



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS EMPRESARIALES Y
PEDAGOGICAS.**

PROFESIONAL DE ING. COMERCIAL ESCUELA

TESIS:

**“NIVELES DE UTILIDAD, INGRESOS FINANCIEROS, INGRESOS FINANCIEROS
POR PERSONA Y LOS ACTIVOS FIJOS NETOS DE DEPRECIACIÓN DE LA
CAJA MUNICIPAL DE AREQUIPA EN EL PERIODO 1998-2017.”**

Presentado por:

Bach. Jennifer Katherine Huaricallo Chire

ASESOR:

Ing. Humberto Brian Tovar Chambilla

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO COMERCIAL**

MOQUEGUA - PERÚ

2018

ÍNDICE DE CONTENIDO

Página de jurado	
Dedicatoria	
Agradecimientos	
Índice de contenido	
Índice de tablas y Gráficos	
Resumen	
Abstrac	
Introducción	
Capítulo I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.	11
1.2 Definición del problema.	24
1.3 Objetivos de la Investigación.	25
1.4 Justificación e importancia de la investigación.	25
1.5 Variables. Operacionalización.	26
1.6 Hipótesis de la Investigación.	26
Capítulo II. MARCO TEÓRICO	27
2.1 Antecedentes de la investigación.	29
2.2 Bases teóricas.	30
2.3 Marco conceptual.	30
Capítulo III. MÉTODO	33
3.1 Tipo de investigación.	33
3.2 Diseño de investigación.	33
3.3 Población y muestra.	33
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	34
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	34
Capítulo IV. PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1. Presentación de resultados por variables	35
4.2. Contrastación de hipótesis	41
4.3. Discusión de resultados.	45

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	46
5.2. Recomendaciones	47

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS (Instrumentos de investigación, matriz de consistencia)	49
Ficha de Trabajo	52

Índice de Tablas y Gráficos

Tablas

Tabla 1 Personal según categoría laboral por Caja Municipal	12
Tabla 2 Trabajadores de Caja Arequipa	23
Tabla 3 Cuentas de caja Arequipa.	35
Tabla 4 Cuentas de caja Arequipa.	36
Tabla 5 Cuentas de caja Arequipa.	37
Tabla 6 regresión Principal	41
Tabla 7 regresión Ingfin.	43

Figuras

Figura 1 Personal por cajas municipales	12
Figura 2 Utilidades netas por cajas municipales	14
Figura 3 Intereses netos por cajas municipales	14
Figura 4 Ranking de Patrimonio por cajas municipales	15
Figura 5 Colocaciones	16
Figura 6 Ingresos financieros	16
Figura 7 Evolución de utilidades netas	17
Figura 8 Evolución de colaboradores	17
Figura 9 Evolución de oficinas	18
Figura 10 Gastos de personal de la caja arequipa	18
Figura 11 Ingresos netos de provisiones	19
Figura 12 Activo fijo Neto de deprec. de la caja arequipa	19
Figura 13 patrimonio	20

Figura 14 Capital Social	20
Figura 15 Activos totales de la caja arequipa	21
Figura 16 Productividad de personal de la caja arequipa	21
Figura 17 Productividad por oficina de la caja arequipa	22
Figura 18 Eva capital social	22
Figura 19 Eva patrimonio	23
Figura 20 Relaciones entre Ingresos Financieros y Utilidad neta	38
Figura 21 Relaciones entre Patrimonio y Utilidad neta	38
Figura 22, Relaciones entre Activo Total y Utilidad neta	39
Figura 23 Relaciones entre el número de Oficinas y Utilidad neta	39
Figura 24 Relaciones entre Activo total y Utilidad neta	40
Figura 25 Cuadros de líneas de Crecimiento	42
Figura 26 Niveles de Utilidad de la Caja Arequipa	43
Figura 27 Incremento porcentual de la Caja Arequipa	44
Figura 28 Incremento constante de Activos de Caja Arequipa	52

RESUMEN

La Caja Arequipa siempre destacó entre los primeros lugares desde que se inició allá en la década de los noventa. Es por ello que es preciso señalar a que se debe el crecimiento importante y sostenible de esta entidad financiera. La primera propuesta de esta realidad vivida que le da a la Arequipa metropolitana el monto de más de 50 millones de soles anuales.

Entonces nos preguntamos ¿Cómo influyen los Ingresos financieros, Ingresos financieros por persona y los activos fijos netos de depreciación en las utilidades netas de la Caja Municipal de Arequipa en el periodo 1998-2017?, y por supuesto que nuestro objetivo está en esa línea de señalar que, debemos probar, los mayores niveles de utilidad de la Caja Municipal de Arequipa se explican por los niveles de Ingresos financieros, Ingresos financieros por persona y los activos fijos netos de depreciación en el periodo 1998-2017.

La Metodología es ubicar los datos en la Bolsa de valores de Lima y en los informes de la superintendencia de banca y seguros. Como se puede ver es una de nivel explicativo. Se quiere lograr ver cuáles son las variables que influyen en la variable utilidad neta.

Dado que esta es un factor principal de incremento de valor económico. Se observa que la utilidad neta se relaciona con los ingresos financieros, ingresos financieros por persona y los activos fijos netos de depreciación con un nivel de significancia de 0.96 y coeficientes menores a 0.05 lo que demuestra que existe relación significativa entre la utilidad neta y las demás variables. Los niveles de utilidad de la Caja Arequipa se relacionan con los ingresos financieros en el periodo 1998-2017 con un nivel de significancia de 0.93 y una relación de 0.0017.

El modelo econométrico encontrado es el siguiente: $UN = -15844.6610908 + 0.24653722137*INGFIN + 104.76890252*INGFINPER - 1.18079877246*AFND$

Podemos afirmar entonces que las utilidades netas de la Caja dependen de los ingresos financieros, de los ingresos financieros personales, de los activos fijos netos de depreciación. Se observa que hay un incremento constante en los ingresos financieros de la Caja Arequipa, se observa que la Caja Arequipa tiene un incremento constante en los activos totales del periodo 1998-2017.

Palabras Clave: Utilidad Neta, Ingresos financieros, Ingresos financiero personal, Activo fijo neto de depreciación.

ABSTRACT

Caja Arequipa always stood out among the first places since it began there in the nineties. That is why it is necessary to point out what is the important and sustainable growth of this financial institution. There is first proposal of this lived reality that gives the metropolitan Arequipa the amount of more than 50 million soles per year.

So we ask ourselves how does the financial income, financial income per person and fixed assets net of depreciation in the net profits of Caja Municipal de Arequipa in the period 1998-2017, and of course that our objective is in line with that? note that, we must prove, the highest levels of utility of the Caja Municipal de Arequipa are explained by the levels of financial income, financial income per person and fixed assets net of depreciation in the period 1998-2017.

The methodology is to locate the data in the Lima Stock Exchange and in the reports of the banking and insurance Superintendency. As you can see it is an explanatory level

We want to see which are the variables that influence the net profit variable. Since this is a major factor of increasing economic value. It is noted that net income is related to financial income, financial income per person and fixed assets net of depreciation with a level of significance of 0.96 and coefficients less than 0.05, which shows that there is a significant relationship between net income and the rest variables. The income levels of Caja Arequipa are related to financial income in the period 1998-2017 with a significance level of 0.93 and a ratio of 0.0017.

The econometric model found is as follows: $UN = -15844.6610908 + 0.24653722137 * INGFIN + 104.76890252 * INGFINPER - 1.18079877246 * AFND$

We can affirm then that the net profits of the Caja depend on the financial income, the personal financial income, the fixed assets net of depreciation.

It is observed that there is a constant increase in the financial income of the CajaArequipa, it is observed that the Caja Arequipa has a constant increase in the total assets of the period 1998-2017, Key Words: Net Income, Financial income, Personal financial income, Fixed asset net of depreciation

INTRODUCCIÓN

Desde ya, en la década de los noventa y dos mil las cosas para entidades como las Cajas municipales, les fueron muy bien pero muy bien, eran las que se constituían en una fuente importante de ingresos para los municipios, en este caso la municipalidad de Arequipa era una de las más favorecidas. No solo generaban ingreso para la municipalidad sino empleo para los jóvenes profesionales quienes egresaban de las universidades. Así se demuestra a través de los años.

Y si a la caja Arequipa le ha ido muy bien de tal manera que sus activos, su patrimonio se han consolidado a través del tiempo es producto de sus utilidades. Tal vez debe hacer un análisis por periodos de dos o tres años de tal manera que podamos observar aspectos que la serie histórica de 20 años no nos permita. Lo cierto es que nos reafirmamos que las utilidades dependen de los ingresos financieros y de sus niveles de productividad.

Por ello en los diferentes capítulos desde la descripción de la realidad problemática, del marco teórico, del método, y la presentación de resultados como la prueba de hipótesis intentamos demostrar que las utilidades que son las que acumulan dependen de los niveles de expansión del mercado de la entidad financiera.

En la perspectiva lo que podemos decir es que en los próximos diez años la Caja Arequipa tendrá unos 1000 millones de soles de utilidad neta, tal vez se proponga ser banco. Las conclusiones a las que llegamos son de ratificación del marco teórico que en buena cuenta acompaña nuestra formación financiera.

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

De hecho que las Cajas Municipales hoy generan empleo sostenible y creciente a nivel nacional, así según las estadísticas al mes de marzo 2018 hay 20 mil trabajadores, entre funcionarios, empleados y gerentes.

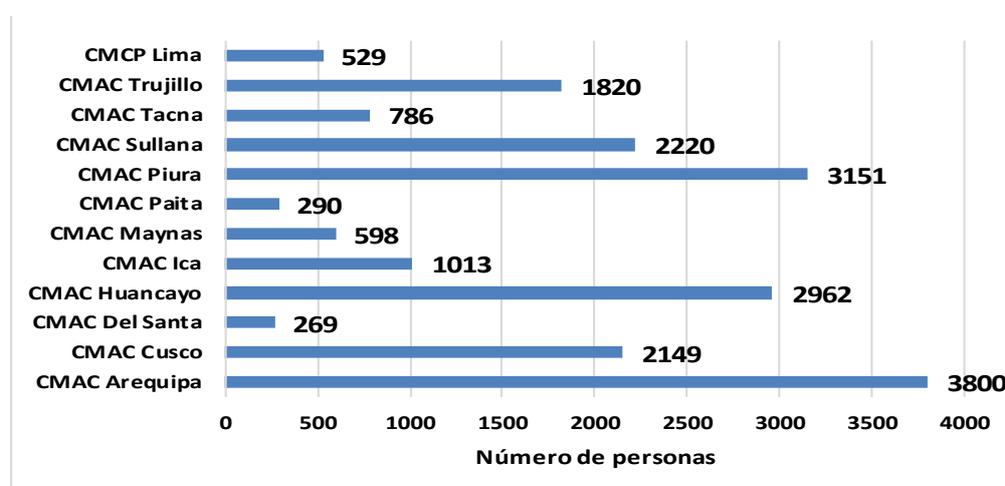
Un empleo se mide por su sostenibilidad en el tiempo. No se trata de contratar a una persona por un mes o tres meses y luego cambiar de persona y decir que ya tiene otro puesto de trabajo. Por ello señalamos que las Cajas son el ejemplo de empleo sostenible.

Una economía de mercado si trata de expansiones En la lógica de mercado, se entiende que la expansión es algo sustancial y obviamente de lo que se trata es de lograr mayor mercado con el afán de consolidar activos. Entonces definitivamente las cajas municipales contribuyen a ofertar puestos de trabajo debido a que tienen mayores colocaciones, por supuesto mayores utilidades, y mayores activos totales.

