es casado?	✓		✓		✓
11	¿Cree usted como analista que es importante saber, si el cliente tiene hijos?	✓		✓		✓
12	¿Usted como analista cree que es necesario saber, si el cliente actualmente vive en un departamento alquilado?	✓		✓		✓
Plazos						
	SI	No	SI	No	SI	No
13	¿Usted como analista, cree que está bien que el cliente pague el 10% de la cuota inicial en efectivo?	✓		✓		✓
14	¿Usted como analista, cree que el Premio del Buen Pagador (PBP) sea un incentivo para que el cliente pague puntual sus cuotas?	✓		✓		✓
15	¿Usted cree como analista que el cliente quien solicitó un préstamo tenga un garante para que asuma la deuda?	✓		✓		✓
16	¿Usted cree como analista que el plazo máximo tiene que ser 20 años?	✓		✓		✓
17	¿Usted cree como analista el plazo mínimo tiene que ser 10 años?	✓		✓		✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Gallardo Heredia Santiago DNI: 25914954

Especialidad del validador: Mg. Docencia e Investigación Universitaria

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de 10 del 2016


Firma

N°	DIMENSIONES / Items: DIMENSIÓN HABILIDADES GERENCIALES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Habilidades Técnicas								
1	¿Considera que el gerente del área donde usted trabaja es especializado en su materia?	✓		✓		✓		
2	¿Usted cree que su gerente del área en el cual trabaja siempre se va capacitando en actividades gerenciales?	✓		✓		✓		
3	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja tiene excelentes conocimientos de las áreas funcionales de la organización (marketing, finanzas, producción, desarrollo humano, etcétera) ?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que su gerente del área en el cual trabaja tiene la experiencia necesaria?	✓		✓		✓		
5	¿Cree usted que el gerente del área donde labora tiene la habilidad para la identificación y resolución de problemas?	✓		✓		✓		
Habilidades Humanas								
6	¿Usted considera que su gerente del área en el cual trabaja promueve el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		
7	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja siempre promueve el trabajo personal?	✓		✓		✓		
8	¿Usted cree que su gerente del área en el cual trabaja le importa las opiniones de los demás?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja cuando se expresa en público, todos le toman la atención debida?	✓		✓		✓		
10	¿Usted cree que su gerente del área en el cual trabaja tiene paciencia?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que el gerente del área en el cual usted trabaja motiva a su personal?	✓		✓		✓		
12	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja, si se presenta un problema, sabe cómo solucionarlo?	✓		✓		✓		
13	¿Considera que su gerente del área en el cual usted trabaja le gusta presentar nuevos desafíos a su personal?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que el gerente del área en el cual trabaja, genera confianza en el personal?	✓		✓		✓		
Habilidades Conceptuales								
15	¿Considera usted que el gerente de su área de trabajo incentiva y brinda apoyo a los demás trabajadores?	✓		✓		✓		
16	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja, alienta a su propio equipo a crear valor a partir de la diversidad buscando activamente perspectivas diferentes?	✓		✓		✓		
17	¿Usted considera que su gerente del área en el cual trabaja desarrolla soluciones creativas para obstáculos potenciales?	✓		✓		✓		
18	¿Considera usted que su gerente del área en el cual trabaja prevé retos y riesgo y responde a las oportunidades y amenazas inesperadas cuando surgen?	✓		✓		✓		
19	¿Cree usted que su gerente del área en el cual trabaja siempre ayuda a las personas en sus problemas del trabajo?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SE HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ M^{ca} EVEN DEYSER PEREZ ROJAS DNI: 43776847

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems seleccionados son suficientes para medir la dimensión.


