

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Facultad de Ciencias Empresariales

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS**



**INCIDENCIA DE LA GESTIÓN OPERATIVA EN LA RENTABILIDAD DE
LA CAJA AREQUIPA, PERIODO 2018 - 2020.**

TESIS

PRESENTADO POR:

Bach. MARILÚ SINTIA MAQUERA COPA

ASESOR:

Dra. ELOYNA LUCIA PEÑALOZA ARANA

**Para optar el título profesional de:
CONTADOR PÚBLICO CON MENCIÓN EN AUDITORÍA**

TACNA-PERU

2021

DEDICATORIA

*A Dios, quien le dedico todos mis logros
obtenidos pues sin su bondad no lo habría
logrado.*

*A mis padres y a mi amado esposo, por
apoyarme y alentarme a seguir
adelante, por su amor y paciencia.
Gracias, por ser el regalo más grande
que Dios me ha dado.*

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, por cada nuevo día de vida que me da y porque es el quien forja y dirige mi camino para cumplir mis objetivos

A mi madre adorada por el amor que me entrega en todo momento, por el ejemplo de lucha y trabajo, por ser mi consejera en momentos difíciles y por haberme dado de todo sin esperar nada a cambio.

A mi padre, por su amor incondicional, por ser mi protector, por educarme, por su fé en mí y por enseñarme a esforzarme cada día para lograr mis objetivos

A toda mi familia, por ser los cimientos de mi educación, por contar con su apoyo en cada momento de mi vida y por brindarme enseñanzas que hicieron de mí una mujer de bien.

A mi asesora de tesis Dra. Eloya Peñaloza, por sus enseñanzas y conocimientos impartidos.

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1. Descripción del problema.....	2
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema Principal.....	5
1.2.2. Problemas Específicos.....	5
1.3. Justificación de la investigación	5
1.4. Objetivos	6
1.4.1. Objetivo General.....	6
1.4.2. Objetivos Específicos.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	9
2.1.3. Antecedentes Locales	11
2.2. Bases teóricas	13
2.2.1. Gestión operativa	13
2.2.2. Rentabilidad.....	19
2.3. Definición de conceptos básicos.....	33
CAPÍTULOS III: METODOLOGÍA	36
3.1. Hipótesis.....	36

3.1.1.	Hipótesis general.....	36
3.1.2.	Hipótesis específicas	36
3.2.	Variables e indicadores	36
3.2.1.	Identificación de la Variable.....	36
3.2.2.	Operacionalización de las variables	37
3.3.	Tipo de investigación	38
3.4.	Diseño de investigación	38
3.5.	Nivel de investigación.....	38
3.6.	Ámbito de la investigación.....	39
3.7.	Población y muestra.....	39
3.8.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.8.1.	Técnica de recolección de datos	39
3.8.2.	Instrumento	39
3.9.	Procesamiento y análisis de datos.....	40
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....		41
4.1.	Tratamiento estadístico	41
4.2.	Verificación de hipótesis	46
4.2.1.	Verificación de hipótesis general.....	46
4.2.2.	Verificación de hipótesis específicas	48
4.3.	Discusión de resultados	52
CONCLUSIONES		54

RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	1
APÉNDICE.....	8
Apéndice A: Matriz de consistencia.....	8

Lista de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente	37
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente	37
Tabla 3 Gastos de Operación del periodo 2018 a 2020.....	41
Tabla 4 Ingresos financieros periodo 2018 a 2020	42
Tabla 5 Rentabilidad Económica ROA 2018 a 2020	44
Tabla 6 Rentabilidad Financiera ROE 2018 a 2020.....	45
Tabla 7 Pruebas de Normalidad	46
Tabla 8 Resumen del modelo de la hipótesis general.....	47
Tabla 9 ANOVA de la hipótesis general	47
Tabla 10 Coeficiente de la hipótesis general	47
Tabla 11 Resumen del modelo de la hipótesis específica 1	48
Tabla 12 ANOVA de la hipótesis específica 1	49
Tabla 13 Coeficientes de la hipótesis específica 1	49
Tabla 14 Resumen del modelo de la hipótesis específica 2.....	50
Tabla 15 ANOVA de la hipótesis específica 2	50
Tabla 16 Coeficientes de la hipótesis específica 2.....	50
Tabla 17 Resumen del modelo de la hipótesis específica 3.....	51
Tabla 18 ANOVA de la hipótesis específica 3	52
Tabla 19 Coeficientes de la hipótesis específica 3	52

Lista de Figuras

Figura 1 Indicador de eficiencia (Gastos Adm./Utilidad operativa bruta) ...	18
Figura 2 Margen Financiero Bruto por el Sistema de Cajas Municipales....	19
Figura 3 Gastos de Operación del periodo 2018 a 2020	41
Figura 4 Ingresos Financieros periodo 2018 a 2020	43
Figura 5 Rentabilidad Económica ROA 2018 a 2020.....	44
Figura 6 Rentabilidad Financiera ROE 2018 a 2020	45

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general, determinar la incidencia de la gestión operativa en la rentabilidad de la Caja Arequipa, periodo 2018 – 2020; En cuanto a la metodología es de tipo básica, con un diseño de carácter no experimental y longitudinal, así como un nivel explicativo – causal, para tal propósito se utilizó información secundaria publicada en fuentes oficiales. La población comprende los registros de los periodos estudiados, no fue necesario determinar muestra, ya que se trabajó con toda la población. El instrumento aplicado fue la guía de análisis documental, para evaluar la gestión operativa y la rentabilidad de la Caja Municipal de Arequipa.

Los datos obtenidos se tabularon y analizaron mediante tablas y figuras. Una vez finalizado el análisis e interpretación de los resultados se determinó que: La gestión operativa incide en la rentabilidad de la Caja Arequipa, periodo 2018 -2020.

Palabras Clave: Gestión operativa, Rentabilidad económica, rentabilidad financiera.

ASBTRACT

The general objective of this research work is to determine the impact of operational management on the profitability of Caja Arequipa, period 2018 - 2020; Regarding the methodology, it is of a basic type, with a non-experimental and longitudinal design, as well as an explanatory-causal level. For this purpose, secondary information published in official sources was used. The population includes the records of the periods studied, it was not necessary to determine a sample, since we worked with the entire population. The instrument applied was the document analysis guide to evaluate the operational management and profitability of the Caja Municipal de Arequipa.

The data obtained were tabulated and analyzed using tables and figures. Once the analysis and interpretation of the results was completed, it was determined that: Operational management affects the profitability of Caja Arequipa, period 2018 -2020.

Keywords: Operational management, Economic profitability, financial profitability.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación es para ver la incidencia de la Gestión operativa en la rentabilidad de la Caja Arequipa, periodo 2018 - 2020, es un trabajo de tipo de investigación básica o pura, de diseño no experimental longitudinal, se trabajó como población el análisis de datos de tres periodos consecutivos, del 2018 al 2020, utilizando como técnica el análisis documental y como instrumento la ficha de análisis documental, con la finalidad de poder evaluar los objetivos y contrastar las hipótesis planteadas, en el presente trabajo de investigación.

El trabajo de investigación tiene la siguiente estructura: en el Capítulo I, se desarrolla todo lo relacionado al planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, se indica la justificación e importancia; en el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico, antecedentes, bases teóricas, definición de términos básicos, sistema de hipótesis y variables; en el Capítulo III se desarrolla la Metodología, el tipo de investigación, diseño, población y muestra, técnicas e instrumento; procesamiento de datos; en el Capítulo IV se desarrolla los resultados y su discusión, el análisis estadístico, presentación de resultados, contrastación de la hipótesis y la discusión de resultados; Finalmente se desarrollan las conclusiones y sugerencias; dentro de incidencia de la gestión operativa en la rentabilidad de la Caja Arequipa, periodo 2018 - 2020.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, contribuyen al crecimiento económico del país, otorgando el financiamiento solicitado por personas naturales y jurídicas que normalmente no son atendidos por las típicas entidades bancarias. Al cierre del año 2019, las micro y pequeñas empresas representan más del 50% de la cartera crediticia, situación que conlleva a enfrentar un alto riesgo en el desarrollo de sus operaciones, por ser considerado un sector con un mayor porcentaje de informalidad, que carece de los estándares establecidos en su forma de pago de una obligación crediticia, también está asociada a la flexibilidad en el procedimiento de evaluación crediticia, lo que aumenta el nivel de riesgo de las cajas de ahorros municipales en las operaciones que desempeñan.

La Caja Arequipa tiene a su disposición normativas internas que están orientadas a minimizar los riesgos asociados al otorgamiento de crédito (tramite, normativas, entre otros), y mantiene una comisión de Crédito, la cual cumple la función de revisar y aprobar los Créditos; aun así, se observa que es necesario mejorar la gestión operativa, muchas veces ocasionada por una inadecuada evaluación crediticia por parte de los analistas, lo que contribuye a incrementar los niveles de morosidad, aumentando así el riesgo de sobreendeudamiento; no permitiendo atraer más recursos del público. Teniendo en cuenta que la Caja Arequipa está especializada en efectuar operaciones de financiamiento, preferentemente al sector de micro y pequeñas empresas, realizando operaciones

descritas en el Decreto Supremo 157-90-EF, además de todas las operaciones que autoriza la Ley 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

La problemática que se observa en la Caja Arequipa es debido a la falta de una buena gestión operativa, dado que la falta de control y evaluación crediticia que se realiza a los clientes, no permite maximizar la rentabilidad, a través de un diagnóstico, económico y financiero, estos problemas surgen debido al desconocimiento de la capacidad de pago de algunos clientes, y en este contexto son más vulnerables al entorno competitivo, sufriendo situaciones de inestabilidad financiera, generando insolvencia y escasa liquidez, como consecuencia del uso de políticas contables y financieras ineficaces en la estrategia, el desempeño administrativo, productivo o financiero, es por ello, que este trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la Incidencia de la Gestión operativa en la rentabilidad de la Caja Arequipa, periodo 2018-2020.

Descripción de la empresa

Caja Arequipa fue constituida el 15 de julio de 1985, como una asociación no lucrativa mediante Resolución Municipal N° 1529, de conformidad con el Decreto Ley N° 23039. La Municipalidad Provincial de Arequipa es el único accionista desde su creación, su operatividad fue autorizada por Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros Nro. 042-86 del 23 de enero de 1986, el mismo que da a las provincias del departamento de

Arequipa como área geográfica de actuación, así como también se extiende en todo el territorio peruano (Caja Arequipa, 2020).

Caja Arequipa, institución dedicada a la microintermediación financiera, dio inicio a sus actividades el 10 de marzo de 1986 con el fin de favorecer a los diferentes sectores de la población que no tenían el apoyo financiero de la banca tradicional, su primera sede fue la Agencia “Selva Alegre”, con domicilio Mariscal Benavides 101-Cercado (Caja Arequipa, 2020).

A partir de marzo del 2020, el ámbito económico presentó cambios drásticos a consecuencia de la crisis generada por la Covid-19, Es Así, que el PBI del país se redujo en 11.1%, en el 2020, según el BCRP, a causa de las cuarentenas y las restricciones interpuestas por el Gobierno, que perjudico la economía de empresas y familias. Considerando la situación anterior, las colocaciones brutas de la Caja Arequipa fue de S/ 5,655.8 millones a finales de 2020, un aumento de 7.2% respecto a finales de 2019. Este incremento se obtuvo por los créditos desembolsados a raíz de los Programas del gobierno (Reactiva Perú y FAE Mype). De no tomarse en cuenta esta cartera, las colocaciones presentarían una reducción anual de 4.6% (Apoyo & asociados, 2021).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema Principal

¿Cómo incide la gestión operativa en la rentabilidad de la caja Arequipa, periodo 2018 - 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera los gastos de operación inciden en la rentabilidad económica de la Caja Arequipa?
- b. ¿En qué medida los ingresos financieros inciden en la rentabilidad financiera de la Caja Arequipa?
- c. ¿De qué manera los ingresos financieros inciden en la rentabilidad económica de la Caja Arequipa?