Ese avance de cada una de las principales cajas permite observar el crecimiento del empleo. Así la Caja Arequipa ha logrado al mes d marzo del 2018 tener 3829 colaboradores, de la misma manera la Caja Piura ha logrado tener 3223 colaboradores y en ese sentido la Caja Huancayo tiene 3045 trabajadores. Una segunda performance, se trata de la Caja Sullana, Cusco que tienen en su planilla más de 2000 trabajadores un tercer tramo son las cajas de Trujillo e Ica con más de 1000

trabajadores, y el cuarto tramo en la generación de empleo es las Cajas Ica, Tacna, Maynas, Paita y del Santa con más de 290 trabajadores.

Otra de las caracterizas es precisamente la distribución de trabajadores. La Caja que coloca más, es la que tiene mejores ingresos financieros es la que más gerentes tiene. Así la Caja Arequipa cuenta con 21 gerentes, la que le sigue es la Caja Trujillo con 11 gerentes, luego la de Piura con 6 y las Caja Huancayo con la Caja de Maynas con 4 gerentes. Queda establecido que la Caja Arequipa consolida con sus gerentes la confianza en esta entidad financiera. En relación a funcionarios debemos decir que la de mayor número es la Caja Piura y la de mayor cantidad de empleados es la Caja Arequipa.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 1: Personal por Caja Municipal.

La Caja Arequipa tiene el mayor número de colaboradores con 3800 personas.

Tabla 1

Personal según categoría laboral por Caja Municipal

(En número de personas)

Empresas	Gerentes	Funcionarios	Empleados	Otros	Total
CMAC Arequipa	22	202	3576	0	3800
CMAC Cusco	3	167	1864	115	2149
CMAC Del Santa	3	28	229	9	269
CMAC Huancayo	4	196	2735	27	2962
CMAC Ica	5	84	919	5	1013

CMAC Maynas	4	44	499	51	598
CMAC Paita	2	25	263	0	290
CMAC Piura	3	325	2763	60	3151
CMAC Sullana	3	121	2096	0	2220
CMAC Tacna	3	54	725	4	786
CMAC Trujillo	11	123	1686	0	1820
CMCP Lima	8	51	470	0	529
TOTAL	71	1420	17825	271	19587

Fuente: SBS

La caja Arequipa tiene 22 gerentes, 202 funcionarios, 3576 empleados en febrero del 2018.

INGRESOS FINANCIEROS Y UTILIDADES NETAS EN CAJAS MUNICIPALES

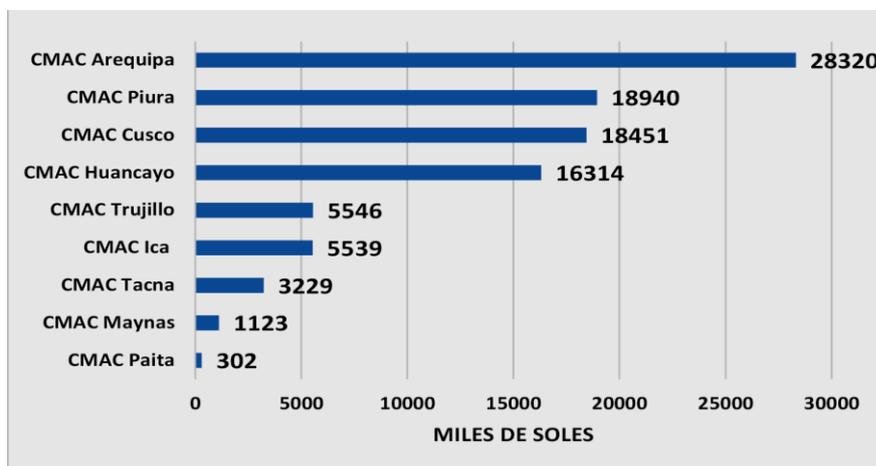
1.- Se observa que la mayoría de las Cajas nunca pierden siempre ganan. Esto también pasa con los bancos. La historia lo ratifica así. Y no se deja de tener razón. Las entidades financieras en general nunca pierden y lo que es mejor siempre ganan. Y ganan posibilidades de acumulación.

Lo primero es primero. Es el caso de las utilidades que al mes de marzo 2018 ya se proyecta un año mejor para la Caja Arequipa. A la fecha ya acumula 28 millones de soles, la Caja Piura con casi 19 millones, la Caja Cusco con 18.4 millones, la Caja Huancayo con 16 millones de soles, la Caja Trujillo con 5.5 millones de soles. Todo indica que en la proyección la caja Arequipa logrará la meta de los 115 millones de soles anuales, lo mismo la Caja Piura que llegara a los 75 millones de soles.

De la misma manera los ingresos de las Cajas, que son los intereses cobrados a las familias y empresas van de la mano con las utilidades. Así la Caja Arequipa recaudo 230 millones de soles en intereses, la Caja Piura 171 millones de soles, la Caja Huancayo el monto de 168 millones de soles.

Y como no era para menos el patrimonio que es la solidez de la empresa, es la Caja que da confianza. Y para ello la Caja Arequipa al mes de marzo supera los 645 millones de soles, la de Huancayo poco más y llega a los 500 millones de soles, la Caja Piura supera los 477 millones de soles, la Caja Cusco esta con 439 millones de soles. Las Cajas con menor patrimonio es la de Maynas con 71 millones de soles, la de Paita con 32 millones de soles,

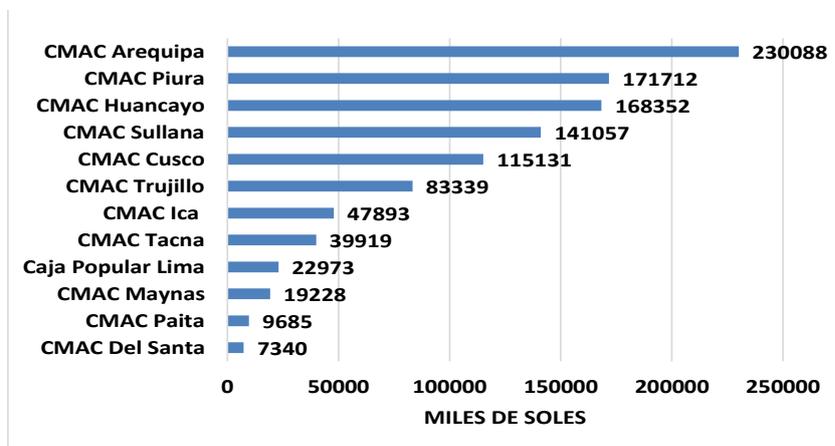
la del Santa con 21.5 millones de soles. Lo que nos hace pensar que aunque se cuente con 22 millones de soles de patrimonio ello no garantiza utilidades o crecimiento del patrimonio.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 2: Utilidades Netas de Cajas Municipales

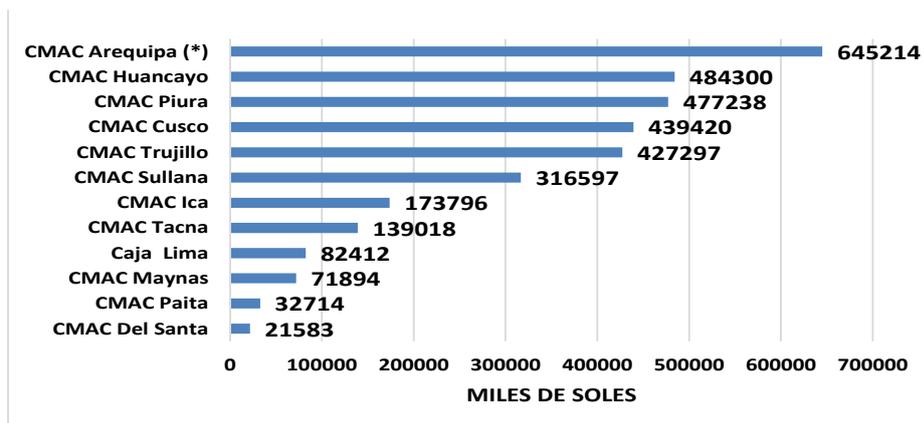
La Caja Arequipa al mes de marzo del 2018 logra 28.3 millones de soles, el cual lidera en el Ranking.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 3: Intereses cobrados por las Cajas Municipales al mes de Marzo del 2018.

Los intereses cobrados por la Caja de Arequipa a marzo del 2018 a empresarios y consumidores es de 230 millones de soles.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 4: Ranking de Patrimonio por Caja Municipales a Marzo del 2018.

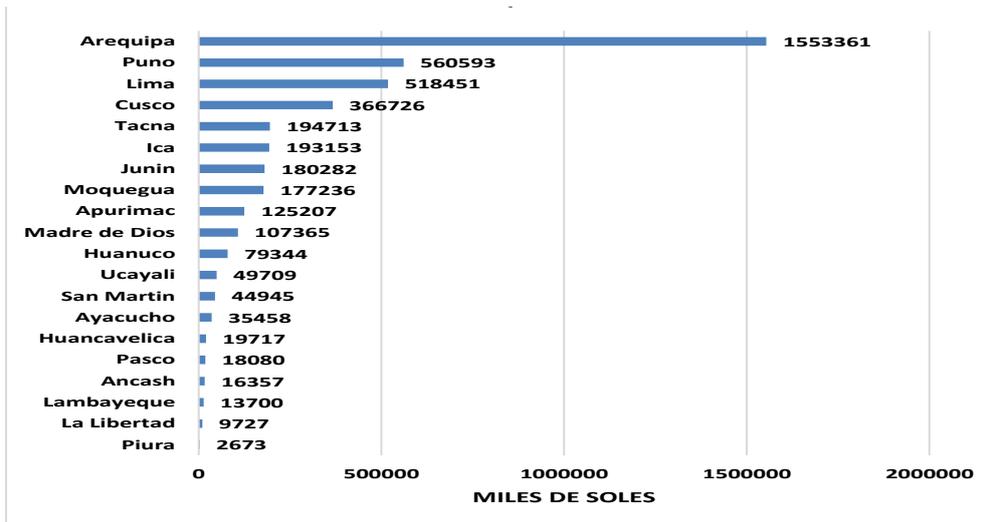
Al mes de marzo del 2018 el patrimonio de la Caja Arequipa es de 645 millones de soles.

Una de las preguntas que uno debe hacerse para visionar los niveles de alcance de una Caja Municipal, es:

¿En qué regiones coloca sus capitales la Caja Arequipa?

Esto para saber en qué regiones está la Caja Arequipa. Y cuánto de recursos coloca en cada una de las regiones del país. Es un tema de investigación y de análisis, porque de ello derivan los intereses cobrados y las utilidades logradas por cada una de las regiones. Eso lo demostramos cuando hablamos de fuga de capitales.

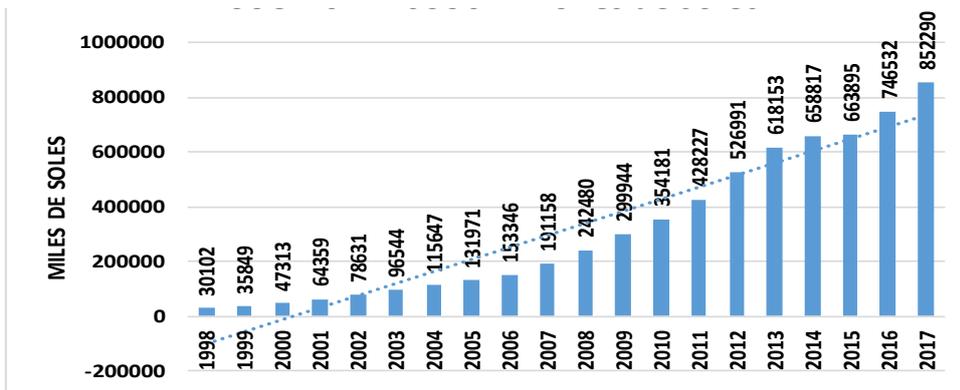
En ese sentido hoy observamos al mes de marzo del 2018 las colocaciones o prestamos se encuentran en la propia región, en Arequipa, casi en un 35%, luego el Mercado de Puno es importante porque allí se coloca 560 millones de soles, Lima con 518 millones de soles, Cusco con 366 millones de soles, Tacna con 194 millones en Moquegua solo tiene 177 millones de soles.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 5: Distribución de los 4266 Millones colocados en las Regiones de Caja Arequipa.

