



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN EMPRESARIAL
CAMPUS FERNANDO MAY
CHILLÁN

**“CARACTERIZACION DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA
FINANCIERO EN LA CIUDAD DE CHILLAN”**

**SEMINARIO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
TÉCNICO UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Mauricio Arriagada Campos

Gabriel González Riffo

Daniel Sánchez Ortega

PROFESOR GUIA:

Juan Carlos Yévenes Jara

CHILLÁN, MARZO DE 2013

INDICE

Contenido	Paginas
CAPITULO 1	
Introducción.....	8
1.1 El sistema financiero Chileno.....	9
1.2 Origen del sistema financiero chileno.....	9
1.3 Evolución del sistema financiero en Chile.....	11
1.4 Comparación del sistema financiero en otros países.....	12
1.5 Los Bancos.....	12
1.6 Fiscalización del sistema financiero en Chile.....	13
1.7 Conceptos más usados dentro del sistema financiero chileno.....	15
1.7.1 El Crédito.....	15
1.7.1.1 El Crédito de consumo.....	15
1.7.1.2 El Crédito comercial.....	15
1.7.1.3 El Crédito hipotecario.....	15
1.7.1.4 El Crédito Universal	16
1.7.2 El Ahorro.....	16
1.7.2.1 El Ahorro a la vista.....	16
1.7.2.2 El Ahorro a plazo con giro diferido a la vista incondicional.....	17
1.7.2.3 Ahorro a plazo con giro diferido.....	17
1.7.3 Los Fondos Mutuos.....	17
1.7.4 El Depósito a plazo.....	17

1.7.4.1	El Depósito a plazo fijo.....	18
1.7.4.2	El Depósito a plazo renovable.....	18
1.7.4.3	El Depósito a plazo indefinido.....	18
1.7.5	La Cuenta Corriente.....	18
1.7.6	La Tarjeta de Crédito.....	19
1.7.6.1	Ventajas de la tarjeta de crédito.....	20
1.7.6.2	Desventajas de la tarjeta de crédito.....	21
1.7.7	La Tarjeta de Débito.....	21
2	Capitulo 2.....	22
2.1	Requisitos para obtener cuenta corriente en entidades financieras de la ciudad de Chillán.....	23
2.2	Requisitos para obtener un crédito de consumo en las entidades bancarias de Chillán.....	24
2.3	Requisitos para obtener un crédito automotriz en las entidades bancarias de Chillán.....	26
2.4	Requisitos para obtener un crédito hipotecario en las entidades bancarias de Chillán.....	28
3	Capitulo 3 Caracterización de los usuarios del sistema financiero de la ciudad de Chillán.....	30
3.1	Resultados Generales.....	31
3.1.1	Sexo de los encuestados.....	31
3.1.2	Distribución de la edad de los encuestados.....	31
3.1.3	Nivel de estudios.....	32
3.1.4	Estado civil de los encuestados.....	32
3.1.5	Número de personas que dependen económicamente de los encuestados.....	33

3.1.6	Tramo de renta mensual.....	34
3.1.7	Tramo de renta mensual familiar.....	35
3.1.8	Estado de la propiedad (casa habitación).....	35
3.1.9	Antigüedad laboral.....	36
3.1.10	Tenencia de tarjetas de crédito.....	36
3.1.11	Tenencia de cuentas corrientes bancarias.....	37
3.1.12	Conocimiento del concepto de Tasa de Interés.....	37
3.1.13	Conocimiento del concepto de Factoring.....	38
3.1.14	Conocimiento del concepto de Leasing.....	38
3.2	Resultados asociados al sexo masculino.....	39
3.2.1	Intervalo de edad.....	39
3.2.2	Nivel de estudios.....	39
3.2.3	Estado civil.....	40
3.2.4	Número de personas dependientes económicamente.....	40
3.2.5	Tramo de renta mensual.....	41
3.2.6	Tramo de renta mensual familiar.....	41
3.2.7	Estado de la propiedad (casa habitación).....	42
3.2.8	Antigüedad laboral.....	42
3.2.9	Tenencia de tarjetas de crédito.....	43
3.2.10	Tenencia de cuentas corrientes bancarias.....	43
3.2.11	Conocimiento del concepto de Tasas de Interés.....	44
3.2.12	Conocimiento del concepto de Factoring.....	44
3.2.13	Conocimiento del concepto de Leasing.....	45
3.3	Resultados asociados al sexo femenino.....	46

3.3.1	Intervalo de edad.....	46
3.3.2	Nivel de estudios.....	46
3.3.3	Estado Civil.....	47
3.3.4	Número de personas dependientes económicamente.....	47
3.3.5	Tramo de renta mensual.....	48
3.3.6	Tramo de renta mensual familiar.....	48
3.3.7	Estado de la propiedad (casa habitación).....	49
3.3.8	Antigüedad laboral.....	49
3.3.9	Tenencia de tarjetas de crédito.....	50
3.3.10	Tenencia de cuentas corrientes bancarias.....	50
3.3.11	Conocimiento del concepto de Tasas de Interés.....	51
3.3.12	Conocimiento del concepto de Factoring.....	51
3.3.13	Conocimiento del concepto de Leasing.....	52
3.4	Gráficos diferenciados por edad (18 a 25).....	53
3.4.1	Estado civil.....	53
3.4.2	Personas dependientes económicamente del encuestado.....	53
3.4.3	Renta mensual.....	54
3.4.5	Renta mensual familiar.....	54
3.4.6	Estado de la propiedad.....	55
3.4.7	Antigüedad laboral.....	55
3.4.8	Tenencia de tarjetas de crédito.....	56
3.4.9	Tenencia de cuenta corriente.....	56
3.4.10	Entendimiento del concepto de Tasa de interés.....	57
3.4.11	Entendimiento del concepto de Factoring.....	57

3.4.13	Entendimiento del concepto de Leasing.....	58
3.5	Gráficos diferenciados por edad (26 a 35).....	59
3.5.1	Nivel de estudios.....	59
3.5.2	Estado civil.....	59
3.5.3	Número de personas dependientes económicamente.....	60
3.5.4	Tramo de renta mensual.....	60
3.5.5	Tramo de renta mensual familiar.....	61
3.5.6	Estado de la propiedad (casa habitación).....	61
3.5.7	Antigüedad laboral.....	62
3.5.8	Tenencia de tarjetas de crédito.....	62
3.5.9	Tenencia de cuentas corrientes bancarias.....	63
3.5.10	Conocimiento del concepto de Tasas de Interés.....	63
3.5.11	Conocimiento del concepto de Factoring.....	64
3.5.12	Conocimiento del concepto de Leasing.....	64
3.6	Gráficos diferenciados por edad (36 a 45).....	65
3.6.1	Nivel de estudios.....	65
3.6.2	Estado civil.....	65
3.6.3	Número de personas dependientes económicamente.....	66
3.6.4	Tramo de renta mensual.....	66
3.6.5	Estado de la propiedad (casa habitación).....	67
3.6.6	Antigüedad laboral.....	67
3.6.7	Tenencia de tarjetas de crédito.....	68
3.6.8	Tenencia de cuenta corriente.....	68
4	Conclusiones del estudio.....	69

4.1	Resultados globales.....	69
4.1.4	Conclusiones por sexo.....	72
4.1.4.1	Resultados asociados al sexo masculino.....	72
4.1.4.2	Resultados asociados al sexo femenino.....	73
4.1.4.3	Resultados asociados a intervalos de edad.....	74
4.1.4.3.1	Entre 18 y 25 años.....	74
4.1.4.3.2	Entre 26 y 35 años.....	75
4.1.4.3.3	Entre 36 y 45 años.....	75
	Encuesta.....	76
5	Agradecimientos.....	82

INTRODUCCION

De un tiempo a esta parte en Chile se ha puesto en el tapete, el tema de la educación financiera, en gran parte gracias al bullado caso La Polar, en el cual cuentas atrasadas de clientes fueron repactadas en forma unilateral por parte de la multitienda, multiplicando varias veces la deuda inicial de las personas sin que estas se dieran por enteradas ya sea por despreocupación o simplemente por desconocer el mundo financiero en el cual están rodeados al momento comprar en la modalidad de pago al crédito. ¿Qué variables financieras toman en cuenta los chilenos al momento de tomar decisiones de compras al crédito? ¿Qué Alternativas hay en la ciudad de Chillán para quienes deseen solicitar un crédito o un bien material? ¿Qué características poseen los usuarios del sistema financiero de Chillán? Son las principales interrogantes que pretendemos aclarar por medio de nuestro trabajo.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Definición del Sistema Financiero.

El sistema financiero está constituido por el conjunto de instituciones bancarias, financieras y demás instituciones públicas o privadas que operan en la intermediación financiera (actividad destinada a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos o inversiones).

1.2 Origen del Sistema Financiero Chileno.

Desde que Chile se declaró independiente comenzó la inquietud por instaurar una institución que se dedicara a lo financiero y comercial. Sin embargo, tuvieron que pasar cerca de 40 años para que se fundara el primer banco.

Los primeros intentos de crear bancos en Chile aparecieron de la mano de la Independencia. En enero de 1811 el secretario consular de Santiago, Anselmo de la Cruz, propuso crear un Banco del Estado al cual las familias adineradas debían contribuir con un millón de pesos.

Al año siguiente y bajo el gobierno de José Miguel Carrera, sonó fuerte el nombre del Banco Nacional de Minería, el cual se instalaría en el pueblo de Huasco con la única función de comprar oro y plata. Sin embargo, esta entidad dedicada a acuñar monedas y el banco que aventuró de la Cruz nunca se construyeron. Ambos proyectos sólo fueron ideas.

Luego, en los años 20, pese a todas las iniciativas bancarias que seguían apareciendo, ninguna fue lo suficientemente atractiva para lograr concretarse. Durante esa época, Augusto Brant planteó crear un banco emisor de billetes y comprador de metales, pero todo fue en vano. Lo mismo sucedió con el establecimiento propuesto por el Estado, que incluso fue aprobado por el Senado en 1823.

Así, pasaban las décadas y Chile seguía sin contar con una sólida institución financiera. Del gobierno de Bernardo O'Higgins, pasamos al de Ramón Freire, luego a la Anarquía y aún no había avances satisfactorios en esta materia.

Sin embargo en 1837 -a mediados del gobierno de Joaquín Prieto- se desarrollaría un movimiento de capital que se puede entender como un antecedente de los bancos que hoy conocemos. Ese año, ciertos establecimientos comerciales y empresarios mineros del norte crearon su propia forma de pagar los salarios de sus trabajadores. Las firmas comenzaron a emitir "monedas papel" o vales al portador convertibles en moneda metálica.

Estos vales tenían carácter de dinero ya que gracias a su convertibilidad absoluta fueron usados como verdaderas monedas.

Estas operaciones no fueron bien recibidas en el Ministerio de Hacienda. En 1839, la cartera dictó una ley que prohibió tales prácticas porque perjudicaban a la clase consumidora. Además de este

freno, de ahí en adelante se estableció que la creación de un banco tenía que pasar por una licencia del gobernador y la municipalidad respectiva, una declaración de la cantidad de billetes a emitir y asegurar el exacto y puntual pago en moneda de los billetes emitidos.

La fusión de la Caja Nacional de Ahorros, de Crédito Agrario, de Crédito Hipotecario y del Instituto de Crédito Industrial da origen en 1953 al Banco del Estado de Chile.

Después de treinta años de fallidos intentos por crear un banco, por fin el 26 de julio de 1849 Hacienda dio la autorización a Antonio Arcos para establecer el Banco de Chile de Arcos y Cía. Éste es el primer banco -propriadamente tal- que se estableció en el país. Junto con ello, también es pionero en denominar este tipo de entidades con el nombre y/o apellido del dueño, según Roberto Hernández, profesor de Historia de la Universidad de Chile.

El Banco de Chile de Arcos y Cía. recibía depósitos a la vista y a plazo, daba crédito a tres y seis meses y descontaba valores y otros documentos. Pero, su principal actividad era emitir billetes, los cuales eran de hermosos diseños y mandados a hacer al extranjero, señala el profesor Hernández.

Pero conforme avanzaba la existencia del Banco de Chile de Arcos y Cía., también se iniciaron los problemas. En esa época la gente y también sectores del gobierno de Manuel Bulnes no confiaban en el papel moneda, ni en Antonio Arcos. A raíz de esto, hubo reclamos y protestas que al final aplastaron al organismo antes de que cumpliera un año de funcionamiento. Se cerró en abril de 1850.

Luego del estrepitoso fracaso de Arcos aparecieron casas de prestamistas, entre ellas la de Agustín Edwards Ossandón en Valparaíso, Ossa y Cía. y Bezanilla, y Mc Clure y Cía. Estas oficinas realizaban labores propias de un banco y hasta emitían billetes, pero no se reconocieron como tales hasta un par de años después. La primera se fundó formalmente en 1867 como el Banco de A. Edwards y Cía.; las dos últimas lo harán alrededor de 1854.

El segundo banco legalmente instalado en Chile fue el Banco de Depósitos y Descuentos de Valparaíso en 1855 (después Banco de Valparaíso). Su capital era de 2 millones de pesos y sus funciones eran préstamos sobre prendas y fianzas, pagarés, escrituras, créditos en cuenta corriente, cobro de créditos, giro de letras, compraventa de metales preciosos, entre otras.

En septiembre de 1859 un grupo de personas muy influyentes crea el Banco de Chile, cuyo capital inicial fue de 400 mil pesos. Este sería el último banco fundado antes de que se promulgara la Ley de 1860 sobre los Bancos de Emisión. Según el profesor Hernández, esta ley fue necesaria porque "este giro comercial (los bancos) se habían hecho más frecuentes y entonces fue necesaria una legislación para cautelar los intereses de las personas", explicó a The Moroso.

Dicha ley define a los bancos como "aquel que a las otras operaciones propias de los establecimientos de esta clase, reúna la de emitir billetes pagaderos a la vista y al portador, cualquiera que sea la forma en que estén extendidos". (Art. 3) .

Por otra parte, la creación del Banco de Chile también es previa a la intensificación de la crisis económica que comenzó en 1858 por el agotamiento del mineral de Chañarcillo, la merma en las

exportaciones agrícolas a California y Australia y por la apertura de otros puertos en Perú y Estados Unidos que perjudicaron a Valparaíso.

Tras la crisis de mediados de los cincuenta, siguieron emergiendo más instituciones financieras de variados nombres, para todos los gustos y clases sociales. En 1861 se re-fundó la Caja de Ahorros (1842) para darle un carácter predominantemente estatal y la tarea de fomentar el ahorro individual. En 1865 nació el banco hipotecario llamado Banco Chileno Garantizador de Valores y el emisor Banco Nacional de Chile compuesto por el ya disuelto Banco de Chile. Tres años después se crea el Banco Agrícola, luego el Banco de Montenegro y Cía., el Banco Mobiliario, el Banco del Sur. Incluso apareció también por esos años uno dedicado a la gente de escasos recursos (por lo menos su nombre lo indicaba así) se llamó Banco del Pobre. Más tarde, en 1887, se crearía el Banco Popular, una institución de corte cristiano preocupado por el ahorro y la protección de los intereses de obreros y pequeños comerciantes.

1.3 Evolución del sistema financiero en Chile

En septiembre de 1882, luego de la victoria de Chile en la Guerra del Pacífico, nace el Banco de Curicó y meses después se crea el Banco de José Bunster y el Banco Caupolicán. En los siguientes años se instala el Banco Hipotecario en Valparaíso (actual BHIF), el Banco de Santiago, la Caja de Ahorros de Santiago, el Banco de Talca, el Banco de Tacna, el Banco de Ñuble en Chillán, el Banco de San Fernando y llegaría a tierras nacionales el primer banco extranjero: Banco de Tarapacá y Londres.

Al mismo tiempo que surgían estas instituciones financieras también brotaba en el aire la incertidumbre con respecto a la conversión monetaria, estipulada en la Ley de Conversión de 1895, durante el período presidencial de Manuel Montt. Con su aplicación, se creó una inestabilidad económica y, por otra parte, la gente comenzó a hacer fuertes retiros de depósitos lo que inevitablemente contribuyó al derrumbe de los bancos Internacional, de San Fernando, Comercial de Chile, entre otros.

A comienzos del siglo XX, en Chile existían 27 bancos de los cuales siete eran extranjeros. El país había alcanzado un buen desarrollo financiero, pero hacía falta algo. Las continuas crisis monetarias luego de la conversión pedían a gritos una institución central que regulara el precio de la moneda.

Para concretar esta idea, en 1925 el gobierno de Arturo Alessandri Palma contrató a un grupo de especialistas estadounidenses -la "Misión Kemmerer"- para que establecieran un Banco Central y una serie de estructuras monetarias y financieras.

Los objetivos de esta regulación fueron: ordenar las operaciones bancarias y crear un organismo fiscalizador: La Superintendencia de bancos; la que podía establecer nuevos bancos nacionales o extranjeros. Tras la dictaminar tales leyes, nace la banca en su concepto moderno, normándose y regulándose el sistema financiero existente. De esta manera y en virtud del Decreto Ley N° 486 del 21 de agosto de 1925 nace el Banco Central de Chile.

Casi treinta años después, la necesidad de coordinar la labor de las instituciones de crédito del Estado impulsó a fusionar la Caja Nacional de Ahorros, la de Crédito Agrario, de Crédito Hipotecario y El Instituto de Crédito Industrial para organizar en 1953 el Banco del Estado de Chile, hoy Banco Estado. Entre sus principales funciones se destaca ser agente financiero y bancario del Fisco y estimular el ahorro.

Los años posteriores continuaron aflorando entidades financieras tanto nacionales como extranjeras e inclusive hoy las grandes tiendas comerciales tienen su propio banco, tal es el caso de Falabella y Ripley. Asimismo, a través del tiempo han dejado de sonar los nombres de ciertos bancos, ya sea porque simplemente dejaron de existir o bien ahora son parte de fusiones como lo hicieron hace algún tiempo Banco Santander, de A. Edwards y Santiago.

1.4 Comparación del sistema financiero chileno con otros países

Por años se ha sabido que el desarrollo económico y el del sistema financiero van de la mano; esto es, que los países de mayor ingreso tienen sistemas financieros más profundos o desarrollados.

Todos estos antecedentes justifican preguntarse si el desarrollo del sistema financiero importa para el crecimiento. Avanzar en entender el rol que juega el sistema financiero en el proceso de crecimiento económico permite comprender de mejor manera este último y, finalmente, influir en la elección de políticas públicas, ya que éstas —sean de índole macroeconómica, impositiva, legal o regulatoria— configuran la operación y evolución del sistema financiero.

Chile hoy tiene uno de los sistemas financieros más desarrollados (en cuanto a tamaño) entre las economías emergentes: los activos totales del sistema financiero representan alrededor de 1,7 veces el producto. Sin embargo, todavía no se llega a los niveles de países asiáticos, como Japón, Malasia y Singapur, o de países desarrollados como Estados Unidos y Canadá.

1.5 Los Bancos

De acuerdo al Artículo 40 de la Ley General de Bancos, un banco es toda sociedad anónima especial que, autorizada en la forma indicada por la dicho cuerpo legal "se dedique a captar o recibir en forma habitual dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación financiera, hacer rentar estos dineros y, en general, realizar toda otra operación que la ley le permita". En su artículo 50, la misma ley explica que el "monto del capital pagado y reservas de un banco no podrá ser inferior al equivalente a 800 mil Unidades de Fomento". Sin embargo, para su creación se requerirá sólo la mitad de esa cantidad, siempre que se cumplan determinadas condiciones. Finalmente, en el artículo 51 indica que mientras el banco no alcance el capital mínimo indicado antes, "deberá mantener un patrimonio efectivo no inferior al 12% de sus activos ponderados por riesgo, proporción que se reducirá al 10% cuando tenga un patrimonio efectivo de 600.000 Unidades de Fomento".

1.6 Fiscalización del Sistema Financiero Chileno.

La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, conocida como SBIF, es la encargada de que los bancos e instituciones financieras con oficina en Chile cumplan las normas locales referidas a ellas. Algunas de las instituciones que rige la SBIF se dan a continuación:

INSTITUCIONES FISCALIZADAS POR EL SBIF			
	INSTITUCIÓN	Nº SUCURSALES	Nº EMPLEADOS
Chilenos	Banco de Chile	430	10354
	Banco Internacional	11	497
	Scotiabank Chile	154	3940
	Banco de Crédito e Inversiones	343	7810
	Corpbanca	104	3157
	Banco Bice	22	937
	HSBC Bank (Chile)	2	148
	Banco Santander-Chile	435	8912
	Banco Security	24	887
	Banco Falabella	90	1694
	Deutsche Bank (Chile)	1	40
	Deutsche Bank (Chile)	48	770
	Rabobank Chile	8	311
	Banco Consorcio	7	507
	Banco Penta	1	332
	Banco Paris	72	716

	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile (BBVA)	145	2588
	Banco Itaú Chile	89	2326
Extranj.	Banco do Brasil S.A	1	28
	JP Morgan Chase Bank	1	91
	N.A. Banco de la Nación Argentina	1	25
	The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, LTD	1	43
	DnB Nor Bank Asa	1	19
Estatal	Banco del Estado de Chile	343	8676
Cooperat.	COOCRETAL	16	184
	COOPEUCH	87	1698
	ORIENCOOP	27	420
	CAPUAL	33	326
	DETACOOOP	30	207
	AHORROCOOP	7	149
Información a Marzo 2012 Fuente http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/ConozcaSBIF?indice=7.5.1.1&idContenido=483			

1.7 Conceptos más utilizados dentro del Sistema Financiero Chileno.

1.7.1 El Crédito

Cambio de una prestación presente por una contraprestación futura; es decir, se trata de un cambio en el que una de las partes entrega de inmediato un bien o servicio y el pago correspondiente más los intereses devengados los recibe más tarde.