 EVEN DEYSER
 PEREZ ROJAS
 INGENIERO DE SISTEMAS
 Reg. CIP N° 155873

78 de 10 del 2016

DIMENSIONES / Items: CREDITO HIPOTECARIO						
Tasas de Interés						
	Si	No	Si	No	Si	No
1	¿Usted cree que la tasa de interés, otorgado por las instituciones Financieras es adecuado?	✓		✓		✓
2	¿Cree usted que la tasa de interés sube, los demandantes desean comprar menos?	✓		✓		✓
3	¿Cree usted que es importante saber si la canasta familiar es asumida por la persona que solicita el préstamo?	✓		✓		✓
4	¿Cree usted que es importante saber si la persona quien solicita un préstamo tiene ahorros en diferentes Instituciones Financieras?	✓		✓		✓
5	¿Usted cree como analista que es importante saber si los ingresos brutos son mayores a sí 1600?	✓		✓		✓
Calificación de Préstamos						
	Si	No	Si	No	Si	No
6	¿Piensa usted que es necesario saber si el cliente ha figurado en infocord durante los 6 últimos meses?	✓		✓		✓
7	¿Usted cree que el cliente que solicitó un préstamo estaría dispuesto a pagar mensualmente una deuda del 40% de su sueldo?	✓		✓		✓
8	¿Cree usted como analista que es importante saber, si el cliente que solicita el crédito hipotecario es remunerado sus ingresos por planilla?	✓		✓		✓
9	¿Usted como analista cree que es necesario saber, si el cliente que solicitó el préstamo hipotecario tiene que tener una estabilidad laboral en la misma empresa donde labora?	✓		✓		✓
10	¿Piensa usted como analista, que es importante saber si el cliente es casado?	✓		✓		✓
11	¿Cree usted como analista que es importante saber, si el cliente tiene hijos?	✓		✓		✓
12	¿Usted como analista cree que es necesario saber, si el cliente actualmente vive en un departamento alquilado?	✓		✓		✓
Plazos						
	Si	No	Si	No	Si	No
13	¿Usted como analista, cree que está bien que el cliente pague el 10% de la cuota inicial en efectivo?	✓		✓		✓
14	¿Usted como analista, cree que el Premio del Buen Pagador (PBP) sea un incentivo para que el cliente pague puntual sus cuotas?	✓		✓		✓
15	¿Usted cree como analista que el cliente quien solicitó un préstamo tenga un garante para que asuma la deuda?	✓		✓		✓
16	¿Usted cree como analista que el plazo máximo tiene que ser 20 años?	✓		✓		✓
17	¿Usted cree como analista el plazo mínimo tiene que ser 10 años?	✓		✓		✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: EVEN DEYSER PÉREZ ROJAS DNI: 43776841

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 EVEN DEYSER
 PÉREZ ROJAS
 INGENIERO DE SISTEMAS
 RUC N° 155673

18 de 10 del 2016

"Año de la consolidación del Mar de Grau".

San Isidro, 05 de Diciembre de 2016.

CONSTANCIA

Por medio del presente documento se certifica que la señorita **Evelin Brigitte Valencia Giraldo**, identificada con **DNI No. 72924118**, estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública**, realizó la encuesta para la evaluación del trabajo de investigación (Tesis): **"Habilidades gerenciales y la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016"**, el cual lo está realizando en la **Universidad Cesar Vallejo**, mediante solicitud de Carta N° 1071-2016EPG-UCV L de la Universidad Cesar Vallejo.

Se emite la presente para los fines correspondientes.



Diana Iglesias Corzo
Jefe del Departamento de
Recursos Humanos (e)

Dictamen Final

Vista la Tesis:

**"Habilidades gerenciales y la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda,
Lima 2016"**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

VALENCIA GIRALDO, EVELIN BRIGITTE

Considerando:

Que, se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que, la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis, así como el documento respectivamente; indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo determinado.

Comuníquese y archívese.

Los Olivos, 29 de Octubre del 2016



Dr. Noel Alcas Zapata



Dra. Yolanda Soria Pérez

Artículo científico

Habilidades gerenciales y la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016.

Autora:

Evelin Brigitte Valencia Giraldo

Evelin743@hotmail.com

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

Resumen

El presente trabajo de investigación "Habilidades gerenciales y la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016", se planteo como objetivo: Determinar la relación entre las habilidades gerenciales en la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016. El tipo de investigación fue básica, el diseño fue no experimental-transversal, la población fue de 89 personas que labora en el Fondo Mivivienda, en donde la muestra encuestada fue 73 personas, la técnica que utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se obtuvo la conclusión a partir del total de la muestra de 73 personas que labora en el Fondo Mivivienda, se diagnóstico para la variable 1: habilidades gerenciales fue: 75.3% presento un nivel bueno, en tanto el 19.2% mostro un nivel regular y el 5.5% tuvo un nivel deficiente y para la variable 2: créditos hipotecarios: el 79.5% presentó nivel bueno y el 20.5% mostro nivel regular.