1.3. Justificación de la investigación

El desarrollo de la investigación se justifica teniendo en cuenta que del análisis efectuado a la gestión operativa y la Rentabilidad de la Caja Arequipa, va a permitir mejorar los procedimientos y normas para aumentar su nivel de rentabilidad, logrando una correcta administración de recursos. Es decir, se gestione los gastos e ingresos de manera que funcione adecuadamente el proceso de otorgamiento de créditos; en ese entender, el análisis efectuado nos va a permitir evaluar la gestión operativa de la Caja Arequipa y su nivel de rentabilidad. El presente estudio también nos permitirá conocer los factores que intervienen en el deterioro de la cartera de créditos y como éstos influyen en los niveles de morosidad en la Caja Arequipa, minimizando el riesgo de las

colocaciones, por medio de la identificación, evaluación y control a través de una adecuada gestión operativa.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la incidencia de la gestión operativa en la rentabilidad de la Caja Arequipa, periodo 2018 - 2020.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a. Determinar la incidencia de los gastos de operación en la rentabilidad económica de la Caja Arequipa.
- b. Evaluar si los ingresos financieros inciden en la rentabilidad financiera de la Caja Arequipa.
- c. Determinar la incidencia de los ingresos financieros en la rentabilidad económica de la Caja Arequipa.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Moyolema (2011) desarrolló la tesis titulada “La gestión financiera y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan de la ciudad de Ambato año 2010” en la Universidad Técnica de Ambato. Su objetivo fue analizar la Gestión Financiera y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kuriñan” de la ciudad de Ambato. En su investigación, el autor concluye, que al momento de efectuar un diagnóstico a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kuriñan”; no tienen una apropiada gestión financiera que les permita mejorar su rentabilidad, y crecer como institución, asimismo no cuentan con estrategias oportunas para apoyar a la institución. Además, la demora en la preparación de los estados financieros, ocasiono que no pueda realizarse el análisis económico de la cooperativa, provocando inestabilidad en términos económicos y financieros. Así como también el desconocimiento de los índices financieros y la ausencia de un asesor financiero permanente que realice un análisis a la liquidez de la institución.

En la tesis de **Azogue (2014)** cuyo título es “El análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad del segmento de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., de la ciudad de Salcedo, año 2013” de la Universidad Técnica de Ambato para la obtención del título de

Ingeniero Financiero. El autor señala que el principal problema que enfrenta la institución es el deficiente proceso crediticio, lo cual se ve reflejado en el alto nivel de morosidad, por lo que se concluye que, el análisis de riesgo de crédito es insuficiente, porque presenta una alta tasa de morosidad en la cartera de crédito de 14,62% a finales del 2013, causado por un proceso crediticio impropio que compromete la liquidez de la cooperativa. Asimismo, se registra una disminución en la rentabilidad, evidenciada en los resultados obtenidos del análisis financiero de 2,85% retorno sobre sus activos y 13.61% de rentabilidad sobre el patrimonio, y este se ve afectado porque no se está efectuando el análisis correspondiente a la solvencia, así como la falta de capacidad de pago por parte de los clientes, dificulta la pronta recuperación de la cartera de créditos.

Baculima y Llivichuzha (2019) desarrollaron la tesis titulada “La gestión operativa y su relación con el rendimiento económico del sector bananero, caso: provincia de el oro” de la Universidad de Guayaquil. El estudio realizado planteo como objetivo principal Evaluar la relación entre la gestión operativa y el rendimiento económico-financiero en el sector bananero de la Provincia del El Oro.

En lo que respecta a la metodología de investigación es de tipo descriptiva y correlacional. El autor concluye que los estudios realizados, indican que una buena gestión operativa es de suma importancia para la productividad empresarial, y, por tanto, es, fundamental realizar una permanente medición y el control continuo de los resultados, ayudan a

optimizar el uso de los insumos, el cual se evidencia en el costo y gasto. la industria bananera actualmente está aumentando la producción en el oro, considerado como el producto más simbólico de la región generando altas tasas de empleos. El método estadístico utilizado, es el coeficiente de Correlación de Spearman , sus resultados obtenidos indican que si existe una relación de los datos entre las variables que representan la gestión de operación y la rentabilidad económica. El retorno sobre el Patrimonio mantiene una relación positiva con los Activos Corrientes (AC), Rotación de los Activos Totales (RAT), MUAII, Retorno sobre el Activo Total (RSAT), Retorno sobre Activo a largo plazo (RSANC) y Apalancamiento Financiero (AF). Por otra parte, es importante señalar que las variables que tienen una relación muy alta en el sector bananero es RSAT y RSANC.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Alarcón y Rosales (2015), realizaron la tesis titulada “Evaluación de la gestión económica-financiera y su implicancia en la rentabilidad de la Empresa Panificación Arte Distribuidores SAC de la ciudad de Chiclayo durante el periodo 2014”. Tuvo como principal objetivo evaluar la gestión económica –financiera y su implicación en la rentabilidad de la Empresa “Panificación Arte y Distribuidores SAC.” de la ciudad de Chiclayo durante el periodo 2013. Con respecto a la metodología de la investigación , se definió como descriptiva, causal y aplicada. El autor concluye que, el dictamen económico y financiero realizado por la institución que comprende el periodo de estudio, muestra que los activos circulantes representaron más del 90%, del pasivo, también hubo periodos donde la institución acumuló pérdidas por

gastos y mala gestión de costos. Al efectuar el análisis correspondiente a la rentabilidad mediante el flujo de efectivo, se obtiene un van negativo, es decir, la tasa interna de retorno presenta una disminución a comparación de la tasa retorno promedio utilizada por la institución, en consecuencia, el rendimiento esperado tiende a ser negativa y se confronta con la Rentabilidad sobre el patrimonio. Cabe destacar que en 2014 las políticas implementadas en la gestión de cuentas por cobrar mostro resultados favorables en correlación a sus proveedores, de igual manera presento mejoras en el apalancamiento; y finalmente, como resultado de la gestión puesta en práctica, la rentabilidad de los accionistas ha aumentado.

Espinoza (2016) desarrolló la tesis titulada “Gestión económica y financiera para una adecuada toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas – Mañazo Ltda Periodo 2013-2014”, para la obtención del título de Contador Público. El objetivo principal de la investigación fue determinar y evaluar la gestión económica y financiera para una adecuada toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas – Mañazo Ltda. periodos 2013 – 2014. Al finalizar la investigación se concluye que los gerentes presentan varios inconvenientes para tomar las decisiones adecuadas, principalmente se debe a la insuficiente capacitación y a la falta de características cualitativas que deben ser incluidas en la información financiera, resultados obtenidos en la horizontal y vertical hechas en el análisis de situación, estados financieros y de resultados.

En cuanto al análisis financiero la rentabilidad se incrementó debido a que las encuestas realizadas dieron como resultado que fue un buen año. A pesar de éste incremento, el resto de los indicadores registraron una disminución por la aplicación insuficiente de métodos de análisis. Para una correcta valoración se ha desarrollado el método Dupont, con los siguientes resultados: El retorno sobre el capital correspondiente al periodo 2013 fue de S/ 6.37% y en 2014 fue de S/ 11.08%, concluyendo que el método de DuPont es integral e instructivo, y que es de gran apoyo para tomar las decisiones correctas. Además, es necesario considerar propuestas de soluciones alternativas que ayuden a reforzar la toma de decisiones de la institución. Por ejemplo, deuda, cartera de préstamos, pagos administrativos para tomar buenas decisiones. Las medidas alternativas como la formación, las reuniones y la participación deben considerarse constantes.

2.1.3. Antecedentes Locales

Según **Cárdenas (2020)**, desarrolló la tesis titulada “El riesgo crediticio y la rentabilidad de la Caja Municipal de Tacna, periodo 2015-2019”, presentada en la “Universidad Privada de Tacna” para la obtención del título profesional de Contador Público con mención en Auditoría. En la cual se plantea como objetivo general determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y la rentabilidad de la Caja Municipal de Tacna. Este estudio es de tipo básico, y se utilizó un diseño longitudinal no experimental. Para finalizar, se concluye que el riesgo crediticio se relaciona significativamente con la rentabilidad del activo promedio de la Caja Municipal de Tacna, periodo 2015-2019, la relación que existe entre las

variables de estudio es del 42.7% según Spearman, considerada como moderada y positiva. El comportamiento de las variables muestra una relación directa, en otras palabras, a medida que aumenta el riesgo crediticio, también aumentará el rendimiento de los activos promedio.

La tesis de **Velarde (2020)**, titulada “Influencia de los riesgos financieros en la rentabilidad del sistema microfinanciero del Perú, periodo 2018” para obtener el grado: Doctorado en ciencias contables y financieras presentada en la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann”. El objetivo del trabajo de investigación fue determinar el nivel de influencia de los riesgos financieros en la rentabilidad del sistema microfinanciero peruano en el periodo 2018. La investigación es de tipo básica o pura, de nivel correlacional, y diseño descriptivo, explicativo, transaccional y no experimental. Su población fue 208 empresas que forman parte del sistema de microfinanzas peruano y presentó una muestra que incluye 11 cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC). Llegando a la conclusión que el nivel de influencia de los riesgos financieros en la rentabilidad del sistema microfinanciero peruano, periodo 2018 es significativo. Los riesgos financieros influyen en el ROE y el ROA en un 48,48 % y 42,94 % respectivamente. Se obtuvo como resultados que el riesgo de mercado influye significativamente en el ROE y el ROA en un 9,7 % y 5,2 % respectivamente. El riesgo de crédito tiene una influencia significativa en el ROE y el ROA con un 55,10 % y 35,4 %, respectivamente. El riesgo de liquidez también influye en el ROE y el ROA en un 44,0 % y un 48,3 %.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión operativa

En 2018, Caja Arequipa empezó con un proceso de “Transformación Digital”, con un enfoque dirigido al cliente para asegurar una experiencia de servicio satisfactoria. Bajo este escenario, se busca seguir impulsando el desarrollo de los canales de atención al cliente, es así que a base de esfuerzo se convirtieron en la primera caja municipal en ofrecer préstamos en línea a través de nuestra banca por internet. De igual forma, se sigue ampliando la red de cajeros automáticos (ATM) propios y, al mismo tiempo, se continúa implementando redes asociadas a otras instituciones con el objetivo de ofrecer mayor proximidad, seguridad y satisfacción a nuestros clientes.”

Asimismo, continuamos expandiendo nuestra red por medio de convenios con Kasnet y la Red Unicard, llegando a más clientes y permitiéndoles operar de forma gratuita en los cajeros automáticos de la red Unicard en todo el país. Al mismo tiempo, establecimos una Red de cobranza Asociada con el banco Interbank y Scotiabank. El objetivo es aumentar gradualmente el uso de canales alternativos en los próximos periodos. Este esfuerzo conducirá a un mayor uso de los canales alternativos y la reducción de los canales tradicionales.

Es notable el trabajo que viene desarrollando la Caja Arequipa en brindar un mejor servicio a sus clientes y con la finalidad de posicionarse y consolidarse a nivel nacional, a principios de 2019 se descentralizaron las

oficinas administrativas mediante la instalación de una casa matriz en Lima, que integra personal de diferentes áreas administrativas tales como: Marketing, Finanzas, Negocios, innovación, Desarrollo Humano, Planeamiento, Riesgos, Auditoría, entre otras. Posteriormente, Caja Arequipa en 2019 inaugura “Cajalab” el primer laboratorio de innovación, de esta forma se convierte en la primera entidad del sistema de cajas municipales que implementa este sistema digital en todo el país, Desde las instalaciones del laboratorio se desarrollan y presentan iniciativas de innovación a nivel de toda la organización. Esto le permite brindar servicios memorables. a clientes y usuarios (Caja Arequipa, 2020).

