



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES FINANCIEROS EN LA  
GESTIÓN CONTABLE-ADMINISTRATIVA DEL BANCO DE  
MATERIALES EN LIMA METROPOLITANA**

**TESIS**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADA POR**

**FELIX MARCOS BARBA HUARCAYA**

**LIMA – PERÚ**

**2012**



**DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES FINANCIEROS EN LA  
GESTIÓN CONTABLE-ADMINISTRATIVA DEL BANCO DE  
MATERIALES EN LIMA METROPOLITANA**

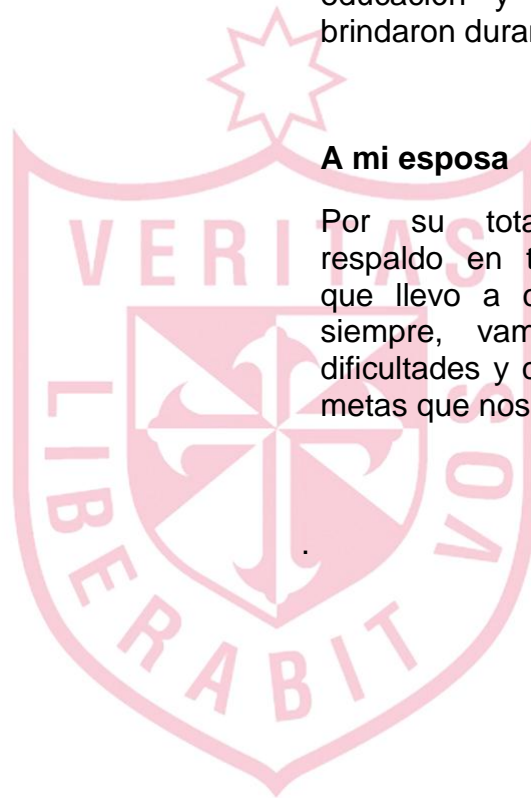
## DEDICATORIA

### **A mis Padres**

Por todo el apoyo recibido para mi educación y el afecto que me brindaron durante toda mi vida.

### **A mi esposa**

Por su total e incondicional respaldo en todos los proyectos que llevo a cabo, junto a quien siempre, vamos superando las dificultades y cumpliendo todas las metas que nos trazamos.



## **AGRADECIMIENTOS**

### **A Dios**

Por haberme permitido llegar a este punto del camino en mi vida.

### **A la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras de la Universidad San Martín de Porres**

Por la formación académica recibida y el haberme permitido compartir en sus aulas parte de mi vida.

### **Al Instituto de Investigación**

A todo el equipo de excelentes profesionales, como la Dra. Fanny Barrantes y el Dr. Santiago Montenegro. Muy en especial, mi agradecimiento a la Dra. Carmen Vargas Linares y al Dr. Sabino Talla Ramos, por el constante apoyo y la ayuda brindada en la culminación de este objetivo trazado.

### **A todos mis maestros**

Quienes a lo largo de mi paso por la universidad, me dejaron muchas enseñanzas, las cuales me han servido y servirán en el desempeño de mi vida, tanto en lo personal como también en lo profesional, a quienes estaré por siempre agradecido

# ÍNDICE

<b>Portada</b>	i
<b>Título</b>	ii
<b>Dedicatoria</b>	iii
<b>Agradecimiento</b>	iv
<b>ÍNDICE</b>	v
<b>RESUMEN</b>	vii
<b>ABSTRACT</b>	viii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	ix

## **CAPÍTULO I      PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

		N°
Pág.		
1.1	Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2	Formulación del problema.....	3
1.3	Objetivos de la investigación.....	4
1.4	Justificación de la investigación.....	4
1.5	Limitaciones.....	5
1.6	Viabilidad del estudio	5

## **CAPÍTULO II      MARCO TEÓRICO**

2.1	Antecedentes de la investigación.....	6
2.2	Bases teóricas.....	11
2.3	Términos técnicos.....	25
2.4	Formulación de hipótesis.....	27
2.5	Operacionalización de variables	27

## **CAPÍTULO III      METODOLOGÍA**

3.1	Diseño Metodológico.....	29
	3.1.1 Tipo de investigación.....	29
	3.1.2 Estrategias o procedimientos de contrastación de hipótesis...	29
3.2	Población y muestra.....	30
3.3	Técnicas de recolección de datos. ....	33
	3.3.1 Descripción de los instrumentos.....	33
	3.3.2 Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.....	33
3.4	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	33
3.5	Aspectos éticos.....	34

## **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

4.1	Resultados de la entrevista	35
4.2	Resultados de la encuesta	40
4.3	Contrastación de hipótesis	70
4.4	Caso práctico	82

## **CAPÍTULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Discusión	85
5.2	Conclusiones	86
5.3	Recomendaciones	87

## **FUENTES DE INFORMACIÓN**

Referencias Bibliográficas	89
Referencias electrónicas	90

## **ANEXOS**

01	Matriz de consistencia	92
02	Guía de entrevista	93
03	Cuestionario	95
04	Gráfico comparativo	104

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue determinar los factores financieros causantes de la deficiente gestión contable-administrativa del Banco de Materiales en Lima Metropolitana.

El diseño metodológico de investigación, por la problemática encontrada, fue el diseño de investigación no experimental, longitudinal o evolutivo, del tipo de diseños de tendencia (trend). Es longitudinal o evolutivo porque el propósito es analizar cambios a través del tiempo y es del tipo de diseño de tendencia porque ya sea una u otra la fecha en la que se realizara el estudio y/o análisis, el resultado tenderá ser el mismo.

Se utilizó una muestra compuesta por 56 personas, involucradas en el desarrollo de las labores de la entidad, entre ejecutivos, personal administrativo, profesionales y técnicos de las distintas sedes, quienes respondieron un cuestionario diseñado para el diagnóstico, formulación y revisión de estrategias.

Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe una inadecuada gestión contable-administrativa, que impidió el desarrollo de la entidad los últimos años, trayendo como consecuencia los resultados negativos del Banco de Materiales.

**PALABRAS CLAVE:** Factores financieros, gestión contable-administrativa, pérdida de expediente, condonación de deuda, tasa de morosidad, incobrabilidad de créditos.

## ABSTRACT

The purpose of this investigation was to determine the factors causing poor financial accounting and administrative management of the Bank of Maharashtra materials

The methodology of research, the problems encountered, the research design was not experimental, longitudinal or evolutionary designs rate trend (trend). Longitudinal or evolutionary is because the purpose is to analyze changes over time and is the type of design trend because either one or other date on which conduct the study and / or analysis, the result tends to be the same.

We used a sample of 56 people, involved in the development of the work of the organization, from executives, administrators, professionals and technicians from different locations, who answered a questionnaire designed for the diagnosis, formulation and revision of strategies.

The results and analysis of the research showed that there is an inadequate accounting and administrative management, which prevented the development of the state in recent years, consequently resulting in negative outcomes Materials Bank.

**KEYWORDS:** Financial factors, accounting and administrative management, file loss, debt forgiveness, default rate, loan losses.



## INTRODUCCIÓN

Es importante que se tenga en cuenta que con el pasar de los años es mucha la competencia que se nos presenta por lo que siempre debemos estar informados de cómo realizarla de manera correcta. La gestión contable-administrativa es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además de que es considerada un arte en el mundo de las finanzas.

De todas formas, desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control, lo cual sumado a un adecuado manejo contable en la empresa, brindará resultados óptimos.

Por lo tanto diremos que la gestión contable-administrativa en una empresa, se encarga de realizar estos procesos antes mencionados utilizando todos los recursos que se presenten en una empresa con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo de la misma. En definitiva, se trata de un proceso para realizar las tareas básicas de una empresa, sistemáticamente. Un proceso como la gestión contable-administrativa, es mucho más fácil de comprender si identificamos aquellas relaciones básicas; tratando de encontrar las deficiencias a tiempo para que puedan ser corregidas.

Para llevar a cabo el proceso de la investigación de forma eficiente y eficaz, se ha contemplado cinco capítulos.

En el primer capítulo, se consideró la problemática de la investigación, la cual permitió conocer la situación real del Banco de Materiales; asimismo, se plantearon los problemas de la investigación, los objetivos, la justificación, las limitaciones y la viabilidad.

En el segundo capítulo, se desarrolló el marco teórico que consideró los antecedentes de la investigación, base teórica, definiciones conceptuales y formulación de hipótesis.

En el tercer capítulo, se encuentra la metodología que contempla el diseño metodológico, la población, muestra, operacionalización de variables, técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis; y por último, se plasmaron los aspectos éticos de la investigación.

En el cuarto capítulo denominado Resultados, se aplicó los instrumentos de medición como la encuesta, entrevista y el contraste de hipótesis. Asimismo, se presentó un caso práctico que estuvo orientado a dar solución al problema principal, de acuerdo a la realidad problemática y objetivos de la presente investigación.

En el quinto capítulo, se consideró la discusión, conclusiones y recomendaciones, que corresponde a la parte final del trabajo de investigación.

## **CAPÍTULO I      PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

El Perú durante el siglo XX se vio inmerso en un acelerado crecimiento poblacional y, la llegada a las principales ciudades del país, de inmigrantes buscando nuevas y mejores oportunidades. Ante el crecimiento demográfico no planificado, se da inicio a una etapa de creación de nuevas zonas urbanas y centros poblados que reciben a los nuevos habitantes en la mayoría de capitales de departamento del país. Al haber mayor población se incrementa la demanda de terrenos y/o viviendas, no pudiendo ser esta cubierta por todos ante las diferencias de las condiciones económicas. Por lo tanto, el Estado como entidad encargada de velar por el bienestar de todos los connacionales, trata de facilitar de alguna manera los medios para que puedan darse las condiciones y la población pueda contar con viviendas dignas de habitar. Es así que el 28 de septiembre de 1980, con el propósito de reducir el déficit habitacional existente crea el Banco de Materiales, una empresa del Estado de derecho privado, por la Ley N° 23220, complementada y modificada por las Leyes N° 26903 y 26963, teniendo como objetivo social el de colaborar con el desarrollo integral de la comunidad urbana y rural en la edificación y mejoramiento de la vivienda y habilitaciones urbanas.

Luego, El 18 de Diciembre de 1997 mediante la Ley 26903 se redefinen los objetivos y el ámbito de acción del BANMAT asignándole la función de “Colaborar en la solución del problema de vivienda de los centros poblados realizando actividades de promoción, ejecución y financiamiento de la edificación y mejoramiento de la vivienda básica mínima, de las habilitaciones urbanas, de la infraestructura productiva y de servicios, así como del equipamiento de la microempresa.

Posteriormente mediante la Ley N° 26963 de fecha 08 de Junio de 1998, se redefine al Banco de Materiales como una empresa de servicios, cuya finalidad es la de colaborar en el desarrollo de la comunidad urbana y rural, realizando actividades de promoción, ejecución y/o aprovisionamiento de recursos, bienes y servicios para la edificación de la vivienda básica mínima, de las habilitaciones urbanas, de la infraestructura urbana y rural, de la infraestructura productiva y de servicios, así como el equipamiento de la microempresa de todos los sectores productivos. Finalmente, mediante el Decreto Supremo N° 005-2001-PRES de fecha 23 de febrero del 2001, se aprueba el Estatuto del Banco de Materiales.

Su **objeto** es desarrollar actividades de promoción, ejecución y/o aprovisionamiento de recursos, bienes y servicios para la edificación de la vivienda básica mínima.

Su **misión** es facilitar y promover el acceso a la vivienda a los sectores de bajos recursos que habitan en zonas urbanas marginales y áreas rurales, a través del otorgamiento de créditos para vivienda básica mínima mejorando sus condiciones de habitabilidad, con recursos propios. Asimismo, con el producto de sus recuperaciones, ejecuta acciones de apoyo social en casos de emergencia por desastres naturales o razones de pobreza extrema.

Su **visión** es ser reconocida como empresa eficiente en el otorgamiento de créditos para vivienda o productivos, a la población de menores recursos así como en apoyo social, que permitan mejorar sus condiciones de vida.

Siendo el Banco de Materiales una entidad que tiene como función social lograr que todas las familias peruanas, en especial aquellas de menores recursos económicos, sean poseedoras de viviendas y de

infraestructura digna que le permitan mejorar su calidad de vida, facilitaba préstamos con tasas de interés por debajo del mercado, lo cual le generaba utilidades. Sin embargo, en julio del año pasado, la gerente comercial del BANMAT, Ofelia Bronw, emitió misivas a todas las jefaturas regionales ordenando la paralización de préstamos a nivel nacional. Se tomó la decisión de no realizar más desembolsos de créditos, ya que los fondos del FONAVI, que manejaba el BANMAT, fueron declarados intangibles por el gobierno.

Observando la coyuntura actual y encontrando al Banco de Materiales, en un estado muy complicado, nos vemos en la necesidad de conocer los factores financieros que llevaron a esta entidad a la situación extrema en la cual se encuentra hoy en día.

## **1.2 Formulación del problema**

El problema de la presente investigación se planteó de la siguiente forma:

### **1.2.1 Problema Principal**

¿Cómo debe ser la gestión contable administrativa, para determinar los factores financieros causantes del mal manejo del Banco de Materiales de Lima Metropolitana?

### **1.2.2 Problemas Secundarios**

- ¿De qué manera la deficiente Gestión Contable Administrativa genera alta tasa de morosidad de los préstamos otorgados en el Banco de Materiales en Lima Metropolitana?

- ¿Cómo influyen las políticas del Banco de Materiales de LM en la incobrabilidad de los Créditos otorgados a los prestatarios de la entidad?
- De qué manera el inadecuado planeamiento de la Gestión Contable Administrativa repercute en la pérdida de expedientes de los préstamos otorgados.
- ¿En qué medida perjudica al Banco de Materiales, la condonación de deudas a gran cantidad de prestatarios?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

- Determinar los factores financieros causantes de la deficiente gestión contable-administrativa del Banco de Materiales en Lima Metropolitana.
- Establecer lineamientos que nos lleven a dar recomendaciones, conducentes a aplicar los correctivos necesarios y adecuados que enmienden los procedimientos que causaron los problemas.

### **1.4 Justificación de la investigación**

Este proyecto de tesis se justifica por las siguientes razones:

- Porque existe la necesidad de encontrar y confrontar los factores que influyeron en el mal manejo contable-administrativo del Banco de Materiales.
- Porque esto permitirá ver las falencias que están causando un decrecimiento en su economía.

- Porque permitirá aplicar los correctivos que sean necesarios y dotarla de mecanismos adecuados que enmienden los procedimientos que causaron los problemas.

### **1.5 Limitaciones**

El presente proyecto de tesis no presenta dificultades significativas en relación a las fuentes de información y al conocimiento laboral del tesista, motivo por el cual se considera que su desarrollo se realizará de manera eficiente.

### **1.6 Viabilidad del estudio**

El proyecto de tesis cuenta con la información necesaria para su desarrollo, así como la experiencia en la misma entidad y se dispone de medios necesarios como materiales y tecnología entre otros; así como la disponibilidad de tiempo requerido para la investigación, lo que permitirá aportar medidas correctivas que sirvan para una oportuna gestión empresarial. Por todo lo planteado se considera que el proyecto es viable.



## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

En la presente investigación se ha tomado como referencia, experiencias similares acaecidas en el Perú como también en el extranjero, como el caso de entidades bancarias que sufrieron la progresiva disminución de sus ingresos y a la postre se concretaría su liquidación y posterior desaparición del mercado.

#### **Caso Banco Latino - Perú**

A partir de 1996, el Banco Latino empezó a dar muestras de vulnerabilidad como resultado de la mala gestión de sus accionistas. Los primeros indicios de la crisis en la que se encontraba el Banco fueron registrados por la SBS, tanto a través de las visitas de inspección (seguimiento in situ), como por el análisis e indicadores financieros (seguimiento extra situ). Pese a ser registrados, los problemas del Banco Latino no fueron atendidos por la SBS con el rigor que la Ley de Bancos lo establece, no logrando revertir el proceso de deterioro del Banco.

Las principales causas del deterioro del Banco Latino durante la gestión de los señores Picasso fueron:

- La deficiente clasificación de la cartera de créditos que no reflejaba el riesgo real
- El déficit de provisiones,
- La concentración crediticia en empresas y personas vinculadas al banco,
- Las deficiencias de carácter administrativo y de control y la concesión créditos sin el respaldo de las garantías de devolución.



