



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

**Tema:** El impacto del crédito en las Mipymes de la cuarta región para el año 2022.

**Subtema:** Análisis del impacto del crédito en Calzado Walkiria, Calzado Ruiz y Repuestos Automotriz J.D REYES ubicadas en los municipios de El Rosario, Jinotepe y Diriamba del departamento de Carazo en el año 2022.

<b>Autores:</b>	<b>N° Carnet</b>
Br. Muñoz Márquez Paola Alejandra	18903562
Br. Aguilar Harry Sebastián	17908853
Br. Ruiz Ruiz Dicmar Edmundo	18903243

Jinotepe, 05 de diciembre 2022

**Tutores:**

Lic.: Martha José Arévalo Medrano.

MSC: José Daniel Guido Chávez

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo.

Banca y Finanzas V año.

Seminario de graduación.

## **DEDICATORIA.**

Dedico el presente trabajo primeramente a Dios por darme la vida, la sabiduría y el entendimiento y estar siempre guiándome en el camino para poder realizar esta investigación.

A mi mamá Dalila Márquez y mis Abuelos Santiago Muñoz y Imelda Larios por el apoyo que me han brindado y ser el pilar fundamental en mi formación académica y por haber sido siempre una de mi mayor fuente de motivación gracias a ustedes he logrado llegar a cumplir esta meta.

También le dedico este trabajo a cada uno de los tutores que han estado siempre apoyándolos en cada momento para lograr terminar esta investigación.

Br. Muñoz Márquez Paola Alejandra.

## **DEDICATORIA.**

El presente trabajo lo dedico a:

Primeramente, darle gracias a Dios que me permitió llegar a una de mis etapas como profesional, por brindarme paciencia, responsabilidad, sabiduría y eficiencia para realizar este trabajo.

A mi mamá Martha Lorena Aguilar Bonilla, a mi hermana Karla Violeta Pérez Aguilar y a toda mi familia que a lo largo de mis 5 años de carrera siempre me brindaron su amor y bondad para poder culminar esta etapa profesional de mi vida.

A los docentes que con su conocimiento a lo largo de la carrera me ensañaron y orientaron bajo sus valiosas experiencias, contribuyeron a mi formación profesional durante todos estos años, preparándome para enfrentar los retos de la vida.

Br. Aguilar Harry Sebastián.

## **DEDICATORIA.**

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y darme salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A familiares por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que nos han permitido ser personas de bien, por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracteriza, pero más que nada, por su amor por el valor mostrado para salir adelante.

A maestros por su gran apoyo y motivación para la culminación de mis estudios profesionales.

A amigos y compañeros con quienes nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional compartiendo fortalezas y debilidades durante todos estos años.

Br. Ruiz Ruiz Dicmar Edmundo.

## **AGRADECIMIENTO.**

Agradecemos profundamente a Dios por permitirnos llegar hasta aquí y guiarnos con sabiduría.

A nuestra Universidad UNAN- FAREM Carazo, la cual nos brindó la oportunidad y las herramientas básicas para poder culminar nuestros estudios.

A nuestros padres por ser nuestra base económica y motivacional, ya que sin su ayuda no hubiésemos alcanzado nuestros objetivos.

También agradecemos a todos los maestros durante todos estos años, que nos enseñaron a valorar los estudios y así superarnos cada día.

Y a nuestros tutores por la dedicación, tiempo, bondad y sobre todo paciencia al momento de solicitar su tutoría y por haber aportado con sus conocimientos al realizar este trabajo.

Br. Muñoz Márquez Paola Alejandra.

Br. Aguilar Harry Sebastián.

Br. Ruiz Ruiz Dicmar Edmundo.

## VALORACIÓN DEL DOCENTE.



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE CARAZO  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



Jinotepe, 02 de diciembre del año 2022

D.Sc. César Augusto Arévalo Cuadra  
Director Depto. de Ciencias Económicas y Administrativas  
Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo

Estimado Doctor Arévalo Cuadra:

Por este medio entrego formalmente informe de Seminario de Graduación, bajo el Tema: **El impacto del crédito en las Mipymes de la cuarta Región para el año 2022**, presentado por los bachilleres:

No.	Apellidos y Nombres	Carné
1.	Paola Alejandra Muñoz Márquez.	18903562
2.	Harry Sebastián Aguilar	17908853
3.	Dicmar Edmundo Ruíz Ruíz	18903243

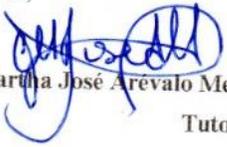
Siendo el subtema: Análisis del impacto del crédito en Calzado Walkiria, Calzado Ruiz y Repuestos Automotriz J.D REYES ubicadas en los municipios de El Rosario, Jinotepe y Diriamba del departamento de Carazo en el año 2022.

El cual ha cumplido con los requisitos científico-técnicos y metodológicos establecidos de acuerdo a la normativa de modalidad de graduación, Seminario de Graduación. Este trabajo contribuye a desarrollar habilidades y obtener conocimientos relacionados al perfil de la carrera y sobre todo se ajusta a las exigencias del entorno económico y laboral del país.

Por tanto, el presente trabajo puede ser defendido de acuerdo a los procedimientos académicos establecidos por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua, para optar al título de Licenciatura en Banca y Finanzas.

Sin más que agregar, me suscribo, deseando bendiciones a usted y a cada persona que lea este documento, el cual es el resultado de mucho esfuerzo y dedicación.

Atentamente,

  
Lic. Martha José Arévalo Medrano

  
Msc. José Daniel Guido Chávez.

Tutores de Seminario de Graduación

¡A la libertad por la Universidad!

De la Policía Nacional 2 cuadra al Oeste, Jinotepe, Carazo | Edificio Reynaldo Rosales  
Telf: 2532 2668 / Ed. 7712-7723 | depto.ceconom.faremc@unan.edu.ni | www.farencarazo.unan.edu.ni

## **RESUMEN.**

El presente trabajo de un estudio de caso es “Análisis del impacto del crédito en Calzado Walkiria, Calzado Ruiz y Repuestos Automotriz J.D REYES ubicadas en los municipios de El Rosario, Jinotepe y Diriamba del departamento de Carazo en el año 2022”. Teniendo en consideración que el punto central es el impacto del crédito en las micro, pequeñas y medianas empresas.

La importancia de las mipymes, en la economía nicaragüense, se caracteriza por ser el promotor del desarrollo económico del país, y en el hecho de que representan la mayor cantidad de empresas en el país, se han venido convirtiendo en la mayor fuente generadora de empleo y que además cuentan con gran flexibilidad en sus procesos productivos. Esto contribuye a que las mipymes compitan a nivel nacional en un entorno cada vez más competitivo.

Así mismo la industria de las microfinanzas ha venido experimentando en los últimos años transformaciones muy importantes, producto de la evolución de la industria y en gran parte a responder a los desafíos que se han venido presentando con respecto a un entorno más competitivo y exigente.

De la misma manera han venido ocupando espacios importantes en toda la economía del país, desempeñando el rol más activo que abarca el contexto económico local.

Una de las incidencias mediante lo cual los propietarios resultan beneficiados al obtener un crédito es el aumento de volumen de ventas, ya que permite medir los ingresos que ha tenido la mipyme, así también se debe de recalcar que hay propietarios de micro, pequeñas y medianas empresas que prefieren financiar su negocio con capital propio debido a los altos costos de financiamientos e incertidumbre económica.

Instituciones tales como Presta Ya, FAMA y ASODENIC son instituciones financieras mediante las cuales los propietarios han solicitado prestamos tomando en consideración las tasas de interés y el plazo dependiendo del monto que soliciten, retomando siempre que es importante cumplir con cada uno de los requisitos para poder adquirir un préstamo y así no tener algún inconveniente de solicitar el crédito.

## ÍNDICE.

1. INTRODUCCIÓN DEL SUBTEMA. ....	1
2. ANTECEDENTES. ....	3
3. JUSTIFICACIÓN. ....	6
4. OBJETIVOS. ....	8
4.1. Objetivo General: ....	8
4.2. Objetivos específicos. ....	8
5. SUSTENTACIÓN METODOLÓGICA. ....	9
5.1. Selección de la línea de investigación y sujeto a investigar. ....	9
5.2. Delimitación del subtema de investigación. ....	9
5.3. Definición del método de investigación. ....	10
5.4. Tipo de investigación. ....	11
5.5. Calendario de actividades. ....	11
5.6. Herramientas para la evaluación de la calidad empresarial. ....	12
5.6.1. Diagrama de Ishikawa. ....	12
5.6.2. FODA. ....	13
5.7. Operacionalización de las variables. ....	13
5.8. Planteamiento del problema. ....	14
5.9. Preguntas de investigación. ....	15
5.9.1. Formulación del problema. ....	15
5.9.2. Sistematización del problema. ....	15
5.10. Objetivos de la investigación. ....	16
5.11. Selección de fuentes de información. ....	16
5.12. Técnicas de investigación. ....	17
5.13. Redacción de carta de consentimiento. ....	18
5.14. Diseños y aplicación de instrumentos. ....	18
5.15. Procesamiento y análisis. ....	18
5.16. Proceso de investigación. ....	19
6. SUSTENTACIÓN TEÓRICA. ....	20
6.1. Políticas públicas para el desarrollo de las mipymes. ....	20
6.1.2. Beneficios de las Políticas públicas y el impacto en la economía. ....	20
6.2. Caracterización de las mipymes Nicaragua. ....	22

6.2.1.	Definición de mipyme.....	22
6.2.2.	Importancia de las mipymes Nicaragua. ....	23
6.2.3.	Beneficios de crear una mipyme. ....	23
6.2.4.	Clasificación de Micro, Pequeñas y Medianas empresas según las distintas variables establecidas por el MIFIC.....	24
6.2.5.	Requisitos y conformación de una mipymes en Nicaragua. ....	24
6.3.	Generalidades del crédito. ....	27
6.3.1.	Componentes del crédito. ....	27
6.3.2.	Definición de crédito. ....	27
6.3.3.	Importancia del crédito.....	28
6.3.4.	Importancia del crédito para las mipymes.....	29
6.3.5.	Elementos del crédito. ....	30
6.3.6.	¿Quién es sujeto de crédito?.....	30
6.3.7.	Tipos de créditos. ....	31
6.3.8.	Proceso crediticio en Nicaragua.....	32
6.3.10.	Las 5 c de los créditos. ....	39
6.3.11.	Ventajas y desventajas de los créditos. ....	40
6.4.	Gestión crediticia.....	41
6.4.1.	Tasas de interés (grado de apalancamiento y comparación de tasas).....	42
6.4.2.	Exceso de endeudamiento y postulado de entidad. ....	42
6.4.3.	Nivel de riesgo y cumplimiento de pago a acreedores.....	43
6.4.4.	Historial Crediticio.....	43
6.5.	Gestión financiera y administrativa.....	44
6.5.1.	Control interno. ....	45
6.5.2.	Conocimiento en la financiación.....	46
6.5.3.	Planeación estratégica. ....	47
6.5.4.	Capacidad de negociación con los proveedores.....	47
6.5.5.	Alianzas estratégicas. ....	48
6.5.6.	Fondos para afrontar posibles. ....	48
6.6.	Gestión de mercado. ....	49
6.6.1.	Atención al cliente.....	50
6.6.2.	Presencia redes.....	50
7.	SUSTENTACIÓN LEGAL.....	52