Para la gestión operativa, la Caja cuenta con lineamientos y documentos normativos desarrollados de acuerdo con la metodología COSO-ERM, establecida por la SBS. Los planes de trabajo del área para la autoevaluación y gestión de riesgos se implementan a tiempo utilizando matrices de productos actualizadas y macros de soporte. La Caja ha establecido talleres de capacitación, concientización y formación en gestión del riesgo operacional, y continúa monitoreando los indicadores de riesgo y los planes de acción fijados. En el ámbito del Proyecto ASA, la Caja fortaleció sus modelos de gestión de Riesgo Operacional, el Plan de Continuidad de Negocios y el plan de Seguridad de la Información. Caja Arequipa tiene la intención de presentar su solicitud de autorización para el cálculo del capital social por riesgo operacional según el Método Estándar Alternativo-ASA en el cuarto trimestre de 2020. En el primer semestre de 2020, disminuyó la cantidad de clientes atendidos por las distintas entidades

financieras en un 6.8%, esto se debe por prepago de deuda al poseer un alto nivel de liquidez y un bajo dinamismo del crédito en los sectores de banca personal y las microempresas.

La crisis económica que viene causando la pandemia de la covid-19 dio conocer el alto nivel de informalidad que existe en la población a nivel nacional (alrededor de 2/3 de la fuerza laboral), de igual manera se registró bajos niveles de inclusión financiera, ya que se considera que solo 4 de 10 hogares acceden a servicios financieros básicos. En este mercado no atendido, es que se crea oportunidades para la implementación de operaciones electrónicas y digitales, no solo facilitando el uso de cajeros electrónicos y corresponsables sino también el uso de alternativas como BIM, aplicaciones móviles, banca desde casa, apertura de cuentas y crédito digital,

La calidad crediticia de la cartera ha tenido una tendencia levemente ascendente, pero ha sido limitado en los últimos meses a causa de la implementación de medidas por parte de la SBS, como reprogramar los préstamos y suspender el conteo de días de mora.

La gestión operativa comprende la estructura organizacional, procedimientos, procesos, responsabilidades, prácticas y recursos para ejecutar adecuadamente la política económica de una organización. Éstas son actividades propias de la dirección de las organizaciones, por tanto, una buena gestión resulta ser un requisito necesario para obtener una buena administración (Conesa, 1997).

Según (Arnoletto, 2005) la gestión operativa es aquella actividad que el administrador realiza al interior de la compañía con la finalidad de aumentar su capacidad en alcanzar los objetivos propuestos. Esta gestión abarca, todas las actividades que realiza la compañía, la elección del personal, la mejora continua de los procesos de la organización con su tecnología actual y la introducción de nuevas metodologías y estratégicas acordes con las actividades en curso.

De acuerdo (Krajewski & Ritzman, 2000) la gestión operativa representa “un modelo de gestión compuesto por un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones internas con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos”

En otras palabras, la gestión operativa es la ejecución de un conjunto de procesos internos que tienen como objetivo dar continuidad a las operaciones de la empresa, utilizando eficientemente sus recursos con el fin de maximizar los resultados para el cumplimiento de los objetivos establecidos.

2.2.1.1. Gastos de Operación

(Ucha, 2010) indica que se llama gastos operativos “el dinero que debe gastar una empresa u organización para el desarrollo de las diferentes

actividades que despliega”, es decir, los gastos operativos son los que una empresa destina para mantenerla a flote, o para cambiar el estado de inactivo en el caso que este sea para que la empresa pueda volver a un estado ideal de funcionamiento.

Según el clasificador de riesgo (Apoyo & asociados, 2021) indica que el gasto en provisiones para riesgos crediticios (no incluye recuperación de cartera castigada), éste fue S/ 527.8 millones (S/ 501.8 millones en diciembre de 2019), producto, entre otros, de la importante generación de provisiones voluntarias. Así, el gasto por este concepto fue de 53.3% de los ingresos (47.5% a finales de 2019). Además, la Institución registró una reversión de las provisiones por crédito directo y los ingresos por recuperación de cartera dadas de baja por S/ 244.9 y 6.9 millones, respectivamente (S/ 296.5 y 13.4 millones, respectivamente, en 2019).

Los gastos operativos de la Caja Arequipa disminuyeron en 5.0% respecto al 2019, principalmente por menores gastos por servicios recibidos. Sin embargo, dada la reducción generada mencionada, el indicador de eficiencia (gastos administrativos / utilidad operativa bruta) ascendió a 52.7%, revirtiendo la tendencia decreciente mostrada en los últimos periodos. A pesar de lo anterior, la Caja mantiene un indicador inferior al promedio del sistema CM y otras instituciones microfinancieras. Esto se debe principalmente al trabajo que viene desarrollando la caja en crecer como institución lo que ha permitido generar economías de escala.

Figura 1*Indicador de eficiencia (Gastos Adm./Utilidad operativa bruta)*

G. Adm. /Util. Operativa Bruta	Dic-17	Dic-18	Dic-19	Dic-20
Caja Arequipa	55.1%	51.7%	49.8%	52.7%
CMAC Piura	61.6%	59.9%	60.0%	61.4%
CMAC Sullana	57.5%	56.7%	64.2%	70.5%
CMAC Huancayo	56.4%	59.3%	59.4%	58.5%
CMAC Cusco	58.1%	55.8%	56.3%	62.6%
Sistema CM	59.3%	58.1%	58.1%	60.4%
Compartamos	68.9%	61.1%	61.0%	73.3%
Mibanco	47.3%	44.9%	50.2%	54.9%

Nota. Obtenido de la Caja Arequipa y SBS

2.2.1.2. Ingresos Financieros

“Son aquellos rendimientos procedentes de las gestiones en operaciones financieras. De manera que los ingresos financieros constituyen un importe o renta a favor de una determinada actividad derivada de la inversión de capital financiero” (Fortún, 2020).

En cuanto a los ingresos financieros de la Caja Arequipa, éstos ascendieron a S/ 978.8 millones, inferiores en 8.1% respecto a lo mostrado en el 2019, debido al surgimiento de las siguientes situaciones: a: i) hasta agosto 2020, la Caja registraba una contracción en el saldo de sus colocaciones; y, ii) las menores tasas que cuentan los créditos con garantía de los programas del Gobierno (Reactiva Perú y FAE Mype 1 y 2). Con respecto a los intereses y comisiones de las colocaciones, éstos representaron el 98.3% del total de los ingresos financieros y ascendieron a

S/ 962.1 millones, reduciéndose en 7.2% a lo mostrado durante el 2019. Por otra parte, los gastos financieros ascendieron a S/ 221.5 millones, monto similar a lo exhibido en el 2019, influenciado por una menor tasa pasiva promedio, a pesar del incremento en el saldo de las captaciones totales (+16.7% anual). Así, la Institución registró un margen financiero bruto de 77.4% (79.3% en el 2019). A pesar de la disminución exhibida, la Caja mantiene un índice atractivo y supera lo expuesto por el sistema de Cajas Municipales (Apoyo & asociados, 2021).

Figura 2

Margen Financiero Bruto por el Sistema de Cajas Municipales

Margen Financiero Bruto	Dic-17	Dic-18	Dic-19	Dic-20
Caja Arequipa	76.8%	79.2%	79.3%	77.4%
CMAC Piura	76.8%	74.6%	73.3%	70.6%
CMAC Sullana	70.3%	67.7%	64.4%	60.8%
CMAC Huancayo	74.3%	75.4%	76.1%	73.0%
CMAC Cusco	77.6%	77.3%	75.6%	68.9%
Sistema CM	75.4%	75.4%	75.2%	72.2%
Compartamos	83.7%	85.1%	85.4%	79.6%
Mibanco	79.5%	82.2%	81.6%	80.6%

Nota. Obtenido de la Caja Arequipa y SBS

2.2.2. Rentabilidad

Según Gómez (2013), la rentabilidad “es la generalidad aplicada a todo ejercicio económico – financiero en el que se reúnen los recursos, materiales, humanos y financieros para obtener resultados favorables”. En términos generales, la rentabilidad se conoce como una medida de rendimiento del capital en un momento dado, que genera valor para la empresa.

Desde un punto de vista económico, el objetivo que busca toda empresa es maximizar el retorno de los recursos invertidos sin comprometer la continuidad del negocio a largo plazo. Es por ello que el concepto de rentabilidad tiene como objetivo medir el desempeño alcanzado por una empresa, no en un sentido relativo sino absoluto, en función a la cantidad del capital invertido utilizado en un período de tiempo determinado (Rivero, 1998, pp. 314-315).

Para (Alpízar, 2013) “la gestión económico-financiera se basa en la correcta administración de los recursos de la organización. Es, en definitiva, una forma muy sencilla de gestionar los gastos e ingresos para que todo funcione correctamente”.

Tener una buena estrategia económica y financiera, te permitirá:

- Hacer tu negocio más competitivo, a pesar de pertenecer a un sector repleto de competidores que buscan posicionarse en el mercado.
- Analizar la información de la empresa de manera objetiva y precisa para una adecuada toma de decisiones.
- Generar una buena imagen entre inversores, clientes y proveedores y generar confianza mutua.
- Conocer los recursos necesarios para internacionalizar la empresa, comprar bienes o lanzar nuevos productos o servicios.

Las bases de una buena gestión económica y financiera:

- Controlar los plazos de pago y cobranza. Es común que las pequeñas empresas no tienen control sobre la facturación y cobranza, o se desconoce la política de pago de la empresa a la que se facturó. Esto significa que, por ejemplo, si llega el momento de pagar impuestos y no se ha cobrado la factura, la liquidez de la empresa puede verse afectada. Lo mismo ocurre con las condiciones de pago, debes verificarlo para que las facturas ya no estén a la espera de ser pagadas y puedan generar intereses.
- Verificar de dónde provienen sus beneficios. Es importante para una buena gestión económica y financiera de una empresa saber de dónde provienen los beneficios, ya que éstos pueden surgir de la liquidación del inmovilizado y no del funcionamiento de la empresa.
- Diferenciar las ganancias del dinero. Es posible tener un buen nivel de facturación, pero si nos pagan después de 30 días, no se tendrá el dinero suficiente para cumplir con los demás pagos. Por lo tanto, es importante distinguir entre ganancias y dinero.
- Analizar la rentabilidad. El rendimiento de una empresa presupone su capacidad para generar ganancias suficientes, en términos de ventas, recursos propios o activos. En otras palabras, existe un equilibrio entre ingresos y gastos que permite a la empresa mantenerse y crecer a largo plazo.
- Enumerar todos los gastos. Además de saber de dónde provienen tus ingresos, es fundamental saber cómo se gasta cada sol en la empresa. Lo primero que debes hacer es dividir los gastos en fijos y variables para poder administrar o eliminar aquellos gastos innecesarios que

afectan negativamente a tu negocio.

En otras palabras, la gestión económica y financiera de una empresa es una herramienta más para alcanzar sus objetivos.

Según los autores (Gavilán, Guezuraga, & Beitia, 2008) indican las tres áreas que componen la Gestión Económica y Financiera:

- **Planificar**

La planificación es un proceso de vital importancia en la gestión económica y financiera, ya que permite predecir tanto como sea posible lo que está por suceder.

- **Organizar**

Los documentos económicos deben organizarse y archivarlos adecuadamente para garantizar una buena gestión y controles internos, los registros contables, informes financieros, etc.