Palabras Claves: Habilidades, gerenciales, créditos, hipotecarios, Fondo Mivivienda, Crisis.

Abstract

The present work of investigation "managerial skills and the allocation of mortgage loans from the Fund Mivienda, Lima 2016", raised as objective: to determine the relationship between the management skills in the allocation of mortgage loans from the Fund Mivienda, Lima 2016. The type of investigation was basic, the design was non-experimental cross-sectional, population was 89 persons working in the Fondo Mivivienda, where the surveyed sample was 73 people, the technique used was the survey and the instrument the questionnaire. The conclusion was obtained from the total sample of 73 persons working in the Fondo Mivivienda , diagnostics for the variable 1: managerial skills was: 75.3% present a good level, in both the 19.2% showed a regular level and 5.5 per cent had a poor level and for the variable 2: mortgage loans : The 79.5% presented good level and 20.5% showed regular level

Keywords: Skills, Management, Credit, Mortgage, Fondo Mivivienda, Crisis.

Introducción

El presente trabajo de investigación surge de acuerdo al contexto de la crisis hipotecaria en los EEUU en el año 2008. El cual surgió como consecuencia del elevado impago de los créditos hipotecarios otorgados para personas que no tenía una buena solvencia económica. A pesar de los riesgos que podían tener los sub-prestatarios (clientes) por su poca solvencia económica, fue un gran atractivo para muchos inversionistas porque podían tener grandes beneficios. Es por ello que se decide realizar un diagnóstico en el Perú en cuán importante son las habilidades gerenciales respecto a los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda a unas posibles crisis hipotecarias.

Es por ello que en la investigación titulada: Habilidades Gerenciales y la asignación de los Créditos Hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre las Habilidades gerenciales en la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo de Mivivienda, Lima 2016.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 73 analistas del Fondo de Mivivienda. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los analistas. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó la técnica de Kuder Richardson o también conocida como la K-R20 que salió alta en ambas variables: 0,86 para la variable de Habilidades Gerenciales y 0,77 para la variable de Créditos hipotecarios

Con referencia al objetivo general: Determinar la relación entre las Habilidades gerenciales en la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016, se concluye que existe relación directa y significativa entre las Habilidades gerenciales en la asignación de los créditos hipotecarios de los analistas del Fondo Mivivienda. Lo que se demuestra con el estadístico de Chi-cuadrado de Pearson

En ese sentido, para el presente trabajo de investigación el problema planteado es: ¿Cuál es la relación entre las Habilidades gerenciales en la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016?; el análisis de la dimensiones de sus componentes, permitirá implementar un estrategia de intervención a nivel de gobierno nacional, regional y local, por contar con competencia exclusiva y compartida en el campo del Fondo Mivivienda, esto alineado en el Sector del Ministerio de Vivienda.

Para ello contamos con los siguientes antecedentes:

Sánchez (2012), en su tesis para maestría y doctorados en Ingeniería titulada: Uso de habilidades técnicas y directivas para la planeación dentro de un organismo gubernamental. Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, sustentada en la Universidad Nacional Autónoma de México, cuyo objetivo fue elaborar una guía que provea de elementos técnicos y directivos necesarios en la planeación y consecución de un proyecto determinado, aplicado a un Estudio de Caso dentro de un organismo gubernamental, el propósito de la Tesis es: “Desarrollar una propuesta de lineamientos que conjunte tres tipos de habilidades (directivas o de gestión, técnicas y tecnológicas) para abordar y resolver los problemas de planeación y ejecución de proyectos”. El tipo

de estudio fue investigación correlacional. La población fue todos los colaboradores de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), quienes se encargan de supervisar, de manera eficiente, que la operación de los sectores asegurador y afianzador se apegue al marco normativo, preservando la solvencia y estabilidad financiera de las instituciones. Concluyo lo siguiente: (a) La autoestima tiene una estrecha relación con la asertividad, que consiste en reconocer los propios derechos, en defenderlos verbalmente de manera directa y sin ofender, en actuar de manera que uno se respete a sí mismo y sea respetado por los demás. (b) Un directivo debe ser abierto a recibir retroalimentación; buscar retos, y saber enfrentarse con los cambios de manera flexible; debe crear un ambiente de seguridad y de confianza; es congruente y confiable, respetuoso y comprometido con las necesidades de sus seguidores. (c) Las habilidades técnicas y las directivas deben tener una relación inherente, es decir, que no se puedan separar, siendo dos conceptos distintos, y terminen formando una relación indisoluble que los vuelve uno solo.