A partir del 9 de diciembre de 1998, COFIDE asumió la gestión del Banco Latino. Sin embargo, en junio de 1999, producto del sinceramiento de cuentas bajo la nueva administración, se descubrió que las pérdidas estimadas al 8 de diciembre de 1998 en US\$ 60 millones, resultaron ser mayores en aproximadamente US\$ 67 millones, lo que significó que a junio de 1999 el banco había perdido el 99.8% de su patrimonio. Para evitar la intervención del banco, el gobierno emitió el Decreto de Urgencia 041-99, mediante el que el Banco de la Nación adquirió la peor cartera (deficiente, dudoso y pérdida) del Banco Latino por un monto de US\$ 175 millones, logrando levantar la causal de intervención. La cartera fue adquirida a valor nominal, sin provisiones (no fue castigada) y sin contar con la relación oficial de garantías que respaldaban los créditos.

En noviembre del 2000, se creó el Programa de Consolidación del Sistema Financiero, en el marco del cual el Banco Interbank absorbió un bloque patrimonial del Banco Latino. La valorización del bloque patrimonial arrojó que los pasivos eran mayores a los activos en US\$168 millones. Dicho déficit fue cubierto con US\$ 108 millones en bonos del tesoro y US\$59 millones del Fondo de Seguro de Depósitos.

### **Caso Lehman Brothers Holdings Inc E.E.U.U.**

Lehman Brothers Holdings Inc. EE.UU. fundada en 1850, fue una compañía global de servicios financieros de Estados Unidos. Destacaba en banca de inversión, gestión de activos financieros e inversiones en renta fija, banca comercial, gestión de inversiones y servicios bancarios en general.

En 2007 se vio seriamente afectada por la crisis financiera provocada por los créditos subprime. Acumuló enormes pérdidas por títulos respaldados por las hipotecas a lo largo de 2008. En el segundo

trimestre fiscal, Lehman informó de pérdidas de 2.800 millones de dólares y se vio obligada a vender 6.000 millones de dólares en activos. En el primer semestre de 2008, Lehman había perdido el 73% de su valor en bolsa. En agosto de 2008, Lehman informó de que tenía la intención de despedir al 6% de su plantilla, 1.500 personas.

El 13 de septiembre de 2008, Timothy F. Geithner, el presidente del Banco de la Reserva Federal de Nueva York, convocó una reunión sobre el futuro de Lehman, que incluía la posibilidad de liquidación de sus activos para sanear la empresa. Lehman informó que estaba en conversaciones con el Banco de América y Barclays para una posible venta de la empresa. Finalmente, el 15 de septiembre de 2008, dos días después, Lehman Brothers anunció la presentación de quiebra al renunciar sus posibles compradores.

Lehman Brothers había resistido una guerra civil, la crisis bancaria del 1907, muy parecida a la actual, también sobrevivió a la crisis económica en Estados Unidos conocida como el Crack de 1929, a escándalos en el trading de bonos, a colapsos en Hedge Funds, pero no superó la crisis subprime de 2008, siendo con un pasivo de \$613.000 millones, la mayor quiebra de la historia hasta el momento.

El 17 de septiembre de 2008, Barclays anunció la compra de la división bancaria del grupo por 1.750 millones de dólares, con un activo de 72.000 millones y un pasivo de 68.000 millones. La compra incluía la sede central de Lehman Brothers en Nueva York.

### **Liquidación**

El 06 de marzo de 2012, abandona la protección del Capítulo 11 de la ley de quiebras. Comenzará a pagar a sus acreedores, como parte del proceso de total liquidación de sus activos. El plan estima la distribución de 65 mil millones de dólares de activos recuperados para

los acreedores que reclamaban 450 mil millones de dólares. Deberían recibir menos de un séptimo de sus demandas iniciales<sup>1</sup>.

### **Caso Banco Industrial Del Perú**

El Banco Industrial del Perú fue declarado en liquidación por Decreto Legislativo 25478 del 6 de mayo de 1992, como parte del proceso de extinción de la banca de fomento que puso en marcha el gobierno de turno. Este Banco apoyó a la micro y pequeña empresa formando empresarios en las provincias; gran parte de ellos fueron el soporte de nuestra economía.

El MEF informó que al 31 de diciembre de 1992 el balance general del Banco Industrial del Perú en liquidación, registró activos netos por 333 millones 428 mil nuevos soles, y pasivos por 449 millones 736 mil soles.

El incremento de la morosidad en el Perú ha sido moderada debido a que no se ha producido un deterioro importante del nivel del empleo ni del ingreso en el país como consecuencia de la crisis recesiva mundial, señaló el analista del Departamento de Estudios Económicos del Scotiabank, Mario Guerrero. Refirió que en el primer semestre del 2009 la morosidad del sistema financiero peruano experimentó un ligero aumento, reflejando cierto deterioro de la calidad de los créditos

---

<sup>1</sup> Créditos Subprime La crisis de las hipotecas subprime es una crisis financiera, por desconfianza crediticia, que como un rumor creciente, se extiende inicialmente por los mercados financieros americanos y es la alarma que pone el punto de mira en las hipotecas basura europeas desde el verano del 2006 y se evidencia al verano siguiente con una crisis bursátil. Generalmente, se considera el detonante de la crisis financiera del 2008, de la crisis económica de 2008 y de la crisis de la Burbuja inmobiliaria en España

La crisis hipotecaria, hasta el momento (octubre de 2008), se ha saldado con numerosas quiebras financieras, nacionalizaciones bancarias, constantes intervenciones de los Bancos centrales de las principales economías desarrolladas, profundos descensos en las cotizaciones bursátiles y un deterioro de la economía global real, que ha supuesto la entrada en recesión de algunas de las economías más industrializadas.

(Gestión, el diario de economía y negocios del Perú). Este comportamiento era previsible y aún sin crisis se hubiera incrementado la tasa de morosidad que en octubre del 2008 llegó a alcanzar su nivel más bajo en 50 años, nivel inferior al estándar mundial y difícilmente sostenible en el tiempo, dijo en declaraciones reproducidas por la agencia Andina. Anotó que al interior de la composición del crédito, la evolución de la tasa de morosidad (cartera atrasada / crédito directo) no ha sido homogénea. Por ejemplo, la morosidad se ha mantenido en un nivel bajo y relativamente estable en el crédito comercial y el incremento de la tasa de 0.9% en diciembre del 2008 a 1.3% en julio del 2009 está vinculado a las empresas pequeñas y medianas.

Guerrero consideró que muchas de estas empresas fueron afectadas por la postergación de algunos proyectos de inversión que estaban por iniciarse o que se encontraban en marcha, principalmente durante los primeros meses del 2009. Mientras que la tasa de morosidad de las microempresas ha aumentado en mayor magnitud, pasando de 3.8% en diciembre del 2008 a 5.5% a julio del 2009. Explicó que estos problemas hicieron que enfrenten dificultades en la renovación del financiamiento de corto plazo (avales, cartas fianza, cartas de crédito, sobregiros, pagarés, etc.). También se han visto reflejados en el incremento de la morosidad tributaria de 6.3% en diciembre del 2008 a 8.2% a julio del presente año, según la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT). Indicó que la tasa de morosidad de los créditos de consumo ha aumentado de 2.4% en diciembre del 2008 a 3.0% en julio del 2009.

En el caso de empresas corporativas la morosidad se ha mantenido en un nivel bajo, debido a los excedentes de caja generados por una mayor cautela en sus planes de inversión y la relativa mejora de los precios internacionales, en empresas vinculadas al comercio exterior, señaló.

Finalmente, informó que en el caso de los créditos hipotecarios, la tasa de morosidad permanece por debajo del uno por ciento, siendo el segmento del crédito con mayor dinamismo y al mismo tiempo, con mejor calidad de cartera.

Al finalizar febrero de 2012, el ratio de morosidad en la banca privada peruana subió a 1,60%, superior en 0,06 puntos porcentuales respecto a la de enero de 2012 y en 0,07 puntos porcentuales a la de febrero del 2011, informó la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc).

Aunque el indicador aún se mantiene por debajo de la mayoría de países de América Latina, el 1,6% con el que cerró febrero el Sistema Financiero Peruano constituye el mayor nivel desde octubre del 2010, mes en el que el ratio de morosidad – el porcentaje del total de créditos que han pasado a calidad de vencidos después de 15 días sin pago – ascendió a 1,63%.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Morosidad**

La morosidad se define como el retraso en el cumplimiento de un pago o pagos (Apuntesgestin.com)

En cuanto a la consideración legal de moroso, el cliente se halla jurídicamente en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la misma. La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor, es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. De

suerte que, una vez constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor.

Con la entrada en vigor el 31 diciembre 2004 de la Ley 3/2004 de 29 de diciembre de medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, (transposición de la Directiva 2000/35/CE del Parlamento Europeo) si el comprador no paga el día del vencimiento, automáticamente se convierte en moroso, y en consecuencia deberá pagar el interés fijado en el contrato y en su defecto el fijado por la ley (*Artículo 7. Interés de demora*). En consecuencia no hace falta contrato previo, aviso o intimación por parte del acreedor para que el cliente se convierta en moroso y para el devengo del interés legal. Así pues la Ley 3/2004 establece –siguiendo las directrices marcadas por la Directiva 2000/35/CE – un tipo de interés legal de demora (en defecto de pacto entre acreedor y deudor) que será: “la suma del tipo de interés aplicado por el Banco Central Europeo a su más reciente operación principal de financiación, efectuada antes del primer día del semestre natural, más siete puntos porcentuales”. El tipo de interés legal de demora será actualizado cada semestre y publicado por el Ministerio de Economía y Hacienda en el BOE.

No obstante en el mundo empresarial el término moroso es muchas veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes:

- Por un lado el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera “moroso” al deudor que se demora en liquidar su factura.
- Por otro en las empresas también se denominan “morosos” a los clientes con créditos fallidos o de dudoso cobro.

En consecuencia, el uso cotidiano de la palabra moroso tiene varias acepciones y con frecuencia se utiliza tanto para designar a aquellos clientes que se retrasan en pagar la factura (después del vencimiento contractual) como para denominar a aquellos deudores definitivamente incobrables y cuyos créditos se cargarán en la contabilidad directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes (fallidos). No existe un pleno acuerdo en el ámbito empresarial para el uso del vocablo moroso, puesto que hay empresas que lo utilizan para designar las facturas vencidas que no se han cobrado puntualmente; pero solo después de que hayan pasado varios meses desde el impago (habitualmente noventa días desde su vencimiento).

En cambio otras compañías solo lo utilizan para los créditos dudosos debidamente dotados con provisiones por insolvencias. También hay compañías que emplean el término “morosos” para denominar todos los saldos de clientes ya vencidos pero no cobrados dentro del plazo contractual, aunque solo hayan transcurrido veinticuatro horas desde el vencimiento de pago.

Otro punto es que en el uso coloquial se denominan morosos a aquellas personas que de forma habitual incumplen sus obligaciones de pago con los acreedores y por extensión también se denominan morosos a los malos pagadores, utilizándose también el adjetivo moroso de forma peyorativa.

La página web [riesgoymorosidad.com](http://riesgoymorosidad.com), considera como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso de tres meses en el pago de las cantidades a entregar (principal y/o intereses) por parte del deudor. Se trata de un concepto distinto al de crédito fallido que es aquél que es considerado como incobrable por parte de la entidad. Es práctica habitual la venta de la cartera de estos últimos a entidades especializadas en su recobro a un descuento sustancial respecto su

valor nominal como forma de sacarlos del balance y minimizar su impacto en la cuenta de resultados.

### **Nivel de morosidad.**

El porcentaje de créditos morosos se calcula como un cociente entre el importe de los que existen al final del periodo considerado, normalmente trimestral, sobre el total de créditos concedidos. El saldo anterior más los nuevos morosos menos aquellos créditos que son considerados como fallidos y que, por tanto, minoran el saldo y menos recuperaciones que se hayan producido dan lugar al saldo final. Una morosidad del 1% significa que del total de financiación otorgada por la entidad de que se trate, un 1% presentan dudas fundadas acerca de su recuperación.

### **¿Cómo correlaciona la morosidad con la economía?**

Existe una clara relación con el aumento del desempleo, cercana al 90%, así como con la caída de la actividad económica en general y del consumo en particular, con una matización: la correlación se hace más fuerte una vez transcurridos doce meses desde la inversión de la tendencia en los tres parámetros macroeconómicos antes citados; esto es: la morosidad tarda un año en manifestarse. Es precisamente este hecho el que ha llevado a muchos bancos de inversión a poner el dedo en la llaga de la cuestión en fechas recientes pese a la sangría bursátil que acompaña ya a muchas entidades. Como casi siempre tarde y mal.

En la coyuntura económica actual la morosidad está a la orden del día y, con unas tasas inflacionistas de más del 3,5 % y un Euribor de más del 4,5%, lo más probable es que lo siga siendo.

Desde el 17 de octubre del 2011, la oficina del BANMAT-Tacna, así como de otras regiones del sur, trasladaron su cartera de



recuperaciones a cuatro instituciones financieras, tres privadas y una del Estado, por el alto nivel de morosidad de los prestatarios. Las entidades encargadas de recuperar los créditos son el Banco de Crédito del Perú, Continental BBVA, Interbank y el Banco de la Nación. En Tacna el nivel de morosidad alcanza el 70%. Sin embargo, se explicó que el elevado índice de morosidad también corresponde a los beneficiarios de los programas: ENACE, FONAVI y Banco de Vivienda que no pagaron sus créditos.

### **2.2.2 Gastos por incobrabilidad de créditos otorgados**

Estos gastos se originan por las provisiones por incobrabilidad de créditos otorgados por la institución y los ajustes realizados cuando una pérdida por dicho concepto se vuelve cierta y la provisión resulta insuficiente con base en la experiencia histórica, se calculan como un porcentaje de la cartera de créditos.

### **2.2.3 Pérdida de expedientes de los préstamos otorgados**

La desaparición de expedientes de créditos no es casual. Por el momento, el único ex funcionario del BANMAT que está denunciado ante la Fiscalía Anticorrupción por concusión y cohecho pasivo es William Pabón Ruiz, ex jefe de la zonal sur. A Pabón Ruiz se le acusa haber desaparecido cinco mil carpetas de préstamos en momentos en que se realizaba la transferencia de gobierno. También por solicitar un porcentaje de los créditos que se otorgaban en la sucursal del BANMAT de Lima Sur. Asimismo, según consta en documentos oficiales, este sujeto favoreció a su esposa Alejandrina Ada Lizano Ramírez como beneficiaria de un departamento en el complejo habitacional Los Brillantes, en el distrito de Breña.

Según el informe que maneja la comisión congresal, se han perdido 5 mil 500 expedientes de préstamos durante el último gobierno. El parlamentario aseguró que fueron malos funcionarios de esta entidad, quienes “vendieron créditos” y “perdieron expedientes”, provocando así la pérdida del patrimonio de esta institución. La pregunta es ¿qué hicieron durante cinco años de gobierno para controlar sus agencias, sus sucursales?

El Banco de Materiales funcionó muchos años sin la vigilancia de la Superintendencia de Banca y Seguros. La única institución que ejercía control sobre este banco era el Fonafe, que en opinión del parlamentario, tiene responsabilidad en el desastre financiero.

#### **2.2.4 Gestión Contable Administrativa**

Gestión: El Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado señalan que la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.

Del latín *gestiō*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio.

El concepto de gestión, tal como se utiliza actualmente, proviene del mundo de la empresa y atañe a la gerencia. La gestión se define como la ejecución y el monitoreo de los mecanismos, las acciones y las medidas necesarios para la consecución de los objetivos de la institución. La gestión, por consiguiente, implica un fuerte compromiso de sus actores con la institución y también con los valores y principios de eficacia y eficiencia de las acciones ejecutadas. Desde este marco conceptual se entiende que la conducción de toda institución supone aplicar técnicas de gestión para el desarrollo de sus acciones y el alcance de sus objetivos.

Gestión empresarial es aquella actividad empresarial que a través de diferentes individuos especializados, como ser: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio. Porque para que una gestión determinada sea óptima y de por ende buenos resultados no solamente deberá hacer mejor las cosas sino que deberá hacer mejor aquellas cuestiones correctas que influyen directamente en el éxito y eso será asequible mediante la reunión de expertos que ayuden a identificar problemas, arrojen soluciones y nuevas estrategias, entre otras cuestiones. En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa.

Mientras tanto, existen cuatro funciones fundamentales que la administración de la empresa deberá cumplir sí o sí para lograr una gestión eficiente que produzca buenos resultados; la **planificación**, a partir de la cual se combinarán los recursos en orden a producir nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la empresa. Luego nos encontramos con la **organización**, vital a la hora de agrupar todos aquellos recursos con los cuales cuenta la empresa, para tras tener una acabada idea, promover que trabajen en conjunto y en línea para

obtener de ellos un mejor aprovechamiento y así tan solo esperar a los buenos resultados. En tercer lugar aparece la **comunicación**, o mejor dicho un buen nivel de comunicación entre los administradores y los empleados; esto resulta ser casi **imprescindible** si se quiere disponer de un buen clima de trabajo y así aumentar la eficacia. Y por último el control de la gestión aplicado a la administración, porque únicamente de esta manera será posible cuantificar el progreso que por ejemplo ha observado el personal respecto de aquellos objetivos que se le marcaron al comienzo de una estrategia o plan.