- **Controlar y evaluar**

Controlar, monitorear y evaluar el desempeño son los pasos fundamentales en una adecuada gestión económica y financiera, porque permite: corregir desviaciones con acciones correctivas; analizar la eficiencia y efectividad de la gestión de recursos económicos, analizar la liquidez, solvencia, y sostenibilidad económica de la empresa; etcétera.

En todo análisis económico y financiero, se busca conocer si el rendimiento obtenido resulta ser el más apropiado de acuerdo a la estructura

de una institución, por lo que es importante reconocer los mecanismos que ayuden a mejorar este rendimiento. Para hacer esto, la rentabilidad generalmente se desglosa en factores explicativos, la descomposición de la rentabilidad en diferentes ratios permite a una empresa comprender los complejos sistemas de generación de beneficios y establecer el grado relativo de medidas de gestión empresarial, uso efectivo de recursos y compensación de capital empleado.

“Debemos tener en cuenta que, si una empresa conoce sus ratios, los ratios medios del sector y los ratios de la empresa considerada mejor, podría extraer unas conclusiones válidas para la toma de sus decisiones. Pero no ha de olvidarse que el mundo de la competencia consiste en la instauración aceptada de la dialéctica de contrarios, por lo que las informaciones verdaderamente estratégicas suelen ser celosamente ocultadas por las empresas que tienen éxito” (Mallo, 1988).

De acuerdo al autor Nava (2009) la rentabilidad “constituye el resultado de las acciones gerenciales, decisiones financieras y las políticas implementadas en una organización. Está reflejada en la proporción de utilidad o beneficio que aporta un activo, dada su utilización en el proceso productivo (...) sumado a que es un valor porcentual que mide la eficiencia en las operaciones e inversiones que se realizan en las empresas”.

La rentabilidad, en términos financieros “proviene de la colocación de sus productos crediticios, constituidos principalmente por créditos a la

pequeña y microempresa. De igual modo se generan también ingresos a través de la venta de servicios no financieros” (Mendiola, Aguirre, Aguilar, Chauca, Dávila & Palhua, 2015, p. 79).

Por otra parte (Córdoba, 2012) señala que la “rentabilidad es una relación porcentual que nos indica cuanto se obtiene a través del tiempo por cada unidad de recurso invertido, (...). Es el cambio del valor de un activo, (...) expresado como un porcentaje en el valor inicial” (p. 15).

Dentro de este orden de ideas, la rentabilidad es el porcentaje obtenido por el uso eficiente de los activos invertidos en una empresa.

2.2.2.1. Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de Markowitz

Markowitz (1952) en su artículo titulado “selección de cartera” plantea una nueva teoría, indicando que el inversor diversificará su inversión entre distintas alternativas que ofrezcan el máximo valor de retorno actualizado. Para sustentar esta nueva línea de trabajo, se basa en la ley de los grandes números, indicando que el rendimiento real de una cartera será un valor aproximado a la rentabilidad media esperada. La observancia de esta teoría presupone la existencia de una cartera hipotética con máxima rentabilidad y mínimo riesgo, que, evidentemente, sería la óptima para el decisor financiero nacional.

Por tanto, con esta teoría, se concluye que la cartera con la máxima rentabilidad actualizada no necesita ser la que tenga un nivel mínimo de riesgo. Por lo tanto, el inversor financiero puede incrementar su rentabilidad esperada asumiendo una diferencia de riesgo extra o, en otras palabras, puede disminuir su riesgo renunciando a parte de su rentabilidad actualizada esperada.

Por otra parte, (Rivero , 1992) sostiene que “los límites económicos de toda actividad económica empresarial son la rentabilidad y la seguridad, generalmente objetivos contrapuestos, ya que la rentabilidad, en cierto modo, es la retribución al riesgo y, consecuentemente, la inversión más segura no suele coincidir con la más rentable”. No obstante, resalta que “el objetivo de solvencia o estabilidad de la empresa está muy ligado a la rentabilidad, ya que, sin el primero, el segundo no merece consideración y sin el segundo es imposible conseguir el primero” (Rivero, 1992). Y en este mismo sentido (Urquijo de la puente, 1990) asegura que la rentabilidad, además de ser el objetivo principal de la organización, es el factor determinante de la solvencia.

“Sin embargo, es necesario matizar la asociación entre rentabilidad y riesgo y su oposición a la seguridad, ya que la obtención de rentabilidad es un requisito necesario para la perpetuidad de la empresa” (Rivero, 1992). Primero, porque, para lograr sobrevivir en un mercado competitivo, representado por la estabilidad y la adaptabilidad al entorno, es necesario

lograr un cierto nivel de crecimiento, el cual este estrechamente relacionado con la rentabilidad (Bueno, Cruz, & Durán, 1990).

2.2.2.2. Ajuste en la rentabilidad

La Caja Arequipa muestra una disminución en su rentabilidad, reflejado en el sistema financiero. Esto se debe, entre otras cosas, a la disminución del volumen de ingresos financieros, así como también las provisiones voluntarias. De lo anterior, el ROA de Caja Arequipa es de 0.5% y el ROE es de 4.4% (2.4% y 18.8%, respectivamente, al cierre del 2019), pero son superiores al ROA del sistema C.M. (0.3% y 2.1%, respectivamente). Es conveniente destacar que el menor rendimiento registrado en el 2020, afectarán los niveles de capitalización, (a pesar de la mejora esperada para el 2021) por lo que la Agencia de Clasificación considera conveniente que la caja continúe tomando medidas para fortalecer el patrimonio. Por otro lado, los ratios de cobertura de liquidez en M.N y M.E., que ascendió a 162.1% y 328.9%, respectivamente, en diciembre de 2020 (116.3% y 400.4%, respectivamente, a diciembre de 2019). En relación a lo anterior, la Caja busca mantener un indicador de cobertura de liquidez por encima del 130%. Además, hasta el momento, hay saldo de líneas disponibles por s/ 569.5 millones. Finalmente, dado que el entorno económico desfavorable sigue siendo un evento en desarrollo, las agencias clasificadoras monitorearán el impacto y la escala en la entidad, así como la resistencia de Caja Arequipa a la situación actual (Apoyo & asociados, 2021).

Estados financieros

Los Estados Financieros “son cuadros sistemáticos que muestran en forma razonable, distintos aspectos de la situación financiera y de la gestión de una empresa, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados” (Calderon, 2008).

Para (Zeballos, 2013) los estados financieros representan los medios de comunicación que una empresa necesita para presentar la situación económica y financiera en base a los registros contables, juicios y estimaciones que la empresa necesita para elaborarlos.

Clasificación de los estados financieros

De acuerdo al reglamento para la preparación de la información financiera proporcionada por la Superintendencia de Mercados y Valores (SMV, 1999) de Estados Financieros son los siguientes:

- Estado de Situación Financiera.
- Estado de Resultados.
- Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.
- Estado de flujos de efectivo

Cabe señalar que las "notas a los estados financieros" forman parte integrante de los mismos, ya que brindan la información complementaria necesaria para su adecuada interpretación.

a. Estado de Situación Financiera

Según (Franco, 2007) es el estado financiero que muestra la situación económica y financiera de una empresa en un momento determinado. Presenta un inventario de saldos de los derechos y obligaciones que la empresa tiene en un momento específico. Esto significa que la presencia de cualquier transacción, produce cambios en el estado financiero. En resumidas cuentas, la situación financiera de una empresa en un momento determinado, se ve plasmado en una fotografía de la misma (p. 57).

Desde la posición de (Zeballos, 2013), el estado de situación financiera refleja los saldos de las cuentas del activo, pasivo y patrimonio en un periodo definido, para presentar con claridad el valor de cada uno de los bienes y recursos, obligaciones, compromisos y el patrimonio neto que en conjunto conforman la situación financiera de la empresa.

b. Estado de Resultados

(Franco, 2007) expresa que es conocido como estado ganancias y pérdidas, desempeña un papel importante al mostrar la ganancia o pérdida contable que una empresa ha obtenido durante un período o ciclo contable. De hecho, un estado de resultados preparado de manera eficiente debe proporcionar información importante sobre la estructura de ingresos y gastos de su empresa. También es útil a la hora de planificar medidas correctivas o de fortalecimiento dentro de la empresa desde una perspectiva administrativa (p. 64).

Asimismo, Quea (2012) indica que el Estado de Resultados sirve como un elemento de apoyo a la gestión, al brindar información relevante sobre el desempeño de la empresa, determinando así si la gestión de recursos es eficaz y detecta errores, lo que permite a las empresas mejorar la toma de decisiones y así obtener mejores resultados.

2.2.2.3. Rentabilidad de los Activos (ROA)

Según el crecimiento de los préstamos de la Caja, sus ingresos aumentaron 10.06% en promedio en el periodo 2015 - 2019, con ingresos que representan alrededor de 14% de sus activos totales (sin considerar la ganancia con diferencia contable). Sin embargo en el primer semestre del 2020, la Caja registró ventas por S/ 464.19 millones, una disminución de 10.96% respecto al mismo periodo de 2019, debido al impacto de la situación actual por el Estado de Emergencia en sus operaciones, que determinó principalmente: (i) menor actividad económica y, en consecuencia, menor demanda de crédito; (ii) periodos de gracia y condonación de intereses otorgados a sus clientes; (iv) otorgamiento de créditos de menor costo financiero, incluidos los relacionados con los Programas FAE Mype y Reactiva; y (iv) prepago de créditos por líneas de crédito recibidas y liberación de fondos de CTS y AFP. Los gastos financieros aumentaron 11.98% respecto al primer semestre de 2019, debido al ritmo de crecimiento de los depósitos y deudas registrado desde 2019. Los ingresos por servicios financieros también se contrajeron debido a la menor actividad, lo que provocó un menor uso de tarjetas, cajeros automáticos y servicios. Caja

Arequipa registró una utilidad operativa bruta de S/ 363.47 millones en el primer semestre de 2020, 15.12% menor a lo reportado en el mismo periodo de 2019. (Class & Asociados S.A., 2020)

Eslava (2010), la rentabilidad económica es un indicador que mide la capacidad de rentabilidad de los activos de la empresa, ya que resulta de suma importancia para poder remunerar tanto al pasivo como a los propios accionistas de la empresa. Se simboliza y mide a través de índices, que por su relevancia adoptan diferentes nombres, entre los más usuales se encuentran Roi (Return On Investments) y Roa (Return On Assets).

Al descomponer el ratio ROA , nos permitirá comprender mejor sus fuentes de ingresos. Es por ello, que es necesario contrastar los factores de datos históricos propios de la empresa, con los datos de otras empresas de la misma industria, preferiblemente las empresas con mayor prestigio y posicionamiento en el mercado. De esta manera, se tendrá una perspectiva muy útil para decidir qué hacer en función de los objetivos estratégicos de la empresa.

Según González (2002, p. 344), “si el Margen es menor que el del sector, podría ser por excesivos costes operativos y consumo de existencias, que no se corresponderían con un incremento de beneficio. Esto puede deberse a la existencia de personal no calificado o de bajo rendimiento, inversiones obsoletas o sin rentabilidad acorde a su coste, etc”. Si la rotación

del activo es menor que la del sector, la empresa podría tener activos extrafuncionales y/o antifuncionales en exceso. Para cerciorarse de ello, se comprobaría la antigüedad de los equipos, ya que esto repercutiría negativamente en la productividad de los mismos, bien a través de una menor producción, o bien de mayores costes” (de consumo, de mantenimiento, etc.).

En términos generales, la rentabilidad económica nos muestra qué tan rentable es la empresa en relación a sus activos, es decir, a través del resultado obtenido, es posible saber si la inversión realizada en la empresa alcanzó el beneficio económico proyectado (Andrade, 2011).