Casavilca (2014), en su tesis para el grado de doctor en Contabilidad y Finanzas titulada: La titulización de los créditos hipotecarios en el Perú y sus efectos en el desarrollo del sistema financiero, sustentada en la Universidad San Martín de Porres, cuyo objetivo fue establecer la titulización de los créditos hipotecarios en el Perú incide en el desarrollo del sistema financiero. El tipo de estudio fue investigación aplicada, de método descriptivo, estadístico y de análisis-síntesis. La población fue de 65 profesionales, involucrados con el que hacer financiero contable. Quienes de alguna manera participaron en los trabajos de titulización de créditos hipotecarios en el Perú y sus efectos en el desarrollo del sistema financiero, año 2013. Concluyo lo siguiente: (a) Los datos obtenidos como producto de la investigación ha permitido establecer que el mercado hipotecario en el Perú influye en el desarrollo de activos financieros. Además, se ha revelado una gran demanda de viviendas que existe en el Perú y que no puede ser satisfecha por las exigencias que existe en el mercado bancario. (b) Se ha dado a conocer que los agentes participantes en el proceso de titulización influyen en el desarrollo de los mercados financieros. Asimismo, que las personas que pertenecen a los sectores C y D tienen más posibilidades de adquirir una vivienda a través de un financiamiento diferente al crédito bancario con un costo financiero más bajo. (c) Por lo tanto, se concluye que la titulización de los créditos hipotecarios en el Perú incide en el desarrollo del sistema financiero, titulación que provocará un efecto multiplicador en la economía peruana, debido a que se ampliará la capacidad de negocios, asimismo será un fuerte impulsor del crédito al permitir una mayor atomización del mismo.

El presente trabajo también se apoya en el Teórico Kantz, en sus investigaciones realizadas en el año 1970 descubrió que los administradores se basan en tres habilidades gerenciales como las habilidades técnicas, humanas y conceptuales; luego en el año 1977 presenta la Teoría de Sistemas y la teoría de las organizaciones con Kahn dando a conocer algunas características de esta teoría como la Importación(entradas), Transformación (procesamiento), Exportación (salida), los sistemas como ciclos de eventos que se repiten, entropía negativa(necesidad de detener un proceso), diferenciación y los límites o fronteras (define el grado de apertura con relación al ambiente).

Para la segunda variable crédito hipotecario, nos basamos en Forstmann, en su teoría del Dinero y crédito (1960) se refiere al problema del dinero y del crédito, indica que.

El crédito, según su esencia verdadera, es de carácter real y, según su forma de carácter monetario, el análisis del mismo presupone, por un lado, un examen de sus fundamentos económicos reales, y, por el otro, la comprensión de las relaciones monetarias que determinan su estructura. (π.5).

Con ello nos da entender que el crédito tiene un principal fin, el cual es de otorgar una cantidad de dinero con la finalidad de que no pierda su esencia verdadera la cual es prestar dinero por un periodo de tiempo lo cual trae consigo una relación monetaria con una cierta cantidad de interés.

Metodología

El diseño de la presente investigación fue no experimental transversal, la muestra es No Probabilístico Intencional censal por corresponder a toda la población conformada por 73 asistentes que labora en el Fondo Mivivienda.

El tipo de instrumento utilizado fueron la aplicación de 02 cuestionarios para cada una de las variables: habilidades gerenciales y créditos hipotecarios; el objetivo es evaluar la variable habilidades gerenciales en sus 03 dimensiones y la variable 02 créditos hipotecarios en sus 03 dimensiones; el instrumento empleado previamente a su aplicación tuvo la validación a través del juicio de expertos y la confiabilidad se realizó por cada variable y dimensiones. El recojo de la información fue a través de la aplicación del cuestionario y el estadístico utilizado para determinar la confiabilidad se utilizó la técnica de Kuder Richardson o también conocida como la K-R20.