1.7.1.1 El Crédito de Consumo

Préstamo realizado por una entidad financiera a una persona natural, con el fin de hacer la compra de un bien o servicio; el pago correspondiente más los intereses devengados son enterados en un plazo que se haya convenido entre las partes pero **que normalmente se realiza en el corto o mediano plazo.**

1.7.1.2 El Crédito Comercial

Los Créditos Comerciales son montos de dinero en moneda chilena o extranjera que otorga el Banco a Empresas de diverso tamaño para satisfacer necesidades de Capital de Trabajo, adquisición de bienes, pago de servicios orientados a la operación de la misma o para refinanciar pasivos con otras instituciones y proveedores de corto plazo y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (hasta 4 años).

1.7.1.3 El Crédito Hipotecario

Un crédito hipotecario es un préstamo a mediano o largo plazo que te permitirá acceder a la compra de tu propiedad pagando a través de cuotas mensuales de forma segura. Existen varias alternativas y elegir el mejor crédito hipotecario según los factores que inciden en su costo final: intereses, comisiones, costo de los seguros y gastos operacionales.

Además, debes saber que existen tres tipos de tasa de interés: Tasa fija, Tasa variable y Tasa mixta, éstas determinarán si el dividendo permanece constante o varía a lo largo del periodo del crédito.

Ten en cuenta que para obtener un crédito hipotecario tienes que cumplir algunos requisitos para las instituciones financieras:

- Tener buenos antecedentes bancarios, financieros y comerciales.
- Antigüedad laboral acorde a las políticas de la Institución financiera (desde 1 año en adelante, aproximadamente).
- Ingreso acorde al monto del préstamo solicitado o al financiamiento solicitado

1.7.1.4 El Crédito Universal

El crédito universal es una herramienta que le permitirá como consumidor comparar y cotizar créditos de consumo, hipotecarios y de tarjetas de crédito, con mayor facilidad.

Las empresas financieras deberán informar y tener el valor del crédito a la vista. Por lo tanto, deberán exhibir en publicaciones físicas (Impresos, letreros, avisos por TV) por Internet o en cualquier medio donde se especifique claramente la naturaleza del crédito, la duración del contrato, los gastos asociados, la tasa de interés y sus condiciones, junto al costo total del crédito y un nuevo concepto, el CAE.

El CAE es el Costo o Cargo Anual Equivalente, se expresa en porcentaje y permitirá a los consumidores comparar peras con peras y manzanas con manzanas, porque incluye todos los costos del crédito permitiendo que el consumidor, para el mismo crédito, en distintos bancos, pueda comprar al mirar el CAE, cuál es el más barato o el que más le conviene.

Sin embargo, pese a este indicador de comparación de créditos, no hay que olvidar que el crédito universal servirá de referencia, pues el costo para cada consumidor dependerá de su evaluación crediticia.

Bancos, retail, aseguradoras, cooperativas, cajas de compensación, administradores de mutuos hipotecarios y todos los proveedores de créditos autorizados deben publicar una oferta estandarizada para créditos de consumo, hipotecarios y tarjeta de crédito.

1.7.2 El Ahorro

Es la cantidad monetaria excedente de las personas e instituciones sobre sus gastos. También se denomina así a la parte de la renta que después de impuestos no se consume, en el caso de las personas físicas; ni se distribuye en el caso de la sociedad. También se define como el porcentaje del ingreso que no se destina al gasto y que se reserva para necesidades futuras a través de una cuenta de ahorros en una institución financiera.

1.7.2.1 El Ahorro a la Vista

Aunque llevan el nombre de "ahorro", estas son cuentas en moneda nacional en las que el ahorrante no recibe reajustes ni intereses; pueden ser unipersonales o para varias personas y permiten que la institución que las mantiene cobre comisiones por. Su objetivo es el de mantener el dinero en un lugar seguro y son abiertas, tradicionalmente, por entidades que requieren tener el dinero disponible para su uso en cualquier momento y además, necesitan que un tercero administre el dinero para que no esté bajo la responsabilidad de alguno de los participantes.

1.7.2.2. El Ahorro a Plazo con Giro a la Vista Incondicional

Son aquellas cuentas en que el ahorrante puede girar en cualquier momento la totalidad del dinero depositado. Pueden ser reajustables o no reajustables, y permiten girar hasta seis veces en el período de doce meses, sin perder los intereses del período. Además, en el caso de las cuentas con cláusula de reajustabilidad, se puede girar hasta cuatro veces en ese período sin perder el derecho a reajustes.

1.7.2.3 Ahorro a Plazo con Giro Diferido

Son aquellas cuentas en que el ahorrante sólo puede girar los dineros depositados previo aviso a la entidad bancaria con una anticipación mínima de 30 días corridos. En todo caso, los bancos pueden permitir a los titulares que sean personas naturales, retiros a la vista hasta por el equivalente a 30 UF, en cada oportunidad, siempre que cada uno de ellos se efectúe en días distintos. Pueden ser reajustables o no reajustables. En el caso de las cuentas con cláusula de reajustabilidad permiten realizar hasta seis giros en el correspondiente período.

1.7.3 Los Fondos Mutuos

Patrimonio integrado por aportes de personas naturales y jurídicas para su inversión en valores de oferta pública que administra una sociedad anónima por cuenta y riesgo de los partícipes o aportantes. Los aportes son expresados en cuotas del fondo, todas de igual valor y características, las que son consideradas valores de fácil liquidación para todos los efectos legales y se representan por certificados nominativos o por los mecanismos e instrumentos sustitutivos que autorice la Superintendencia de Valores y Seguros.

1.7.4 El Depósito a Plazo

Son sumas de dinero entregadas a una institución financiera, con el propósito de generar intereses en un período de tiempo determinado. Según la ley, el plazo mínimo que se pacte para el pago de intereses y reajustes no puede ser inferior a 7 días para depósitos no reajustables o a 90 días para depósitos reajustables, salvo aquellos depósitos que no se rijan por el sistema de reajustabilidad en UF o IVP.

1.7.4.1 El Depósito a Plazo Fijo

Es una operación financiera en la que el cliente entrega una cantidad determinada a la entidad por un tiempo determinado y a cambio, la entidad, le da unos intereses.

En término, la persona puede retirar todo el dinero o parte del mismo. Si las condiciones pactadas lo permiten, podría también renovar la imposición por un período suplementario: en este último caso, si no se toma una decisión el mismo día del vencimiento, no se pierden los intereses generados hasta el momento, pero sí se pierden días durante los cuales se podrían estar generando nuevos intereses.

Siempre que se contrata un depósito hay que tener en cuenta la posible necesidad de liquidez del capital invertido ya que algunas entidades cobran una cantidad o porcentaje por la cancelación anticipada del depósito, mientras que en otros casos no existe tal comisión de cancelación anticipada.

1.7.4.2 El Depósito a Plazo Renovable

Son similares a los fijos pero, con la posibilidad de prorrogar automáticamente el depósito por un nuevo período con la misma cantidad de días que el anterior, en caso que el depositante no renueve su depósito. Devengará intereses sobre el nuevo capital.

La renovación automática de los depósitos a plazo puede efectuarse hasta después de 3 días hábiles bancarios contados desde el vencimiento pactado por las partes, pero la fecha de renovación será la misma del último vencimiento del depósito y por igual plazo.

1.7.4.3 El depósito a Plazo Indefinido

Como su propio nombre indica, no se pacta una fecha o plazo de vencimiento, el usuario puede retirar su dinero y la institución financiera deberá abonar los intereses y reajustes hasta la fecha solicitada.

1.7.5 La Cuenta Corriente

Contrato en virtud del cual un banco se obliga a cumplir las órdenes de otra persona hasta la concurrencia de las cantidades de dinero que hubiese depositado en ella o del crédito que se haya estipulado. Aunque no es aplicado con frecuencia en la práctica, los bancos están facultados para cobrar comisión y abonar intereses en las cuentas corrientes bancaria, de acuerdo a las normas que fije el banco central. Las órdenes dadas a los bancos por un cuentacorrentista se hacen a través de un cheque.

1.7.6 La Tarjeta de Crédito

Una tarjeta de crédito es un instrumento financiero de pago, emitido por una entidad, que permite al titular acceder a un saldo superior al disponible en su cuenta corriente, ya que el dinero proviene de un crédito por parte de la entidad, que el titular deberá amortizar posteriormente conforme a los plazos y condiciones pactados con su banco o caja de ahorros.

Las tarjetas de crédito más importantes como Visa, Máster Card y American Express tuvieron su entrada en el mercado financiero revolucionándolo de manera radical a partir de los años 50.

Cuando se accede a una tarjeta de crédito o débito? nunca se sabe bien cuáles son las opciones así como las condiciones que ofrece el mercado financiero. Sobre todo en cuanto a las comisiones que cobran. En cuanto a las tarjetas Visa y Máster Card, no tienen grandes diferencias entre una y otra pero sí podemos encontrar importantes diferencias entre éstas y American Express.

Estas diferencias entre las tarjetas de crédito más importantes del mundo son fundamentalmente en relación a la modalidad de su operativa que utiliza cada compañía, es decir, por un lado Visa y Máster Card y por otro American Express.

Las diferencias entre las tarjetas de crédito Visa y Máster Card en relación a la compañía American Express. Las primeras, (Visa y Máster Card), se basan especialmente en ser métodos de pago y nunca emiten tarjetas de crédito o débito por ellas mismas sino que realizan contratos y acuerdos comerciales con distintos socios y entidades locales en distintas partes del planeta quienes son realmente los que emiten las tarjetas de crédito y débito.

Por lo tanto éstas filiales de Visa o Máster Card son las que establecen sus propias comisiones a los clientes de esa localidad o zona en la que operan y le pagan una comisión a Visa o Máster Card por utilizar su sistema de pagos.

Entonces sucede que el titular de una tarjeta de crédito Visa o Máster Card nunca va a pagar en forma directa a éstas empresas sino que lo hará a la compañía o entidad socia que opera localmente.

En el caso de la tarjeta de crédito o débito de American Express _el funcionamiento es diferente ya que ésta compañía emite sus propias tarjetas de crédito o débito con su nombre y logo. American Express le paga directamente a cada establecimiento local que realiza un cobro con la correspondiente comisión por lo que la promoción de sus productos la realiza sin intermediarios.

Esto repercute directamente en la comisión final que paga el consumidor cuando opera con una u otra tarjeta de débito o crédito. Si bien ésta puede ser una ventaja de American Express con

respecto a Visa y Máster Card pues tiene la desventaja de que tiene menor cobertura en relación a éstas dos compañías.

Las tarjetas de crédito es una pieza de plástico con dos caras. En la cara superior aparece el nombre de la entidad emisora y su logotipo, el número de identificación de la tarjeta, la fecha de vencimiento, el nombre del titular y el tipo de tarjeta. Por otro lado en la cara posterior aparece una banda magnética y un espacio donde debe firmar el titular y donde está impreso un Código de Validez de la tarjeta, que permitirá verificar si la tarjeta se encuentra en manos del titular cuando realiza ciertos movimientos. El Código Validez son los tres últimos dígitos que aparecen impresos en el reverso de la tarjeta, en el caso de tarjetas VISA, Máster Card . En las tarjetas American Express, el Código Validez consta de cuatro dígitos y se encuentra en la cara superior por encima del número de identificación.

1.7.6.1 Ventajas de la tarjeta crédito

- La tarjeta de crédito permite al titular acceder a un saldo superior de lo que dispone en su cuenta corriente, lo que le aporta una gran flexibilidad.
- Si se amortiza una deuda en el tiempo pactado con el banco o caja de ahorros estará exenta de intereses.
- Permite retener el pago de un producto o servicio si no satisface las necesidades o expectativas del cliente.
- La tarjeta de crédito se está convirtiendo en el método de pago más usual en Internet, gracias a que suele incluir seguros que la protege de usos fraudulentos.
- El alto coste de la tarjeta de crédito se justifica con la cobertura de seguros que tiene la tarjeta. Casi siempre incluye diferentes tipos de seguridad que dependerán de la entidad emisora y del contrato que ésta haya firmado con el cliente.

1.7.6.2 Desventajas de la tarjeta crédito

- El cliente debe tener cierta estabilidad económica para poder solicitar una tarjeta de crédito.
- Para poder obtener una tarjeta de crédito, el banco debe comprobar los ingresos del solicitante y su historial bancario.
- El dinero adicional que puede disponer el titular, puede catalogarse como un préstamo por parte de la entidad emisora de la tarjeta de crédito, y como tal, deberá amortizarlo con intereses.
- El riesgo que se corre es no controlar los gastos que se realicen con la tarjeta y no poder asumirlos en el plazo pactado, lo que puede provocar un endeudamiento y el pago de altos intereses.
- La tarjeta de crédito suele comportar comisiones más elevadas que la tarjeta de débito, al igual que un coste anual superior.

1.7.7 La Tarjeta de Débito

Se entiende por tarjeta de débito, cualquier tarjeta que permita hacer pagos a partir de dinero que una persona tenga en una cuenta corriente bancaria, una cuenta de ahorro a la vista u otra cuenta a la vista.

Con esto se diferencia de la tarjeta de crédito ya que mientras en la de débito la transacción se realiza sólo si hay dinero en la cuenta, en la de crédito, la transacción se lleva a efecto gracias a que el emisor de la tarjeta le presta el dinero al dueño de la tarjeta.

CAPITULO II

En este capítulo descubriremos los principales requisitos que las entidades financieras exigen para los cuatro productos en estudio, como son:

- Cuenta Corriente
- Crédito de Consumo
- Crédito Automotriz
- Crédito Hipotecario

La palabra crédito deriva del latín “creditus” que significa creer o tener confianza. Y es que toda transacción crediticia se basa en la confianza de que lo prestado va a ser devuelto, generalmente con algún tipo de interés, en un plazo acordado.

En este capítulo se hará una descripción de los principales requisitos que las instituciones financieras con sucursales en la plaza de Chillán, exigen a los clientes para ser sujetos de: créditos de consumo, créditos automotrices, créditos hipotecarios y cuenta corriente.

A través de una revisión de los requisitos que cada una de las instituciones financieras en estudio exige, se puede señalar que existe una estandarización de los requisitos que cada cliente debe cumplir para acceder a los productos. Todas ellas exigen requisitos comerciales, laborales y personales que se detallan en las tablas siguientes para cada producto. Dentro de los requisitos comerciales se exige no tener deudas vencidas ni protestos, acreditación de ingresos para trabajadores dependientes e independientes y personalmente deben acreditar residencia en Chile y ser mayores de edad.

La finalidad de los clientes para solicitar alguno de los productos en estudio, se basan principalmente en obtener un préstamo; de corto o mediano plazo para cubrir gastos por adquisición de bienes o pagar servicios en el caso del crédito de consumo, de mediano o largo plazo para dar solución al problema habitacional a través de un crédito hipotecario, financiar un vehículo nuevo usado con un crédito automotriz y con una cuenta corriente que es un contrato de confianza para que el banco pague las órdenes de pago del cliente, hasta el monto de dinero que tiene depositado o el autorizado por el banco.

El hacer uso de estos productos en las instituciones financieras, tienen asociado un costo para los clientes, que se traduce en una tasa de interés mensual que los clientes deben asumir y que se debe pagar junto a la cuota pactada del créditos contratado o se descuenta de la cuenta corriente del cliente.

A continuación se detalla para cada uno de los cuatro productos en estudio, los requisitos que once (11) instituciones financieras con asiento en Chillán exigen a sus clientes.

2.1.- Requisitos para obtener Cuenta Corriente en entidades financieras de la ciudad de Chillán

Detalle	Estado	Santander	Chile	Itau	BCI	Scotiabank	BBVA	Corpbanca	Falabella	Ripley	Paris
Con residencia en Chile (chileno/a o extranjero/a)	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no tiene	no tiene
Fotoc. Cédula de Identidad	si	si	si	si	si	si	si	si	si		
Mayores de 18 años	si	no	no	si	si	si	si	si	si		
Mayores de 21 años	no	si	si	no	si	no	si	si	si		
certificado de residencia	si	si	si	si	si	si	si	si	si		
Renta Líquida en M\$	\$ 400	\$ 500	\$ 500	\$ 850	\$ 350	\$ 350	\$ 400	\$ 600	\$ 600		
Antigüedad Laboral en años, dependientes	1 año	1 año	1 año	1 año	1 año	1 año	6 m.	1	1		
Contrato de trabajo y liquidación de sueldo	si	si	si	si	si	si	si	si	si		
Antigüedad Laboral en años, independientes	1	1	1	1	1	1	1	2	2		
Declaración de Renta, trabajador independiente	si	si	si	si	si	si	si	si	si		
Sin deudas vencidas y protestadas	si	si	si	si	si	si	si	si	si		
Certificado de matrimonio	si (1)	si (1)	si (1)	si (1)	si (1)	si (1)	no	si (1)	si (1)		

1= En caso de ser casado, es solicitado para el monto de la línea de crédito.

Para obtener una cuenta corriente, todos los bancos tienen exigencias de requisitos tanto personales, laborales y comerciales.

Dentro de los requisitos personales, todos exigen tener residencia en Chile, fotocopia de cédula de identidad, edad mínima que puede ser según el banco entre 18 ó 21 años. Si es casado se solicita certificado de matrimonio a excepción del Banco BBVA. Con los bancos Ripley y Paris, no se puede contratar una cuenta corriente, no es un producto ofrecido por ellos.

Asimismo en los requisitos laborales, se exige contar para los trabajadores dependientes con un contrato de trabajo y una antigüedad laboral de 1 año a excepción el banco BBVA que exige solo 6 meses. En el caso de los trabajadores independientes igualmente se exige una antigüedad de 1 año, a excepción de los bancos Corpbanca y Falabella piden acreditar 2 años de antigüedad, debiendo todos ellos (trabajadores independientes) acreditar con la Declaración de Renta.

Todas las personas firman con un banco un contrato de cuenta corriente deben tener un correcto comportamiento de pago con los distintos acreedores, no tener deudas vencidas y protestadas. Igualmente sean personas dependientes o independientes laboralmente, deben acreditar ingresos mínimos mensuales para ser sujetos de créditos. Dentro de los bancos que más ingresos exigen acreditar está el Banco ITAU, \$850 mil para ambos casos y el banco que menos ingresos exige acreditar están los Bancos BCI y Scotiabank, \$350.

2.2.- Requisitos para obtener un Crédito de Consumo en las entidades bancarias de Chillán

Detalle	Estado	Santander	Chile	Itau	BCI	Scotiabank	BBVA	Corpbanca	Falabella	Ripley	Paris
Con residencia en Chile (chileno/a o extranjero/a)	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
Fotoc. Cédula de Identidad	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
Mayores de 18 años	si	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no
Mayores de 21 años	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
Edad máxima 75 años	si	si	* 1 *	si	si	si	72 por cobertura de seguros	si	si	si	si
Persona Natural	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
Acreditación de Domicilio y certificado de residencia	si	si	si	si	SI	si	verificacion por sinacofi o equifax	si	si	si	si
Renta Líquida en M\$ trabajador dependiente	\$ 200	\$ 500	\$500	\$ 850	\$ 350	\$ 350	\$ 400	\$ 600	\$ 300	\$ 300	\$ 200
Certificado Antigüedad Laboral 1 años, dependientes, certificado cotizaciones	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
Antigüedad Laboral 6 mese con continuidad de 2 años,	si	si	si	si	si	si	si	no	no	si	si
Contrato de trabajo y liquidación de sueldo (3 meses ó 6 meses si es variable)	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
Antigüedad Laboral en 1 año, independientes	si	si	si	si	si	si	si	2	2	1	si
Declaración de Renta, trabajador independiente	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
Ingresos líquidos M\$ persona independiente (mensuales)	\$ 250	\$ 500	\$ 500	\$ 850	\$ 350	\$ 350	500	si	500	\$ 500	\$ 400
Acreditación de patrimonio, trabajadores independientes	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
Sin deudas vencidas y protestadas y sin deuda indirecta	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
Correcto comportamiento de pago con distintos acreedores	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si
certificado matrimonio, con separación de bienes si corresponde	si	si	si	si	si	si	no es necesario	si	no	si	si

* 1 * No necesariamente, pero sobre esa edad quedan sin cobertura desgravamen

Para obtener un crédito de consumo, todos los bancos tienen exigencias de requisitos tanto personales, laborales y comerciales.

Dentro de los requisitos personales, todos exigen tener residencia en Chile, fotocopia de cédula de identidad, edad mínima que puede ser según el banco entre 18 ó 21 años y edad máxima de entre 72 a 75 años. Si es casado se solicita certificado de matrimonio a excepción del Banco BBVA y Falabella.

Asimismo en los requisitos laborales, se exige contar para los trabajadores dependientes con un contrato de trabajo y una antigüedad laboral de 1 año o bien con una antigüedad laboral de 6 meses con continuidad laboral de 2 años, exceptuando en este último caso a los bancos Corpbanca y Falabella. En el caso de los trabajadores independientes los bancos Corpbanca y Falabella piden acreditar 2 años de antigüedad, debiendo todos ellos (trabajadores independientes) acreditar con la Declaración de Renta y de Patrimonio.

Todas las personas sujetas de créditos de consumo deben tener un correcto comportamiento de pago con los distintos acreedores, no tener deudas vencidas, protestadas e indirectas. Igualmente sean personas dependientes o independientes laboralmente, deben acreditar ingresos mínimos mensuales para ser sujetos de créditos. Dentro de los bancos que más ingresos exigen acreditar está el Banco ITAU, \$850 mil para ambos casos y el banco que menos ingresos exige acreditar está el BancoEstado, \$200 mil para trabajadores dependientes y \$250 mil para independientes.