El propósito de la gestión ha sido descrito como hacer que la gente capaz de actuación conjunta a través de objetivos comunes, valores comunes, la estructura de la derecha, y la disponibilidad para la formación y el desarrollo que necesitan para realizar y responder al cambio. El propósito central, entonces, del proceso de gestión es asegurar, ya que se enfrenta el cambio, la vitalidad y la resistencia de una organización a través de la permanente coordinación de las actividades, esfuerzos y recursos. Así, el proceso de gestión incluye:

- el establecimiento de direcciones de la organización en términos de objetivos y estrategias;
- la alineación de las estructuras, procesos y sistemas de apoyo a las direcciones establecidas;
- asegurar el compromiso a un nivel necesario de los que contribuyen las habilidades esenciales y el esfuerzo, y
- establecer controles que guiarán el progreso de una organización hacia el logro de sus estrategias y objetivos.

### **Gestión Contable**

La contabilidad de gestión o gestión contable se refiere a las disposiciones y el uso de la contabilidad y la información a los administradores dentro de las organizaciones, que les proporcionan la

base para tomar decisiones informadas de negocio que les permitirá estar mejor preparados en su gestión y las funciones de control.

De acuerdo con el Chartered Institute of Management Accountants (CIMA), Contabilidad de Gestión es "el proceso de identificación, medición, acumulación, análisis, preparación, interpretación y comunicación de la información utilizada por la administración para planear, evaluar y controlar dentro de una entidad y para asegurar el adecuado uso y la rendición de cuentas de sus recursos. La contabilidad de gestión también comprende la preparación de informes financieros de la falta de gestión de grupos tales como accionistas, acreedores, los organismos reguladores y las autoridades fiscales "(CIMA terminología oficial).

El Instituto de Contadores Administrativos (IMA) ha actualizado recientemente su definición como sigue: "la contabilidad de gestión es una profesión que implica la asociación de toma de decisiones administrativas, la elaboración de sistemas de planificación y gestión del rendimiento, y ofrecer sus experiencias en la información financiera y de control para ayudar a la administración en la formulación y aplicación de la estrategia de una organización".

El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA) establece que la contabilidad de gestión como la práctica se extiende a las tres áreas siguientes:

- Gestión Estratégica - Promoción de la función del contable de gestión como un socio estratégico en la organización.
- Gestión del Rendimiento - El desarrollo de la práctica de la toma de decisiones empresariales y la gestión del desempeño de la organización.

- Gestión de Riesgos - Contribuir a marcos y prácticas para identificar, medir, gestionar y reportar los riesgos para el logro de los objetivos de la organización.

El Instituto de Contadores de Gestión (CIMA), afirma que "un contable de gestión aplica su conocimiento y habilidades profesionales en la preparación y presentación de información financiera y de otro tipo de decisiones orientadas de tal forma que asistir a la gerencia en la formulación de políticas y en la planificación y control de la operación de la empresa". Contables de la gerencia por lo tanto, son vistos como los "creadores de valor" entre los contadores. Ellos están mucho más interesados en el futuro y tomar decisiones que afectarán el futuro de la organización, que en el registro histórico y cumplimiento (llevar la cuenta) los aspectos de la profesión. Gestión del conocimiento y la experiencia de la contabilidad por lo tanto, se puede obtener de diversos campos y funciones dentro de una organización, tales como gestión de la información, tesorería, auditoría de eficiencia, la comercialización, la valoración, fijación de precios, logística, etc.

En consonancia con otras funciones en las empresas de hoy, los contables de gestión tienen una doble línea de reporte. Como socio estratégico y proveedor de la decisión basado en información financiera y operativa, los contables de gestión son responsables de la gestión del equipo de negocios y al mismo tiempo, tienen que informar de las relaciones y responsabilidades a la organización de las finanzas de la corporación. Las actividades de los contables de gestión incluyen previsión y planificación.

### **Gestión Administrativa**

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que la administración es la acción de administrar (del Latín Administrativo -



onis). Acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar.

Amaro Guzmán Raymundo en su obra “Administración de Empresas” dice que “Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”

El Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y James Ilustrado de Carod Miguel, Corea S. menciona que la administración es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.

Esta es una definición genérica que nos dice mucho, un poco restringido, de carácter idiomático, realizada atendiendo a su significado etimológico, por lo que para tener una concepción más amplia del término debemos buscarla en la diversidad de definiciones hechas por un considerable número de tratadistas, por ejemplo Henry Fayol un autor trascendente, definió operativamente la administración diciendo que la misma consiste en "prever, organizar, mandar, coordinar y controlar" además consideró que era el arte de manejar a los hombres.

George Terry explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar, controlar; la administración desarrolla la función de determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

Desde finales del siglo XIX se acostumbra definir la administración en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planeación, la organización, la dirección y el control. Aunque este marco ha sido objeto de cierto escrutinio, en términos generales sigue siendo el aceptado.

Por tanto, cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupo los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

James A. F. Stoner, en su libro “Administración de Empresas” dice que es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para terminar y alcanzar los objetivos señalados como el uso de seres humanos y otros recursos.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, estos son:

- Planeación
- Organización
- Ejecución
- Control

Humberto Lay revela que las pérdidas en el Banco de Materiales (BANMAT) alcanzan los 2.500 millones de soles, resultado de las malas gestiones y que su liquidación afectaría a los sectores menos favorecidos. Sin embargo, los Legisladores señalan que la institución debe seguir operando, pues para los menos favorecidos es la única posibilidad de acceder a un crédito de vivienda.



Lay indicó que “hay una serie de denuncias y pruebas que señalan que realmente hubo una corrupción impresionante en el BANMAT, tanto es así que de un capital inicial de 3 mil 127 millones, hoy solo quedan 648 millones. De activos de 400 millones de soles, en cinco años se han reducido a 69 millones”. Añadió además, que hubo cobro de cupos y porcentajes para que se apresure un trámite y la desaparición no solamente de los 5 mil expedientes de los créditos otorgados sino de otros 5 mil más.

Yonhy Lescano, miembro de la Comisión de Fiscalización y Defensa del Consumidor, advirtió que con el cierre se podría afectar a una población que tiene al BANMAT como su única posibilidad de acceder a un crédito para construir o mejorar su vivienda (larepublica.pe).

En la misma línea, el presidente de la Comisión de Vivienda, Marco Falconí Picardo, destacó la importancia del BANMAT para los sectores C y D de la población y es de su opinión que se debe hacer una evaluación seria de la situación financiera del banco y ver si se puede relanzar con personal adecuado. Si esto no fuese posible, entonces se debe pensar en una liquidación. No hay que olvidar que las instituciones no son buenas o malas en sí, sino que el problema son las personas que las gerencian.

### **2.2.5 Condonacion de deuda**

La condonacion de deuda viene a ser el acto jurídico, mediante el cual una persona, natural o jurídica, que es acreedora de otra decide renunciar a su derecho liberando del pago al deudor.

Las condonaciones de deuda se dieron en el Banco de Materiales en base a decisiones tomadas por el Ejecutivo y en otras ocasiones

propuestas desde el legislativo, para que los deudores de la entidad fueron beneficiarios de la condonación de su deuda, lo cual derivaba en que dichas personas ya no estarían obligadas a cumplir con el pago del crédito recibido por parte de la entidad.

En los últimos años se aprobaron dos leyes para condonar deudas a miles de prestatarios generando pérdidas de casi 800 millones de soles. La última ley para condonar las deudas, fue promulgada el 26 de julio 2011.

En la década de los 90 se condonó el 90% de créditos por más de S/.200 millones.

En el primer lustro del 2000 se promulgaron las leyes, la 27810 y 28275. La primera, por ejemplo, permitía cancelar la deuda con solo diez soles a prestamistas damnificados por fenómenos naturales o en extrema pobreza y en el caso de la ley 28275, la cual concedía el beneficio de la condonación de la deuda para con el banco de materiales en caso de:

- El fallecimiento del prestatario, asumiendo la entidad el saldo de la deuda.
- Prestatarios con enfermedad en fase terminal.
- La inhabilitación de la vivienda por destrucción total o parcial producto de actos terroristas o vandálicos.
- Condición de extrema pobreza; previa evaluación de la entidad.
- La discapacidad física y mental permanente de prestatario
- Es por estas normas que muchos prestamistas incumplen el pagar los préstamos que tienen pendientes, a pesar de contar con la solvencia económica suficiente para afrontar con dicha obligación.
- Como ejemplos podemos citar el caso de un vicepresidente regional, que en 1996 adquirió un préstamo para terminar su

vivienda. Debía pagar 58 cuotas de 150 nuevos soles, pero a la actualidad debe casi la totalidad de los 8 mil nuevos soles recibidos de préstamo, cifra similar a su sueldo de un mes.

Otro caso es el de un ex congresista, el cual tiene una deuda con el Banmat por 10 años, por 26 mil 800 soles, y aseguró que no paga porque “no sabe a quién pagar ni el monto”. Ingeniero y catedrático de profesión, ganó S/. 15,600 durante cinco años en el Parlamento.

A esto debemos sumarle las condonaciones de deuda otorgadas a deudores que en más de una ocasión se acogieron a este beneficio, aun sin ser merecedores del mismo, ya que no encajaban dentro del perfil requerido, ya sea solicitando la prescripción de su deuda por antigüedad simplemente se les considero “inubicables” por mas de un cambio de dirección domiciliaria

Esta es apenas una muestra de cómo los prestamistas hacen lo posible por no honrar sus deudas, mientras el banco afronta una grave crisis.

## **2.3 Términos técnicos**

### **Morosidad**

Se considera como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso de tres meses en el pago de las cantidades a entregar (principal y/o intereses) por parte del deudor. Se trata de un concepto distinto al de crédito fallido que es aquél que es considerado como incobrable por parte de la entidad. Es práctica habitual la venta de la cartera de estos últimos a entidades especializadas en su recobro a un descuento sustancial respecto su valor nominal como forma de sacarlos del balance y minimizar su impacto en la cuenta de resultados.

### **Condonacion**

La condonacion es la acción de perdonar una deuda o una pena.

Es el acto mediante el cual una persona que es acreedora de otra decide renunciar a su derecho liberando del pago al deudor.

La acción de condonar una deuda, es dar por aceptada que aquella ya es irrecuperable; dándose por perdido el retorno de dicho préstamo.

La aplicación de una condonación puede darse mediante una Ley, como fue el caso del Banco de Materiales, que condonó la deuda a miles de prestatarios deudores.

También puede llegarse a un acuerdo y mediante documentación en donde conste el acuerdo al que se llegó por ambas partes, se da por finiquitada la operación, en la cual se da por establecido que la deuda desaparece, quedando por cancelada dicha obligación.

### **Incobrabilidad**

Se refiere a aquellos sujetos con los cuales se llevó a cabo un determinado negocio a crédito y que por determinadas circunstancias ya no van a cancelar el saldo adeudado, y por ende pasaron a ser créditos cuya probabilidad de realización es remota o poco probable. También se los suele denominar malos créditos. Ya no son morosos, dado que excedieron el plazo normal (esperado) de retraso para un deudor que tiene dificultades económicas y financieras. Si bien es uno de los estados por los cuales atraviesa un deudor incobrable el ser moroso, pero aquí el plazo habitual o esperado de retraso ya fue excedido. Por lo cual lo que implicó en un momento ser una ganancia por la venta de un servicio o de un bien y aplicando el criterio de lo devengado, y sobre la cual se tributó: el impuesto a las ganancias, el impuesto al valor agregado, el impuesto a las ganancias mínima presunta y el impuesto sobre los ingresos brutos, ahora representa una pérdida que en determinadas circunstancias se puede deducir de la

base imponible de ciertos impuestos a fin de recuperar de alguna manera lo tributado en determinada oportunidad.

### **Crédito**

Es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado. El propósito del crédito es cubrir los gastos, corrientes o extraordinarios, en momentos puntuales de falta de liquidez. El crédito conlleva normalmente la apertura de una cuenta corriente. Se distinguen dos tipos de crédito: cuentas de crédito y tarjetas de crédito.

### **Préstamos**

Los préstamos son fondos provistos a una persona física o jurídica por una entidad financiera, con o sin garantía, a distintos plazos de vencimiento (corto, mediano o largo plazo). Su devolución puede ser en un solo pago o en cuotas periódicas, e implica el devengamiento y pago de intereses.

## **2.4 Formulación de hipótesis**

Los factores financieros causantes de la deficiente gestión contable-administrativa del Banco de Materiales en Lima Metropolitana son la alta tasa de morosidad, la incobrabilidad de los créditos otorgados, la pérdida de expedientes de los préstamos otorgados y la condonación de deudas.

## **2.5 Operacionalización de variables**

### **Variable independiente**

Factores financieros

### **Indicadores**

- Morosidad
- Incobrabilidad de créditos
- Planeamiento
- Evaluación

### **Variable dependiente**

Gestión Contable Administrativa 

### **Indicadores**

- Liquidez
- Capital de trabajo
- Pérdida de expedientes
- Condonación de deuda



## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño metodológico

#### 3.1.1 Tipo de investigación

Según el problema propuesto y los objetivos planteados, el diseño de investigación es no experimental, longitudinal o evolutivo, del tipo de diseño de tendencia (trend).

Es longitudinal o evolutivo, porque el propósito es analizar cambios a través del tiempo. Y es del tipo de diseño de tendencia porque sin importar la fecha en la que se haga el estudio y/o análisis, el resultado siempre tenderá a ser el mismo.

#### 3.1.2 Estrategias o procedimientos de contrastación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis se usará la prueba Ji Cuadrado, teniendo en cuenta los siguientes pasos o procedimientos:

- a) Formular la Hipótesis nula  $H_0$
- b) Formular la Hipótesis alternante  $H_1$
- c) Fijar el nivel de significación ( $\alpha$ ) cuyo rango de variación es de  $5\% \leq \alpha \leq 10$ , y está asociado al valor del cuadro Ji-Cuadrado que determina el punto crítico ( $X^2_t$ ), específicamente el valor de la distribución es  $X^2_{t(k-1), (r-1)}$  gl. y se ubica en el cuadro Ji-Cuadrado, este valor divide a la distribución en dos zonas, de aceptación y de rechazo tal como indica el gráfico; si  $X^2_c \text{ es } \geq X^2_t$  se rechazará la hipótesis nula.
- d) Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X^2_c = \sum (oi - ei)^2 / ei$$

**Donde:**

**oi** = Valor observado

**ei** = Valor esperado

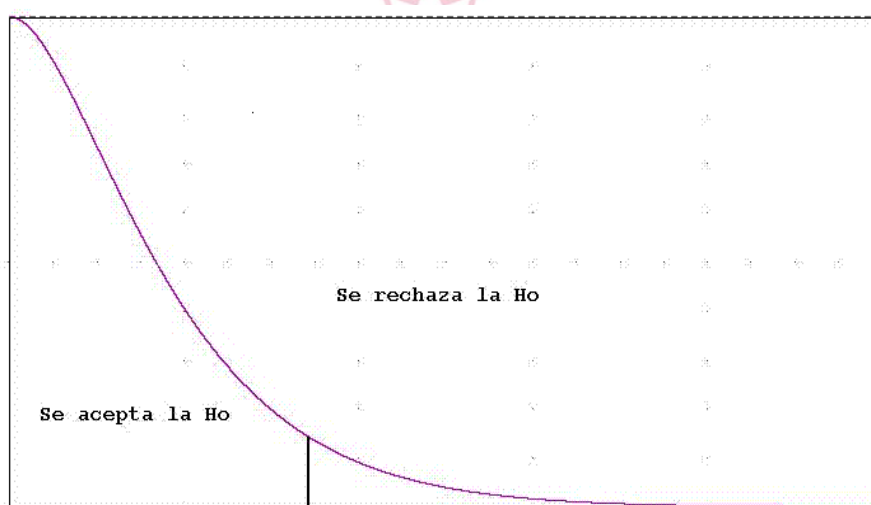
$\chi^2_c$  = Valor del estadístico calculado con datos de la muestra que se trabajan y se debe comparar con los valores paramétricos ubicados en el cuadro de la Ji Cuadrado según el planteamiento de la hipótesis alternante e indicados en el paso 3.

$\chi^2_t$  = Valor del estadístico obtenido en el cuadro Ji Cuadrado.