Para calcular el Roa, se divide la utilidad neta y los activos de la empresa (los recursos que tiene) (Mendez, 2019).

A continuación, la fórmula del Roa es la siguiente:

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos totales}}$$

“Un alto ROA o un crecimiento del mismo significa que la empresa está empleando eficientemente sus recursos y está obteniendo mayores retornos por cada unidad de activos que posee. Caso contrario, estaría perdiendo la oportunidad de lograr mejores resultados” (Ccaccya, 2016).

2.2.2.4. Rentabilidad Financiera ROE

Es un indicador de rentabilidad que indica el nivel de eficiencia con el que se gestionan los recursos propios que forman parte del patrimonio de la empresa, para después comparar el nivel de desempeño alcanzado por la empresa durante el año con el patrimonio (Andrade, 2011).

También se conoce como fondos propios o ROE (Return On Equity) como su nombre en inglés, “es una medida que se basa en el rendimiento obtenido por su propio capital en un periodo de tiempo determinado, con cierta independencia de la distribución de los resultados” (Sánchez J. , 2002).

La rentabilidad financiera se refiere a los beneficios económicos que se obtienen de las inversiones realizadas en recursos propios y de las inversiones realizadas. (Mendez, 2020)

Es importante precisar que la rentabilidad financiera, a diferencia de la rentabilidad económica, se considera una medida de rentabilidad que muestra mayor cercanía para con los accionistas o propietarios, esto se debe a que es un indicador de rentabilidad que los administradores buscan maximizar en beneficio de los propietarios (Sánchez, 2002, p. 10).

Además, se debe tener en cuenta que una rentabilidad financiera insuficiente limita el acceso a nuevo capital social por dos caminos: en primer lugar, el bajo nivel de rentabilidad financiera nos indica la existencia de

escasez de fondos producidos en la entidad; y, en segundo lugar, puede ocasionar que las entidades externas se resistan a brindar servicios de financiación. (Sánchez, 2002, p. 10).

Para Pérez y Gardey (2014), la rentabilidad financiera refleja el rendimiento de las inversiones. “El roe se calcula dividiendo la utilidad neta y el patrimonio, su resultado se expresa en porcentaje” (Barajas, 2002).

La fórmula del ROE es la siguiente:

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

“Un ratio alto significa que los accionistas están consiguiendo mayores beneficios por cada unidad monetaria invertida. Si el resultado fuese negativo esto implicaría que la rentabilidad de los socios es baja” (Ccaccya, 2016).

2.3. Definición de conceptos básicos

2.3.1. Activo Total

“Agrupa las cuentas representativas de fondos disponibles, los créditos concedidos a clientes y a empresas y derechos que se espera sean o puedan ser convertidos en efectivo, las inversiones, los bienes y derechos y los gastos pagados por adelantado”. (Superintendencia de banca, seguros y afp, 2011)

2.3.2. Bancarización

Se entiende como el proceso de formalización de todas las actividades mediante medidas legales que puedan ayudar a identificar el origen y el destino para que el Gobierno controle la evasión tributaria y otros delitos (SUNAT, 2021).

2.3.3. Beneficios Netos

Es el monto ganado después de cumplir con las obligaciones como impuestos y gastos durante un período de tiempo específico. También se le conoce como resultado del ejercicio, especialmente cuando se prepara la cuenta de resultados. (Sánchez , 2015)

2.3.4. Cajas Municipales

“Una caja es una institución regulada de propiedad del gobierno municipal, pero no controlada mayoritariamente por éste que recibe depósitos y se especializa en los préstamos a la pequeña y microempresa” (Conger, Inga, & Webb, 2009).

2.3.5. Calificación de riesgo crediticio

“Es el análisis económico - financiero que se realiza a un sujeto emisor de valores tiene como propósito estudiar la solvencia económica del mismo. El análisis lo concreta una agencia de calificación y los resultados se resumen en las notas” (Banco Central de Reserva del Perú, 2021).

2.3.6. Crédito bancario

Es un contrato en el que una institución financiera proporciona una determinada cantidad de dinero a sus prestatarios, ya sea natural o jurídica, quienes están comprometidos a devolver el capital prestado más los intereses y comisiones de acuerdo con los términos pactados. (Superintendencia de Bancos, 2021)

2.3.7. Finanzas

Ponce, Morejón, Salazar, y Baque, (2019) afirman que, las finanzas corresponden parte de la economía que tiene la función de administrar y optimizar los flujos de caja relacionados con la inversión financiera, financiamientos, la entrada por los cobros y la salida por los pagos (p. 11).

2.3.8. Gestión

La gestión es un conjunto de pasos y acciones que se toman para lograr un objetivo en particular. En otras palabras, la gestión es un conjunto de tareas desarrolladas para lograr un objetivo determinado con anticipación (Westreicher, 2020).

2.3.9. Ingresos financieros

“Proviene del rendimiento de los activos financieros que devengan intereses (depósitos, préstamos y bonos) en moneda nacional o extranjera” (Banco Central de Reserva del Perú, 2021).

CAPÍTULOS III: METODOLOGÍA

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La gestión operativa incide significativamente en la rentabilidad de la Caja Arequipa, periodo 2018-2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a. Los gastos de operación inciden significativamente en la rentabilidad económica de la Caja Arequipa.
- b. Los ingresos financieros inciden significativamente en la rentabilidad financiera de la Caja Arequipa.
- c. Los ingresos financieros inciden significativamente en la rentabilidad económica de la Caja Arequipa.

3.2. Variables e indicadores

3.2.1. Identificación de la Variable

La relación funcional es la siguiente: $Y = f(X)$

Donde:

X: Variable Independiente: “Gestión Operativa”

Y: Variable Dependiente: “Rentabilidad”

3.2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente

Variable Independiente	Definición	Indicadores	Escala de medición
Gestión Operativa	"Son aquellas actividades que se realizan al interior de una entidad, es decir dentro de sus niveles jerárquicos, con la finalidad de aumentar su productividad, eficiencia y logro de metas propuestas, contempladas en los objetivos organizacionales" (Arnoletto & Díaz, 2009).	1. Gastos de Operación 2. Ingresos Financieros	Ratio

Nota. La tabla muestra la operacionalización de la variable Gestión Operativa , su definición, indicadores y escala de medición.

Tabla 2

Operacionalización de la variable dependiente

Variable Independiente	Definición	Indicadores	Escala de medición
Rentabilidad	La capacidad que los recursos tienen para generar rentas o beneficios, los ratios de rentabilidad son indicadores financieros que se utilizan para evaluar la capacidad de una empresa para generar ganancias en comparación con sus gastos y otros costes relevantes durante un periodo de tiempo específico.	1. ROA 2. ROE	Ratio

Nota. La tabla muestra la operacionalización de la variable Rentabilidad Económica y Financiera, su definición, indicadores y escala de medición.

3.3. Tipo de investigación

El presente estudio se reconoce como una investigación básica o pura, puesto que en ésta investigación no se pretende la aplicación práctica de sus descubrimientos, sino aumentar el conocimiento de una teoría científica, de manera que sirva de base para otras investigaciones.

3.4. Diseño de investigación

El estudio corresponde a un diseño no experimental de corte longitudinal. Es no experimental por tratarse de un estudio en el que se observa los fenómenos en su contexto natural, sin manipulación y modificación de sus variables.

Es longitudinal, porque se analiza la información en diferentes tiempos, periodo 2018-2020, y para la obtención de la información, se hizo uso de la base datos registrados en el portal web de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

3.5. Nivel de investigación

Para la presente investigación corresponde el nivel causal-explicativo, dado que la finalidad de la investigación es explicar las causas entre las variables en estudio, si existe o no incidencia de la gestión operativa en la rentabilidad de la Caja Arequipa.

3.6. Ámbito de la investigación

El ámbito en el cual se va a ejecutar la investigación es en la Caja Municipal Arequipa, el cual tiene alcance nacional.

3.7. Población y muestra

3.7.1. Población

Se consideró como población a la información económica financiera de la Caja Municipal de Arequipa, obtenida de los estados financieros mensuales que comprende los periodos 2018, 2019 y 2020.

3.7.2. Muestra

Se utilizó como muestra el total de la población relacionada al estudio de los periodos 2018,2019 y 2020 de la Caja Municipal de Arequipa.

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.8.1. Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada para este trabajo de investigación es el análisis documental. Esta técnica nos permitió analizar los datos para luego seleccionar la información necesaria de la Caja Arequipa de los periodos 2018 a 2020.

3.8.2. Instrumento

Guía de análisis Documental

El instrumento que se utilizó es la guía de análisis documental, ya que permitió evaluar la información representada en documentos, ordenadas a partir de la más general a la más específica con la finalidad de realizar el análisis e interpretación.

3.9. Procesamiento y análisis de datos

En la investigación, la información obtenida fue procesada en el medio informático, Microsoft Office Excel 2017, para luego importarla y crear una base de datos en el software IBM SPSS Statistics versión 20 para el análisis estadístico.

Las tablas y gráficos se elaboraron en Excel, para después pasarlos a Word, lo cual nos permitió realizar su correcta distribución y presentación final de los resultados.

Por último, se trabajó con el método estadístico de regresión lineal para la comprobación de hipótesis

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Tratamiento estadístico

4.1.1. Gestión operativa

4.1.1.1. Gastos de operación

Tabla 3

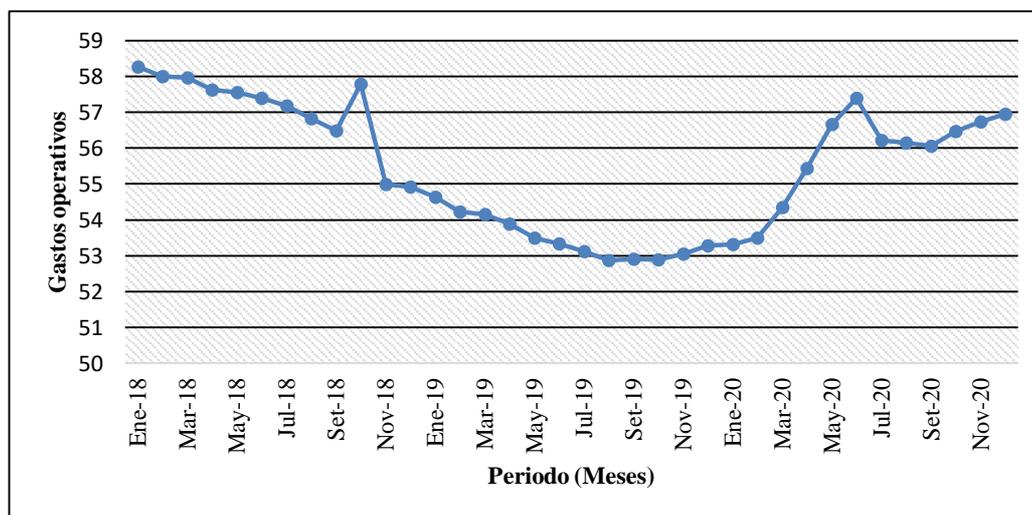
Gastos de Operación del periodo 2018 a 2020

2018		2019		2020	
ene-18	58.26	ene-19	54.63	ene-20	53.31
feb-18	57.99	feb-19	54.23	feb-20	53.49
mar-18	57.96	mar-19	54.16	mar-20	54.34
abr-18	57.62	abr-19	53.88	abr-20	55.44
may-18	57.55	may-19	53.49	may-20	56.66
jun-18	57.40	jun-19	53.33	jun-20	57.39
jul-18	57.18	jul-19	53.12	jul-20	56.21
ago-18	56.83	ago-19	52.87	ago-20	56.14
sep-18	56.49	sep-19	52.90	sep-20	56.06
oct-18	57.79	oct-19	52.88	oct-20	56.46
nov-18	54.99	nov-19	53.05	nov-20	56.74
dic-18	54.92	dic-19	53.28	dic-20	56.95

Nota. Datos obtenidos por la SBS (2018 - 2020).