2.3.-Requisitos para obtener un crédito automotriz en las entidades bancarias de Chillán

Detalle	Estado	Santander	Chile	Itau	BCI	Scotiabank	BBVA	Corpbanca
Con residencia en Chile (chileno/a o extranjero/a)	si	No tiene	No tiene	No tiene	si	No tiene	No tiene	No tiene
Fotoc. Cédula de Identidad	si				si			
Mayores de 18 años	no				no			
Mayores de 21 años	si				si			
Mayores de 25 años máximo 69 años 11 meses	si				si			
Edad máxima 75 años	si				si			
plazo de crédito 6 a 60 meses	si				si			
Financiamiento	100%				100%			
Presentar con aval	no				no			
Persona Natural	si				si			
Acreditación de Domicilio y certificado de residencia	si				si			
Renta Líquida en M\$ trabajador dependiente	\$ 200				\$ 350			
Certificado Antigüedad Laboral años, dependientes, certificado cotizaciones	1				si			
Antigüedad Laboral 6 mese con continuidad de 2 años,	si				si			
Contrato de trabajo y liquidación de sueldo (3 meses ó 6 meses si es variable)	si				si			
Antigüedad Laboral en años, independientes	2				2			
Declaración de Renta, trabajador independiente	si				si			
Ingresos líquidos M\$ persona independiente (mensuales)	\$ 350				\$ 350			
Acreditación de patrimonio, trabajadores independientes	si				si			
Sin deudas vencidas y protestadas y sin deuda indirecta	si				si			
Correcto comportamiento de pago con distintos acreedores	SI	si						
certificado matrimonio, con separación de bienes si corresponde	si	si						

*La mayoría de los Bancos no poseen este servicio directamente, pero indirectamente sí, ya que a través de las automotoras lo ofrecen.

Los únicos bancos que otorgan créditos automotrices en la plaza de Chillán son los Bancos: Estado y BCI. Para acceder a este producto se deben cumplir con requisitos tanto personales, laborales y

comerciales, pudiendo solicitar hasta un 100% del valor del vehículo, con un plazo entre 6 y 60 meses.

Dentro de los requisitos personales, ambos exigen tener residencia en Chile, fotocopia de cédula de identidad, edad mínima 21 años y edad máxima 75 años. Si es casado se solicita certificado de matrimonio con separación de bienes si corresponde.

Asimismo en los requisitos laborales, se exige contar para los trabajadores dependientes con un contrato de trabajo y una antigüedad laboral de 1 año o bien con una antigüedad laboral de 6 meses con continuidad laboral de 2 años, liquidación de sueldos de los últimos 3 meses y 6 meses si es variable. En el caso de los trabajadores independientes piden acreditar 2 años de antigüedad, debiendo todos ellos (trabajadores independientes) acreditar con la Declaración de Renta y de Patrimonio.

Todas las personas sujetas de créditos automotrices deben tener un correcto comportamiento de pago con los distintos acreedores, no tener deudas vencidas, protestadas e indirectas. Igualmente sean personas dependientes o independientes laboralmente, deben acreditar ingresos mínimos mensuales para ser sujetos de créditos. Ambos bancos exigen acreditar ingresos, para los trabajadores independientes de \$350 mil mensuales y para los trabajadores dependientes \$200 mil el banco Estado y \$350 mil el BCI.

2.4.- Requisitos para obtener un crédito hipotecario en las entidades bancarias de Chillán

Detalle	Estado	Santander	Chile	Itau	BCI	Scotiabank	BBVA	Corpbanca
Con residencia en Chile (chileno/a o extranjero/a)	si	si	si	si	si	si	si	si
Fotocopia Cédula de Identidad	si	si	si	si	si	si	si	si
Mayores de 21 años								si
Mayores de 25 años máximo 69 años 11 meses (ó 364 días)	si					si	si	si
Mayores de 25 años					SI			
Edad máxima 75 años	si				SI	si		
plazo mínimo en años		5		5	5	si		
plazo máximo en años		30		25	30			
Financiamiento					100%			
plazo de gracias en meses		6						
Monto mínimo del crédito en UF		400 UF		1000UF	500UF			
Monto máximo del crédito en UF				5000UF	5000UF			
Carta de oferta	si	si	si	si	si	si	si	si
Presentar con aval							si	
Persona Natural	si							
Acreditación de Domicilio y certificado de residencia	si	si	si	si	si	si	si	si
Renta Líquida en M\$ familiar mensual, con una renta superior a 23 UF	30UF				28UF	30UF	\$ 500	
Carga financiera no mayor a					40%		40%	
Certificado Antigüedad Laboral años, dependientes, certificado cotizaciones	1		si		2	1		si
Antigüedad Laboral 6 mese con continuidad de 2 años, dependientes	si				SI			
Contrato de trabajo y liquidación de sueldo (3 meses ó 6 meses si es variable)			si		si	si	si	si
Antigüedad Laboral en años, independientes	2				3	2		
Declaración de Renta, trabajador independiente					SI			
Acreditación de patrimonio, trabajadores independientes			si		SI			
Sin deudas vencidas y protestadas y sin deuda indirecta	si		si		si	si	si	si
Correcto comportamiento de pago con distintos acreedores	SI	si	si	si	si	si	si	si
certificado matrimonio, con separación de bienes si corresponde					si			

Para obtener un crédito hipotecario, todos los bancos tienen exigencias de requisitos tanto personales, laborales y comerciales.

Dentro de los requisitos personales, todos exigen tener residencia en Chile, fotocopia de cédula de identidad, edad mínima que puede ser según el banco entre 21 ó 25 años y edad máxima 69 años y 11 meses (75 años). Si es casado el BCI solicita certificado de matrimonio.

Asimismo en los requisitos laborales, se exige contar para los trabajadores tanto dependientes como independientes con un contrato de trabajo y una antigüedad laboral de 1 ó 2 años dependiendo del banco y certificado de cotizaciones previsionales. En el caso de los trabajadores independientes los bancos piden acreditar con la Declaración de Renta y de Patrimonio.

Todas las personas sujetas de créditos hipotecarios deben tener un correcto comportamiento de pago con los distintos acreedores, no tener deudas vencidas, protestadas e indirectas. Igualmente sean personas dependientes o independientes laboralmente y para ser sujetos de créditos deben acreditar ingresos mínimos mensuales tanto personales como familiares, para el banco del Estado de 30UF mensuales, 28UF el BCI, 30UF el Scotiabank y \$500 mil en el caso del Banco BBVA, y una carga financiera que no supere el 40% de los ingresos para el Banco BCI Y BBVA.

Los montos a los que se pueden acceder por concepto de créditos hipotecarios, van desde 400UF hasta 5.000UF el ITAU, con plazos que van desde los 5 años a los 30 años, y en el caso del Banco Santander 6 meses de gracias para empezar a pagar la primera cuota del crédito.

CAPITULO III

CARACTERIZACION DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO DE LA CIUDAD DE CHILLAN.

Para lograr la caracterización de los usuarios del sistema financiero de la ciudad de Chillan, la metodología escogida fue la aplicación de una encuesta la cual consistió en 15 preguntas aplicadas a personas naturales residentes en la ciudad que tuvieran la condición de haber solicitado al menos una vez un crédito comercial dentro de la ciudad de chillan.

La encuesta fue aplicada a 150 personas en el modo presencial entre el 01 y el 30 de abril del 2012.

Calculo de la muestra.

La muestra se determinó tomando en cuenta el 95% de confianza y con un error de un 8%. Dado que se tiene el tamaño de la población finita, se aplicó la siguiente fórmula para determinar el tamaño de la muestra a encuestar:

$$n = \frac{Z^2 * \sigma^2}{e^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la Muestra

Z= Valor de distribución de Gauss para 95% de confianza =1,96

σ = Desviación estándar de la población =0,5

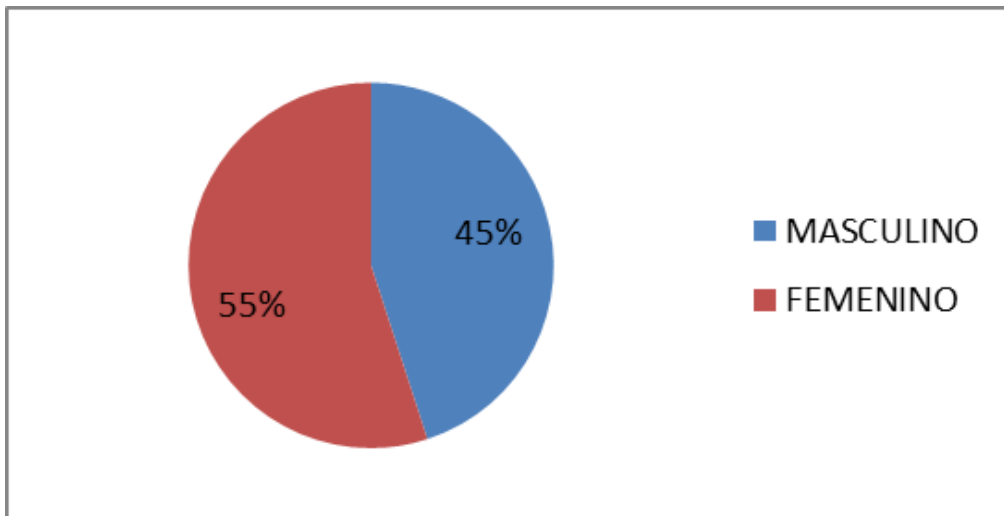
e = Límite aceptable de error muestral

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5^2}{0.08^2} = 150$$

Para caracterización de los usuarios del sistema financiero en Chillán, el tamaño muestral es de 150 personas encuestadas, con un valor de confianza de un 95%, una desviación estándar de un 5% y con un margen de error del 8%

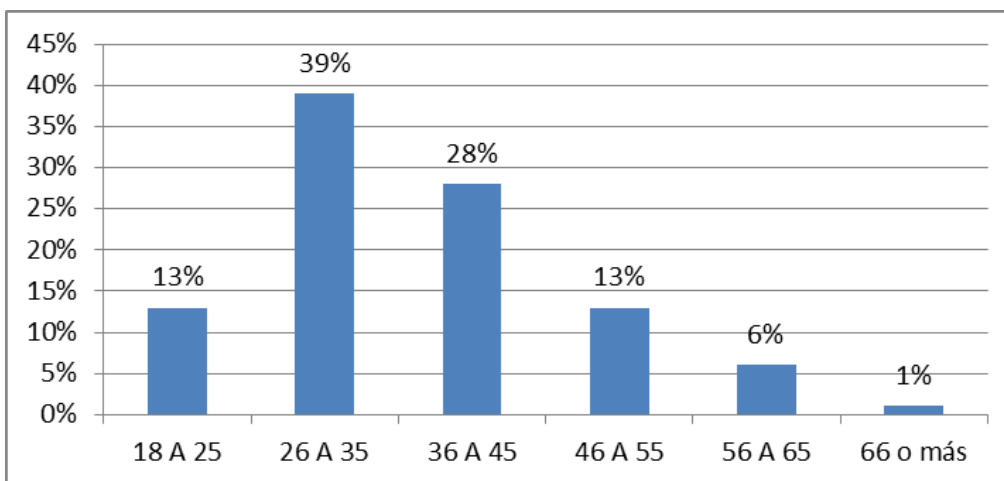
3.1.- Resultados Generales.

3.1.1.- Sexo de los encuestados



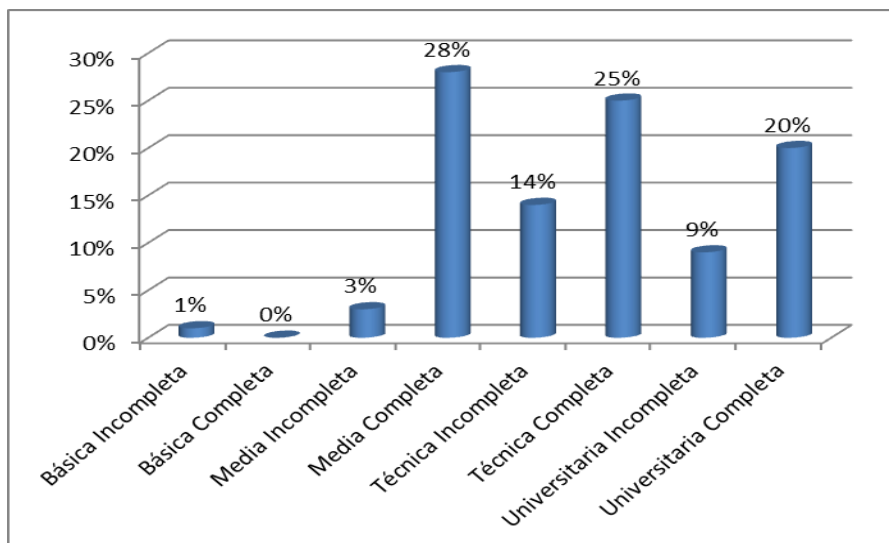
- Del total, 67 corresponden a personas del sexo masculino y 83 resultaron ser del sexo femenino. Esto nos muestra que las mujeres respondieron en mayor cantidad la encuesta presentada y que ellas participan activamente en el mercado financiero de la comuna.

3.1.2.- Distribución de edad de los encuestados



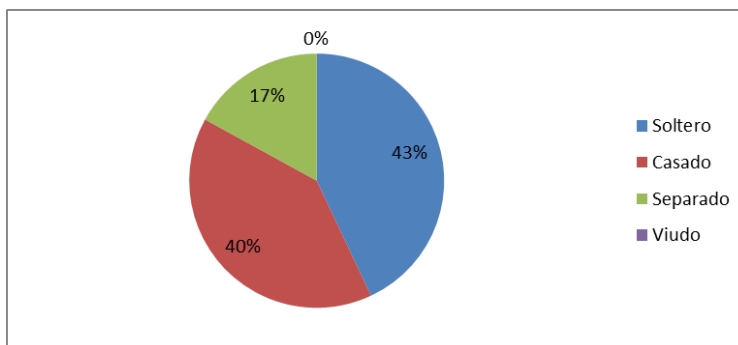
- Del total de encuestados, entre los 18 y 55 años se concentra el 93% y que corresponden a 139 personas de ambos sexos.
- Solamente el 7% de los encuestados se encuentra en un rango de edad mayor a 56 años.

3.1.3.- Nivel de estudios



- Del total de encuestados, sólo 1 persona señaló tener educación básica incompleta, 5 individuos señalaron tener la educación media incompleta, este grupo sólo representa el 4% de los entrevistados.
- Del universo restante, el 73% posee educación completa en sus distintos niveles, lo que equivale a 110 personas.
- Solamente el 19% de los encuestados no completó su educación en los distintos niveles académicos.

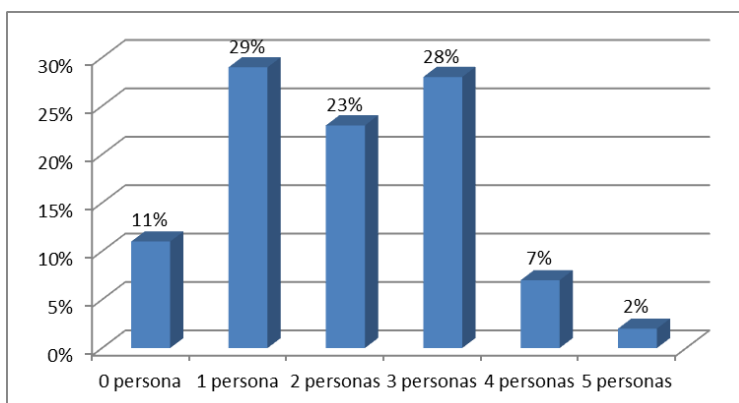
3.1.4.- Estado civil de los encuestados



- Del total de encuestados, 64 personas indicaron ser solteros, equivalente al 43%.
- Del universo restante, 60 individuos señalaron ser casados y 26 personas dijeron ser separados, lo que corresponde a un 57%.

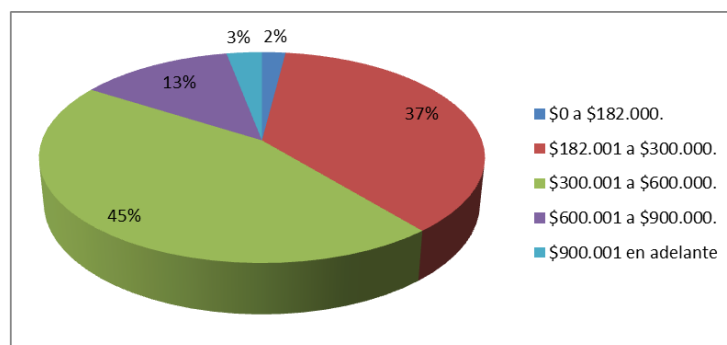
- Las personas separadas representan el 43% de las personas que están casadas en el estudio.

3.1.5.- Número de personas que dependen económicamente del encuestado



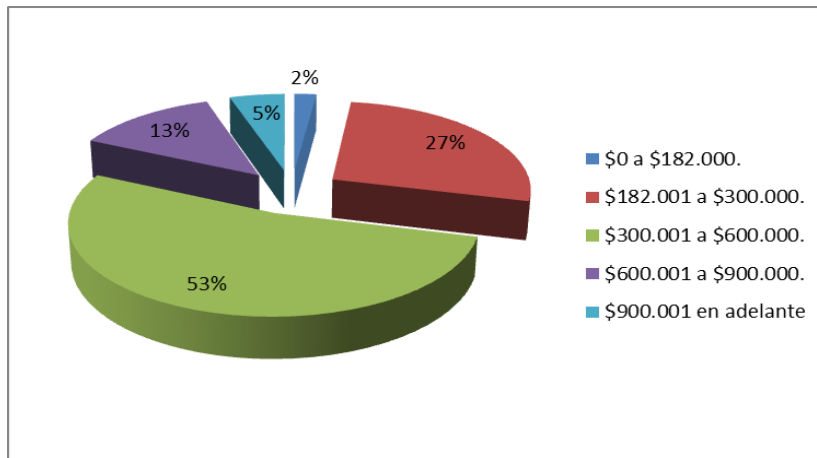
- Del total de encuestados, 17 personas dijeron no tener personas que dependan económicamente de ellos, lo que representa el 11% de los encuestados.
- Del universo restante, el 80% de las personas que dependen del encuestado se encuentran en el intervalo de 1 a 3 personas, lo que corresponde a una familia tipo en Chile.
- Solamente el 9% de los encuestados tienen responsabilidad sobre 4 ó 5 personas según nuestra encuesta.

3.1.6.- Tramo de Renta Mensual



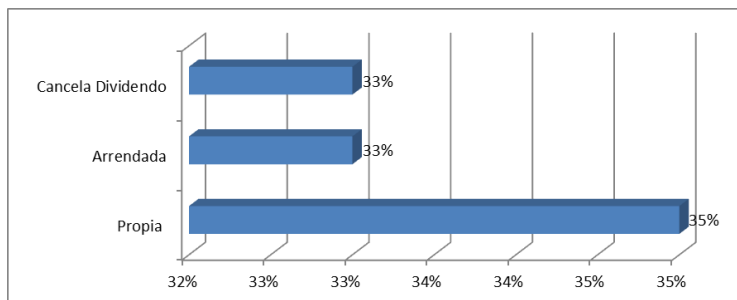
- Del total de encuestados, 3 personas indicaron percibir hasta \$182.000 de ingreso mensual, lo que corresponde al 2% de los encuestados.
- Del universo restante, 124 individuos señalaron que perciben una renta entre los \$182.001 a \$600.000 mensuales, lo que equivale al 82% de los entrevistados.
- 19 personas señalaron percibir entre \$600.001 a \$900.000 de ingresos mensuales, lo que corresponde al 13% de los encuestados.
- Sólo 4 personas declararon recibir más de \$900.000 de ingresos mensuales, equivalente al 3% de los encuestados.
- El 5% de los encuestados pertenece a los segmentos con menores y mayores ingresos según nuestra encuesta, esta situación hace que la representatividad de las personas con ingresos mayores al sueldo mínimo sea muy buena para el estudio.

3.1.7.- Tramo de su Renta Mensual Familiar



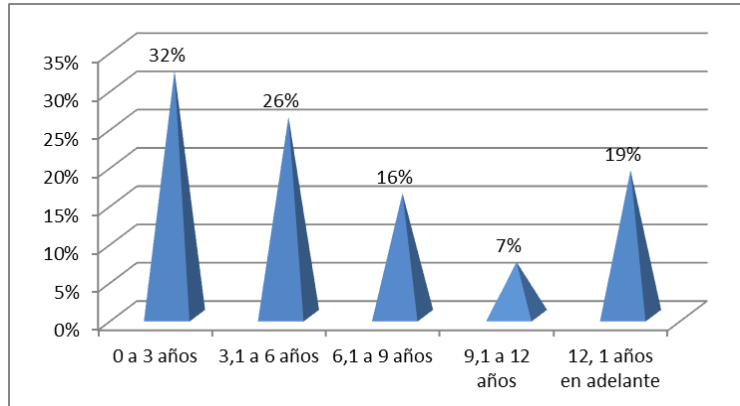
- Del total de encuestados, 3 personas indicaron que el tramo de su renta familiar es menor o igual a los \$182.000, lo que equivale al 2% de los encuestados.
- Del universo restante, 140 individuos señalaron que perciben una renta familiar entre los \$182.001 a \$600.000, lo que corresponde al 93% de los entrevistados.
- Solo 7 de las personas encuestadas declararon que el tramo de su renta familiar es superior a los \$900.001, lo que equivale al 5% de los entrevistados.

3.1.8.- Estado de la propiedad (casa habitación)



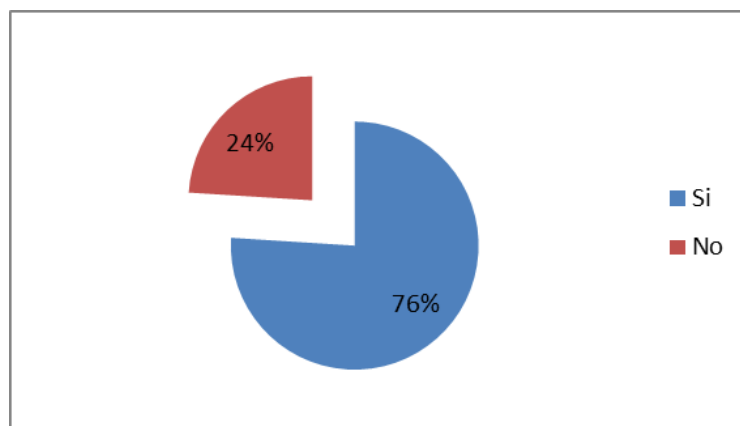
- Del total de encuestados, 52 individuos señalaron tener casa habitación propia, lo que corresponde al 34% del total encuestado.
- En un mismo número, 49 personas dijeron arrendar la casa que habitan y a su vez esa misma cantidad (49) indicaron estar cancelando dividendos de su casa habitación, esto significa que el 66% en su conjunto.

