



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS EMPRESARIALES Y
PEDAGOGICAS.

ESCUELA PROFESIONAL DE ING. COMERCIAL

TESIS:

**“ACTIVOS TOTALES E INGRESOS FINANCIEROS EN LA CAJA
SULLANA EN EL PERIODO 1993-2016”**

PRESENTADO POR:

BACH. ANITA JACKENMY PEÑALOZA VILLANUEVA

ASESOR:

HUMBERTO BRIAN TOVAR CHAMBILLA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL INGENIERO COMERCIAL

Moquegua-Perú

2018

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTOS	4
ABSTRACT	5
RESUMEN	8
I CAPITULO: DESCRIPCION DEL SISTEMA DE ESTUDIO	9
II. CAPITULO: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
2.1 Descripción de la Realidad Problemática.	10
2.2 Definición del problema.	32
2.3 Objetivos de la Investigación.	32
2.4 Justificación e importancia de la investigación.	32
2.5 Variables. Operacionalización.	33
2.6 Hipótesis de la Investigación.	33
III. CAPITULO: MARCO TEÓRICO	34
3.1 Antecedentes de la investigación.	34
3.2 Bases teóricas.	36
3.3 Marco conceptual.	38
IV CAPITULO: MÉTODO	41
4.1 Tipo de investigación.	41
4.2 Diseño de investigación.	41
4.3 Población y muestra.	42
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	43
4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	43
V. CAPITULO: PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS	44
5.1 Presentación de resultados.	44
5.2 Contrastación de resultados	47
5.3 Discusión	47
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS	00
(Instrumentos de investigación, matriz de consistencia)	01

Tablas y Figuras

Tablas:

Tabla N° 1 Serie de Caja Sullana 1993-2000	7
Tabla N° 2 Personal Categoría Laboral por caja 2016	21
Tabla N° 3 personal al 31 de mayo del 2017.	22
Tabla N° 4 Numero de personal al 30 de noviembre de 1998.	26
Tabla N° 5 Cuentas de Caja Sullana 2001-2016	38
Tabla N° 6 Data de explicación de variables.	41
Tabla N° 7 Matriz de consistencia	44

Figuras:

Figura N° 1 El disponible de la Caja Sullana 1993 2000	12
Figura N° 2 Créditos netos	13
Figura N° 3 Créditos refinanciados	13
Figura N° 4 Los activos totales	14
Figura N° 5 Los pasivos totales	14
Figura N° 6 El patrimonio de Caja Sullana	15
Figura N° 7 Ingresos financieros de caja Sullana	15
Figura N° 8 Los gastos financieros de Caja Sullana	16
Figura N° 9 Gastos Administrativos	16
Figura N° 10 El impuesto a la renta	17
Figura N° 11 La utilidad neta de Caja Sullana	17
Figura N° 12 Disponible de Caja Sullana 2001-2016	18
Figura N° 13 Caja Bancos en exigencias	18
Figura N° 14 Créditos netos de caja Sullana	19
Figura N° 15 Los créditos refinanciados y reestructurados	19
Figura N° 16 Créditos en Cobranza Judicial	20
Figura N° 17 Los activos totales 2001-2016	20
Figura N° 18 Patrimonio de la Caja Sullana	21
Figura N° 19 El capital Social	21

Figura N° 20 Ingresos financieros	22
Figura N° 21 El impuestos a la renta de Caja Sullana	22
Figura N° 22 La utilidad neta 2001-2016	23
Figura N° 23 Relación de activos e ingresos financieros	45
Figura N° 24 Relación entre patrimonio e ingresos financieros	45
Figura N° 25 Relación directa entre Utilidad Neta e IF	46

RESUMEN

Los ingresos financieros de la Caja Sullana son los que generan las utilidades netas, obviamente luego de descontar los gastos financieros, descontar los gastos operativos, la depreciación, otros gastos financieros y descontar el impuesto a la renta, para ubicar las ganancias de la empresa. En ese sentido hemos notado que es fundamental conseguir los ingresos financieros que es vital para el desarrollo empresarial financiero.

En ese sentido notamos que el desarrollo empresarial se constituye en el crecimiento de los activos y esta variable es aquella que determinaría el mayor incremento de los ingresos financieros.

En ese sentido se ha demostrado que los activos totales tienen, primero, una relación directa muy significativa de tal manera que a mayores niveles de activos mayores niveles de ingresos financieros, a menores niveles de activos totales menores niveles de ingresos financieros. En nuestro análisis también hemos demostrado que los buenos ingresos financieros en el periodo 2001 al año 2016 se explican por los incrementos porcentuales mayores de los activos totales que los incrementos porcentuales de los ingresos financieros. En este proceso lo que se ha conseguido es consolidar la entidad financiera desde la perspectiva de crear valor.

Palabras claves: Activo total, ingresos financieros, incrementos.

ABSTRACT

The financial income of the Caja Sullana are those that generate net profits, obviously after discounting financial expenses, discount operating expenses, depreciation, other financial expenses and deduct income tax to locate the profits of the Company. In that sense we have noticed that it is fundamental to obtain the financial income that is vital for financial business development.

In this sense, we note that business development is constituted by the growth of assets and this variable is the one that would determine the greatest increase in financial income.

In this sense, it has been shown that total assets have, first, a very significant direct relationship in such a way that at higher levels of assets, higher levels of financial income, at lower levels of total assets lower levels of financial income. In our analysis we have also shown that good financial income in the period 2001 to 2016 is explained by the higher percentage increases of total assets than the percentage increases in financial income. In this process what has been achieved is to consolidate the financial institution from the perspective of creating value.

Keywords: Total active, Financial income, increments.

CAPITULO I: DESCRIPCION DEL SISTEMA DE ESTUDIO

1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA:

Caja Municipal de Ahorro y crédito Sullana S.A.

1.2 MISION:

Trabajamos para brindar soluciones financieras a las empresas y familias peruanas de una forma simple, oportuna y personalizada.

1.3 VISION:

Ser el respaldo financiero de las grandes mayorías.

1.4 ANTECEDENTES HISTORICOS:

Caja Sullana inicio sus actividades con siete personas y en su primer local ubicado en la transversal Tarapacá 325 en Sullana. La superintendencia de Banco y Seguros autorizó sus operaciones mediante Resolución N° 679-86 el 19 de diciembre de 1986. El patrimonio inicial fue de \$US 30.000 dólares que fueron en el punto de partida para poner en marcha nuestro trabajo de intermediación financiera al servicio de micro finanzas.

En 1986 iniciamos el trabajo con una oficina y en la actualidad cuentan con 75 puntos de atención, llevan servicios a trece regiones del Perú: Tumbes Piura, Lambayeque, La Libertad, Cajamarca, Ancash, Ica, Callao, Arequipa, Moquegua, Puno y Cuzco.

Ofrece productos de Ahorro y Crédito. En ahorros disponen de una gama de posibilidades para generar y consolidar una cultura del ahorro en nuestro país: Depósitos de Ahorro, Depósitos a Plazo, Multimas, Rinde +, Ahorro Plan, CTS y Ahorro con órdenes de Pago, en créditos atienden de manera rápida y oportuna sus requerimientos de nuestros clientes.

CAPITULO II: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Descripción de la Realidad Problemática

En presente trabajo dentro de los diferentes problemas que tiene una caja municipal es la gestión de personal y ha sido una de las razones del por cual el crecimiento que ha tenido la caja de ahorro y crédito Sullana S. A. en los últimos años es significativamente grande desde el año de su creación en 1986. Hoy en día se la considera como una de las mejores cajas municipales a nivel nacional por su constante innovación y el poder de su personal para captar clientes en cada una de las agencias y oficinas especiales. (<http://www.cajasullana.pe>, 2017)

Es por ello que vamos a observar y saber cómo trabaja con su personal, como los incentiva y capacita para la mejor atención a sus clientes y cada año lograr los objetivos planteados.

Hoy en día una empresa moderna se basa en el capital humano y esta debe generar un buen clima organizacional, que debe llevarnos necesariamente a niveles de productividad que es el insumo básico de la competitividad y por ende del bienestar humano.

Hoy en día vemos que las Cajas Municipales del Perú y en su defecto la Caja Municipal de Sullana, sigue un proceso de utilizar las tecnologías de la informática y comunicación para desarrollar procesos que permitan una mejor atención al cliente y un servicio al cliente acorde a los tiempos modernos donde la celeridad es un valor que apetecen los emprendedores.

Ahora bien las tecnologías traen en si productividad pero al mismo tiempo tecnologías negativas (delitos informáticos) que intentan usufructuar (apropiarse) de los recursos de la empresa. Y por ello como un ciclo virtuoso, lo anterior “jala” mayor tecnología intentándose proteger de aquellos que no han desarrollado esfuerzos para lograr mayor riqueza.

A la fecha la Caja municipal de ahorro y crédito Sullana S.A. Ha logrado buenos niveles de tecnología pero adolece de ls mecanismos de control

financiero. La idea es proteger a los clientes y lograr mínimos riesgos para ellos. (<http://www.cajasullana.pe>, 2017)

Actualmente La Caja Municipal de Sullana ha identificado riesgos inherentes a la entidad que deben administrarse, identificarse y controlarse como el riesgo tecnológico, crediticio, de mercado, legal, de liquidez, y de otros que de seguro tienen los clientes.

