



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**EVOLUCIÓN FINANCIERA Y MOROSIDAD DE
OPERACIONES DEMICROFINANZAS DE LA CAJA
MUNICIPAL DE AREQUIPA PERIODO 2018-2022**

PRESENTADO POR:

SANDY CRUZ YUPANQUI

ELODIA PANIHUARA HUAYHUA

ASESOR:

DRA. DORA AMALIA MAYTA HUIZA

**PARA OPTAR GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
CONTABILIDAD**

MOQUEGUA - PERÚ

2024



Universidad José Carlos Mariátegui

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la _FACULTAD DE NCIAS JURIDICAS, EMPRESARIALES Y PEDAGOGICAS (FCJEP), certifica que el trabajo de investigación (X) / Tesis () / Trabajo de suficiencia profesional () /

EVOLUCIÓN FINANCIERA Y MOROSIDAD DE OPERACIONES DE MICROFINANZAS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AREQUIPA PERIODO 2018-2022P

Presentado por el(la):

SANDY CRUZ YUPANQUI

ELODIA PANIHUARA HUAYHUA

Para obtener el grado académico (X) o Título profesional () o Título de segunda especialidad () de BACHILLER EN CONTABILIDAD asesorado por el/la DRA. DORA AMALIA MAYTA HUIZA, asesor con Resolución de Decanato N°03417-2023-FCJEP-UJCM, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de investigación	Porcentaje de similitud
CONTABILIDAD	SANDY CRUZ YUPANQUI ELODIA PANIHUARA HUAYHUA	EVOLUCIÓN FINANCIERA Y MOROSIDAD DE OPERACIONES DE MICROFINANZAS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AREQUIPA PERIODO 2018-2022P	12%

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del 12%, que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 19 de junio de 2024

Dr. Teófilo Lauracio Ticona

Jefe Unidad de Investigación FCJEP

ÍNDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTOS	4
ÍNDICE	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN.....	9
ABSTRAC.....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	12
1.2. Formulación del problema.....	13
1.2.1. Problema general.....	13
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3. Objetivos de investigación.....	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificación de la investigación	14
1.4.1. Justificación teórica.....	14
1.4.2. Justificación metodológica.....	14
1.4.3. Justificación practica	14
1.5. Variables y Operacionalización.....	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes	16
2.2. Bases teóricas	18
2.2.1. Concepto de indicadores financieros	18
2.2.2. Evaluación de indicadores financieros y gestión en las microfinanzas .	19
2.2.3. Las microfinanzas y la creación de valor del emprendimiento.....	20
2.2.4. Indicadores financieros en el contexto de las entidades microfinancieras	21
2.2.5. Evaluación de riesgos financieros.....	22
2.2.6. La Morosidad y su evaluación	24
2.3. Definición conceptual.....	26

CAPÍTULO III: MÉTODO	29
3.1. Tipo de investigación	29
3.2. Diseño de investigación	29
3.3. Población y muestra	29
3.4. Técnicas e instrumentos utilizados	30
3.4.1. Técnicas de recolección de datos	30
3.4.2. Instrumentos de recolección	30
3.5. Procesamiento y análisis de datos	30
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	32
4.1. Presentación de resultados por variable	32
4.1.1. Evolución de índices financieros, económicos y morosidad de operaciones de microfinanzas de la CMA, en los periodos 2018-2022	32
4.1.2. Evolución de indicadores de morosidad	47
4.2. Discusión de resultados.....	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
5.1. Conclusiones	56
5.2. Recomendaciones	58
Bibliografía	59
ANEXOS.....	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Operacionalización de variables del estudio</i>	13
Tabla 2: <i>Evolución de índices financiera y económica de las operaciones microfinancieras</i>	32
Tabla 3: <i>Ratios de Morosidad por tipo y modalidad de créditos de Caja Arequipa</i>	34
Tabla 4: <i>Índices de solvencia de CMA-2018-2022</i>	35
Tabla 5: <i>Índices de calidad de activos de CMA-2018-2022</i>	37
Tabla 6: <i>Indicadores de eficiencia y gestión del CMA 2018-2022</i>	40
Tabla 7: <i>Índices de rentabilidad del CMA 2018- 2022</i>	44
Tabla 8: <i>Índices de posición monetaria global en ME CMA 2018-2022</i>	47
Tabla 9: <i>Índices de morosidad por tiempo CMA 2018-2022</i>	48
Tabla 10: <i>Índices de morosidad según criterio del SBS de CMA 2018-2022</i>	49
Tabla 11: <i>Índices promedio de morosidad por tipo de personas jurídicas del CMA 2018-2022</i>	51
Tala 12: <i>Índices promedio de morosidad por tipo de créditos del CMA 2018-2022</i>	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Morosidad del total de créditos directos de CMA-2018-2022</i>	35
Figura 2: <i>Evolución de índices de solvencia de CMA-2028-2029</i>	36
Figura 3: <i>Evolución de calidad de activos de CMA 2018-2022</i>	37
Figura 4: <i>Evolución de calidad de activos en MN y ME de CMA 2018 – 2022</i>	38
Figura 5: <i>Evolución calidad de provisiones de CMA 2028 – 2022</i>	39
Figura 6: <i>Evolución calidad de riesgos de CMA 2018-2022</i>	39
Figura 7: <i>Evolución de Eficiencia de gastos operativos y administrativos de CMA 2018-2022</i>	41
Figura 8: <i>Índices de eficiencia de los ingresos financieros de CMA 2018-2022</i>	42
Figura 9: <i>Índices de eficiencia de RR. HH y Agencias de CMA 2018-2022</i>	43
Figura 10: <i>El índice de depósitos de los créditos directos otorgados</i>	43
Figura 11: <i>Evolución de Índices de rentabilidad de CMA 2018-2022</i>	45
Figura 12: <i>El índice de depósitos de los créditos directos otorgados</i>	46
Figura 13: <i>Evolución de índices de liquidez de CMA 2018-2022</i>	47
Figura 14: <i>Evolución de la posición global en ME de CMA 201-2022</i>	48
Figura 15: <i>Evolución de índice de morosidad por tiempo de incumplimiento CMA 2018-2022</i>	49
Figura 16: <i>Evolución de niveles de morosidad según criterio del SBS</i>	50
Figura 17: <i>Índices promedio de morosidad por tipo de empresa</i>	52
Figura 18: <i>Índices promedio de morosidad por tipo de créditos directos de CMA 2018-2022</i>	53

Índice de abreviaturas

CMAC = Cajas municipales de ahorro y crédito

CMA = Caja Municipal de Arequipa

IMFs = Instituciones microfinancieras

CGAP= Asociación global de apoyo a servicios financieros

TIC = Tecnologías de información y comunicación

BID = Banco Interamericano de desarrollo

SBS = Superintendencia de banca y seguros

ROA= Rentabilidad operativa de los activos

ROI = Rentabilidad operativa de la inversión o patrimonio

RESUMEN

El objetivo del trabajo de investigación, fue “Evaluar la evolución de índices financieros, económicos y morosidad de las operaciones de microfinanzas de la Caja Municipal de Arequipa, en los periodos 2018-2022”, mediante el método de revisión documentada de los estados de situación financiera y estados de gestión de la CMA, y de los indicadores de situación financiera y económica publicados en la página web del SBS de instituciones microfinancieras. Se organizaron y procesaron los datos para evaluar el comportamiento de los índices financieros, económicos y morosidad. Los **resultados** muestran El comportamiento de la evolución de los índices financieros y económicos demuestran ligeros incrementos en los años 2018 y 2019, disminución importante de los indicadores en el año 2020, debido a las acciones implementada por la emergencia sanitaria COVID-19, logrando una recuperación lenta en el año 2021 y 2022, Los niveles promedio de morosidad, según el criterio del SBS, fluctúan con ligeras bajas de 4.55, 4.10, 3.20, 3.12 y 4.30, del año 2018 al año 2021, recuperándose a los niveles normales en el año 2022. La evolución de los índices de morosidad por tiempo de incumplimiento, con mayor frecuencia es el incumplimiento de 30 días, seguido de 60, 90 y 120 días. La morosidad por tipo de empresa en CMA, tiene mayores índices de morosidad las pequeñas empresas, seguido de las microempresas y por último las medianas empresas, tienen el mismo comportamiento de ligeras fluctuaciones de año a año, un comportamiento inusual se presenta el año 2020 que baja mucho debido al problema del COVID 2019, donde caen las operaciones microfinancieras y su recuperación lenta en los años 2021 y 2022. **Conclusión** la evaluación de los índices financieros, económicos y morosidad de CMA-2018-2022, muestran indicadores de gestión financiera y de operaciones con toma de decisiones ordenado y sostenible, tomando en cuenta los riesgos y oportunidades que ofrece este sector empresarial.

Palabras claves: Microfinanzas, situación financiera, índices financieros, índices económicos, morosidad.

ABSTRAC

The objective of the research work was to "Evaluate the evolution of financial, economic and delinquency indices of the microfinance operations of the Municipal Fund of Arequipa, in the periods 2018-2022", through the method of documented review of the financial statements. financial information and management statements of the CMA, and the financial and economic situation indicators published on the SBS website of microfinance institutions. The data were organized and processed to evaluate the behavior of the financial, economic and delinquency indices. The results show The behavior of the evolution of the financial and economic indices show slight increases in the years 2018 and 2019, a significant decrease in the indicators in the year 2020, due to the actions implemented by the COVID-19 health emergency, achieving a recovery slow in 2021 and 2022, the average levels of delinquency, according to the SBS criteria, fluctuate with slight drops of 4.55, 4.10, 3.20, 3.12 and 4.30, from 2018 to 2021, recovering to normal levels in the year 2022. The evolution of delinquency rates by default time, most frequently default is 30 days, followed by 60, 90 and 120 days. Delinquencies by type of company in CMA, small companies have the highest delinquency rates, followed by microenterprises and finally medium-sized companies, they have the same behavior of slight fluctuations from year to year, an unusual behavior occurs in 2020 that drops a lot due to the problem of COVID 2019, where microfinance operations fall and their slow recovery in the years 2021 and 2022. Conclusion the evaluation of the financial, economic and delinquency indices of CMA-2018-2022, show indicators of financial management and operations with orderly and sustainable decision making, taking into account the risks and opportunities offered by this business sector.

Keywords: Microfinance, financial situation, financial indices, economic indices, delinquency.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones microfinancieras en el mundo son muy importantes porque desarrollan operaciones de microfinanzas para disponer de capital de trabajo a las personas naturales y jurídicas para el emprendimiento de microempresas, pequeñas y medianas empresas con el propósito de movilizar sus economías. En el Perú las operaciones microfinancieras se desarrollan desde los años 1980, siendo las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) con mayor éxito en este sector empresarial porque han sobresalido a muchos factores externos de crisis económicas mundiales y nacionales y últimamente a la emergencia sanitaria del COVID -19 que indudablemente los afectó, pero siguen teniendo éxito gracias al desempeño eficiente del sistema de Cajas Municipales y confianza de la población beneficiada por su resistencia y continuar con sus emprendimientos. Una de las Cajas Municipales que se ha mantenido en los primeros lugares en el ranking de desempeño financiero y control de riesgos, morosidad es la Caja Municipal de Arequipa (CMA), por lo que se ha elegido como sujeto del presente estudio.

El informe final del presente estudio se presenta por capítulos siendo los siguientes:

- 1.- Descripción del problema, donde se presenta la problemática de las microfinanzas el que permite formular el problema, fijar los objetivos, identificar las variables y desagregarlas para su estudio. También, permite justificarlas.
- 2.- Revisión del marco teórico, donde los antecedentes internacionales e internacionales permiten conocer mejor el enfoque de los trabajos de investigación desarrollados y permiten una mejor visión para nuestro planteamiento, así mismo la revisión de las bases teóricas.
- 3.- El método de la investigación, donde se identifica el tipo, diseño de la investigación, los instrumentos de investigación, procesamiento y análisis de datos.
- 4.- Los resultados que se presentan después de recabar, ordenar y análisis técnico de la evolución de los índices financieros, económicos y morosidad de las operaciones microfinancieras, y su discusión con los antecedentes seleccionados.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones y presentan los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

Las microfinanzas en el Perú datan desde los años 1980, se sustentan en las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) que son organizaciones pertenecientes a gobiernos locales (municipales) pero con enfoque empresarial que gestionan el micro financiamiento (IMFs) (Jaramillo, 2014) y han resistido las crisis económicas nacionales, internacionales y el último de la emergencia sanitaria del COVID-19 que indudablemente los afectó, pero siguen teniendo éxito gracias al desempeño eficiente del sistema de Cajas Municipales que ha contribuido con el apalancamiento financiero de los micro y pequeños empresarios, emprendimientos de personas naturales con negocio o familiares. Gracias a la experimentación empresarial al pensamiento estratégico y gestión eficientes de los factores y herramientas empresariales, también ha contribuido una regulación efectiva de entidades nacionales en el Perú.

Una de las Cajas Municipales que siempre se ha mantenido en los primeros lugares en el ranking de desempeño financiero y control de riesgos, morosidad es la Caja Municipal de Arequipa (CMA), que inició sus operaciones en el año 1986 en el ámbito de la provincia de Arequipa con autorización de la SBS, logra posiciones de liderazgo en el sector de las microfinanzas en el Perú, junto con Caja Trujillo, que crecieron de manera sostenida llevando créditos a las poblaciones de escasos recursos, con créditos menores y tasas de interés accesibles, su actuar se centró en el cliente en sus políticas de evaluación crediticia. La CMA muestra su crecimiento de expansión geográfica con agencias fundamentalmente en el Sur del País, que actualmente vienen prestando servicios de créditos financieros y otros productos financieros permitidos en las normativas

nacionales. Su buen desempeño se debe a herramientas de gestión de riesgos permanente y evaluación de créditos flexible sin garantía, con la suscripción de convenios con las empresas e instituciones públicas de los trabajadores que contribuyen a controlar la morosidad. Otro de los factores claves de éxito, es la captación de personal competente o con capacitación permanente de formación de cuadros gerenciales, otorgamiento de incentivos para retener a trabajadores experimentados y de buenos valores éticos.

Considerando que la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), entidad que reguladora y fiscalización de las entidades financieras entre ellas a las cajas municipales y por normas de transparencia en el Perú, publica información financiera detallada por cada una de las entidades registradas y obligadas a presentar periódicamente su manejo financiero, es que planteamos la presente investigación enfocado al análisis del comportamiento financiero y económico de la Caja Municipal Arequipa y sus índices de morosidad en los cinco últimos años, a fin de revelar información de importancia para la comunidad en general.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la evolución de índices financiera, económicos y morosidad de las operaciones de microfinanzas de la Caja Municipal de Arequipa en los periodos 2018-2022?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la evolución índices financieros y económicos de las operaciones de microfinanzas de la Caja Municipal de Arequipa, en los periodos 2018-2022?
- b) ¿Cuáles son los niveles de morosidad en tiempo y por tipos de operaciones de microfinanzas de la Caja Municipal de Arequipa, en los periodos 2018-2022?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general

Evaluar la evolución de índices financieros, económicos y morosidad de las operaciones de microfinanzas de la Caja Municipal de Arequipa, en los periodos 2018-2022

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Describir la evolución de índices financieros y económicos de las operaciones de microfinanzas de la Caja Municipal de Arequipa, en los periodos 2018-2022
- b) Describir los niveles de morosidad en tiempo y por tipos de operaciones de microfinanzas de la Caja Municipal de Arequipa, en los periodos 2018-2022

1.4. Justificación de la investigación

La justificación en los estudios es importante para dar a conocer la importancia del tema mostrando por qué y para que, de la utilidad de la investigación, por lo mismo pueden ser de tres perspectivas.