3.1.9.- Antigüedad laboral



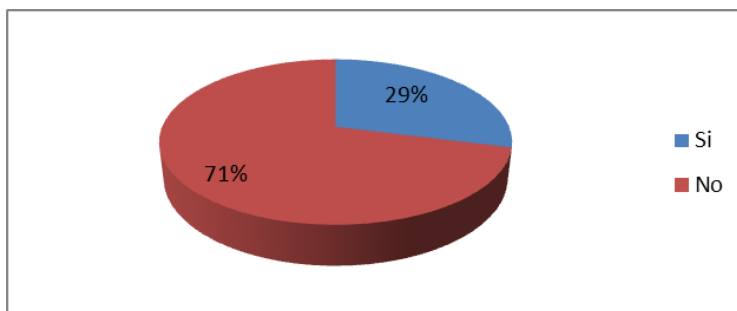
- Del total de encuestados, 48 personas declararon que su antigüedad laboral es menor o igual a tres años, lo que corresponde a un 32% del total evaluado.
- La antigüedad laboral del 49% de los entrevistados va entre los 3 y 12 años.
- Sólo el 19% de los encuestados, que corresponde a 28 individuos indica poseer más de 12 años de antigüedad laboral.
- Adicionalmente se observa que el 58% de los encuestados tiene una antigüedad laboral menor a 6 años, esto nos muestra que las personas encuestadas tienen trabajos relativamente nuevos para el espectro en estudio.

3.1.10.- Tenencia de Tarjetas de Crédito



- Del total de encuestados, 114 personas indicaron poseer tarjeta de crédito de casas comerciales, lo que corresponde al 76%.
- El 24% restante señalaron no tener tarjeta de crédito de casas comerciales.

3.1.11. Tenencia de Cuenta Corriente Bancaria



- Del total de encuestados, 44 personas indicaron poseer cuenta corriente bancaria, lo que equivale al 29% de los encuestados.
- 106 individuos señalaron no poseer cuenta corriente bancaria, lo que significa un 71% de los entrevistados.
- Esta situación se correlaciona con el 13% de las personas que poseen ingresos entre \$600 mil y \$900 mil, requisito para obtener dicha cuenta.

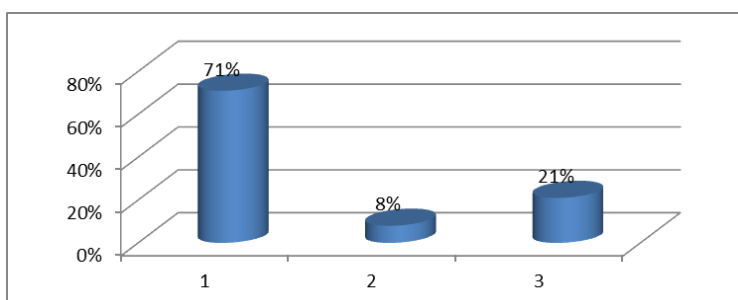
3.1.12.- Conocimiento del concepto de Tasa de Interés

12.- Indique con un círculo la definición que más se asemeja al concepto de Tasa de Interés

1.-Hace referencia al costo de un crédito o a la rentabilidad de los ahorros.

2.- Contrato entre un arrendatario y un arrendador, en el cual el primero cede los derechos de uso de un bien al segundo, el cual le paga una cuota por su utilización, teniendo derecho de compra a la adquisición del elemento al finalizar el plazo convenido de uso.

3.-Operación financiera, generalmente a corto plazo, por la que una empresa cede sus créditos comerciales a otra a cambio de unos intereses o descuento

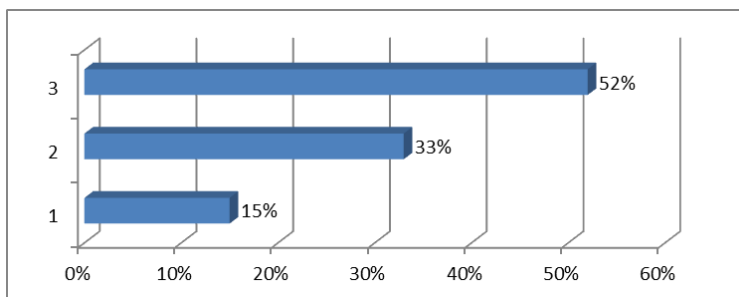


- Del total de encuestados, el 71 % respondió correctamente a lo consultado, esto corresponde a 107 personas.
- El 29% restante no tiene claro el concepto consultado.

3.1.13.- Conocimiento del concepto de Factoring

13.- Indique con un círculo la definición que más se asemeja al concepto de Factoring

1. hace referencia al costo de un crédito o a la rentabilidad de los ahorros.
2. contrato entre un arrendatario y un arrendador, en el cual el primero cede los derechos de uso de un bien al segundo, el cual le paga una cuota por su utilización, teniendo derecho de compra a la adquisición del elemento al finalizar el plazo convenido de uso.
3. Operación financiera, generalmente a corto plazo, por la que una empresa cede sus créditos comerciales a otra a cambio de unos intereses o descuento.

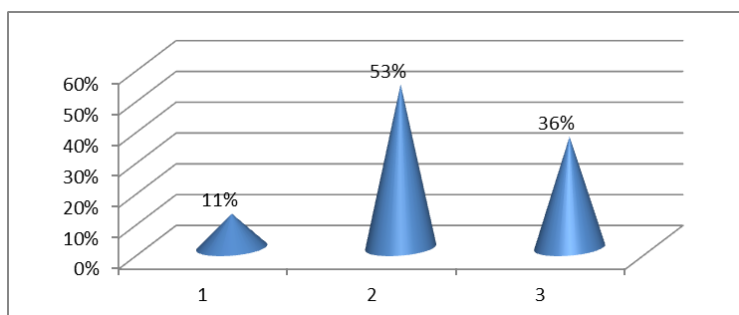


- Del total de encuestados, 78 personas respondieron en forma correcta, lo que corresponde al 52% del total.
- El 48% restante no tiene muy claro el concepto consultado.

3.1.14.- Conocimiento del concepto de Leasing

14.- Indique con un círculo la definición que más se asemeja al concepto de Leasing

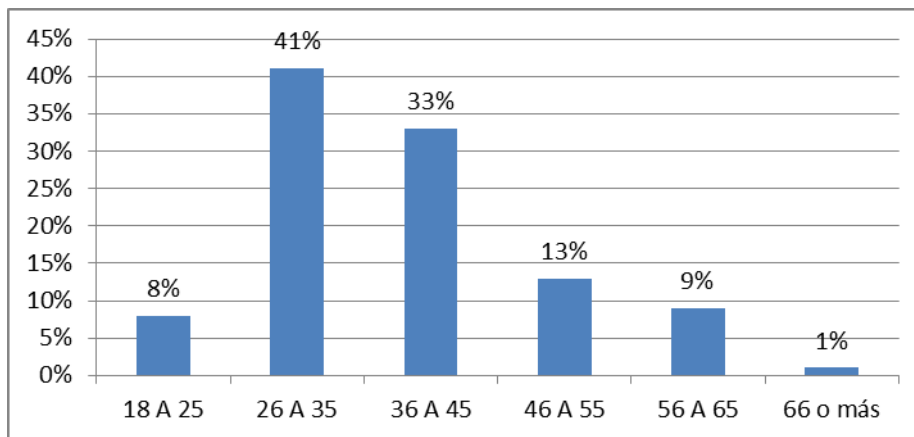
1. hace referencia al costo de un crédito o a la rentabilidad de los ahorros.
2. contrato entre un arrendatario y un arrendador, en el cual el primero cede los derechos de uso de un bien al segundo, el cual le paga una cuota por su utilización, teniendo derecho de compra a la adquisición del elemento al finalizar el plazo convenido de uso.
3. Operación financiera, generalmente a corto plazo, por la que una empresa cede sus créditos comerciales a otra a cambio de unos intereses o descuento.



- Del total de encuestados, el 53% respondieron en forma correcta a lo consultado, esto equivale a 80 personas.
- Para este concepto el desconocimiento es mayor 47%, ya que el Leasing se asocia más a transacciones entre empresas.

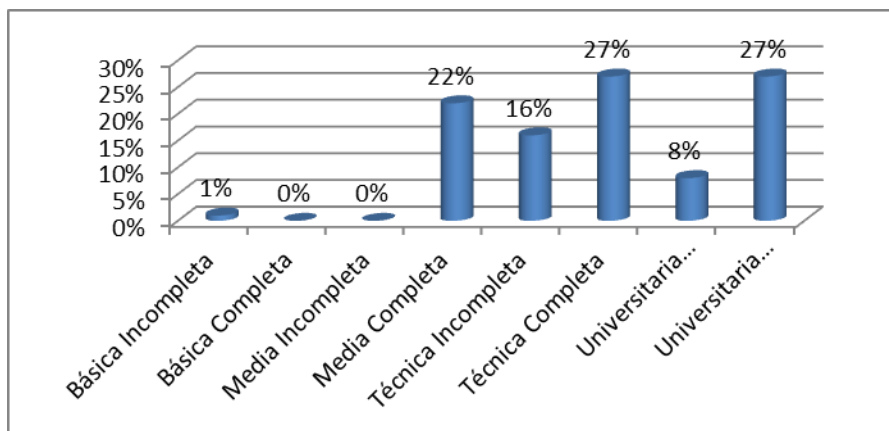
3.2.- Resultados Asociados al Sexo Masculino

3.2.1.- Intervalo de edad



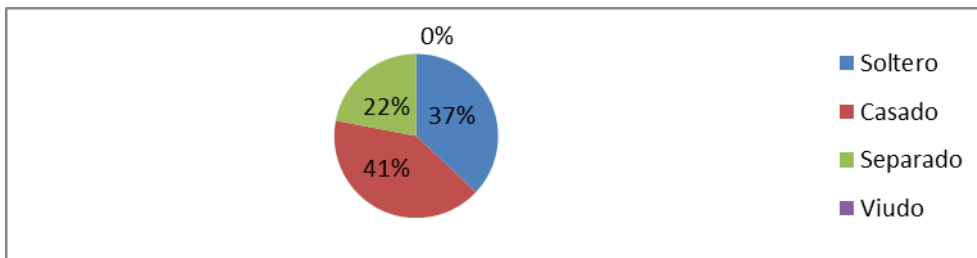
- Del total de los encuestados 67 personas fueron hombres, de ellos el 8% de ellos tienen entre 18 a 25 años de edad, lo que equivale a 5 personas.
- El 83 % restante se encuentra entre 26 a 55 años, lo que corresponde a 55 personas.
- Solamente 7 personas tienen más de 56 años de edad, equivalente al 9% restante.

3.2.2.- Nivel de estudios



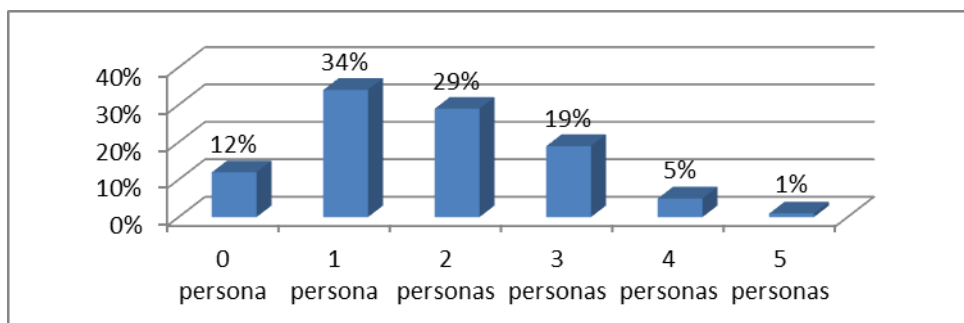
- Del total de encuestado sexo masculino, sólo 1 persona señaló tener educación básica incompleta, 5 individuos señalaron tener la educación media incompleta, este grupo sólo representa el 1% de los entrevistados.
- Del universo restante, el 76% posee educación completa en sus distintos niveles, lo que equivale a 51 personas.
- Solamente el 23% de los encuestados hombres no completó su educación en los distintos niveles académicos.

3.2.3.- Estado Civil



- Del total de los encuestados de sexo masculino 25 están solteros, 27 están casados y 15 están separados.
- El 63% de los encuestados tiene responsabilidades asociados al matrimonio.

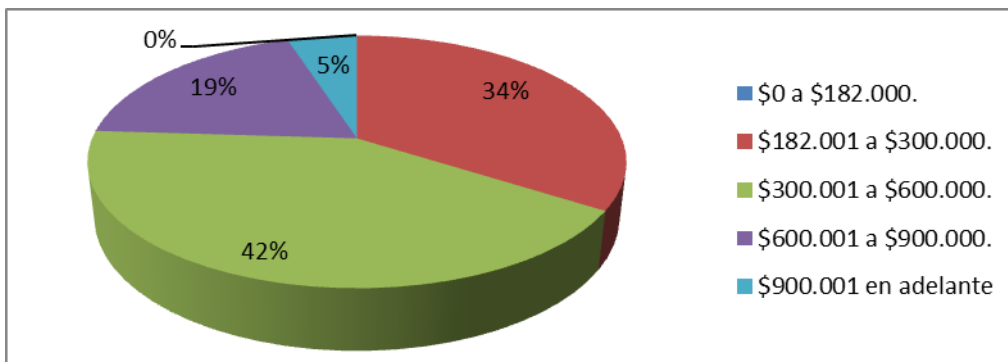
3.2.4.- Personas que dependen económicamente de usted



- Del total de los encuestados de sexo masculino, 8 no tienen ninguna persona que dependa de ellos.
- 55 hombres tienen a su cargo entre 1 y 3 personas, lo que equivale al 82% del total
- 4 hombres de los encuestados tiene más de cuatro personas que dependen de él.

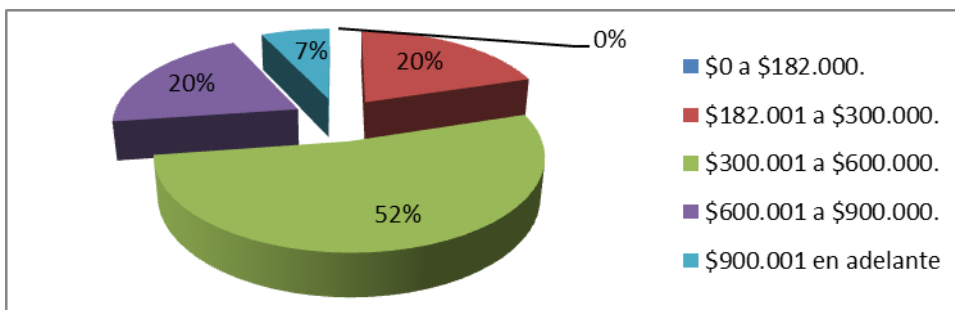
•

3.2.5.- Tramo de Renta Mensual



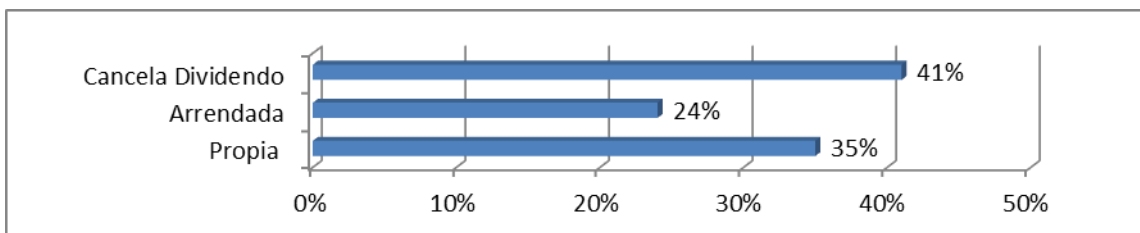
- Del total de encuestados, 23 hombres indicaron percibir hasta \$300.000 de ingreso mensual, lo que corresponde al 34% de los encuestados.
- 41 personas señalaron percibir entre \$300.001 a \$900.000 de ingresos mensuales, lo que corresponde al 61% de los encuestados.
- Sólo 1 personas declaró recibir más de \$900.000 de ingresos mensuales, equivalente al 5% de los encuestados.

3.2.6.- Renta mensual familiar



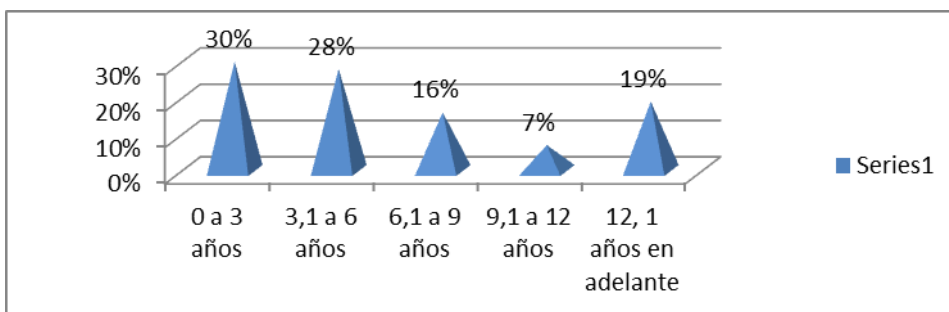
- Del total de los encuestados de sexo masculino, 13 de ellos tienen una renta mensual familiar que va entre los \$182.001 a \$300.000.
- El 72% de los hombres encuestados poseen un ingreso familiar entre los \$300.001 a \$900.000.
- Sólo 5 hombres de los encuestados percibe un ingreso mayor a \$900.001, lo que representa el 7% del total.

3.2.7.- Estado de la propiedad



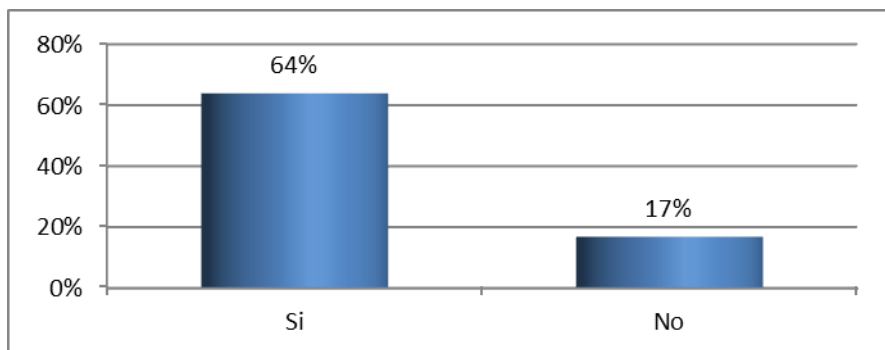
- Del total de los encuestados de sexo masculino, 23 de ellos tienen casa propia, 16 tienen un hogar arrendado y 28 se encuentran cancelando dividendo.

3.2.8.- Antigüedad laboral



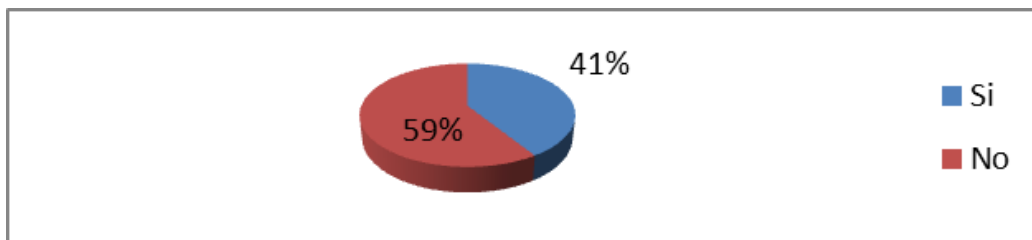
- Del total de los encuestados de sexo masculino, 50 de ellos tienen entre 0 a 9 años de antigüedad laboral, lo que representa el 74% del total analizado.
- El 7% tiene entre 9,1 a 12 años de antigüedad laboral.
- 12 personas tienen más 12,1 años en sus trabajos, lo que corresponde al 19% de lo estudiado.

3.2.9.- Tenencia de Tarjetas de Crédito



-
-
-
-
-
-
-
-
- Del total de los encuestados de sexo masculino, 18 de ellos no poseen tarjetas de crédito y 49 de ellos si la poseen.

3.2.10. Tenencia de Cuenta Corriente bancaria



- Del total de los encuestados de sexo masculino, 27 de ellos si poseen cuenta corriente bancaria y 40 de ellos no poseen

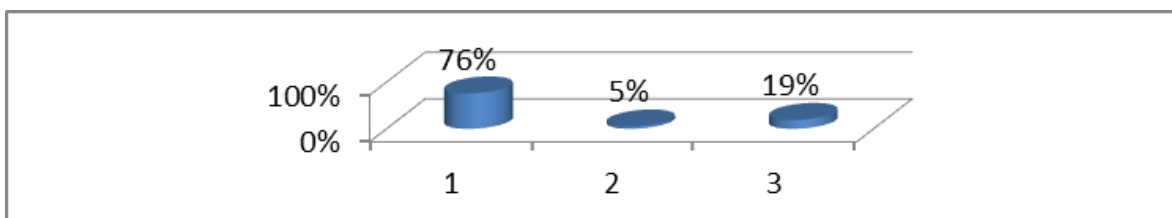
3.2.11.- Conocimiento del concepto de Tasa de Interés

12.- Indique con un círculo la definición que más se asemeja al concepto de Tasa de Interés

1.-Hace referencia al costo de un crédito o a la rentabilidad de los ahorros.

2.- Contrato entre un arrendatario y un arrendador, en el cual el primero cede los derechos de uso de un bien al segundo, el cual le paga una cuota por su utilización, teniendo derecho de compra a la adquisición del elemento al finalizar el plazo convenido de uso.