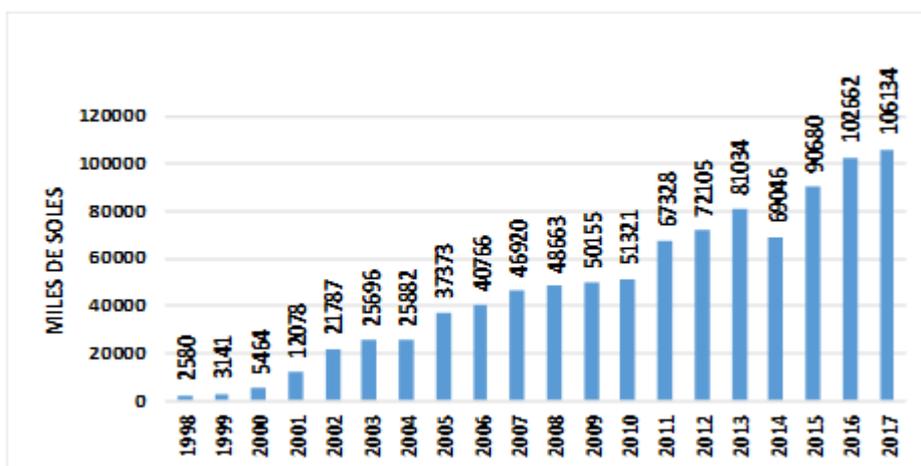
La Caja Arequipa en el mercado Arequipeño coloca 1553 millones de soles de los 4266 millones de soles.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 6: Ingresos Financieros de Cajas Municipales.

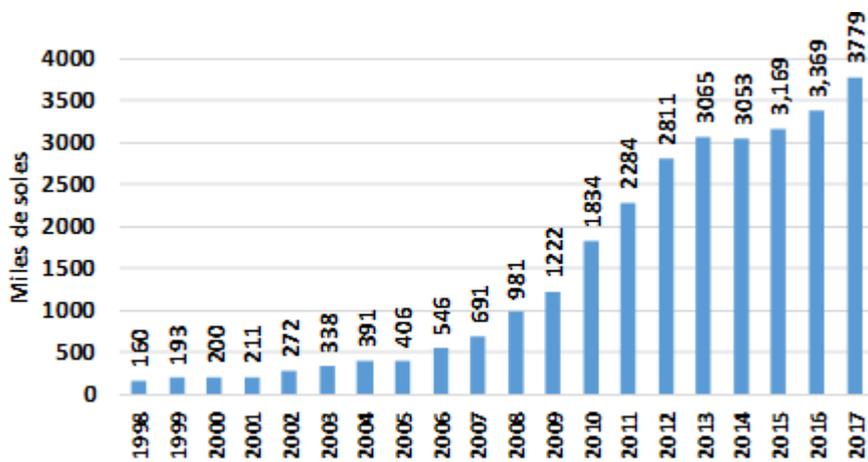
La evolución de los ingresos financieros de la Caja Arequipa va de los 30 millones de soles en el año 1998, y ya en el año 2008 llegó a 242 millones de soles y en el año 2017 los intereses son de 852 millones de soles.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 7: Evolución de utilidades netas.

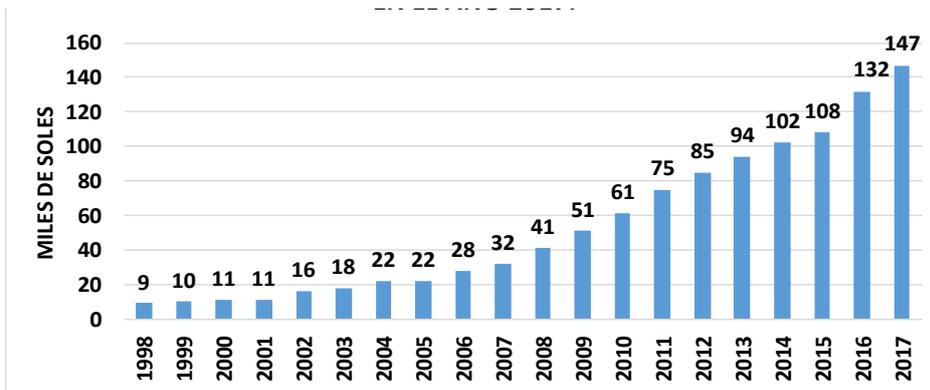
La evolución de las utilidades netas de la Caja Arequipa fueron en el año 1998 de 2.5 millones de soles, en el año 2008 ya era de 48.6 millones de soles, y en el año 2017 fue de 106 millones de soles.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 8: Evolución de colaboradores.

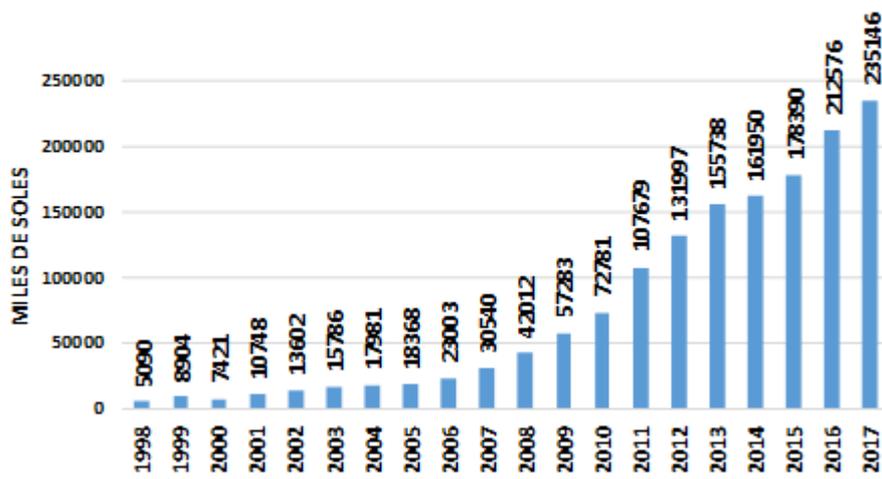
Por la expansión de la Caja Municipal Arequipa se buscan más colaboradores. Por ello en el año 1998 la Caja tiene 160 colaboradores, en el año 2008 ya era de 981 colaboradores y en el 2017 es de 3779 trabajadores colaboradores.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 9: Evolución de oficinas.

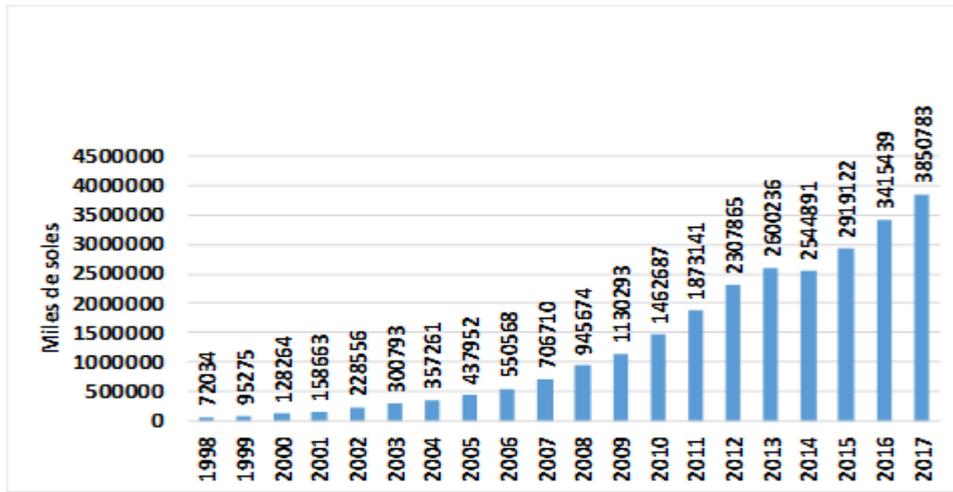
La evolución del número de oficinas denota la expansión de la Caja Arequipa. Así en el año 1998 la Caja tenía 9 oficinas, en el año 2008 ya tenían 41 oficinas, y en el año 2017 fue de 147 oficinas.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 10: Los Gastos de Personal de la Caja Arequipa.

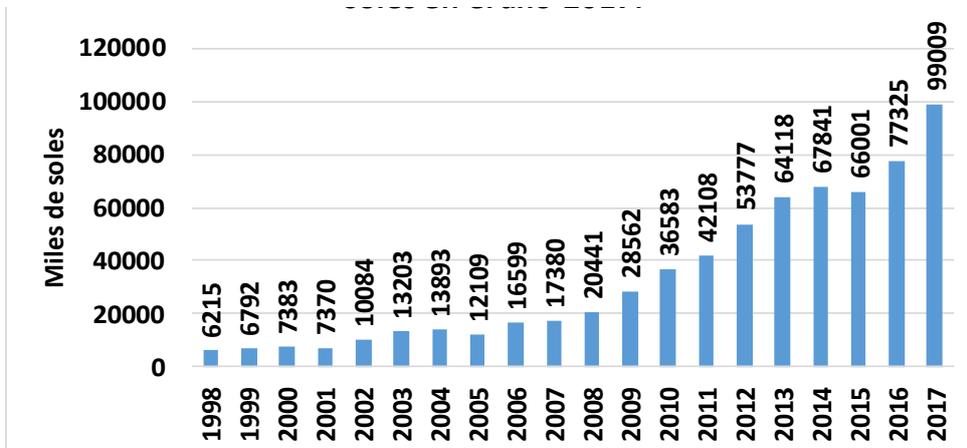
Como es obvio la expansión se relaciona con el número de colaboradores y con el número de oficinas pero al mismo tiempo los gastos de personal también se incrementan. Así en el año 1998 los gastos de personal es de cinco millones de soles, en el año 2008 llega a los 42 millones de soles y en el año 2017 este es de 235 millones de soles.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 11: Ingresos netos de provisiones.

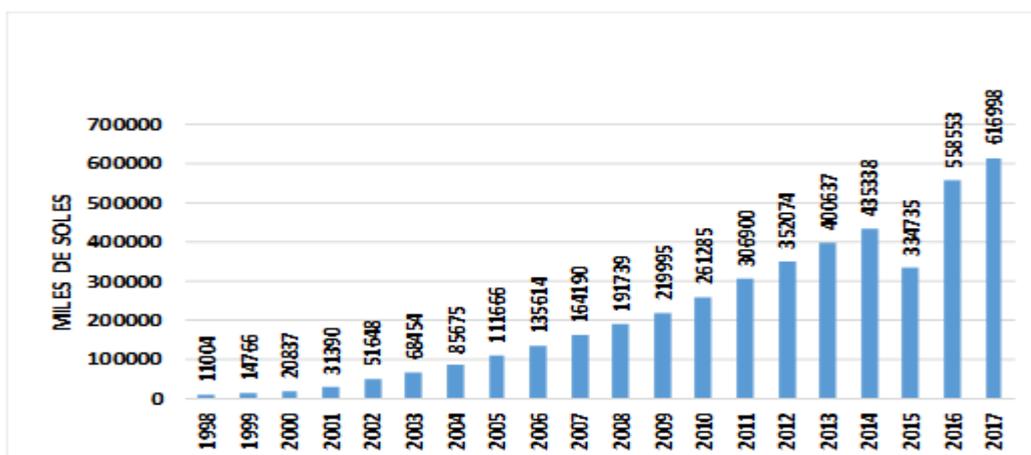
Señala que los ingresos netos de provisiones en el año 1998 es de 72 millones de soles, y en el año 2008 es de 945 millones de soles, para el año 2017 este alcanza a los 3850 millones de soles.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 12: Activo Fijo neto de depreciación de la Caja Arequipa.