1.4.1. Justificación teórica

El desarrollo teórico es importante para conocer los avances del conocimiento en el tema de las microfinanzas, su información financiera, los procedimientos para determinar la morosidad en las operaciones de otorgamiento de los créditos, los cuales serán recopilados para plantear la presente investigación, así como, mostrar la recopilación teórica para conocimientos de la población interesada.

1.4.2. Justificación metodológica

La metodología de análisis de estados financieros para lograr los indicadores financieros y económicos siguen métodos técnicos especiales, los que se utilizaran en el presente estudio para lograr los resultados y objetivos de la investigación, este método podrá ser utilizado en otros trabajos de investigación en temas similares.

1.4.3. Justificación practica

Los resultados y conclusiones de la investigación podrán ser utilizados para tomar

decisiones por los clientes, usuarios de la CMA, así como organismos de supervisión. Contribuye también a los mismos Directivos y trabajadores de la CMA para sus aplicaciones laborales.

1.5. Variables y Operacionalización

X1: Evolución de Indicadores financieros y gestión 2018-2022

X2: Indicadores de morosidad

Tabla 1

Operacionalización de variables del estudio

Variables	Dimensiones	Indicadores	Medición
X1: Evolución de Indicadores financieros y gestión	Evolución indicadores financiera	Solvencia	Ratios
		Calidad de activos	
		Rentabilidad	
		Liquidez	
		Posición ME	
	Evolución de indicadores de gestión de ingresos y gastos	Eficiencia gastos administrativos Eficiencia gastos operativos Gestión de ingresos	Ratios
X2: Evolución Índices de morosidad	Morosidad temporal	Índices de incumplimiento: 30, 60, 90 y más de 120 días	Ratio
	Morosidad por tipo y modalidad	Tipo Modalidad	

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

(Bohórquez L.; Cubas N; De la Rosa S; Gonzales W., 2019) presentaron su trabajo de investigación para grado de maestro, con el objetivo de realizar un diagnóstico situacional de la CMAA-Arequipa del 2016-2017, donde analiza los procesos de gestión crediticia, los resultados principales logrados fueron, que esta actividad es el núcleo competitivo y logró un crecimiento importante de 2.3% anual y concentra el 63% de colocaciones en el sector de las microfinanzas. En el proceso de análisis de los procesos estratégicos y de sus operaciones, plantean lineamientos para mejoras en los niveles operativos, ventajas competitivas. Concluyen que es necesario implementar un programa de TIC, que controle los procesos de gestión de evaluación de créditos orientado a los clientes Premium, mejore el control de costos, servicios de evaluación de satisfacción a sus clientes, lo que permitirá reducir los tiempos en los servicios de atención, aumentar la productividad e imagen organizacional.

(Galindo, 2022) realizó una investigación de tesis de maestría, con el propósito de evaluar la relación del liderazgo y productividad de la agencia Ica de la CMA, del año 2022. Es un estudio de nivel básico de diseño transversal, con la participación de 142 trabajadores. Concluye que existe relación directa significativa entre las variables y que la dimensión del clima laboral y liderazgo es moderada. Los factores que influyen más en la productividad es el grado alto de motivación a los trabajadores.

(Mejia, 2020) desarrollo su tesis de maestría con el objetivo de establecer la “relación entre el punto ciego y la toma de decisiones en la CMA, 2020”, mediante un estudio de diseño transversal, cuantitativa, utilizando como técnica la evaluación de Foco Grupo de 22 administradores de agencias de la CMA, sobre las variables de estudio. Las conclusiones logradas fueron, no existe relación entre las variables estudiadas debido que los trabajadores en sus puntos ciegos presentan ansiedad, dolor y fracaso, sin embargo, estas deficiencias no afectan a la toma de decisiones al nivel estratégico y operativo. Recomiendan que en la CMA deben implementar actividades de relajación, coaching y psicológicas para mejorar los puntos ciegos de sus trabajadores.

(Acrota, 2019) presenta su tesis para su grado de maestro, con el objetivo de analizar y evaluar la influencia de la morosidad en la rentabilidad en la Caja Arequipa, periodos del 2008 al 2018, los resultados muestran caídas del ROE a -7.92% y el ROA a 2.41% debido a aumentos en los niveles de morosidad, existen incrementos en la cartera atrasada, debido a factores externos como la crisis financiera internacional, desaceleración económica en el Perú y mayor cantidad de empresas microfinancieras existente en el mercado. Los factores interno débiles identificados fueron cambios en el SIC de Sorfy a Bantotal que aún es deficiente la admisión de créditos y gestión de riesgos, cambios en políticas de gobierno corporativo. Concluye, que la morosidad tiene relación inversa con la rentabilidad fuerte, por lo mismo, el incremento en los niveles de morosidad en los años 2014, 2015 originaron disminución en los niveles de rentabilidad.

(Galvez, 2023) presenta su trabajo de investigación de grado de maestro con el propósito de “Determinar la incidencia del desarrollo del trabajador y la optimización de resultados de la CMA- Agencia Ica 2019-2020”, mediante un diseño longitudinal retrospectiva, con una muestra de 79 colaboradores de la Agencia Ica, mediante técnicas de encuesta y análisis documental y utilizando la prueba estadística de X^2 corrobora su hipótesis y concluye, que la formación, perfeccionamiento y entrenamiento de los trabajadores son deficiente e influyen en los bajos resultados en la CMA-Agencia Ica.

(Bazán, 2021), desarrollo una tesis de grado de maestro, donde realiza una evaluación econométrica que mide la rentabilidad de la CMA-Arequipa del 2002 al 2016, las variables analizadas fueron: Créditos directos, tasa de inflación, el PBI real y los

indicadores de rentabilidad (ROE y ROA), las fuentes de información fueron las directas (entrevistas) y secundarias (CMAC, SBS, BCR, SMV y INEI), Se utilizó el programa E-Views y la prueba estadística de regresión Durbin -Watson para las variables ROA y ROE. Los resultados de los modelos muestran niveles significativos en general, la prueba estadística del ROA es mayor que el ROE. En las variables secundarias de créditos vigentes, refinanciados-reestructurados y atrasados son significativos, pero perjudica a los indicadores financieros. En relación a la variable inflación no es significativa e impacta negativamente a los indicadores de rentabilidad, el mismo comportamiento presenta la variable PBI.

(Díaz, 2020) realiza su tesis de grado de maestro, con el propósito de evaluar el comportamiento de la colocación de créditos en los años 2010-2018, a partir de los tipos de créditos otorgados según su participación en el mercado financiero de las microfinanzas y sus niveles de morosidad. Después del análisis de las variables determinó que existe relación directa entre el comportamiento de la morosidad y el incremento de la cartera crediticia a la micro y pequeña empresa.

(Herrera, J.; Herrera L., 2021), ejecutan la tesis de maestría, con el propósito de desarrollar propuestas de mejora para incrementar la rentabilidad de la Agencia de Urubamba de la Caja Arequipa, 2021. Es un estudio de enfoque cuantitativo, de revisión de documentos, con técnicas de encuesta, entrevista y método Dupont. Finalmente concluye que es necesario implementar cambios en las estrategias y herramientas de gestión financiera en la Agencia con mejoras en las competencias del personal.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Concepto de indicadores financieros

Los indicadores financieros son producto de cálculos de ratios de indicadores financieros que son producto de procesamiento contable cuidados de los movimientos económicos en las empresa o entidades del gobierno, estos se someten a procedimientos de evaluación para medir el desempeño del manejo financiero. Los indicadores financieros se calculan

matemáticamente de la integración de los estados financieros de la empresa (Wry, T. y Yanfei, Z., 2018), con la finalidad de evaluar sus resultados y tomar decisiones.

Cada una de las operaciones económicas que realizan las empresas son registrados mediante la metodología contable utilizando normas internacionales cuyos resultados se muestran en los estados financieros en forma periódica sean estos anuales o mensuales (Barboza, 2019). Las operaciones económicas se realizan para dinamizar las actividades administrativas y de operaciones, los cuales son integrados en operaciones financieras y operaciones de gestión, por lo mismo, los estados financieros son integrados, en estados de situación financiera y de resultados de gestión.

La contabilidad de las instituciones financieras, se rigen por normativas contables los que son adaptadas a las características del sector de servicios y operaciones financieras. La información contable sistematizada en estados financieros juega un papel muy importante en las instituciones financieras, porque proporcionan información precisa y oportuna para evaluar el comportamiento y desempeño de la gestión institucional, los que permiten identificar áreas u operaciones de mejoras, identificar posibles riesgos y tomar decisiones (Barboza, 2019).

2.2.2. Evaluación de indicadores financieros y gestión en las microfinanzas

En la evaluación financiera de las organizaciones de microfinanzas, tienen muchos retos claves que enfrentar, considerando que existen más de 170 indicadores tipo índices para evaluar el desempeño de sus finanzas, por lo que es necesario estandarizar mejor sus indicadores y aumentar la frecuencia de las evaluaciones, hacer que estas sean periódicas para monitorear si se están logrando los objetivos financieros y de gestión de la organización.

Según (CGAP, 2023) las evaluaciones financieras se inician con la información que proporciona la IMF en sus estados financieros y registros operativos, pero no siempre se cuenta con la toda la información detallada o completa, la organización aún le falta mejorar sus sistemas de información internos (TIC), así como mejoras en sus controles internos. Existen cálculos de índices denominados financieros tales como el promedio de saldos de préstamos, índices de rentabilidad relacionados a los activos, a sus recursos propios, al promedio de sus activos y a los indicadores de gestión. Los activos de las

IMFs, son a corto plazo, por la frecuencia de préstamos a corto plazo hasta 3 meses, ya que los micro préstamos no siempre tienen garantías, por eso su posición financiera es más volátil y puede deteriorarse fácilmente en uno o dos meses, por este comportamiento se recomienda que la evaluación financiera debe ser mensual, que esta sea más eficaz.

2.2.3. Las microfinanzas y la creación de valor del emprendimiento

Los gestores de las microfinanzas de Perú Bolivia, Colombia, Ecuador y Argentina en conferencias sobre la creación de valor de las microfinanzas resaltan su participación en el desarrollo económico de sus países y requieren mejorar en los siguientes aspectos de gestión de sus instituciones:

- Fortalecimiento en los conocimientos de enfoques innovadores en la gestión de riesgo, gobernabilidad, control de costos, tecnologías nuevas y más eficientes.
- Intercambio progresivo de Sur-Sur de experiencias y mejores prácticas aprendidas.
- Mejorar la vinculación entre las instituciones microfinancieras (IMFs) en la región y los entes reguladores y de supervisión gubernamental.
- Mejorar las habilidades del banco mundial para movilizar las competencias técnicas internacional en las microfinanzas.

El Banco mundial, desde el año 2006 viene colaborando con las IMFs (Goldberg Mike y Palladini Eric, 2011) con nuevas tendencias políticas en el sector financieros para bajar los intereses, estrategias para la sostenibilidad y reducción de coberturas, costos y competir con tasas de interés por debajo de la inflación en contraposición se presentaron experiencias de desviación de créditos y disminución de préstamos sostenibles para los emprendedores de microempresas, negocios propios personales.

Los gobiernos peruano y colombiano implementaron políticas para asegurar el crecimiento de la industria de las microfinanzas comerciales a través de una serie de opciones sólidas de regulación y supervisión. Considerando las disposiciones acertadas y evolución favorable, el Banco Mundial patrocinó diálogos de políticas amplias con los gestores de políticas de sus organismos nacionales y representantes de las industrias de microfinanzas nacionales para examinar las opciones en las políticas y los nuevos enfoques. Las técnicas y procedimientos desarrollados fueron muy favorables en los procesos implementados en las empresas microfinancieras y aceptadas por los

emprendedores locales fundamentalmente, estos resultados a lo largo del tiempo se evidencian en la información reportada por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), en el Perú.

2.2.4. Indicadores financieros en el contexto de las entidades microfinancieras

En la guía técnica (BID, 2003) de indicadores de desempeño financiero considera: Calidad de la cartera, eficiencia y productividad, gestión financiera y rentabilidad, estos son las categorías principales, dentro de estos existen muchos coeficientes, los principales que proporcionan una visión general del desempeño riesgos y situación financiera de la IMF son:

Indicador de Calidad de la cartera

Es un indicador muy importante de toda IMF, porque la mayor fuente de riesgos está en la cartera de créditos. La cartera de créditos, es el mayor activo que expresan sus estados financieros, por lo mismo es crucial evaluar sus niveles de riesgo. Las operaciones de colocaciones de IMF, se realizan en su gran mayoría sin respaldo de garantías realizables, Por lo mismo, mantener una alta calidad de cartera es de vital importancia (BID, 2003).

El coeficiente de cartera de riesgo, mide la porción de la cartera de créditos contaminada por deudas atrasadas como porcentaje de la cartera total. Los préstamos otorgados en las IMF, se considera en riesgo si su repago registra un atraso mayor a 30 días. Este coeficiente se relaciona con la calidad de cartera y los riesgos asociados: Créditos castigados, gastos de provisión para créditos y cobertura de riesgo.

Indicadores de eficiencia y productividad

Son coeficientes de desempeño que miden la eficacia de sus operaciones (BID, 2003), donde, los índices de productividad miden la unidad de producción de insumos y los indicadores de eficiencia toman en cuenta el costo de los insumos y/o precio de los productos. En este aspecto, frecuentemente se miden la productividad y eficiente de

gastos operativos, costo de los créditos otorgados, productividad de RR.HH., productividad por analista de créditos.

Indicadores de gestión financiera

Los indicadores de gestión financiera se reflejan en el reporte de los EE.FF, (BID, 2003) tal como los **índices de liquidez**, los que evalúan la capacidad de pago de sus obligaciones a corto y/o largo plazo de la IMF, estos están relacionados a sus obligaciones de desembolso de créditos a los prestatarios, repago de los créditos a sus acreedores.

La gestión financiera tiene impacto decisivo en la rentabilidad (BID, 2003), porque depende de las decisiones en inversiones de los fondos líquidos, para una mejor eficiencia en este aspecto es recomendable el manejo de riesgo cambiario y monitoreo de los vencimientos de los activos y pasivos.