K = Filas, r = columnas, gl = grados de libertad.

e) Toma de decisiones

Se debe comparar los valores de la Prueba con los valores del cuadro.



### 3.2. Población (N)

Está conformada por personal que trabaja en las Oficinas de Planificación, Administración y Finanzas e integrada por Directivos, Jefes, Auditores, Contadores, personal administrativo y especialistas involucrados en el tema, cuya población asciende a 316 personas de las agencias de los Bancos ubicados en el distrito de Lima Metropolitana.



### Población objetivo de estudio

AGENCIAS	UBICACIÓN	TOTAL POBLACIÓN (N)
TOTAL		316
1	Lima – Sede Central	250
2	Lima - 28 Julio	10
3	Ate	12
4	Los Olivos	14
5	Villa el Salvador	10
6	San Juan de Lurigancho	12
7	San Juan de Miraflores	8

#### 3.2.1 Muestra (n)

Para determinar el tamaño adecuado y óptimo de la muestra se utilizó la fórmula estadística para poblaciones finitas o conocidas, la misma que se considera como una muestra representativa de la población anteriormente señalada, cuya fórmula es la siguiente:

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

p = Proporción de hombres que trabajan en el Banco de Materiales en las agencias ubicadas en Lima Metropolitana, para el caso del problema, se considera p = 0.5, por ser una población mediana.

q = Proporción de mujeres que trabajan en el Banco de Materiales en las agencias ubicadas en Lima Metropolitana, para el caso del problema, se considera q = 0.5

z = Es el valor ubicado en la tabla normal estándar y está asociado a un nivel de confianza, cuyo rango de variación es 90% ≤

Confianza  $\leq 99\%$ , para el presente caso se ha considerado una confianza del 90% con un valor de  $z=1.64$ .

- N = Es el total de la población que para el presente trabajo representa 416 personas.
- E = Es el máximo error permisible existente en un trabajo de investigación, que para el presente caso se ha considerado un error del 10%.

Conocidos los datos, se procedió a calcular el tamaño de la muestra teniendo lo siguiente:

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

$$n = (0.5 \times 0.5) \times 1.64^2 \times 316 / ((0.1)^2 \cdot (315) + 0.5 \times 0.5 \times 1.64^2)$$

$$n = 56$$

El tamaño de la muestra resultante es de 56, a los cuales se aplicará los instrumentos de medición, es decir las entrevistas y encuestas, con este tamaño se calcula el factor de distribución muestral (fdm) para aplicar el muestreo estratificado.

#### Factor de distribución muestral (fdm)

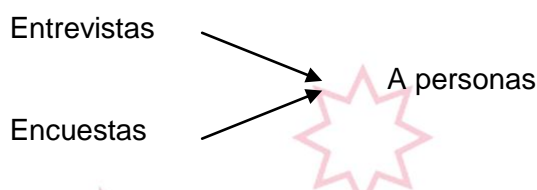
El fdm, permite obtener las muestras en el cuadro de la distribución muestral, para realizar las encuestas respectivas, el cual se obtiene  $(fdm) = n/N = 56/316 = 0.1772$ , teniendo lo siguiente:

AGENCIAS	UBICACIÓN	TOTAL POBLACIÓN (N)	DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA (N)
TOTAL		316	56
1	Lima - 28 Julio	10	2
2	Ate	12	2
3	Los Olivos	14	2
4	Villa el Salvador	10	2
5	San Juan de Lurigancho	12	2
6	Lima Central	250	44
7	San Juan de Miraflores	8	1

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

#### 3.3.1 Descripción de los instrumentos

Las principales técnicas y/o instrumentos que se utilizaron en la presente tesis fueron:



#### 3.3.2 Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos una vez elaborados fueron consultados a docentes con la experiencia requerida, a manera de juicio de expertos en el mencionado tema. Asimismo, para comprobar su confiabilidad, se aplicó una encuesta a 10 personas contempladas al azar, en dos momentos, para comprobar la calidad de la información, obteniendo los resultados esperados.

### 3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

La información procedente de las encuestas se tabuló y se procesó haciendo uso del programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences), Versión 19, del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 90%.

Para el análisis de los resultados se utilizó tablas e indicadores estadísticos, relacionados con la Ji Cuadrado.

### 3.5 Aspectos éticos

El presente trabajo de tesis, ha sido llevado a cabo, recabando información de diferentes fuentes: históricas, registros históricos de la misma entidad, fuentes periodísticas, bibliográficas y experiencia laboral dentro de la misma entidad.

Se ha cumplido con el principio esencial de todo trabajo de tesis, el cual radica en la originalidad del mismo, en cumplir el requisito primordial de ser un trabajo inédito, ya que no se ha tenido conocimiento de alguno similar con el objetivo de conseguir el título profesional, se ha logrado tras el despliegue de una gran esfuerzo, donde se han juntado sacrificios como: pocas horas de sueño y estar en la constante preocupación de cumplir con la meta trazada, siempre con la mira puesta en el objetivo.

La moralidad y la ética profesional hacen imposible el imitar, copiar o apropiarse de algún trabajo no realizado por uno mismo, lo cual deja conforme a quien realizará esta investigación, ya que no solo se cumplirá con el objetivo de la titulación, sino también, moralmente se cumplirá consigo mismo, procediendo de una forma correcta y dando el mejor esfuerzo posible en la búsqueda del objetivo.

## **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

En este capítulo se presentan los resultados, producto de las encuestas y entrevistas realizadas a funcionarios, especialistas y personal administrativo (profesionales) que trabajan en el Banco de Materiales en Lima Metropolitana.

### **4.1 Resultados de la entrevista**

A continuación se presentan los resultados de las entrevistas efectuadas a los funcionarios, Jefes de la Unidad, Contabilidad y administrativos, entendidos en todo el manejo del Banco de Materiales en Lima Metropolitana.

#### **1. ¿Cómo podría aprovechar el Banmat el incremento de la necesidad de vivienda de los peruanos, en beneficio de la entidad?**

Los entrevistados concuerdan en que la demanda de nuevas viviendas en el país ha ido en aumento desde inicios de la década del 2000 y sigue en auge, lo cual ha traído consigo que los complejos habitacionales, nuevas urbanizaciones y condominios, no solo a nivel de Lima Metropolitana, sino también en todo el país, vivan un crecimiento enorme en comparación con años anteriores, el llamado “boom” de la construcción, ha hecho que las empresas inmobiliarias cubran ese mercado. Sin embargo, las entidades bancarias ahora juegan un rol importante en ese rubro, ante lo cual, a opinión de la gran mayoría de los entrevistados, el Banmat debería aprovechar realizando campañas más agresivas que capten a ese sector que por uno u otro motivo no cumple con algunos requisitos exigidos por otras entidades, pero que podrían ser acogidos en la entidad.

**2. ¿Cómo considera usted que los prestatarios ven al Banmat?**

La mayoría de los entrevistados respondieron, que los prestatarios ven al Banco de Materiales como una alternativa a poder recibir un crédito en forma más factible que en las entidades del sector privado, los cuales son más exigentes en sus requisitos previos al otorgamiento de un préstamo.

Pero a su vez cabe mencionar, que en más de una oportunidad, deudores del Banco han hecho caso omiso a las notificaciones para que se honre su deuda, los cuales, confiando en que la entidad es el estado y con dejar pasar el tiempo podrán salir beneficiados de una u otra manera, para no responder por el préstamo recibido.

**3. ¿Considera usted que el Banmat ofrece más facilidades y mejores oportunidades de préstamos que otras entidades bancarias?**

En lo referente a este punto, los entrevistados concuerdan en que sí se ofrecían facilidades para que las personas cuenten con un predio legalmente saneado y mejores oportunidades de préstamos de las que se dan en otras entidades crediticias.

**4. ¿El Banmat otorga todas las facilidades a los prestatarios para poder cumplir con el pago de sus cuotas?**

Los entrevistados afirmaron que el Banmat sí ha brindado todas las facilidades posibles a los prestatarios, implementando en más de una oportunidad, programas de eliminación de los intereses sobre la deuda adquirida, para que tan solo se cancele el capital inicialmente prestado, fraccionamiento de la deuda con descuentos de intereses e inclusive las condonaciones de deuda,

cuando la situación lo ameritaba, a pesar que esto sirviera para que personas inescrupulosamente se beneficiaran de dicha gracia.

**5. ¿Qué tanta importancia considera usted que tiene el Banmat para las personas de escasos recursos económicos deseosas de contar con un crédito para vivienda?**

Los entrevistados opinaron en su totalidad que para las personas de escasos recursos es muy importante ya que esta entidad, tiene por finalidad la labor social, la cual se ve reflejada en las facilidades que se les otorga a los prestatarios, con bajas tasas de interés a los préstamos que se les otorgue.

**6. ¿A qué atribuye usted la gran cantidad de deudores morosos del Banmat?**

Los entrevistados, en su mayoría, coincidieron en afirmar que la gran cantidad de deudores morosos del Banco de Materiales se debe a factores como: la falta de presión hacia los deudores para estos cumplan con sus deudas, la falta de aplicación de medidas legales que consigan por todos los medios la cancelación de la deuda.

**7. ¿Considera usted que la coyuntura política afectó en las recuperaciones de crédito otorgados por el Banmat?**

La mayoría de los entrevistados afirmó, que sin lugar a dudas la coyuntura política influyó en el desempeño de las actividades del Banmat.



Como por ejemplo se dio en el caso de las condonaciones de deuda a personas por avanzada edad, por antigüedad de la deuda y la influencia mayor se dio en el tema de la devolución de las aportaciones realizadas al Fonavi, basadas en esto muchos deudores de la entidad, argumentaban que no pagarían sus deudas ya que estas serían cubiertas por la devolución de los aportes que realizaron por muchos años al Fonavi, ante esta negativa y la difusión de esto entre otros deudores hizo que las recuperaciones de deuda fueran disminuyendo y trayendo como consecuencia la mala situación en la que se encuentra el Banco de Materiales.

**8. ¿Usted considera que el tema de la pérdida de expedientes del Banco de Materiales, perjudicó de gran manera a la entidad y su normal desempeño?**

Mayoritariamente los entrevistados, opinaron, que es un tema delicado, el cual no pudo pasar desapercibido en el funcionamiento de la entidad, ya que no solo se trató de la pérdida de documentación muy importante para la entidad, sino también trajo consigo la pérdida de dinero que no podrá recuperarse, esto debido a que la documentación perdida incluía los pagarés firmados por los prestatarios, los cuales eran el compromiso de pago y garantía de la futura recuperación del préstamo otorgado, se incluye en la información extraviada, los datos de toda la transacción en si. A esto se le debe sumar el perjuicio en cuanto a imagen que significó para el Banco de Materiales el escándalo mediático que por medio de los medios de comunicación fue en desmedro de la institución.

**9. ¿Está usted de acuerdo que el gobierno conceda condonaciones de deudas?**

En este aspecto los entrevistados coincidieron en afirmar que están de acuerdo que estas condonaciones de deuda se otorguen, siempre y cuando los casos lo ameriten y que la información que contenida en cada expediente de condonación pueda ser analizado y posteriormente hacerse el seguimiento que corresponda para cerciorarse que la información proporcionada fue fidedigna y no se está incurriendo en delitos contra la fe pública por parte de los deudores.

**10. ¿Cree usted que podría incrementarse no solo la recuperación de créditos otorgados sino también la colocación de nuevos créditos? ¿Qué sugeriría?**

Podría ser esto posible, opinan la mayoría de los entrevistados, de contar con personal que haga el trabajo de visitas domiciliarias, como ya existió hasta inicios del año 2011, los cuales harían la presión necesaria y adecuada para que los prestatarios acudan a los centros de pagos a negociar la cancelación de su deuda. Y en lo referente a colocación de nuevos créditos, la contratación de personal que se dedique exclusivamente a promocionar y colocar nuevos créditos entre los pobladores de distintas zonas de Lima y/o el país, logrando de esta manera el incremento de clientes para la entidad.

Cabe recalcar que ambos casos, para que no se incrementen los gastos administrativos de la entidad, debe contratarse bajo la figura de “comisiones”, vale decir, que por cada cierta cantidad de créditos colocados y/o créditos recuperados, se pague un porcentaje de dicho monto, lo cual incentivará a tratar de rendir todo lo que sea posible, ya que de ello dependerá el aumento de sus comisiones.

## 4.2 Resultados de la encuesta

A continuación se presenta el resultado de las encuestas formuladas a funcionarios, especialistas y personal administrativo (profesional) del Banco de Materiales.

**TABLA N° 01**

### 1. ¿Cómo calificaría usted la labor que desarrolló el Banmat?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy buena	9	16,1	16,1	16,1
Buena	25	44,6	44,6	60,7
Regular	22	39,3	39,3	100,0
Total	56	100,0	100,0	

#### Interpretación

Apreciando la tabla, se tiene que 44.64% de los encuestados manifestó que la labor del banco fue buena, el 39.29% dice que fue regular y el 16.07% señaló que fue muy buena. Claro está que la mayoría califica la labor del Banmat positivamente porque ayudó a las personas de escasos recursos económicos y que difícilmente podían acceder a créditos bancarios o de entidades financieras porque no cumplían con los requisitos solicitados por ellos para poder construir sus viviendas. En cambio, el Banmat si los acogió, dándoles facilidades de pago.

**TABLA N° 02**

**2. Usted considera que la tasa de interés, que cobraba el BANMAT sobre los créditos otorgados fue:**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alta	6	10,7	10,7	10,7
Baja	16	28,6	28,6	39,3
Muy baja	34	60,7	60,7	100,0
Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación**

La tabla muestra que el 60.71% de los encuestados manifestó que la tasa de interés que cobraba el BANMAT era muy baja, mientras que el 28.57% manifestó que era baja y finalmente el 10.71% dijo que era alta.

Los resultados muestran que la tasa de interés que aplicó el Banco de Materiales era la más baja del mercado en comparación a las que aplicaban las demás entidades del sistema financiero. Sin embargo, pareciera que la población en general desconocía las bondades que ofrecía el Banco de Materiales, y prueba de ello es que la cartera de clientes del Banco de Materiales fue mínima.

**TABLA N° 3**

**3. ¿Cómo considera usted el tipo de morosidad sobre los créditos que ofrece el Banco de Materiales?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy Alta	3	5,4	5,4	5,4
Alta	13	23,2	23,2	28,6
Apropiada	24	42,9	42,9	71,4
Baja	16	28,6	28,6	100,0
Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación**

Lo que refleja la tabla es que el 42.86% de los encuestados manifestó que la tasa era la apropiada, mientras que el 28.57% indicó que era baja, otro grupo conformado por el 23.21% indicó que era alta, finalmente 4.53% opinó que era muy alta; de ello se concluye que la tasa se mantiene en el nivel apropiado en comparación al sistema financiero.

Un buen porcentaje toma en cuenta las tendencias que ha tenido el Banco de Materiales durante su existencia en el mercado, y determina que el nivel de la tasa de morosidad que el Banco posee es la apropiada, ya que han tomado como referencia que este nivel ha través de los años, ha tenido la tendencia a ser voluble pero nunca se ha caracterizado la puntualidad en los pagos.

**TABLA N° 4**

**4. ¿Recomendaría a las personas que usted conoce, a sacar un crédito del BANMAT como una opción?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy buena	30	53,6	53,6	53,6
	Buena	23	41,1	41,1	94,6
	Regular	3	5,4	5,4	100,0
	Total	<b>56</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Interpretación**

Observando la tabla, el 53.57% de los encuestados considera que era una muy buena opción, el 41.07% indicó que era una buena opción y el 5.36% manifestó que no era una buena opción.

Mayoritariamente los encuestados opinaban que sí recomendarían a las personas que conocen a solicitar un préstamo al Banmat, ya que veían esta probabilidad como una opción que podría otorgarles beneficios dándoles todas las facilidades del caso.

**TABLA N° 5**

**5. ¿Ud. confía en el nivel profesional del personal que el BANMAT brinda para que asesore en la construcción de las viviendas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	42	75,0	75,0	75,0
No	8	14,3	14,3	89,3
No sabe/no opina	6	10,7	10,7	100,0
Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación**

Como se puede observar en la tabla, el 75% de los encuestados manifestó confiar en el personal y que si cuentan con el nivel de aceptación apropiado, el 14.29% mencionó que no cuentan con la confianza respectiva y el 10.71% no opinó al respecto.

Los resultados muestran la confianza que tenían en el personal que brindaba el asesoramiento en la construcción de viviendas y eso está sustentado en la experiencia que dicho personal adquirió al realizar esta labor durante años en forma continua.