8.	DESARROLLO DEL SUBTEMA. ....	56
8.1.	Descripción de las mipymes en estudio.....	56
8.1.1.	Calzado Walkiria.....	56
8.1.2.	Repuestos Automotriz J.D REYES.....	59
8.1.3.	Calzado Ruiz. ....	61
8.2.	Relación comercial de las mipymes y las microfinancieras. ....	64
8.2.1.	Calzado Walkiria.....	64
8.2.2.	Calzado Ruiz. ....	64
8.2.3.	Repuestos automotriz J.D REYES.....	64
9.	HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EMPRESARIAL. ....	66
9.1.	Diagrama de causa y efecto. ....	66
9.2.	Matriz de operacionalización de las variables. ....	67
10.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS. ....	71
10.1.	Informe de resultados de los instrumentos.....	71
10.1.1.	Entrevista dueños mipymes.....	71
10.1.2.	Entrevista aplicada al personal de la institución financiera. ....	75
10.1.3.	Panel de expertos.....	77
10.1.4.	Guía de observación. ....	79
10.1.5.	Muestreo aplicado a los clientes.....	81
10.2.	Interpretación y discusión de resultados. ....	83
10.2.1.	Impacto del crédito en las mipymes. ....	83
10.2.2.	Gestión crediticia.....	84
10.2.3.	Gestión administrativa financiera.....	88
10.2.4.	Gestión de mercado. ....	90
10.2.5.	Incidencia del crédito de acuerdo con el giro comercial de las mipymes. ....	92
10.3.	Análisis FODA y estrategias.....	93
11.	CONCLUSIÓN. ....	95
12.	BIBLIOGRAFÍA.....	97
13.	ANEXOS.....	103
13.1.	Instrumentos de investigación.....	103
13.1.1.	Diseños de entrevista aplicada a los propietarios administradores de mipymes. ...	103
13.1.2.	Entrevista aplicada al personal de institución financiera .....	107

13.1.3. Encuesta aplicada a los clientes de las distintas mipymes. ....	108
13.1.4. Guía de observación aplicada a las mipymes. ....	111
13.2. Diagrama de GANTT. ....	114
13.3. Gráficos de las encuestas aplicadas a los clientes. ....	115
13.3.1. Edad de los encuestados. ....	115
13.3.2. Frecuencia de compra en la mipyme. ....	115
13.3.3. Diversificación de productos con respecto a los últimos 3 años. ....	116
13.3.4. Recomendaciones sobre la atención al cliente. ....	116
13.3.5. Atención brindada e inquietudes el producto. ....	117
13.3.6. Preferitismo de los clientes. ....	117
13.3.7. Medios publicitarios. ....	118
13.4. Aplicación de instrumentos en las mipymes en estudio. ....	119
13.4.1. Foto de aplicación de instrumento Calzado Ruiz. ....	119
13.4.2. Foto de aplicación de instrumentos Repuestos Automotriz J.D REYES. ....	119
13.4.3. Foto de aplicación encuesta clientes Repuestos Automotriz J.D REYES. ....	120
13.5. cartas de consentimiento. ....	121
13.5.1. Carta de consentimiento gestora de cobro de la institución Presta Ya. ....	121
13.5.2. Carta de consentimiento administrador de mipyme. ....	123
13.5.3. Carta de consentimiento Gerente de ASODENIC. ....	125
13.6. Gráficos de las variables crediticia. ....	126
13.6.1. Condiciones del crédito de las mipymes en estudio. ....	126

## **ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.**

Ilustración 1. Estudio de Caso, organizador gráfico. Elaborado por el equipo investigador. ....	10
Ilustración 2. Proceso de investigación. Elaborado por el equipo investigador. ....	19
Ilustración 3 Fuente: Elaboración propia. ....	30
Ilustración 4. Tipos de crédito. Elaborado por el equipo investigador. ....	31
Ilustración 5. Proceso del crédito. Elaborado por el equipo investigador. ....	32
Ilustración6 Las 5 C del crédito, elaborado por el equipo investigador. ....	39
Ilustración 7. Estructura organizativa, Calzado Walkiria. Elaborado por el equipo investigador. ....	58
Ilustración 8. Estructura organizativa, Repuestos Automotriz J.D REYES. Elaborado por el equipo investigador. ....	60
Ilustración 9. Estructura organizativa, Calzado Ruiz. Elaboración propia. ....	63
Ilustración10 Diagrama de causa y efecto, elaborado por el equipo investigador. ....	66
Ilustración 11. Diagrama de Gantt, elaborado por el equipo investigador. ....	114

Ilustración12. Edad de los encuestados, elaborado por el equipo investigador. ....	115
Ilustración13. Frecuencia de compra en la mipymes, elaborado por el equipo investigador.....	115
Ilustración14. Diversificación de productos, elaborado por el equipo investigador. ....	116
Ilustración15. Recomendaciones sobre atención al cliente, elaborado por el equipo investigador. .....	116
Ilustración16. Atención brindada, elaborado por el equipo investigador.....	117
Ilustración17. Preferitismo de los clientes, elaborado por el equipo investigador.....	117
Ilustración18. Medios publicitarios, elaborado por el equipo investigador. ....	118
Ilustración 19. Sexo de los encuestados, elaborado por el equipo investigador. ....	118
Ilustración 20. Montos y tasas de interés de las mipymes. Elaborado por el equipo investigador. .....	126
Ilustración 21. Plazos del crédito. Elaborado por el equipo investigador. ....	126

### **ÍNDICE DE TABLAS.**

Tabla 1. Clasificación de las MIPYMES de acuerdo con las distintas variables. ....	24
Tabla 2. Clasificación de cartera, fuente norma de gestión de riesgo crediticio. ....	32
Tabla 3. Operacionalización de las variables, elaborada por el equipo investigador. ....	70
Tabla 4. Tiempo de repuesta de los solicitantes del crédito. ....	84
Tabla 5. Inversión del crédito. Elaborado por el equipo investigador. ....	85
Tabla 6. Matriz FODA, elaborado por el equipo investigador.....	94

## **1. INTRODUCCIÓN DEL SUBTEMA.**

En Nicaragua, las mipymes son consideradas el principal promotor del desarrollo económico, porque son la mayoría de las empresas nicaragüenses, generando 1.6 millones de empleos y son el principal instrumento para combatir la pobreza. Su valor agregado, mayor del 50% en los establecimientos del sector urbano, las mipymes son empresas de producción para el país y juegan un rol esencial en termino de proporcionar mayor empleo y crecimiento con el objetivo de contribuir al desarrollo del sector para combatir la pobreza también su sector promotor del desarrollo económico del país radica, principalmente, en el hecho de que representan la mayoría de las empresas nicaragüenses y en la gran flexibilidad de sus procesos productivos, lo que les permite competir de mejor manera.

Tanto a nivel local como regional, las mipymes pisan fuerte en la economía. En Latinoamérica, el 60% de los empleados trabaja para empresas en cinco o menos empleados. En Nicaragua, generan alrededor de 1,6 millones de puestos de trabajo y, contribuyen al 40% de las exportaciones y al 35% del PIB, de acuerdo al consejo nicaragüense del micro, pequeña y mediana empresa (CONIMIPYME). No es para menos, el Banco señala que el 90% de total de las compañías registradas son mipymes de acuerdo con (Banco Mundial, 2015).

Los micro y pequeños empresarios nicaragüenses, sin duda alguna son de los que más se han visto afectado por las diferentes situaciones que han pasados en el país en los últimos años, no obstante, han sido estos mismos quienes han enseñado una gran lección al continuar abriendo sus negocios, honrando sus compromisos financieros y hasta diversificándose para así seguir siendo pilar fundamental de las familias, comunidades y la economía general.

La diversificación ha sido la vía por la cual muchos micro y pequeños empresarios han visto una forma de subsistir, algunos de manera temerosa y otros explotando al máximo la creatividad, pero todos acompañados de un invaluable carácter trabajador han llevado a cabo nuevos emprendimientos. Estos micro y pequeños empresarios para lograr crecer sus negocios es teniendo a la mano la oportunidad de un crédito desde el punto de vista de (Guzman, 2022) “Existe un sin número de clientes que comenzaron con pequeños negocios y hoy son empresarios prósperos, con el apoyo de la industria de las microfinanzas a través de los créditos”.

## **2. ANTECEDENTES.**

A través de los años distintos investigadores se han dado la tarea de realizar estudios relacionados a esta área del conocimiento con respecto a los créditos y las mipymes, es por esto que a manera de reconocimiento se hace mención a estas investigaciones que se presentan a continuación. Cabe destacar que a pesar de que están relacionadas al objeto de estudio, es muy diferente al que el equipo que realiza esta investigación refiere.

En un estudio realizado con el nombre de “Análisis de la incidencia de los créditos que ofrecen las Micro financieras y el sistema bancario en las pequeñas empresas del municipio de León, durante el segundo Semestre del año 2019” según (Flores et al., 2020). En Nicaragua la industria de las microfinanzas ha venido experimentando en los últimos años transformaciones importantes, en parte producto de la evolución natural de la industria, y en parte como respuestas a los desafíos que han venido presentando en medio de un entorno cada día más competitivo, más exigente y consecuentemente aparejando más situaciones de riesgo.

De la misma manera la actividad de microfinancieras y bancos privados han venido ocupando espacios importantes en la economía de nuestro país, jugando un rol más activo dentro del contexto económico local una de las incidencias por la cual los propietarios se benefician al momento de obtener un crédito es el aumento de volumen de ventas permite medir los ingresos que ha tenido una empresa.

La importancia de las empresas medianas y pequeñas en la economía latinoamericana como generadoras de empleo y de tejido empresarial ha sido analizada en diferentes estudios desde hace varios años citando a (Correa, 2017). Estos trabajos enfatizan la necesidad de encontrar fuentes

alternativas de financiamiento que permita su formalización y crecimiento no cabe duda de que las pymes son fundamentales para el sistema económico en latinoamérica ya que representan en promedio más del 90% de las empresas totales de la región.

Adicionalmente, este tipo de empresas representan entre el 50% y el 75% de los empleos totales y menos del 50% del producto interno bruto, cifras que demuestran la potencialidad de su crecimiento, el cual debe ser promovido por los gobiernos de la región los esfuerzos de política pública en esta materia se han direccionado principalmente a lograr el acceso del segmento pymes al crédito tradicional de manera complementaria, a la formalización y el desarrollo empresarial.

Como lo muestra de manera contundente el estudio que se pone a disposición de los países de la región por parte del instituto iberoamericano del mercado de valores, hay un sinnúmero de experiencias y lecciones por aprender e implementar para lograr el objetivo de inclusión financiera de una manera sólida y permanente a estas empresas.

El financiamiento en las empresas representa un factor importante para su funcionamiento y desarrollo, por esto y por los desafíos que enfrenta el empresario a causa de la limitada capacitación de los recursos humanos y desarrollo tecnológico que pone al descubierto sus limitaciones financieras y el problema que tiene en la búsqueda de recursos financieros para invertir con el fin de ser más productivo como señala (Colindres et al., 2016), se estableció como objetivo general analizar las fuentes de financiamientos a corto plazo para las pequeñas empresas para encontrar respuestas a dicha problemática.

El alto grado de informalidad en las mipymes nicaragüenses y la falta de garantías son los factores que más afectan para que puedan acceder a un financiamiento en la banca nacional citando a (Gaitan, 2016). Se recomienda que para incrementar las posibilidades de acceso al financiamiento

es necesario que los empresarios conozcan y pongan en práctica acciones para formalizarse, como inscribirse en las instituciones gubernamentales supervisoras correspondientes y llevando registros manuales o de manera digital. Esto permitirá proporcionar la información necesaria a las instituciones bancarias para que puedan analizar con menos riesgos las capacidades de pago de la empresa.

La incidencia que tiene el sector microfinanzas en el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, así como la comprensión de la magnitud de las actividades económico- empresariales, el alcance, los propósitos y las dimensiones tanto económicas como técnicas y físicas, y las fuentes de financiamiento a las cuales pueden tener acceso como señala (López et al, 2015).

### **3. JUSTIFICACIÓN.**

Este tema es importante para la economía nacional debido a que las micro, pequeñas y medianas empresas, son la mayor fuentes generadoras de empleo en el territorio por ello que es necesario analizar cada una de su situaciones en el contexto económico de los municipios de El Rosario, Jinotepe y Diriamba, conocer los tipos de financiamientos a los cuales pueden optar mediante las microfinancieras, así mismo su incidencia en el desarrollo empresarial y la preferencia crediticia de los dueños o propietarios administradores de las mipymes. De tal forma que el beneficio social de esta investigación radica en que puede ser útil para los propietarios de las micro, pequeñas y medianas empresas.