Indicadores de Rentabilidad

Para medir los indicadores de rentabilidad es necesarios la formulación de los estados de gestión de la IMF lo que comúnmente se denominan estado de ganancias y pérdidas, de estos resultados se determinan el ROI, ROE, ROA, entre otros, (BID, 2003). En estos indicadores se deben tener en cuenta la eficiencia operativa y la calidad de cartera. Se debe tener cuidado con las comparaciones entre IMF porque, existen IMF que operan con financiamiento de donaciones, subsidios con los que no sería comparable. (BID, 2003). Para tener indicadores de rentabilidad objetivos y confiables, es necesario mantener un sistema de contabilidad creativo, con auditorías externas periódicas. Utilizar métodos de valuación de los activos de acuerdo a las normas internacionales de contabilidad y con supervisión de estos.

2.2.5. Evaluación de riesgos financieros

El riesgo es un factor inherente al negocio financiero, por eso las IMF se preocupen por la implementación de sistemas de control interno riguroso con el apoyo de las herramientas tecnológicas, que les permitan administrar con eficiencia sus riesgos que se asocian a sus servicios financieros relacionados a sus objetivos estratégicos

El concepto de gestión de riesgos, se introduce en las entidades del mercado financiero y se amplía al sector empresarial de Bs y Ss., posteriormente a instituciones del estado y hoy en día se ha masificado su administración a todo tipo de organizaciones. La administración de riesgos es vital para establecer el planeamiento estratégico a largo plazo, se compone de dos procesos conjuntos: Evaluación del Riesgo y Control del Riesgo. La evaluación de riesgos es un proceso enfocado a estimar el impacto de aquellos riesgos que puedan afectar el normal ejercicio de una actividad, un proceso, o de toda la entidad, recopilando la información necesaria para que los responsables de la unidad operativa o de la organización puedan tomar decisiones adecuadas sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas, los que son implementados a través del sistema de control interno.

El riesgo crediticio es la probabilidad que el deudor del crédito otorgado sea persona natural o jurídico no cumpla con su obligación de deuda en los términos acordados y plazo pactado con la entidad financiera. Este riesgo depende de varios factores tales como:

- La capacidad de pago del cliente, se evalúa por los flujos de ingresos y egresos que se denomina el flujo de caja esperado, durante el periodo del prestamos
- La calidad del colateral o garantía que respalda el préstamo,
- La solidez financiera del cliente y el entorno económico.

El entorno macroeconómico o microeconómico del sector productivo del deudor puede afectar de manera inesperada o contingencias sorpresivas, que se pueden prevenir con la evaluación de riesgos. En el caso de personas con negocio o personas jurídicas que llevan contabilidad completa o media contabilidad los indicadores de sus balances o estados financieros pueden evidenciar el comportamiento de su situación financiera y su calidad de endeudamiento o solvencia, así como el peligro de que ésta no pueda honrar las obligaciones a sus depositantes, por falla de sus deudores en el reembolso de los préstamos.

Existen pérdida potencial de la cartera mala que deben ser absorbidas, en primer lugar, por las provisiones efectuadas para estos efectos lo que se denominan, cuentas de valuación registradas con valores negativos en el activo y que se aplican con los resultados y después con el patrimonio. Son dos los indicadores de protección que ofrecen

las provisiones y el patrimonio con relación a provisiones con cartera vencida y la relación de patrimonio con activos totales.

En micro finanzas se ha desarrollado abundante material técnico sobre el manejo sostenible, cobertura de costos, evaluación y manejo de calidad de cartera crediticia, sobre cálculos de cada vez de indicadores de gestión, administración de los recursos humanos y dentro de este tema, el programa de incentivos que se debe manejar. También se han desarrollado muchas propuestas de cálculos de ratios financieros, que permiten evaluar el comportamiento y logro de desempeños. Un aspecto que aún está pendiente son aplicaciones prácticas sobre como evaluar y cobrar créditos efectivos manteniendo la sintonía con los clientes.

El trabajo en microfinanzas cada vez más se maneja con enfoque empresarial y de alta competencia, los cuales hacen que se pierda de vista la visión y misión social para el cual fueron creadas, como es el caso de la Caja Municipal de Arequipa que es una organización sin fines de lucro, por lo que se busca llegar con los servicios crediticios a la población emprendedora que no tiene posibilidades de acceso a la Banca comercial. Pero nunca se deja de perder de vista que la IMF, que el negocio es efectuar colocaciones de manera masiva, pero asegurando su recuperación. Por lo que se hace indispensable que las operaciones y evaluadores de créditos realicen una rigurosa evaluación crediticia. Esto conlleva a determinar con documentos verificables la capacidad de pago del cliente, el cual es en estricto técnico y su solvencia. La solvencia existe métodos cada vez mejores para calcular el índice de solvencia, para lo cual el analista debe estar debidamente capacitado, seguir las prácticas de los experimentados en la IMF para realizar la evaluación y garantizar la recuperación.

2.2.6. La Morosidad y su evaluación

Se denomina morosidad en el sistema financiero, a la acción del deudor que firmó un contrato de préstamos incumpla con sus obligaciones de pagar puntualmente su préstamo o cuota establecida, la entidad financiera, desde ese momento lo pasa al registro o lista de morosos para implementar las acciones legales establecidas en el contrato, así como la imposición de moras e intereses. Es importante que el cliente cumpla con las

obligaciones financieras, en el caso de las entidades micro financieras, tal como las cajas municipales, espera recuperar los créditos otorgados de buena fe y al no cumplir el cliente pone en riesgo la salud financiera de la entidad.

Para evitar estos riesgos el analista de créditos de la MF debe evaluar con mucho cuidado el nivel de ingresos y gastos del cliente, para verificar la capacidad de endeudamiento. Si es persona jurídica se debe evaluar sus estados financieros, flujo de caja proyectado y si es el caso las garantías por la cuantía del crédito.

Tipos de morosidad

En el ambiente de entidades financieras se manejan los siguientes tipos de morosidad, en función a los motivos porque desencadenan el no cumplimiento con el pago de la deuda:

Morosos fortuitos. – Se consideran como fortuitos al cliente que tiene intenciones de pagar, pero no tiene liquidez al momento del vencimiento de la deuda, en estos casos se implementan acciones de refinanciamiento de su préstamo.

Morosos circunstanciales. – Se denomina así, cuando el cliente tiene la intención de pagar, pero se le presenta un hecho fortuito o contingente que le impide cumplir con el pago de su deuda. En estos casos se da un compromiso de pago cuando pase el impedimento.

Morosos intencionales. – Es cuando el cliente pese a tener capacidad de pago y no lo hace o sea no tiene intención de pago, retrasa el pago lo más posible con intención de no pagar, tiene conducta de incumplimiento, no cumple con sus compromisos.

Moroso desorganizado. – Es cuando el cliente no gestiona bien sus finanzas o desconoce las implicancias de no pagar en el plazo estipulado en el contrato que firmó. También puede darse porque no lleva un control adecuado de sus obligaciones y plazos de pago.

Morosos negligentes. – También conducta de poca organización, control, pero se ve que no tiene interés de cumplir con la obligación.

2.3. Definición conceptual

Eficiencia

Cumplimiento de objetivos con los menores recursos disponibles y la oportunidad conforme a lo planificado en los documentos de gestión de planificación estratégica o plan anual de operaciones

Rentabilidad

Es el rendimiento esperado, planificado como meta de lograr financiero, conocido como un valor suficiente producto de las operaciones de la organización versus el capital invertido. También la rentabilidad puede no financiero como el caso de posicionamiento o imagen empresarial que garantiza el logro de los Objetivos Estratégicos.

Cobertura

Son los recursos patrimoniales que prioriza la entidad financiera para la atención al cliente objetivo los que están establecidos en la misión y visión de la EMF.

Riesgo de mercado

Es aquel riesgo que un activo disminuya de valor debido a cambios en las condiciones del mercado.

Riesgo de liquidez

Es la posibilidad que la IMF no pueda cumplir con sus compromisos de pago a sus proveedores o clientes en el corto plazo.

Riesgo de crédito

Este tipo de riesgo es el más importante en el mercado financiero. Viene a ser la posibilidad de pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales.

Colocaciones.

Prestaciones realizadas por una IMF a un agente económico.

Desembolsos

Es la entrega que recibe en físico el dinero en efectivo o cheque, bienes, artículos o servicios.

Créditos refinanciados

Créditos directos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

Créditos vencidos.

En el caso de los créditos comerciales, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En el caso de los créditos a microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días. En el caso de créditos de consumo, hipotecarios para vivienda y de arrendamiento financiero, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y al saldo total del crédito sí el atraso supera los 90 días.

Garantía

Las garantías son todos los medios que respaldan o aseguran tu pago o reembolso de los créditos otorgados. El requerimiento de garantías para respaldar los créditos que se otorgan, no está basado en previsión de tener que recurrir a un procedimiento judicial para obtener el reembolso.

Cliente

Se entiende por cliente al titular, conyugue o personas jurídicas que se vincula a la IMF por riesgo único o alguna negociación con las operaciones de la empresa.

Endeudamiento total en el sistema financiero

Es la suma de los los créditos directos, créditos indirectos o créditos contingentes que posee un deudor en el sistema financiero, sin incluir los créditos castigados.

SBS: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Corto Plazo: Periodo menor o igual a 12 meses.

Largo Plazo: Periodo mayor a 12 meses.

Garantía moral

Entiéndase cuando el crédito se respalda por una o más personas que gozan de buenas referencias, son respetadas en el entorno del solicitante y cumplen con los aspectos cualitativos señalados en la guía metodológica de Evaluación.

Solicitante y | o sujeto de crédito

Se considera al titular y su conyugue o la Persona Jurídica, Socios con más del 5% de participación, Representante Legal y su Conyugue.

Cartera atrasada créditos directos.

Porcentaje de los créditos directos que se encuentran en situación de vencido o en cobranza judicial.

Cartera pesada créditos directos e indirectos.

Porcentaje de los créditos directos e indirectos de deudores con calificación de Deficiente, Dudoso y Perdida sobre el total de créditos directos e indirectos.

Créditos en cobranza judicial.

Créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.

CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Es investigación de análisis descriptivo, multivariado, de revisión documental, con enfoque cuantitativo, dado que se analizan datos de base secundaria obtenidos de portal web de institución del estado encargado de supervisar las operaciones de entidades financieras., sobre la evaluación de los estados financieros de la Caja Municipal de Arequipa.

3.2. Diseño de investigación

Es de diseño observacional, de análisis longitudinal por la forma como se obtendrán los datos, que corresponde a los estados financieros de los periodos 2018 al 2022, con la finalidad de realizar una evaluación financiera de los mismos. La información obtenida se analiza en su contexto natural sin manipulación alguna.

3.3. Población y muestra

La Caja Municipal de Arequipa es una institución financiera líder en el sistema de cajas municipales del Perú, es una organización sin fines de lucro, creada con el objetivo estratégico de constituirse en un elemento fundamental de descentralización financiera y democratización del crédito, se constituyó por Resolución Municipal N° 1529 del 15 de julio de 1985, desde entonces viene brindando servicios financieros de ahorro y créditos en el ámbito de diferentes regionales del Perú.

La población de estudio está conformada por revisión y análisis de la información financiera contenida en sus estados financieros de los años 2018 al 2022. Así mismo, se constituyen en la muestra de la revisión y análisis de la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos utilizados

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

Según (Hernández, 2014) la información de datos para la investigación se pueden obtener desde diferentes fuentes, en nuestro caso, los datos se obtienen de fuente secundaria de publicación abierta del Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), por lo tanto la técnica de recolección corresponde a revisión documental especializada, conformado por los estados financieros del sujeto de estudio, de los periodos 2018 al 2022, con la finalidad de realizar un análisis técnico de evaluación financiera y de morosidad.

3.4.2. Instrumentos de recolección

Los datos se recolectan y se organizan en guías de datos (Hernández, 2014) en este caso los datos están contenidos en los formatos diseñados para presentar estados financieros, los cuales tienen una estructura técnica sistematizada ideal para su análisis. Así mismo, se organizan en nuevos formatos de datos previo cálculo de ratios financieros y de gestión los cuales nos permiten analizar en forma comparativa y presentarlos de manera ordenada y de fácil comprensión.

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos en los registros de instrumentos, se procesan de manera ordenada y organizada para que facilite el análisis de ratios y estadístico descriptivo, en el programa Excel, por variables. Posteriormente se procesan en el software estadístico apropiado para la comprobación de la hipótesis planteada.

Los formatos utilizados de presentación de estados financieros tienen un esquema formal y validado por organismos nacionales en base a requerimientos de información financiera

y de gestión integral en normas internacionales, por lo mismo no son necesarios validarlos.

En relación a los cálculos de los ratios o índices de evaluación financiera se aplican conforme a las fórmulas o relaciones matemáticas técnicamente establecidas por muchos autores de finanza empresarial y en especial de entidades financieras. Los indicadores de desempeño de los activos y patrimonio que se reflejan mediante los indicadores de rentabilidad, son mediante el método DUPONT.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variable

4.1.1. Evolución de índices financieros, económicos y morosidad de operaciones de microfinanzas de la CMA, en los periodos 2018-2022

En la tabla 2, se muestra los resultados de los índices financieros y económicos de los periodos 2018 al 2022, de la CMA, donde se presentan los índices de solvencia, calidad de activos, indicadores de eficiencia de gastos administrativos y de gestión operativa, liquidez y posición monetaria en moneda extranjera y la rentabilidad del patrimonio (ROI) y rentabilidad de los activos (ROA), estos se analizan en su evolución a través del tiempo en los siguientes ítems.

Tabla 2

Evolución de índices financiera y económica de las operaciones microfinanciera

Índices financieros y económicos	2018	2019	2020	2021	2022
SOLVENCIA					
Ratio de Capital Global	14,01	14,36	16,19	16,27	15,62
Pasivo Total / Capital Social y Reservas (Nº de veces)	8,44	8,45	7,98	8,65	9,29
CALIDAD DE ACTIVOS *					
Créditos Atrasados (criterio SBS) ** / Créditos Directos	4,55	4,71	3,20	3,12	4,30
Créditos Atrasados con más de 90 días de atraso / Créditos Directos	3,59	3,87	2,97	1,83	2,95
Créditos Atrasados MN (criterio SBS) ** / Créditos Directos MN	4,48	4,62	3,12	3,09	4,28
Créditos Atrasados ME (criterio SBS) ** / Créditos Directos ME	6,87	13,24	12,89	7,46	8,03

Provisiones / Créditos Atrasados (%)	173,99	163,90	324,47	318,45	208,36
Cartera de Alto Riesgo / Créditos Directos (%)	6,67	6,54	5,91	5,77	7,40
EFICIENCIA Y GESTIÓN					
Gastos de Administración Anualizados/ Créditos Directos e Indirectos Promedio (%)	8,77	8,34	7,42	7,38	7,27
Gastos de Operación Anualizados / Margen Financiero Total Anualizado (%)	54,92	53,28	56,95	53,87	55,05
Ingresos Financieros Anualizados / Activo Productivo Promedio (%)	19,62	19,58	16,13	15,75	17,32
Créditos Directos / Empleados (Miles S/)	1290,68	1341,37	1534,82	1553,38	1624,22
Créditos Directos / Número de Oficinas (Miles S/)	29742,81	30153,98	32318,96	35541,98	38734,03
Depósitos/ Créditos Directos (%)	93,28	90,15	90,09	84,33	77,66
RENTABILIDAD					
Utilidad Neta Anualizada sobre Patrimonio Promedio (%)	19,54	19,12	4,46	8,86	11,03
Utilidad Neta Anualizada sobre Activo Promedio (%)	2,41	2,37	0,54	1,01	1,22
LIQUIDEZ					
Ratio de Liquidez en M.N. (%) (promedio del mes)	21,21	19,45	28,05	24,20	18,99
Ratio de Liquidez en M.E. (%) (promedio del mes)	82,91	83,13	122,69	48,38	55,25
Adeudos / Pasivo Total (%)	4,20	6,02	6,13	9,47	18,15
POSICIÓN EN MONEDA EXTRANJERA					
Posición Global en M.E. / Patrimonio Efectivo (%)	-0,56	-0,53	-0,84	-0,13	-0,21

La morosidad es otra de las variables de estudio cuyos datos se presentan, en la tabla 3, donde están los resultados de las ratios de morosidad por tipos de créditos y la modalidad. La modalidad son créditos directos a personas jurídicas denominadas: medianas empresa, pequeñas y microempresas. Morosidad de créditos de consumo, para compra de autos, créditos hipotecarios para vivienda.