Vamos a enumerar algunos problemas que enfrenta las entidades empresariales denominadas Cajas Municipales:

- a) La constante aparición de riesgos operacionales y financieros.
- b) Ocurren Fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas informáticos
- c) Problemas de calidad de información y la inadecuada inversión en tecnología
- d) Existencia de procedimientos aislados de control de tecnología de información aplicado a las cajas municipales
- e) Ausencia de un modelo de control con una estructura sostenible que permita adecuarse a los constantes cambios tecnológicos.

CAJA SULLANA 1993-2000.

Tabla N°01

Serie de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana								
(En Miles de Nuevos Soles)								
Activo	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000
DISPONIBLE	1,006	638	2,803	3,883	5,809	9,015	13,316	17,662
CRÉDITOS NETOS DE PROVISIONES E INGRESOS NO DEVENGADOS								
	2,807	5,700	11,598	18,279	19,298	22,713	34,430	47,344
Refinanciados y Reestructurados	2	0	93	270	608	1,619	1,607	2,494
CUENTAS POR COBRAR NETAS DE PROVISIONES	5	20	42	33	45	37	71	27
TOTAL ACTIVO	4,399	7,707	18,568	25,298	29,580	36,059	53,876	71,640
TOTAL PASIVO	2,914	5,605	15,638	20,027	23,196	27,879	43,690	59,785
PATRIMONIO	1,485	2,102	2,930	5,271	6,384	8,176	10,187	11,855
INGRESOS FINANCIEROS	226	3,451	5,149	10,549	12,555	12,641	17,433	22,361
GASTOS FINANCIEROS	73	964	1,241	2,812	3,920	4,328	6,616	8,325
GASTOS ADMINISTRATIVOS	97	1,509	2,085	3,231	4,882	5,597	6,604	7,624
Impuesto a la Renta	16	221	403	986	594	667	1,041	1,039
UTILIDAD / PÉRDIDA NETA	38	508	849	2,161	1,013	1,485	2,063	2,013
FUENTE: SBS								