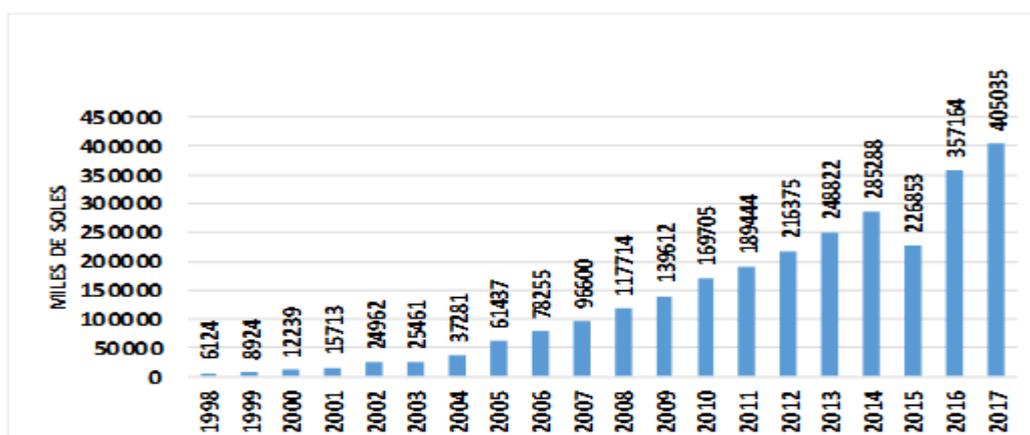
El Activo Fijo Neto de depreciación en Caja Arequipa es de 6.2 millones de soles y en el año 2008 es de 20 millones de soles y en el año 2017 alcanza la cifra de 99 millones de soles.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 13: Patrimonio de Caja Arequipa.

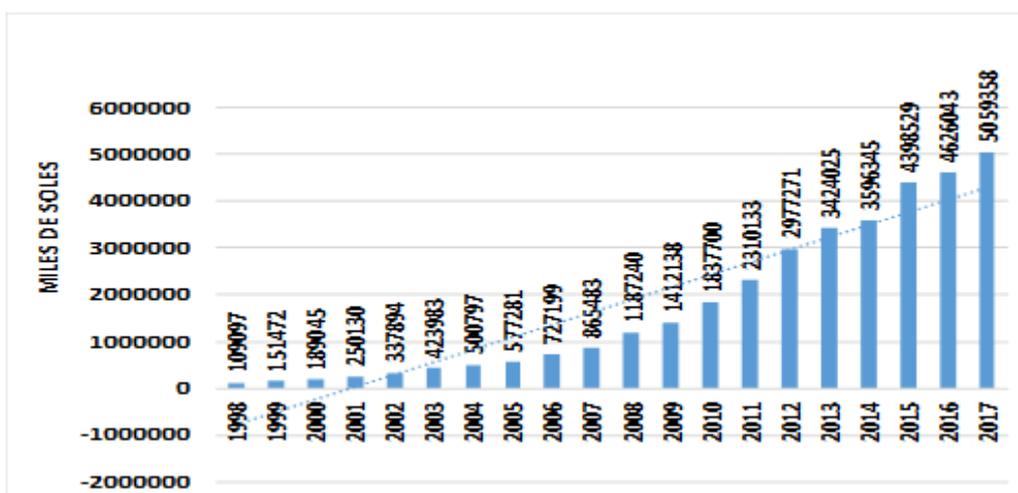
Las utilidades nos llevan al patrimonio. Y las utilidades netas crecieron y a la par el patrimonio también. Así el patrimonio de la Caja Arequipa era de 11 millones de soles en el año 1998, en el año 2008 el patrimonio era de 191 millones de soles, y en el año 2017 fue de 616 millones de soles. El crecimiento se deja notar, puesto que de 11 millones va a los 616 millones.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 14: Capital Social de Caja Arequipa.

El capital social de la Caja Arequipa se incrementa de 6.1 millones de soles en el año 1998, a los 117 millones de soles en el año 2008. El capital social en el año 2017 fue de 405 millones de soles. Notamos que de los 6.1 millones pasa a los 405 millones de soles en el año 2017.

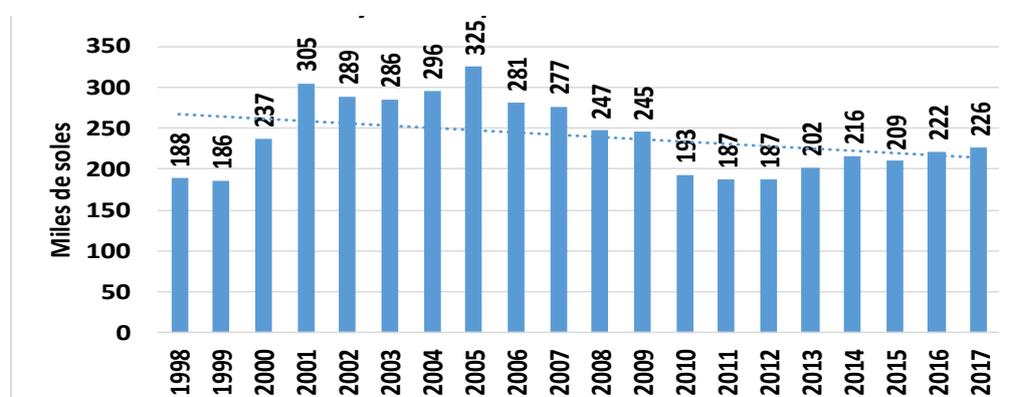


Fuente: Elaboración Propia

Figura 15: Activos totales de la Caja Arequipa.

Los activos totales de la Caja Arequipa crecen de manera rauda y rápida en el periodo 1998 al año 2017.

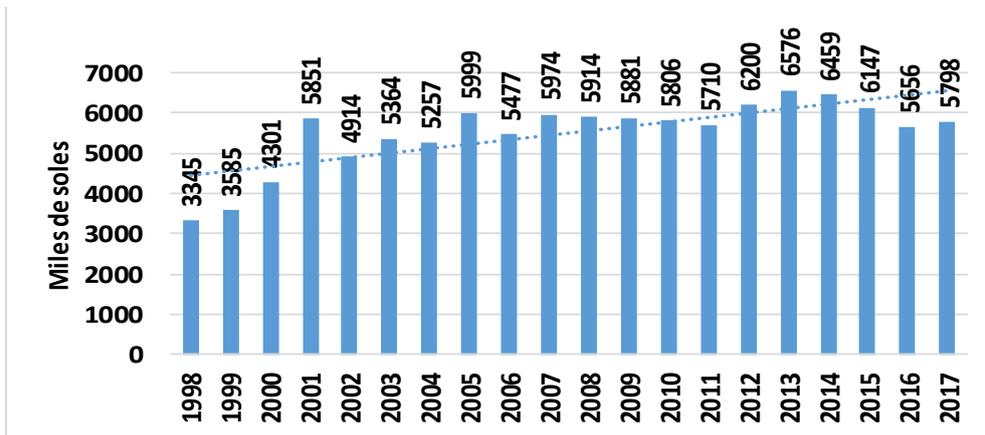
En el año 1998 los activos totales era de 109 millones de soles, en el año 2008 fue de 1187 millones de soles, y en el año 2017 fue de 5059 millones de soles.



Fuente: Elaboración Propia

Figura N°16: Productividad del Personal de la Caja Arequipa.

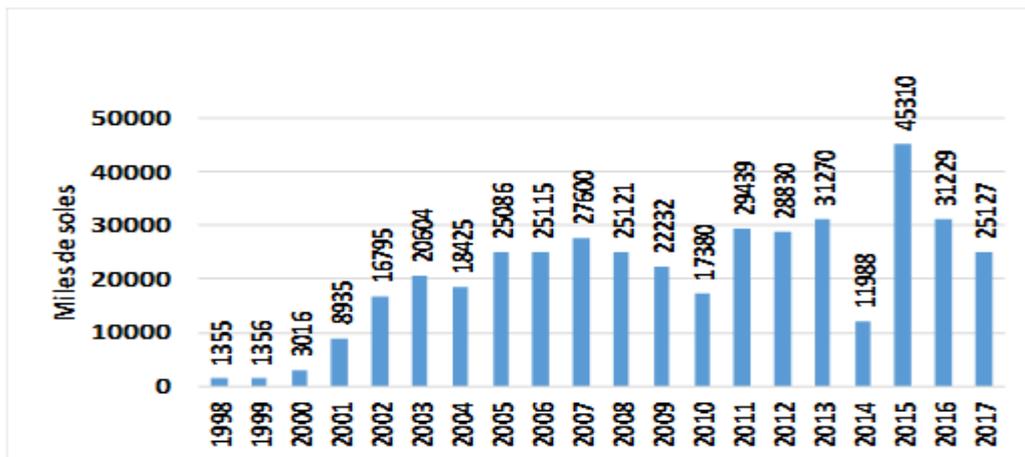
La productividad del personal de la Caja Arequipa es de Ingresos financieros entre Gastos de personal, la misma sufre una tendencia de menor productividad. Así en el año 1998 este era de 188 mil soles, y en el año 2008 fue de 247 mil soles. Y en el año 2017 fue de 226 mil soles. Debe aceptarse que en el año 2005 se tuvo 325 mil soles de productividad.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 17: Productividad por Oficina de la Caja Arequipa.

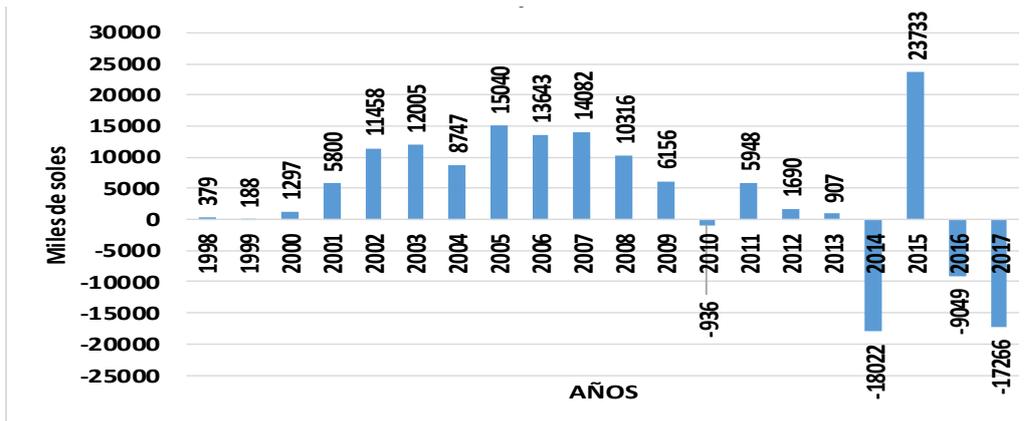
La productividad por oficinas de Caja Arequipa entre los años 1998-2017 es de 3.3. Millones de soles por oficina. Este se incrementa a 5.8 millones de soles en el año 2001. En el año 2008 fue de 5.9 millones de soles, en el año 2013 llega a 6y.5 millones de soles, y cierra en el año 2017 en 5.7 millones de soles por oficina.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 18: Eva capital social.