3.-Operación financiera, generalmente a corto plazo, por la que una empresa cede sus créditos comerciales a otra a cambio de unos intereses o descuento



- Del total de los encuestados de sexo masculino, 51 de ellos tienen conocimiento sobre el concepto de tasa de interés.
- El 5% de los varones encuestados, 3 de ellos confundieron el concepto con leasing.
- y 13 de ellos lo asociaron a factoring, lo que corresponde al 19%.

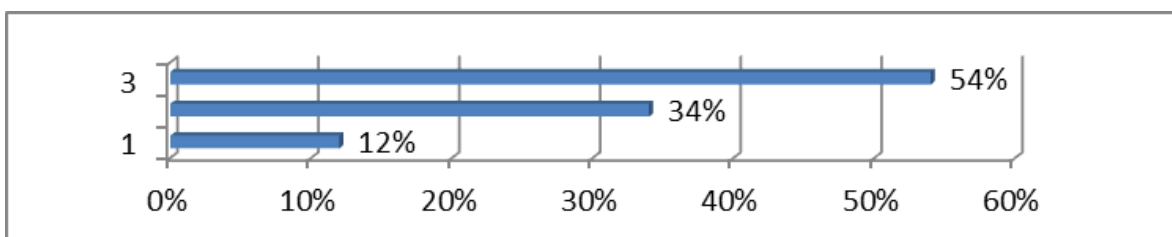
3.2.12.- Conocimiento del concepto de Factoring

13.- Indique con un círculo la definición que más se asemeja al concepto de Factoring

1. hace referencia al costo de un crédito o a la rentabilidad de los ahorros.

2. contrato entre un arrendatario y un arrendador, en el cual el primero cede los derechos de uso de un bien al segundo, el cual le paga una cuota por su utilización, teniendo derecho de compra a la adquisición del elemento al finalizar el plazo convenido de uso.

3. Operación financiera, generalmente a corto plazo, por la que una empresa cede sus créditos comerciales a otra a cambio de unos intereses o descuento.



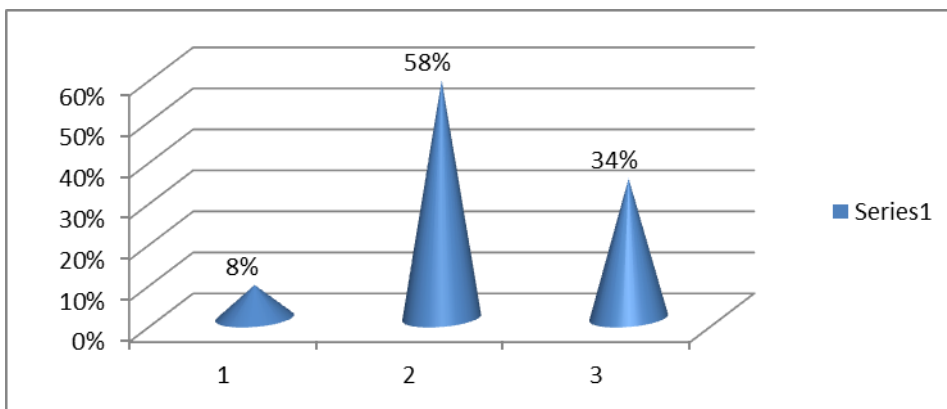
- Del total de los encuestados de sexo masculino, 36 de ellos tienen conocimiento sobre el concepto factoring, 23 de ellos lo confundieron con leasing y 8 de ellos lo confundieron tasa de interés.

•

3.2.13.- Conocimiento del concepto Leasing

14.- Indique con un círculo la definición que más se asemeja al concepto de Leasing

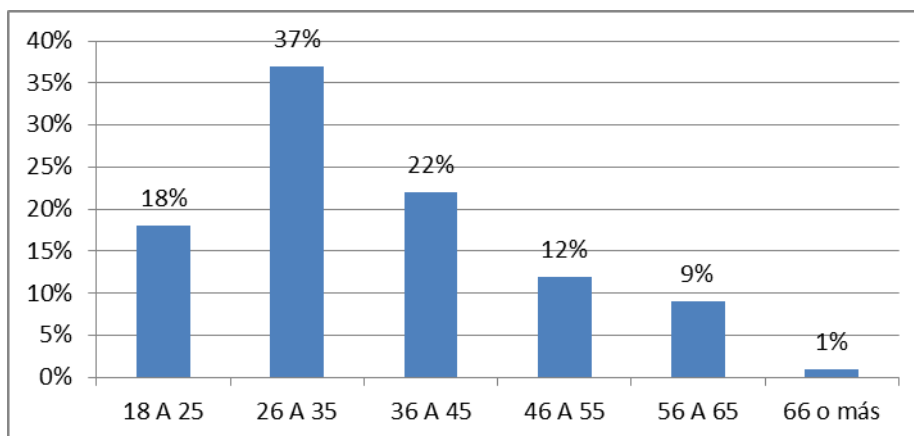
- 1.- Hace referencia al costo de un crédito o a la rentabilidad de los ahorros.
- 2.- Contrato entre un arrendatario y un arrendador, en el cual el primero cede los derechos de uso de un bien al segundo, el cual le paga una cuota por su utilización, teniendo derecho de compra a la adquisición del elemento al finalizar el plazo convenido de uso.
- 3.- Operación financiera, generalmente a corto plazo, por la que una empresa cede sus créditos comerciales a otra a cambio de unos intereses o descuento.



- Del total de los encuestados de sexo masculino, 39 de ellos tienen conocimiento sobre el concepto leasing, 5 de ellos confundieron con tasa de interés y 23 de ellos lo confundieron con factoring.

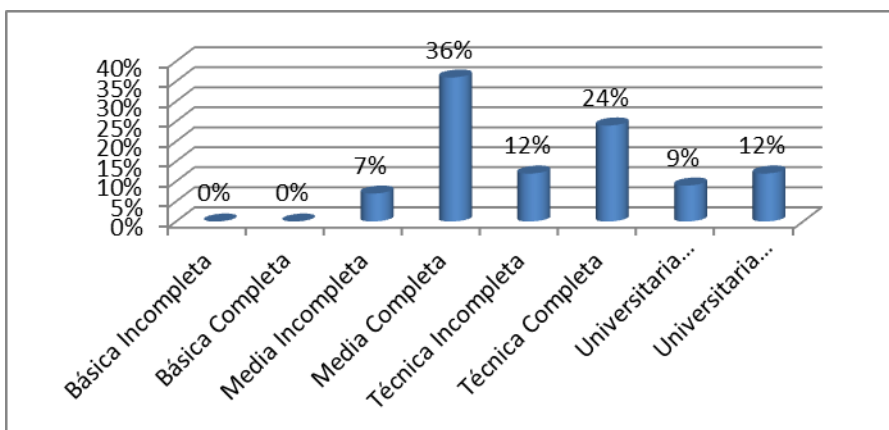
3.3 Resultados Asociados al Sexo femenino

3.3.1.- Intervalo de edad



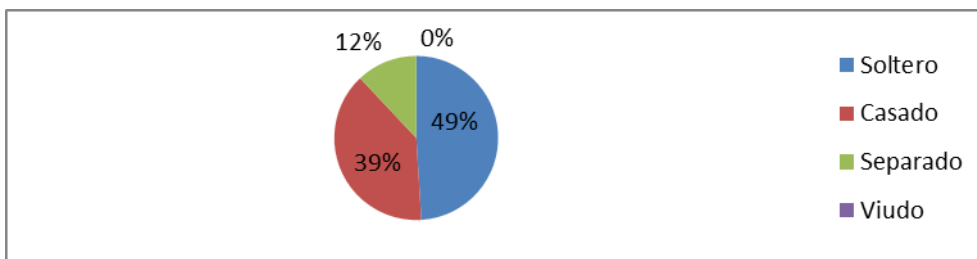
- Del total de las encuestadas de sexo femenino, el 89% se concentra entre los 18 a 55 años de edad.
- El 55% de las encuestadas se encuentra en el rango de edad entre 18 a 35 años.
- 9 tienen una edad mayor a 56 años, lo que representa el 11 de las encuestadas.

3.3.2.- Nivel de estudios



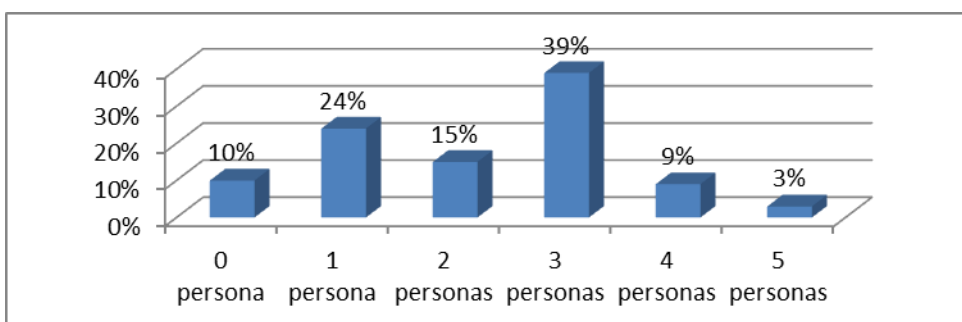
- Del total de las encuestadas de sexo femenino, se observa que el 72% mantiene su educación de forma completa en sus distintos niveles, esto equivale a 59 personas.
- Sólo el 28% de las encuestadas no han terminado su educación formal en alguno de sus niveles.
- De ese valor, el 7% no alcanzó a terminar su educación media.

3.3.3.- Estado civil



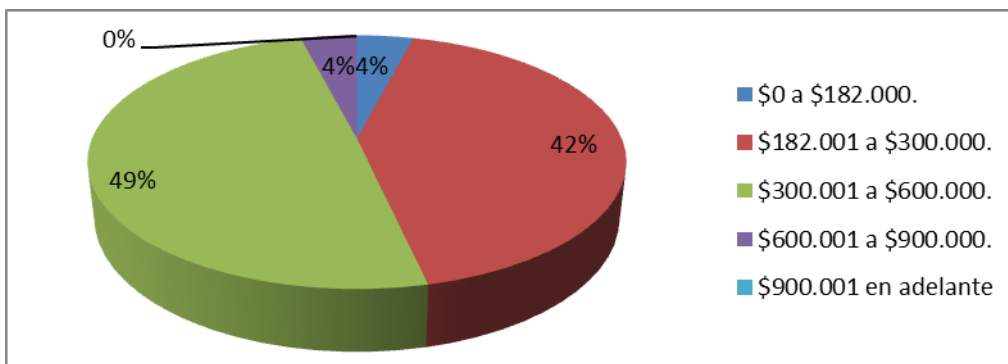
- Del total de las encuestadas de sexo femenino, 41 de ellas declararon ser solteras.
- 32 de ellas declaran ser casadas y 10 de ellas se encuentran separadas.
- La razón entre solteras y casadas alcanza al 31%.

3.3.4.- Personas que dependen económicamente de usted



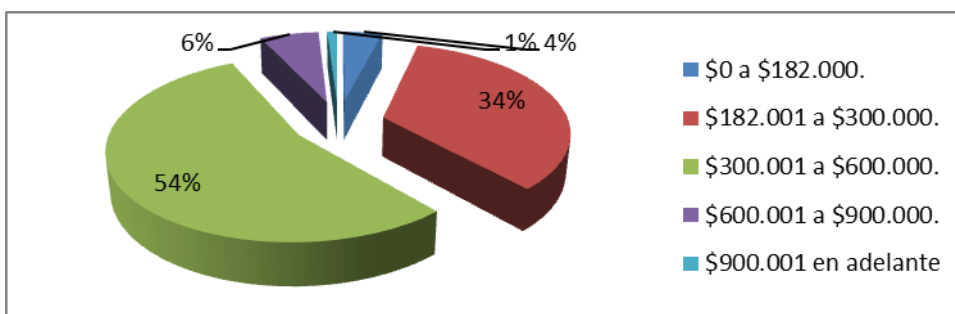
- Del total de las encuestadas de sexo femenino, 8 de ellas no tienen a ninguna persona que dependa de ellas económicamente, lo que equivale al 10% del total encuestada.
- El 78% de ellas declara tener entre 1 a 3 personas dependientes.
- 10 de ellas tienen más de cuatro personas a su cargo, lo que equivale al 12% de las encuestadas.

3.3.5.- Renta mensual



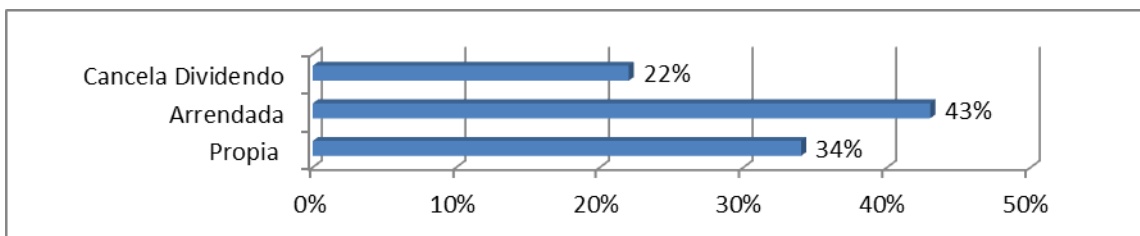
- Del total de las encuestadas de sexo femenino, 77 de ellas tienen una renta mensual que va desde los \$182.001 a \$600.000, lo que representa el 92% de las entrevistadas.
- 6 de ellas tienen renta mensual mayor a los \$600.001, lo que representa el 8% de las entrevistadas.
- Ninguna de las entrevistadas obtiene un sueldo inferior a los \$182.000.

3.3.6.- Renta mensual familiar



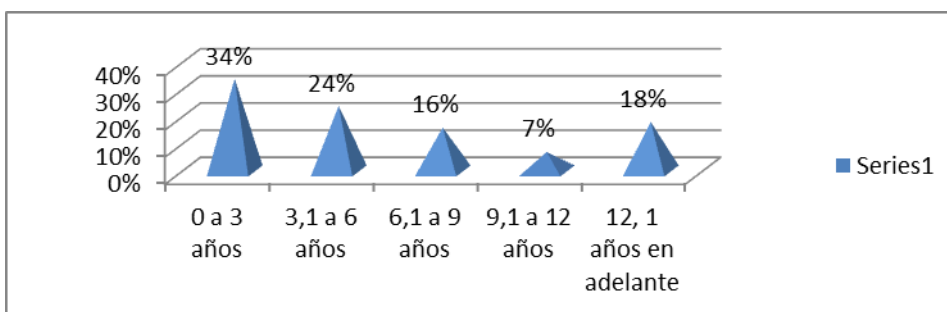
- Del total de las encuestadas de sexo femenino, 73 de ellas tienen una renta mensual familiar que va entre los \$182.001 a \$600.000, lo que equivale al 88% de las entrevistadas.
- Sólo 10 personas encuestadas declaran tener un ingreso familiar mayor a los \$600.0001 mensuales, lo que representa el 12% de la muestra.
- Ninguna de las entrevistadas obtiene un sueldo inferior a los \$182.000 como ingreso familiar.

3.3.7.- Estado de la propiedad



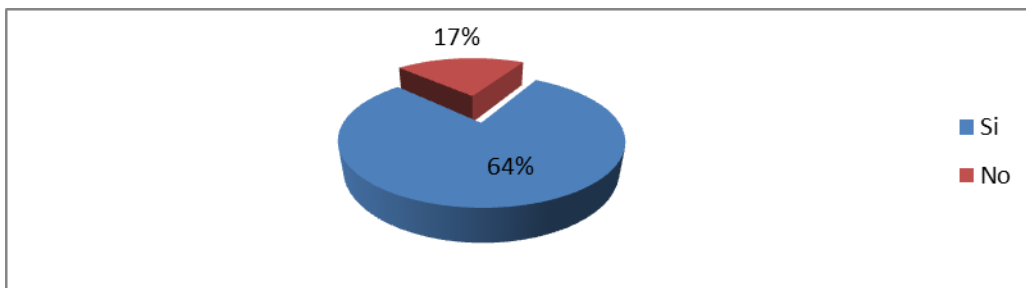
- Del total de las encuestadas de sexo femenino, 28 de ellas tiene casa propia, 36 de ellas arrienda y 19 de ellas se encuentra cancelando dividendos.

3.3.8.- Antigüedad laboral



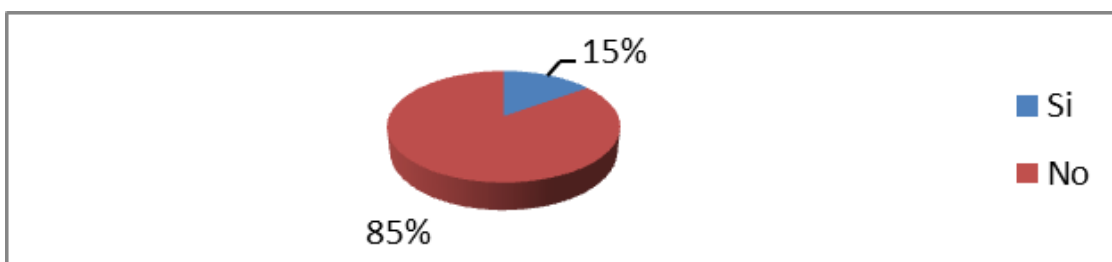
- Del total de las encuestadas de sexo femenino, 61 de ellas tiene entre 0 a 9 años de antigüedad laboral, lo que equivale al 74% de las encuestadas.
- Se observa que el 34% de las encuestadas posee menos de 3 años de experiencia laboral.
- 22 de ellas tienen más de 9,1 años antigüedad laboral, lo que corresponde al 26% de las entrevistadas.

3.3.9.- Tenencia de Tarjetas de Crédito



- Del total de las encuestadas de sexo femenino, 53 de ellas si poseen tarjeta de crédito de casas comerciales y 30 de ellas no poseen.

3.3.10.- Tenencia de Cuenta Corriente



- Del total de las encuestadas de sexo femenino, 71 de ellas no poseen cuenta corriente bancaria y 12 de ellas si poseen

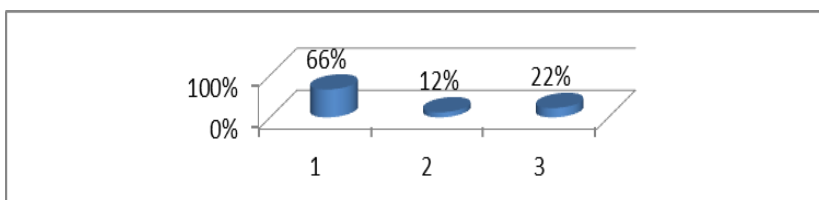
3.3.11.- Conocimiento del concepto de Tasa de Interés

12.- Indique con un círculo la definición que más se asemeja al concepto de Tasa de Interés

1.-Hace referencia al costo de un crédito o a la rentabilidad de los ahorros.

2.- Contrato entre un arrendatario y un arrendador, en el cual el primero cede los derechos de uso de un bien al segundo, el cual le paga una cuota por su utilización, teniendo derecho de compra a la adquisición del elemento al finalizar el plazo convenido de uso.

3.-Operación financiera, generalmente a corto plazo, por la que una empresa cede sus créditos comerciales a otra a cambio de unos intereses o descuento



- Del total de las encuestadas de sexo femenino 55 de ellas tienen conocimiento sobre el concepto tasa de interés, 10 de ellas lo confundieron con leasing y 17 de ellas lo confundieron con factoring.

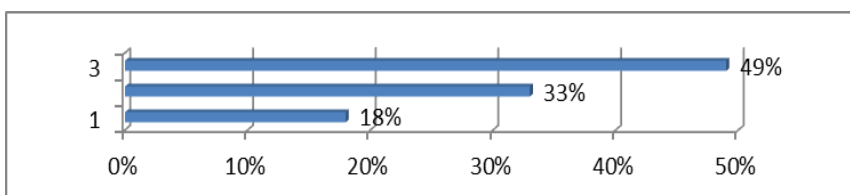
3.3.12.- Conocimiento del concepto de Factoring

13.- Indique con un círculo la definición que más se asemeja al concepto de Factoring

1. hace referencia al costo de un crédito o a la rentabilidad de los ahorros.

2. contrato entre un arrendatario y un arrendador, en el cual el primero cede los derechos de uso de un bien al segundo, el cual le paga una cuota por su utilización, teniendo derecho de compra a la adquisición del elemento al finalizar el plazo convenido de uso.

3. Operación financiera, generalmente a corto plazo, por la que una empresa cede sus créditos comerciales a otra a cambio de unos intereses o descuento.

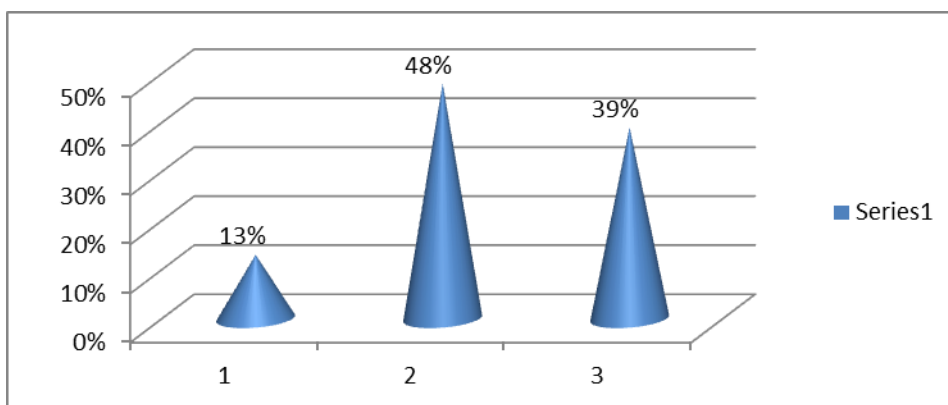


- Del total de las encuestadas de sexo femenino 41 de ellas tienen conocimiento sobre el concepto factoring, 27 de ellas lo confundieron con leasing y 15 de ellas lo confundieron con tasa de interés.