**TABLA N° 6**

**6. ¿Considera usted que el BANMAT tiene algunas deficiencias en su gestión contable-administrativa, lo cual no le permite tener buena liquidez?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	38	67,9	67,9	67,9
	No	14	25,0	25,0	92,9
	No sabe/no opina	4	7,1	7,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

### **Interpretación**

Los resultados reflejan que 67.86% de los encuestados manifestó la existencia de deficiencias, mientras que el 25% manifestó lo contrario, finalmente el 7.14% no opinó al respecto.

Los encuestados percibían esto, y son conscientes del reconocimiento de éstas. Al respecto, las deficiencias que el Banco de Materiales presentaba en lo referente a su gestión contable administrativa, se debía a que no se tomaron las previsiones del caso, en lo que a toma de decisiones se refiere, en el aspecto de contar con determinado tipo de personal para áreas específicas que se habían ido descuidando.

**TABLA N° 7**

**7. ¿Considera que el BANMAT está en capacidad de competir en el mercado crediticio, contra entidades privadas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	7	12,5	12,5	12,5
	No	49	87,5	87,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación**

La tabla refleja que el 87.50% de los encuestados manifestó su negativa a esta probabilidad, mientras que el 12.50% manifestó su aceptación.

Los resultados muestran la negativa de la mayoría de los encuestados a esta probabilidad. Tomando en cuenta que la mayoría de entidades crediticias otorgan, muchas veces dinero en efectivo a sola firma, al comparar esto con el Banmat que brindaba préstamos, compuestos en su mayoría por “materiales de construcción” y un menor porcentaje de dinero en efectivo, la gente opta por la opción de recurrir a otra entidad financiera.

**TABLA N° 8**

**6. ¿Considera usted que el BANMAT tiene una mala gestión administrativa lo que no le permite tener buena liquidez?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	36	64,3	64,3	64,3
No	16	28,6	28,6	92,9
No sabe/no opina	4	7,1	7,1	100,0
Total	56	100,0	100,0	

### **Interpretación**

Se observa en la tabla que el 64.29% de los encuestados manifestó que los problemas económicos del Banco se debían a la falta de un planeamiento adecuado, mientras que el 28.57% indicó que no era importante el planeamiento en la gestión del Banco, y que los problemas económicos se deben a otros factores, finalmente el 7.14% no opinó al respecto.

La falta de un planeamiento adecuado fue el causante, en gran parte, del origen de la problemática de la entidad, ya que consideran que la previsión de los atrasos que se terminaron en el cumplimiento de los pagos que deberían cumplir los prestatarios, como una probabilidad latente, necesitaban de un anticipado plan de contingencias y de medidas de acción que permitan contrarrestar el problema cuando este se presentara.

**TABLA N° 9**

**9. ¿Cuánto podría influir positivamente, el aplicar una adecuada gestión contable-administrativa en el BANMAT?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante	37	66,1	66,1	66,1
	Lo suficiente	14	25,0	25,0	91,1
	Muy poco	5	8,9	8,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación**

A la pregunta realizada, el 66.07% de los encuestados manifestó que una correcta aplicación de la gestión contable administrativa influiría positivamente, mientras que 25% señaló que influiría “lo suficiente” para el buen funcionamiento del Banco y finalmente el 8.93% indicó que influiría “muy poco”.

Como se puede observar, mayoritariamente los encuestados opinaron que la influencia positiva que ejercería la aplicación de una adecuada gestión contable administrativa sería total.

**TABLA N° 10**

**10. ¿La dificultad de recuperar los créditos colocados por el BANMAT, pueden llegar a influir en los malos resultados que se obtengan?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante	39	69,6	69,6	69,6
	Lo suficiente	12	21,4	21,4	91,1
	Muy poco	5	8,9	8,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación**

Se puede observar en la tabla que el 69.64% de los encuestados manifestó que influye “bastante”, mientras que 21.43% opinó que influye “lo suficiente” y el 6.93% optó por la opción “muy poco”.

Es de amplio conocimiento por los encuestados, que la dificultad en la recuperación de los créditos otorgados influyó directamente sobre los resultados que obtuvo el Banmat, de ahí el convencimiento de la gran mayoría, que esa razón es una de las causas de los problemas en la entidad, los cuales debe tenerse como prioridad enfrentarlos.

**TABLA N° 11**

**11. ¿Qué opinión le merece a usted que el BANMAT pase por un proceso de reestructuración?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy buena	5	8,9	8,9	8,9
Regular	14	25,0	25,0	33,9
Mala	27	48,2	48,2	82,1
Pésima	10	17,9	17,9	100,0
Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación**

Respecto a la reestructuración del BANMAT, el 48.21% de los encuestados señaló que es mala la idea, que la idea no es mala (regular) el 25.00%, señalaron que era pésima la idea el 17.86%, mientras que tan solo el 8.93% indicó que era muy buena la idea de reestructurar el banco.

El hecho que el resultado no considere como algo bueno que el Banco de Materiales pase por un proceso de reestructuración, es debido al temor de la gran mayoría, de que se produzcan cambios que puedan, incluso, decidir su futuro laboral. Ante esto, los encuestados dan muestra de su preocupación y temor a los resultados que una reestructuración pueda traer consigo.

**TABLA N° 12**

**12. ¿Cuánto considera usted que ha influido el tema de la devolución del FONAVI en las decrecientes recuperaciones del BANMAT?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante	35	62,5	62,5	62,5
	Lo suficiente	15	26,8	26,8	89,3
	Poco	6	10,7	10,7	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación**

Apreciando la tabla se observa que el 62.50% de los encuestados indicó que la devolución del FONAVI ha influido bastante, el 26.79, dijo que influyó lo suficiente, y un grupo minoritario conformado por el 10.71% precisó que la influencia fue poca.

El tema del FONAVI influyó negativamente sobre los ingresos de la entidad, ante la expectativa de los prestatarios, de canjear su deuda por la devolución de sus aportes, lo cual hizo que dejaran de pagar el préstamo que se les otorgó, provocando con ello la disminución de los ingresos al Banco de Materiales en forma notoria. Cabe señalar también, que se colgaron de esta ola de expectativa personas que no tenían ninguna relación con el FONAVI.



**TABLA N°13**

**13. ¿Cuánto cree usted que la pérdida de expedientes del BANMAT pueda influir en el resultado de su gestión?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante	31	55,4	55,4	55,4
	Lo suficiente	18	32,1	32,1	87,5
	Poco	7	12,5	12,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

#### **Interpretación**

Apreciando la tabla se puede observar que el 55.36% de los encuestados indicó que la pérdida de expedientes influyó bastante, el 32.14 %, dijo que influyó lo suficiente, y un porcentaje conformado por el 12.5% precisó que la influencia fue poca.

Refiriéndonos a los resultados obtenidos, la influencia ha sido mucha, ya que al perderse miles de expedientes, será difícil la recuperación de los préstamos, los cuales se harán incobrables.

**TABLA N° 14**

**14. ¿Usted tiene confianza en que el BANMAT volverá a ser una entidad de solidez y confianza que le permita contar con capital de trabajo necesario?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	44	78,6	78,6	78,6
No	9	16,1	16,1	94,6
No sabe/no opina	3	5,4	5,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

#### **Interpretación**

Sobre la pregunta realizada, apreciando la tabla se indica que el 78.57 % de los encuestados sí confían en la recuperación de la entidad, un 16.07 %, no ve esa probabilidad como cercana y 5.36% no dieron una opinión al respecto.

Como reflejan los resultados, la confianza que tiene el personal de la entidad, de que esta podría salir del problema en el cual se encuentra es alta.

La confianza de los encuestados también radica en el apoyo excepcional que el gobierno podría brindar con una medida de “salvataje financiero”, lo cual podría aplicarse y ayudar a salir del problema.

**TABLA N° 15**

**15. ¿Cree que sea posible que el BANMAT logre recuperar créditos colocados hace más de 5 años atrás y que aún no han podido ser recuperados?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	16	28,6	28,6	28,6
	No	40	71,4	71,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación**

El 71.43% de los encuestados vio muy difícil que el Banmat logre recuperar préstamos otorgados hace más de un lustro, debido a lo prolongado del atraso y la difícil ubicación de los deudores. Mientras que el 28.57, indicó que sí podría ser posible la recuperación de esos créditos otorgados, aplicando todos los recursos necesarios, inclusive la vía judicial de ser necesaria.

Esto se agrava por casos como defunción de los prestatarios, la no ubicación del deudor y/o la solicitud de condonación de la deuda, argumentando incapacidad permanente o enfermedad terminal.

**TABLA N° 16**

**16. ¿Considera usted que el prestatario tiene como prioridad el pago de su deuda con el BANMAT cada fin de mes?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	9	16,1	16,1	16,1
No	47	83,9	83,9	100,0
Total	56	100,0	100,0	

### **Interpretación**

Apreciando la tabla se puede observar que el 83.93% de los encuestados no colocó como prioridad el pago de sus cuotas al Banco de Materiales cada fin de mes, en contraste al 16.07% que opinó lo contrario.

Los prestatarios no priorizaron el pago de sus cuotas, sino que lo sumaron a sus otros gastos adicionales; lo más probable sea que tenían conocimiento que el interés o mora era mínimo y que si llegaban a acumular cuotas, podían acogerse a una amnistía de los montos extras de interés y/o mora que se le aplicó a su deuda.

**TABLA N° 17**

**17. ¿Cuánto disminuyeron las colocaciones de crédito del Banco de Materiales cuando se empezó a pedir como requisito indispensable la garantía hipotecaria?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante	33	58,9	58,9	58,9
	Lo suficiente	16	28,6	28,6	87,5
	Muy poca	7	12,5	12,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

### **Interpretación**

Observando los resultados, se puede apreciar que el 58.93% de los encuestados consideró que la disminución fue bastante; el 28.57% opinó que la disminución fue lo suficiente como para hacerse notar y finalmente un 12.50% señaló que fue muy poca.

Las colocaciones de crédito disminuyeron considerablemente en comparación con años anteriores, desde que el Banco de Materiales comenzó a pedir la garantía hipotecaria, como medida de precaución.

**TABLA N° 18**

**18. ¿Usted cree que los prestatarios del BANMAT, son un buen medio de publicidad para difundir lo que el Banco de Materiales ofrece en materia de préstamos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante	14	25,0	25,0	25,0
	Lo suficiente	22	39,3	39,3	64,3
	Muy poco	18	32,1	32,1	96,4
	Para nada	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación**

Como se puede apreciar en la tabla, el 39.29% de los encuestados opinó que los prestatarios son un medio suficiente, el 32.14% señaló que muy poco, el 25% dijo que bastante, mientras que el 3.57% manifestó que para nada.

Al no difundirse las bondades que ofrecía el Banco de Materiales en materia de préstamos a través de los diferentes medios de comunicación, lo único que quedaba era hacerlo a través de los mismos prestatarios.

**TABLA N° 19**

**19. ¿Cuánto podría disminuir la colocación de nuevos créditos del Banco de Materiales, ante el incremento de nuevas entidades crediticias?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante	16	28,6	28,6	28,6
	Poco	13	23,2	23,2	51,8
	Muy Poco	22	39,3	39,3	91,1
	Nada	5	8,9	8,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Interpretación**

Observando los resultados obtenidos tenemos que el 39.29% opinó que la colocación de nuevos créditos era muy poca; 28.57% dijo que bastante, el 23.21% dijo que poco, mientras que el 8.93% piensa que no disminuyó nada.

Los resultados muestran una opinión dividida, esto debido, a que si bien es cierto el Banmat mantuvo una baja tasa de interés sobre los préstamos otorgados en comparación con otras entidades, otra parte importante se estuvo tomando en cuenta el hecho de que los solicitantes de créditos podían conseguir, en otras entidades, la aprobación de su solicitud de crédito más rápido.



**TABLA N° 20**

**20. ¿Usted cree que sería necesario que el BANMAT haga campañas masivas de difusión para poder captar mayor cantidad de prestatarios?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	47	83,9	83,9	83,9
	No	9	16,1	16,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

### **Interpretación**

Se puede ver que el 83.93% contestó en forma afirmativa en contraposición al 16.07% que opinó lo contrario.

Se tiene claro que si Banmat hubiera realizado una campaña masiva de difusión, lograba captar mayor número de clientes que soliciten créditos a la esta entidad financiera, lo que hubiera permitido el incremento de prestatarios del banco y la respectiva mejoría que esto conlleva.

**TABLA N° 21**

**21. ¿En qué medida influyó el no contar con gestores de cobranza domiciliaria, en la caída de las recuperaciones del BANMAT?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante	37	66,1	66,1	66,1
	Suficiente	14	25,0	25,0	91,1
	Muy poco	5	8,9	8,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

### **Interpretación**

Los resultados muestran que el 66.07% consideró que el no contar con ellos influyó bastante; el 25% consideró que la influencia fue lo suficiente, mientras que el 8.93% opinó que la influencia fue muy poca.

El no contar con gestores de cobranza domiciliaria influyó en la caída de las recuperaciones de la entidad financiera, ya que estos eran el instrumento de presión para que los prestatarios con atrasos, inclusive de años anteriores, puedan buscar una forma de cancelar su deuda y esto fue reconocido por un amplio sector de los encuestados, siendo comprobada su eficacia durante el tiempo que se trabajó con ellos.

**TABLA N° 22**

**22. ¿Las recuperaciones obtenidas, mediante la gestión de cobranza domiciliaria, significaban un gran porcentaje de los ingresos de la entidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	47	83,9	83,9	83,9
	No	9	16,1	16,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

### **Interpretación**

Los resultados reflejan que el 83.93% de los encuestados afirmaron que sí significaban un gran ingreso a la entidad, mientras que 16.07% manifestó lo contrario.

La labor que realizaban los gestores de cobranza domiciliaria y una buena parte de las recuperaciones logradas, significó cuantitativamente un gran aporte al Banmat, ya que el porcentaje representado por los prestatarios que se dirigían en forma voluntaria a las agencias a cancelar sus cuotas era la mínimo, en comparación a los que iban luego de haber recibido la visita de los gestores de cobranza domiciliaria.

**TABLA N° 23**

**23. ¿Considera que el BANMAT realizó condonaciones de deudas, en forma adecuada?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	9	16,1	16,1	16,1
	No	47	83,9	83,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

### **Interpretación**

Se observa que el 83.93% de los encuestados consideró que las condonaciones de deudas no se llevaron de una forma adecuada y el 16.07% consideró que sí.

Esto se debe a que muchas de ellas se hicieron sin el respectivo seguimiento, no llegándose a corroborar la total veracidad de los motivos que exponían como medio probatorio para acceder a una condonación de la deuda.

**TABLA N° 24**

**24. ¿Considera usted que el BANMAT realizó las evaluaciones previas adecuadas para la concesión de créditos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	21	37,5	37,5	37,5
No	35	62,5	62,5	100,0
Total	56	100,0	100,0	

### **Interpretación**

Se puede observar que el 62.50% de los encuestados opinó que el Banco de Materiales no realizó las evaluaciones previas adecuadas para la concesión de créditos, mientras el 37.5% al respecto afirma que sí se realizó una adecuada evaluación previa a la concesión del crédito.

Esto se debe a que no fue adecuada la evaluación, porque no se realizó, en la mayoría de los casos, el seguimiento respectivo de la información brindada. Por dar un ejemplo, los casos en que luego de concedido el crédito, el prestatario no podía responder con la obligación, aquí no fue efectiva la acción de confirmar la información brindada por el solicitante y que luego sería prestatario, por colocar un ejemplo, de boletas de pago adulteradas o falsas.

**TABLA N° 25**

**25 ¿Han sido muchos los casos, en que los deudores, asesorados por abogados, han solicitado la prescripción de sus deudas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	45	80,4	80,4	80,4
	No	11	19,6	19,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

### **Interpretación**

Como se puede observar en los resultados obtenidos, el 80.36%, de los encuestados opinó que sí, mientras el 19.64% opinó lo contrario.

Efectivamente, el número de deudores, asesorados por abogados para solicitar la prescripción de sus deudas fue elevado, y valiéndose de argucias legales, los prestatarios han pretendido, en muchas ocasiones con éxito, ser exonerados de la deuda que tenían pendiente con el Banmat; algunas veces en forma individual y en otras mediante asociaciones vecinales que buscaban no honrar la deuda por un crédito recibido con anterioridad.

**TABLA N° 26**

**26. ¿De volver a contarse con gestores de cobranza domiciliaria, podría en alguna forma, recuperarse parte de los créditos otorgados?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante	34	60,7	60,7	60,7
	Lo suficiente	15	26,8	26,8	87,5
	Muy Poco	7	12,5	12,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

### **Interpretación**

Como resultado se puede ver que el 60.71% opinó que con los gestores de cobranza domiciliaria podría recuperarse bastante, el 26.79% manifestó que podría recuperarse lo suficiente, mientras que 12.50% dice que muy poco.