Resultados

El recojo de la información fueron aplicados en el Fondo Mivivienda; se aplicó el programa SPSS para validar y procesar los datos, el estadístico utilizado para determinar la confiabilidad del instrumento de Kuder Richardson. Respecto para la primera variable: **Habilidades gerenciales**, Luego de aplicar de la muestra a 73 colaboradores del Fondo Mivivienda se observa la descripción de los niveles de las habilidades gerenciales que el 75.3% de los encuestados afirma que las habilidades gerenciales, de los asistentes son buenas. Segundo variable, **Créditos hipotecarios**. Luego de aplicar la muestra a 73 colaboradores del Fondo Mivivienda se observa en la tabla N° 02 la descripción de los niveles de los créditos hipotecarios que el 79.5% de los encuestados afirma que los créditos hipotecarios están en el nivel bueno.

Discusión

Con referencia a la hipótesis general, los resultados detectados con la prueba de correlación Phi, indican que las habilidades gerenciales se relacionan con la asignación de créditos hipotecarios del Fondo Mi vivienda, Lima 2016. (Aprox. Sig. = .000 < 0.05; Phi = .690). Un resultado similar fue el de Fernández (2011), afirmó que: a) Se resaltan sus fundamentos conceptuales: las disciplinas de aprendizaje y la inteligencia organizacional, enmarcan la acción gerencial en la representación global del sistema en las mentes de los individuos y su conectividad, facilitan la confianza y la seguridad que debe existir entre el personal e inducen a valorar no solo la excelencia de las personas, en cuanto al conocimiento que deben tener para saber hacer bien lo que tienen que hacer, sino que al mismo tiempo deben aprender a estar atentos a lo que los otros hacen e interpretarlo, de manera de suplir las posibles fallas que puedan surgir. Todo lo cual ha de aprenderse en comunidades de aprendizaje que le imprime a sus miembros de voluntad y valor para cuestionar el estatus quo y adoptar respuestas más acordes con la realidad. (b) Las Competencias Gerenciales van de la mano con lo que indica Druker (2003), una nueva cultura organizacional que impone la elaboración de una visión compartida y una perspectiva creativa e independiente en la cual haya un acercamiento entre los líderes y el personal, con una comunicación integral que incluya el aspecto técnico, pero de igual manera los valores establecidos en la organización y los individuales. Esto concuerda con mi resultado porque las habilidades gerenciales si repercuten en las decisiones de una organización; en donde se puede ver las diferentes habilidades que se utiliza al momento de la toma de una decisión como por ejemplo las disciplinas de aprendizaje (habilidad técnica) y la confianza (habilidad humana).

Conclusiones

Primera: Las habilidades gerenciales se relacionan con la asignación de créditos hipotecarios del Fondo Mi vivienda, Lima 2016. Lo que se demuestra con la prueba Phi. (Aprox. Sig. = .000 < 0.05; Phi = .690).

Segunda: Las Habilidades gerenciales se relacionan con la tasa de interés de los créditos hipotecarios del Fondo Mi vivienda, Lima 2016. Lo que se verifica con la prueba Phi. (Aprox. Sig. = .003 < 0.05; Phi = .343).

Tercera: Las Habilidades gerenciales se relacionan con la calificación de préstamos de interés de los créditos hipotecarios del Fondo Mi vivienda, Lima 2016. Lo que se verifica con la prueba Phi (Aprox. Sig. = .000 < 0.05; Phi = .517).

Cuarta: Las habilidades gerenciales se relacionan con los plazos de los créditos hipotecarios Fondo Mi vivienda, Lima 2016. Lo que se demuestra con la prueba Phi (Aprox. Sig. = .000 < 0.05; Phi = .591).

Referencia

Casavilca (2014), La titulación de los créditos hipotecarios en el Perú y sus efectos en el

desarrollo del sistema financiero. Recuperado 17 mayo
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1132/1/casavilca_m.pdf

Fernández, (2012). El desarrollo profesional del personal de la empresa CONALEP. Recuperado desde http://www.conalepsonora.edu.mx/Carreras_detalle.aspx?ID=ADMO08

Fernandez, (2011). Philosophy (Ph.D.) in Intelligent Organizations Development & Management. Recuperado en:
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=IDIDwy9UfmsC&oi=fnd&pg=PR13&dq=in+Intelligent+Organizations+Development+%26+Management:&ots=8r1a8kfXny&sig=4UzT8CH0_SKb2JLO8EWpSAKDoo#v=onepage&q=in%20Intelligent%20Organizations%20Development%20%26%20Management%3A&f=false

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2011). Metodología de la investigación. (5ªed.). México: Mc Graw-Hill.