La creación de valor del capital social es cuando este resulta positivo. Así en el año 1998 se crea valor por 1.3 millones de soles, y así en todo el periodo los resultados son positivos y de creación de valor, de tal manera que en el año 2015 esta es de 45 millones de soles y en el año 2017 es de 25 millones de soles.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 19: Eva patrimonio.

La creación de valor del patrimonio es positivo en el periodo de análisis excepto en los años 2010, 2014, 2016 y 2017. En estos años hay destrucción de valor dado que sus resultados no supera la posibilidad del costo de del dinero multiplicado por el patrimonio.

Tabla 2

Trabajadores de Caja Arequipa.

CAJA MUNICIPAL DE AREQUIPA 2017	
Trabajadores	N°
Gerentes	22
Funcionarios	187
Empleados	3570
Total	3779

Fuente: SBS

La Caja Municipal de Arequipa tiene 3779 Trabajadores al cierre del Año 2017. Una de las variables que también debería asumirse es la Gestión empresarial, hay puntos y conceptos que debemos resaltar en este trabajo.

La gestión del talento humano desde mi punto de vista se refiere a como las personas coordinan y se relacionan dentro de la organización y con esto poder llegar a las metas que ya están establecidas.

Muchas características resaltan como el seleccionar y atraer a los mejores empleados, la empresa debe de dar incentivos para que ellos puedan desarrollarse de una manera más eficiente, en la CMAC Arequipa S.A. cada año realiza una evaluación a sus empleados para detectar en que pueden mejorar y así capacitarlos.

La contratación del personal es muy importante que toda entidad y/o empresa realiza, para poder determinar sobre cuanto se encuentra valorada, para esto se puede aplicar dos distintos análisis los cuales son: el análisis fundamental, el cual nos permite saber cómo se encuentra la empresa, hablando ya en términos más relacionados a acciones es cuando debemos invertir, es decir si vale la pena o incrementar personal y en función de las aperturas nuevas de puntos de atención de la entidad; por otro lado encontramos el análisis técnico el cual nos sirve para saber el momento adecuado de incrementar y/o capacitar al personal de la entidad.

1.2. Definición del Problema

¿Cómo influyen los Ingresos financieros, Ingresos financieros por persona y los activos fijos netos de depreciación en las utilidades netas de a Caja Municipal de Arequipa en el periodo 1998-2017?.

Problemas Específicos

Los elevados niveles de utilidad de la Caja Municipal de Arequipa se explican por los elevados ingresos financieros en el periodo 1998-2017.

Existe un incremento constante de los Ingresos financieros en Caja Arequipa en el Periodo 1998- 2017

Existe una tendencia al incremento permanente de los activos totales en Caja Arequipa en el periodo 1998-2017.

1.3. Objetivos de la Investigación

Objetivo principal:

Probar que, los mayores niveles de utilidad de la Caja Municipal de Arequipa se explican por los niveles de Ingresos financieros, Ingresos financieros por persona y los activos fijos netos de depreciación en el periodo 1998-2017.

$$UN = -15844.6610908 + 0.24653722137*INGFIN + 104.76890252*INGFINPER - 1.18079877246*AFND$$

Objetivos específicos:

Demostrar que, los elevados niveles de utilidad de la Caja Municipal de Arequipa se explican por los elevados ingresos financieros en el periodo 1998-2017.

Probar que, existe un incremento constante de los Ingresos financieros en Caja Arequipa en el Periodo 1998- 2017

Existe una tendencia al incremento permanente de los activos totales en Caja Arequipa en el periodo 1998-2017.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

El caso de estudio propuesto se realiza a la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa S.A. es conocer si los recursos humanos se vienen incrementando en los últimos años, saber si se han generado más puestos de trabajo, con ello llegar también a que incentivos le brinda a cada uno de sus trabajadores con el fin de mantenerlos motivados y cómodos en su ambiente laboral.

El rubro en el cual se desenvuelve la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa S.A. son las finanzas crediticias y de ahorro, hasta lo que viene siendo del año 2017 la Caja Sullana viene incrementando sus puntos de atención con la finalidad de ofrecer productos de Ahorro y Crédito es decir con ello la necesidad de contratar más personal para satisfacer la demanda en todos sus puntos de atención y facilitar la comunicación entre el cliente y el personal de la empresa así saber cuáles son las múltiples necesidades y ayudarlos a resolver o dar soluciones a sus problemas financieros a través de los diferentes créditos y campañas que puedan favorecer a sus clientes.

En ahorros se dispone de una gama de posibilidades para generar y consolidar una cultura del ahorro en nuestro país: Depósitos de Ahorro, Depósitos a Plazo, Multimás, Rinde +, Ahorro Plan, CTS y Ahorro Con órdenes de Pago. En créditos atienden de manera rápida y oportuna los requerimientos de nuestros clientes.

El sentido fundamental de lo que realiza la Caja Arequipa se encuentra en sus clientes. A ellos dedican su trabajo y contribuir a su crecimiento y desarrollo es nuestro principal.

1.5. Variables. Operacionalización

Utilidad Neta

Ingresos financieros

Ingresos financiero personal

Activo fijo neto de depreciación

1.6. Hipótesis

Los mayores niveles de utilidad de la Caja Municipal de Arequipa se explican por los niveles de Ingresos financieros, Ingresos financieros por persona y los activos fijos netos de depreciación en el periodo 1998-2017.

Hipótesis específicas

Los elevados niveles de utilidad de la Caja Municipal de Arequipa se explican por los elevados ingresos financieros en el periodo 1998-2017.

Existe un incremento constante de los Ingresos financieros en Caja Arequipa en el Periodo 1998- 2017

Existe una tendencia al incremento permanente de los activos totales en Caja Arequipa en el periodo 1998-2017.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Internacionales

- La satisfacción de las necesidades de los clientes es la clave de los intercambios entre empresas y mercado, y desde los orígenes del marketing la satisfacción ha sido considerada como el factor determinante del éxito. (Droguett, 2012). Afirma: Es sabido que el aumento de la satisfacción y de la retención de los consumidores lleva a un aumento en las ganancias, word-of-mouth positivo, y menores gastos de marketing. Es decir, estamos a todas luces frente a un tema de gran relevancia para las empresas de servicio.
- El microcrédito ha demostrado en los últimos años ser una herramienta eficaz en la lucha contra la pobreza. Sin embargo, medir su rentabilidad económica y comprobar su éxito como negocio no es una tarea fácil. (Roberts,2003). Afirma: Los distintos programas de microcrédito en el mundo nos indican cómo es posible su funcionamiento y sustentabilidad en el tiempo.
- A partir del trabajo de campo, fue que los empleados y líderes que fueron entrevistados, en una amplia mayoría se hallaban motivados para trabajar y cumplir sus tareas en la empresa, lo que me permitió inferir que en estas empresas que fueron consultadas.(Massaro,2015).Afirma: Que la gente en general se hallaba satisfecha con

su trabajo y que la fuente principal de su motivación eran cuestiones relacionadas con el sentido de posición y jerarquía a la que podían aspirar dentro de su empresa, dejando en segundo lugar, cuestiones relacionadas con el salario y los incentivos como retribución de su esfuerzo puesto en el trabajo.

Nacionales

- El crecimiento alcanzado por la economía peruana en la última década y buen entorno de negocios ha llevado que las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) a convertirse en agentes económicos protagonistas del sector financiero. (Mendiola, 2015). Afirma:
Que las cajas municipales y en general del sistema microfinanciero apoyan al estado en la tarea de encarar problemas sociales tales como la generación de puestos de trabajo la creación de riquezas, la distribución del poder económico, la promoción de la iniciativa y innovación.
- Nuestros resultados muestran que la competencia se ha intensificado en el mercado de créditos MES, ello a pesar de la mayor concentración observada en este mercado durante el periodo analizado. (Gonzales, 2007) Afirma: Que este mercado no es homogéneo y muestra distintos niveles de competencia según tipo de proveedores microfinancieros. Por tipo de instituciones, la competencia observada entre cajas rurales (CRAC), financieras y entidades de desarrollo de la pequeña y microempresa (EDPYME) es mayor que la existente entre cajas municipales (CMAC) y bancos especializados. Más aun, la evidencia muestra que la competencia entre CMAC y bancos sólo se intensifica hacia el final del periodo estudiado, es decir, el desarrollo de una mayor competencia por la provisión de créditos a microempresa entre las entidades más grandes del mercado microcrédito peruano, ha sido tardío.
- La globalización de los mercados, el aumento de la competitividad, las tendencias demográficas, el rápido y creciente desarrollo tecnológico y las exigencias de las fuerzas laborales obligan a replantearse el desarrollo humano y está muy relacionado con los recursos humanos. (Garcia,2004) Afirma: Que un elemento clave es retener los beneficios de la globalización y convertirlos en ventajas y progreso para la población. El potencial más valioso en las empresas son los recursos humanos y la gestión de

recursos humanos tiene la misión de generar la capacidad de cambio, por lo que es urgente un cambio de actitud que busque en las personas el crecimiento intelectual, físico y espiritual que le permita ser competitivo en un mercado global.

2.2. Bases Teóricas

Uno de los conceptos que vamos a utilizar son las cuentas, al respecto no señala que “llamaremos cuenta en contabilidad a la representación de distintos valores que intervienen la formación de una empresa”, Zeballos E.,(2013). En esos términos lo cierto es que la empresa requiere de ingresos financieros que son los intereses que al igual que las ventas ponen de manifiesto el volumen empresarial. Las cuentas son las variables que de seguro deben emplearse en el trabajo de tesis.

Son los estados financieros que propician un mejor entendimiento del diagnóstico empresarial, por ello que Flores nos señala “los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad”, Flores S.,(2012). , claro que sí. Sobre todo cuando se trata de un diagnóstico empresarial. Los estados de resultados y el estado de situación financiera que ayudan a elaborar los ratios financieros, necesarios para el diagnóstico empresarial.

La formación de empresas nos conlleva a una mayor productividad “los procesos de producción requieren usualmente una gran variedad de insumos. Estos son simplemente trabajo, capital, materia prima, sino que, generalmente, se requieren muchos tipos cualitativamente diferentes de cada uno de ellos para la producción”, Quispe Q, (2010).

“corto plazo, en el que periodo por lo menos un factor de la producción o un insumo fijo” Salvatore E, (2006).

“El concepto de crecimiento de la empresa ha constituido desde siempre uno de los ingredientes fundamentales en la definición de estrategia de la misma”(Flores A,2013,pág.64).

“Porter identifico cinco fuerzas: la competencia entre compañías, la amenaza de nuevas compañías que entran al mercado, la posibilidad de usar productos o servicios sustitutos, el poder de negociación de proveedores el poder de negociación de los compradores o clientes”, Harold E, (2012).

“Los activos adquiridos en arrendamiento financiero está compuesto por inversiones inmobiliarias, e inmueble maquinaria y equipo”, Flores S, (2012).