Tabla 3

Ratios de Morosidad por tipo y modalidad de créditos de Caja Arequipa

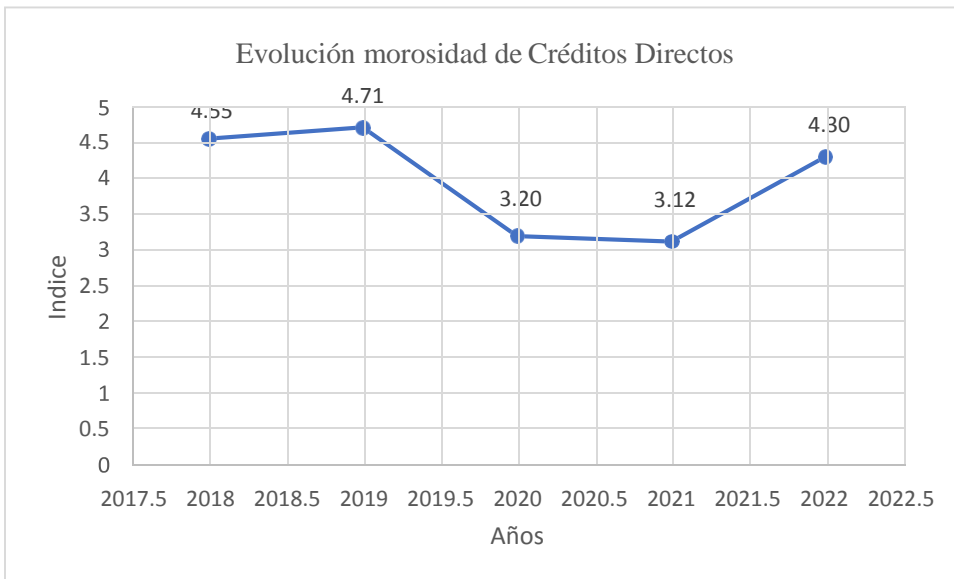
Tipos de créditos	2018	2019	2020	2021	2022
Créditos a medianas empresas	3,31	3,13	2,63	2,67	3,57
Préstamos	3,31	3,13	2,63	2,67	3,57
Créditos pequeñas empresas	6,72	6,61	3,84	3,98	5,58
Préstamos	6,72	6,61	3,84	3,98	5,58

Créditos a microempresas	4,29	4,59	3,41	3,51	4,58
Préstamos	4,29	4,59	3,41	3,51	4,58
Créditos de consumo	2,18	2,58	1,81	0,94	1,92
Préstamos	2,16	2,57	1,80	0,93	1,91
Préstamos revolventes	0,03	0,12	0,23	0,00	0,00
Préstamos no revolventes	2,27	2,65	1,84	0,94	1,93
Préstamos autos	9,03	9,07	10,21	3,63	0,51
Pignoraticios	5,71	5,05	2,58	4,35	3,92
Créditos hipotecarios para vivienda	3,82	3,57	3,22	3,29	2,33
Préstamos	3,82	3,58	3,23	3,38	2,44
Total, créditos directos	4.55	4.71	3.20	3.12	4.30

En la figura 1, se visualiza la evolución de los índices de morosidad del total de los créditos directos, de CMA, de los años 2018 al 2022. En los dos primeros años hubo un ligero aumento en el indicador de morosidad de 4.55 a 4.71, en los siguientes años 2020 y 2021 se observa una disminución moderada de 4.71 a 3.20 y 3.12, debido a decisiones técnica de amortización de provisiones en dichos años, también fue por la disminución de colocaciones de créditos, debido a la contracción económica por el fenómeno del COVID 19.

Figura 1

Morosidad del total de créditos directos de CMA-2018-2022



4.1.1.1. Evolución de los índices de solvencia

En la tabla 4 y figura 1, se muestran los resultados de la evolución de los índices de solvencia de CMA en los periodos 2018 al 2022, donde el índice de solvencia del capital global evolucionó un crecimiento continuo desde 14.01 en el año 2018 a 16.27 en el año 2021 y se presente un decrecimiento a 15.62 en el año 2022. Así mismo, el índice de solvencia del pasivo total evolucionó con crecimiento mínimo pero sostenido de 8.44 en el año 2018 al 9.29 en el año 2022.

Tabla 4

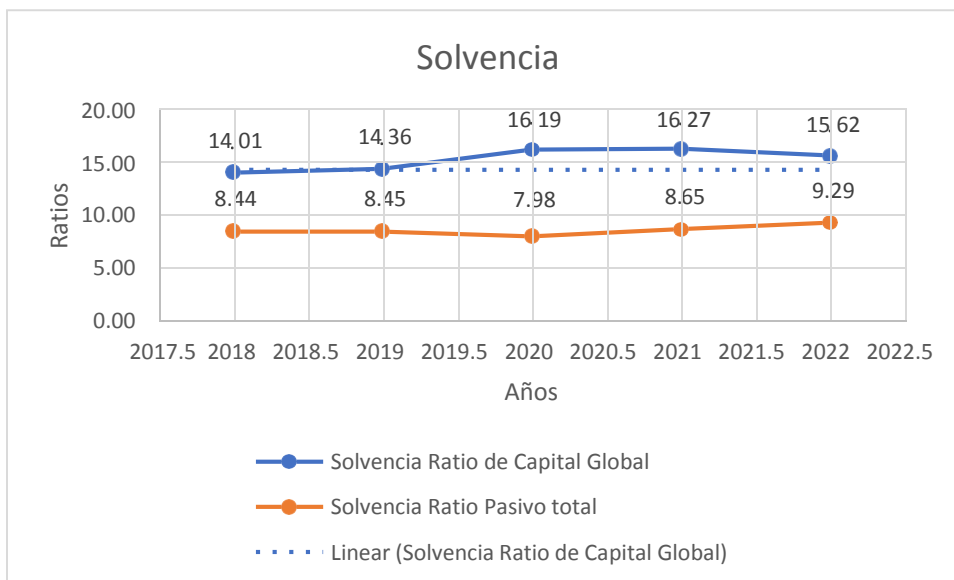
Índices de solvencia de CMA-2018-2022

Año	Ratio de Capital Global	Ratio Pasivo total
2018	14.01	8.44
2019	14.36	8.45
2020	16.19	7.98
2021	16.27	8.65
2022	15.62	9.29

En la figura 2, se visualiza la evolución del índice de solvencia de CMA-2018-2022, donde el índice de solvencia del capital global, muestra una evolución sostenible con ligeros cambios desde el año 2018 al 2022, que creció y bajo ligeramente de 14.01 a 15.62. Similar es el comportamiento el índice de solvencia del pasivo total, muestra un ligero crecimiento de 8.44 a 8.45 en los años 2018 al 2019, baja en el año 2020 a 7.98, se recupera en los años 2021 y 2022 con incrementos ligeros, este comportamiento demuestra una gestión financiera y toma de decisiones ordenado y sostenible, tomando en cuenta los riesgos y oportuidades que ofrece este sector empresarial

Figura 2

Evolución de índices de solvencia de CMA-2018-2022



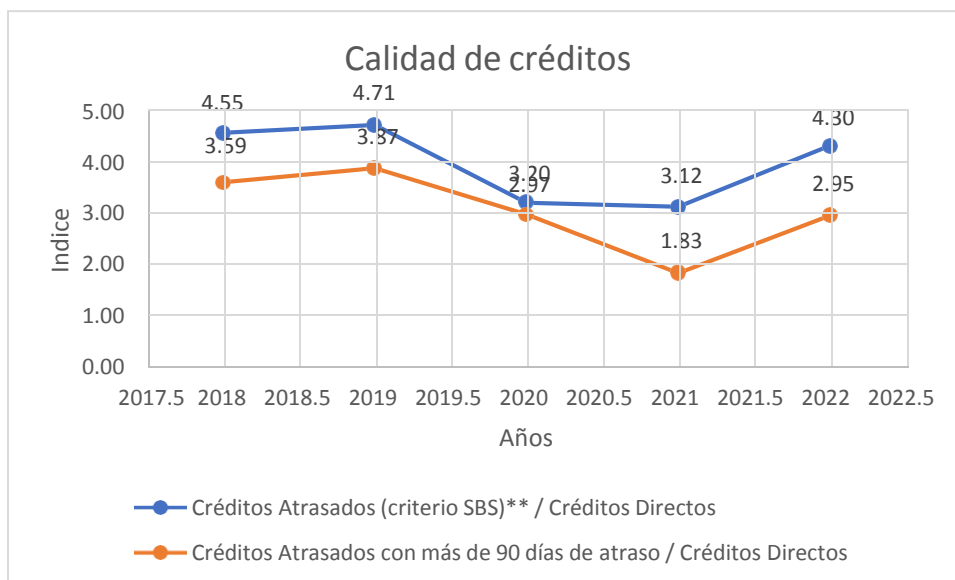
4.1.1.2. Evolución de índices de calidad de activos

La calidad de activos en las microfinanzas está compuesta por los índices de calidad de créditos otorgados y pendientes de cobro, que son: créditos directos atrasados y las provisiones efectuadas para mitigar los riesgos de saldos por cobrar. En la tabla 5, se presenta los índices de calidad de activos en MN y ME del CMA en el periodo 2018 al 2022, cuya evolución se analiza por tipo de calidad de activos en las figuras 3 al 06. siguientes.

Tabla 5**Índices de calidad de activos de CMA-2018-2022**

CALIDAD DE ACTIVOS *	2018	2019	2020	2021	2022
Créditos Atrasados (criterio SBS) ** / Créditos Directos	4.55	4.71	3.20	3.12	.,30
Créditos Atrasados con más de 90 días de atraso / Créditos Directos	3.59	3.87	2.97	1.83	2.95
Créditos Atrasados MN (criterio SBS) ** / Créditos Directos MN	4.48	4.62	3.12	3.09	4.28
Créditos Atrasados ME (criterio SBS) ** / Créditos Directos ME	6.87	13.24	12.89	7.46	8.03
Provisiones / Créditos Atrasados (%)	173.99	163.90	324.47	318.45	208.36
Cartera de Alto Riesgo / Créditos Directos (%)	6.67	6.54	5.91	5.77	7.40

En la figura 3, se observa la evolución de la calidad de créditos directos atrasados comparativo con los créditos directos que muestran atraso mayor a 90 días, ambos tienen un comportamiento similar, en los años 2018, 2019 muestran ligeros crecimientos. En los años 2020 y 2021 se dan importantes bajas en los índices debido al problema de la pandemia COVID -19 por el incremento de créditos otorgados no cobrados.

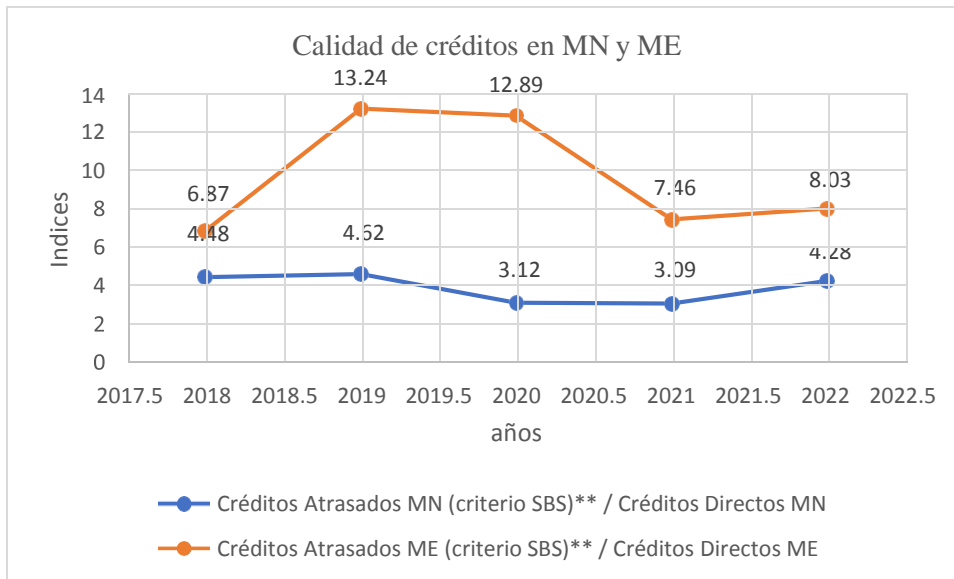
Figura 3**Evolución de calidad de activos de CMA 2018-2022**

En la figura 4, se observa la evolución de la calidad de créditos directos atrasados por tipo de moneda MN y ME comparativo, ambos tienen un comportamiento similar, en los

años 2018, 2019 muestran ligeros crecimientos. En los años 2020 y 2021 se dan importantes bajas en los índices debido al problema de la pandemia COVID -19 por el incremento de créditos otorgados no cobrados, recuperándose moderadamente en el año 2022.