3.3.13.- Conocimiento del concepto de Leasing

14.- Indique con un círculo la definición que más se asemeja al concepto de Leasing

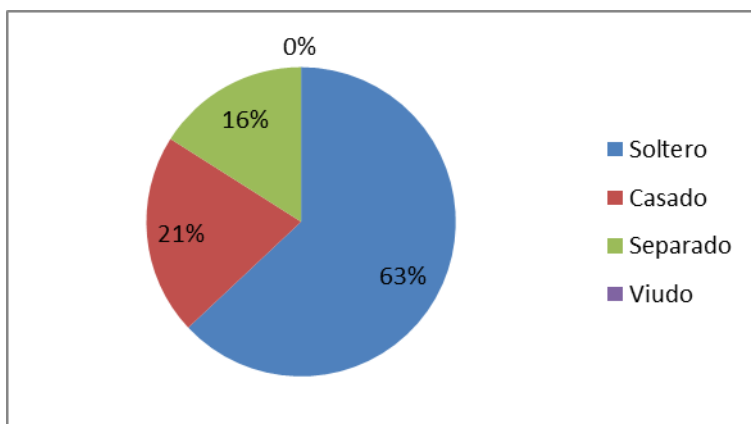
- 1.- Hace referencia al costo de un crédito o a la rentabilidad de los ahorros.
- 2.- Contrato entre un arrendatario y un arrendador, en el cual el primero cede los derechos de uso de un bien al segundo, el cual le paga una cuota por su utilización, teniendo derecho de compra a la adquisición del elemento al finalizar el plazo convenido de uso.
- 3.- Operación financiera, generalmente a corto plazo, por la que una empresa cede sus créditos comerciales a otra a cambio de unos intereses o descuento.



- Del total de las encuestadas de sexo femenino, 40 de ellas tienen conocimiento sobre el concepto leasing, 32 de ellas lo confundieron con factoring y 11 de ellas lo confundieron con tasa de interés.

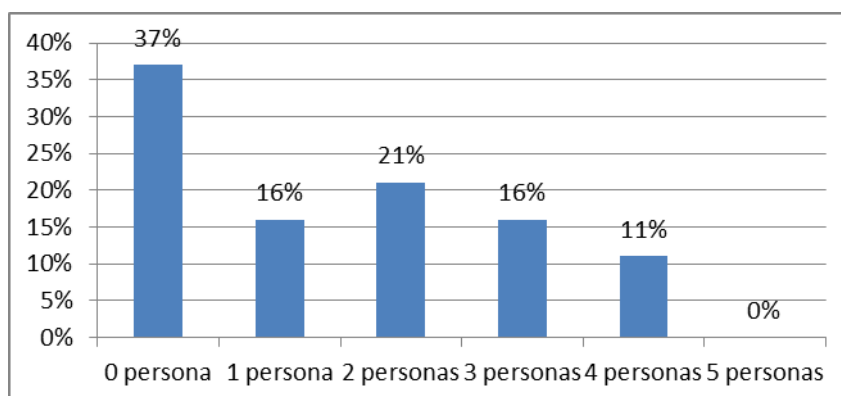
3.4.- Gráficos Diferenciados por Edad (18 a 25 años)

3.4.1.- Estado civil



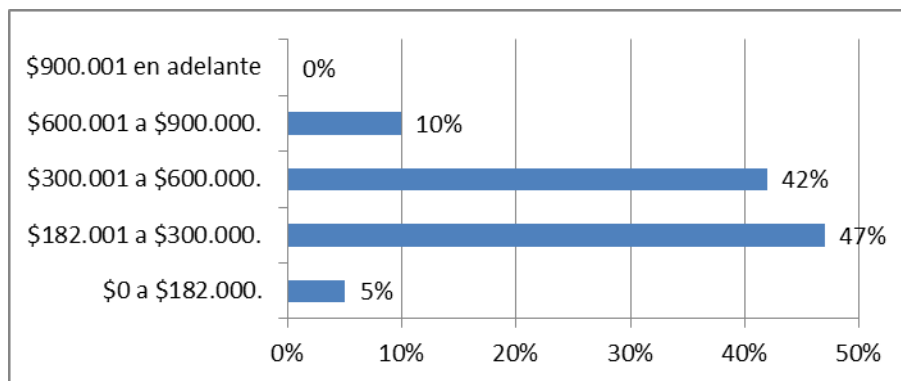
- De los 19 casos que entran en este segmento de encuestados, 12 de ellos están solteros, 4 están casados y 3 de ellos están separados.

3.4.2.- Personas que dependen económicamente de usted



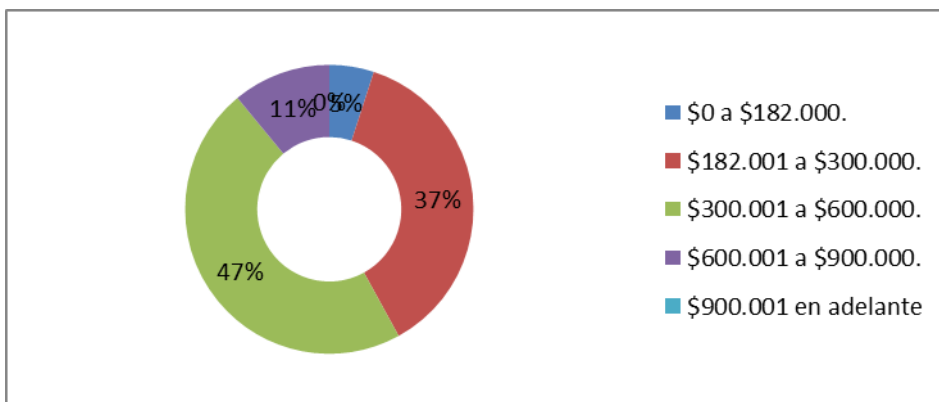
- Del total de los encuestados, 7 de ellos no tienen ninguna persona que dependa económicamente de ellos.
- 7 de ellos tienen entre una y dos personas que dependen de ellas, lo que equivale al 37% de los encuestados.
- 5 de ellos tienen entre tres y cuatro personas que dependen de ellos, lo que representa al 26% de los entrevistados.

3.4.3.- Renta mensual



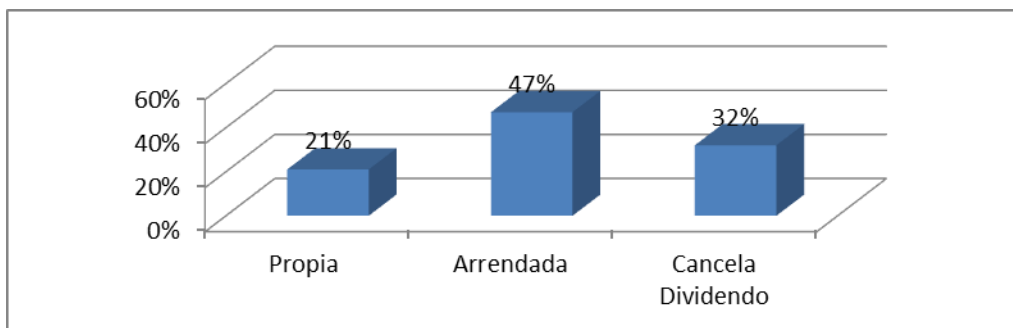
- Del total de los encuestados, **1** de ellos tienen renta hasta \$182.000 mensuales.
- El 89% de los encuestados tienen una renta entre \$182.001 a \$600.000, lo que equivale a **17** personas.
- **2** de ellos tienen renta superior a \$600.00, lo que equivale al 10% de los encuestados.

3.4.4.- Renta mensual familiar



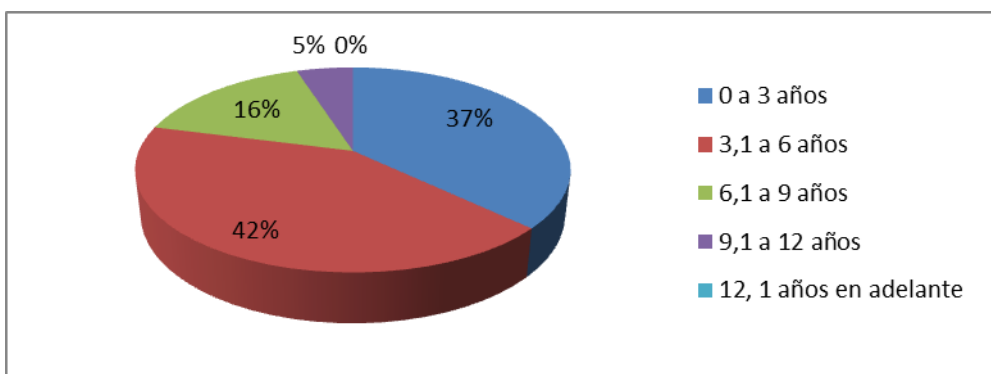
- Del total de los encuestados, 1 de ellos tiene una renta mensual familiar menor a \$182.000.
- 16 de ellos tiene renta de \$182.001 a \$600.000, lo que equivale al 84% de los entrevistados.
- Solamente 2 de ellos declara tener una renta superior a los \$600.001.

3.4.5.- Estado de la propiedad



- Del total de los encuestados, 4 de ellos tienen casa propia, 9 de ellos tienen viviendas arrendadas y 6 de ellos se encuentran cancelando dividendos.

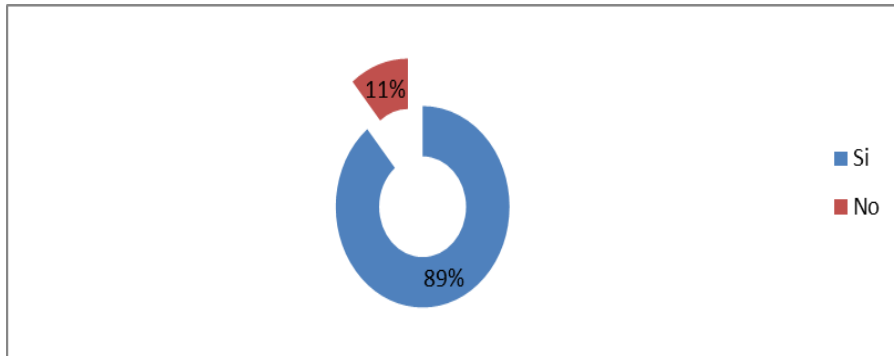
3.4.6.- Antigüedad laboral



- Del total de los encuestados, 7 de ellos tienen una antigüedad laboral menor a tres años.
- El 79% de los encuestados tienen menos de seis años de antigüedad laboral, lo que corresponde a 15 personas
- Sólo 4 de ellos tienen una antigüedad entre 6,1 a 9 años, lo que representa el 21% de los entrevistados

• .

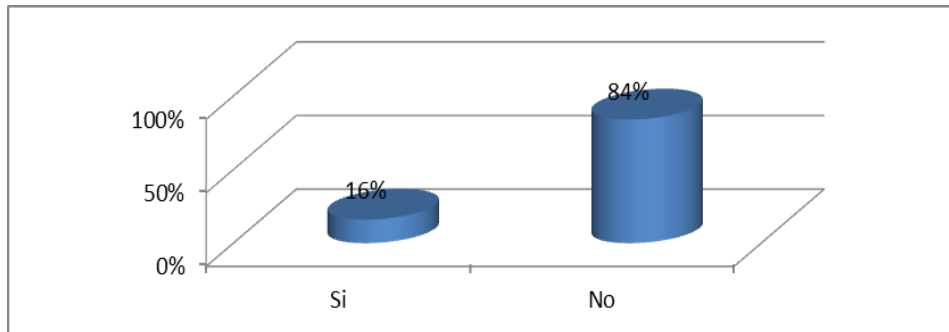
3.4.7.- Tenencia de tarjetas de crédito



- Del total de los encuestados, 17 de ellos si poseen tarjetas de crédito de casas comerciales y 2 de ellos no poseen.

•

3.4.8.- Tenencia de Cuenta Corriente



- Del total de los encuestados, 3 de ellos si poseen cuenta corriente bancaria y 16 de ellos no poseen.

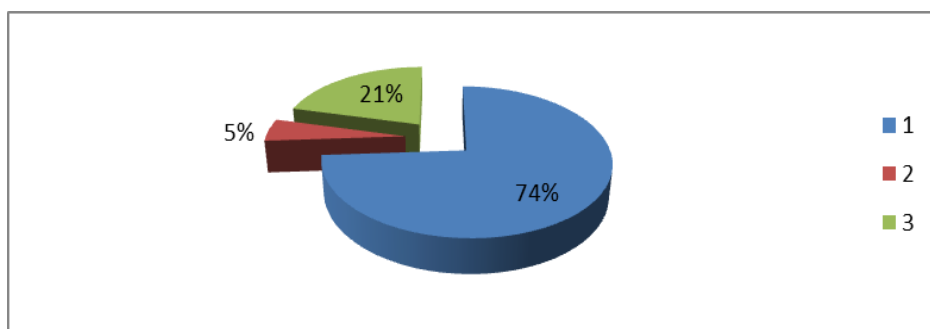
3.4.9.- Entendimiento del concepto de Tasa de Interés

12.- Indique con un círculo la definición que más se asemeja al concepto de Tasa de Interés

1.-Hace referencia al costo de un crédito o a la rentabilidad de los ahorros.

2.- Contrato entre un arrendatario y un arrendador, en el cual el primero cede los derechos de uso de un bien al segundo, el cual le paga una cuota por su utilización, teniendo derecho de compra a la adquisición del elemento al finalizar el plazo convenido de uso.

3.-Operación financiera, generalmente a corto plazo, por la que una empresa cede sus créditos comerciales a otra a cambio de unos intereses o descuento

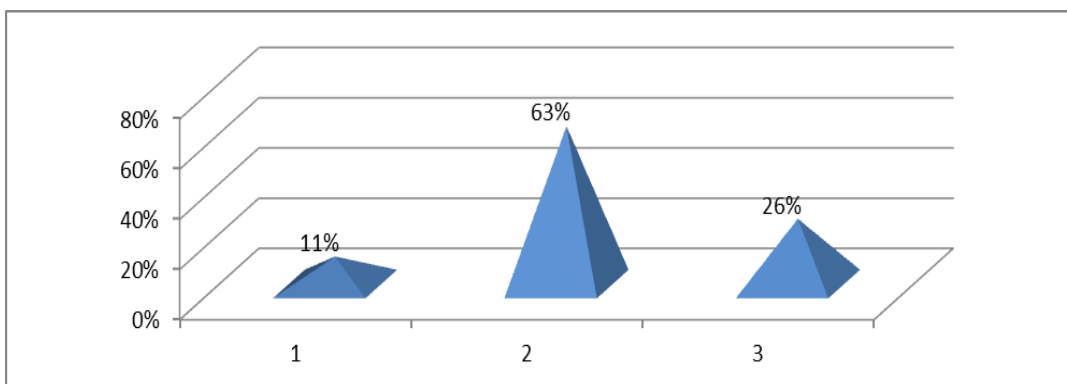


- Del total de los encuestados, 14 de ellos sí tenían conocimiento con respecto al concepto de tasa de interés.
-

3.4.10.- Entendimiento del concepto Factoring

13.- Indique con un círculo la definición que más se asemeja al concepto de Factoring

1. hace referencia al costo de un crédito o a la rentabilidad de los ahorros.
2. contrato entre un arrendatario y un arrendador, en el cual el primero cede los derechos de uso de un bien al segundo, el cual le paga una cuota por su utilización, teniendo derecho de compra a la adquisición del elemento al finalizar el plazo convenido de uso.
3. Operación financiera, generalmente a corto plazo, por la que una empresa cede sus créditos comerciales a otra a cambio de unos intereses o descuento.

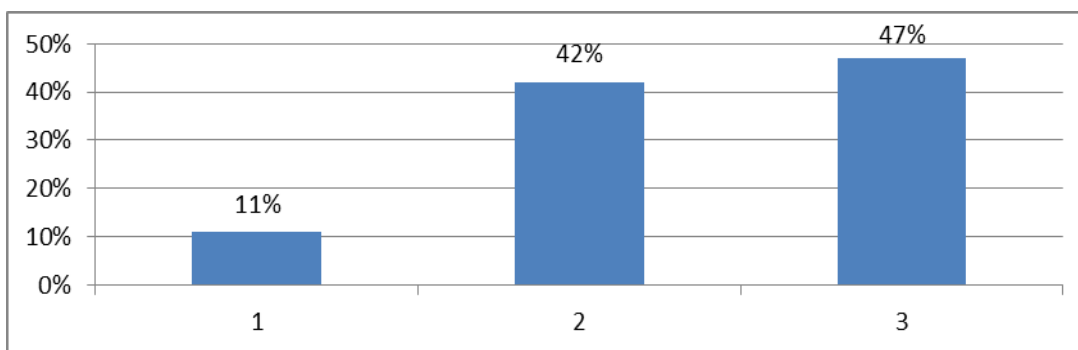


- Del total de los encuestados, 5 de ellos si tenían conocimiento sobre el concepto de factoring

3.4.11.- Entendimiento del concepto Leasing

14.- Indique con un círculo la definición que más se asemeja al concepto de Leasing

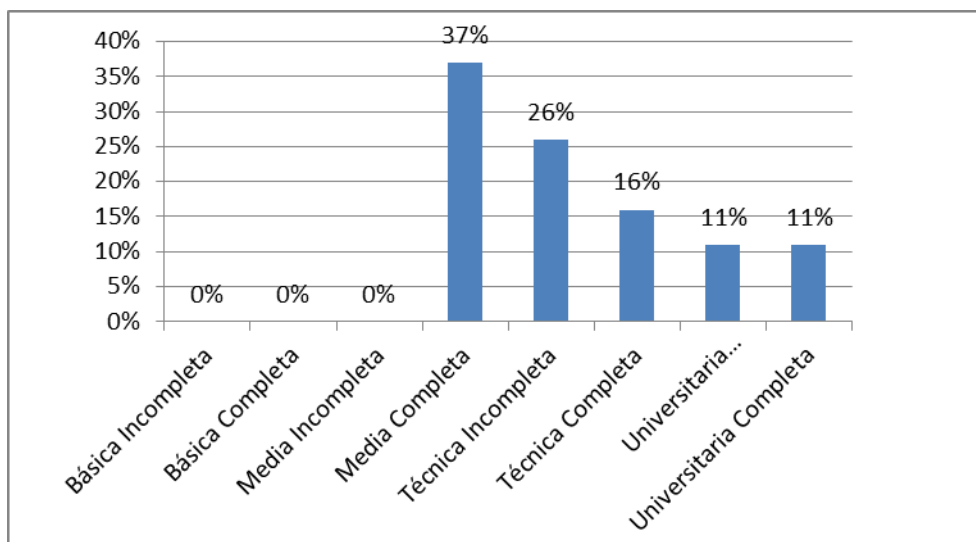
- 1.- Hace referencia al costo de un crédito o a la rentabilidad de los ahorros.
- 2.- Contrato entre un arrendatario y un arrendador, en el cual el primero cede los derechos de uso de un bien al segundo, el cual le paga una cuota por su utilización, teniendo derecho de compra a la adquisición del elemento al finalizar el plazo convenido de uso.
- 3.- Operación financiera, generalmente a corto plazo, por la que una empresa cede sus créditos comerciales a otra a cambio de unos intereses o descuento.



- Del total de los encuestados que tienen entre 18 a 25 años de edad, 8 de ellos si tenían conocimientos sobre el concepto de leasing.

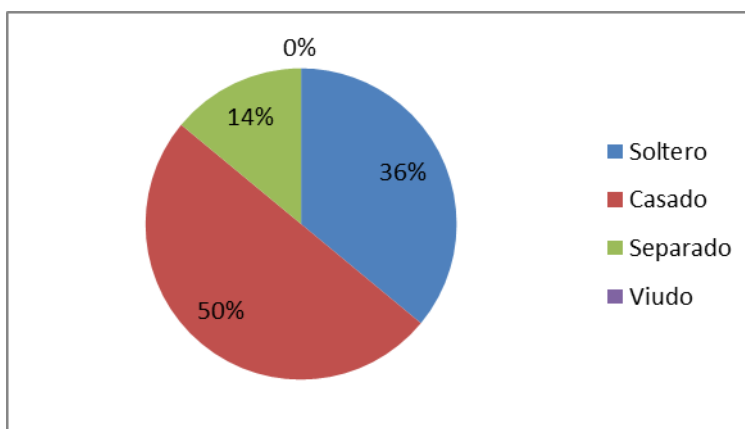
3.5.- Gráficos Diferenciados por edad (26 a 35 años)

3.5.1.- Nivel de estudios



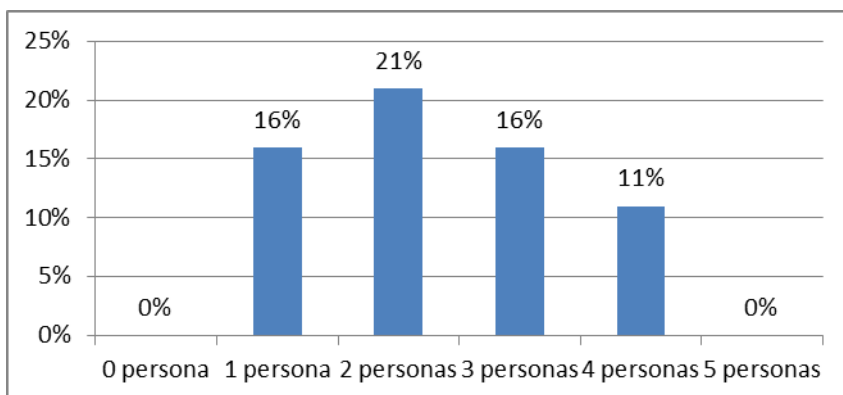
- Del total de los encuestados 59 poseen esta característica, de los cuales 38 de ellos tiene educación completa en todos sus niveles, esto representa el 63% del total encuestado.
- Del espectro restante, 21 de los encuestados para este intervalo de edad, poseen educación incompleta en alguno de sus niveles, el 37% de los encuestados.
- En este segmento no existen personas con educación básica y media incompleta.