El contar con este personal era necesario, ya que hubiera sido un medio de recaudación directo y una forma de presionar a los deudores a cancelar sus obligaciones, ya que una visita domiciliaria es un medio lo suficientemente eficaz en ese sentido.

**TABLA N° 27**

**27. ¿La percepción que se tiene, es la de que ha pesar del crecimiento económico del país, el BANMAT no vio esto reflejado en el incremento de sus recuperaciones, podríamos considerar esto cierto?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	47	83,9	83,9	83,9
	No	9	16,1	16,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

#### **Interpretación**

Se puede observar que el 83.93% si considera esta premisa, mientras que 16.07% opina lo contrario.

Mayoritariamente los encuestados opinan que a pesar del crecimiento económico que vivió el país estos últimos años, el Banco de Materiales no vio esto reflejado en su crecimiento ni tampoco en el incremento de sus recuperaciones de créditos otorgados, ya que la tendencia que se dio fue la del decrecimiento de ingresos de las arcas de la entidad.



**TABLA N° 28**

**28. ¿Considera usted que el BANMAT, descuidó el trabajo de campo, como parte fundamental, en la recuperación de los créditos otorgados?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	41	73,2	73,2	73,2
	No	15	26,8	26,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

### **Interpretación**

En estos resultados, el 73.21% opinó que sí se descuidó el trabajo de campo, mientras 26.79% opinó que esto no fue así.

El descuido del trabajo de campo se dio con la ausencia de acciones como las de no enviar cartas exigiéndoles el pago a los deudores morosos en forma constante, y con la seguridad de que sean recibidas; no hacer el seguimiento respectivo de los nuevos domicilios de los morosos que no resulten ubicados, dejar de contar con gestores de cobranza, no aplicar presión mediante las visitas de supervisores a insistir con el cumplimiento del pago atrasado.

**TABLA N° 29**

**29. En caso de darse la desaparición del BANMAT, como entidad crediticia, ¿Sería recuperable toda su cartera pesada?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	13	23,2	23,2	23,2
	No	43	76,8	76,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

### **Interpretación**

Respecto al planteamiento de esta pregunta, un 76.79% ve como posibilidad, que “no” sería posible una recuperación de la cartera pesada de la entidad, si ésta concretara su desaparición del mercado financiero, ya que sería demasiado difícil poder ejercer algún tipo de presión sobre deudores de una entidad fenecida y a eso sumándole los antecedentes de incumplimientos de pago que ya se arrastraban.

En contraste un 23.21% es optimista al respecto, considerando que sí se podría dar una recuperación de dicha cartera, en algunos casos considerada como “incobrable”.

**TABLA N° 30**

**30 ¿Qué tan buen resultado dio la aplicación de las cobranzas coactivas y acciones judiciales de embargo, con el objetivo de recuperar los créditos otorgados?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy buena	7	12,5	12,5	12,5
	Regular	12	21,4	21,4	33,9
	Mala	21	37,5	37,5	71,4
	Pésima	16	28,6	28,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

### **Interpretación**

Como resultados de las encuestas obtenemos que, 37.50% opina que el resultado fue malo; el 28.57% lo consideró como pésimo, 21.43% que regular y solo 12.50% opinó que fue muy bueno.

Esto lo dedujeron del hecho de que casi nunca se llegó a un embargo, siendo la mayoría de veces un “intento” de embargo a domicilios que ya no pertenecían al deudor, porque habían sido vendidos, encontrándose a otras familias viviendo en dicho inmueble, debido a eso es que se inclinan mayoritariamente por no considerar fructíferas las acciones tomadas en este sentido.

### 4.3 Contrastación de hipótesis

#### 4.3.1. Estrategias o procedimientos de contrastación de hipótesis.

Las hipótesis planteadas en el presente trabajo de investigación han sido contrastadas mediante la prueba Ji Cuadrado, lo cual se demuestra mediante los siguientes pasos:

##### Primera hipótesis

Si se corrigen los factores que determinan la alta tasa de morosidad de los préstamos otorgados por el Banco de Materiales en Lima Metropolitana, entonces habrá mayor liquidez en administración del capital de trabajo.

**a. Formular la hipótesis nula ( $H_0$ )**

Si se corrigen los factores que determinan la alta tasa de morosidad de los préstamos otorgados por el Banco de Materiales en Lima Metropolitana, entonces **NO** habrá mayor liquidez en administración del capital de trabajo.

**b. Formular la hipótesis alternante ( $H_1$ )**

Si se corrigen los factores que determinan la alta tasa de morosidad de los préstamos otorgados por el Banco de Materiales en Lima Metropolitana, entonces **SI** habrá mayor liquidez en administración del capital de trabajo.

**c. Fijar el nivel de significación ( $\alpha$ ) = 5%**, este valor se obtiene por defecto el software estadístico SPSS, también se encuentra en la tabla Ji Cuadrado, cuyo valor es el siguiente

$$X^2_{t(k-1), (r-1) gl.} = X^2_{t(6)gl} = 12.592$$

**d. Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:**

$$X^2_c = \sum (oi - ei)^2 / ei$$

$$X^2_c = 15.915$$

**Donde:**

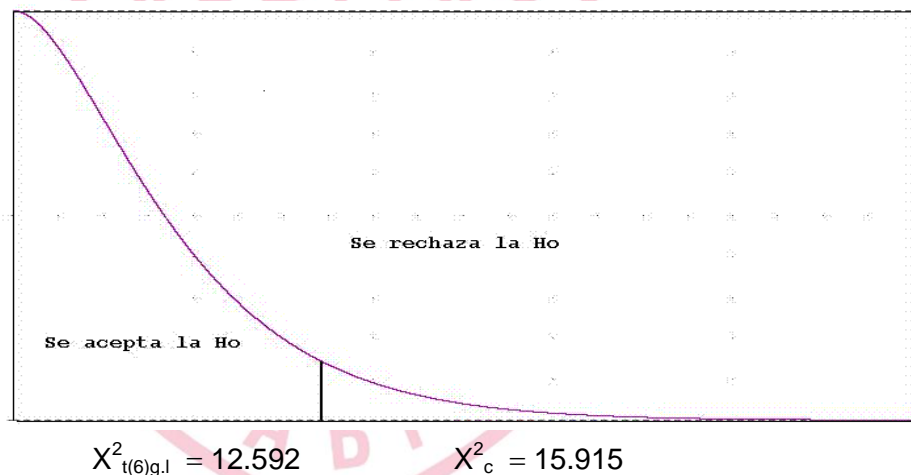
$o_i$  = Valor observado en las encuestas

$e_i$  = Valor esperado mediante las encuestas

$X^2_c$  = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de la encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en el resultado de la prueba estadística.

**e. Toma de decisiones**

Se debe comparar los valores de la Prueba con los valores de la Tabla.



**Interpretación:**

Con un nivel de significación ( $\alpha$ ) del 5%, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir "Si se corrigen los factores que determinan la alta tasa de morosidad de los préstamos otorgados por el Banco de Materiales en Lima Metropolitana, entonces **SI** habrá mayor liquidez en administración del capital de trabajo".

Para tal efecto se presentan las evidencias, tanto de la Tabla de contingencia como del resultado de la prueba Estadística.

Tabla de contingencia 01

3. ¿Cómo considera usted el tipo de morosidad sobre los créditos que ofrece el Banco de Materiales? \*Versus\*6. ¿Considera usted que el BANMAT tiene una mala gestión administrativa lo que no le permite tener buena liquidez?

Variables		6. ¿Considera usted que el BANMAT tiene una mala gestión administrativa lo que no le permite tener buena liquidez?			
		Si	No	No sabe/no opina	Total
3. ¿Cómo considera usted el tipo de morosidad sobre los créditos que ofrece el Banco de Materiales?	Muy Alta	0	3	0	3
	Alta	12	1	0	13
	Apropiada	16	8	0	24
	Baja	8	6	2	16
	Total	36	18	2	56

Resultado de la prueba Estadística

Estadístico	Valor de la prueba	Grado de libertad (gl)	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,915	6	,014
Razón de verosimilitudes	17,218	6	,009
Asociación lineal por lineal	1,355	1	,244
Nº de casos válidos	56		

## Segunda hipótesis

Si se aplican medidas correctivas a las políticas de crédito del Banco de Materiales de Lima Metropolitana referente a la incobrabilidad de los créditos, entonces el capital de trabajo se incrementará.

**a. Formular la hipótesis nula ( $H_0$ )**

Si se aplican medidas correctivas a las políticas de crédito del Banco de Materiales de Lima Metropolitana referente a la incobrabilidad de los créditos, entonces el capital de trabajo NO se incrementará.

**b. Formular la hipótesis alternante ( $H_1$ )**

Si se aplican medidas correctivas a las políticas de crédito del Banco de Materiales de Lima Metropolitana referente a la incobrabilidad de los créditos, entonces el capital de trabajo SI se incrementará.

**c. 5% Fijar el nivel de significación ( $\alpha$ ) = 5%**, este valor lo obtiene por defecto el software estadístico SPSS, también se encuentra en la tabla Ji Cuadrado, cuyo valor es el siguiente

$$X^2_{t(k-1), (r-1) gl} = 5.991$$

**d. Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:**

$$X^2_c = \sum (oi - ei)^2 / ei$$

$$X^2_c = 8,198$$

**Donde**

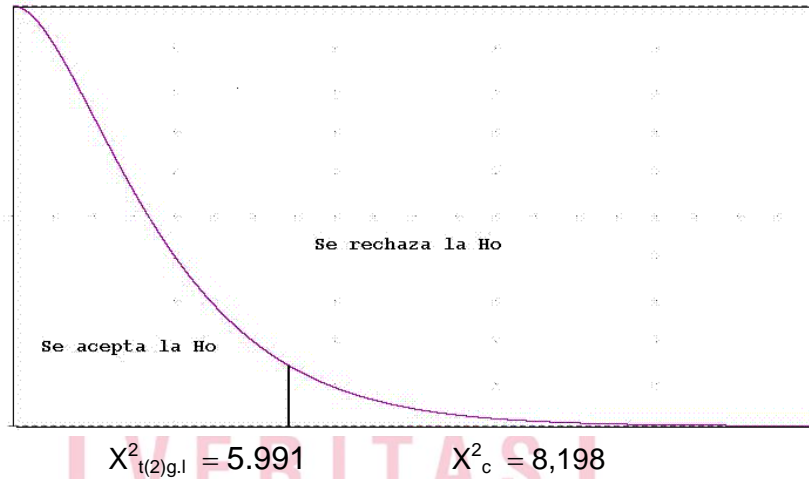
**oi** = Valor observado

**ei** = Valor esperado

**$X^2_c$**  = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de la encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la Tabla de Contingencia N° 02.

**e. Toma de decisiones**

Se debe comparar los valores de la Prueba con los valores de la tabla.



**Interpretación:**

Con un nivel de significación ( $\alpha$ ) del 5%, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, es decir “Si se aplican medidas correctivas a las políticas de crédito del Banco de Materiales de Lima Metropolitana referente a la incobrabilidad de los créditos, entonces el capital de trabajo SI se incrementará”.

Para tal efecto se presentan las evidencias, tanto de la Tabla de contingencia como del resultado de la prueba Estadística.



Tabla de Contingencia N°02

15. ¿Cree que sea posible que el Banmat logre recuperar créditos colocados hace mas de 5 años atrás y que aún no han podido ser recuperados? \*VERSUS \*14.  
 ¿Usted tiene confianza en que el Banmat volverá a ser una entidad de solidez y confianza que le permita contar con capital de trabajo necesario?

Variable		14. ¿Usted tiene confianza en que el Banmat volverá a ser una entidad de solidez y confianza que le permita contar con capital de trabajo necesario?			
		Si	No	No sabe/no opina	Total
15. ¿Cree que sea posible que el Banmat logre recuperar créditos colocados hace mas de 5 años atrás y que aun no han podido ser recuperados?	Si	11	2	3	16
	No	31	9	0	40
	Total	42	11	3	56

Pruebas de Chi-Cuadrado

Estadístico	Valor de la Prueba	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,198	2	,017
Razón de verosimilitudes	8,272	2	,016
Asociación lineal por lineal	2,665	1	,103
N° de casos válidos	56		

### Tercera hipótesis

Si se formula un adecuado planeamiento de la Gestión Contable Administrativa para evitar la Pérdida de expedientes de los préstamos otorgados en el Banco de Materiales en Lima Metropolitana, entonces el banco contaría con solvencia económica.

#### a. Formular la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si se formula un adecuado planeamiento de la Gestión Contable Administrativa para evitar la Pérdida de expedientes de los préstamos otorgados en el Banco de Materiales en Lima Metropolitana, entonces el banco contaría **NO** con solvencia económica.

#### b. Formular la hipótesis alternante ( $H_1$ )

Si se formula un adecuado planeamiento de la Gestión Contable Administrativa para evitar la Pérdida de expedientes de los préstamos otorgados en el Banco de Materiales en Lima Metropolitana, entonces el banco **SI** contaría con solvencia económica.

c. **Fijar el nivel de significación ( $\alpha$ ) = 5%** este valor lo obtiene por defecto el software estadístico SPSS, también se encuentra en la tabla Ji Cuadrado, cuyo valor es el siguiente:

$$X^2_{t(k-1), (r-1) gl.}$$

$$X^2_{t(2) gl} = 5.991$$

d. **Calcular la prueba estadística:**

$$X^2_c = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i$$

$$X^2_c = 9,406$$

**Donde:**

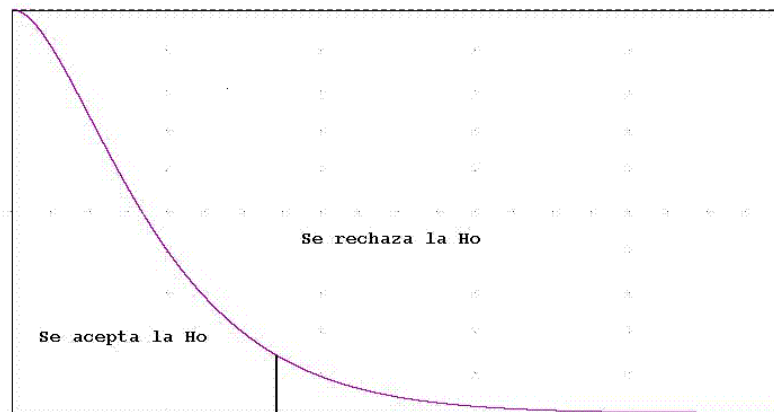
$o_i$  = Valor observado

$e_i$  = Valor esperado

$X^2_c$  = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de la encuestas, procesados mediante el Software Estadístico SPSS.

**e. Toma de decisiones**

Para la toma de decisiones se deben comparar los valores de la Prueba con los valores de la Tabla.



$X^2_{(2)g.l} = 5.991$

$X^2_c = 9,406$

**Interpretación:**

Con un nivel de significación ( $\alpha$ ) del 5%, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, es decir “Si se aplican medidas correctivas a las políticas de crédito del Banco de Materiales de Lima Metropolitana referente a la incobrabilidad de los créditos, entonces el capital de trabajo SI se incrementará”.

Para tal efecto se presentan las evidencias, tanto de la Tabla de contingencia como del resultado de la prueba Estadística.

### Tabla de Contingencia 03

8. ¿Usted cree que el BANMAT tiene como uno de los principales problemas económicos la falta de planeamiento adecuado en las gestiones que conducen la administración del Banco? \*VERSUS\* 13. ¿Cuánto cree usted que la pérdida de expedientes del banco de materiales pueda influir en el resultado de su gestión?

Variable		13. ¿Cuánto cree usted que la pérdida de expedientes del banco de materiales pueda influir en el resultado de su gestión?		
		Bastante	Lo suficiente	Total
8. ¿Ud. cree que el Banmat tiene como uno de los principales problemas económicos la falta de planeamiento adecuado en las gestiones que conducen la administración del Banco?	Si	23	13	36
	No	16	0	16
	No sabe/no opina	4	0	4
	Total	43	13	56

### Pruebas de Chi-Cuadrado

Estadístico	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,406	2	,009
Razón de verosimilitudes	13,596	2	,001
Asociación lineal por lineal	7,876	1	,005
N° de casos válidos	56		

#### Cuarta hipótesis

Si se efectúa una adecuada evaluación en la calificación de los expedientes para acceder al derecho de la condonación de la deuda, entonces no habrá otorgamiento de dicho beneficio que perjudique la solvencia del banco.