Figura 4

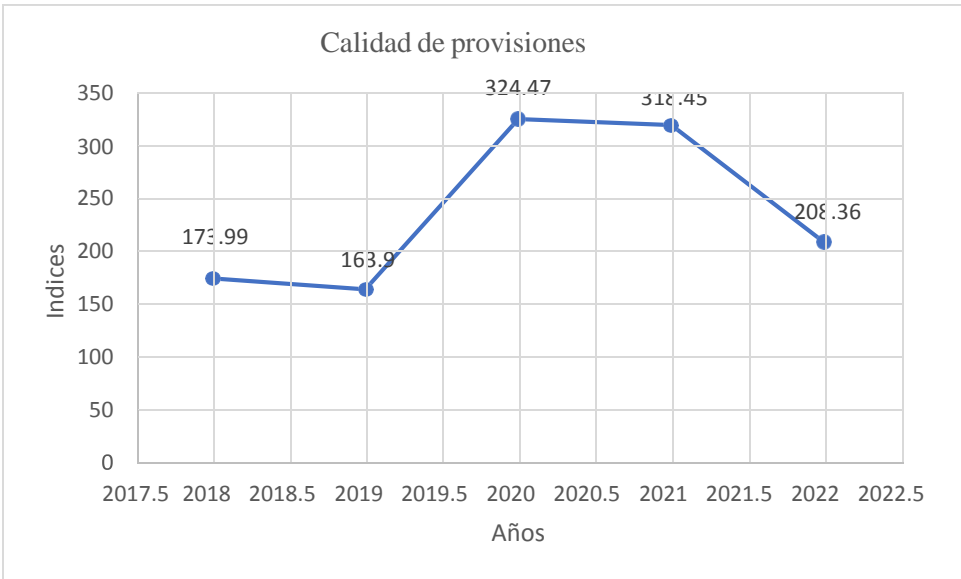
Evolución de calidad de activos en MN y ME de CMA 2018 - 2022



En la figura 5, se observa la evolución de la calidad de provisiones del CMA 2018-2022, donde los años 2018 y 2019 tiene ligeras bajas de 173.99 a 163.90, incrementándose el monto de las provisiones en más del 95% en ellos años 2020 y 2021, por el problema de la pandemia COVID 19, recuperándose moderadamente en el año 2022, a 208.36

Figura 5

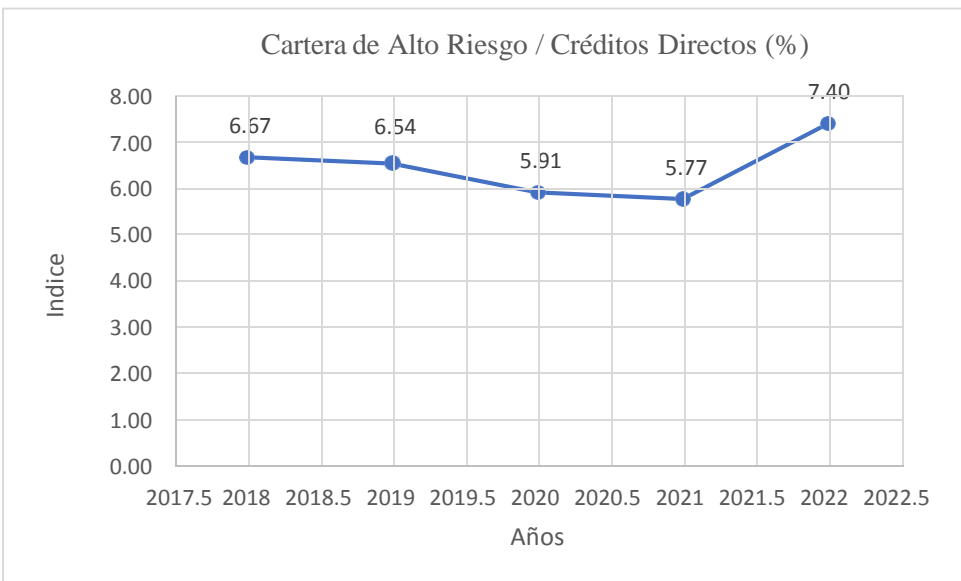
Evolución calidad de provisiones de CMA 2018 - 2022



En la figura 6, se muestra la evolución de calidad de riesgos de cartera de los créditos directos CMA 2028-2022, donde se observa índices de riesgos menores a 10 los cuales dentro de procedimientos de evaluación de riesgos son bajos, así mismo, se muestran incrementos anuales moderados, aumentando los riesgos considerablemente a 7.40 en el año 2022.

Figura 6

Evolución calidad de riesgos de CMA 2018-2022



4.1.1.3. Evolución de índices de eficiencia y gestión

En la tabla 6, se encuentran los indicadores de eficiencia y de gestión del CMA 2018-2022, estos son indicadores de gestión de créditos directos e indirectos otorgados, gastos operativos y administrativos, ingresos financieros, recursos humanos, analistas de créditos y índices de depósitos, los cuales se analizan en su evolución en las figuras

Tabla 6

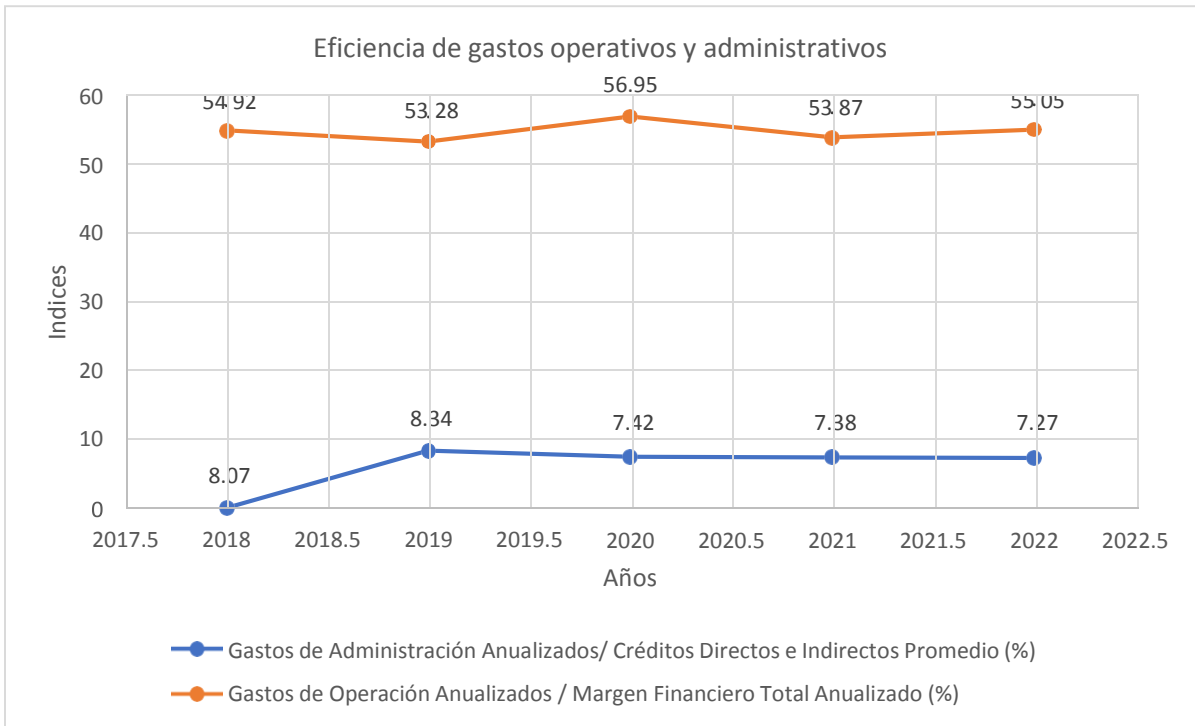
Indicadores de eficiencia y gestión del CMAC 2018-2022

EFICIENCIA Y GESTIÓN	2018	2019	2020	2021	2022
Gastos de Administración Anualizados/ Créditos Directos e Indirectos Promedio (%)	8.77	8.34	7.42	7.38	7.27
Gastos de Operación Anualizados / Margen Financiero Total Anualizado (%)	54.92	53.28	56.95	53.87	55.05
Ingresos Financieros Anualizados / Activo Productivo Promedio (%)	19.62	19.58	16.13	15.75	17.32
Créditos Directos / Empleados (Miles S/)	1290.68	1341.37	1534.82	1553.38	1624.22
Créditos Directos / Número de Oficinas (Miles S/)	29742.81	30153.98	32318.96	3554.,98	38734.03
Depósitos/ Créditos Directos (%)	93.28	90.15	90.09	84.33	77.66

En la figura 7, se muestran la evolución de los indicadores de eficiencia de los gastos operativos y administrativos, donde la evolución del índice de los gastos operativos muestra ligeros aumentos o disminuciones a lo largo del periodo 2018-2022 de 54.92% a 55.05%. La evolución de los índices de eficiencia de los gastos administrativos también tiene ligeros aumentos y disminuciones a lo largo del 2018 a 2022. Este comportamiento es de evolución sostenible en la CMA en dicho periodo.

Figura 7

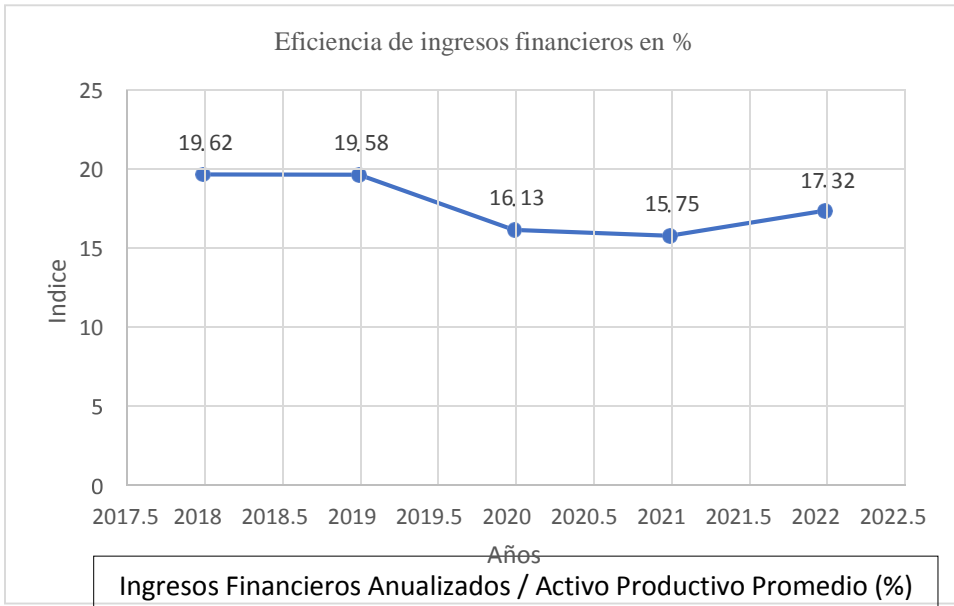
Evolución de Eficiencia de gastos operativos y administrativos de CMA 2018-2022



En la figura 8, se presenta la evolución de los índices de eficiencia de los ingresos financieros entre el activo productivo promedio expresado en porcentajes. En el periodo 2018 al 2019 se incrementó ligeramente el indicador de eficiencia, en los años 2020, y 2021 disminuyen moderadamente de 16.13 a 15.75, el 2022 se incrementa a 17.32. De lo anterior, podemos ver que la evolución del índice eficiencia es sostenible.

Figura 8

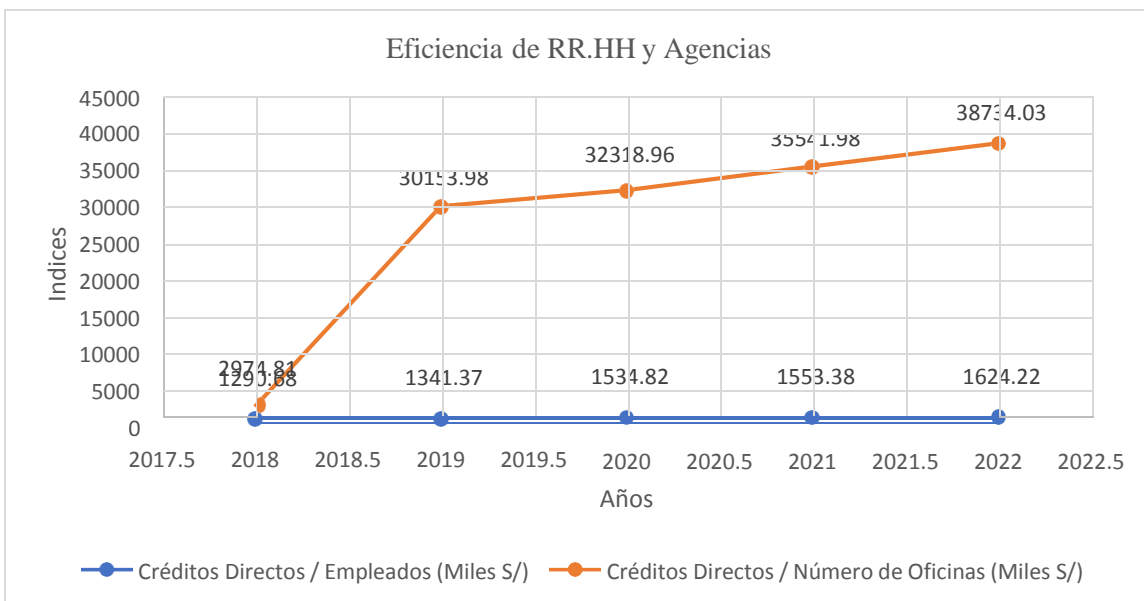
Índices de eficiencia de los ingresos financieros de CMA 2018-2022



En la figura 9, se muestra los índices de eficiencia de las colocaciones o créditos directos promedio por cada trabajador en indicadores monetarios, el que tiene una evolución de ligeros aumentos y disminuciones los montos variación de 1,290.68 (2018) a 1624.22 promedio por año. La evolución de los créditos directos promedio otorgados por agencia se incrementó moderadamente del año 2018 a 2022 de S/, 2,974 a 38,734.03, cuya evolución es sostenible.

Figura 9

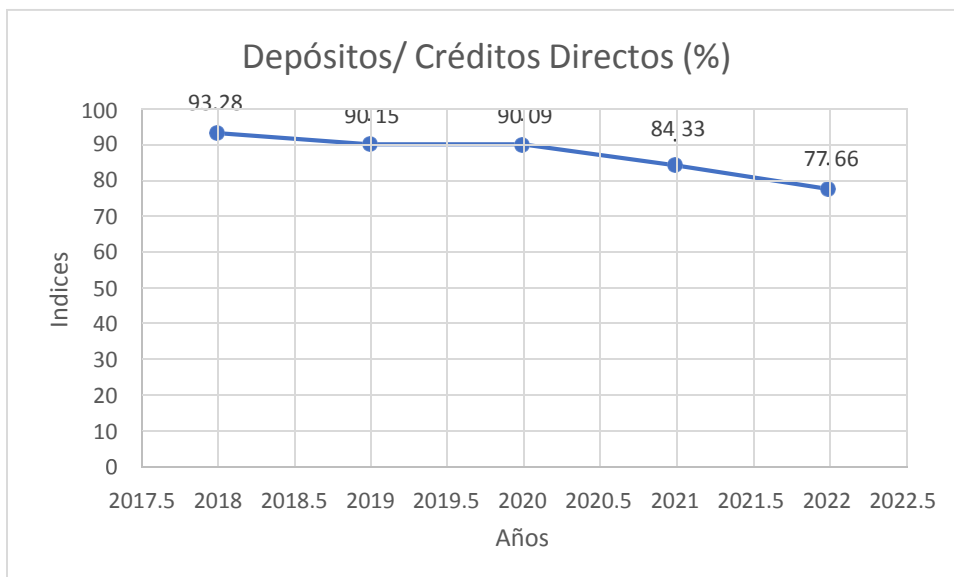
Índices de eficiencia de RR. HH y Agencias de CMA 2018-2022



En la figura 10, se muestra los índices de depósitos de créditos director otorgados el que tienen una disminución anual constante de 93.28%, 90.15%, 90.09%, 84.33% y 77.66% desde el año 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 respectivamente.