La investigación se realiza porque en la zona de Carazo, existen pocas investigaciones respecto al impacto del crédito en las mipymes. En tal sentido, la presente investigación se realiza para analizar la relación de la administración estratégica de las mipymes; Calzado Walkiria, Calzado Ruiz y Repuestos Automotriz J.D REYES ubicadas en el departamento de Carazo y pretende saber el impacto que el financiamiento genera actualmente. Se realizará con el fin de contribuir al avance de conocimiento de la problemática en mención y continuar con las investigaciones en el ámbito empresarial del sector mipyme.

La investigación surge debido que en la actualidad el factor financiamiento es muy importante para el desarrollo empresarial, para solucionar algún tipo de problema dentro de la organización, se debe evaluar el tiempo de funcionamiento y objetivos, para así poder tomar diversas decisiones financieras y económicas de acuerdo con (Meza Sanchez, 2018). Los resultados de la investigación permitirán analizar el financiamiento tomando en cuenta los factores que

intervienen en este desarrollo mipyme, permitiendo que las personas interesadas conozcan de estas herramientas financieras y puedan darse cuenta el aprovechamiento del crédito en cuestión.

De la misma forma la investigación es de gran relevancia debido a que presenta una temática es de mucho interés para estudiantes de ciencias económicas, los cuales podrán estudiar el documento y enriquecer sus conocimientos sobre las micro, pequeñas y medianas empresas en las cuales probablemente ejercerán las primeras experiencias laborales.

#### **4. OBJETIVOS.**

##### **4.1. Objetivo General:**

- 1) Analizar, mediante un estudio de caso, el impacto del crédito en las mipymes en estudio en el año 2022.

##### **4.2. Objetivos específicos.**

- 1) Diagnosticar los factores que inciden en la gestión del crédito de las mipymes en estudio.
- 2) Examinar la calidad de la gestión administrativa financiera y sus efectos en el financiamiento.
- 3) Determinar la calidad de la gestión de mercado de las mipymes.
- 4) Relacionar la incidencia del crédito de acuerdo con el giro comercial de las mipymes.

## **5. SUSTENTACIÓN METODOLÓGICA.**

### **5.1. Selección de la línea de investigación y sujeto a investigar.**

Se plantea primeramente la línea de investigación que se denomina como “El impacto del crédito en las Mipymes de la cuarta región para el año 2022” de tal forma que estas mismas mipymes en estudio fueron donde se realizó el proceso de prácticas profesionales respaldadas por la carta emitida por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN MANAGUA, Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo FAREM-CARAZO, considerando además la oportunidad y posición geográfica donde se encuentran operando facilitando de tal forma el estudio de las mismas. La investigación se lleva a cabo en las 3 mipymes cada una de ellas con diferentes giros comerciales. Además, tomando como criterios que estén establecidas legalmente y como principal que tengan o hayan obtenido financiamientos de partes de las distintas instituciones financieras tales como bancos, financieras y microfinancieras.

### **5.2. Delimitación del subtema de investigación.**

Así mismo se delimita el subtema de investigación que se denomina como “Análisis del impacto del crédito en Calzado Walkiria, Calzado Ruiz y Repuestos Automotriz J.D REYES ubicadas en los municipios de El Rosario, Jinotepe y Diriamba del departamento de Carazo en el año 2022”. De acuerdo con (Sabino, 2015) “Delimitar el tema significa enfocar en términos concretos nuestro campo de interés, especificar sus alcances, determinar sus límites”.

### 5.3. Definición del método de investigación.

#### Ilustración 1.

*Estudio de Caso, organizador gráfico. Elaborado por el equipo investigador.*

#### Estudio de caso.

Se inscribe en la metodología cualitativa basada en el razonamiento inductivo.

Considerado una forma distintiva de recoger, organizar y analizar datos.

Que además incluye un proceso de investigación que se caracteriza por el examen detallado, comprensivo, ordenado y conocimientos a profundidad del objeto de interés.

- Características

Un estudio de caso se caracteriza por:

1. Ser particularista.
2. Descriptivo
3. Heurístico e inductivo.

Las características particulares se basan porque el estudio de caso se centra en una situación, programa o fenómeno específico además el hallazgo de nuevas relaciones y definiciones, más que la verificación o comprobación de la hipótesis preestablecida anteriormente.

- Proceso del estudio de caso.

1. Definición del objetivo.
2. Identificación de los protagonistas dentro de la organización.
3. Identificación de otros grupos de la organización en estudio.
4. Establecimiento del mayor problema.
5. Problemas subyacentes e implicaciones.
6. Roles de la administración
7. Roles de los proveedores de producción/ servicios.
8. Identificación de temas estratégicos.
9. Identificación de las decisiones que deben tomarse.
10. Identificación de factores de riesgo.
11. Identificación de precedentes.
12. Definir soluciones opcionales.

#### Objetivos del estudio de caso.

1. Facilitar la comprensión de los lectores del fenómeno estudiado.
2. Ampliación de experiencia o fortalecimiento de lo que sabe el lector.
3. Elaborar una crónica.
4. Representación o una descripción de las distintas situaciones.
5. Proporcionar información acerca del fenómeno no estudiado.
6. Comprobar o contrastar los efectos, relaciones y contextos presentes en una situación y/o grupos analizados.

- Estructura de caso.

De manera metodológica se estructura y organiza en los momentos siguientes.

1. Fase preactiva en la cual el instrumento básico es el diseño (Flexible de la investigación)
2. Fase interactiva en la cual se basa la salida a campo y/o el trabajo sobre las fuentes secundarias.
3. Fase postactiva o de la comunicación de los resultados.

#### **5.4. Tipo de investigación.**

Esta investigación se realiza utilizando la metodología de investigación mixta y descriptiva. La investigación mixta consiste en la integración de los enfoques cuantitativos, como también cualitativos proporcionando de tal forma una mejor comprensión de los problemas de investigación. Esta investigación con enfoque mixto favorece la obtención de resultados más robustos a través de la triangulación según (Gonzalez et al., 2021).

Así mismo esta investigación es de carácter mixto debido a:

- La profundidad y aproximación que conlleva los métodos cualitativo y cuantitativo al unirse permitiendo de tal forma conocer las causas que llevan a la mala gestión crediticia, administrativa financiera y de mercado de las mipymes en estudio.
- La eficiencia por la cual permite elaborar y realizar cuestionarios más eficientes y precisos, tanto como encuestas dicotómicas, o en escalas como Likert o con planteamientos abiertos que admiten el conocimiento de opiniones de los entrevistados.

De la misma forma, se utiliza la metodología de investigación mixta ya que está dirigida a entender temas o problemas actuales a través de un proceso de recolección de datos que nos permite describir la situación de manera más completa de lo que es posible. De acuerdo con (Arriola et al., 2017) expresan que los estudios descriptivos se utilizan para describir diversos aspectos del fenómeno. En su formato popular, la investigación descriptiva se utiliza para describir las características y/o el comportamiento de la población.

#### **5.5. Calendario de actividades.**

Así mismo se realiza un calendario de actividades o diagrama de Gantt para una mejor planificación y ejecución de las tareas establecidas de acuerdo con (Pérez, 2021) el diagrama de Gantt o calendario de actividades es una herramienta de gestión que sirve para planificar y

programar tareas a lo largo de un periodo determinado. Se observa de manera fácil y cómoda las acciones previstas, permite realizar el seguimiento y control del progreso de cada una de las etapas de un proyecto y, además, reproduce gráficamente las tareas.

## **5.6. Herramientas para la evaluación de la calidad empresarial.**

### **5.6.1. Diagrama de Ishikawa.**

Se realiza un estudio de caso utilizando la herramienta de evaluación empresarial denominada diagrama de Ishikawa o diagrama de causa y efecto que consiste en organizar y representar las distintas teorías propuestas sobre las causas o razones de un conflicto.

Ayuda a graficar las razones del conflicto que se estudian y que deben analizarse, su ventaja es que permite visualizar de manera rápida y clara, la relación que hay entre las causas que inciden en el origen del problema, gráficamente está formada por un eje central horizontal que es conocida como línea principal, contiene varias flechas inclinadas que se extienden hasta el eje central, a la cual llegan desde su parte inferior y superior.

Lugar a donde este colocado el conflicto analizado y descomponiendo en sus propias razones, cada una de ellas representa un grupo de causas que reinciden en la existencia del conflicto, el diagrama que se desarrolle debe tener muy claramente escrito el nombre del problema que se analiza y otra información que complementa a quien los haya ejecutado refiere (Velásquez & Patriz, 2016).

De la misma forma se empieza a analizar las áreas sensibles de las mipymes en estudio a las cuales se les denomina como dimensiones representadas en el diagrama de Ishikawa con el nombre de mala gestión de mercado, mala gestión crediticia y poca gestión administrativa financiera. Así mismo basados en las dimensiones se derivaron sub problemas a los cuales se les

denomina indicadores. Originando de tal forma la relación causa – efecto que tiene estos indicadores con cada una de estas dimensiones.

### **5.6.2. FODA**

Se elabora el FODA para combinar puntos positivos y negativos para potenciar las fortalezas de la empresa, aprovechar las oportunidades, neutralizar las amenazas y corregir las debilidades, definir qué estrategias se deben poner en práctica una vez identificados los factores internos y externos que influyen en el desempeño de la empresa, contribuyendo al autoconocimiento de la empresa y favorecen la obtención de valiosas perspectivas sobre cómo diferenciarse de la competencia y fortalecerse en el mercado.

La matriz DAFO es importante para saber cuáles son las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, pero sin hacer un análisis cruzado de estos elementos, es imposible implementar cambios que transformarán la empresa para mejor.

La matriz FODA cruzada favorece la toma de decisiones estratégicas y la definición de metas y objetivos más realistas y alcanzable.

### **5.7. Operacionalización de las variables.**

Posteriormente se realiza la operacionalización de las variables de acuerdo con (Hernandez Sampieri et al., 2017), el paso de una variable teórica a indicadores empíricos verificables y medibles e ítems o equivalentes se le denomina “Operacionalización de las variables”. El autor agrega que la operacionalización se fundamenta en la “definición conceptual y operacional de la variable. Así se construye un instrumento, el proceso más lógico para hacerlo es transitar de la variable a sus dimensiones o componentes, luego a los indicadores y finalmente a los ítems o reactivos y sus categorías” (Pag.211).

El autor agrega que, en ocasiones se tienen menos elementos, por ejemplo, solo variable, dimensiones e ítems; incluso únicamente variables y categorías de un único ítem o escala.

### **5.8. Planteamiento del problema.**

Una vez realizada la operacionalización de las variables se procede a elaborar el planteamiento del problema. Al respecto (Alvarez, 2019) establece que es necesario precisar con claridad y vigor el problema de investigación ya que es un requisito indispensable para lograr una orientación precisa en todo el proceso de investigación. El planteamiento del problema de esta investigación es el siguiente:

En la presente investigación se estudia la gestión crediticia para el desarrollo de las mipymes, Calzado walkiria, Calzado Ruiz y Repuestos Automotriz J.D REYES ubicadas en los municipios de El Rosario, Jinotepe y Diriamba del departamento de Carazo en el año 2022.

Las mipymes en Nicaragua generan empleos, sus orígenes son unidades familiares, tienen menores costos de infraestructura, constituyen una parte esencial de la economía. Suelen contar con una estructura organizacional simple que agiliza la toma de decisiones y se adaptan a cambios, también el flujo de información de comunicación entre sus miembros, mejorando la flexibilidad de la capacidad de adaptación de distintas circunstancias.

La gestión de crédito consiste en un proceso dinámico y continuo, compuesto por diferentes etapas, valorando las fuentes de financiamiento que existen, estas instituciones en su mayoría desconocen su nivel de endeudamiento, financiamiento a largo plazo, tasas de interés, y el abanico de fuentes de financiamiento, poca capacidad de negociación con los proveedores y planeación estratégica, (Guevara, 2019).