2.3 Marco Conceptual.

Micro finanzas:

Portocarrero 2004: Es importante agregar que el marco regulatorio de las instituciones de micro financiamiento es favorable, pero habría que elevar los capitales mínimos y adoptar normas de provisiones más estrictas también es necesario un mayor esfuerzo de supervisión de las instituciones de micro financiamiento. Pero a pesar del rápido desarrollo del microcrédito en el Perú en los últimos años se registra una amplia demanda insatisfecha y son altos los costos del financiamiento ofertado. De ahí que se precise una intervención del sector público para incentivar la ampliación de la oferta crediticia a mayor velocidad y mejorar sus condiciones.

Recursos Humanos:

Cueva 2005: Es la función más delicada y compleja y, por supuesto la más importante se refiere a la necesidad que tiene la organización para que los individuos crezcan dentro de la misma y se estimulen a trabajar cada vez más y mejor así como a desempeñar puestos de mayor responsabilidad, como lo es la comunicación y participación, formación, promoción y desarrollo, evaluación del desempeño, evaluación del potencial, establecimiento de planes de carreras, motivación laboral diagnóstico y tratamiento del clima laboral, sistema y desarrollo del liderazgo, calidad.

Ventas Netas:

Adams 2018: Las ventas netas son una cuenta o ítem utilizado en el Estado de Ganancias y Pérdidas que es uno de estados financieros más importantes para valorar el rendimiento de una empresa. A nivel contable se define las ventas netas como el resultado de restar las Ventas Brutas menos los descuentos y devoluciones.

Patrimonio

Pérez 2010: El patrimonio está formado por un conjunto de bienes, derechos y obligaciones pertenecientes a una empresa, y que constituyen los medios económicos y financieros a través de los cuales ésta puede cumplir con sus fines.

Entre los bienes, podemos citar edificios, solares, maquinaria, mobiliario, etc.

- Entre los derechos pueden figurar los créditos contra terceros que la empresa tenga a su favor.
- Entre las obligaciones a que ha de hacer frente la empresa, podemos señalar las deudas con proveedores, los créditos a favor de bancos, etc.
- A la diferencia entre los bienes y derechos, de un lado, y las obligaciones de otro, se la denomina **neto patrimonial** o **patrimonio neto**.

Activo Total

Gardey 2009: Es lo que posee la empresa, sean en activo corriente o no corriente. Son todos los derechos y bienes que tienes (o una empresa); Activo total son todas las deudas y obligaciones que se tienen; Capital social, es el capital (en dinero o especie) que aportan los socios de una empresa, y el Capital contable es la suma del capital social (también llamado aportado) y el capital ganado (que son utilidades o pérdidas, etc)

El Activo son todos los bienes y derechos que tiene un ente económico (ya sea una persona física o jurídica) que son susceptibles de apreciarse (valuarse) monetariamente. En Argentina se acostumbra dividirlo en Corriente y No corriente, el primero es el exigible en 12 meses, y el no corriente el que excede dicho plazo (bienes de uso, intangibles, etc). Todo esto conforma el Activo Total.

Activo Corriente

Hurtado 2018: Se entiende por activos corrientes aquellos activos que son susceptibles de convertirse en dinero en efectivo en un periodo inferior a un año. Ejemplo de estos activos además de caja y bancos, se tienen las inversiones a corto plazo, la cartera y los inventarios. Los activos corrientes son de gran importancia en toda empresa puesto que es con ellos que la empresa puede operar, adquirir mercancías, pagar Nómina, adquirir Activos fijos, y pagar sus pasivos entre otros aspectos.

Activo No Corriente

Llorente 2009: Los activos no corrientes están constituidos por las inversiones realizadas por la empresa cuyos efectos se proyectan a lo largo de más de un ejercicio económico, es decir, los bienes y derechos destinados a servir de forma duradera en la empresa o al menos por un

período superior a doce meses. Su contribución a la generación de ingresos tiene lugar mediante su utilización en el proceso productivo y ocasionalmente mediante su venta, así mismo comprende las inversiones inmobiliarias y financieras.

Pasivo Corriente

Jimenez 2010: Esta partida del pasivo del balance recoge, diferenciándose del no corriente, aquellas obligaciones a las que la empresa deberá hacer frente antes de que pase un año. La mayoría de estas deudas están relacionadas con la actividad de explotación de la empresa, aunque existen otras que no necesariamente están vinculadas a ésta.

Pasivo No Corriente

Moore 2007: Está representado por todas aquellas obligaciones cuyos vencimientos exceden al plazo establecido como corriente. Sin embargo, el pasivo se clasificará como no corriente si el acreedor hubiese acordado, en la fecha del balance general, conceder un período de gracia, durante el cual no pueda exigir el reembolso inmediato, que finalice al menos doce meses después de la fecha del balance general.

Gastos administrativos

Boulanger 2007: Los gastos administrativos comprenden los esfuerzos económicos incurridos en la actividad de administración, dirección, representación y gestión contable institucional y legal. Se entiende por administrar toda acción vinculada con gobernar, regir y cuidar. Son aquellos gastos.

Margen operacional neto

Espinoza 2010: El margen operacional tiene gran importancia dentro del estudio de la rentabilidad de una empresa, puesto que indica si el negocio es o no lucrativo, en sí mismo, independientemente de la forma como ha sido financiado.

Impuesto a la renta

Espinoza 2007: El Impuesto a la Renta grava las rentas que provengan del capital, del trabajo y de la aplicación conjunta de ambos factores, entendiéndose como tales a aquellas que provengan de una fuente durable y susceptible de generar ingresos periódicos.

CAPITULO III: MÉTODO

3.1. Tipo de Investigación

Investigación Básica; permite obtener nuevos conocimientos y campos de investigación buscando recoger información, describirla, explicarla y predecir la realidad para enriquecer los conocimientos, principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica. Nivel Explicativo.

3.2. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación es no experimental y constituye el plan general a seguir por el investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar la hipótesis de investigación. El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que el investigador acoge para generar información exacta e interpretable. El diseño que se utilizó fue el no experimental, transversal (referido a un descriptivo–correlacional ya que no existe manipulación activa de alguna variable. (Hernández, 2010).

El esquema representativo es:

Enfoque de la Investigación:

El enfoque de la investigación se reflejará en analizar y demostrar que, existe relación entre las variables, activos totales e ingresos financieros en la Caja Arequipa en el periodo 1998 al año 2017.

Método de la Investigación

Método Inductivo

3.3. Población y muestra

3.3.1 Población.- La población de estudio comprende los ingresos financieros y los activos totales de la Caja Arequipa desde su creación al 2017.

3.3.2 Muestra

La muestra corresponde al tipo aleatorio no probabilístico, para la cual se ha determinado el periodo 1998 al año 2017 y en ella tenemos la serie longitudinal.

3.4- Técnicas e instrumentos de recolección de los datos

3.4.1 Técnica

La técnica que se aplica en estos casos es la observación dinámica de los distintos periodos analizados.

3.4.2. Instrumento

El instrumento que se utilizara en esta tesis es la ficha de trabajo.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

La información que se logre se debe procesar con las técnicas de la informática utilizando para ello el programa Microsoft Excel de Windows, SPSS (versión 24) para presentar los Ítems mediante gráficas y, al mismo tiempo estimar las frecuencias absolutas y relativas de cada reactivo para describir la variable a estudio y medir la correlación de las variables a través del coeficiente de Determinación Pearson.

CAPITULO IV: PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variables

Tabla 3

Cuentas de caja Arequipa.

Año	Ingresos financieros INGFIN	Personal (personas) PER	Productividad del personal PROPER	Ing Finan/Personal INGFINPER	Oficinas OFI
1998	30102	160	188	188	9
1999	35849	193	186	186	10
2000	47313	200	237	237	11
2001	64359	211	305	305	11
2002	78631	272	289	289	16
2003	96544	338	286	286	18
2004	115647	391	296	296	22
2005	131971	406	325	325	22
2006	153346	546	281	281	28
2007	191158	691	277	277	32
2008	242480	981	247	247	41
2009	299944	1222	245	245	51
2010	354181	1834	193	193	61

2011	428227	2284	187	187	75
2012	526991	2811	187	187	85
2013	618153	3065	202	202	94
2014	658817	3053	216	216	102
2015	663895	3,169	209	209	108
2016	746532	3,369	222	222	132
2017	852290	3779	226	222	147

Fuente: BVL

En el cuadro anterior presentamos las cuentas de los ingresos financieros, el personal que tiene la Caja en los diferentes años y como se han venido acumulado, la productividad del personal, el ingreso personal per cápita, el número de oficinas que tiene la Entidad Financiera.

Tabla 4

Cuentas de caja Arequipa.

Año	Gastos de Personal (miles de soles) GP	Créditos netos de provisiones e ingresos no devengados CNPI	Aactivo fijo neto de depreciación AFND	Patrimonio PATR	Utilidad neta UN
1998	5090	72034	6215	11004	2580
1999	8904	95275	6792	14766	3141
2000	7421	128264	7383	20837	5464
2001	10748	158663	7370	31390	12078
2002	13602	228556	10084	51648	21787
2003	15786	300793	13203	68454	25696
2004	17981	357261	13893	85675	25882
2005	18368	437952	12109	111666	37373
2006	23003	550568	16599	135614	40766
2007	30540	706710	17380	164190	46920
2008	42012	945674	20441	191739	48663
2009	57283	1130293	28562	219995	50155
2010	72781	1462687	36583	261285	51321
2011	107679	1873141	42108	306900	67328
2012	131997	2307865	53777	352074	72105
2013	155738	2600236	64118	400637	81034
2014	161950	2544891	67841	435338	69046

2015	178390	2919122	66001	334735	90680
2016	212576	3415439	77325	558553	102662
2017	235146	3850783	99009	616998	106134

Fuente: BVL

Los gastos en que incurre por pago a personal, los créditos netos para provisiones de ingresos no devengados, el activo fijo neto de depreciación, el patrimonio que ostenta la empresa y la utilidad neta que logra año tras año. En todos los casos notamos que ha existido un incremento paulatino en función a los años y en función a los resultados.

Tabla 5

Cuentas de Caja Arequipa.