Figura N° 1

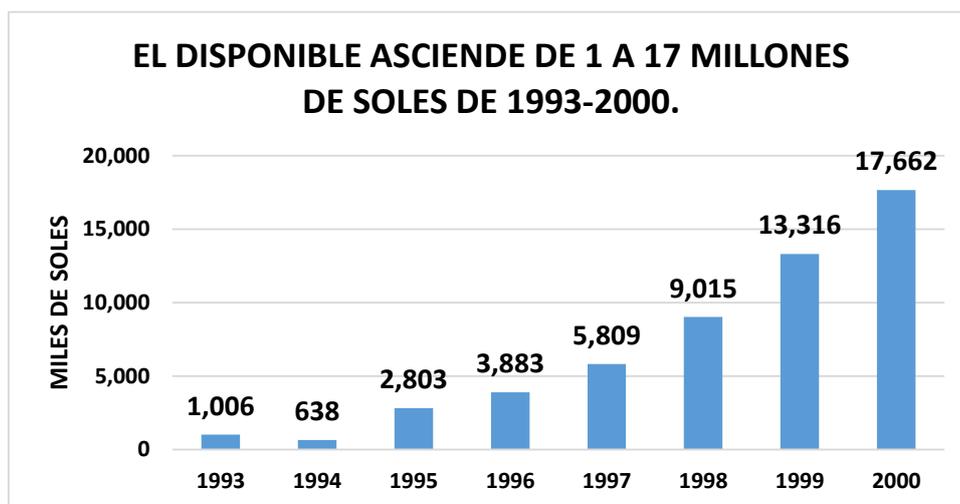


Figura N° 2

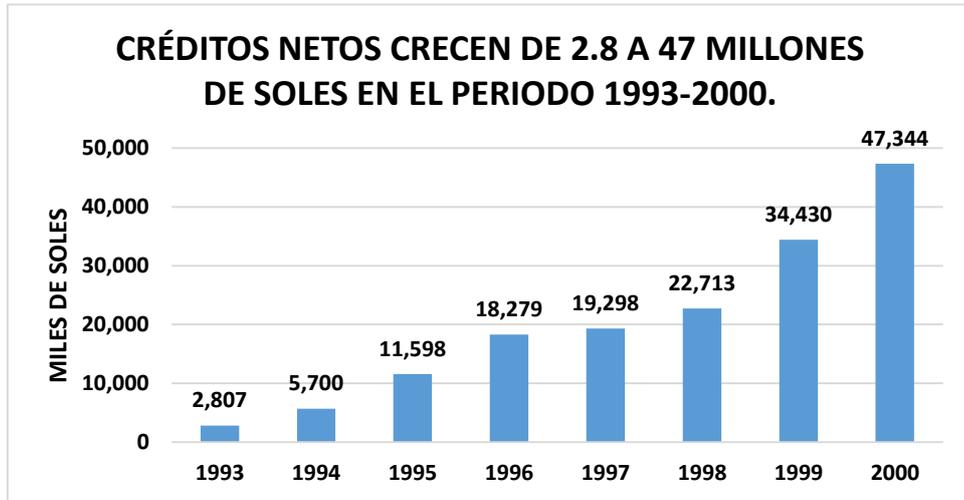


Figura N° 3

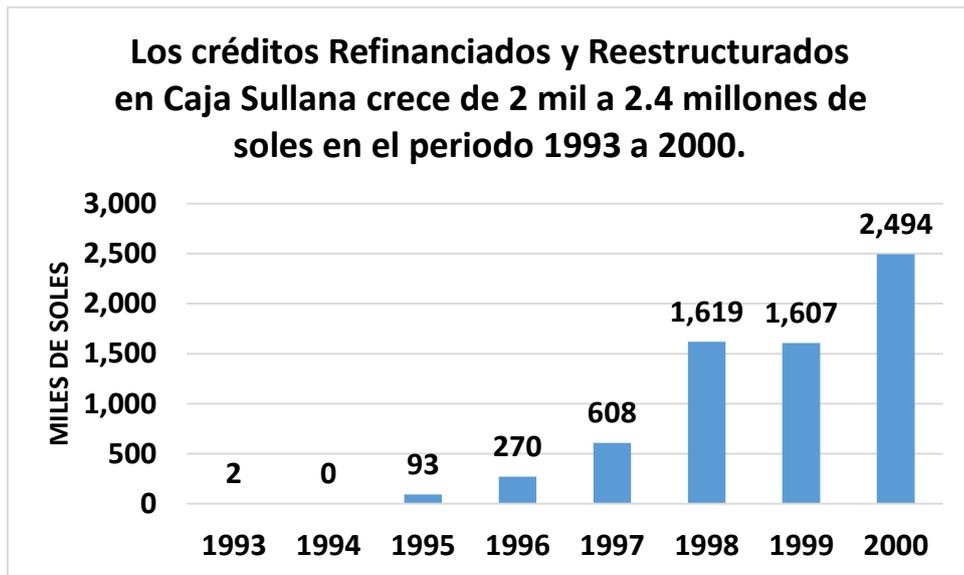


Figura N° 4

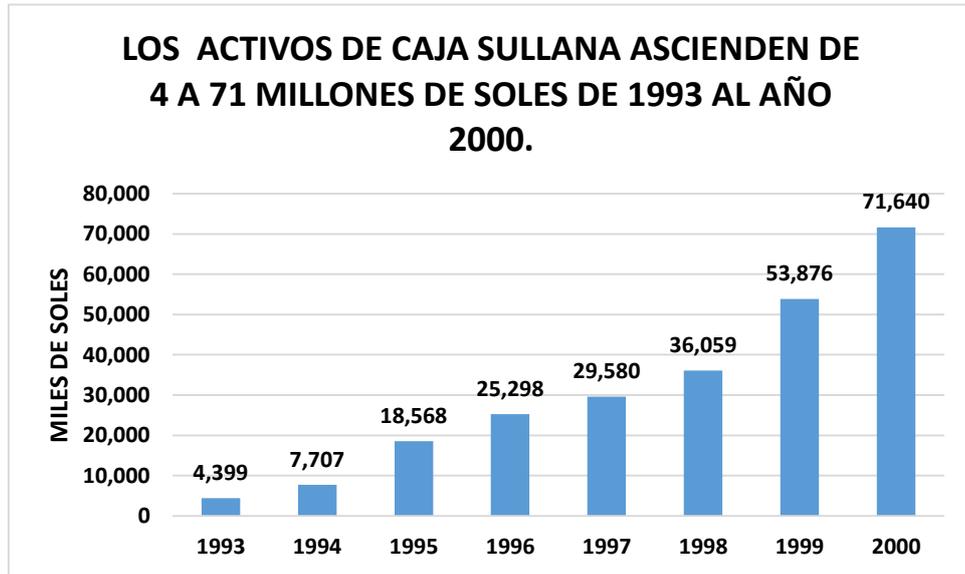


Figura N° 5



Figura N° 6

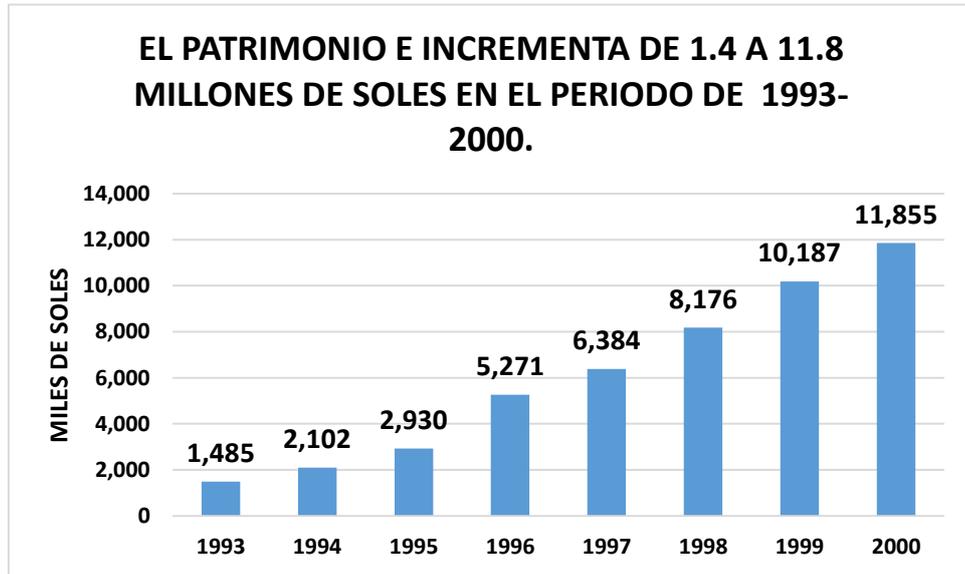


Figura N° 7

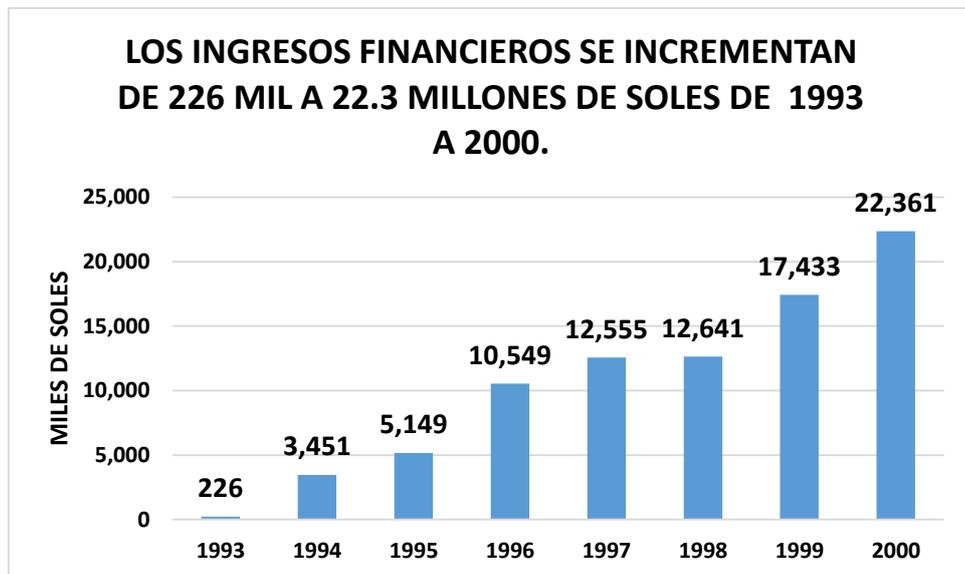


Figura N° 8

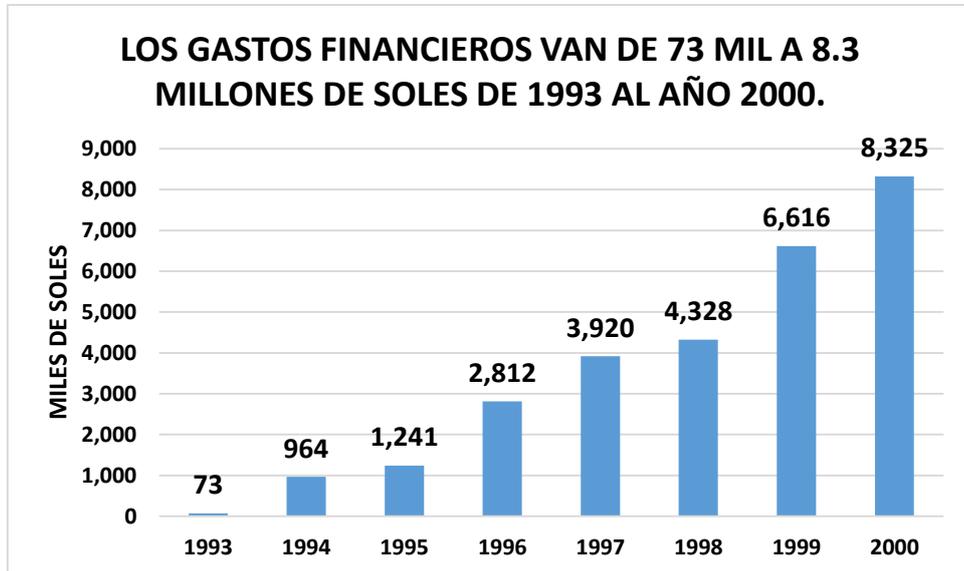


Figura N° 9

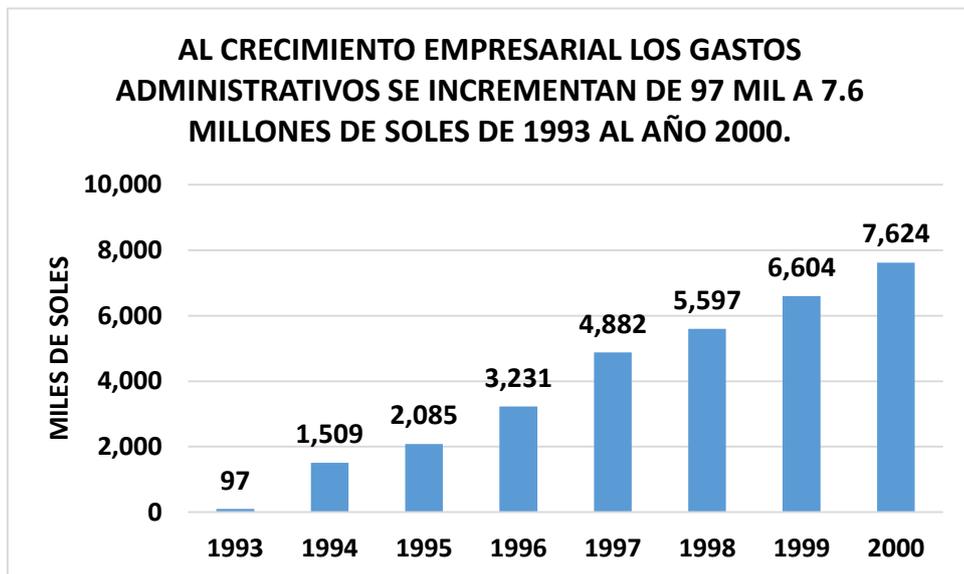


Figura N° 10

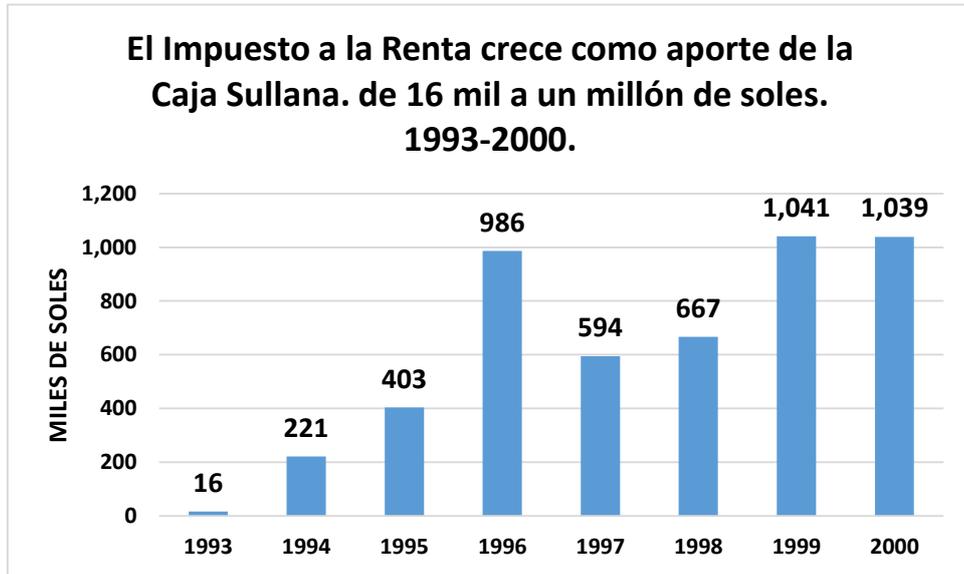


Figura N° 11

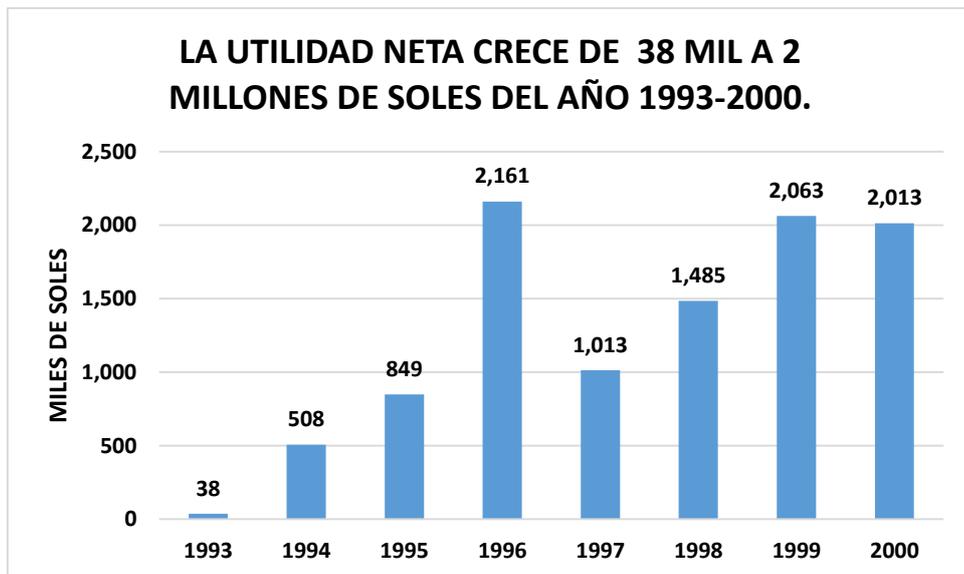


Figura N° 12

CAJA SULLANA 2001-2016



Figura N° 13

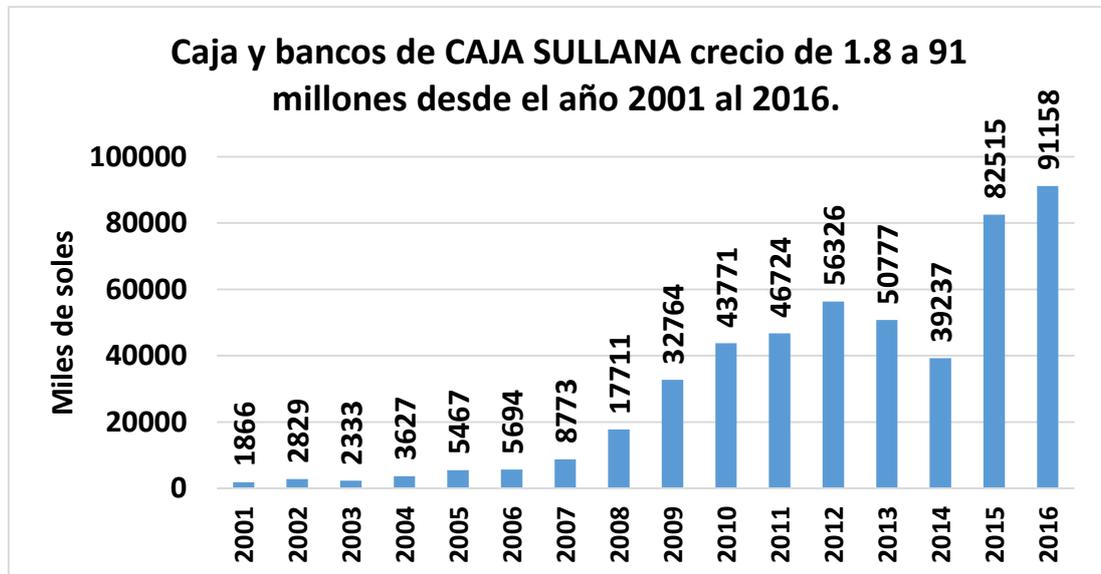


Figura N° 14

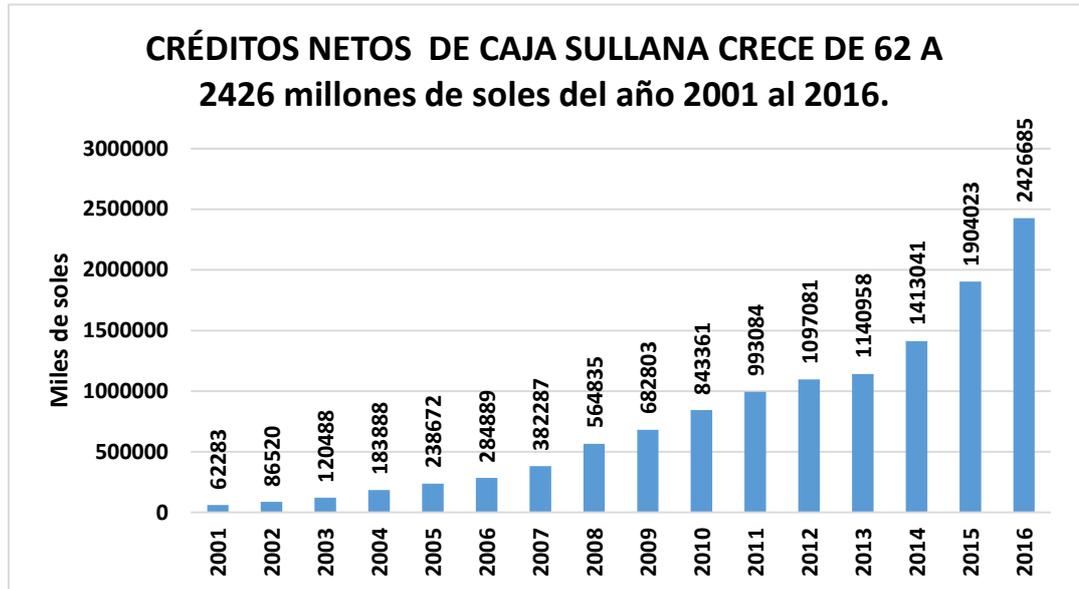


Figura N° 15

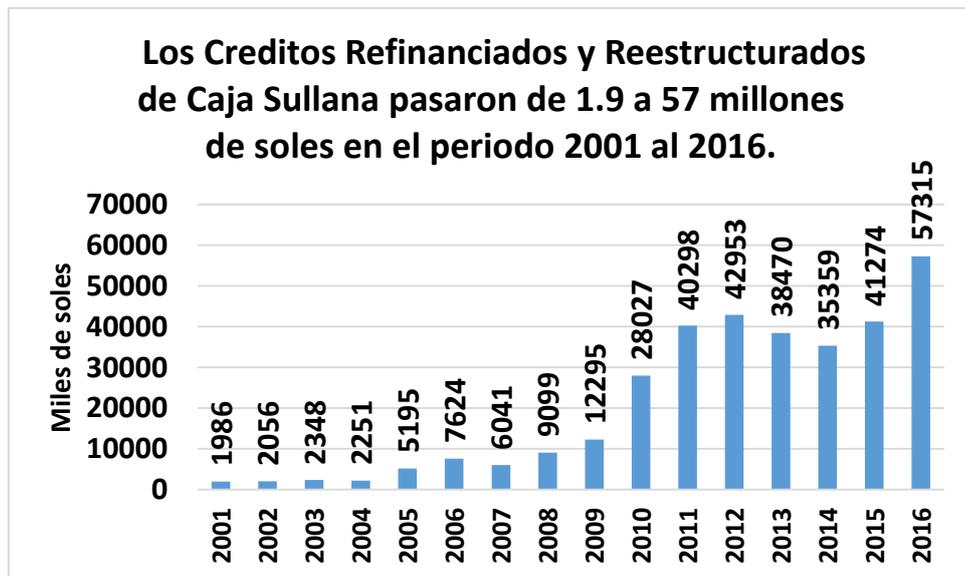


Figura N° 16

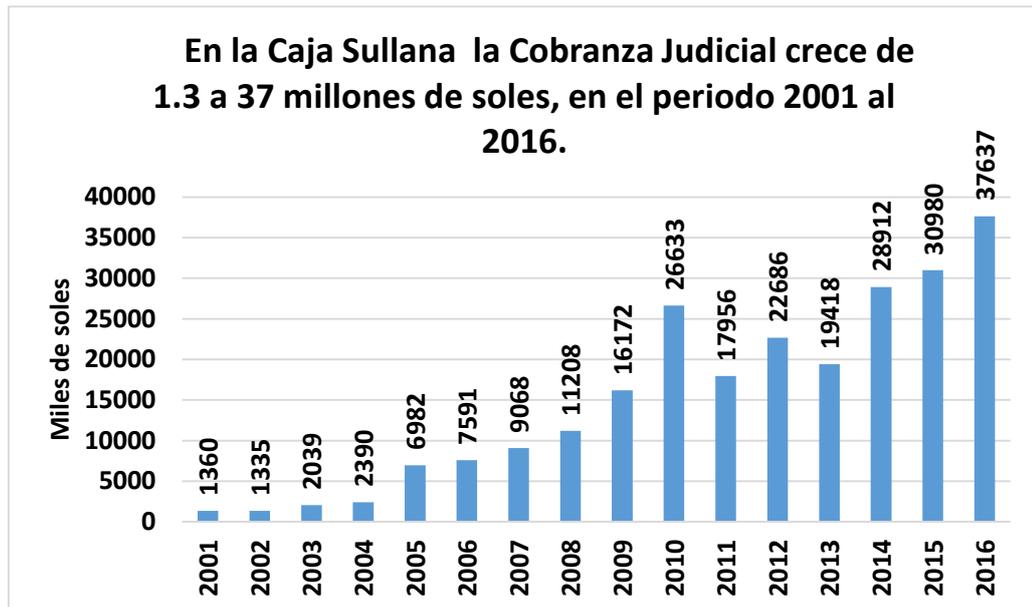


Figura N° 17

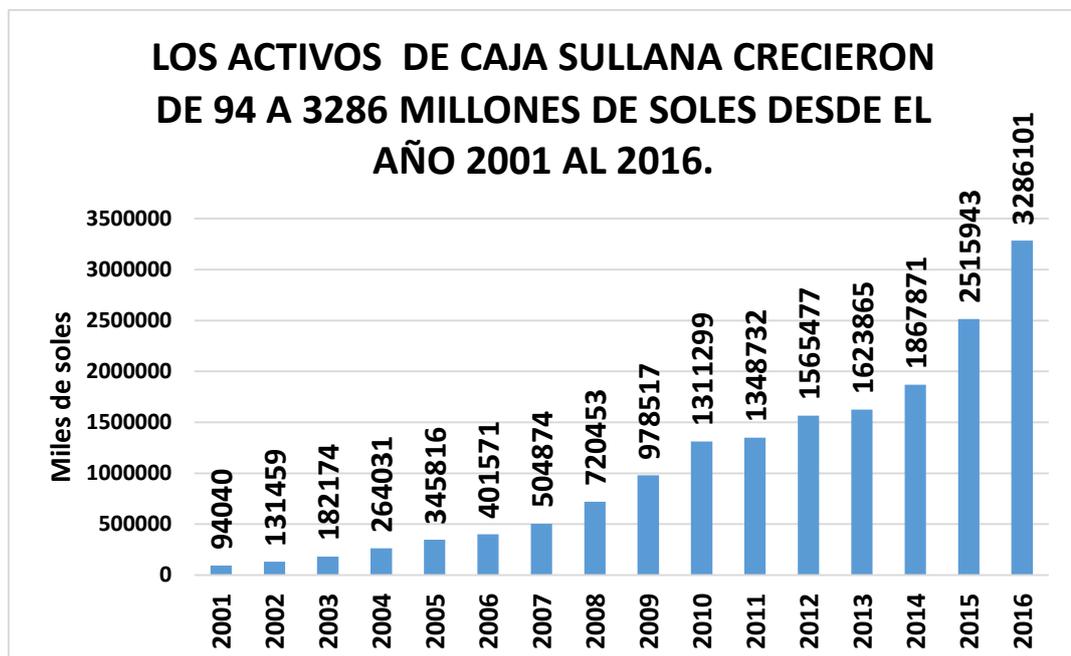


Figura N° 18



Figura N° 19



Figura N° 20



Figura N° 21

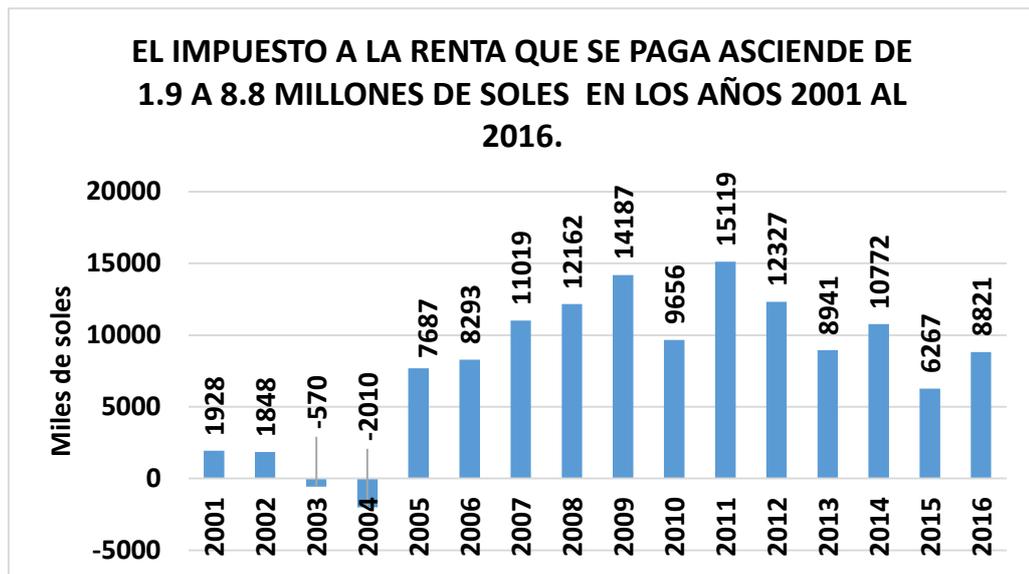
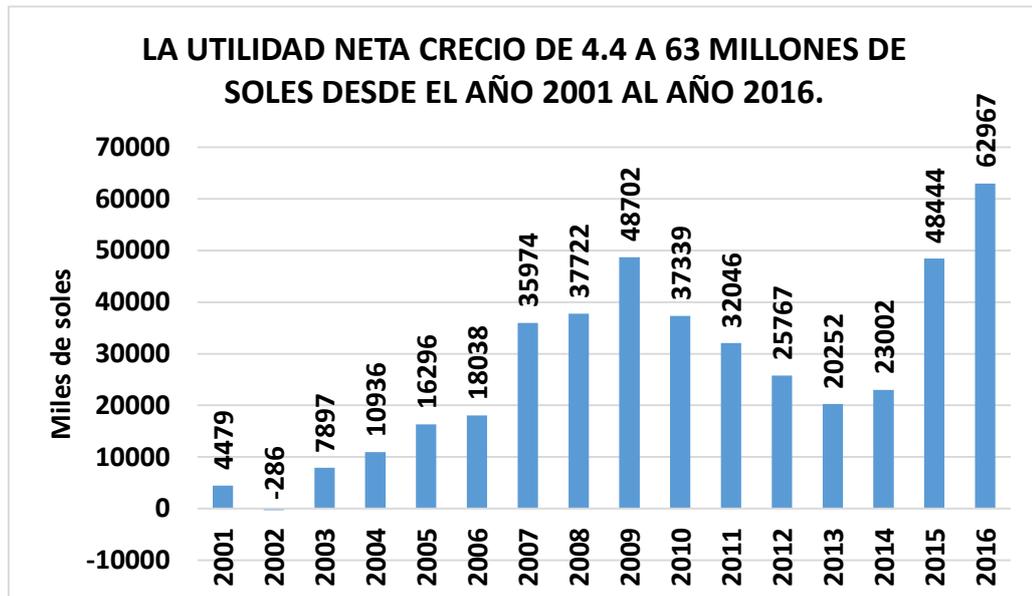


Figura N° 22