La administración del crédito requiere de buenas prácticas administrativas para organizar las actividades y poder ejecutarlas, financieras para saber en qué invertir y poder aprovechar el crédito y de control interno para cuidar los activos de la empresa y el orden en cualquier proceso.

### **5.9. Preguntas de investigación.**

Así mismo una vez formulado el planteamiento del problema se realiza la sistematización y formulación del problema, (Galarza, 2016) plantea que las preguntas de investigación es el aspecto medular en una investigación. Este planteamiento es producto de la idea de investigación, profundización en la teoría del fenómeno de interés, revisión de estudios previos, entrevistas con expertos, entre otras. En el enfoque cuantitativo la pregunta de investigación hace mención del estudio de la realidad objetiva, mientras que en el enfoque cualitativo a la realidad subjetiva.

En la presente investigación la sistematización y formulación del problema es la siguiente:

#### **5.9.1. Formulación del problema.**

¿Qué relación existe entre el crédito y los factores que influyen en el desarrollo de las mipymes en estudio?

#### **5.9.2. Sistematización del problema.**

1. ¿Cómo influye el giro del negocio con el éxito o fracaso del financiamiento?
2. ¿Qué relación existe entre en las buenas prácticas de gestión y el éxito de los financiamientos en el desarrollo empresarial?
3. ¿La calidad de gestión de mercado ha influido de gran manera en el desarrollo de la mipyme?
4. ¿Las condiciones de pago del crédito tales como la tasa de interés y el plazo influye en el desarrollo de las mipymes?

### **5.10. Objetivos de la investigación.**

Luego de la sistematización del problema estas preguntas se convirtieron en los objetivos de investigación se procede a formularlos de acuerdo con (Ortega, 2018) el objetivo de investigación es la acción que define el tipo de estudio que un investigador se presta a proyectar con el fin de alcanzar un propósito o finalidad a través de la indagación, la recolección de datos y análisis de estos, para alcanzar unos resultados, metas y logros presupuestados en su intención de estudiar un fenómeno u objeto. Se caracteriza por la búsqueda de nuevos conocimientos, los cuales se logran a través de procesos sistemáticos de indagación orientados.

### **5.11. Selección de fuentes de información.**

La selección es el proceso que implica la decisión profesional del bibliotecario para elegir y formar una colección bibliográfica de acuerdo a las necesidades de información de la comunidad a la que sirve y tratar de mantener un equilibrio entre la calidad, cantidad y la actualidad en las diferentes áreas del saber humano que la conforman de acuerdo con (Yépez, 2021). Las fuentes de información que se utilizan en la investigación son:

- Fuentes primarias: Información proporcionada por los propietarios de las micro, pequeñas y medianas empresas, de los que se obtiene información directamente siendo estas el sujeto de estudio. Además de la información brindada por el personal de las instituciones financieras.
- Fuentes secundarias: Los libros, tesis que se encuentran en línea, documentos encontrados en la web afines a la temática de estudio y las páginas web de los bancos privados y microfinancieras del departamento de Carazo.
- Muestra: Las encuestas que se realiza a los distintos clientes de las mipymes.

## **5.12. Técnicas de investigación.**

La investigación se sustenta en las técnicas de recolección de datos en este sentido, se utilizan fuentes tanto primarias como secundarias, las técnicas que se utilizan en la investigación son las encuestas que se aplican a los clientes de las mipymes, entrevistas que se aplican a los funcionarios de las instituciones financieras y a los dueños de las mipymes, participación de panel de expertos, conversatorios y guías de observación las cuales es de manera personal de las partes investigadoras al sujeto de estudios.

En relación a la observación directa, (Garcia, 2021) refiere que la guía de observación es un instrumento que se basa en una lista de indicadores que pueden redactarse afirmaciones o preguntas, que orientan el trabajo de observación dentro del estudio señalando los aspectos que son relevantes al observar, permite al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio, también es el medio que conduce la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno.

Se utiliza la encuesta según (Casas Anguita et al., 2003) la encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. La aplicación de las encuestas a la muestra se realiza por la selección de prueba piloto es decir para obtenerla se basa en un parámetro conocido por la experiencia previa, o simplemente, tomando una muestra piloto que sirve para dar una idea previa de los parámetros que describen una población, esta prueba piloto se realiza a un total de 90 clientes, es decir por cada mipyme se encuestan 30 clientes.

También como instrumento de recolección de información se utiliza el cuestionario (Torrecilla, 2006) establece que se trata de un instrumento de recogida de datos consistente en la obtención de repuestas directamente de los sujetos estudiados a partir de la formulación de una

serie de preguntas por escrito. Es utilizada tanto en la investigación de enfoque cualitativo como cuantitativo.

La participación en panel de expertos lo cual es una técnica utilizada en investigación cualitativa, consiste en invitar a personas especialistas en un determinado problema o área de conocimiento a participar en una o varias reuniones de trabajo.

### **5.13. Redacción de carta de consentimiento.**

Por otra parte, para la aplicación de los cuestionarios a los dueños administradores de mipymes y al personal de las instituciones financieras se redacta una carta de consentimiento en la cual se plantea que dicha información brindada es para fines académicos, así como también las personas que tendrán acceso a la información. Esta se define como un documento en el cual se expresa de forma clara que se da el poder de uso para diferentes aspectos.

### **5.14. Diseños y aplicación de instrumentos.**

Luego de firmada y sellada la carta de consentimiento se procede a aplicar los instrumentos diseñados a los sujetos de investigación que son las fuentes primarias.

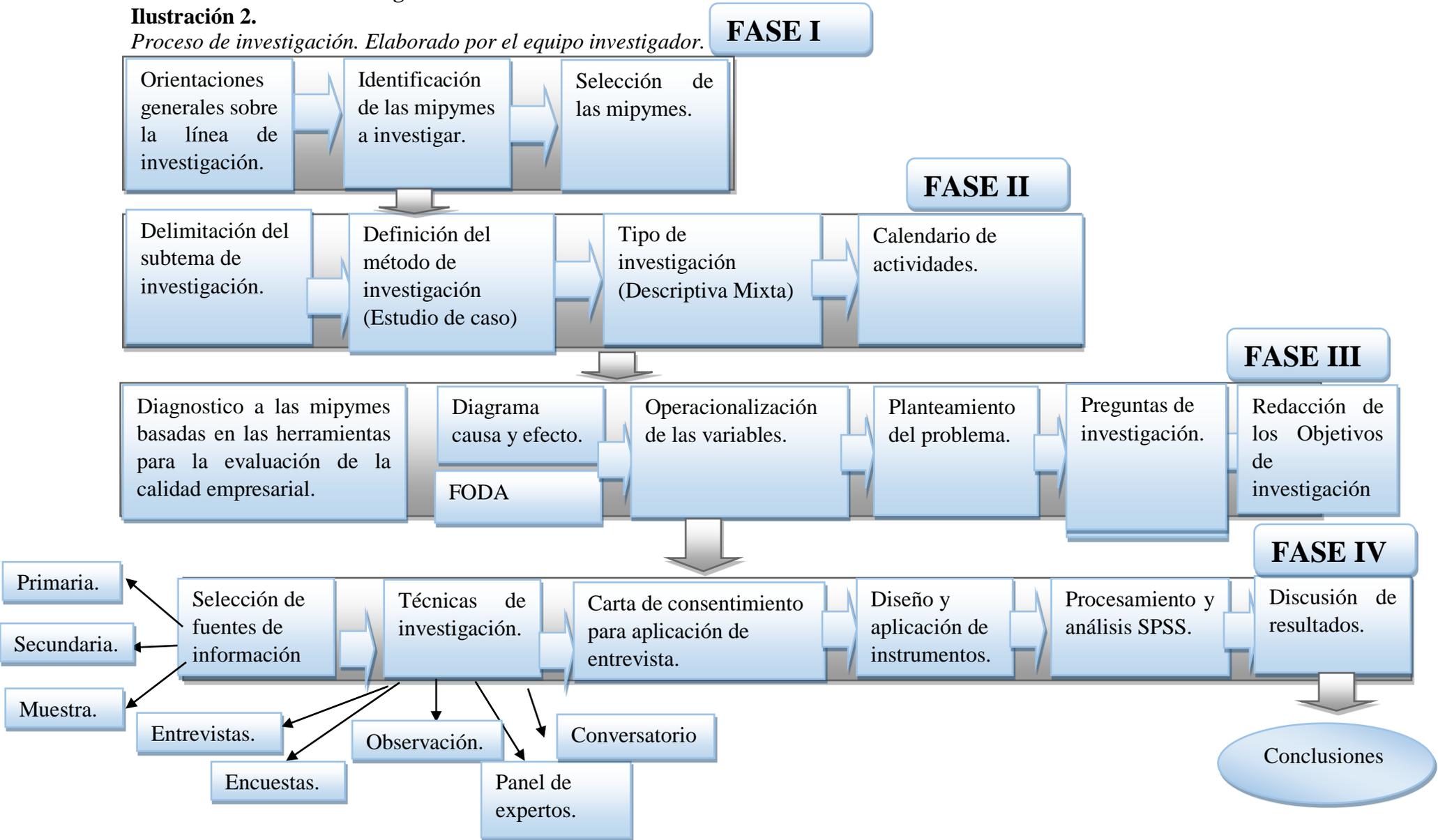
### **5.15. Procesamiento y análisis.**

Se realiza el procesamiento de información en la cual se realiza una matriz comparativa de unificación de datos correspondiente a la información obtenida por medio de los cuestionarios. El uso del programa estadísticos SPSS para la realización del análisis de las encuestas de los clientes.

**5.16. Proceso de investigación.**

**Ilustración 2.**

*Proceso de investigación. Elaborado por el equipo investigador.*



## **6. SUSTENTACIÓN TEÓRICA.**

### **6.1. Políticas públicas para el desarrollo de las mipymes.**

#### **6.1.2. Beneficios de las Políticas públicas y el impacto en la economía.**

Es de mejorar los niveles de vida de los habitantes más vulnerables del país, apoyar a las pequeñas y medianas empresas, mejorando el potencial de crecimiento, innovación y competitividad de las mismas, estando en un entorno facilitador para el crecimiento.

Estas mipymes representan la mayoría de empresas nicaragüenses contribuyen en gran parte a la producción del país, dando también oportunidades de empleos, pago de impuestos, reduciendo la pobreza, por eso es importante cada programa hecho para ayudar y fortalecer el desarrollo de las mismas.

El plan nacional de desarrollo acciones transformadoras que ratifican el crecimiento económico y la restitución de derechos, desarrollando economía creativa, familiar y emprendedora con énfasis en modelos asociativos para así dinamizar comercio, con sus políticas y estrategias nacionales, el programa económico financiero, el presupuesto general de la república, el marco presupuestario de mediano plazo, los planes y compromisos de Gobierno y el programa de inversión pública según (PlanNacional, 2022).

Existen programas por parte del gobierno (Plan Nacional 2022-2026) (MEFCCA), (ASOMIF), imparten capacitaciones, instrumentación y evaluación, dar a conocer nuevas metodologías que sean implementadas en otros países para potenciar la escala nacional e internacional, promoviendo de igual forma el intercambio continuo de experiencias entre las mipymes participantes.

El impacto son 87,45% del total de empresas de Nicaragua según banco central de Nicaragua según (Orueta, 2020) “1,6 millones de puestos de trabajo y, contribuyen al 40% de las exportaciones y al 35% del PIB, teniendo un papel importante en el desarrollo del país”.

El órgano rector de esta ley es el ministerio de fomento, industria y comercio (MIFIC) Instituto Nicaragüense de apoyo a la pequeña y mediana empresa según ley mipyme (2000), Nicaragua existe el plan nacional de desarrollo humano, estrategias para las rutas de desarrollo de pequeños negocios y pymes, también un modelo de dialogo de alianza y consenso público privado en el que se encuentran las siguientes entidades:

- (COSEP) Consejo superior de empresa privada.
- (CONIMIPYME) Consejo Nacional de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.
- (BCN) Banco Central de Nicaragua.
- (PRONICARAGUA) Agencia de promoción de inversión y exportación.
- (INIFON) Instituto nicaragüense de fomento municipal.
- (CNU) Consejo Nacional de Universidades.
- USURA CERO orientado a Otorgar créditos a mujeres en pobreza, para que inicien sus pequeños negocios o refuercen el que ya tienen.
- (Instituciones del sistema nacional de producción y consumo).