García (2014). Importancia de las habilidades gerenciales y su buen desarrollo. Recuperado 15 mayo. http://www.milenio.com/firmas/universidad_tecnologica_del_valle_del_mezquit al/Importancia-habilidades-gerenciales-desarrollo-organizaciona l_18_453734684.html

Sánchez (2012). Uso de habilidades técnicas y directivas para la planeación dentro de un organismo gubernamental. Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. Recuperado 17 mayo. <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/handle/132.248.52.100/5187>

Santos (2011). Las habilidades gerenciales y su importancia en la dirección empresarial. Recuperado en: http://www.revista-mm.com/ediciones/rev78/admin_habilidades.pdf



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 1403 – 2017 – UCV – L – EPG

Los Olivos, 10 de abril de 2017

VISTO:

El expediente presentado por VALENCIA GIRALDO, EVELIN BRIGITTE solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **HABILIDADES GERENCIALES Y LA ASIGNACIÓN DE LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS DEL FONDO MIVIVIENDA, LIMA 2016** y

CONSIDERANDO:

Que el/los bachiller(es) VALENCIA GIRALDO, EVELIN BRIGITTE ha(n) cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de **Magister en Gestión Pública**;

Que, el proceso para optar el Grado de Magister está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: "Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, conformado por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis";

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- AUTORIZAR, la sustentación de la Tesis titulada: **HABILIDADES GERENCIALES Y LA ASIGNACIÓN DE LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS DEL FONDO MIVIVIENDA, LIMA 2016** presentado por VALENCIA GIRALDO, EVELIN BRIGITTE .

Art. 2°.- DESIGNAR, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:
Presidente : Mgr. Estrella Esquivel Aranda
Secretario : Dra. Yolanda Boria Pérez
Vocal (Asesor de la tesis) : Dr. Noel Alcás Zapata

Art. 3°.- SEÑALAR, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:
Lugar : Aula 206
Día : 27 de Abril de 2017
Hora : 10:15 a. m.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Director
Escuela de Posgrado – Filial Lima



MBA Ornelio Trinidad Vargas
Secretario Académico
Escuela de Posgrado – Filial Lima

Cc. Jurados, interesado, Archivo.



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **VALENCIA GIRALDO, EVELIN BRIGITTE**

Para obtener el Grado Académico de *Magister en Gestión Pública* ha sustentado la tesis titulada:

HABILIDADES GERENCIALES Y LA ASIGNACIÓN DE LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS DEL FONDO MIVIVIENDA, LIMA 2016

Fecha: 27 de Abril de 2017

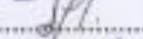
Hora: 10:15 a. m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Mgtr. Estrella Esquiagola Aranda

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Yolanda Soria Pérez

Firma: 

VOCAL: Dr. Noel Alcas Zapata

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Noel Alcas Zapata, tomando conocimiento de la tesis del estudiante Evelin Brigitte Valencia Giraldo, titulada "Habilidades gerenciales y la asignación de los créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima 2016". Constató que la misma tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 de mayo del 2017



Mgtr. Noel Alcas Zapata
DNI: 06167282

Originality

GradeMark

PeerMark

valencia

POR VALENCIA VALENCIA

turnitin

16%

SIMILAR

--

DE 100



**Habilidades gerenciales y la asignación de los
créditos hipotecarios del Fondo Mivivienda, Lima
2016.**

41
TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR

Br . Valencia Giraldo, Evelin Brigitte

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN:

Resumen de Coincidencias

1	www.bemocion.msssi.g... fuente de Internet	1%
2	ciclog.blogspot.com fuente de Internet	<1%
3	repositorio.flacsoandes... fuente de Internet	<1%
4	cendoc.esan.edu.pe fuente de Internet	<1%
5	www.datosperu.org fuente de Internet	<1%
6	www.fitchmexico.com fuente de Internet	<1%
7	es.usda.gov fuente de Internet	<1%
8	ad-blancagarcia.blogsp... fuente de Internet	<1%