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 a 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 Sullana S.A. cada año realiza una evaluación a sus empleados para detectar en que pueden mejorar y así enviarlos a capacitaciones.

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.

El flujo de caja es de vital importancia para poder saber cómo le fue a la empresa en años anteriores y cuál es la proyección para los siguientes años, esto quiere decir que si es viable o no; del mismo modo podemos observar el grado de liquidez que posee la empresa; este aspecto es muy importante ya que también nos mostraría la capacidad de deuda que puede contraer de acuerdo a sus ingresos, y si la empresa está en crecimiento.

Ahora la empresa para la cual valoraremos será la empresa Aceros Arequipa, cuyo rubro se encuentra enfocado hacia el fomento del ahorro y crédito de personas naturales y y/o empresas, en donde su mercado objetivo es a las ferreterías, etc. Como hemos podido observar actualmente la Caja Sullana se encuentra en su mejor estado, tras la apertura de nuevos puntos de atención.

La CMAC SULLANA S. A. posee distintos puntos de atención a nivel nacional eso nos da a entender que desde que empezó hace ya 30 años la caja Sullana ha crecido significativamente a continuación nombraremos los departamentos en los que se ha situado:

Sullana: La CMAC SULLANA nace justamente en esta provincia en el año 1986 por ende su oficina principal se sitúa en Sullana, también cuentan con la oficina administrativa, con 5 oficinas especiales y 1 agencia.

- **Oficina Principal en Sullana** (Plaza de armas N° 138)
- **Oficina Administrativa en Sullana** (Plaza de armas N° 250)
- Oficina Especial en José de Lama
- Agencia Santa Rosa
- Oficina Especial La Quebrada
- Oficina Especial Buenos Aires
- Oficina Especial Bellavista
- Oficina Especial Querecotillo
- Agencia Ignacio Escudero

Lima: Posee 8 agencias, 1 oficina especial y una oficina imperial.

- Agencia en Ventanilla – Callao
- Agencia en San Borja
- Oficina Especial en Comas
- Agencia en Los Olivos
- Agencia en La Victoria
- Agencia en Lima Centro
- Agencia en Puente Piedra
- Agencia en Jesús María
- Agencia en San Juan de Lurigancho
- Oficina Imperial Cañete

Lima Norte Chico: Posee 3 agencias y 5 oficinas especiales.