De acuerdo con (MEFCCA, 2017) el gobierno tiene programas emblemáticos como lo es programa de créditos para los pequeños negocios en el campo:

- NICADAPTA: Proyecto Adaptación a Cambios en los Mercados y a los Efectos del Cambio Climático.

El objetivo de este proyecto es mejorar los ingresos y la calidad de vida de las familias rurales, reducir su vulnerabilidad al impacto del cambio climático– facilitando el acceso a los mercados del café y el cacao con valor agregado.

- PAIPSAN: Plan de Desarrollo Innovador “Fortalecimiento de la Producción Agropecuaria Sostenible para la Seguridad Alimentaria y Nutricional”, 3600 familias en temas de agricultura, pequeños negocios, agroindustrias y pesca.

Teniendo una visión de fortalecimiento a pequeños negocios y pymes para incrementar su productividad, formar consecutivamente y mantener la calidad en los productos y adoptando nuevas tecnologías y competitividad en los mercados.

Existe una ley de producción, fomento y desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa que vela por promocionar un entorno favorable y competitivo para el buen funcionamiento de este sector económico de alta importancia para el país constatado en objeto de la Ley 645 de promoción y fomento y desarrollo de Mipyme (2008).

## **6.2. Caracterización de las mipymes Nicaragua.**

### **6.2.1. Definición de mipyme.**

La forma más común de definir una empresa es por su organización dedicada a actividades o consecución de fines económicos y comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios. En Nicaragua según la ley 645 clasifica a las empresas en función de criterios que brindan una caracterización acorde a su tamaño, condición y ámbito de operación.

Las mipyme son todas aquellas micro, pequeñas y medianas empresas, que operan como persona natural o jurídica, en los diversos sectores de la economía, siendo en general empresas

manufactureras, industriales, agroindustriales, agrícolas, pecuarias, comerciales, de exportación, turísticas, artesanales y de servicios, entre otras establece el artículo 4 de la ley mipyme (2008).

### **6.2.2. Importancia de las mipymes Nicaragua.**

Estas representan un excelente medio para impulsar el desarrollo económico y una mejor distribución de la riqueza, a la generación de empleo, fomentan el mercado, la competencia y la producción nacional bienes y servicios, así como al desarrollo regional y local de acuerdo con Cabello (2014).

El apoyo requerido por las mipymes si saben aprovechar llegarán a importar y exportar por ende evolucionarán. La mayoría de las mipyme operan en un ambiente local y comúnmente sus clientes están al alcance de su ciudad siendo estas importantes para el desarrollo comunitario refiere (Sperisen, 2017).

Una importante influencia en la creación de tejido social, se calcula que cerca del 60% de latinoamericanos trabajan en empresas de cinco o menos empleados. Se caracterizan por una baja productividad y competitividad y, a nivel estructural, por una alta informalidad laboral y fiscal señala (Orueta, 2017).

### **6.2.3. Beneficios de crear una mipyme.**

- Opciones de optar legalmente por créditos para mipyme.
- Mayor reconocimiento en su localidad, mayor confianza de parte de sus clientes, adaptar a la dinámica del servicio, la forma de pago.
- Capacidad de generación de empleos para la población que la rodea.
- Asimilación y adaptación de tecnología con mayor facilidad que las empresas grandes.

- Su producción es local y es más fácil su colocación al público; sus productos son de consumo básico.
- Contribuyen al desarrollo regional de su entorno.
- Flexibilidad al tamaño de mercado (aumento o disminución de su oferta cuando se hace necesario).
- Fácil conocimiento de empleos y de trabajadores, permitiendo una mejor solución a los problemas que se presentan.
- La planeación y organización no requiere de mucha inversión de capital.

**6.2.4. Clasificación de Micro, Pequeñas y Medianas empresas según las distintas variables establecidas por el MIFIC.**

**Tabla 1.**

*Clasificación de las MIPYMES de acuerdo con las distintas variables.*

<b>Variables</b>	<b>Microempresa</b>	<b>Pequeña Empresa</b>	<b>Mediana</b>
	<b>Parámetros</b>		
Número Total de Trabajadores	1 – 5	6—30	31—100
Activos Totales (córdobas)	Hasta 200.0 Miles	Hasta 1.5 Millones	Hasta 6.0 Millones
Ventas Totales Anuales (córdobas)	Hasta 1 Millón	Hasta 9 Millones	Hasta 40 Millones

**6.2.5. Requisitos y conformación de una mipymes en Nicaragua.**

Primer paso es crear una constitución forma jurídica o bien registrarse como contribuyente de manera personal ante la DGI, Luego en el registro mercantil también la inscripción en el Instituto

Nicaragüense de Seguridad Social (INSS). La persona natural podrá optar a inscribirse, siempre que realice actividad económica y obtenga ingresos por ventas mensuales iguales o menores a C\$ 100,000.00 córdobas o bien dispongan de inventario de mercancías con un costo no mayor a C\$ 500,000.00 córdobas según Dirección General de Ingresos (2019).

Toda persona jurídica para efectos de su inscripción debe acudir a la administración de renta más cercana al domicilio donde realizara su actividad económica, presentar carta de solicitud de inscripción dirigida al administrador de renta y completar el formulario de inscripción proporcionado gratuitamente, adjuntándole los siguientes requisitos:

- Fotocopia certificada de acta constitutiva y estatus debidamente inscritos en el registro mercantil.
- Documentos de identificación del representante legal de la persona jurídica que se inscribe, puede ser nacional, nacional residente del exterior, extranjero.
- Documento que hace constar el domicilio fiscal del representante legal y de la Empresa que se inscribe pudiendo ser al menos una de las siguientes facturas de servicios básicos: agua, luz, teléfono o bien el contrato de arriendo del inmueble.
- En caso de que las facturas mencionadas no estén a nombre del solicitante, debe presentar "Declaración Notarial", indicando las generales de ley (nombre, estado civil, oficio, dirección domiciliar, dirección del negocio o empresa y la dirección para oír notificaciones).
- Fotocopia de cedula de identidad de los miembros de la junta directiva (si éstos fueran extranjeros presentar fotocopia de pasaporte y cedula de residencia categoría 1 emitida por migración y extranjería).

Inscripción en el Dpto. de Managua, pagar un arancel de:

a) CS505.00 córdobas cuando el monto del capital social sea menor a los cincuenta mil córdobas CS50, 000.00.

b) El 1% sobre el capital social mayor a los cincuenta mil córdobas netos.

Cuando la inscripción es en el resto de Dptos. Pagar un arancel de:

c) CS500.00 córdobas cuando el monto del capital social sea menor a los cincuenta mil córdobas CS50, 000.00.

d) El 1% sobre el capital social mayor a los cincuenta mil córdobas netos.

Si la inscripción la realiza una tercera persona, deberá presentar original y copia de poder especial y fotocopia de cedula de identidad.

Luego de este documento cédula RUC se procede a registro único MIPYME (RUM), creado para ser soporte de la empresa conforme a su clasificación, actividad económica, ubicación, siendo totalmente gratuito, se realiza en línea ([www.mific.gob.ni](http://www.mific.gob.ni)) en la que se ingresa o se debe tener la documentación siguiente según el Ministerio de industria y comercio (2022).

### **Persona Natural**

- Cédula de identidad, carnet RUC -Registro Único del Contribuyente, Matrícula de la Alcaldía vigente.

### **Persona Jurídica**

- Cedula de Identidad de los socios, carnet RUC -Registro Único del Contribuyente, Matrícula de la Alcaldía vigente.
- Escritura de constitución.
- Estados Financieros.

- Registro Mercantil.

### **6.3. Generalidades del crédito.**

#### **6.3.1. Componentes del crédito.**

- Capital: Cantidad de dinero que se presta y que el deudor está obligado a pagar por contrato en los plazos y tiempos convenidos de previo.
- Intereses Corrientes: Es la “ganancia” o utilidad que la institución financiera crediticia percibe del otorgamiento de crédito, estos intereses pueden ser tasa fija o tasa variable.
- Intereses moratorios: Son aquellos que la institución crediticia percibe del deudor por el incumplimiento de pago en tiempos y plazos.
- Comisiones: Son todos aquellos cargos adicionales o la contraprestación del servicio brindado que la institución financiera genera al cliente además de la deuda e intereses y que se encuentran regulados en la normativa de transparencia de las operaciones financieras, donde está sustentado.

#### **6.3.2. Definición de crédito.**

Un crédito es una operación de financiación donde una persona llamada ‘acreedor’ (normalmente una entidad financiera), presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado ‘deudor’, quien, a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada ‘intereses’ de acuerdo con (Guevara, 2019).

“Es una herramienta útil que brindan las diversas instituciones bancarias, financieras, para lograr ciertos objetivos empresariales, subsanar emergencias médicas o utilizados en asuntos personales” según (Banpro Nicaragua, 2012).

También se considera un cambio que actúa en el tiempo, lugar y espacio, dando derecho al acreedor de recibir de parte del deudor la cantidad prestada según (Montes, 2015). Es un contrato en el que una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, devolviéndolo con intereses y según plazos pactados refiere (España, 2017).

### **6.3.3. Importancia del crédito.**

Es esencial el dinero para mantener no solo la calidad de vida de los habitantes, si no también toda la infraestructura del país ya sea su seguridad social empleo inversiones presupuesto etc. El crédito no solo ayuda en muchos aspectos empresariales, sino que además aporta confianza en el sistema financiero del país de acuerdo con (Ficohsa, 2022).

Para todas las suele ser el motor de impulso de la misma. Las mejores condiciones de acceso al financiamiento de las empresas se pueden traducir, entre otras cosas, en aumentos de productividad, en incrementos de la innovación tecnológica y en una mayor probabilidad de entrar y sobrevivir en los mercados.

El financiamiento puede ser para capital de trabajo o activos circulantes, es decir, para financiar su operación diaria dentro de un ciclo financiero o de caja o para activos fijos, que son activos de larga duración o vida útil que se requieren para su actividad. Estos créditos son a largo plazo porque su inversión es muy elevada señala (Conducef, 2019).

El financiamiento permite mejorar los procesos con más rapidez que con recursos propios, obteniendo más capital de trabajo, poder comprar insumos, crea un historial crediticio, por ende, aumentar la calidad de vida convirtiéndose en agentes de desarrollo de acuerdo con (connectamericas, 2021).