Figura 10

El índice de depósitos de los créditos directos otorgados



4.1.1.4. Evolución de los índices de rentabilidad

Para medir los indicadores de rentabilidad es necesarios la formulación de los estados de gestión de la IMF lo que comúnmente se denominan estado de ganancias y pérdidas, de estos resultados se determinan el ROI, ROE, ROA, entre otros, (BID, 2003). En estos indicadores se deben tener en cuenta la eficiencia operativa y la calidad de cartera. Se debe tener cuidado con las comparaciones entre IMF porque, existen IMF que operan con financiamiento de donaciones, subsidios con los que no sería comparable. (BID, 2003). Para tener indicadores de rentabilidad objetivos y confiables, es necesario mantener un sistema de contabilidad creativo, con auditorías externas periódicas. Utilizar métodos de valuación de los activos de acuerdo a las normas internacionales de contabilidad y con supervisión de estos.

Tabla 6

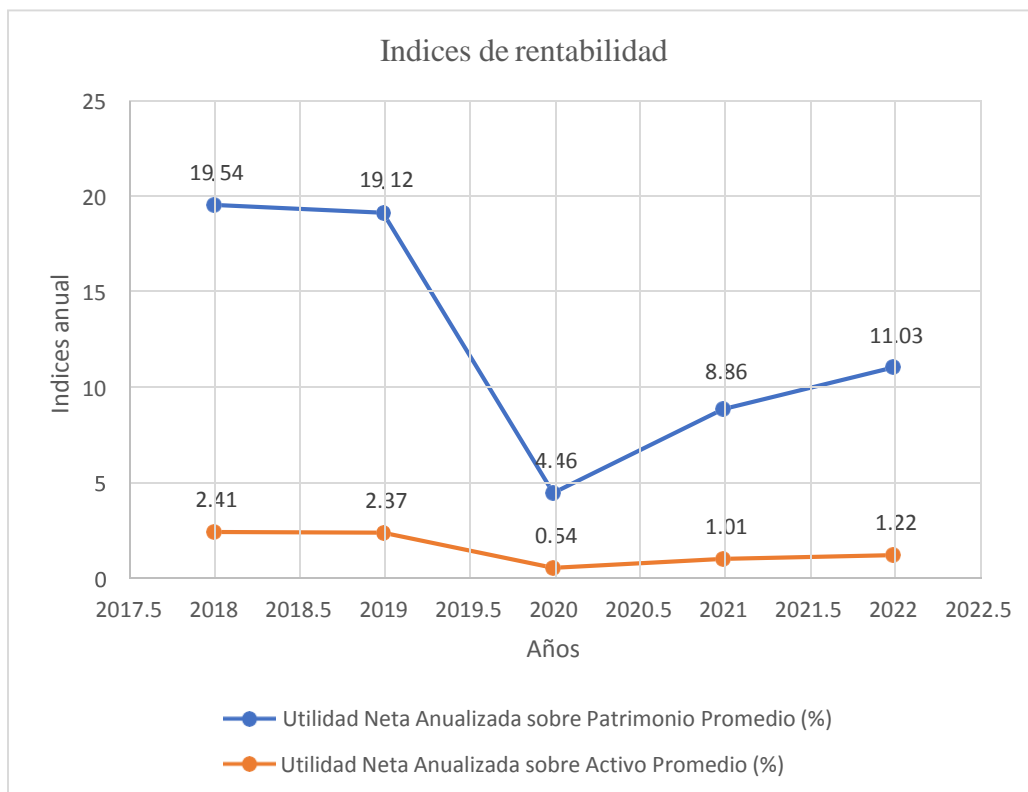
Índices de rentabilidad del CMA 2018- 2022

RENTABILIDAD	2018	2019	2020	2021	2022
Utilidad Neta Anualizada sobre Patrimonio Promedio (%)	19,54	19,12	4,46	8,86	11,03
Utilidad Neta Anualizada sobre Activo Promedio (%)	2,41	2,37	0,54	1,01	1,22

En la figura 11, me muestra la evolución del índice de rentabilidad neta anual del patrimonio (ROI) el mantenía una ligera baja del 19.54 a 19.12 en 2018 y 2019, en los años 2020 y 2021, bajó mucho a un nivel 4.46 empezó a incrementar 8.86 en el 2021 y a 11.03 al 2022. La rentabilidad neta anual de los activos (ROA), mantienen una ligera baja de 2.41 y 2.37 en los años 2018 y 2019. Baja considerablemente el año 2020 a 0.54, logrando recuperarse lentamente a 1.01 y 1.22.

Figura 11

Evolución de Índices de rentabilidad de CMA 2018-2022



4.1.1.5. Evolución de índices de liquidez

En la tabla 7, están los datos de los índices de liquidez de CMA 2018-2022, es la capacidad de pago de sus deudas a corto plazo para el caso de IMFs, es el promedio es la capacidad de pago de deudas promedio del mes en MN y ME. Así como la capacidad de pago de deudas del pasivo total, incluido deudas a largo plazo.

Tabla 7

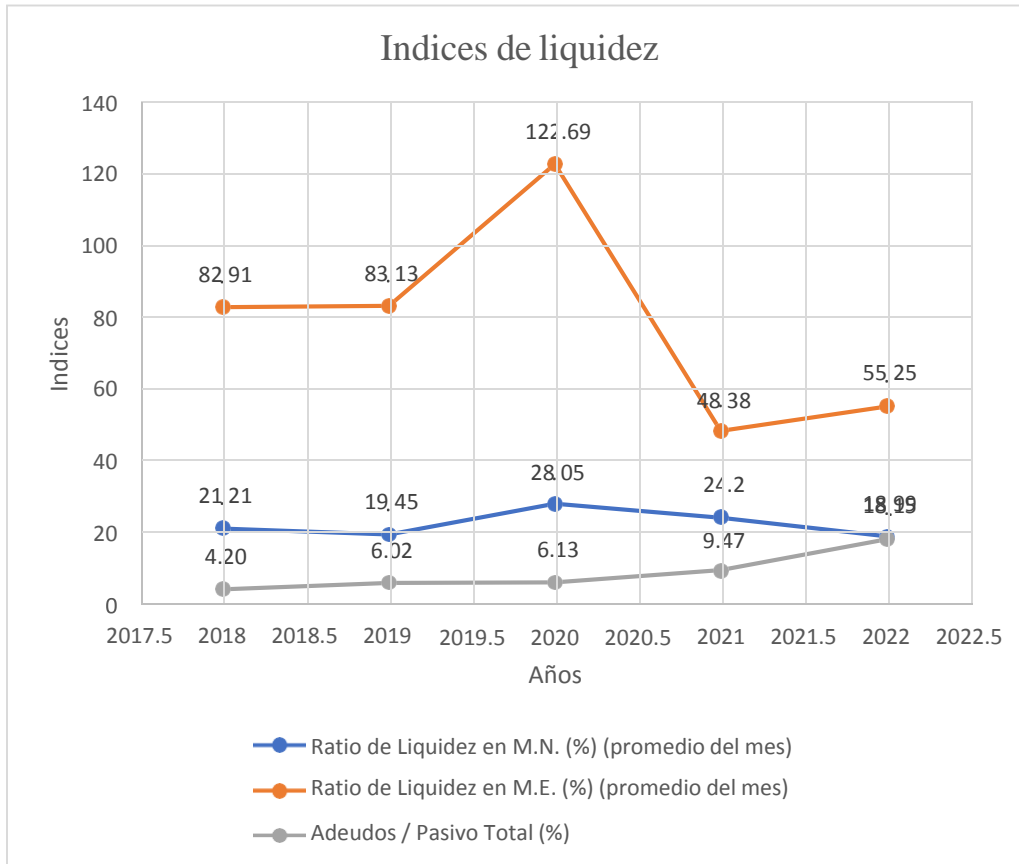
Índices de liquidez del CMA 2018-2022

Liquidez	2018	2019	2020	2021	2022
Ratio de Liquidez en M.N. (%) (promedio del mes)	21.21	19.45	28.05	24.20	18.99
Ratio de Liquidez en M.E. (%) (promedio del mes)	82.91	83.13	122.69	48.38	55.25
Adeudos / Pasivo Total (%)	4.20	6.02	6.13	9.47	18.15

En la figura 12, se muestra la evolución de los índices de liquidez de CMA, donde la ratio de liquidez inmediata de deudas en ME (deudas promedio del mes) en el año 2018 es de 82.91%, mejora ligeramente en el año 2019 a 83.13%, se incrementa considerablemente en el año 2020 a 122.69%, en el año 2021 disminuye la capacidad de pago mucho a 48.38%, recuperándose ligeramente a 55.25%. En relación a la liquidez promedio mensual en MN en el año 2018 es de 21.21%, disminuye ligeramente a 19.45% en el año 2019, se recupera a 28.05 en el año 2020, baja a 24.20% y 18.99 en los años 2021 y 2022 respectivamente. Comparando la liquidez en MN en los 2018 al 2022 fue más estable, al contrario de la liquidez en ME hubo mayor fluctuación. La liquidez incluido deudas a largo plazo promedio anual ha variado de 4.20, 6.02, 6.13, 9.47 y 18.15 en el periodo de los años 2018-2022. Del comportamiento anterior podemos concluir que la evolución de los índices de liquidez a corto y largo plazo es sostenible y solvente.

Figura 12

Evolución de índices de liquidez de CMA 2018-2022



4.1.1.6 Índices de posición moneda extranjera

Las fluctuaciones del índice de posición monetaria global en ME en relación al patrimonio fueron de -0.56, -0.53, -0.84, -0.13 y 0.21 desde el año 2018 al 2022 respectivamente.

Tabla 8

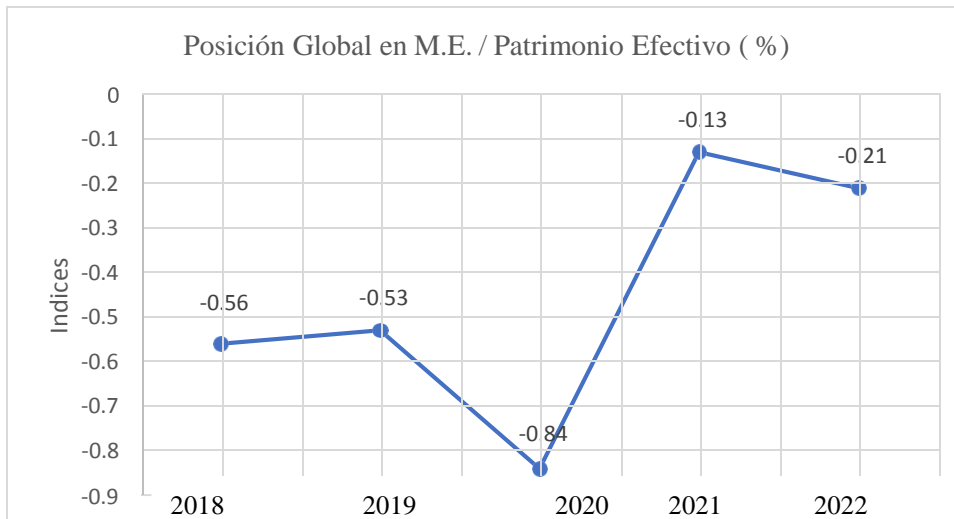
Índices de posición monetaria global en ME CMA 2018-2022

POSICIÓN EN MONEDA EXTRANJERA	2018	2019	2020	2021	2022
Posición Global en M.E. / Patrimonio Efectivo (%)	-0.56	-0.53	-0.84	-0.13	-0.21

Existe mayor fluctuación en los índices de la posición global en ME, la mayor caída se produce en el año 2020 a -0.84, recuperándose a -0.13 y -0.21 en los años 2021 y 2022., tal como se muestra en la figura 13.

Figura 13

Evolución de la posición global en ME de CMA 201-2022



4.1.2. Evolución de indicadores de morosidad

En la tabla 9, se encuentran los indicadores calculados de morosidad que se presentan por periodos de incumplimientos de 30, 60, 90 y 120 días.

Tabla 9

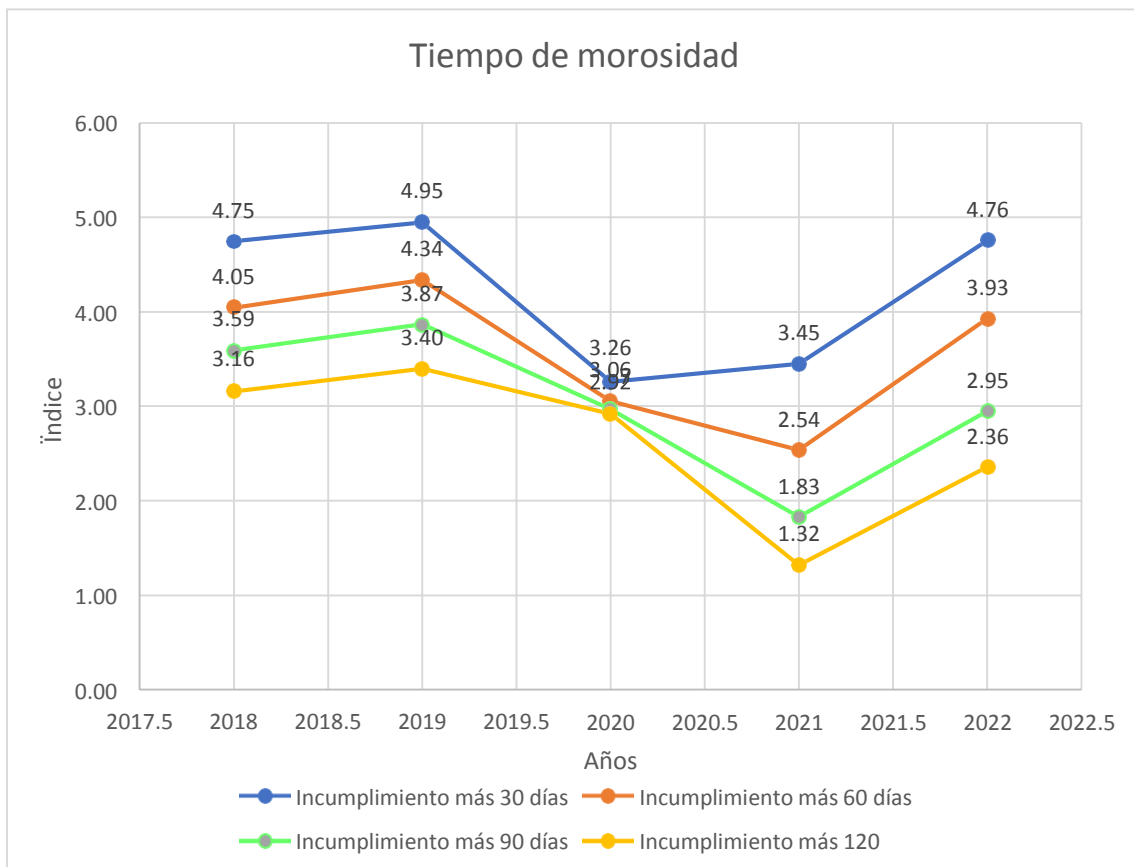
Índices de morosidad por tiempo CMA 2018-2022

Tiempo Morosidad	2018	2019	2020	2021	2022
Incumplimiento más 30 días	4.75	4.95	3.26	3.45	4.76
Incumplimiento más 60 días	4.05	4.34	3.06	2.54	3.93
Incumplimiento más 90 días	3.59	3.87	2.97	1.83	2.95
Incumplimiento más 120	3.16	3.40	2.92	1.32	2.36

En la figura 14, se observa la evolución de los índices de morosidad que se calcula por tiempo de incumplimiento. La morosidad con mayor frecuencia es el incumplimiento de 30 días que fluctúa con ligeros incrementos de 4.75, 4.95 los años 2018 y 2019. En el año 2020 se da una baja considerable a 3.26, recuperándose a 3.45 y 4.76 en los años 2021 y 2022. Los siguientes son periodos de incumplimientos en orden de frecuencia son: incumplimiento a 60, 90 y 120 días, que tienen el mismo comportamiento de ligeras fluctuaciones de año a año, un comportamiento inusual se presenta el año 2020 que baja mucho debido al problema del COVID 19, donde caen las operaciones microfinancieras y su recuperación lenta en los años 2021 y 2022.