- Agencia en Huacho
- Oficina Especial en Huacho
- Oficina Especial en Huaura
- Agencia en Barranca
- Oficina Especial en Paramonga
- Oficina Especial en Supe
- Agencia en Huaral
- Oficina Especial en Chancay

Piura: Posee 5 agencias y 9 oficinas especiales.

- Agencia en Piura
- Oficina Especia en Piura
- Oficina Especial Sechura
- Oficina Especial Castilla
- Agencia Tambogrande
- Oficina Especial Cruceta
- Oficina Especial Las Lomas
- Oficina Especial Chulucanas
- Agencia Ayabaca
- Agencia Paita

- Agencia Talara
- Oficina Especial Talara Alta
- Oficina Especial Los Organos
- Oficina Especial Mancora

Puno: Posee 1 agencia y 1 oficina especial

- Agencia en Juliaca
- Oficina Especial en Juliaca

Tumbes: Posee 1 agencia y 3 oficinas especiales

- Agencia en Tumbes
- Oficina Especial en Tumbes
- Oficina Especial en Aguas Verdes
- Oficina especial en Zorritos

Ancash: Posee solamente 3 agencias

- Agencia en Huaraz
- Agencia en Caraz
- Agencia en Chimbote

Arequipa: Posee 1 agencia y 4 oficinas especiales

- Agencia en Arequipa
- Oficina Especial en Cerro Colorado
- Oficina Especial en Majes Pedregal
- Oficina Especial en Camaná
- Oficina Especial en Bustamante y Rivero

Cajamarca: Posee solamente 3 agencias

- Agencia en Cajamarca
- Agencia en Jaén
- Agencia en San Ignacio

Cuzco: Posee solamente 2 agencias

- Agencia en San Jerónimo

- Agencia en Wanchaq

Ica: Posee solo 1 agencia

- Agencia Chincha

La Libertad: Posee 2 agencias y 4 oficinas especiales

- Agencia en Trujillo
- Oficina Especial en La Hermelinda
- Oficina Especial en Virú
- Oficina Especial en El Porvenir
- Oficina Especial en Chepén

Lambayeque: Posee 1 agencia y 6 oficinas especiales

- Agencia en Chiclayo
- Oficina Especial en Balta Centro
- Oficina Especial en Balta Mercado
- Oficina Especial en Lambayeque
- Oficina Especial en Motupe
- Oficina Especial en Olmos
- Oficina Especial en Moshoqueque

Moquegua: Posee 1 agencia y 1 oficina especial

- Agencia en Moquegua (Calle Piura N° 154 Mariscal Nieto)
- Oficina Especial en Ilo (Jr Abtao N° 632)

Otro punto importante que se puede tratar es cuáles son los requisitos que busca la caja municipal de ahorro y crédito Sullana S.A. para cada uno de los puestos que este ofrece a continuación se ve cuatro casos diferentes como asesor de negocios, gestor de cobranzas, auxiliar de créditos y por último receptor pagador.

- A. **ASESOR DE NEGOCIOS:** Es una persona que se encarga de velar por los mejores de cada uno de sus clientes ya que analiza los negocios que podrían generar buenas ganancias y así asesorarlos de la mejor manera viendo también

el patrimonio, edad, profesión, situación financiera al igual que su carga familiar.

- B. GESTOR DE COBRANZAS:** Es la persona que se encarga por el pago a tiempo de los clientes con la cooperativa, investigar el surgimiento de problemas con los pagos al igual debe tener experiencia en el giro de la compañía si se diera el caso de que los clientes tengan alguna duda o reclamo ya sea por el bien o servicio que se le ofrece.

Funciones Principales:

1. Lograr que el deudor cancele su obligación o negocie su deuda logrando que retorne a un flujo de pagos adecuado.
2. Ejecutar como mínimo el 90% de las gestiones de cobranza asignadas.
3. Cumplir con la meta de recuperación asignada.

PERFIL

Conocimientos:

1. Educación secundaria completa como mínimo requerido.
2. Conocimiento de técnicas de cobranza y negociación.
3. Conocimiento de la zona geográfica donde desarrollara su labor.

Competencias y/o Habilidades:

1. Condiciones para establecer buenas relaciones humanas.
2. Iniciativa y gran sentido de responsabilidad.
3. Habilidad de negociación.
4. Planificación y organización.
5. Confidencialidad.
6. Comprobada solvencia moral.

Experiencia:

Preferiblemente tener 1 año como experiencia en labores de recuperación de cartera de créditos.

Otros Requisitos:

1. Contar con moto.
2. No registrar antecedentes penales ni judiciales.

C. AUXILIAR DE CREDITOS: Se encarga de dar información sobre los créditos que hay para cada uno de sus clientes, ayudándolos a escoger el que mejor les convenga y organizar detalladamente los créditos dados.

D. RECIBIDOR PAGADOR: Esta persona se encarga de recibir los pagos y también dar el dinero prestado por la Caja respectiva.

Por ultimo en cada uno de los puestos la caja municipal de ahorro y crédito Sullana S.A. quiere para cada uno de sus empleados la mejor comodidad en cada puesto que este ocupe, es por ello que ofrece solidez, beneficios, buena remuneración, póliza de seguro, desarrollo de la carrera profesional, formación y un buen ambiente de trabajo.

Personal según Categoría Laboral por Caja Municipal					
Al 31 de diciembre de 2016					
(En número de personas)					
Empresas	Gerentes	Funcionarios	Empleados	Otros	Total
CMAC Arequipa	22	168	3,369	0	3,559
CMAC Cusco	4	130	1,606	219	1,959
CMAC Del Santa	3	31	265	16	315
CMAC Huancayo	4	142	2,209	26	2,381
CMAC Ica	5	77	828	30	940
CMAC Maynas	3	44	494	27	568
CMAC Paíta	3	22	258	0	283
CMAC Piura	3	287	2,499	68	2,857
CMAC Sullana	3	110	2,129	0	2,242
CMAC Tacna	3	53	665	5	726
CMAC Trujillo	10	107	1,672	0	1,789
TOTAL CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO	63	1,171	15,994	391	17,619
CMCP Lima	11	53	451	0	515
TOTAL CAJAS MUNICIPALES	74	1,224	16,445	391	18,134

Nota: Información obtenida del Anexo No. 10: Depósitos, Colocaciones y Personal por Oficinas.

Tabla N° 2

En este primer cuadro vemos el número de personal con el cual ha contado hasta el mes de diciembre del 2016 y con ello podemos llegar a concluir que el crecimiento de su personal ha crecido significativamente a lo largo de estos 30 años de servicio contando con 3 Gerentes, 110 funcionarios, 2129

empleados siendo un total de 2242 personas trabajando en la caja municipal distribuidos en todo el Perú.

Tabla N° 3

Personal según Categoría Laboral por Caja Municipal					
Al 31 de mayo de 2017					
(En número de personas)					
Empresas	Gerentes	Funcionarios	Empleados	Otros	Total
CMAC Arequipa	22	181	3,421	0	3,624
CMAC Cusco	3	139	1,699	123	1,964
CMAC Del Santa	3	30	257	8	298
CMAC Huancayo	4	156	2,375	41	2,576
CMAC Ica	5	82	874	34	995
CMAC Maynas	3	42	503	42	590
CMAC Paita	3	26	264	0	293
CMAC Piura	3	301	2,594	65	2,963
CMAC Sullana	3	108	2,077	0	2,188
CMAC Tacna	3	53	697	4	757
CMAC Trujillo	10	103	1,660	0	1,773
TOTAL CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO	62	1,221	16,421	317	18,021
CMCP Lima	8	52	431	0	491
TOTAL CAJAS MUNICIPALES	70	1,273	16,852	317	18,512

Nota: Información obtenida del Anexo No. 10; Depósitos, Colocaciones y Personal por Oficinas.

En este cuadro visualizamos lo que viene siendo su personal hasta el mes de mayo del 2017 contando con 3 gerentes 108 funcionarios y 2077 empleados siendo un total de 2188 distribuidos en todo el Perú.