#### **6.3.4. Importancia del crédito para las mipymes.**

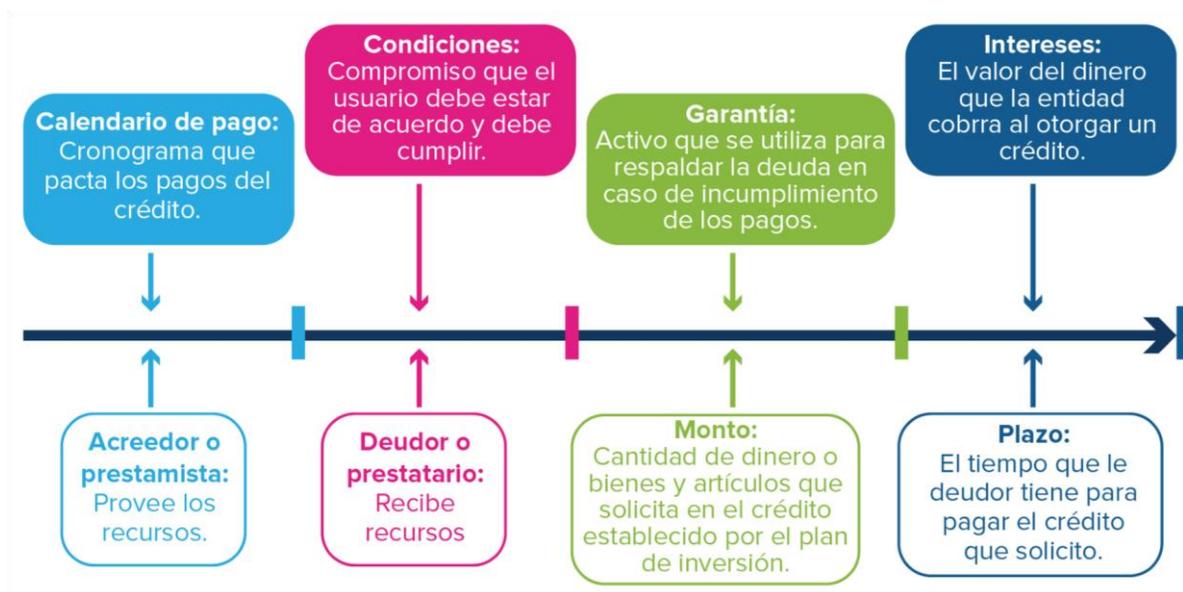
Es de vital importancia para incursionan en mercados nuevos tendrá que enfrentar ciclos de cobros más largos por los productos o servicios que colocan. Obtener dinero tomado en préstamo puede ayudar a superar este período si desea aumentar cantidad de empleados o ritmo de producción de mercadería como consecuencia de haber expandido su negocio; o simplemente por aumentar la capacidad para satisfacer una demanda creciente de su producto o servicio citando a (Monex, 2018).

Compra de insumos: La compra de nuevos equipos para incrementar la producción o modernizar sus procesos seguramente necesitará financiamiento, desarrollar un buen historial de crédito, lo que le facilitará la toma de fondos en el futuro. También para amortizar la deuda existente o realizar prepagos sobre la misma. Para hacer algún tipo de inversión, fortalecer la estructura organizacional.

Bien administrado el préstamo o financiamiento te ayudará a poner en marcha nuevos negocios o a ampliar o expandir el que venías operando. “Es clave elegir la fuente adecuada de financiamiento, lo mismo que de instituciones bancarias, plataformas de comercio electrónico y otras” (Lopez, 2021).

La obtención de recursos puede ser la inyección energética que toda empresa necesita para enfocarse en nuevos mercados, por lo que es necesario cuidar el historial financiero y tener la contabilidad al día y ordenada, ya que es la manera en la que las instituciones financieras pueden evaluar la viabilidad de un crédito señala (Gallagher, 2018).

### 6.3.5. Elementos del crédito.



#### Ilustración 3

Fuente: Elaboración propia.

### 6.3.6. ¿Quién es sujeto de crédito?

El sujeto de crédito en Nicaragua, las entidades consideran apto para otorgarle un crédito. Esto depende de requisitos y exigencias, según las instituciones financieras puedan tomar en cuenta los siguientes parámetros para considerar a una persona como sujeto de crédito retomado de ley 842 teniendo en cuenta: Si paga en tiempo y forma, si este cuenta con tarjetas de crédito o ha manejado alguna, la antigüedad domiciliar, el trabajo, el endeudamiento actual, capacidad de pago, toda persona que presente cumpla con los requisitos de las entidades financieras.

### 6.3.7. Tipos de créditos.

#### Ilustración 4.

*Tipos de crédito. Elaborado por el equipo investigador.*



#### Tipos de Créditos.



**Hipotecarios Para Viviendas.** Otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación, ampliación, mejoramiento de viviendas, o adquisición de lotes con servicios, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria.



**Microcrédito.** Los equivalente de diez mil dólares (US\$10,000.00), son otorgados masivamente utilizando metodologías crediticias especializadas en microcrédito para evaluar y determinar la voluntad y capacidad de pago del potencial cliente.



**Créditos Comerciales.** Son mayores al equivalente de diez mil dólares (US\$10,000.00) orientados a financiar los sectores de la economía, tales como: Pequeña y Mediana Empresa (PYME),

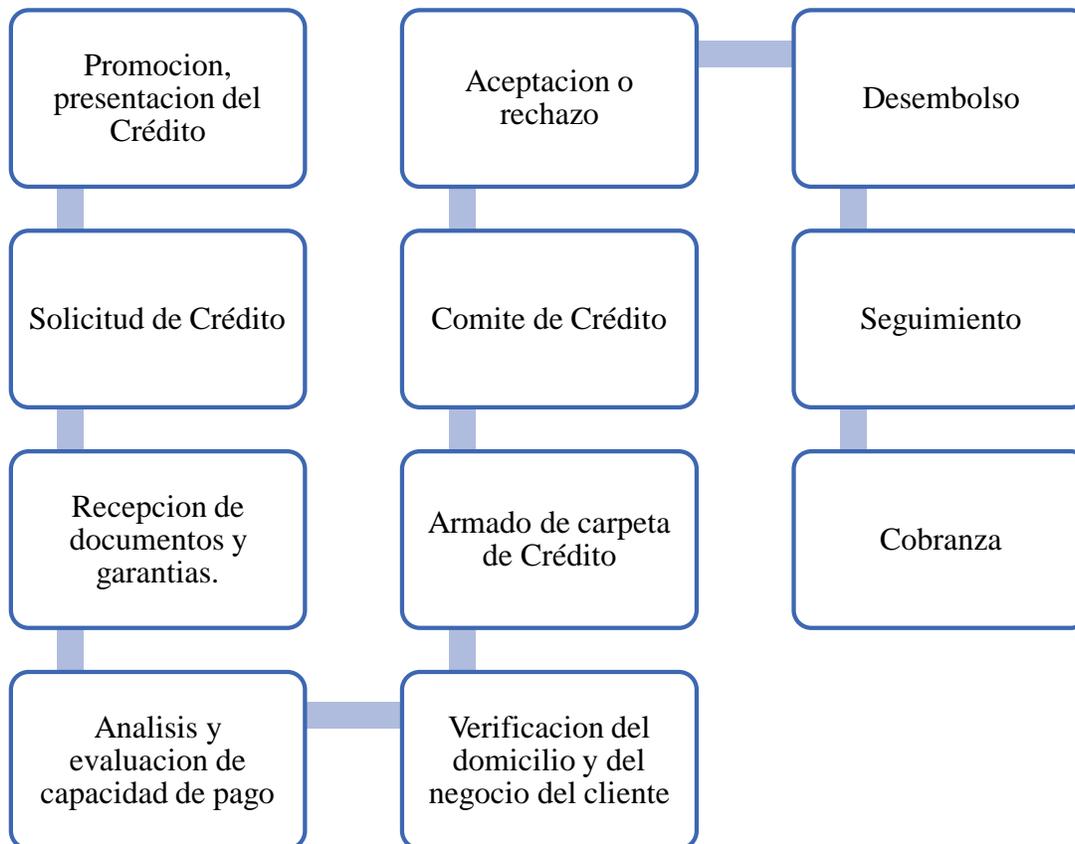


**Crédito de Consumo.** Son todos los créditos otorgados a personas naturales destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago.

### 6.3.8. Proceso crediticio en Nicaragua.

#### Ilustración 5.

*Proceso del crédito. Elaborado por el equipo investigador.*



### 6.3.9. Cartera de créditos Microfinanzas.

**Clasificación de la Cartera:** Es la acción de analizar y evaluar el nivel de recuperabilidad del conjunto de créditos de cada deudor, incluyendo las operaciones contingentes que correspondan y cualquier otra obligación que éste tenga con la institución.

#### Tabla 2.

*Clasificación de cartera, fuente norma de gestión de riesgo crediticio.*

Clasificación	Tipo de Riesgo	Días de Atraso	Provisiones

A1	Riesgo normal	0 días	0%
A	Riesgo normal	De 1 a 15 días	0.50%
B	Riesgo potencial	De 16 a 30 días	5%
C	Riesgo real	De 31 a 60 días	10%
D1	Dudosa recuperación	De 60 a 90 días	25%
D2	Dudosa recuperación	De 91 a 120 días	50%
D3	Dudosa recuperación	De 121 a 150 días	75%
E	Irrecuperable	Mayor a 150 días	100%

- **Cobranza.**

Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio de acuerdo (Gesteopolis, 2019).

En el proceso de crédito las tres etapas anteriores son como una medicina preventiva. Sin embargo, a pesar de la adecuada aplicación de ellas, muchas cuentas bien “generadas” se “degeneran” (morosidad) por diversos motivos.

La cobranza requiere conocer y aplicar técnicas adecuadas, de las que se pueden detallar tenemos: la Persuasiva, administrativa, corriente, prejudicial, judicial.

- **La cobranza persuasiva.**

Consiste en persuadir al deudor mediante argumentos positivos que demuestren los beneficios que le trae la cancelación oportuna de la deuda. Persigue el pago de la deuda y la normalización de la conducta del deudor para continuar otorgándole créditos. Es decir, deudor, dinero, nuevos créditos.

- **Cobranza Administrativa.**

Este tipo de cobranza se origina cuando los créditos se encuentran en la etapa inicial del atraso o mora (regularmente se da dentro del plazo de 1 a 50 Días de atraso o mora) por lo general esta cobranza es manejada por un departamento interno de la empresa, en esta etapa se busca llegar a un acuerdo entre el área administrativa y el moroso.

- **Cobranza prejudicial.**

Es un esfuerzo para evitar la acción judicial o coactiva. Se denomina persuasivo-coactiva, pues, aunque aún se aducen argumentos positivos, también se emplean los negativos o coactivos, que hacen ver los perjuicios de una demanda judicial. Como en la cobranza persuasiva, se busca el pago de la deuda y con ello la puesta al día del deudor para continuar haciéndolo objeto de crédito, pero se insiste más en la recuperación de la deuda que en la recuperación del deudor. Es decir, los objetivos son: deuda, retorno del deudor y posibilidad del otorgamiento de nuevos créditos

- **Cobranza judicial.**

Es un proceso contencioso en el cual el acreedor-demandante busca el pago de una obligación mediante su ejecución forzada. Se realiza mediante el proceso ejecutivo. La cobranza

jurídica debe ser el último recurso, para exigir el pago de una deuda, pues es costoso, engorroso, y muchas veces, con pocas posibilidades de éxito.

- **Novaciones.**

Se entenderá como novación, los créditos otorgados a través de los cuales se cancelan obligaciones previamente otorgadas incluyendo todos sus accesorios y nace una nueva y totalmente distinta operación de crédito a la anterior. Por accesorios se debe entender las garantías y demás obligaciones del crédito original con excepción de los intereses corrientes y moratorios. Es aplicable para créditos calificación "A". Al novar se debe analizar la nueva capacidad de pago del deudor.

Los intereses corrientes y de mora, del crédito original no podrán ser objeto de novación. Se prohíbe novar operaciones de crédito que se encuentren prorrogadas, refinanciadas, reestructuradas en la entidad o cualquier otra entidad.

- **Prórrogas.**

Se considerará como prórroga, la extensión o ampliación del plazo originalmente pactado para el pago de un crédito, sin ninguna otra modificación de los términos del contrato, motivada por un deterioro temporal en la capacidad de pago de los créditos por parte del deudor. Las prórrogas podrán otorgarse por un plazo no mayor de seis meses del plazo originalmente pactado.

- **Refinanciamientos.**

Se considerarán refinanciamientos, los créditos corrientes con clasificación A y B, que sean objeto de renegociación por cambio o modificación en los términos y condiciones originalmente pactados que no involucren un deterioro en la capacidad de pago del deudor.

- **La reestructuración.**

Es la acción de cambiar el plan de pago llegando a un acuerdo con la institución financiera, cambiando lo acordado en los contratos de préstamos existentes, alargando el plazo de los pagos o cambiando las frecuencias de los mismos.

- **Bienes adjudicados.**

Arto. 39 alcance. - Los bienes recibidos en pago o adjudicados se evaluarán en su totalidad por lo menos una vez al año. Entiéndase como bienes adjudicados los recibidos por la vía judicial o en dación de pago por recuperación de obligaciones crediticias.