Figura 14

Evolución de índice de morosidad por tiempo de incumplimiento CMA 2018-2022



En el Perú, la SBS en su proceso de supervisión determina un criterio propio para evaluar los indicadores de morosidad, el cual deben utilizar todas las IMF, en la tabla 10 se encuentran los cálculos de índices de morosidad según el criterio establecido por promedio anual.

Tabla 10

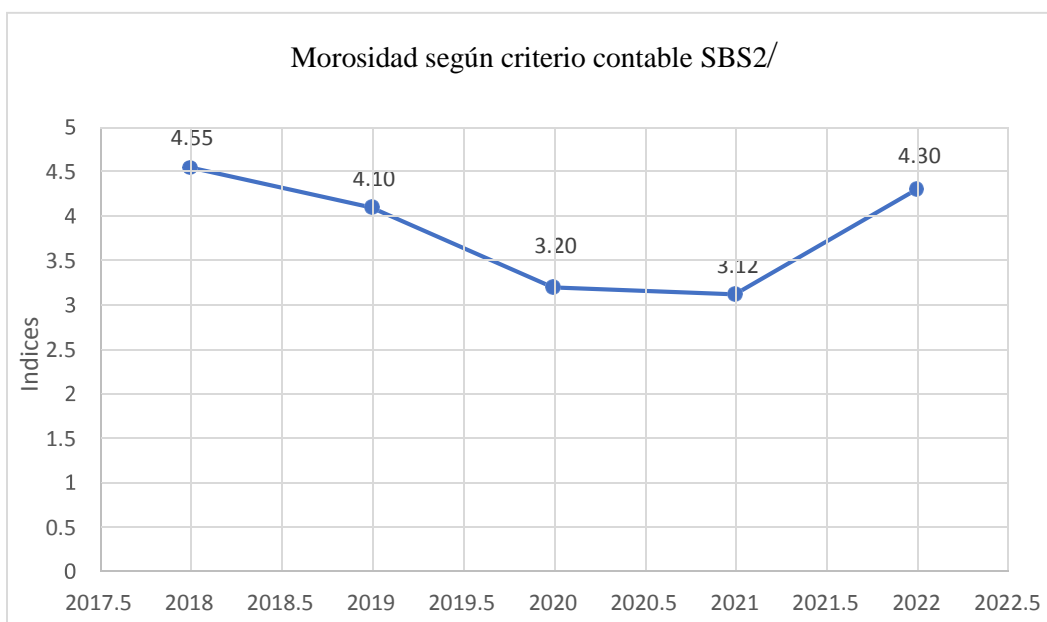
Índices de morosidad según criterio del SBS de CMA 2018-2022

Índice de morosidad	2018	2019	2020	2021	2022
Morosidad según criterio contable SBS ^{2/}	4.55	4.10	3.20	3.12	4.30

En la figura 15, se observa la evolución de los niveles promedio de morosidad, determinados según el criterio del SBS, donde los índices de morosidad fluctúan de 4.55, 4.10, 3.20, 3.12 y 4.30, que son a la baja del año 2018 al año 2021, recuperándose a los niveles normales en el año 2022.

Figura 15

Evolución de niveles de morosidad según criterio del SBS



En la tabla 11, se evidencia los índices promedios de morosidad por personas jurídicas constituidas como medianas, pequeñas y microempresas en el periodo 2018-2022, donde se observa que las pequeñas empresas son las que tienen mayores índices de morosidad.

Tabla 11

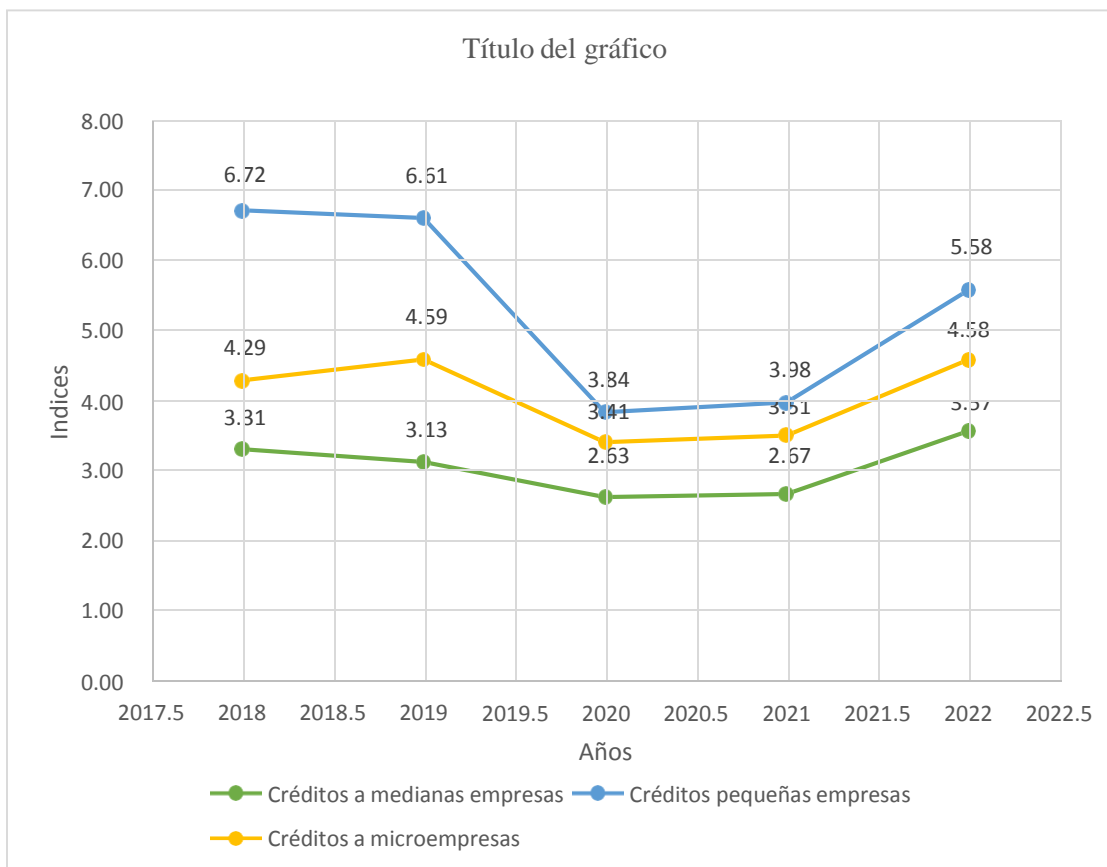
Índices promedio de morosidad por tipo de personas jurídicas del CMA 2018-2022

Años	Créditos a medianas empresas	Créditos pequeñas empresas	Créditos a microempresas
2018	3.31	6.72	4.29
2019	3.13	6.61	4.59
2020	2.63	3.84	3.41
2021	2.67	3.98	3.51
2022	3.57	5.58	4.58

En la figura 16, se visualizan la evolución de los promedios de morosidad por tipo de empresa de CMAC 2018-2022, donde en primer lugar el sector de las pequeñas empresas son las que tienen mayores índices de morosidad, en el año 2018 presentaban 6.72 y bajan ligeramente 6.61 pero bajan ampliamente a 3.84, 3.98 en los años 2020 y 2021, por la baja también de las operaciones de créditos por el COVID 19, en el año 2022 sigue mostrando el indicador de morosidad más alto 5.58. En segundo lugar, de índices de morosidad están las microempresas, la evolución sigue el mismo comportamiento de ligeros aumentos y disminuciones durante el año 2018-2022. En tercer lugar, los índices de morosidad están las medianas empresas, la evolución muestran ligeros cambios de incrementos y disminuciones en los años 2018-2022.

Figura 16

Índices promedio de morosidad por tipo de empresa



En la tabla 12, se presentan los índices promedios de morosidad por tipo de crédito del CMAC 2018-2019, donde se evidencia que los créditos de directos hipotecarios son presentan mayores índices de morosidad en comparación con los créditos de consumo.

Tabla 12

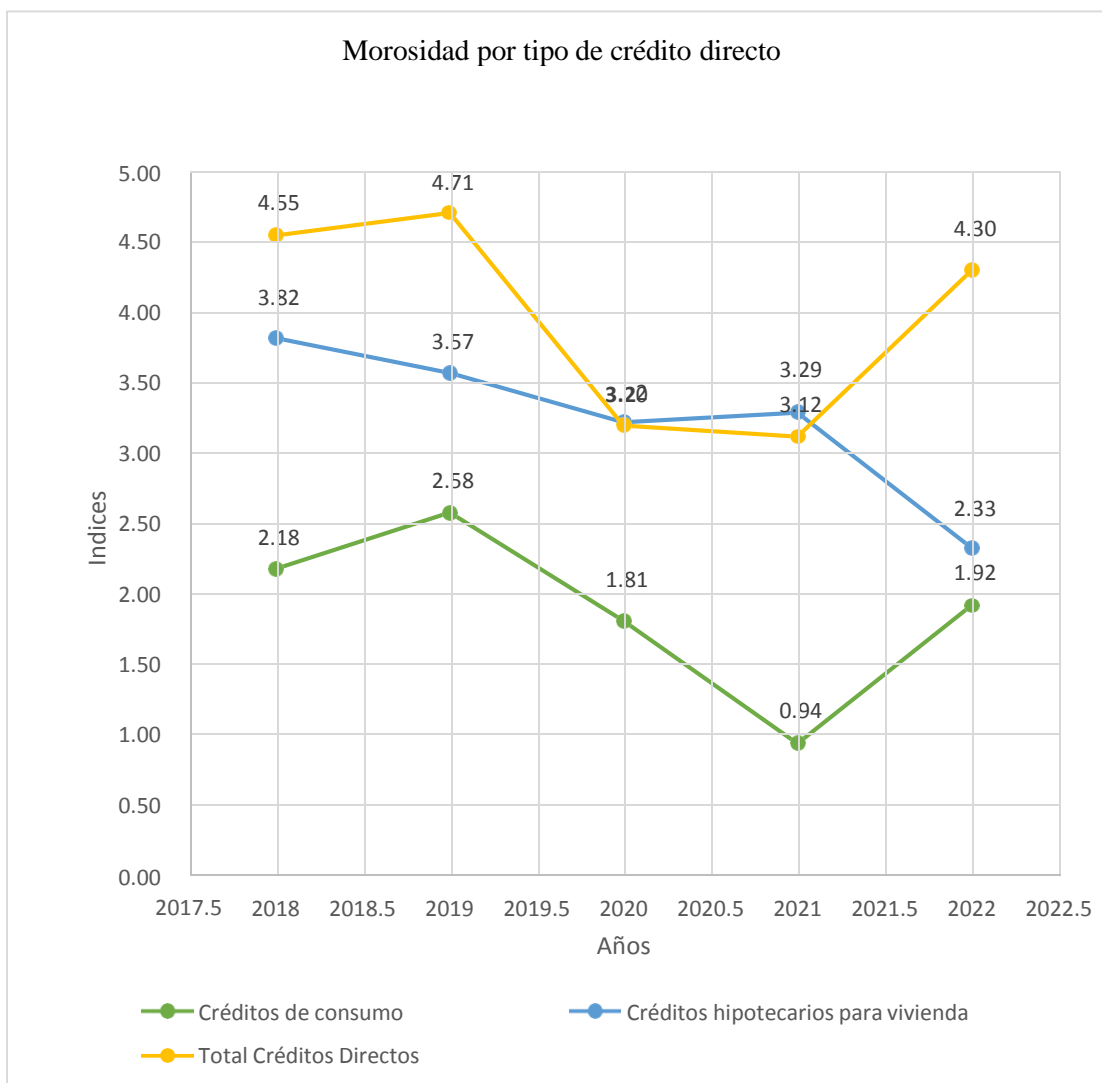
Índices promedio de morosidad por tipo de créditos del CMA 2018-2022

Años	Créditos de consumo	Créditos hipotecarios para vivienda	Total, Créditos Directos
2018	2.18	3.82	4.55
2019	2.58	3.57	4.71
2020	1.81	3.22	3.20
2021	0.94	3.29	3.12
2022	1.92	2.33	4.30

En la figura 17, se muestran la evolución de los índices promedio de morosidad por tipo de créditos directos, donde la suma total de créditos directos sigue una evolución creciente y decrecientes ligeros, mostrando una baja importante en los años 2020 y 2021 por la situación de disminución de operaciones crediticias por el COVID 19. Comparando la evolución de créditos directos los créditos hipotecarios presentan los mayores índices de morosidad con ligeras bajas desde el año 2018 año 2022, los créditos directos de consumo son los que presentan menores índices de morosidad con fluctuaciones de altas y bajas más dispersos en los años 2018-2022.

Figura 17

Índices promedio de morosidad por tipo de créditos directos de CMA 2018-2022



4.2. Discusión de resultados

El objetivo de la presente investigación es evaluar la evolución de índices financieros, económicos y morosidad de las operaciones de microfinanzas de la Caja Municipal de Arequipa, en los periodos 2018-2022, para el cual se ha revisado y analizado el comportamiento y evolución de los estados financieros: Estado de situación financiera y estado de resultados de la CMA. Los resultados muestran la evolución de los índices financieros y económicos, con ligeros incrementos en los años 2018 y 2019, bajando drásticamente en los años 2020 y 2021 logrando recuperarse lentamente en el año 2022. La evolución de los índices de morosidad del total de los créditos directos también presenta el mismo comportamiento de ligeros aumentos en los años 2018 y 2019 y bajas importantes en los años 2020 y 2021, logrando recuperar lentamente su desarrollo sostenido en el año 2022.