**a. Formular la hipótesis nula ( $H_0$ )**

Si se efectúa una adecuada evaluación en la calificación de los expedientes para acceder al derecho de la condonación de la deuda, entonces **NO** habrá otorgamiento de dicho beneficio que perjudique la solvencia del banco.

**b. Formular la hipótesis alternante ( $H_1$ )**

Si se efectúa una adecuada evaluación en la calificación de los expedientes para acceder al derecho de la condonación de la deuda, entonces **SI** habrá otorgamiento de dicho beneficio que perjudique la solvencia del banco.

**c. Fijar el nivel de significación ( $\alpha$ ) = 5%** este valor lo obtiene por defecto el software estadístico SPSS, también se encuentra en la tabla Ji Cuadrado, cuyo valor es el siguiente

$$X^2_{t(k-1), (r-1) gl.} = X^2_{t(2) gl} = 5.991$$

**d. Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:**

$$X^2_c = \sum (oi - ei)^2 / ei$$

$$X^2_c = 7,877$$

**Donde**

**oi** = Valor observado

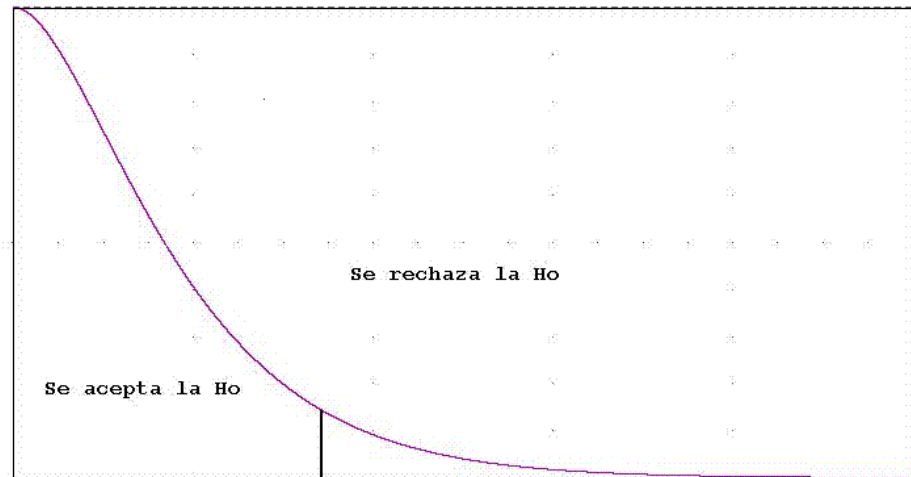
**ei** = Valor esperado

**$X^2_c$**  = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de la encuestas y han sido procesados mediante el Software

Estadístico SPSS, se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la Tabla de Contingencia N° 04.

**e. Toma de decisiones**

Se debe comparar los valores de la Prueba con los valores de la tabla.



$$X^2_{t(2)g.l} = 5.991$$

$$X^2_c = 7,877$$

**Interpretación:**

Con un nivel de significación ( $\alpha$ ) del 5%, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir “Si se aplican medidas correctivas a las políticas de crédito del Banco de Materiales de LM referente a la incobrabilidad de los créditos, entonces el capital de trabajo SI se incrementará”.

Para tal efecto se presentan las evidencias, tanto de la Tabla de contingencia como del resultado de la prueba Estadística.

### Tabla de Contingencia N°04

23. ¿Considera que el Banco de Materiales realizó condonaciones de deudas, en forma adecuada? \* 24. ¿Considera usted que el Banco de Materiales realizó las evaluaciones previas adecuadas para la concesión de créditos?

Variable		24. ¿Considera usted que el Banco de Materiales realizó las evaluaciones previas adecuadas para la concesión de créditos?		
		Si	No	Total
23. ¿Considera que el Banco de Materiales realizó condonaciones de deudas, en forma adecuada?	Si	0	10	10
	No	22	24	46
	Total	22	34	56

### Pruebas de Chi-Cuadrado

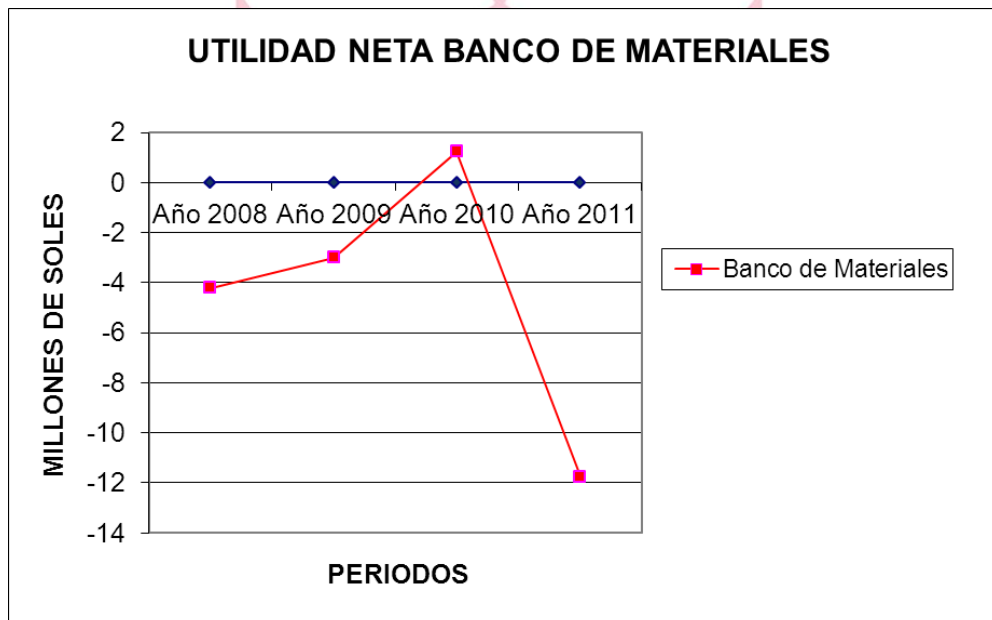
Estadístico	Valor de la Prueba	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-Cuadrado de Pearson	7,877	1	,005
Corrección por continuidad	6,000	1	,014
Razón de verosimilitudes	11,358	1	,001
Estadístico exacto de Fisher			
Asociación lineal por lineal	7,737	1	,005
N° de casos válidos	56		

#### 4.4 Caso Práctico

### UTILIDAD NETA BANCO DE MATERIALES

(cifras expresadas en Millones de Soles)

Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011
-4.203	-3	1.243	-11.75



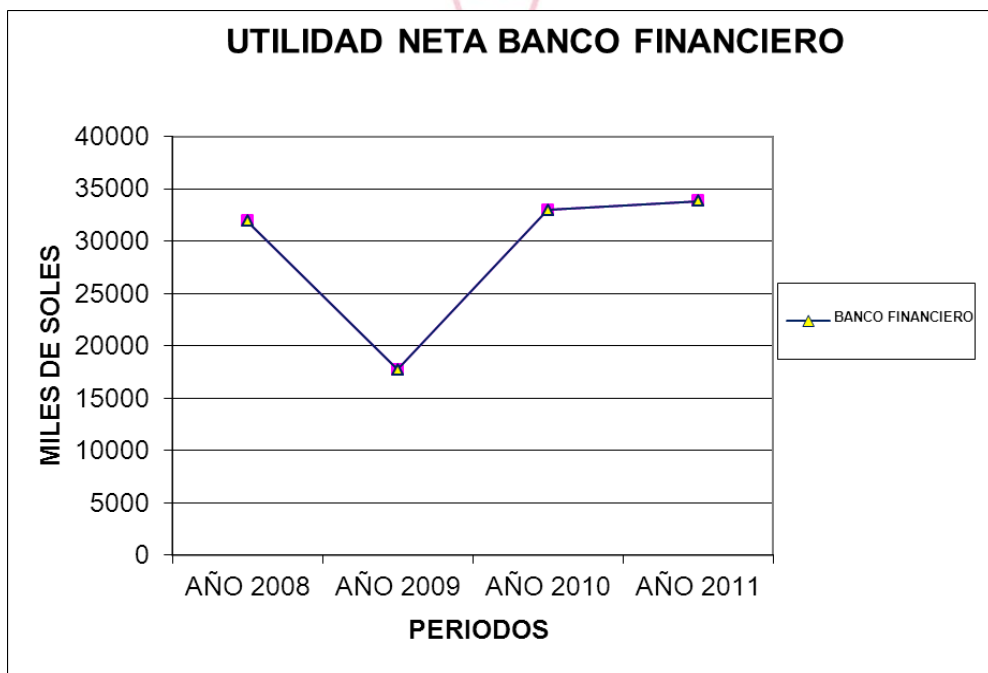
#### Análisis

Como podemos observar en la gráfica, de los años seleccionados para la demostración, la tendencia es negativa a excepción del año 2010, donde se observa una mejoría, la cual no marcó el inicio de lo que se creyó una recuperación de la entidad, ya que al año siguiente las dificultades incrementaron, dando como resultado una caída estrepitosa mucho más negativa que en los años anteriores y la cual no pudo superar el Banco de Materiales.



**UTILIDAD NETA BANCO FINANCIERO DEL PERÚ**  
**(cifras expresadas en miles soles)**

AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011
<b>31,931</b>	<b>17,739</b>	<b>32,973</b>	<b>33,842</b>



**Análisis**

Colocando como ejemplo para hacer una comparación, el desempeño que ha tenido el Banco Financiero del Perú, podemos apreciar que la tendencia se presenta en forma ascendente, salvo la disminución del monto en el periodo del 2009, que si bien refleja un ligero retroceso. Igual la entidad se recupera favorablemente en los años posteriores logrando el incremento de sus utilidades en línea ascendente.

## COMENTARIO

Lo que se desea demostrar en el caso práctico presentado, es la diferencia que se da entre dos entidades financieras del Perú, las cuales a través de los últimos años han tenido resultados muy diferentes entre sí. Por un lado se ha podido apreciar, en lo que respecta al Banco de Materiales, las cifras mayoritariamente negativas, las cuales han repercutido enormemente en la gestión contable administrativa de la entidad y en la determinación de los Factores Financieros del Banco de Materiales.

En contraposición podemos observar los resultados que muestra el Banco Financiero del Perú, el cual durante los últimos periodos en los que ha venido desempeñando sus funciones, logró mantenerse en un estándar positivo lo que le ha permitido mantenerse considerado como una entidad seria, confiable y a la cual se le puede augurar el seguir operando dentro del sistema Financiero del Perú en los próximos años.

(°) Asimismo se puede apreciar en los gráficos (ANEXO 4), la forma descendente en la que los resultados del Banco de Materiales han tenido la tendencia durante los últimos años.

## CAPÍTULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Discusión

Los resultados de la investigación muestran que contar con una adecuada gestión contable-administrativa, es indispensable, dentro del funcionamiento de toda organización, ya que la correcta aplicación de esta, podrá priorizar, prevenir y contrarrestar los problemas que surjan durante el desarrollo de actividades de la entidad.

La adecuada y eficiente gestión contable administrativa, se mide no solo por la solución de los problemas que puedan aparecer, sino debe también ser tomada en cuenta, por la prevención que se da para evitar la aparición de dificultades. En este caso en concreto del Banco de Materiales, podemos apreciar cómo el no llevar una adecuada gestión contable-administrativa conllevó consigo las consecuencias que se ha tratado durante el desarrollo de la investigación: la alta tasa de morosidad, la incobrabilidad de créditos otorgados, la pérdida de expedientes y la condonación de deudas.

Asimismo se puede afirmar, que el conocimiento de la problemática del Banco de Materiales, debe traer consigo la solución subsecuente a lo que se determinó como los factores que influyeron en forma negativa para que diera como resultado la mala gestión contable administrativa obtenida.

Se concluye que los resultados conseguidos, como consecuencia de la aplicación de una mala gestión contable-administrativa, se hacen notorios en el magro desempeño de la entidad y la aplicación que los correctivos necesarios traerían consigo un relativo éxito en el funcionamiento de la entidad.

## 5.2 Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de campo, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. La aplicación de una adecuada Gestión Contable administrativa es el eje principal para el éxito de toda organización, la correcta aplicación de la misma, no solo podrá solucionar los problemas que llegasen a presentar, sino que más importante aún, podrá evitar la aparición de dificultades que traigan consigo factores negativos a la entidad, que puedan causar estragos en lo referente a los resultados, siendo uno de estos aspectos la morosidad, que tantos problemas ha generado al BANMAT.

Se ha llegado a la conclusión que la alta tasa de morosidad es el indicador que muestra el nivel de incumplimiento en los pagos y/o el atraso de los mismos, con esta información la entidad puede ver la eficiencia con la que se están llevando las acciones realizadas para lograr una disminución de dicha tasa.

2. Se ha llegado a la conclusión que la incobrabilidad de los créditos otorgados, se refleja en función de los préstamos que no han sido recuperados por periodos de muchos años y de los cuales se tienen pocas expectativas que pueda concretarse su recuperación, ocasionando el riesgo crediticio muy fuerte que ha mantenido el Banmat.
3. Se ha llegado a la conclusión que la falta de planeamiento adecuado se refleja en la pérdida de expedientes trayendo consigo la imposibilidad de poder recuperar los préstamos que se otorgó, ya que de no contarse con el expediente se desconoce completamente la información que se necesita para proceder a iniciar el proceso de recuperación.

4. Se ha llegado a la conclusión que realizando la evaluación documentaria del BANMAT, se ha podido apreciar que existe un gran porcentaje de condonaciones de deuda, que se llegaron a dar en forma masiva, lo que influyó significativamente en la disminución de ingresos a la entidad, ya que se convirtieron en créditos que no han sido recuperados, muy a pesar de que todos los que recibieron dicho beneficio cumplieron a cabalidad con los requisitos para recibir dicho beneficio.

### **5.3 Recomendaciones**

1. Se debe implementar políticas de gestión, que puedan eliminar paulatinamente los errores cometidos en materia de falta de planificación, lo cual como consecuencia influirá positivamente en los resultados económicos que pueda obtener la entidad. Precizando que uno de los problemas del BANMAT es la alta tasa de morosidad, se recomienda que para ser combatida, se da la aplicación de acciones que traigan como consecuencia el incremento de la recuperación de créditos otorgados, como las políticas de reducción de intereses que ya se vinieron aplicando y a eso sumarle campañas de difusión que incentive a las personas deudoras a sanear sus deudas y a no ser incluidos en la categoría de morosos pasando a engrosar las listas de personas no aptas para recibir créditos en Infocorp.
2. Se recomienda en lo referente a la incobrabilidad de los créditos otorgados, tomando en cuenta que es este un tema difícil de revertir, el tomar las medidas necesarias (políticas y procedimientos) para que estos hechos no vuelvan a presentarse.

3. Se recomienda en lo que respecta al tema de la pérdida de expedientes del Banco de Materiales, realizar el planeamiento adecuado en la documentación tanto en forma física, sino como también digitalizando la información de los expedientes, creando un back up que sirva como sustento por cada expediente que se cree, para poder de esta forma evitar daños o pérdidas de la documentación que cada expediente contiene.
4. Se recomienda en lo que respecta al tema de condonacion de deudas, la investigación exhaustiva de cada expediente que solicite hacerse acreedor a dicho beneficio, ya que puede darse el caso de más de un expediente que no cumple a cabalidad con la documentación requerida o en otros casos que esta pueda ser falsa y/o adulterada.



## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Referencias Bibliográficas

Amaro, R. (1993). "Administración de Empresas". Editorial Mc Graw-Hill.

Terry G. (1975) "La Administración". Editorial Continental

Bunge, M. (2000). "La investigación científica", Ediciones Ariel

Corea C. (2003). "Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y James Ilustrado".  
Martín Editores Argentina S. A. Sao Paulo Brasil.

Ferreyros, J. (1986). "La gestión contable por computación y sus controles",  
Editorial Lima.

Hernández, R, Fernández C. y Baptista, M. (2010) "Metodología de la  
Investigación", Editorial Mc Graw Hill, quinta edición.

James A. F. Stoner (2003). Administración de Empresas. Editora Pretina –  
may. Editorial Hispanoamericana S. A. 6ta. Edición.

Ferreyros A. (1995) "Informática Contable y Auditoria de Sistemas. Editorial  
La Senda.

Barquero J. (1998) "Manual de Banca, Finanzas y Seguros", Colección  
Universitaria, ESERP, 2da edición

### Tesis

Canta M. (2003) "La importancia de del sistema contable bancario en la  
gestión administrativa del Banco de la Nación Agencia B. Biblioteca Central  
USMP.

Urquiza L (1973) El Banco de la Nación. Organización de Funciones.  
Biblioteca Central USMP.

Valenzuela Y. (2006) "Plan Estratégico de tecnología de información del Banco de la Nación". Biblioteca Central USMP.