Figura 3

Gastos de Operación del periodo 2018 a 2020



Tal como se observa en la Tabla 3 y la Figura 3, en los indicadores de gastos de operación se encontró un incremento con respecto al cierre del año 2019 que fue de 53.28 mientras que al cierre del año 2020 se incrementó a 56.95, este mayor gasto se debió a la capacitación del personal.

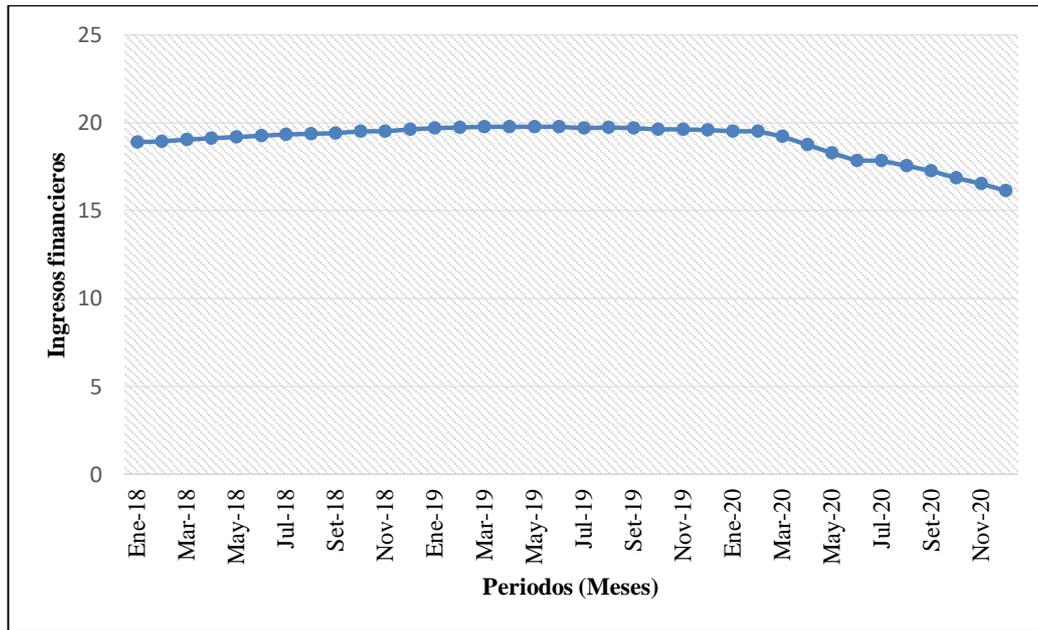
4.1.1.2. Ingresos financieros

Tabla 4
Ingresos financieros periodo 2018 a 2020

2018		2019		2020	
ene-18	18.91	ene-19	19.7	ene-20	19.53
feb-18	18.93	feb-19	19.75	feb-20	19.53
mar-18	19.04	mar-19	19.76	mar-20	19.23
abr-18	19.10	abr-19	19.77	abr-20	18.77
may-18	19.18	may-19	19.78	may-20	18.28
jun-18	19.26	jun-19	19.77	jun-20	17.86
jul-18	19.32	jul-19	19.71	jul-20	17.83
ago-18	19.36	ago-19	19.74	ago-20	17.55
sep-18	19.42	sep-19	19.69	sep-20	17.25
oct-18	19.50	oct-19	19.64	oct-20	16.88
nov-18	19.50	nov-19	19.61	nov-20	16.55
dic-18	19.62	dic-19	19.58	dic-20	16.13

Nota. Datos obtenidos por la SBS (2018 – 2020).

Figura 4
Ingresos Financieros periodo 2018 a 2020



Tal como se observa en la Tabla 4 y la Figura 4, en los indicadores de ingresos financieros se encontró una disminución al cierre del ejercicio 2020 con relación al ejercicio 2019 que al cierre fue de 19.58, mientras que al cierre del ejercicio 2020 se disminuye a 16.13, esto debido a la problemática presentada por el COVID 19.

4.1.2. Rentabilidad

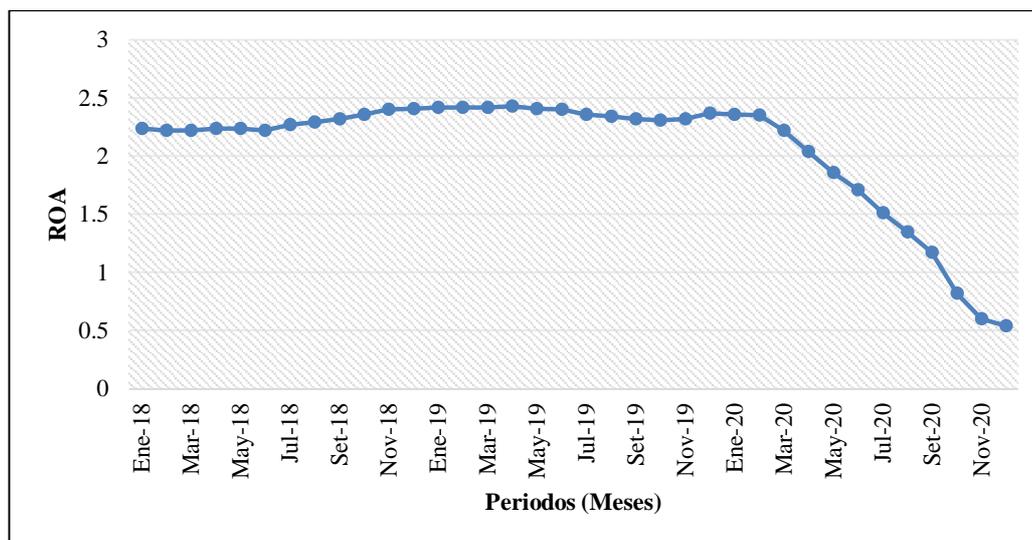
4.1.2.1. Rentabilidad Económica ROA

Tabla 5
Rentabilidad Económica ROA 2018 a 2020

2018		2019		2020	
ene-18	2.24	ene-19	2.42	ene-20	2.36
feb-18	2.22	feb-19	2.42	feb-20	2.35
mar-18	2.22	mar-19	2.42	mar-20	2.22
abr-18	2.24	abr-19	2.43	abr-20	2.04
may-18	2.24	may-19	2.41	may-20	1.86
jun-18	2.22	jun-19	2.4	jun-20	1.71
jul-18	2.27	jul-19	2.36	jul-20	1.51
ago-18	2.29	ago-19	2.34	ago-20	1.35
sep-18	2.32	sep-19	2.32	sep-20	1.17
oct-18	2.36	oct-19	2.31	oct-20	0.82
nov-18	2.4	nov-19	2.32	nov-20	0.6
dic-18	2.41	dic-19	2.37	dic-20	0.54

Nota. Datos obtenidos por la SBS (2018 a 2020).

Figura 5
Rentabilidad Económica ROA 2018 a 2020



Tal como se observa en la Tabla 5 y la Figura 5, en los indicadores de rentabilidad económica, se encontró una disminución con respecto al ejercicio 2019 apreciándose un ROA, al cierre del 2019 de 2.37, mientras que al cierre del ejercicio 2020, este disminuye a 0,54.

4.1.2.2. Rentabilidad Financiera ROE

Tabla 6

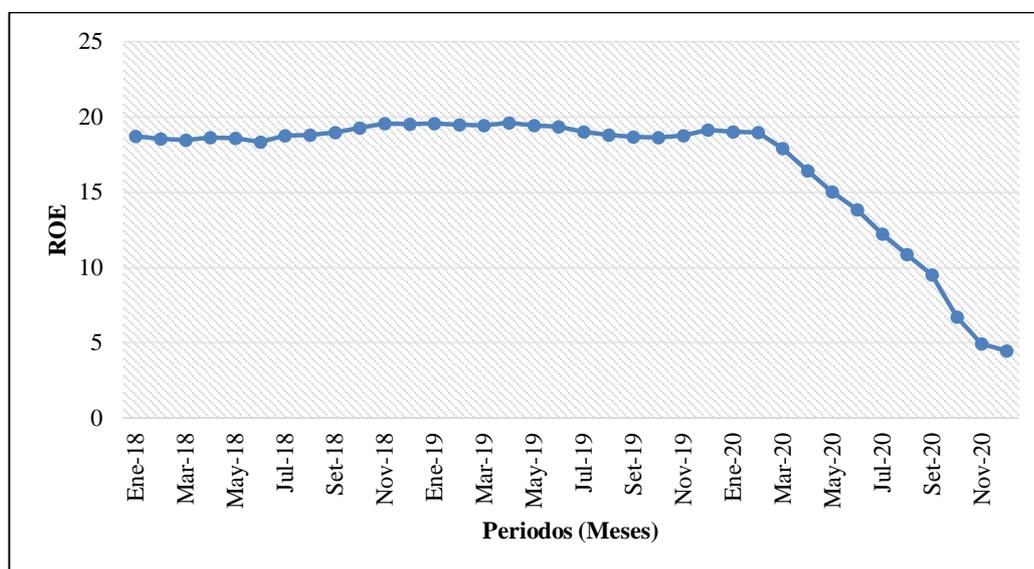
Rentabilidad Financiera ROE 2018 a 2020

2018		2019		2020	
Ene-18	18.70	Ene-19	19.57	Ene-20	19.01
Feb-18	18.53	Feb-19	19.46	Feb-20	18.96
Mar-18	18.48	Mar-19	19.42	Mar-20	17.89
Abr-18	18.65	Abr-19	19.61	Abr-20	16.44
May-18	18.57	May-19	19.44	May-20	15.03
Jun-18	18.35	Jun-19	19.33	Jun-20	13.84
Jul-18	18.75	Jul-19	19.03	Jul-20	12.23
Ago-18	18.82	Ago-19	18.82	Ago-20	10.86
Set-18	18.98	Set-19	18.67	Set-20	9.50
Oct-18	19.27	Oct-19	18.62	Oct-20	6.70
Nov-18	19.55	Nov-19	18.74	Nov-20	4.93
Dic-18	19.54	Dic-19	19.12	Dic-20	4.46

Nota. Datos obtenidos por la SBS (2018 - 2020).

Figura 6

Rentabilidad Financiera ROE 2018 a 2020



Tal como se observa en la Tabla 6 y la Figura 6, en los indicadores de rentabilidad financiera, el ROE, se puede apreciar al cierre del ejercicio 2020 una fuerte disminución con relación al cierre del ejercicio del 2019 que fue de 19.12,

mientras que al cierre del ejercicio 2020 disminuyó a 4.46, esta situación se presentó debido a la pandemia producida por el COVID 19.

4.2. Verificación de hipótesis

Considerando la hipótesis general y las específicas planteadas en el trabajo de investigación con respecto a la incidencia de la gestión operativa en la rentabilidad económica y financiera de la Caja Arequipa, periodo 2018 - 2020, en donde los indicadores fueron analizados con la información obtenida de la página web de la Caja municipal de ahorro y crédito de Arequipa del periodo 2018 al 2020.

Tabla 7
Pruebas de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gastos de operación	.905	36	.005
Ingresos financieros	.766	36	.000
ROA	.666	36	.000
ROE	.643	36	.000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

4.2.1. Verificación de hipótesis general

a) Planteamiento de Hipótesis

H₀: Hipótesis Nula

La gestión operativa no incide en la rentabilidad de la Caja Arequipa, periodo 2018 – 2020.