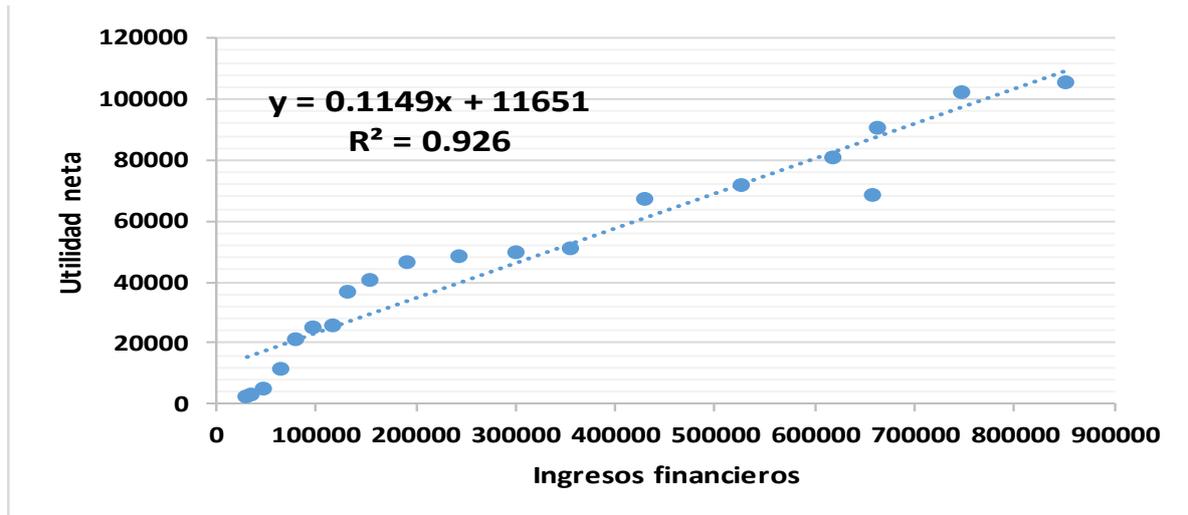
Año	Capital Social	Activo total	Valor del capital social	Valor del patrimonio
	CS	TA	EVACS	EVAPATRI
1998	6124	109097	1355	379
1999	8924	151472	1356	188
2000	12239	189045	3016	1297
2001	15713	250130	8935	5800
2002	24962	337894	16795	11458
2003	25461	423983	20604	12005
2004	37281	500797	18425	8747
2005	61437	577281	25086	15040
2006	78255	727199	25115	13643
2007	96600	865483	27600	14082
2008	117714	1187240	25121	10316
2009	139612	1412138	22232	6156
2010	169705	1837700	17380	-936
2011	189444	2310133	29439	5948
2012	216375	2977271	28830	1690
2013	248822	3424025	31270	907
2014	285288	3596345	11988	-18022
2015	226853	4398529	45310	23733

2016	357164	4626043	31229	-9049
2017	405035	5059358	25127	-17266

Fuente:

BVL

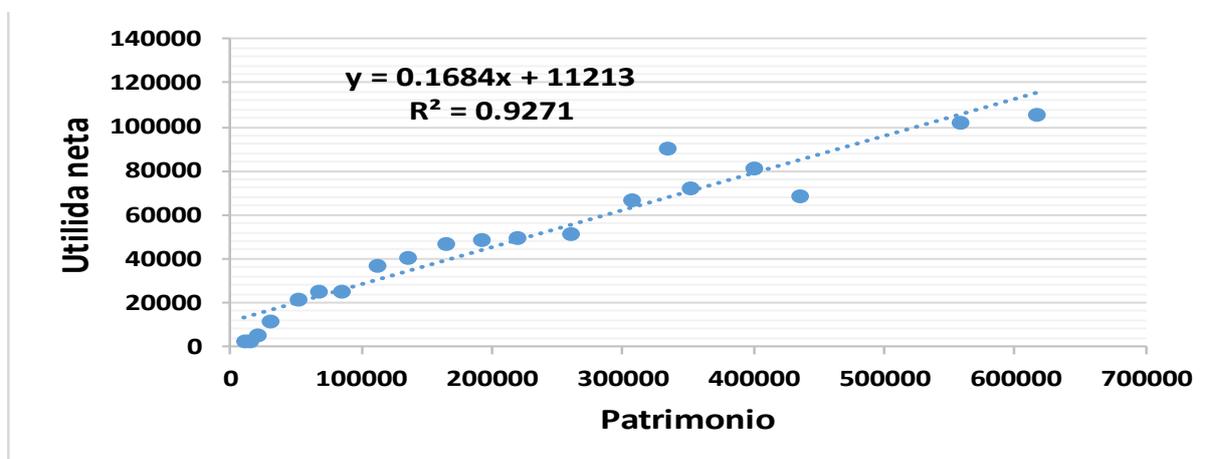
Otra de las variables es precisamente el capital social que posee la empresa, junto a los activos totales que determinan el movimiento y la dinámica económica de la empresa, la creación de valor del capital social



Fuente: Elaboración Propia

Figura 020: Relaciones entre ingresos financieros y utilidad neta.

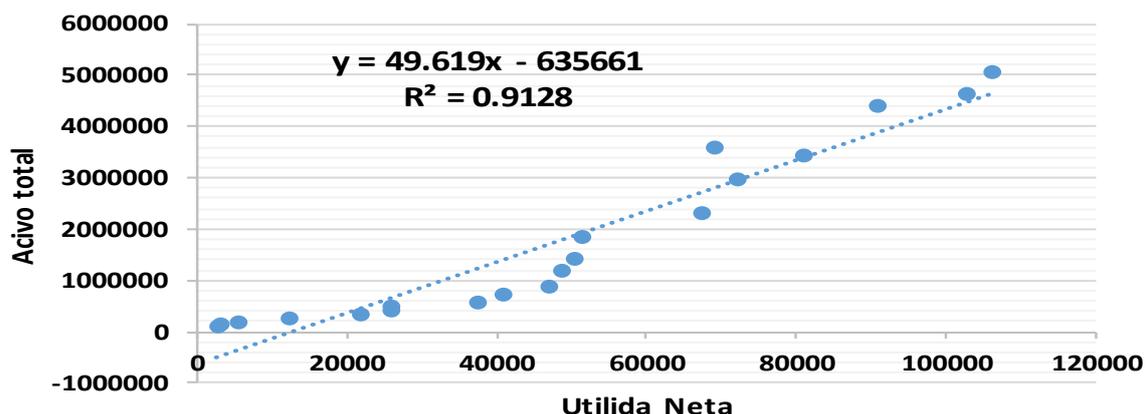
Relación entre los ingresos financieros y Utilidad neta es de 0.962, directa y muy significativa. Nos indica que la relación es realmente significativa que al crecer los ingresos financieros la utilidad neta también crece, y si el crecimiento es moderado de los ingresos financieros entonces también la utilidad neta crece en esa proporción.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 21: Relaciones entre patrimonio y Utilidad neta.

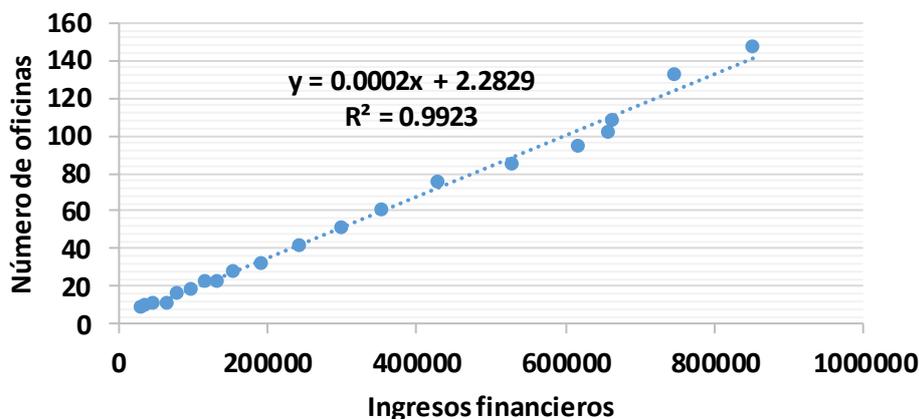
Relaciones entre patrimonio y Utilidad neta es de 0.962 directa y muy significativa. De la misma manera es significativa, puesto que al crecer el patrimonio de la empresa entonces crecerá la utilidad neta de la empresa en dicha proporción.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 22: Relaciones entre Activo total y Utilidad neta.

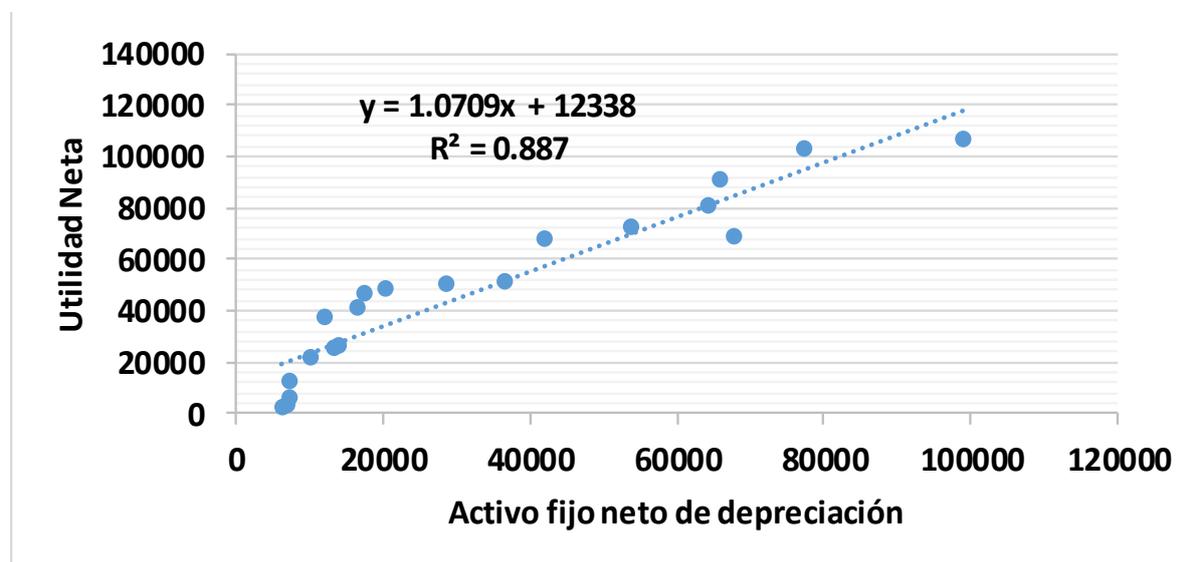
Relación entre Activo total y utilidad neta es de 0.955 directa y muy significativa, significativa en tanto que si crece el activo total de la empresa entonces la utilidad neta también crecerá en la proporción.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 23 Relaciones entre el número de oficinas y Utilidad neta.

Relación entre Número de oficinas y utilidad neta es de 0.9961 es directa y muy significativa, dado que a mayor crecimiento de oficinas entonces la utilidad neta es mayor, el rho es de 0.9961.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 24: Relación entre Activo total y Utilidad neta.

Es significativa dado que si los activos fijos netos de depreciación se incrementan entonces la utilidad neta también crece. En la proporción que aconseja el Rho de 0.962.

4.2. Contrastación de Hipótesis

Hipótesis General

Hi: Los mayores niveles de utilidad de la Caja Municipal de Arequipa se explican por los niveles de Ingresos financieros, Ingresos financieros por persona y los activos fijos netos de depreciación en el periodo 1998-2017.

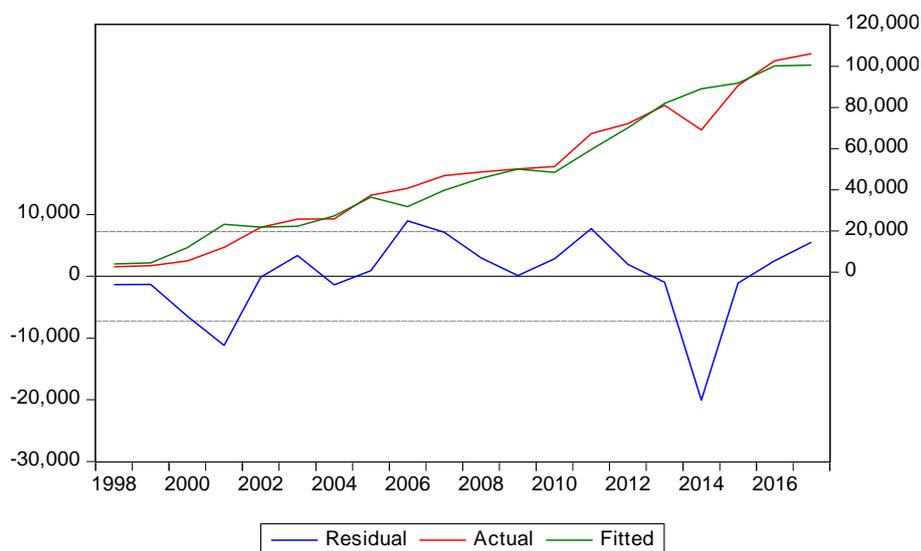
Tabla 6*Regresión Principal*

		Coeficientes ^a				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
Modelo		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	-15844,661	11375,700		-1,393	,183
	Ingfin	,247	,053	2,065	4,617	,000
	ingfinper	104,769	41,704	,148	2,512	,023
	Afnd	-1,181	,508	-1,038	-2,324	,034

a. Variable dependiente: un

Fuente: Elaboración Propia

Ho: Los mayores niveles de utilidad de la Caja Municipal de Arequipa no se explican por los niveles de Ingresos financieros, Ingresos financieros por persona y los activos fijos netos de depreciación en el periodo 1998-2017.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 25: Cuadros de líneas de crecimiento

Nivel de significancia 0.96

En tabla 6 y la figura 27 se observa que la utilidad neta se relaciona con los ingresos financieros, ingresos financieros por persona y los activos fijos netos de depreciación con un nivel de significancia de 0.96 y coeficientes menores a 0.05 lo que demuestra que existe relación significativa entre la utilidad neta y las demás variables.