- **Constitución de provisiones.**

La institución financiera deberá trasladar las respectivas provisiones del crédito a provisiones para bienes recibidos en recuperación de créditos hasta tanto no se realice la cancelación por la venta del bien. En todo caso, la provisión contabilizada no podrá ser menor que los siguientes porcentajes del valor del bien que registre en los libros.

El 30% desde su registro hasta los 12 meses de la adjudicación del bien.60% después de 12 meses y antes de 24 meses desde la adjudicación.75% después de 24 meses y antes de 36 meses desde la adjudicación.100% después de 36 meses.

- **Saneamiento.**

Son todos los créditos liquidados contra las reservas de saneamiento, ya sea porque se hayan eliminado del activo por prescripción, por sentencia judicial, porque la entidad acreedora lo considera irrecuperable o en cumplimiento de normas emitidas por la Superintendencia. Todos los créditos deberán ser saneados conforme a lo establecido en el respectivo Manual Único de Cuentas (MUC), en los días de mora igual a 360 para microcréditos, créditos personales, hipotecarios.

- **Cartera de microcrédito vencida.**

Los microcréditos, independientemente de la modalidad de pago, que no hubieran sido pagados en su fecha de vencimiento, se trasladarán a vencidos a los treinta y un (31) días calendario, contados desde la fecha de vencimiento.

- **Saldo en Mora.**

Se entenderá como saldo en mora, las cuotas o porciones de cuotas que el deudor ha dejado de pagar, sin que el crédito llegue a su vencimiento pactado.

- **Tasa de Interés Contractual o Nominal.**

Se refiere a la tasa de interés para operaciones activas de crédito pactada en el contrato y es la que resulta de sumar o restar a la tasa de referencia, el diferencial correspondiente.

- **Tasa de Referencia.**

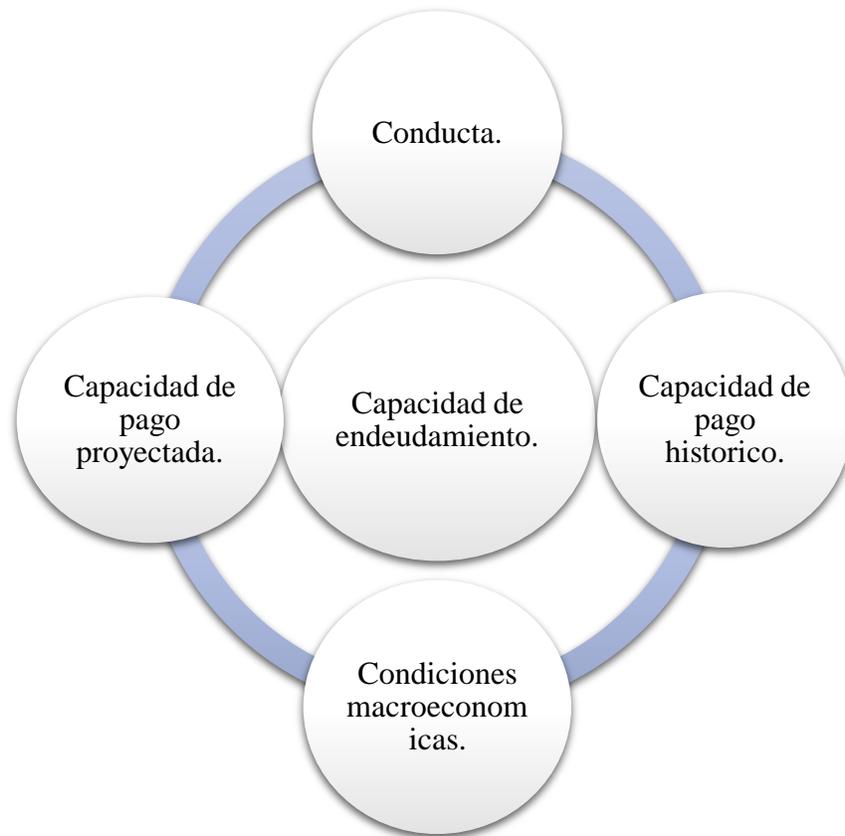
Se refiere a la tasa de interés única para operaciones activas de crédito que la entidad hace del conocimiento público para sus operaciones de préstamos en moneda nacional y otra para sus operaciones de préstamos en moneda extranjera.

- **Tasa Efectiva.**

Se refiere a la tasa de interés para operaciones activas de créditos, cuyo cálculo se hará tomando en cuenta la totalidad de los cargos que el banco cobrará al cliente, incorporando el plazo y modalidades para redimir la obligación según (Aguirre, 2020).

### 6.3.10. Las 5 c de los créditos.

Una técnica de uso común para determinar si se otorga un crédito se denomina las cinco “C” del crédito, la cual conforma un marco de referencia para el análisis detallado del crédito refiere (Rosa, 2019). Estos componentes ayudan al prestamista a comprender al propietario y al negocio y a determinar la solvencia crediticia.



#### **Ilustración6**

*Las 5 C del crédito, elaborado por el equipo investigador.*

Brinda una mejor comprensión de lo que necesita el prestatario y cómo prepararse para el proceso de solicitud de préstamo, se deben tomar siempre en cuenta para uso propio y saber si es sujeto a crédito.

### **6.3.11. Ventajas y desventajas de los créditos.**

Los créditos presentan ventajas como las siguientes:

- Permiten al deudor realizar inversiones o compras al no contar con la liquidez suficiente en el presente.
- Permiten a las personas efectuar importantes pagos escalonados.
- Desde un punto de vista macroeconómico, permiten dinamizar el consumo hoy, lo cual también impulsa la actividad económica.

Sin embargo, los créditos también tienen algunas desventajas:

Los deudores no solo deben devolver el principal del crédito, sino que deben pagar intereses que representan el costo de usar el dinero hoy y devolverlo en el futuro. Así, en términos absolutos, comprar a crédito es más caro que pagar en efectivo.

- Nada garantiza al 100% que en el futuro el deudor no enfrente alguna dificultad económica que reduzca su capacidad para devolver el crédito adquirido. Si esto sucediera, el prestatario caería en moratoria.
- Los créditos, en particular los de consumo, pueden incentivar a las personas o familias a consumir por encima de sus posibilidades de ahorro. Así, pueden caer en un endeudamiento permanente, si se dejan llevar por la cultura del consumismo.
- Menor margen de ganancia. Al existir una mayor capacidad de negociación, es más difícil poder llegar a los precios más convenientes para la empresa.
- Capacidades limitadas. Los aspectos tecnológicos, publicitarios y financieros no pueden llegar a los niveles de las grandes empresas, sobre todo por falta de capital para inversiones.

- Menor posibilidad de expansión. Aunque hay casos de pequeñas y medianas empresas que logran superar todos los obstáculos y crecer, las posibilidades de que eso ocurra son pocas.
- Prestaciones menos competitivas. Al igual que los salarios, lo que pueden ofrecer las Pymes no suele poder competir con las grandes empresas.

Se establecen condiciones que no se adaptan a tus necesidades, la mayoría de las instituciones financieras, especialmente la banca tradicional, establece una serie de condiciones para proveer un préstamo. Requieren una garantía, adquieres una deuda, el proceso puede ser largo y papeleo extenso.

Las instituciones financieras harán lo necesario para asegurar que están reduciendo los riesgos que pueden enfrentar al prestar dinero. Por eso hacen una verificación de credencial exhaustiva y examinan detalles de tu negocio para concluir si serás capaz de cumplir con tus responsabilidades de pago o no según (Becerra, 2016).

#### **6.4. Gestión crediticia**

Constituye procesos estratégicos en las organizaciones, ya que permiten mantener los flujos financieros y mejorar los ciclos del efectivo de la empresa, es así, que en la medida que seamos más eficientes en estos procesos según (EDEX, s.f.).

Una correcta gestión, manejo del crédito y de la política de riesgos, se ha convertido en una cuestión trascendental para las empresas y para cualquier ciudadano en las actuales circunstancias, ya que un correcto conocimiento y gestión adecuada de los mismos, puede llegar a impactar y determinar o bien un sano crecimiento o una situación de riesgo peligrosa.

La capacidad tanto de identificar y cuantificar los riesgos, así como su oportuna atención es uno de los principales retos para cualquier equipo financiero ya que por ende vendrá a redundar en beneficios tangibles, crecimiento y sostenibilidad, minimizando los impactos económicos no deseados en el futuro de acuerdo con (UAM, 2021).

#### **6.4.1. Tasas de interés (grado de apalancamiento y comparación de tasas)**

Al gestionar créditos debe tener claro la necesidad e inmediatez del mismo, conocer los productos financieros y conocer el que favorece a esa necesidad, plantearnos si podemos solventar esa deuda, observar la rotación de inventario y el efectivo con la que se cuenta señala (Aragués, 2005).

El apalancamiento es una estrategia utilizada para incrementar las utilidades, el apalancamiento operativo logra convertir costos variables sean menor que el costo fijo, mientras que el apalancamiento financiero es el que permite el uso de la deuda de terceros citando a (Esparza, 2018) si aprendemos a aprovechar nos beneficiara de gran manera al fin que se le asigne, ya sea personal o empresarial.

#### **6.4.2. Exceso de endeudamiento y postulado de entidad.**

Es la suma de varios prestamos que tenemos en mismos o preciosidad semejante de pagos, es recomendable valorar las tasas de interese que ofrecen distintas entidades crediticias políticas de estas para elegir el que más le convenga, estar consciente de la cantidad de préstamos que tiene actualmente y estimar si se podrá amortizar esa nueva deuda, el monto que se está solicitado si otras entidades ofrecen más o ya sea menos.

Se debe tener en cuenta la separación del efectivo de la mipyme y el efectivo del propietario para llevar un mejor control y definir con lo que cuenta cada una.

### **6.4.3. Nivel de riesgo y cumplimiento de pago a acreedores**

El riesgo es parte de cualquier área de negocio, se define como la consecución de un objetivo, la esencia, circunstancia, sucesos, eventos adversos que impiden el normal desarrollo de las actividades, estos riesgos pueden ser sistemáticos que estén presentes en un sistema económico o en un mercado o no sistemáticos que derivan de la administración de cada empresa desde el punto de vista de (IsoTools, 2020).

Las mipymes son consideradas de alto riesgo por su legalidad, tiempo de operaciones, son vulnerables a muchas amenazas, normas y reglamentos, conocer que leyes debe de poder cumplir por su nicho de negocio y estar al tanto de nuevas reformas, cantidad de cliente, estar debidamente inscrito en la municipalidad, contar con numero ruc, constituido, para optar por cualquier servicio o producto, también fortalece la confianza y abre puertas de parte de inversores refiere (Calderon, 2016).

Los acreedores pueden contribuir de manera fundamental a la eficiencia de las empresas, privadas o estatales. A su vez los acreedores dependen para sobrevivir, que los prestatarios reembolsen sus deudas. Si no pueden cobrar las deudas, no funcionarán bien por mucha supervisión o competencia que exista. La deuda parece estar convirtiéndose lentamente en un instrumento para el control de las empresas en algunas economías en transición de acuerdo con (Pizon, 2020).

### **6.4.4. Historial Crediticio.**

Al solicitar un préstamo a una entidad financiera o adquirir un electrodoméstico al crédito en una casa comercial, un negocio y no saldó una factura con su proveedor de bebidas, todo ello va quedando en su historial o récord crediticio, el que será consultado cada vez que requiera un nuevo financiamiento.

Ese historial es llevado en Nicaragua por tres centrales de riesgo, una pública (a la que solo tienen acceso los bancos y financieras reguladas) y dos privadas, las que operan bajo el principio de reciprocidad, es decir que perciben y proporcionan la información crediticia de los titulares (persona natural o jurídica a la que se refiere la información, o sea los titulares de los créditos) refiere (Ewest, 2016).