### **Referencias Electrónicas**

- <http://www.riesgoymorosidad.com>
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Crisis\\_de\\_las\\_hipotecas\\_subprime](http://es.wikipedia.org/wiki/Crisis_de_las_hipotecas_subprime)
- <http://www.rae.es>
- <http://www.larepublica.pe>
- <http://www.fonafe.gob.pe>
- <http://www.banmat.org.pe>
- <http://www.financiero.com.pe>
- <http://www.banmat.org.pe>
- <http://www.sbs.gob.pe>





# ANEXOS



**Anexo 01: DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES FINANCIEROS EN LA GESTIÓN CONTABLE-ADMINISTRATIVA DEL BANCO DE MATERIALES EN LIMA METROPOLITANA**

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cómo debe ser la gestión contable administrativa, para determinar los factores financieros causantes del mal manejo del Banco de Materiales de Lima Metropolitana?	Determinar cuáles son los factores financieros causantes de la deficiente gestión contable administrativa del Banco de Materiales en Lima Metropolitana con la finalidad de aplicar las medidas correctivas necesarias, para el reflotamiento de la Institución.	Si identificamos los factores financieros causantes de la deficiente gestión contable-administrativa del Banco de Materiales en Lima Metropolitana, entonces mejorará la gestión obteniendo mayor liquidez para beneficiar con nuevos préstamos y poder reflotar el Banco de Materiales.	<b>X: Factores Financieros</b> <b>Indicadores</b> X <sub>1</sub> : Morosidad X <sub>2</sub> : Incobrabilidad de créditos X <sub>3</sub> : Planeamiento X <sub>4</sub> : Evaluación.  <b>Y: Gestión Contable Administrativa</b>  <b>Indicadores</b> Y <sub>1</sub> : Liquidez. Y <sub>2</sub> : Capital de Trabajo. Y <sub>3</sub> : Pérdida de Expedientes Y <sub>4</sub> : Condonación de deuda	<b>1. Tipo</b> Descriptivo <b>2. Diseño</b> No experimental  <b>3. Población</b> Compuesta por 316 personas  <b>4. Muestra</b> Compuesta por 56 personas  <b>5. Técnicas de recolección de datos.</b> Entrevistas y Encuestas
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS SECUNDARIAS		
a. ¿De qué manera la deficiente Gestión Contable Administrativa genera alta tasa de morosidad de los préstamos otorgados en el Banco de Materiales en Lima Metropolitana?	a. Definir cuáles son los factores que generan altas tasas de morosidad de los préstamos otorgados por el Banco de Materiales en Lima Metropolitana.	a. Si se corrigen los factores que determinan la alta tasa de morosidad de los préstamos otorgados por el Banco de Materiales en LM, entonces habrá mayor liquidez en administración del capital de trabajo.		
b. ¿Cómo influyen las políticas del Banco del Banco de Materiales de LM en la incobrabilidad de los Créditos otorgados a los prestatarios de la entidad?	b. Establecer que políticas del Banco de Materiales de LM influyen en la incobrabilidad de los Créditos de los créditos otorgados a los prestatarios de la entidad.	b. Si se aplican medidas correctivas a las políticas de crédito del Banco de Materiales de LM referente a la incobrabilidad de los créditos, entonces el capital de trabajo se incrementará.		
c. ¿De qué manera el inadecuado planeamiento de Gestión Contable Administrativa repercute en la pérdida de expedientes de los préstamos otorgados en el Banco de Materiales en Lima Metropolitana?	c. Decidir cómo debe ser el planeamiento de la Gestión Contable Administrativa para evitar la pérdida de expedientes de los préstamos otorgados en el Banco de Materiales en Lima Metropolitana.	c. Si se formula un adecuado planeamiento de la Gestión Contable Administrativa para evitar la Pérdida de expedientes de los préstamos otorgados en el Banco de Materiales en Lima Metropolitana, entonces el banco contaría con solvencia económica.		
d. ¿En qué medida perjudica al Banco de Materiales, la condonación de deudas a gran cantidad de prestatarios?	d. Comprobar en qué medida repercute negativamente para la entidad, la condonación de deuda a gran número de prestatarios del Banco de Materiales en Lima Metropolitana.	d. Si se efectúa una adecuada evaluación en la calificación de los expedientes para acceder al derecho de la condonación de la deuda, entonces no habrá otorgamiento de dicho beneficio que perjudique la solvencia del banco.		

**ANEXO N° 2**  
**Guía de entrevista**

1. ¿Cómo podría aprovechar el BANMAT el incremento de la necesidad de vivienda de los peruanos, en beneficio de la entidad?

---

---

---

2. ¿Cómo considera usted que los prestatarios ven al BANMAT?

---

---

---

3. ¿Considera usted que el BANMAT ofrece más facilidades y mejores oportunidades de préstamos que otras entidades bancarias?

---

---

---

4. ¿El BANMAT otorga todas las facilidades a los prestatarios para poder cumplir con el pago de sus cuotas?

---

---

---

5. ¿Qué tanta importancia considera usted que tiene el BANMAT para las personas de escasos recursos económicos deseadas de contar con un crédito para vivienda?

---

---

---

6. ¿A qué atribuye usted la gran cantidad de deudores morosos del BANMAT?

---

---

---

7. ¿Considera usted que la coyuntura política afectó en las recuperaciones de créditos otorgados por el BANMAT?

---

---

---

8. ¿Usted considera que el tema de la pérdida de expedientes del Banco de Materiales, perjudicó de gran manera a la entidad y su normal desempeño?

---

---

---

9. ¿Está usted de acuerdo que el gobierno conceda condonaciones de deudas?

---

---

---

10. ¿Cree usted que podría incrementarse no solo la recuperación de créditos otorgados sino también la colocación de nuevos créditos?  
¿Qué sugeriría?

---

---

---

**ANEXO 3**  
**Cuestionario**

1. ¿Cómo calificaría usted la labor que desarrolló el BANMAT?
  - a) Muy Buena ( )
  - b) Buena ( )
  - c) Regular ( )
  
2. ¿Usted considera que la tasa de interés, que cobraba el BANMAT sobre los créditos otorgados fue:
  - a) Alta ( )
  - b) Baja ( )
  - c) Muy Baja ( )
  
3. ¿Cómo considera usted el tipo de morosidad sobre los créditos que ofrece el BANMAT?
  - a) Alta ( )
  - b) Baja ( )
  - c) Muy Baja ( )
  
4. ¿Recomendaría a las personas que usted conoce, a sacar un crédito del BANMAT como una opción?
  - a) Muy Buena ( )
  - b) Buena ( )
  - c) Regular ( )
  
5. ¿Usted confía en el nivel profesional del personal que el BANMAT brinda para que asesore en la construcción de las viviendas?
  - a) Si ( )
  - b) No ( )

6. ¿Considera usted que el BANMAT tiene algunas deficiencias en su gestión contable-administrativa, lo cual no le permite tener buena liquidez?
- a. Si ( )
  - b. No ( )
  - c. No sabe/no opina ( )
7. ¿Considera que el BANMAT está en capacidad de competir en el mercado crediticio, contra entidades privadas?
- a. Si ( )
  - b. No ( )
  - c. No sabe/no opina ( )
8. ¿Considera usted que el BANMAT tiene una mala gestión administrativa lo que no le permite tener buena liquidez?
- a. Si ( )
  - b. No ( )
  - c. No sabe/no opina ( )
9. ¿Cuánto podría influir positivamente, el aplicar una adecuada gestión contable-administrativa en el BANMAT?
- a. Bastante ( )
  - b. Lo suficiente ( )
  - c. Poco ( )
10. ¿La dificultad de recuperar los créditos colocados por el BANMAT, pueden llegar a influir en los malos resultados que se obtengan?
- a. Bastante ( )
  - b. Lo suficiente ( )
  - c. Poco ( )

11. ¿Qué opinión le merece a usted que el BANMAT pase por un proceso de reestructuración?
- a. Muy buena ( )
  - b. Regular ( )
  - c. Mala ( )
  - d. Pésima ( )
12. ¿Cuánto considera usted que ha influido el tema de la devolución del FONAVI en las decrecientes recuperaciones del BANMAT?
- a. Bastante ( )
  - b. Lo suficiente ( )
  - c. Poco ( )
13. ¿Cuánto cree usted que la pérdida de expedientes del BANMAT pueda influir en el resultado de su gestión?
- a. Bastante ( )
  - b. Lo suficiente ( )
  - c. Poco ( )
14. ¿Usted tiene confianza en que el BANMAT volverá a ser una entidad de solidez y confianza que le permita contar con capital de trabajo necesario?
- a. Si ( )
  - b. No ( )
  - c. No sabe/no opina ( )
15. ¿Cree que sea posible que el BANMAT logre recuperar créditos colocados hace mas de 5 años atrás y que aun no han podido ser recuperados?
- a. Si ( )
  - b. No ( )
  - c. No sabe/no opina ( )

16. ¿Considera usted que el prestatario tiene como prioridad el pago de su deuda con el BANMAT cada fin de mes?
- a. Si ( )
- b. No ( )
17. ¿Cuánto disminuyeron las colocaciones de crédito del BANMAT cuando se empezó a pedir como requisito indispensable la garantía hipotecaria?
- a. Bastante ( )
- b. Lo suficiente ( )
- c. Poco ( )
18. ¿Usted cree que los prestatarios del BANMAT, son un buen medio de publicidad para difundir lo que el Banco de Materiales ofrece en materia de préstamos?
- a. Bastante ( )
- b. Lo suficiente ( )
- c. Poco ( )
19. ¿Cuánto podría disminuir la colocación de nuevos créditos del BANMAT ante el incremento de nuevas entidades crediticias?
- a. Bastante ( )
- b. Lo suficiente ( )
- c. Poco ( )
- d. Nada ( )
20. ¿Usted cree que sería necesario que el BANMAT haga campañas masivas de difusión para poder captar mayor cantidad de prestatarios?
- a. Si ( )
- b. No ( )



21. ¿En qué medida influyó el no contar con gestores de cobranza domiciliaria, en la caída de las recuperaciones del BANMAT?
- a. Bastante ( )
  - b. Lo suficiente ( )
  - c. Poco ( )
22. ¿Las recuperaciones obtenidas, mediante la gestión de cobranza domiciliaria, significaban un gran porcentaje de los ingresos de la entidad?
- a. Si ( )
  - b. No ( )
23. ¿Considera que el BANMAT realizó condonaciones de deudas, en forma adecuada?
- a. Si ( )
  - b. No ( )
24. ¿Considera usted que el BANMAT realizó las evaluaciones previas adecuadas para la concesión de créditos?
- a. Si ( )
  - b. No ( )
25. ¿Han sido muchos los casos, en que los deudores, asesorados por abogados, han solicitado la prescripción de sus deudas?
- a. Si ( )
  - b. No ( )
26. ¿De volver a contarse con gestores de cobranza domiciliaria, podría en alguna forma, recuperarse parte de los créditos otorgados?
- a. Bastante ( )
  - b. Lo suficiente ( )
  - c. Poco ( )

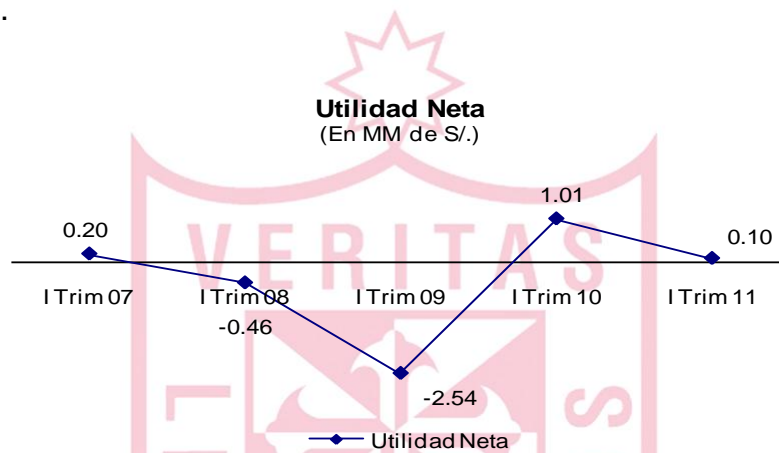
27. ¿La percepción que se tiene, es la de que a pesar del crecimiento económico del país, el BANMAT no vio esto reflejado en el incremento de sus recuperaciones, podríamos considerar esto cierto?
- a. Si ( )
- b. No ( )
28. ¿Considera usted que el BANMAT, descuidó el trabajo de campo, como parte fundamental, en la recuperación de los créditos otorgados?
- a. Si ( )
- b. No ( )
29. En caso de darse la desaparición del BANMAT, como entidad crediticia, ¿Sería recuperable toda su cartera pesada?
- a. Si ( )
- b. No ( )
30. ¿Qué tan buen resultado dio la aplicación de las cobranzas coactivas y acciones judiciales de embargo, con el objetivo de recuperar los créditos otorgados?
- a. Muy buena ( )
- b. Regular ( )
- c. Mala ( )

## ANEXO 4

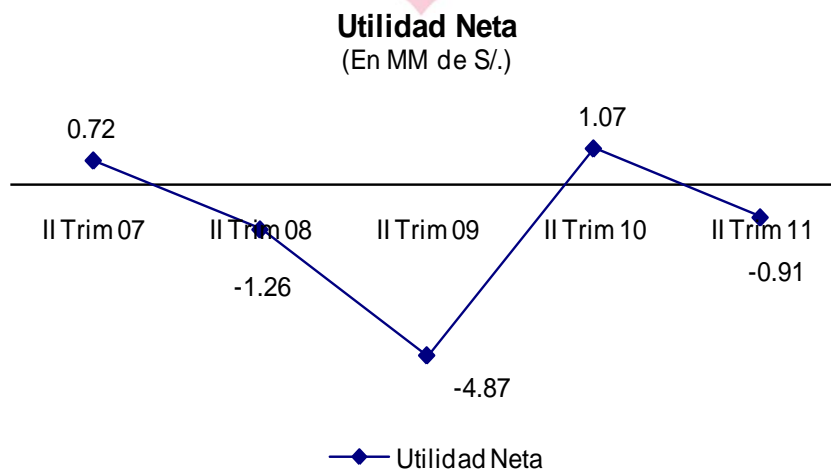
### Gráfico comparativo por años

Para poder apreciar y comparar la evolución que se dio se ha distribuido por trimestres:

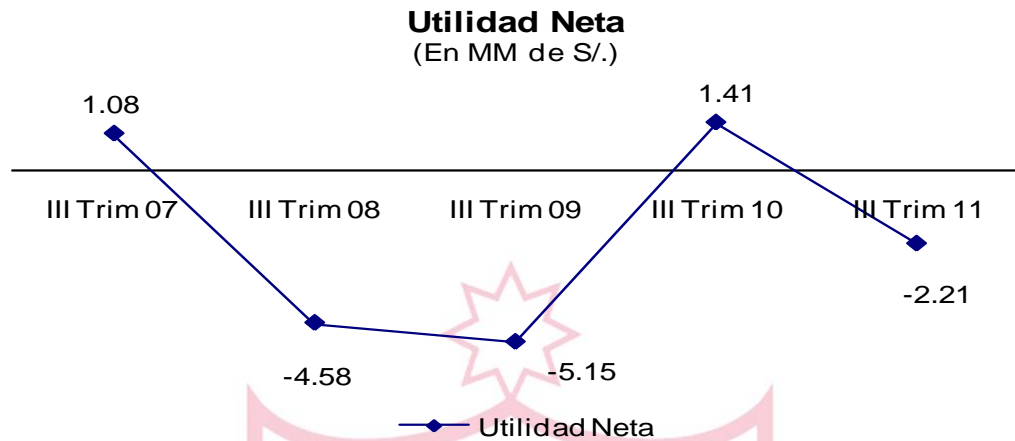
La **utilidad neta** (S/. 0.1 MM), disminuyó en 90% respecto del mismo periodo del 2010 debido principalmente a los menores ingresos por comisión de gestión.



Dada la reducción de los ingresos operacionales, al II trimestre del 2011 se generaron **pérdidas netas** (S/. -0.9 MM), a diferencia del saldo positivo alcanzado en el mismo periodo del 2010.



Dada la reducción de los ingresos operacionales, al III trimestre del 2011 se generaron **pérdidas netas** (S/. -2.2 MM), a diferencia del saldo positivo alcanzado en el mismo periodo del 2010.



Dada la reducción de los ingresos operacionales, al IV trimestre del 2011 se generaron **pérdidas netas** (S/. -8.7 MM), principalmente por los menores Ingresos por Comisión de Gestión, lo que repercutió al tener similares Gastos Administrativos.