Hipótesis específicas

Hi. Los elevados niveles de utilidad de la Caja Municipal de Arequipa se explican por los elevados ingresos financieros en el periodo 1998-2017.

Ho. Los elevados niveles de utilidad de la Caja Municipal de Arequipa no se explican por los elevados ingresos financieros en el periodo 1998-2017.

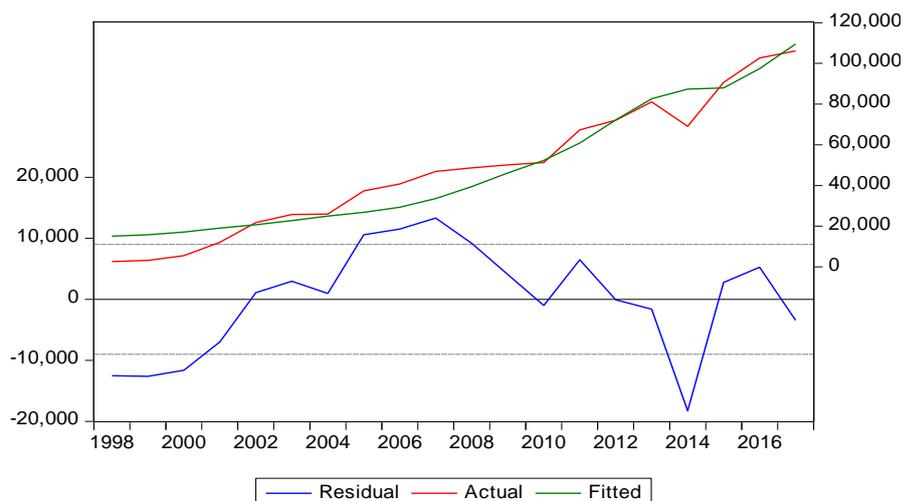
Tabla 7

Regresión Ingfin.

		Coeficientes ^a				
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	Sig.	
		B	Desv. Error	Beta		t
1	(Constante)	11650,59	3152,035		3,69	,002
		2			6	
	Ingfin	,115	,008	,962	15,0	,000
					04	

a. Variable dependiente: un

Fuente: Elaboración Propia



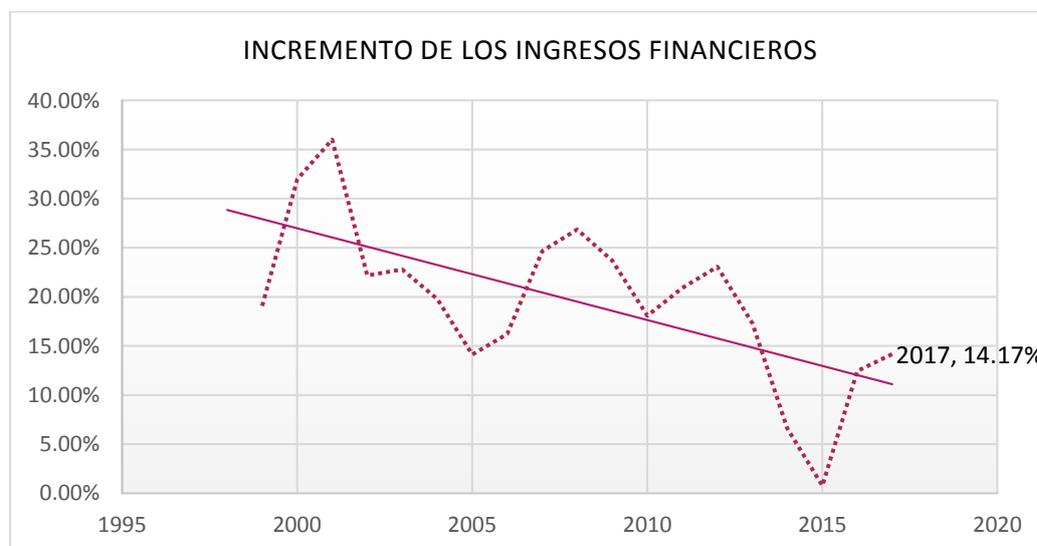
Fuente: Elaboración Propia

Figura 26: Niveles de utilidad de la caja Arequipa.

En la tabla 7 y la figura 26, los niveles de utilidad de la Caja Arequipa se relacionan con los ingresos financieros en el periodo 1998-2017 con un nivel de significancia de 0.93 y una relación de 0.0017

H_i Existe un incremento constante de los Ingresos financieros en Caja Arequipa en el Periodo 1998- 2017

H_o No existe un incremento constante de los Ingresos financieros en Caja Arequipa en el Periodo 1998- 2017



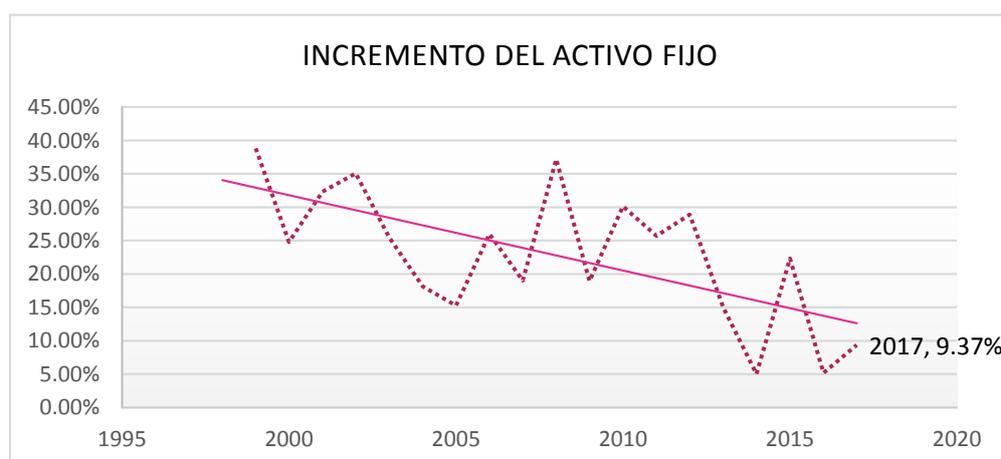
Fuente: Elaboración Propia

Figura 27: Incremento de los ingresos financieros

En el figura 27 se observa que hay un incremento porcentual constante en los ingresos financieros de la Caja Arequipa, en el año 1998 se tiene un incremento de 19.09%, para el año 2001 el incremento es de 36.03 % que representa el incremento mas significativo por el contrario en el 2015 se tiene un incremento de 0.77% representando el incremento mas bajo durante el periodo 1998-2017. Para en el año 2017 se tiene un incremento del 14.17%.

Hi Existe una tendencia al incremento permanente de los activos totales en Caja Arequipa en el periodo 1998-2017.

Ho No Existe una tendencia al incremento permanente de los activos totales en Caja Arequipa en el periodo 1998-2017.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 28: Incremento del activo fijo de la caja arequipa.

En la figura 28 se observa que la Caja Arequipa tiene un incremento constante en los activos totales del periodo 1998-2017, en el año 1999 se tiene un incremento de 38.84%, un mayor incremento se da en el año 2008 con 37.18% y en el 2014 un incremento de solo 5.03% representando el más bajo. Para el 2017 se tiene un incremento del 9.37%.

4.3. Discusión de resultados.

Los datos de resultado medidos por la cuentas financieras son positivas todas, los resultados son de crecimientos constantes y sostenibles tal como lo señala el marco teórico financiero, que mayores activos y mayores ingresos financieros y mayores niveles de depreciación del activo fijo neto entonces hay mayores niveles de utilidad neta.

Debido a ello hoy podemos colegir que no solamente las utilidades han crecido de manera sostenible de tal manera que se ha convertido en una fuente de financiamiento de la Municipalidad metropolitana e Arequipa. Las demostraciones estadísticas que se ha realizado vía la prueba de hipótesis se ha probado que efectivamente hay niveles de explicación son los apropiados para inclusive proyectar las utilidades futuras.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Los mayores niveles de utilidad de la Caja Municipal de Arequipa se explican por los niveles de Ingresos financieros, Ingresos financieros por persona y los activos fijos netos de depreciación en el periodo 1998-2017. Logrando un modelo que $UN = -15844.66 + 0.2465 * INGFIN + 104.7 * INGFINPER - 1.1807 * AFND$. Con un R cuadrado que postula el valor de 0.957 que quiere decir que los niveles de explicación de las tres variables respecto a la variable dependientes es de 95.75%, con niveles de Prob (F-statistic) de 0.00 que nos refiere que el modelo es importante y significativo.

Los elevados niveles de utilidad de la Caja Municipal de Arequipa se explican por los elevados ingresos financieros en el periodo 1998-2017. Dado que la regresión señala que el R cuadrado es de 0.92 o un 92.5% y que el Prob (F-statistic) es de 0.00 señalándonos que le modelo es muy significativo.

Existe un incremento constante de los Ingresos financieros en Caja Arequipa en el Periodo 1998- 2017, tal como se ha detallado en los procesos anuales que van en un 19% en promedio incremental.

Existe una tendencia al incremento permanente de los activos totales en Caja Arequipa en el periodo 1998-2017. De la misma manera el incremento del activo total es de 24% anual incremental.

5.2. Recomendaciones

1. La Caja Arequipa debe implementar estrategias de fortalecimiento con una política de reposicionamiento en el mercado que le permita afrontar los periodos de bajo crecimiento.
2. Se sugiere a la Caja Arequipa implementar un modelo omnicanal es decir dar la facilidad al cliente de iniciar cualquier operación a través de cualquier canal.
3. Fomentar en el entorno colaborativo en los que las personas rompan sus propias barreras a la hora de colaborar y compartir conocimiento. Un enfoque de plataforma única que permita la integración de sistemas y personas es la base de las estrategias

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Salvatore, D. (2006). Microeconomía. México: *Mac Graw Hill Inc.*

Quispe, U. (2010). Microeconomía práctica. Lima: *San Marcos Eirl.*

Flores, J. (2012). Contabilidad Gerencial. Lima: *centro de especialización en contabilidad y finanzas eirl.*

Flores, J. (2012). Plan contable general empresarial. Lima: *Centro Contabilidad de Finanzas Eirl.*

Zeballos, E. (2013). Contabilidad general. Arequipa: *Impresiones Juve eirl*

Flores, J. (2013). *La Guerra de las Cajas Municipales* en el sur peruano. Tacna: *Impresiones elba.*

Harold, K. (2012). Administración. México: *Mac Graw Hill.*

<http://www.cajasullana.pe>. (2017). <http://www.cajasullana.pe/historia/>.

obtenido de <http://www.cajasullana.pe/historia/>: <http://www.cajasullana.pe/historia/>