También podemos rescatar que en lo que viene siendo de este año el número de personal ha bajado,

Tabla N° 4

CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO														
NUMERO DE PERSONAL														
AL 30 DE NOVIEMBRE DE 1998														
CAJAS MUNICIPALES	1994	1995	1996				1997				1998			
	DICIEMBRE	DICIEMBRE	MARZO	JUNIO	SETIEMBRE	DICIEMBRE	MARZO	JUNIO	SETIEMBRE	DICIEMBRE	MARZO	JUNIO	SETIEMBRE	NOVIEMBRE
CAJA MUNICIPAL DE LIMA	221	160	142	144	129	126	125	104	116	117	143	140	105	123
PROVINCIAS	322	436	455	471	510	508	547	626	644	624	685	700	707	757
SULLANA	34	41	48	50	53	49	64	65	65	65	69	69	75	76
PIURA	76 (1)	90	90	90	90	90	89	128	136	136	135	137	146	147
HUANCAYO	16	24	24	24	27	27	27	27	32	40	41	41	45	48
AREQUIPA	58	76	76	76	92	89	119	122	119	117	124	134	143	159
CUSCO	33	44	47	60	65	61	59	68	66	68	65	61	67	68
MAYNAS	(*)	15	20	20	20	22	22	25	25	26	27	26	27	25
ICA	18	22	22	22	28	29	26	29	30	30	30	35	39	40
PAITA	13	14	14	14	20	20	23	34	31	30	36	40	10	34
SANTA	12	17	16	16	14	18	16	16	26	-	21	20	22	21
TRUJILLO	47	71	68	69	71	70	68	68	69	67	79	74	71	75
TACNA	11	16	20	20	20	23	24	30	31	32	33	36	36	39
PISCO	4	6	10	10	10	10	10	14	14	13	20	21	20	21
CHINCHA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	6	5	4
T O T A L	543	596	597	615	639	634	672	730	760	741	828	840	812	880

En este último cuadro vemos los inicios de la caja Sullana que a diferencia de sus últimos años en sus inicios como es de esperarse tenían poco personal pero daremos a conocer cuántos eran en sus primeros 5 años en 1994 solo contaban con 34 personas que estaban ubicadas enteramente en Sullana, en 1995 con 41 personas, en 1996 contaban con 49 personas, en 1997 crecieron a 65 personas, y en 1998 que fue el año en que formalmente la reconocieron como caja municipal de ahorro y crédito contaban con 76 empleados.

2.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera influye el activo total en los ingresos financieros de la Caja Sullana en el periodo 1993-2016 en el Perú?

Sub problemas

¿Como son los Ingresos financieros en Caja sullana en EL Periodo 1993-2016?

¿Cual es la tendencia de los activos totales en Caja sullana en el periodo 1993-2016?.

2.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo principal:

Demostrar que, el incremento permanente de los ingresos financieros de Caja Sullana se explica por el incremento constante de los activos totales en el periodo 1993-2016 en el Perú.

Probar que, existe un incremento constante de los Ingresos financieros en Caja sullana en EL Periodo 1993- 2016

Contrastar que, existe una tendencia al incremento permanente de los activos totales en Caja sullana en el periodo 1993-2016.

2.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

El caso de estudio propuesto se realiza a la caja municipal de ahorro y crédito Sullana 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 Sullana 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 Sullana se encuentra en sus clientes. A ellos dedican su trabajo y contribuir a su crecimiento y desarrollo es nuestro principal.

2.5. VARIABLES DE OPERACIONALIZACIÓN

- Ingresos financieros
- Activos totales.

Variable	Dimensión	Indicadores	Escala
Ingresos Financieros	Intereses	En soles	De razón
Activos totales	Activo Corriente	Bienes	De razón
	Activo no corriente	Infraestructura	De razón

2.6. HIPÓTESIS

El incremento permanente de los ingresos financieros de Caja Sullana se explica por el incremento constante de los activos totales en el periodo 1993-2016 en el Perú.

Existe un incremento constante de los Ingresos financieros en Caja sullana en EL Periodo 1993- 2016

Existe una tendencia al incremento permanente de los activos totales en Caja sullana en el periodo 1993-2016.

CAPITULO III: MARCO TEÓRICO

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Internacionales

- **DROGUETT (2012) - CHILE:** 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. 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.
- **ROBERTS (2003) – ARGENTINA:** 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. Los distintos programas de microcrédito en el mundo nos indican cómo es posible su funcionamiento y sustentabilidad en el tiempo.
- **MASSARO (2015) - COLOMBIA:** 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, 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. Es muy importante a partir del material de las entrevistas y de los Test de Motivación, estaba relacionada con los planes de incentivos que recibían los empleados en las empresas que fueron consultadas, en las que pude inferir que dichos planes debían estar más

ajustados a las necesidades puntuales de los empleados y líderes y más acordes al grado de esfuerzo puesto en el desempeño de sus tareas.

Nacionales

- MENDIOLA, AGUIRRE, AGUILAR, CHAUCA, DAVILA, PALHUA (2015): 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. Ello se debe a 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.
- GONZALEZ, GALARZA, CERMEÑO, HOPKINS (2007): 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. Sin embargo, 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 microcreditico peruano, ha sido tardío.
- GARCIA Y MONTALTO (2004): 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. 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. Esto último significa no asumir un papel pasivo sino un rol conociendo las limitaciones y dificultades que impone la globalización, así como aprovechar las oportunidades.

3.2. BASES TEORICAS

Uno de los conceptos que vamos a utilizar son las cuentas, al respecto Erly Zeballos no señala que “llamaremos cuenta en contabilidad a la representación de distintos valores que intervienen la formación de una empresa” (Zeballos Erly, 2013, pág. 77). 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 SORIA, 2012, pág. 289), 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 Quiroz, 2010, pág. 147)

“corto plazo, en el que periodo por lo menos un factor de la producción o un insumo fijo” (SALVATORE DOMINICK, 2006, pág. 156)

“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 AROCUTIPA, 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 , 2012, pág. 145)

“Los activos adquiridos en arrendamiento financiero está compuesto por inversiones inmobiliarias, e inmueble maquinaria y equipo” (FLORES SORIA, PLAN CONTABLE GENERAL EMPRESARIAL, 2012, pág. 41)

3.3 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 las 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.

Elasticidad.

-Es una medida del grado de respuesta de los compradores y los vendedores a la situación del mercado.

-Permite analizar con mayor precisión la oferta y la demanda.

Ventas Netas:

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:

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

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

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 ente otros aspectos.

Activo No Corriente:

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:

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

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:

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:

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

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 aquéllas que provengan de una fuente durable y susceptible de generar ingresos periódicos.

CAPITULO IV: MÉTODO

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación Básica; de carácter observacional, por la recolección de datos es retrospectivo, fuente secundaria. Por la medición de la variable es longitudinal, y por el número de variables es analítico.

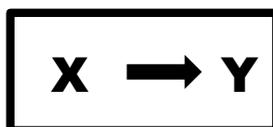
permite obtener nuevos conocimientos y campos de investigación buscando recoger información, describirla, explicarla y predecir la realidad para enriquecer los conocimientos, principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica.

Nivel Explicativo.

4.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación 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 esquema representativo es:



Descripción:

X: Variable Independiente (Activos)

Y: Variable Dependiente (Ingresos)

Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación se reflejará en analizar y demostrar que, existe relación entre activos totales e ingresos financieros en la Caja Sullana en el periodo 1993 al año 2016.

Método de la Investigación

Método Inductivo

4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

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

4.3.2 Muestra

La muestra corresponde al tipo aleatorio no probabilístico, para la cual se ha determinado el periodo 1993 al año 2016 y en ella tenemos la serie longitudinal.

4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS

4.4.1 Técnica

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

4.4.2. Instrumento

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

4.5. 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 Pearson.

CAPITULO V: PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS

5.1 PRESENTACION DE RESULTADOS:

En la tabla siguiente hacemos un resumen de los datos que se requieren para analizar la Caja Sullana. En ese sentido tenemos la serie histórica del Activo Total, del pasivo total, patrimonio, Capital social, Ingresos financieros, y la utilidad neta. Y de ellas podemos observar que tienen un correlato entre las variables de trabajo que tenemos.

Tabla N° 5

DATOS DE LA CAJA SULLANA 2001-2016						
DATA	TOTAL ACTIVO	TOTAL PASIVO	PATRIMONIO	Capital Social	INGRESOS FINANCIEROS	UTILIDAD (PÉRDIDA) NETA
2001	94040	78662	15377	6858	26522	4479
2002	131459	110456	21002	10808	36118	-286
2003	182174	154482	27692	14660	44936	7897
2004	264031	225739	38292	20260	62367	10936
2005	345816	293628	52188	26584	80245	16296
2006	401571	334345	67226	36433	90763	18038
2007	504874	418226	86648	47128	108689	35974
2008	720453	614877	105576	60848	141054	37722
2009	978517	846149	132369	74297	196891	48702
2010	1311299	1160091	151208	92682	228020	37339
2011	1348732	1171833	176899	107263	252241	32046
2012	1565477	1369942	195535	125660	269392	25767
2013	1623865	3075	209890	140453	295985	20252
2014	1867871	4074	227157	151168	265077	23002
2015	2515943	2239196	276747	176013	269611	48444
2016	3286101	2972950	313151	200140	419936	62967
FUENTE: CAJA SULLANA-SBS						

Figura N° 23

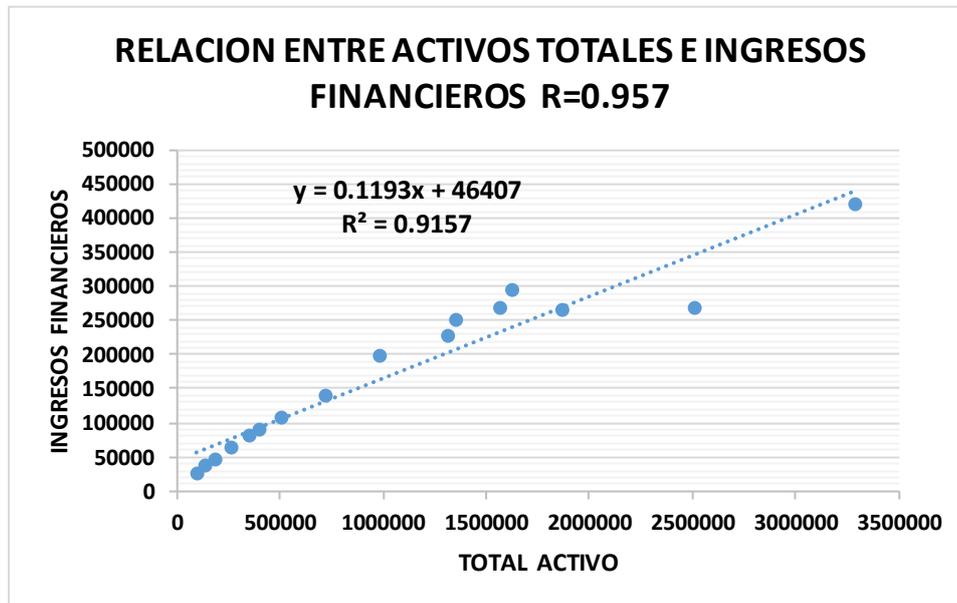


Gráfico N° como se puede observar en el gráfico precedente señalamos que hay pendiente positivo dado que el correlato es hacia arriba entre las dos variables: activos totales e ingresos financieros. De esa manera es que concluimos en base al coeficiente de correlación de Pearson que la relación es de 0.957 o 95.7%.