3.5.2.- Estado civil



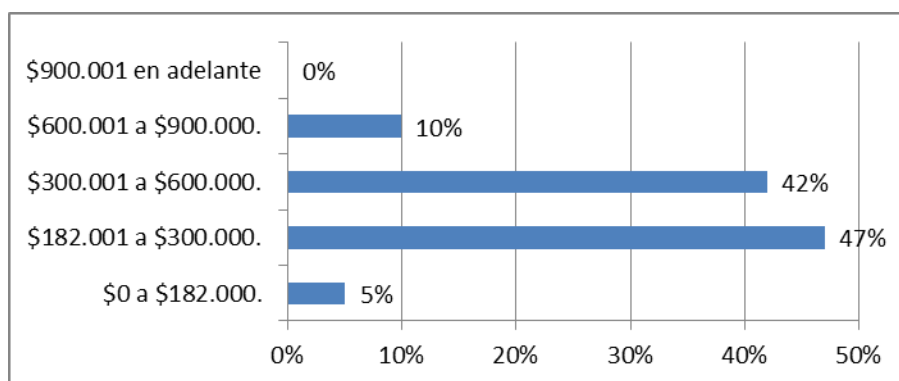
- Del total de los encuestados, 22 de ellos se encuentra soltero, 30 de ellos se encuentran casados y 8 de ellos se encuentran separados.

3.5.3.- Personas que dependen económicamente de usted



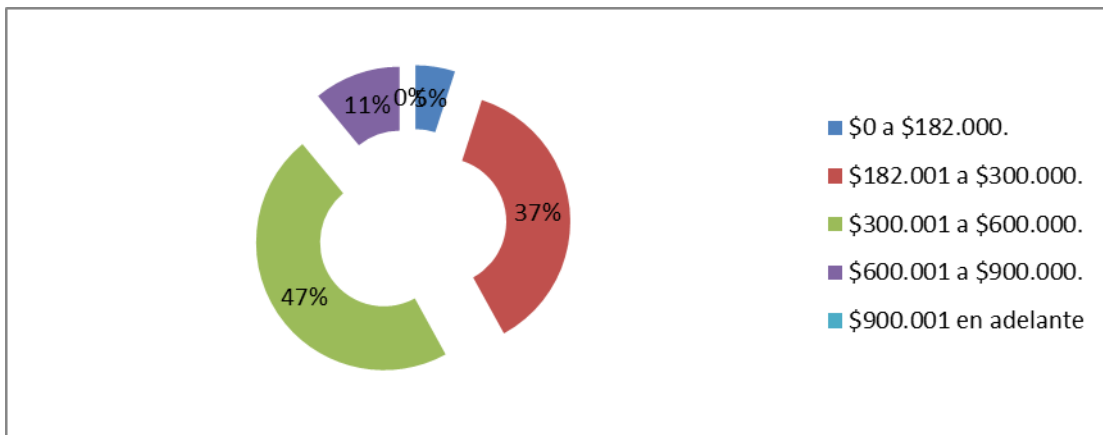
- Del total de los encuestados, 52 de ellos hasta tres personas que dependen económicamente de ellos, lo que representa el 88% de los encuestados.
- Solamente 7 de ellos tienen más de cuatro personas que dependen económicamente de ellos, lo que corresponde al 12% de los entrevistados.

3.5.4.- Renta mensual



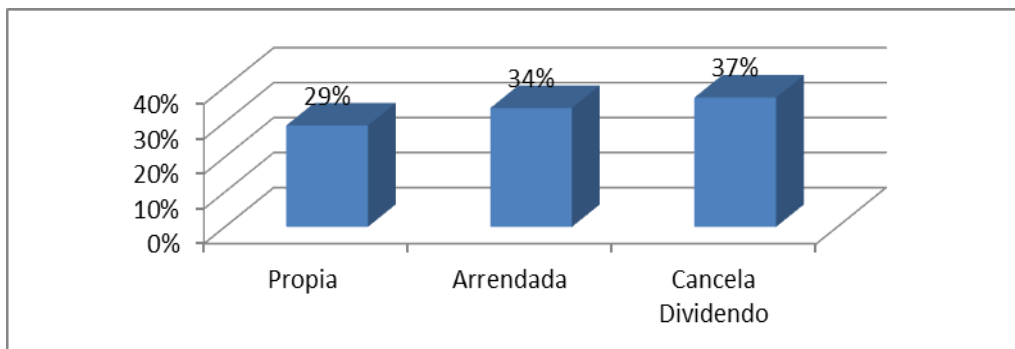
- Del total de los encuestados, 3 de ellos tienen renta mensual de \$0 a \$182.000.
- 50 de ellos tienen renta mensual que fluctúa entre los \$182.001 a \$600.000, lo que corresponde al 85% del total de encuestados.
- Solamente 6 de ellos tienen renta mensual superior a \$600.001.

3.5.5.- Renta mensual familiar



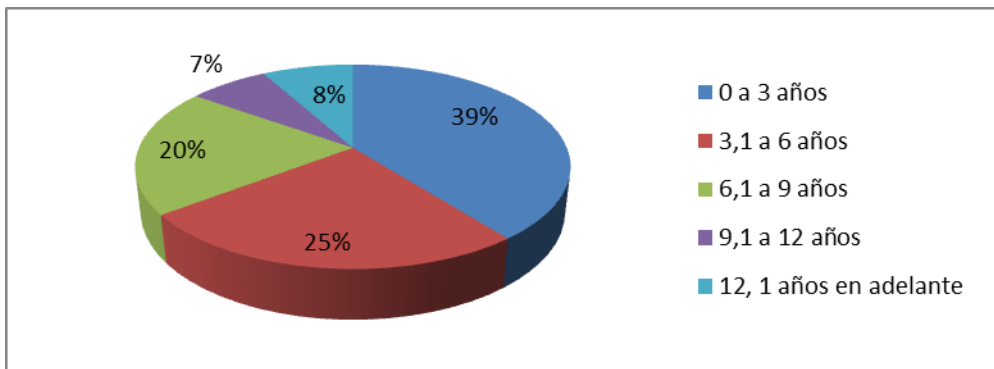
- Del total de los encuestados, 3 de ellos tienen renta mensual familiar entre \$0 a \$182.000, lo que corresponde al 5% de los encuestados.
- El 85% de los encuestados mantienen una renta familiar de \$182.001 a \$600.000, esto corresponde a 50 personas.
- Sólo 5 de ellos tienen renta familiar mayor a \$600.001.

3.5.6.- Estado de la propiedad



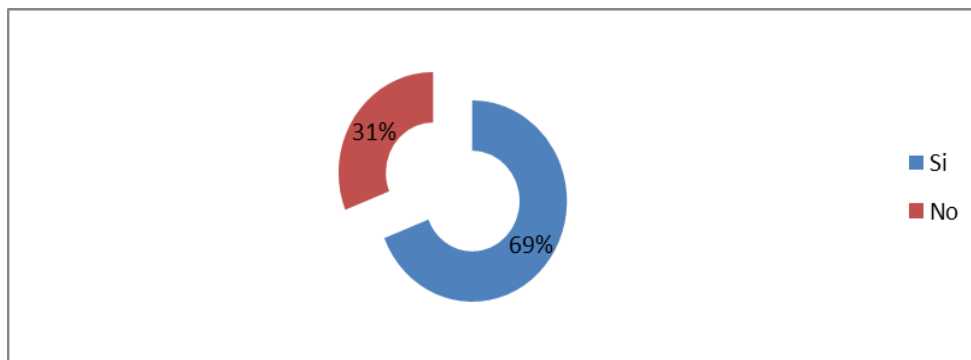
- Del total de los encuestados, 17 de ellos tienen casa propia, 20 de ellos tienen vivienda arrendada y 22 de ellos se encuentra cancelando dividendos.

3.5.7.- Antigüedad laboral



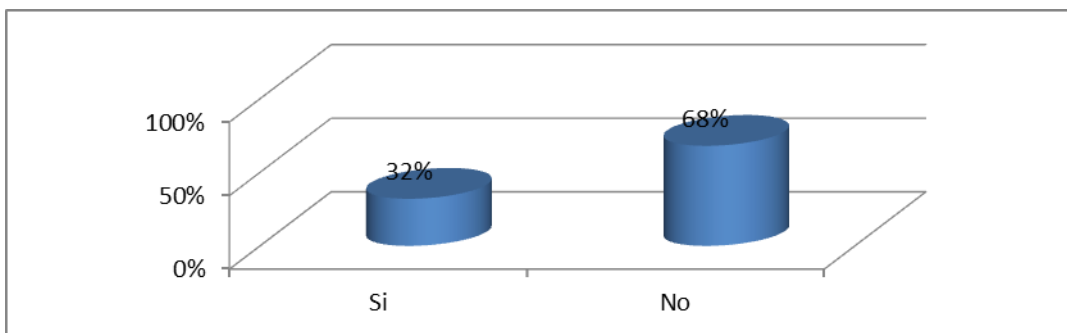
- Del total de los encuestados que tienen esta característica, 23 de ellos tienen antigüedad laboral que va desde los 0 a 3 años, lo que corresponde al 39% de los encuestados.
- 27 de ellos tienen antigüedad laboral que va desde los 3,1 a 9 años de edad, esto corresponde al 46% de los entrevistados.
- El 15% de los restantes tienen antigüedad laboral mayor a los 9,1.

3.5.8.- Tenencia de Tarjetas de Crédito



- Del total de los encuestados, 18 de ellos no tienen tarjetas de crédito de casas comerciales y 41 de ellos si tienen.

3.5.9.-Tenencia de Cuenta Corriente



- Del total de los encuestados, 19 de ellos si tienen cuenta corriente y 40 de ellos no tienen.

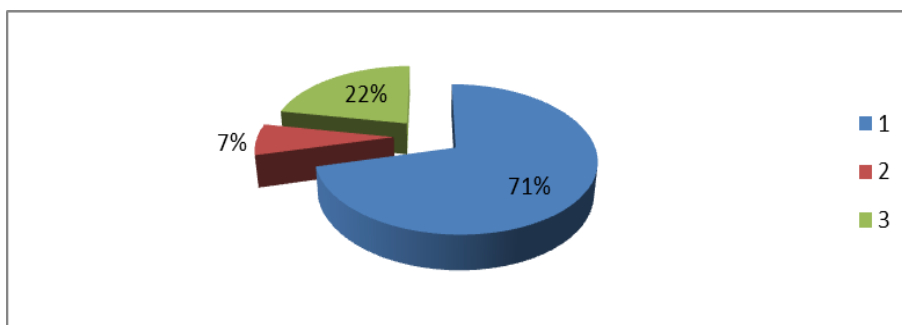
3.5.10.- Entendimiento del concepto Tasa de Interés

12.- Indique con un círculo la definición que más se asemeja al concepto de Tasa de Interés

1.-Hace referencia al costo de un crédito o a la rentabilidad de los ahorros.

2.- Contrato entre un arrendatario y un arrendador, en el cual el primero cede los derechos de uso de un bien al segundo, el cual le paga una cuota por su utilización, teniendo derecho de compra a la adquisición del elemento al finalizar el plazo convenido de uso.

3.-Operación financiera, generalmente a corto plazo, por la que una empresa cede sus créditos comerciales a otra a cambio de unos intereses o descuento

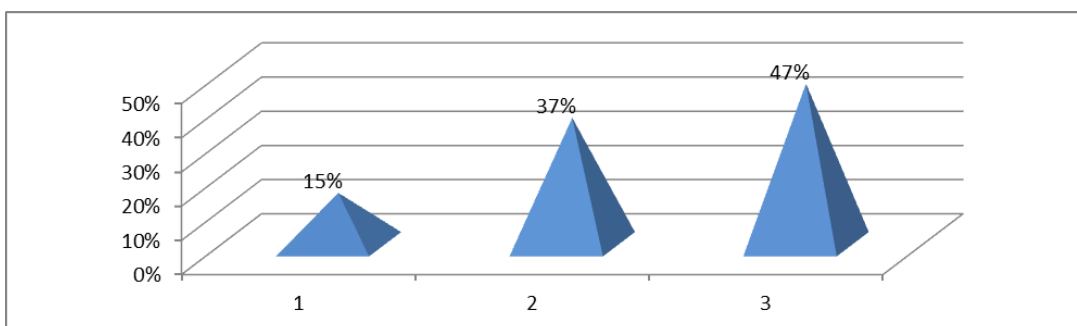


- Del total de los encuestados, 42 de ellos si tienen conocimientos sobre el concepto tasa de interés.

3.5.11.- Entendimiento del concepto Factoring

13.- Indique con un círculo la definición que más se asemeja al concepto de Factoring

1. hace referencia al costo de un crédito o a la rentabilidad de los ahorros.
2. contrato entre un arrendatario y un arrendador, en el cual el primero cede los derechos de uso de un bien al segundo, el cual le paga una cuota por su utilización, teniendo derecho de compra a la adquisición del elemento al finalizar el plazo convenido de uso.
3. Operación financiera, generalmente a corto plazo, por la que una empresa cede sus créditos comerciales a otra a cambio de unos intereses o descuento.

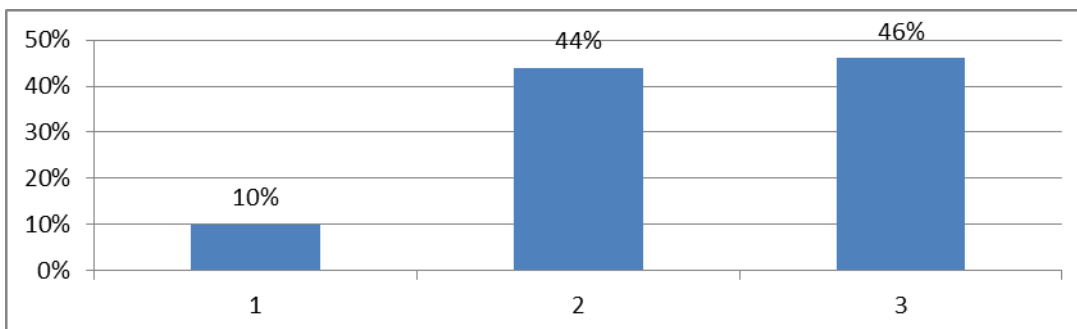


- Del total de los encuestados, 28 de ellos si tienen conocimiento sobre el concepto de factoring

3.5.12.- Entendimiento del concepto Leasing

14.- Indique con un círculo la definición que más se asemeja al concepto de Leasing

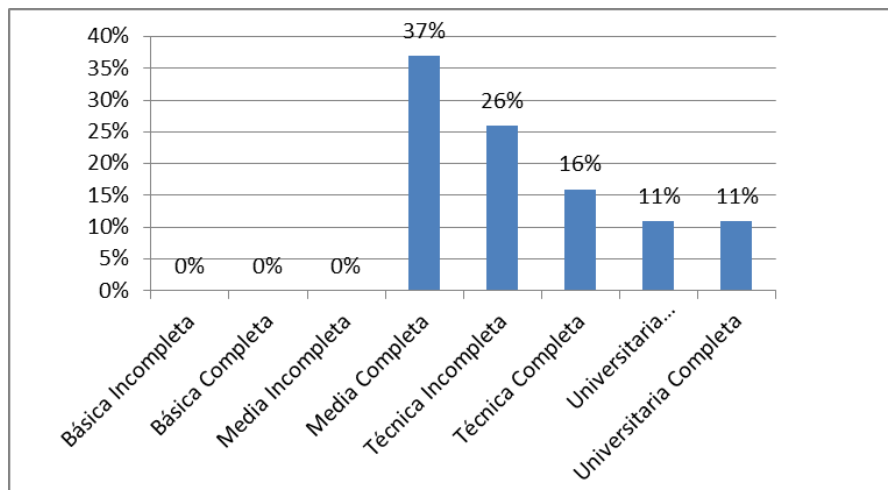
- 1.- Hace referencia al costo de un crédito o a la rentabilidad de los ahorros.
- 2.- Contrato entre un arrendatario y un arrendador, en el cual el primero cede los derechos de uso de un bien al segundo, el cual le paga una cuota por su utilización, teniendo derecho de compra a la adquisición del elemento al finalizar el plazo convenido de uso.
- 3.- Operación financiera, generalmente a corto plazo, por la que una empresa cede sus créditos comerciales a otra a cambio de unos intereses o descuento.



- Del total de los encuestados, 26 de ellos tienen conocimiento sobre el concepto leasing

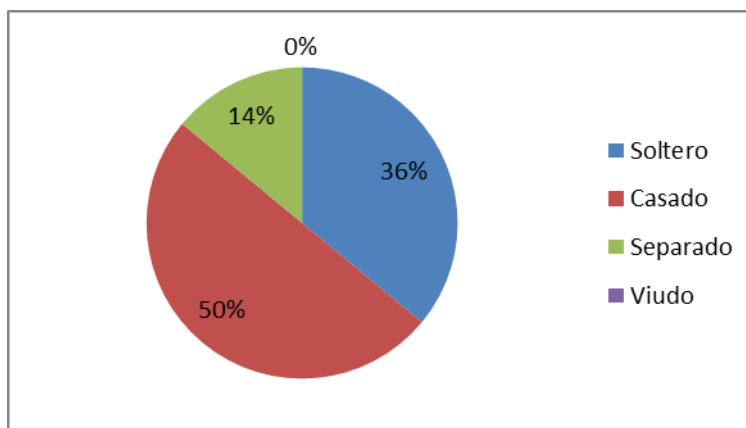
3.6.- Gráficos Diferenciados por edad (36 a 45 años)

3.6.1.- Nivel de estudios



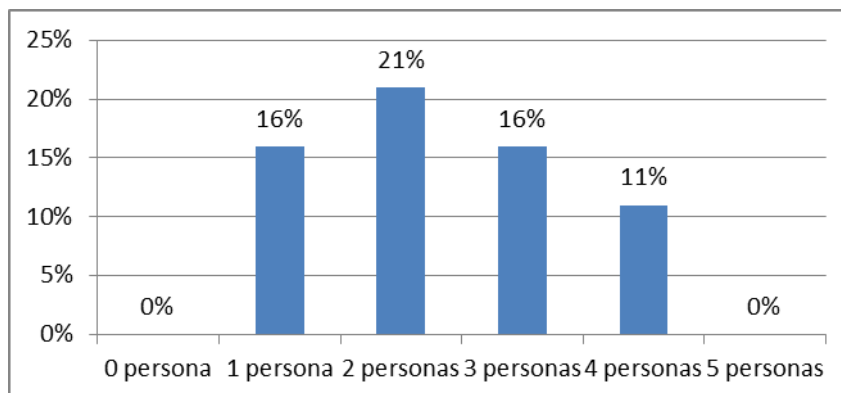
- Del total de los encuestados, el 64% de los encuestados tienen educación completa en todos sus niveles, lo que corresponde a 27 personas.
- 15 personas de los entrevistados no han completado su educación en alguno de sus niveles, esto corresponde al 37% de los entrevistados.

3.6.2.- Estado civil



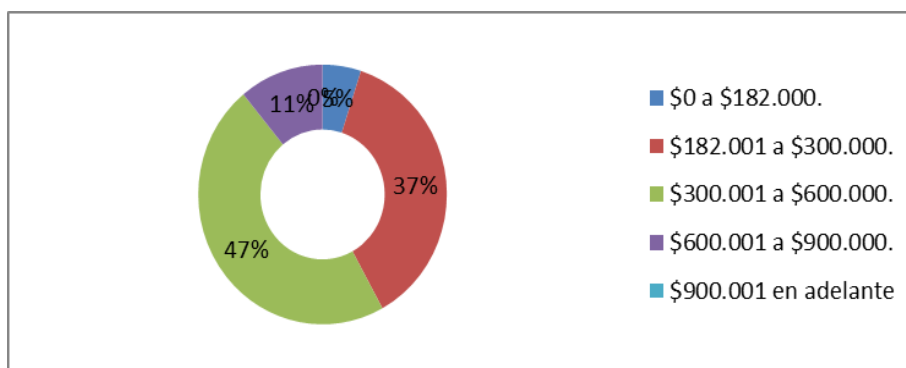
- De los 42 encuestados en esta categoría, 15 de ellos están solteros, 21 están casados y 6 están separados

3.6.3.- Personas que dependen económicamente de usted



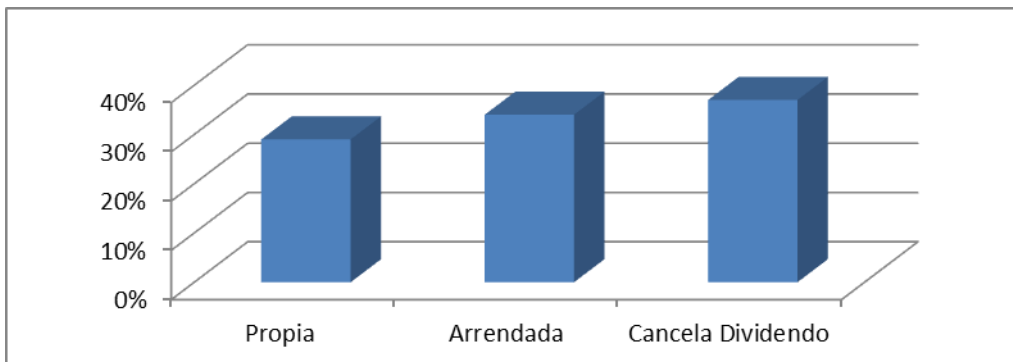
- Del total de los encuestados, 24 de ellos tienen hasta tres personas que dependen económicamente de ellos, lo que representa el 83% de los encuestados.
- Solamente 5 de ellos tienen más de cuatro personas que dependen económicamente de ellos, representando el 17% del segmento en estudio.