H₁: Hipótesis Alterna

La gestión operativa incide significativamente en la rentabilidad de la Caja
Arequipa, periodo 2018 - 2020

b) Nivel de significancia: 0.05**Regresión Lineal de Hipótesis General****Tabla 8***Resumen del modelo de la hipótesis general*

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
.33	.31	.31	4.12

Nota. Elaborado con SPSS Windows**Tabla 9***ANOVA de la hipótesis general*

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	71.20	1	71.20	4.20	.03
Residual	576.25	34	16.95		
Total	647.45	35			

Nota. Elaborado con SPSS Windows**Tabla 10***Coefficiente de la hipótesis general*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	60.07	21.11		2.85	.01
Gestión operativa	-.78	.38	-.33	-2.05	.03

Nota. Elaborado con SPSS Windows

Conclusión:

Teniendo en cuenta el resultado obtenido en donde el p-valor (0.03), es menor al nivel de significancia 0,05 por lo que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y concluir con un nivel de confianza del 95% que la gestión operativa incide significativamente en la rentabilidad de la Caja Arequipa, periodo 2018 – 2020; quedando comprobada la hipótesis.

4.2.2. Verificación de hipótesis específicas**4.2.2.1. Primera hipótesis específica****a) Planteamiento de Hipótesis****H₀: Hipótesis Nula**

Los gastos de operación no inciden significativamente en la rentabilidad económica de la Caja Arequipa.

H₁: Hipótesis Alterna

Los gastos de operación inciden significativamente en la rentabilidad económica de la Caja Arequipa.

b) Nivel de significancia: 0.05**Regresión lineal hipótesis específica 1****Tabla 11***Resumen del modelo de la hipótesis específica 1*

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
.37	.14	.11	.50

Nota. Elaborado con SPSS Windows

Tabla 12
ANOVA de la hipótesis específica 1

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	1.37	1	1.37	5.52	.02
Residual	8.46	34	.25		
Total	9.83	35			

Nota. Elaborado con SPSS Windows

Tabla 13
Coefficientes de la hipótesis específica 1

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	8.07	2.56		3.16	.00
Gastos de operación	-.11	.05	-.37	-2.35	.02

Nota. Elaborado con SPSS Windows

Conclusión:

Teniendo en cuenta el resultado obtenido en donde el p-valor (0.02), es menor al nivel de significancia 0,05 por lo que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y concluir con un nivel de confianza del 95% que los gastos de operación inciden significativamente en la rentabilidad económica de la Caja Arequipa, periodo 2018 - 2020; quedando comprobada la hipótesis.

4.2.1.2. Segunda Hipótesis Especificas

a) Planteamiento de Hipótesis Especifica 2

H₀: Hipótesis Nula

Los ingresos financieros no inciden significativamente en la rentabilidad financiera de la Caja Arequipa.

H₁: Hipótesis Alterna

Los ingresos financieros inciden significativamente en la rentabilidad financiera de la Caja Arequipa.

b) Nivel de significancia: 0.05**Regresión Lineal Hipótesis específica 2****Tabla 14***Resumen del modelo de la hipótesis específica 2*

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
.98	.95	.95	.95

Nota. Elaborado con SPSS Windows**Tabla 15***ANOVA de la hipótesis específica 2*

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	616.87	1	616.87	685.91	.00
Residual	30.58	34	.90		
Total	647.45	35			

Nota. Elaborado con SPSS Windows**Tabla 16***Coefficientes de la hipótesis específica 2*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	-62.58	3.04		-20.61	.00
Ingresos financieros	4.19	.16	.98	26.19	.00

Nota. Elaborado con SPSS Windows

Conclusión:

Teniendo en cuenta el resultado obtenido en donde el p-valor (0.00), es menor al nivel de significancia 0,05 por lo que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y concluir con un nivel de confianza del 95% que los ingresos financieros inciden significativamente en la rentabilidad financiera de la Caja Arequipa periodo 2018 - 2020; quedando comprobada la hipótesis.

4.2.1.3. Tercera Hipótesis Especificas**a) Planteamiento de Hipótesis Especifica 3****H₀: Hipótesis Nula**

Los ingresos financieros no inciden significativamente en la rentabilidad económica de la Caja Arequipa.

H₁: Hipótesis Alterna

Los ingresos financieros inciden significativamente en la rentabilidad económica de la Caja Arequipa.

b) Nivel de significancia: 0.05**Regresión Lineal Hipótesis especifica 3****Tabla 17***Resumen del modelo de la hipótesis específica 3*

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
.98	.97	.96	.10

Nota. Elaborado con SPSS Windows

Tabla 18
ANOVA de la hipótesis específica 3

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	9.49	1	9.49	959.34	.00
Residual	.34	34	.01		
Total	9.83	35			

Nota. Elaborado con SPSS Windows

Tabla 19
Coefficientes de la hipótesis específica 3

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	-7.78	.32		-24.44	.00
Ingresos financieros	.52	.02	.98	30.97	.00

Nota. Elaborado con SPSS Windows

Conclusión:

Teniendo en cuenta el resultado obtenido en donde el p-valor (0.00), es menor al nivel de significancia 0,05 por lo que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y concluir con un nivel de confianza del 95% que los ingresos financieros inciden significativamente en la rentabilidad económica de la Caja Arequipa periodo 2018 - 2020; quedando así comprobada la hipótesis.

4.3. Discusión de resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación se puede afirmar que la gestión operativa incide significativamente en la rentabilidad de la Caja Arequipa, periodo 2018 – 2020, En el caso de los indicadores de gastos de operación podemos observar un

incremento con respecto al cierre del año 2019 que fue de 53.28 mientras que al cierre del año 2020 se incrementó a 56.95, este mayor gasto se debió a la capacitación del personal; los indicadores de ingresos financieros se observa una disminución al cierre del ejercicio 2020 con relación al ejercicio 2019 que al cierre fue de 19.58, mientras que al cierre del ejercicio 2020 se disminuye a 16.13 , esto debido a la problemática presentada por el COVID 19.

En el caso de los indicadores de rentabilidad económica, se puede observar una disminución con respecto al ejercicio 2019 apreciándose un ROA, al cierre del 2019 de 2.37, mientras que al cierre del ejercicio 2020, este disminuye a 0,54; los indicadores de rentabilidad financiera, el ROE, se puede apreciar al cierre del ejercicio 2020 un fuerte disminución con relación al cierre del ejercicio del 2019 que fue de 19.12, mientras que al cierre del ejercicio 2020 disminuyo a 4.46, esta situación se presentó debido a la pandemia producida por el COVID 19.

CONCLUSIONES

PRIMERA

La gestión operativa incide en la rentabilidad de la Caja Arequipa, periodo 2018 – 2020, dado un valor de significancia menor de 0.05 y cuyo R cuadrado explica una incidencia en un 33%. En tal sentido la gestión operativa toma importancia como un elemento que genera efectos sobre la rentabilidad para lograr un crecimiento sostenido en términos financieros.

SEGUNDA

Los gastos de operación inciden en la rentabilidad económica de la Caja Arequipa. periodo 2018 - 2020, lo que demuestra dado el valor de significancia menor de 0.05, conjuntamente con el R-cuadrado que expresa una incidencia en un 14%. Observándose que los gastos de operación presentan un incremento debido al comportamiento de los indicadores, que se ajustaron a las medidas interpuestas por el gobierno a fin de evitar el corte de la cadena de pagos y a la vez impulsando el proceso de reactivación económica.

TERCERA

Los ingresos financieros inciden en la rentabilidad financiera de la Caja Arequipa, periodo 2018 – 2020, de forma significativa de acuerdo al valor de significancia calculado menor de 0.05 y R-cuadrado que indica que los ingresos financieros inciden en un 95% sobre la rentabilidad financiera. Lo que nos indica que la rentabilidad financiera está condicionada en gran medida a los ingresos financieros que tiene la

Caja, apreciándose que existe una disminución en los indicadores, por lo que a medida que disminuya los ingresos financieros también la rentabilidad financiera se verá afectada, debido a la coyuntura generada por la pandemia de la covid-19, que en efecto mostro una disminución en la rentabilidad a diferencia de los años anteriores que mostraba una tendencia creciente sostenida.

CUARTA

Los ingresos financieros inciden en la rentabilidad económica de la Caja Arequipa, periodo 2018 – 2020, de forma significativa y en un 97% de acuerdo al R-cuadrado hallado. Dicho resultado nos señala que la rentabilidad económica depende en gran medida de los ingresos financieros de la Caja. En tal sentido, se observa que existe una disminución en los indicadores, entendiéndose que falta mejorar los ingresos que permitan aumentar la rentabilidad económica, esto a pesar de las diferentes medidas dictadas por el gobierno a fin de aliviar el impacto económico de la pandemia

RECOMENDACIONES

PRIMERA

A través de la alta dirección, se debe implementar procedimientos efectivos que ayuden a minimizar paulatinamente los gastos de operación y con respecto a los ingresos financieros, se recomienda promocionar el uso de las aplicaciones digitales que la caja ha venido desarrollando en los últimos años, ya que con la actual coyuntura que se está viviendo han cobrado mayor participación las operaciones digitales, todo esto ayudara a mejorar la gestión operativa con el fin de incrementar los niveles de rentabilidad.

SEGUNDA

Se recomienda evaluar y ajustar los gastos de operación de manera eficiente, asimismo, en coordinación con el área de recursos humanos se debe efectuar las capacitaciones al personal, con una correcta segregación de funciones, con el objetivo de que cada trabajador cumpla con sus funciones específicas según sus capacidades, y de esta forma lograr mejores resultados al momento de orientar y gestionar el cobro a los clientes.

La reducción de éstos gastos permitirá que se pueda generar mayores utilidades y tener mejores niveles de rentabilidad económica.

TERCERA

Se recomienda al gerente general, realizar estudios de mercado para ampliar la gama de sus productos financieros, con el fin de expandir y crear nuevas agencias en zonas

estratégicas en las que puedan generar mayor agresividad en las colocaciones y así mantener el nivel de competitividad alcanzado en los últimos, generando de este modo mayor confianza en los inversores, al momento de evaluar la posibilidad de invertir con más seguridad. Se debe considerar apuntar con una especial mirada la incorporación de nuevos socios estratégicos para el fortalecimiento del patrimonio y asegurar la rentabilidad futura de la institución.

CUARTA

Es necesario e importante aumentar los ingresos financieros para obtener mejores resultados en la rentabilidad económica, debido a ello, se recomienda a la gerencia general en coordinación con el área de créditos implementar nuevas estrategias efectivas que permitan aumentar la cartera de créditos reestructurando las tasas de interés de manera que resulten atractivas al público objetivo que son mayormente las pequeñas y microempresas.

Para prever futuros morosos se debe realizar una correcta evaluación al cliente, contrastar la información en documentos que proporciona el cliente y verificarlo en el campo, además de estudiar el historial crediticio, entre otros.