Figura N° 24

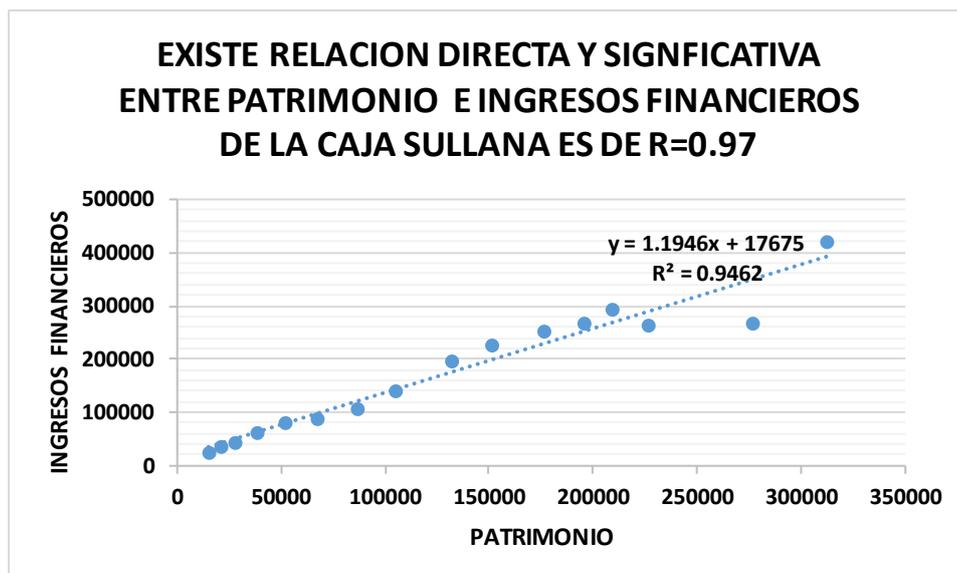
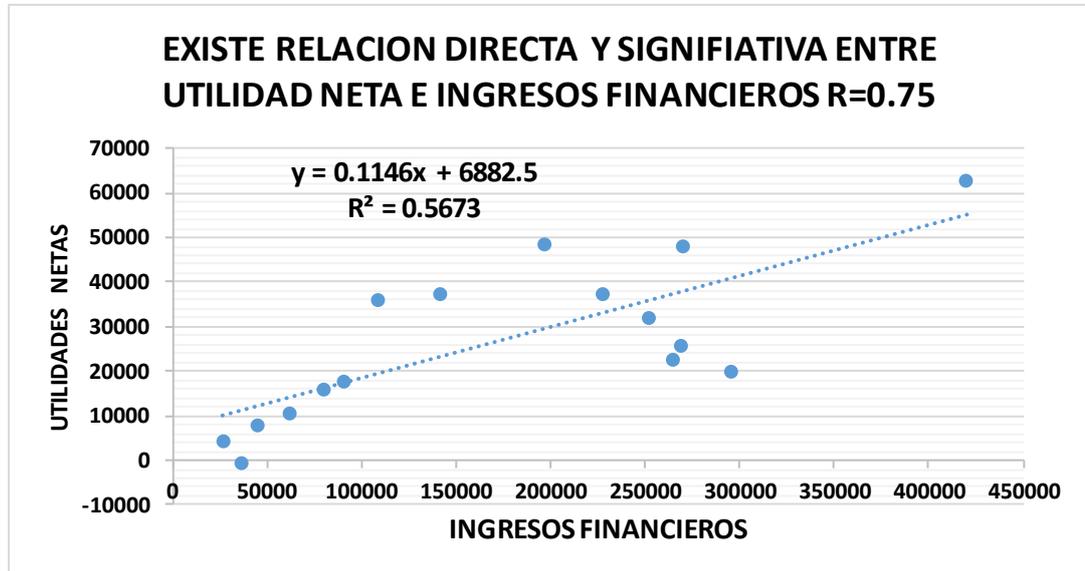


Figura N°25 la pendiente es positiva y en ese sentido podemos desprender que el correlato es positivo y que si crece el patrimonio crecen también los ingresos financieros. Todo esto permite tener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.97 bastante significativo.



De la misma manera podemos observar que la pendiente es positiva entre las variables utilidad neta y los ingresos financieros y esa relación de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson es de 0.75 o 75%. El cual es significativo.

Tabla N° 6 la tabla nos señala lo siguiente: primero que los ingresos financieros dependen de la cantidad de activos totales en un 0.916. Estamos señalando que en un 91.6% los activos totales explica el comportamiento de los ingresos financieros.

Dependent Variable: INGRESOS FINANCIEROS				
Sample: 2001 2016				
Included observations: 16				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	46406.84	13555.1	3.42357	0.004
ACTIVO TOTAL	0.119	0.00968	12.32809	0.000
R-squared	0.916	Mean dependent var		174240.4
Adjusted R-squared	0.910	S.D. dependent var		116164.8
S.E. of regression	34921.27	Akaike info criterion		23.9
Sum squared resid	1.71E+10	Schwarz criterion		24.0
Log likelihood	-189.0	Hannan-Quinn criter.		23.9
F-statistic	152.0	Durbin-Watson stat		0.8
Prob(F-statistic)	0.0000			

5.2. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS:

Hi: El incremento permanente de los ingresos financieros de Caja Sullana se explica por el incremento constante de los activos totales en el periodo 1993-2016 en el Perú.

Ho: El incremento permanente de los ingresos financieros de Caja Sullana no se explica por el incremento constante de los activos totales en el periodo 1993-2016 en el Perú.

5.3 DISCUSIÓN: de acuerdo a los resultados de la tabla anterior podemos observar que el coeficiente de la variable activo total (0.119) tiene una significancia bilateral de 0.000 que es menor que 0.05 lo cual nos señala que el coeficiente es significativo en lo que se refiere a la relación de las variables. Asimismo el modelo es el mejor en tanto que el F estadístico es de 152 y el probabilístico de F es de 0.000 que es menor que 0.05 que nos señala que el modelo es óptimo.

CONCLUSIONES

En el proceso hemos demostrado que el incremento permanente de los ingresos financieros de Caja Sullana se explica por el incremento constante de los activos totales en el periodo 1993-2016, en el Perú. En ese sentido el R squared es de 0.916 lo cual demuestra que los ingresos financieros dependen de los activos totales. Estamos señalando que en un 91.6% los activos totales explica el comportamiento de los ingresos financieros.

Hemos demostrado existe un incremento constante de los Ingresos financieros en Caja sullana en EL Periodo 1993- 2016, de tal manera que el crecimiento anual fue en promedio de 20.21%.

Se demuestra que existe un incremento permanente de los activos totales en Caja sullana en el periodo 1993-2016. El incremento promedio porcentual en los años del 2001 al 2016 es de 26.73%.

Podemos colegir que el crecimiento promedio porcentual es mayor en los activos totales que en los ingresos financieros en la Caja Sullana.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa que su cartera logre encontrar mayores alternativas formando estrategias de atracción para obtener servicios financieros.

El personal de la Empresa Financiera Caja Sullana debe capacitar técnicamente como en el clima laboral que se debe mantener para tener una óptima atención al cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

FLORES AROCUTIPA, J. (2013). *LA GUERRA DE LAS CAJAS MUNICIPALES EN EL SUR PERUNAO*. TACNA: IMPRESIONES ELBA.

FLORES SORIA, J. (2012). *CONTABILIDAD GERENCIAL*. LIMA: CENTRO DE ESPECIALIZACION EN CONTABILIDAD Y FINANZAS EIRL.

FLORES SORIA, J. (2012). *PLAN CONTABLE GENERAL EMPRESARIAL*. LIMA: CENTRO CONTABILIDAD DE FINANZAS EIRL.

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

<http://www.cajasullana.pe>. (21 de marzo de 2017).

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

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

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

SALVATORE DOMINICK. (2006). *Microeconomía*. Mexico: Mac graw Hill Inc.

Zeballos Erly. (2013). *CONTABILIDAD GENERAL*. Arequipa: Impresiones Juve EIRL.