3.6.4- Renta mensual



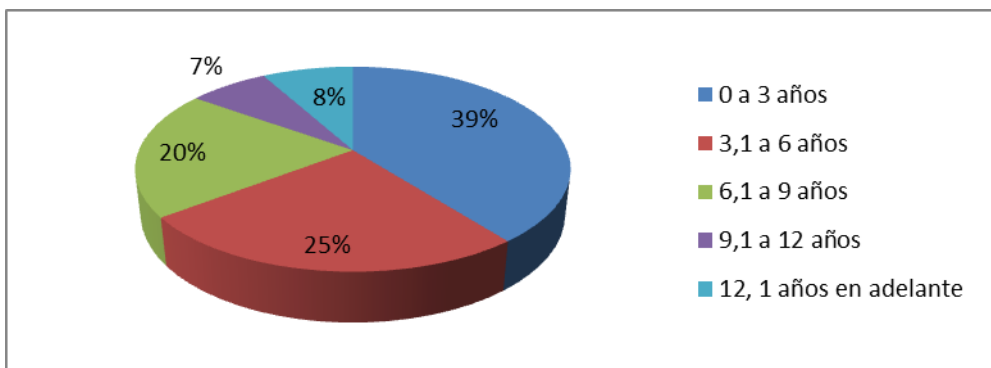
- Del total de los encuestados, 2 de ellos tienen renta mensual menor a \$ 182.000, lo que representa el 4% de los entrevistados en este segmento.
- El porcentaje mayor lo contemplan el grupo que posee ingresos entre \$182.0001 a \$900.000 con 40 entrevistados con el 96%.
- De este grupo el 48% tiene una renta entre los \$301.000 a \$600.000.

•
3.6.5.- Estado de la propiedad



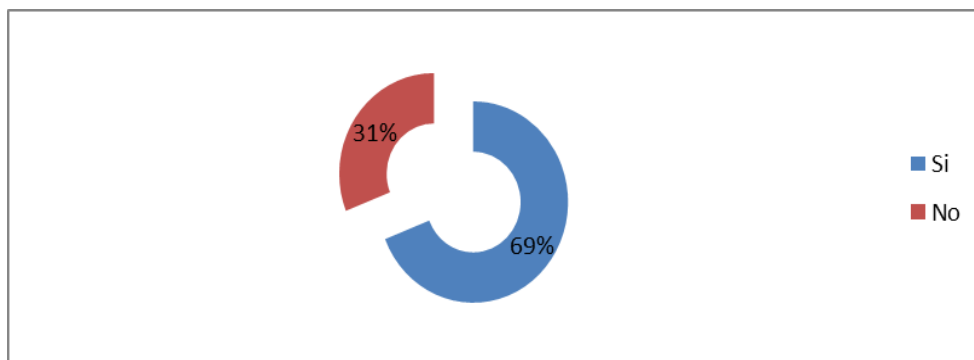
- Del total de los encuestados que tienen entre 36 a 45 años de edad, 12 de ellos tienen casa propia, 14 de ellos tienen casa arrendada, 16 de ellos están cancelando dividendos.

3.6.6.- Antigüedad laboral



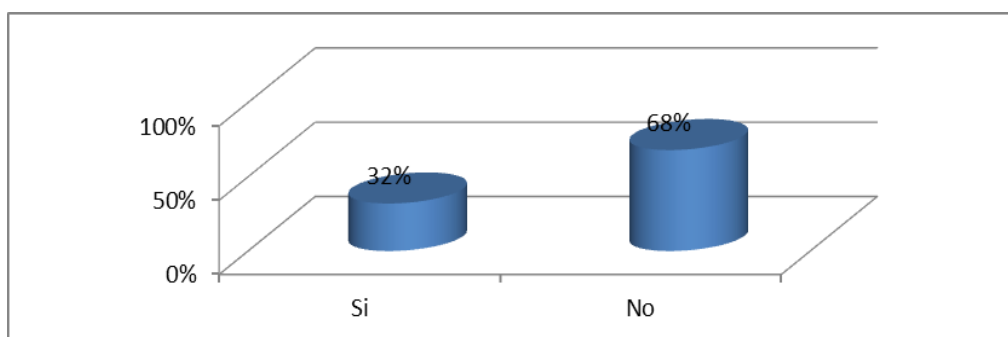
- Del total de los encuestados, 27 de ellos tienen entre una antigüedad laboral menor a 6 años, lo que representa el 64% de los encuestados para el segmento en estudio.
- 11 casos de los entrevistados posee una antigüedad entre los seis y doce años, lo que representa el 26% del segmento.
- El 10% ellos tienen más de 12,1 años de antigüedad laboral.

3.6.7.- Tenencia Tarjetas de Crédito



- Del total de los encuestados, 13 de ellos no tienen tarjeta de crédito de casas comerciales, 29 de ellos si tienen tarjeta de crédito de casas comerciales.

3.6.8.- Tenencia Cuenta Corriente



- Del total de los encuestados, 13 de ellos si tienen cuenta corriente y 29 no tienen cuenta corriente bancaria.

CAPITULO IV CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

4.1 Resultados Globales

- La encuesta se aplicó a 150 personas de las cuales 67 corresponden a personas del sexo masculino y 83 resultaron ser del sexo femenino.
- Esto muestra que las mujeres respondieron en mayor cantidad la encuesta presentada y que ellas participan activamente en el mercado financiero de la comuna.
- Del total de encuestados, entre los 18 y 55 años se concentra el 93% y que corresponden a 139 personas de ambos sexos. Y entre los 18 a 35 años se concentra el 52% de los entrevistados, esto nos muestra que los entrevistados pertenecen a un segmento social joven con potencial de desarrollo profesional y económico.
- Respecto al nivel educacional de los encuestados, el 73% posee educación completa en sus distintos niveles, lo que equivale a 110 personas. Esto nos muestra un alto nivel de preparación de la población encuestada y de ahí que se tengan conceptos claros de tasa de interés, factoring y leasing.
- Solamente el 19% de los encuestados no completó su educación en los distintos niveles académicos.
- Se observa un equilibrio entre las personas solteras y casadas entrevistadas, ambas cercanas al 40%. Se verificó que las personas separadas representan menos del 20% del universo consultado.
- Respecto al total de personas que dependen económicamente del encuestado se concluyó que el 80% tienen entre 1 a 3 personas por quienes responder. Este valor se acerca a la definición de familia tipo en Chile.
- Solamente el 9% de los encuestados tienen responsabilidad sobre 4 ó 5 personas según nuestra encuesta.
- En relación al ingreso que perciben los encuestados, se concluye que 124 individuos declararon que perciben una renta entre los \$182.001 a \$600.000 mensuales, lo que equivale al 82% de los entrevistados. Este intervalo nos muestra que el ingreso promedio alcanza sólo a los \$391.000.

- Sólo 4 personas declararon recibir más de \$900.000 de ingresos mensuales, equivalente al 3% de los encuestados.
- Los resultados obtenidos al evaluar la variable Ingreso Familiar arroja que el 93% del universo evaluado perciben una renta familiar entre los \$182.001 a \$600.000. Este valor se correlaciona con los valores obtenidos para el caso de ingreso personal. En este mismo sentido el promedio de ingreso familiar no supera los \$400.000.
- Solo 7 de las personas encuestadas declararon que el tramo de su renta familiar es superior a los \$900.001, lo que equivale al 5% de los entrevistados.
- Al verificar la variable habitación se observa que el 66% cancela de sus ingresos ya sea arriendo o dividendo por su casa habitación. Es significativo que el 34% de los encuestados sean propietario de sus domicilios.
- Al evaluar la Antigüedad Laboral observamos que el 58% de los encuestados tiene una antigüedad menor a 6 años, esto nos indica que las personas encuestadas tienen trabajos relativamente nuevos para el espectro en estudio. El 32% manifiesta tener menos de tres años en sus empleos.
- Sólo el 19% de los encuestados, que corresponde a 28 individuos indica poseer más de 12 años de antigüedad laboral.
- Respecto al uso y tenencia de Tarjetas de Tiendas o Retail, se observa que el 76% declara poseer estas tarjetas y usarla frecuentemente. Al contrario un 71% de los encuestados no posee cuenta corriente bancaria. Estas cifras se correlacionan directamente con los niveles de ingresos que presenta la población en estudio, con ingresos personales y familiares promedios de \$390.000 la cuenta corriente no está al alcance de estos.
- Finalmente se concluye que los ingresos que como grupo familiar se perciben mensualmente se destinan al pago de la casa habitación y consumo asociada a las tarjetas de crédito en tiendas comerciales principalmente.
- Se observa también que del universo encuestado, pese a ser un segmento joven con alto nivel educacional e ingresos promedios medios, ninguno declara vivir con sus padres pese a lo joven de los entrevistados.

Una vez revisados y analizados todos los datos que la encuesta nos entregó se obtiene información que nos indica claramente el comportamiento económico de los entrevistados en relación a los siguientes puntos:

- Se observa que en la medida que aumenta la edad de los entrevistados aumenta el porcentaje de personas casadas.
- El porcentaje de personas que dependen de los ingresos de los entrevistados se mantiene equilibrada en los tres niveles de edad estudiados, es decir la responsabilidad sobre no personas no es ascendente en la medida que aumenta la edad.
- El porcentaje de ingresos personales son directamente proporcionales a la edad de los encuestados.
- El porcentaje asociado a la cantidad de personas que deben pagar por su casa habitación aumenta en la medida que crece la edad de las personas, esto nos indica que el foco de atención es hacia bienes de capital.
- En la medida que aumenta la edad de los encuestados se verifica que se cambian los patrones de uso de tarjetas de crédito de casas comerciales por cuentas corrientes, con esto se demuestra que crece el ingreso promedio y la necesidad de contar con un bien raíz crece entre los entrevistados.

4.1.4.- Conclusiones por Sexo

4.1.4.1- Resultados Asociados al Sexo Masculino

- La cantidad de hombres encuestados fue de 67, de los cuales el 83 % se encuentra entre 26 a 55 años, lo que corresponde a 55 personas. Esto nos muestra que la mayoría de los entrevistados se encuentra en su etapa plena para ejercer un trabajo remunerado.
- El 41% de los varones encuestados se encuentra casado, un 37% declara ser soltero, los separados corresponden al 54% de los casados. Esto indica que el 63% de los encuestados tienen directa responsabilidad sobre un grupo o persona en la sociedad.
- Respecto al ingreso de los varones encuestados se observa que 41 personas declararon percibir entre \$300.001 a \$900.000 de ingresos mensuales, lo que corresponde al 61% de los encuestados. En este segmento el ingreso personal promedio se eleva a los \$600.000 mensuales.
- En esta misma variable, se verificó que el 72% tiene un ingreso familiar en el rango de los \$300.001 a \$900.000. se observa que se incrementa en 11% el ingreso promedio familiar al evaluar a la familia en su conjunto.
- Respecto al nivel educacional alcanzado se verifica que el 76% posee educación completa en sus distintos niveles, lo que equivale a 51 personas. Solamente el 23% de los encuestados hombres no completó su educación en algún nivel.
- Al evaluar la cantidad de personas que dependen de los ingresos de los varones se observa que en el 82% de los casos los encuestados tienen a su cargo entre 1 y 3 personas. Esta cifra se ajusta al estándar de familia típica en Chile, aquella constituida por 3 o 4 personas.
- Respecto a la antigüedad laboral, se observa que el 74% de los encuestados varones tienen entre 0 a 9 años de antigüedad laboral. Respecto a esta variable se debe aclarar que no significa que estén durante ese periodo en la misma empresa, se considera desde que esta persona inicia su ciclo de vida laboral.
- Del total de los encuestados de sexo masculino, 35% de ellos tienen casa propia, 24% tienen un hogar arrendado y 41% se encuentran cancelando dividendo. Esto refleja que el 65% de los varones encuestados paga por su casa habitación.
- Nuevamente se observa que ningún encuestado varón viva declare vivir con sus padres pese a los intervalos de edad que se declaran en el estudio.

- Respecto a la tenencia de Tarjetas de Crédito de casas comerciales o retail se observa que el 73% de los varones entrevistados la poseen y usan frecuentemente. Respecto a la tenencia de Cuenta Corriente se verificó que el 41% si la posee y utiliza en su diario vivir. Esto se relaciona con el porcentaje de hombres que pagan dividendo por su cada habitación directamente.

4.1.4.2- Resultados Asociados al Sexo Femenino

- La cantidad de hombres encuestados fue de 83, de los cuales el 89 % se encuentra entre 18 a 55 años. El 55% de las entrevistadas entre los 18 y 35 años. Esto nos muestra que la mayoría de las entrevistadas se encuentra en su etapa plena para ejercer un trabajo remunerado.
- El 39% de las mujeres encuestadas se encuentra casado, un 49% declara ser solteras, las separadas corresponden al 31% de las casadas. Esto indica que el 51% de las encuestadas tienen directa responsabilidad sobre un grupo o persona en la sociedad.
- Respecto al ingreso de los varones encuestados se observa que 77 personas declararon percibir entre \$182.001 a \$600.000 de ingresos mensuales, lo que corresponde al 92% de las encuestadas. En este segmento el ingreso personal promedio se eleva a los \$3900.000 mensuales.
- En esta misma variable, se verificó que el 88% tiene un ingreso familiar en el rango de los \$182.001 a \$600.000. se observa que no se incrementa el ingreso promedio familiar al evaluar a la familia en su conjunto.
- Respecto al nivel educacional alcanzado se verifica que el 72% posee educación completa en sus distintos niveles, lo que equivale a 59 personas. Solamente el 28% de las encuestadas no completó su educación en algún nivel.
- Al evaluar la cantidad de personas que dependen de los ingresos de ellas se observa que en el 78% de los casos las encuestadas tienen a su cargo entre 1 y 3 personas. Esta cifra muestra lo importante que ha sido la penetración de la mujer en el trabajo, en la familia y sociedad.
- Respecto a la antigüedad laboral, se observa que el 74% de las encuestadas tienen entre 0 a 9 años de antigüedad laboral. 34% declaran una antigüedad menor a 3 años, esto reafirma lo declarado sobre la inserción de la mujer en el desarrollo económico local. Respecto a esta variable se debe aclarar que no significa que estén durante ese periodo en la misma empresa, se considera desde que esta persona inicia su ciclo de vida laboral.

- Del total de encuestadas de sexo femenino, 34% de ellas declara tener casa propia, 43% tienen un hogar arrendado y 22% se encuentran cancelando dividendo. Esto refleja que el 65% de las damas encuestadas pagan por su casa habitación.
- Nuevamente se observa que ningún encuestado varón viva declare vivir con sus padres pese a los intervalos de edad que se declaran en el estudio.
- Respecto a la tenencia de Tarjetas de Crédito de casas comerciales o retail se observa que el 53% de las damas entrevistadas la poseen y usan frecuentemente. Respecto a la tenencia de Cuenta Corriente se verificó que el 15% si la posee y utiliza en su diario vivir.

4.1.4.3- Resultados Asociados a intervalo edad

4.1.4.3.1 Entre 18 a 25 años

- Respecto al ingreso en este segmento encuestado se observa que 17 personas declararon percibir entre \$182.000 a \$600.000 de ingresos mensuales, lo que corresponde al 89% de los encuestados. En este segmento el ingreso personal promedio se eleva a los \$391.000 mensuales.
- En esta misma variable, se verificó que el 84% tiene un ingreso familiar en el rango de los \$182.000 a \$600.000. se observa que no se incrementa el ingreso promedio familiar al evaluar a la familia en su conjunto.
- Respecto a la tenencia de Tarjetas de Crédito de casas comerciales o retail se observa que el 89% de los varones entrevistados la poseen y usan frecuentemente. Respecto a la tenencia de Cuenta Corriente se verificó que el 16% si la posee y utiliza en su diario vivir. Esta relación nos indica que en este grupo atareo de la población el foco de atención se centra en el consumo de bienes comunes, no en propiedades o gastos superiores.

4.1.4.3.2 Entre 26 a 35 años

- Respecto al ingreso en este segmento encuestado se observa que 50 personas declararon percibir entre \$182.000 a \$600.000 de ingresos mensuales, lo que corresponde al 85% de los encuestados. En este segmento el ingreso personal promedio se eleva a los \$391.000 mensuales.
- En esta misma variable, se verificó que el 85% tiene un ingreso familiar en el rango de los \$182.000 a \$600.000. se observa que no se incrementa el ingreso promedio familiar al evaluar a la familia en su conjunto.
- Respecto a la tenencia de Tarjetas de Crédito de casas comerciales o retail se observa que el 69% de los varones entrevistados la poseen y usan frecuentemente. Respecto a la tenencia de Cuenta Corriente se verificó que el 32% si la posee y utiliza en su diario vivir. Esta relación nos indica que en este grupo atareo de la población el foco de atención se equilibra el consumo de bienes comunes y los asociados a propiedades o gastos superiores.

4.1.4.3.3 Entre 36 a 45 años

- Respecto al ingreso en este segmento encuestado se observa que 40 personas declararon percibir entre \$182.000 a \$900.000 de ingresos mensuales, lo que corresponde al 96% de los encuestados. En este segmento el ingreso personal promedio se eleva a los \$541.000 mensuales.
- Del total de encuestados, 29% de ellas declara tener casa propia, 34% tienen un hogar arrendado y 31% se encuentran cancelando dividendo. Esto refleja que el 65% de las damas encuestadas pagan por su casa habitación.
- Respecto a la tenencia de Tarjetas de Crédito de casas comerciales o retail se observa que el 69% de los varones entrevistados la poseen y usan frecuentemente. Respecto a la tenencia de Cuenta Corriente se verificó que el 32% si la posee y utiliza en su diario vivir. Esta relación nos indica que en este grupo atareo de la población el foco de atención se equilibra el consumo de bienes comunes y los asociados a propiedades o gastos superiores.

UNIVERSIDAD DEL BIO BIO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA: TECNICO UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ENCUESTA PARA SEMINARIO DE TITULO

CARACTERIZACION DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO DE LA CIUDAD DE CHILLAN

¿Usted ha solicitado algún crédito a una institución financiera?

Si No

1.- Indique su sexo

Masculino Femenino

2.- Indique en que tramo se encuentra su edad

18 a 25 años 26 a 35 años 36 a 45 años 46 a 55 años

56 a 65 años 66 o mas

3.- Indique su nivel de estudios

Básica: Completa Incompleta

Media: Completa Incompleta

Técnica: Completa Incompleta

Universitaria: Completa Incompleta

4.- Indique su estado civil

Soltero Casado Separado Viudo

5.- Indique el número de personas que dependen económicamente de usted

Persona (s)

6.- Indique el tramo de su renta mensual

\$0 a \$182.000 \$182.001 a \$300.000 \$300.001 a \$600.000

\$600.001 a \$900.000 \$900.001 en adelante

7.- Indique el tramo de su renta mensual familiar

___ \$0 a \$182.000 ___ \$182.001 a \$300.000 ___ \$300.001 a \$600.000

___ \$600.001 a \$900.000 ___ \$900.001 en adelante

8.- Indique si su casa es

___ Propia ___ Arrendada _____ Paga dividendo

9.- En caso de ser trabajador activo, indique su antigüedad laboral

___ Años ___ Meses

10.- ¿Posee tarjetas de crédito de casas comerciales?

___ Si ___ No

11. ¿Posee cuenta corriente bancaria?

___ Si ___ No

12.- Indique con un círculo la definición que mas se asemeja al concepto de Tasa de Interés

1. hace referencia al costo de un [crédito](#) o a la rentabilidad de los ahorros.
2. contrato entre un arrendatario y un arrendador, en el cual el primero cede los derechos de uso de un bien al segundo, el cual le paga una cuota por su utilización, teniendo derecho de compra a la adquisición del elemento al finalizar el plazo convenido de uso.
3. [Operación financiera](#), generalmente a corto plazo, por la que una empresa cede sus créditos comerciales a otra a cambio de unos [intereses](#) o descuento.

13.- Indique con un círculo la definición que mas se asemeja al concepto de Factoring

1. hace referencia al costo de un [crédito](#) o a la rentabilidad de los ahorros.
2. contrato entre un arrendatario y un arrendador, en el cual el primero cede los derechos de uso de un bien al segundo, el cual le paga una cuota por su utilización, teniendo derecho de compra a la adquisición del elemento al finalizar el plazo convenido de uso.
3. [Operación financiera](#), generalmente a corto plazo, por la que una empresa cede sus créditos comerciales a otra a cambio de unos [intereses](#) o descuento.

14.- Indique con un círculo la definición que mas se asemeja al concepto de Leasing

1. hace referencia al costo de un [crédito](#) o a la rentabilidad de los ahorros.
2. contrato entre un arrendatario y un arrendador, en el cual el primero cede los derechos de uso de un bien al segundo, el cual le paga una cuota por su utilización, teniendo derecho de compra a la adquisición del elemento al finalizar el plazo convenido de uso.
3. [Operación financiera](#), generalmente a corto plazo, por la que una empresa cede sus créditos comerciales a otra a cambio de unos [intereses](#) o descuento.

En que instituciones Financiera usted a solicitado los siguientes productos; Indique el numero de veces						
Instituciones	Crédito de Consumo	Hipotecario	Tarjeta de Crédito	Línea de Sobregiro	Factoring	Leasing
Banco de Chile						
Banco de Crédito e Inversiones						
Banco del Estado de Chile						
Banco Falabella						
Banco Paris						
Banco Ripley						
Banco Santander Chile						
Banco Itaú Chile						
BBVA Banco						
Corpbanca						
Scotiabank						
Banco Condell (Corpbanca)						
Banefe (Banco Santander Chile)						
Credichile (Banco de Chile)						
Banco Nova (BCI)						
Banco del Desarrollo (Scotiabank Chile)						
Coopeuch						
Oriencoop						
Capual						
Detacoop						
Paris						
Falabella						
Ripley						
Jhonson's						

La Polar						
Abc Din						
Copelec						
Casa García						
Tricot						
Factorline S. A.						
Eurocapital S. A.						
Ecofactor S. A.						

5 AGRADECIMIENTOS

A Dios.

Por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A nuestras madres

Por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que nos ha permitido ser unas personas de bien, pero más que nada, por su amor.

A nuestros padres

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que nos ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A nuestros maestros

Por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales para la elaboración de esta tesis. Por el apoyo ofrecido en este trabajo, por el tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional..

A los maestros, aquellos que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario, y que nos ayudaron en asesorías y dudas presentadas.