Asimismo, se recomienda a la caja, fortalecer sus políticas internas de cobranza con la incorporación de medidas de control y supervisión sobre los créditos, para lo cual se debe capacitar al personal que se encarga de la recuperación de créditos. También se debe otorgar las facilidades necesarias que permitan a los clientes poder cumplir con sus pagos en los plazos establecido.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, G., & Rosales, I. (2015). Evaluación de la Gestión Económica - Financiera y su implicancia en la rentabilidad de la empresa "Panificación arte Distribuidores SAC" de la ciudad de Chiclayo durante el periodo 014. Perú. Recuperado el 23 de 03 de 2021, de http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/627/TL_AlarcónReyesGigi_RosalesLarreaIngrid.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alpízar, M. (2013). El modelo de gestión económico financiera del Ministerio de Educación Superior y sus universidades. pp. 13-30.
- Andrade, A. (11 de 2011). Análisis del ROA, ROE Y ROI. *Asesoría Económica* (Contadores & Empresas N°170), 2. Recuperado el 18 de 05 de 2021, de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/608313/Art%C3%ADculo%20%20Noviembre%202011%20An%C3%A1lisis%20de%20ROA%20ROE%20y%20ROI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Apoyo & asociados. (marzo de 2021). Caja municipal de ahorro y crédito de Arequipa. *Apoyo & asociados*. Recuperado el 26 de 06 de 2021, de <https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/apoyo%20dic%202020.pdf>
- Arnoletto, E. (2005). *La gestión organizacional de la administración pública* (Vol. III). Córdoba, Argentina: Universidad católica de Córdoba. Obtenido de <http://www.acep.org.ar/images/stories/2010/descargas/03-Gestion-organizacional-en-la-Administracin-Publica.pdf>

- Azogue, W. (2014). El análisis de riesgo crediticio y su influencia en la rentabilidad del segmento de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda, de la ciudad de Salcedo, año 2013. Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20832/1/T2758i.pdf>
- Baculima, R., & Llivichuzha, M. (2019). La gestión operativa y su relación con el rendimiento económico del sector bananero, caso: Provincia de el Oro". Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 27 de 06 de 2021, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42393/1/tesis%20monica%20llivichuzca%20y%20andrea%20tapia%20omega.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2021). *Glosario de términos económicos*. Recuperado el 22 de 06 de 2021, de Banco Central de Reserva del Perú: <https://www.bcrp.gob.pe/en/publicaciones/glosario/a.html>
- Barajas, A. (2002). *Finanzas para no financistas*. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Borbolla, F. A. (2010). *Influencia de la propiedad familiar sobre la eficiencia de las pymes: un análisis de diferencias basado en un concepto multicriterio de rentabilidad*. España: PRIME.
- Bueno, E., Cruz, I., & Durán, J. (1990). *Economía de la Empresa. Análisis de las decisiones empresariales*. Madrid, España: Ed. Pirámide.
- Caja Arequipa. (2020). *Reporte anual 2019*. Obtenido de <https://www.cajaarequipa.pe/documents/memoria-anual-2019.pdf>
- Caja Arequipa. (2020). *Reporte de Sostenibilidad 2018-2019*. Recuperado el 26 de 06 de 2021

- Calderon, J. (2008). *Estados financieros* (2a ed.). Lima: JCM Editores. Recuperado el 09 de junio de 2021
- Cárdenas, G. (2020). El riesgo crediticio y la rentabilidad de la Caja municipal de ahorro y crédito - Tacna, periodo 2015-2019. Perú. Recuperado el 30 de 06 de 2021, de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/UPT/1622/Cardenas-Quenta-Grace.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ccaccya, D. (2016). Los ratios de rentabilidad. *Actualidad Empresarial*(N° 346 - Primera Quincena de marzo). Recuperado el 26 de mayo de 2021, de <https://es.scribd.com/document/381357812/RATIOS-MARZO-1-pdf>
- Class & Asociados S.A. (2020). *Informe de clasificación de riesgo Caja municipal de ahorro y crédito de Arequipa S.A.* Lima- Perú. Recuperado el 25 de 06 de 2021
- Conesa, F. (1997). *Gestión económica*.
- Conger, L., Inga, P., & Webb, R. (2009). *El árbol de la mostaz. Historia de las microfinanzas en el Perú*. Lima, Perú. Recuperado el 22 de 06 de 2021, de https://usmp.edu.pe/idp/wp-content/uploads/2015/08/el_arbol_mostaza_microfinanzas_web.pdf
- Córdoba, M. (2012). *Gestión financiera* (1ra. Ed. ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado el 22 de 06 de 2021, de https://www.academia.edu/38292808/Gesti%C3%B3n_financiera_Marcial_C%C3%B3rdoba_Padilla_FREELIBROS_ORG
- Eslava, J. (2010). *Las claves del análisis económico-financiero de la empresa* (2da Edición ed.). España: Esic Editorial. Recuperado el 04 de junio de 2021, de

https://books.google.com.pe/books?id=04I0fgwMCD0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true

Espinoza, J. (2016). *Gestión Económica y Financiera para una adecuada toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas - Mañazo Ltda. periodo 2013-2014.* Recuperado el 23 de 03 de 2021, de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4056/Espinoza_Calla_Jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fortún, M. (06 de 03 de 2020). *Ingresos financieros.* Obtenido de Economipedia.

Fortún, M. (06 de 03 de 2020). *Ingresos Financieros.* Obtenido de Economipedia.

Franco, P. (2007). *Evaluación de Estados Financieros: Ajustes por Efecto de la inflación y análisis financiero.* (L. C. pacífico, Ed.) 3ra edición .

Gavilán, B., Guezuraga, N., & Beitia, P. (2008). *Guia básica para la gestión económico financiera en organizaciones no lucrativas. 7.* España: Equipo del Observatorio del tercer sector de Bizkaia. Obtenido de https://www.solucionesong.org/ficheros/4c74d8a305f94/guia_gestion_economica_financiera_ONLs_Bizkaia.pdf

Gómez, J. (2013). *Dirección Finanzas I (Finanzas)* (Vol. 1). Editorial Club Universitario. Recuperado el 25 de mayo de 2021, de <https://books.google.com.ec/books?id=eHqrBAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

González, M. (2002). *Nuevas metodologías para el análisis empresarial.* Madrid, España.

Krajewski, L., & Ritzman, L. (2000). *Administración de operaciones, estrategia y análisis* (5ta Edición ed.). (Marisa de anta, Ed.) México. Recuperado el 21 de 06 de 2021, de https://books.google.com.pe/books?id=B6LAqCoPSeoC&printsec=copyright&source=gbs_pub_info_r#v=onepage&q&f=false

Mallo, C. (1988). *Contabilidad de costes y de gestión*. Madrid, España: Pirámide.

Markowitz, H. (1952). *Portfolio selection*. Journal Of Finance. Obtenido de Introducción a las Finanzas.

Mendez, D. (2019). *ROA*. Valencia - España: Numdea.

Mendez, D. (2020). *Rentabilidad Financiera*. Valencia - España: Numdea .

Mendiola, A., Aguirre, C., Aguilar, J., Chauca, P., Dávila, M., & Palhua, M. (2015). *Sostenibilidad y rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) en el Perú* (1ra edición ed.). Lima, Perú: Esan Ediciones. Recuperado el 21 de 06 de 2021, de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/113/Gerencia_para_el_desarrollo_47.pdf

Moyolema, M. (2011). La gestión financiera y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y credito Kuriñan de la ciudad de Ambato año 2010. Ecuador-Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1944/1/TG0002.pdf>

Nava, M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, Vol. 14(Núm.

48), pp. 606-628. Recuperado el 25 de 05 de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29012059009.pdf>

Pérez, J., & Gardey, A. (2013). *Interés*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/interes/>

Pérez, J., & Gardey, A. (2014). *Rentabilidad financiera*. Recuperado el 30 de 06 de 2021, de Definición.DE: <https://definicion.de/rentabilidad-financiera/>

Ponce, O., Morejón, M., Salazar, G., & Baque, E. (2019). *Introducción a las finanzas*. Área de innovación y desarrollo S.L.

Quea, A. (2012). *Estados financieros - Análisis interpretación por sectores económicos*. Lima, Perú: Pacífico .

Rivero, P. (1992). *Análisis de balances y estados complementarios* (Sexta ed.). Madrid: Pirámide.

Rivero, P. (1998). *Análisis por ratios de los estados contables y financieros (análisis externo)*. Madrid, España: S.L. Civitas Ediciones.

Sánchez, J. (2002). *Análisis de rentabilidad de la empresa*. Recuperado el 31 de 05 de 2021, de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>

Sánchez, J. (28 de octubre de 2015). *Beneficio neto*. Recuperado el 27 de mayo de 2021, de Economipedia-finanzas.

SMV. (1999). *Reglamento de información financiera y manual para la preparación de información financiera*.

SUNAT. (2021). *Superintendencia de Administración Tributaria y Aduanera*. Recuperado el 23 de 03 de 2021, de

<https://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/personas-menu/impuesto-a-las-transacciones-financieras-itf-bancarizacion-y-medios-de-pago-personas/3043-concepto-bancarizacion-personas>

Superintendencia de banca, seguros y afp. (2011). *Glosario de términos e indicadores financieros*. Recuperado el 22 de 06 de 2021, de Superintendencia de banca, seguros y afp.

Superintendencia de Bancos. (2021). Recuperado el 23 de 03 de 2021, de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>

Ucha, F. (2010). *Definición ABC*. Recuperado el 26 de 06 de 2021, de Economía - gastos operacionales.

Urquijo de la puente, J. (1990). *Análisis para decisiones financieras: análisis y estados financieros*. Ed. Deusto, Bilbao.

Velarde, M. (2020). Influencia de los riesgos financieros en la rentabilidad del sistema microfinanciero del Perú, periodo 2018. Tacna, Perú. Recuperado el 23 de 03 de 2021, de http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2702/882_2016_est_eba_osco_ly_fcje_ciencias_contables_financieras.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Westreicher, G. (07 de agosto de 2020). *Gestión*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Zeballos, E. (2013). *Contabilidad General*. Arequipa, Perú: Juve E.I.R.L.

APÉNDICE

Apéndice A: Matriz de consistencia

INCIDENCIA DE LA GESTION OPERATIVA EN LA RENTABILIDAD DE LA CAJA AREQUIPA, PERIODO 2018 - 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES INDICADORES	E	METODOLOGIA
<p>Problema principal ¿Cómo incide la gestión operativa en la rentabilidad de la Caja Arequipa, periodo 2018-2020?</p> <p>Problemas específicos a. ¿De qué manera los gastos de operación inciden en la rentabilidad económica de la Caja Arequipa? b. ¿En qué medida los ingresos financieros inciden en la rentabilidad financiera de la Caja Arequipa? c. ¿De qué manera los ingresos financieros inciden en la rentabilidad económica de la Caja Arequipa?</p>	<p>Objetivo principal Determinar la incidencia de la gestión operativa en la rentabilidad de la Caja Arequipa, periodo 2018-2020.</p> <p>Objetivos específicos a. Determinar la incidencia de los gastos de operación en la rentabilidad económica de la Caja Arequipa. b. Evaluar si los ingresos financieros inciden en la rentabilidad financiera de la Caja Arequipa. c. Determinar la incidencia de los ingresos financieros en la rentabilidad económica de la Caja Arequipa.</p>	<p>Hipótesis Principal La gestión operativa incide significativamente en la rentabilidad de la Caja Arequipa, periodo 2018-2020.</p> <p>Hipótesis específicas a. Los gastos de operación inciden significativamente en la rentabilidad económica de la Caja Arequipa. b. Los ingresos financieros inciden significativamente en la rentabilidad financiera de la Caja Arequipa. c. Los ingresos financieros inciden significativamente en la rentabilidad económica de la Caja Arequipa.</p>	<p>Variable Independiente: “Gestión Operativa”</p> <p>1. Gastos de operación 2. Ingresos financieros</p> <p>Variable Dependiente: “Rentabilidad ”</p> <p>1. ROA 2. ROE</p>		<p>1. <u>Tipo de investigación</u> Básica o pura.</p> <p>2. <u>Nivel de investigación</u> Explicativo o causal.</p> <p>3. <u>Diseño de investigación</u> No experimental, longitudinal.</p> <p>4. <u>Población</u> La población está compuesta por los datos de los periodos 2018-2020 de la CMAC Arequipa.</p> <p>5. <u>Muestra</u> Se tomará como muestra al 100% de la población, siendo el análisis de datos los años 2018-2020, de la Caja Arequipa.</p> <p>6. <u>Técnicas</u> Análisis documental</p> <p>7. <u>Instrumentos</u> Guía de análisis documental</p>