La evolución de los índices financieros y económicos de CMA en los periodos 2018 al 2022 analizados, son los indicadores: Solvencia global, que muestra una evolución sostenible con ligeros cambios desde el año 2018 al 2022, que creció y bajo ligeramente de 14.01 a 15.62. Similar es el comportamiento el índice de solvencia del pasivo total, que muestra un ligero crecimiento de 8.44 a 8.45 en los años 2018 al 2019, baja en el año 2020 a 7.98, se recupera en los años 2021 y 2022 con incrementos ligeros, este comportamiento demuestra una gestión financiera y toma de decisiones ordenado y sostenible, tomando en cuenta los riesgos y oportunidades que ofrece este sector empresarial.

La calidad de activos en las microfinanzas está compuesta por los índices de calidad de créditos otorgados y pendientes de cobro, que son: créditos directos atrasados mayor a 90 días, créditos directos en ME y MN, estos en los años 2018 y 2019, muestran ligeros crecimientos y los años 2020 y 2021 se dan importantes bajas en los índices debido al problema de la pandemia COVID -19 porque incrementa los créditos otorgados no cobrados. La evolución de la calidad de provisiones efectuadas para mitigar los riesgos de saldos por cobrar, igual, tienen ligeras bajas de 173.99 a 163.90, incrementándose el monto de las provisiones en más del 95% en los años 2020 y 2021, por el problema de la pandemia COVID 19, recuperándose moderadamente en el año 2022, a 208.36. La

evolución de calidad de riesgos de cartera de los créditos directos, muestran índices de riesgos menores a 10 los cuales dentro de procedimientos de evaluación de riesgos son bajos, así mismo, se muestran incrementos anuales moderados, aumentando los riesgos considerablemente a 7.40 en el año 2022.

Otro de los indicadores evaluados son la evolución de indicadores de eficiencia de los gastos operativos y administrativos, donde la evolución del índice de los gastos operativos y administrativos muestra ligeros aumentos o disminuciones a lo largo del periodo 2018-2022. Igual la evolución de los índices de eficiencia de los ingresos financieros, de las colocaciones de créditos directos por trabajador y créditos directos otorgados por agencia tienen ligeros aumentos a lo largo de los años 2018 y 2019, con importantes bajas en los años 2020 y 2021, se incrementa ligeramente en el año 2022, de lo anterior, podemos ver que la evolución del índice eficiencia es sostenible en el tiempo.

En relación a la evolución de los índices de liquidez de CMA, donde el ratio de liquidez inmediata de deudas en ME el 2018 al 2020 incrementa de 82.91% a 122.69, en el año 2021 disminuye drásticamente a 48.38%, recuperándose ligeramente a 55.25% el año 2022. La liquidez promedio mensual en MN muestra ligeros aumentos y disminuciones en el periodo 2018-2022, en tanto, la liquidez en MN fue más estable, al contrario de la liquidez en ME hubo mayor fluctuación. La liquidez de deudas a largo plazo promedio anual ha variado de 4.20, 6.02, 6.13, 9.47 y 18.15 en el periodo de los años 2018-2022. Del comportamiento anterior podemos concluir que la evolución los índices de la liquidez a corto y plazo plazo es sostenible y solvente.

La evolución del índice rentabilidad neta anual del patrimonio (ROI) se mantienen en ligera baja de 19.54 a 19.12 (2018-2019) se presenta una baja importante de 4.46 en el año 2020 y 8.86 en el 2021 y a 11.03 al 2022. La rentabilidad neta anual de los activos (ROA), mantienen una ligera baja de 2.41 y 2.37 en los años 2018 y 2019. Baja considerablemente el año 2020 a 0.54, logrando recuperarse lentamente a 1.01 y 1.22.

Los niveles promedio de morosidad, según el criterio del SBS, fluctúan con ligeras bajas de 4.55, 4.10, 3.20, 3.12 y 4.30, del año 2018 al año 2021, recuperándose a los niveles normales en el año 2022.

La evolución de los índices de morosidad por tiempo de incumplimiento, con mayor frecuencia es el incumplimiento de 30 días, seguido de 60, 90 y 120 días, que tienen el mismo comportamiento de ligeras fluctuaciones de año a año, un comportamiento

inusual se presenta el año 2020 que baja mucho debido al problema del COVID 19, donde caen las operaciones microfinancieras y su recuperación lenta en los años 2021 y 2022.

La morosidad por tipo de empresa en CMA, tiene mayores índices de morosidad en primer lugar son las pequeñas empresas, seguido de las microempresas y por último las medianas empresas, la evolución sigue el mismo comportamiento de ligeros aumentos y disminuciones durante el año 2018-2022.

Los resultados descritos son similares a los estudios de (Bohórquez L.; Cubas N; De la Rosa S; Gonzales W., 2019) sobre la situación de la CMA-Arequipa del 2016-2017, de los procesos de gestión crediticia, los resultados principales logrados fueron, que esta actividad es el núcleo competitivo y logró un crecimiento importante de 2.3% anual y concentra el 63% de colocaciones en el sector de las microfinanzas, (Acrota, 2019) presenta su tesis para su grado de maestro, donde analiza y evalúa la influencia de la morosidad en la rentabilidad en la Caja Arequipa, periodos del 2008 al 2018, los resultados muestran caídas del ROE a -7.92% y el ROA a 2.41% debido a aumentos en los niveles de morosidad, debido a factores externos como la crisis financiera internacional, desaceleración económica en el Perú y mayor cantidad de empresas microfinancieras existente en el mercado. (Bazán, 2021), desarrollo una tesis de grado de maestro, donde realiza una evaluación econométrica que mide la rentabilidad de la CMA-Arequipa del 2002 al 2016, Los resultados estadísticos muestran que el ROA es mayor que el ROE. Y que los créditos vigentes, refinanciados-reestructurados y atrasados son significativos, que perjudica a los indicadores financieros. (Díaz, 2020) he evalúa el comportamiento de la colocación de créditos en los años 2010-2018, a partir de los tipos de créditos otorgados según su participación en el mercado financiero de las microfinanzas y sus niveles de morosidad, donde determinó que existe relación directa entre el comportamiento de la morosidad y el incremento de la cartera crediticia a la micro y pequeña empresa, finalmente, (Herrera, J.; Herrera L., 2021), desarrolla propuestas de mejora para incrementar la rentabilidad de la Agencia de Urubamba de la Caja Arequipa, 2021, siendo necesario implementar cambios en las estrategias y herramientas de gestión financiera en la Agencia con mejoras en las competencias del personal.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. La evolución de los índices financieros y económicos de la CMA, muestra ligeros incrementos de 14.01 a 15.62 en los años 2018 y 2019, bajando drásticamente a 7.98 en el año 2020 y recuperándose lentamente en los años 2021 y 2022. La evolución de los índices de morosidad del total de los créditos directos también presenta el mismo comportamiento de ligeros aumentos en los años 2018 y 2019 y bajas importantes en los años 2020 y 2021, logrando recuperar lentamente su desarrollo sostenido en el año 2022.
2. La evolución de los índices financieros y económicos de CMA está compuesto por los siguientes indicadores:
 - a) *Solvencia global, solvencia del pasivo total*, que muestran ligeros incrementos en los años 2018 al 2019, bajas en el año 2020 y recupera en los años 2021 y 2022;
 - b) Índices de calidad de activos compuesto por índices de calidad de créditos otorgados y pendientes de cobro, con atrasados mayor a 90 días, créditos directos en ME y MN; Índices de calidad de provisiones efectuadas para mitigar los riesgos de saldos por cobrar; la calidad de riesgos de cartera de los créditos directos, muestran índices de riesgos menores a 10 los cuales dentro de procedimientos de evaluación de riesgos son bajos.
 - c) Los indicadores económicos son la evolución de indicadores de eficiencia de los gastos operativos y administrativos, que muestran ligeros aumentos o disminuciones a lo largo del periodo 2018-2022. Igual la evolución de los índices de eficiencia de los ingresos financieros, de las colocaciones de créditos directos por trabajador y créditos directos otorgados por agencia tienen ligeros aumentos

a lo largo de los años 2018 y 2019, con importantes bajas en los años 2020 y 2021, se incrementa ligeramente en el año 2022.

- d) En relación a los índices financieros tenemos a los ratios de liquidez inmediata de deudas en ME, la liquidez promedio mensual en MN los que muestran ligeros aumentos y disminuciones en el periodo 2018-2022, en tanto, la liquidez en MN fue más estable que en ME
- e) La evolución del índice rentabilidad neta anual del patrimonio (ROI) se mantienen en ligera baja de 19.54 a 19.12 (2018-2019) se presenta una baja importante de 4.46 en el año 2020 y 8.86 en el 2021 y a 11.03 al 2022. La rentabilidad neta anual de los activos (ROA), mantienen una ligera baja de 2.41 y 2.37 en los años 2018 y 2019. Baja considerablemente el año 2020 a 0.54, logrando recuperarse lentamente a 1.01 y 1.22.

El comportamiento de la evolución de los índices financieros y económicos demuestran ligeros incrementos en los años 2018 y 2019, disminución importante de los indicadores en el año 2020, debido a las acciones implementada por la emergencia sanitaria COVID-19, logrando una recuperación lenta en el año 2021 y 2022, además demuestra una gestión financiera y toma de decisiones ordenado y sostenible, tomando en cuenta los riesgos y oportunidades que ofrece este sector empresarial.

- 3. Los niveles promedio de morosidad, según el criterio del SBS, fluctúan con ligeras bajas de 4.55, 4.10, 3.20, 3.12 y 4.30, del año 2018 al año 2021, recuperándose a los niveles normales en el año 2022. La evolución de los índices de morosidad por tiempo de incumplimiento, con mayor frecuencia es el incumplimiento de 30 días, seguido de 60, 90 y 120 días. La morosidad por tipo de empresa en CMA, tiene mayores índices de morosidad las pequeñas empresas, seguido de las microempresas y por último las medianas empresas, tienen el mismo comportamiento de ligeras fluctuaciones de año a año, un comportamiento inusual se presenta el año 2020 que baja mucho debido al problema del COVID 19, donde caen las operaciones microfinancieras y su recuperación lenta en los años 2021 y 2022.

5.2. Recomendaciones

1.- Los directivos de la CMA deben mantenerse en alerta para implementar evaluaciones permanentes de la evolución de sus indicadores financieros y económicos a fin de mantenerse en el mercado de las microfinanzas, considerando que existen riesgos externos tales como pandemias de salud, crisis económicas producto de acciones bélicas y además continúan ingresando empresas microfinancieras a la competencia con metodologías sostenibles.

2.- La alta dirección de la CMA, deben implementar otras metodologías de evaluación microfinancieras tales como evaluar y supervisar la estabilidad financiera en 6 áreas de desempeño como la protección de activos, estructura financiera eficaz, calidad de activos, productividad de los empleados y costos, índices de liquidez y crecimiento, considerando que la evaluación del desempeño financiero sigue siendo una herramienta cuantitativa para la toma de decisiones de las IMFs.

3.- Los directivos de CMA, debe utilizar estrategias de planes de trabajo para mejorar y reducir los índices de morosidad por rangos de clientes con problemas potenciales, deficientes, dudosos y perdidos; para se vaya generando una cartera de clientes confiables que disminuya la morosidad, es decir la morosidad preventiva y la evaluación exhaustiva de los clientes deben ir de la mano.

4.- Es necesario que las Universidades continúen con investigaciones en el tema de las Microfinanzas en el Perú, considerando aún existen muchas innovaciones y tecnologías en la gestión de las microfinanzas por implementar acorde avance del mundo globalizado, además, porque el desarrollo y mantenimiento de estas instituciones son muy importantes para el emprendimiento de las poblaciones sin mayores recursos de capital para generar trabajo y crecimiento de la economía de las microempresas.

Bibliografía

- Acrota, O. V. (2019). *Influencia de la morosidad en la rentabilidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa - periodo 2008 - 2018*. Universidad Nacional de San Agustín. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12264>
- Barboza, C. E. (2019). *Análisis e interpretación de estados financieros y valuación de estados financieros*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Obtenido de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/6653>
- Bazán, D. E. (2021). *La aplicación de un modelo econométrico de la rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito: caso CMAC Arequipa. Periodo 2002-2016*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16757>
- BID, M. d. (2003). *Guía Técnica de Indicadores de desempeño para Instituciones Microfinancieras*. Departamento de desarrollo sostenible de PMyME. Obtenido de www.iadb.org/sds/mic
- Bohórquez, L.; Cubas, N; De la Rosa S., Gonzales W. (2019). *Diagnóstico operativo empresarial de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.* Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13794>
- CGAP, A. g. (2023). *Servicios financieros digitales para la inclusión financiera: herramientas para supervisores*. Obtenido de <https://www.cgap.org/financial-inclusion>
- Díaz, T. J. (2020). *Análisis de los niveles de morosidad de la micro y pequeña empresa y su impacto en la cartera de colocaciones de la Caja Arequipa, periodo 2010-2018*. Universidad José Carlos Mariátegui. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12819/989>
- Galindo, V. L. (2022). *Liderazgo, clima laboral y productividad en la Caja Municipal Arequipa de la ciudad de Ica, 2022*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97773>
- Galvez, A. E. (2023). *Desarrollo del trabajador y la optimización de resultados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa agencia Ica, años 2019-2020*. Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13028/4572>
- Goldberg Mike y Palladini Eric. (2011). *Gestión de riesgos y creación de valor con las microfinanzas*. GONDO. Obtenido de <https://openknowledge.worldbank.org/server/api/core/bitstreams/d7e8f8f1-2b34-520e-bde4-e6f125f1adfa/content>

- Hernández, S. R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. Obtenido de <https://drive.google.com/>
- Herrera, J.; Herrera L. (2021). *Propuesta de mejora para incrementar la rentabilidad en la institución financiera Caja Arequipa - Agencia Urubamba, 2021*. Escuela de Postgrado Neumann. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12892/327>
- Jaramillo, M. (2014). El modelo de la Caja Municipal en el Perú. En *Desarrollo Económico tema Microfinanzas*. GRADE, grupo de análisis para el desarrollo. Obtenido de https://grade.org.pe/wp-content/uploads/130412_ECO_Mic_BRIEF4_Esp.pdf
- Mejia, M. M. (2020). *El Punto Ciego y su relación con la Toma de Decisiones en una Caja Municipal, Arequipa, 2020*. Universidad Nacional de San Agustín. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12773/13172>
- Wry, T. y Yanfei, Z. (2018). Taking Trade-offs Seriously: Examen de la relación contextualmente contingente entre la intensidad del alcance social y la sostenibilidad financiera en la microfinanciación mundial. *Organización Científica*, 29(3), 357-546. doi:<https://doi.org/10.1287/orsc.2017.1188>