La relación con los acreedores se debe cuidar, pagar en tiempo y forma para que tengan una buena perspectiva evitar caer en mora, el tiempo de tratar con ellos y la confianza que se ha creado conforme el tiempo que lleva prefiriendo de esos servicios y productos.

### **6.5. Gestión financiera y administrativa**

Las aportaciones al pensamiento económico de Schumpeter fueron de importancia vital para la ciencia económica, dominada por la teoría del equilibrio general de 1879 a 1900.

Joseph A. Schumpeter, Teoría del desenvolvimiento económico. Una investigación sobre ganancias, capital, crédito, interés y ciclo económico, Fondo de Cultura Económica, México-Buenos Aires, cuarta edición en español, 1967. (López, 2007) mencionan que: “Es la disciplina que se ocupa de determinar valor y tomar decisiones, asignar recursos, invertirlos y administrarlos” (P.15) gestión financiera y administrativa es el estudio de nuestro negocio, conocer nuestras fortalezas, debilidades, amenazas, oportunidades y aprovecharlas para crear estrategias, planes a largo plazo e ideas como invertir y acciones que lleven a mantenerlos en el mercado.

Una estrategia y su adecuada implantación son las señales más confiables de una buena dirección. La esencia de la formulación de una buena estrategia es construir una posición suficientemente fuerte y flexible para producir un resultado exitoso, a pesar de los impredecibles e inesperados factores externos refiere (Thompson, 1985).

Para los clásicos, uno de los principales motores de cambio social es el progreso material, de ahí que sus teorías sobre el crecimiento se sitúen en el corazón de su obra. Así, Adam Smith desarrolla una teoría del crecimiento basada en el aumento de productividad que se consigue a través de la división del trabajo (entendida en el sentido de especialización).

Teóricamente Modigliani Miller (1958) afirman que, “si la financiación de las inversiones se realiza a través de fondos internos o externos como préstamos, bonos o nuevas acciones, no influyen en el capital o en el valor de la compañía”. Es decir que lo que importa es la calidad de los proyectos a los cuales se le va a invertir, no cuales fueron o de donde provienen los fondos con los que se financiaron dichos proyectos.

Teoría de la Jerarquía Financiera (Pecking Order Theory) Los autores Myers y Majluf proponen la teoría de la jerarquía financiera para explicar el comportamiento de las empresas al preferir al contar con fondos internos y solamente acudir a la financiación externa si los fondos con los que cuentan no son suficientes.

Jensen y Meckling explican la teoría de la agencia la cual plantea los problemas de intereses que tienen los directivos y propietarios de una empresa. Se componen en su mayoría de familiares, y las acciones o inversiones no están dispersas. Esta teoría analiza como los dueños de las compañías les adquiere cierto poder de decisión a otras personas, que pueden ser administrador o asesor.

### **6.5.1. Control interno.**

Los controles internos juegan un papel esencial en el éxito de los negocios, su objetivo es brindar una mayor seguridad respecto del funcionamiento de la empresa según (Protek, 2022).

Los beneficios que se obtienen al hacer uso de los controles de manera efectiva en las actividades de seguimiento, supervisión y monitoreo para una mejor toma de decisiones afirman (Arana, 2019).

Evitan inconvenientes financieros inesperados, incumplimiento de impositivos o daños a la reputación, el tamaño de la institución no es una excusa para no tenerlo el sistema de control interno es versátil y puede adaptarse a todos los gustos y necesidades sus funciones:

- Efectividad y eficiencia en operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Salvaguarda de activos.
- Cumplir las leyes y regulaciones aplicables.
- Documentar procesos.
- Segregar funciones.

### **6.5.2. Conocimiento en la financiación.**

Toda organización necesita sustentar sus operaciones, debe conocer las diferentes alternativas de financiación y valorarlas. Usualmente se apalancan con un flujo de caja. Es por eso que es indispensable establecer estrategias de financiamiento especialmente diseñadas considerando los requerimientos de tu negocio.

La empresa debe tener un crecimiento sostenido, por ejemplo, reparaciones de máquinas, inversiones en nuevos mercados, puede implementar estrategia de financiamiento de corto, mediano, largo plazo.

Es un proceso que requiere de asignar recursos con claridad y optimizando procesos todo esto dependiendo de los recursos con que se dispongan, manteniendo actualizada su infraestructura

siendo determinante para mantener la competitividad y adaptarse a los requerimientos del mercado señala (Engen, 2021).

### **6.5.3. Planeación estratégica.**

Como resultado de este proceso debemos obtener una serie de retos y objetivos, así como una serie de Proyectos de desarrollo que nos ayuden a alcanzarlos. Una vez priorizados y asignados los recursos necesarios para llevarlos a cabo debemos construir un sistema de indicadores que nos permitan visualizar el impacto de nuestras acciones en los resultados de la empresa de acuerdo con (Ifedes, 2021).

La importancia de esta función radica en la orientación del curso de acción hacia el logro de unas metas propuestas para alcanzar los objetivos deseados, Los principios del plan deberán responder como mínimo a las preguntas: el qué (propósito), dónde (el lugar), en qué (la sucesión), con los que (medios), por qué y para qué se hace desde el punto de vista de (Quinjano, 2009).

### **6.5.4. Capacidad de negociación con los proveedores.**

El poder de negociación de los proveedores puede ejercerse de 3 maneras: aumentando los precios, disminuyendo la calidad y reduciendo la disponibilidad de los productos. Alcanzar acuerdos beneficiosos que te harán competir en el mercado con más garantías.

Lo primero que debes hacer es establecer un plan de aprovisionamiento. Tu empresa no puede parar su producción porque eso significa dejar de vender. Gestionar una empresa pequeña, mediana o grande, lo primero que debes hacer es medir el poder de negociación de tus proveedores según (Escuela internacional, 2020).

Se debe averiguar cuáles son tus fortalezas como cliente y tus debilidades, ver tu valor como cliente, buscar proveedores alternativos, evalúa la forma que adquieres los bienes, informarse de

precios en otros lugares y los que se manejan el mercado local, documenta el proceso de negociación con los clientes, establece fechas y horas de compra.

#### **6.5.5. Alianzas estratégicas.**

Las alianzas estratégicas entre empresas pueden llevar al máximo el potencial de un negocio, es un acuerdo entre dos o más empresas que se unen para alcanzar ventajas competitivas, Las alianzas están adquiriendo gran importancia en el mundo de los negocios, ya que la competencia global se intensifica en relación al acceso a mercados, nuevos productos, tecnología, recursos financieros, costos de fabricación o restricciones ecológicas. Unir tu empresa con otra puede ser una gran idea para sortear ciertos obstáculos que por tu cuenta no podrías manejar.

Entre los principales beneficios de las alianzas estratégicas están la reducción de costes y la optimización de recursos. Dentro de un acuerdo de colaboración, cada una de las mipymes será capaz de concentrarse en lo que sabe hacer mejor. Así, ambas podrán ser más eficientes con los recursos que tienen según (Finsmart, 2020).

#### **6.5.6. Fondos para afrontar posibles.**

Las mipyme tienen la característica de no contar con grandes sumas de dinero, por eso, aunque el ahorrar se ve como algo difícil, no es imposible, un fondo es una cantidad de dinero guardada para una situación de crisis o de aprovechar invertir.

Una de las mejores medidas de ahorro, es eliminar los gastos superfluos. Estos siempre existen y solo hay que poner más atención, como, por ejemplo: el celular. Contar con un plan con minutos limitados es una excelente medida de ahorro, así se tiene un gasto fijo mensual. Es recomendable siempre imprimir solo aquellos documentos que sean necesarios, también es muy

útil comprar cartuchos reciclados, digitalizar todo lo que se pueda y usar al favor, la gratuidad que entregan muchos servicios online de acuerdo con (Americas, 2020).

- Reciclar lo que se pueda.
- No gastar extra en luz u otros insumos: no dejar encendido computadores, luces, maquinaria que no se necesitan.
- Reciclar equipos: muchas cosas de segunda mano pueden ser tan útiles como las de primera.
- Aprender a negociar los precios y buscar más de una opción al momento de comprar.
- Que el endeudarse sea sinónimo de inversión.
- Elaborar y guiarse por un sistema presupuestario es lo mejor.
- Usar más correo electrónico y menos correo postal, menos comidas de empresa, hacer reuniones con video conferencia etc.

#### **6.6. Gestión de mercado.**

Es una actividad económica que ajusta y optimiza los procesos de mercadeo, identifica nuevos mercados y se adapta a cambios de la empresa, para la optimización y la promoción en el mercado según Fonse (2018).

En general, los clásicos se interesaron más por el crecimiento a largo plazo que por las fluctuaciones a corto plazo. Ello se puede atribuir al hecho de que, en general, aceptaban las ideas defendidas por Baptiste. Este autor desarrolló la Ley de Say cuya esencia es que la producción de bienes es un medio para obtener otros bienes deseados lo que implica una relación causa-efecto de la oferta hacia la demanda (es decir, la oferta crea su propia demanda), y su contra parte es que no

pueden existir períodos prolongados de sobreproducción y subconsumo si el mercado no sufre interferencias.

Las contracciones de la actividad productiva se deberán entonces, o bien a perturbaciones como las malas cosechas o las guerras, o a medidas de los gobiernos que influyan negativamente en la actividad económica, como subidas en los aranceles. También pueden deberse a contracciones en el crédito, de acuerdo con Adam Smith o John Stuart Mill algunas teorías pioneras sobre los ciclos crediticios.

#### **6.6.1. Atención al cliente.**

La atención al cliente se refiere al área de tu empresa que tiene como objetivos dar soporte al consumidor, garantizar la resolución de sus problemas y, en consecuencia, velar por la satisfacción del público según (Rojas, 2022)

El servicio al cliente es un trabajo en equipo, no solo debe centrarse en los operadores de ventas, sino en todos los procesos que haya durante la interacción de un cliente con un producto o servicio.

Para que esto suceda, podrían considerarse diversos factores, entre los que destacan, Eficacia, rapidez, seguridad, amabilidad, seguimiento, personalización, es importante que adoptes como filosofía poner primero al cliente y sus necesidades, lo cual te llevará a crear nuevas maneras de resolver problemas, atiende de forma educada y con calma como opina (Carrillo, 2021)

#### **6.6.2. Presencia redes.**

Una correcta gestión de redes sociales te ayudará a alcanzar objetivos diferentes como aumentar el número de ventas, humanizar tu marca, fidelizar cliente, tenga presencia como mínimo en una red social según (Master Social, 2022).

Los beneficios son múltiples, fortalece el vínculo con el cliente, mantiene una comunicación bidireccional, recoge las necesidades de los clientes, mejora el posicionamiento, menores costes que una campaña publicitaria, es reconocido a nivel más amplio, ayuda construcción de marca, sirve como canal de ventas.

También se puede participar en ferias, revistas, eventos empresariales, Nicaragua emprende, Programa gratuitos como “Programa educativo permitirá a los pequeños empresarios nicaragüenses evaluar comunicaciones, cultura y liderazgo, datos y analítica en entornos digitales” citando a (Informacion Puntual, 2022) que son fundamentales para dar a conocer la microempresa.

## **7. SUSTENTACIÓN LEGAL.**

En este apartado se establecen las distintas leyes y normas, mediante las cuales está basado el presente estudio de caso y que rigen a las distintas partes que son participe.

La ley de crédito tiene como objeto regular los microcréditos, a fin de estimular el desarrollo integral de las personas, el fortalecimiento institucional de organizaciones para el cumplimiento de las políticas.

Ley general de bancos, instituciones financieras no bancarias y grupos financieros, (2005) regula las actividades de intermediación financiera y de prestación de otros servicios financieros con recursos provenientes del público, las cuales se consideran de interés público. La función fundamental del Estado respecto de las actividades anteriormente señaladas es la de velar por los intereses de los depositantes que confían sus fondos a las instituciones financieras legalmente autorizadas para recibirlos, así como reforzar la seguridad y la confianza del público en dichas instituciones, promoviendo una adecuada supervisión que procure su debida liquidez y solvencia en la intermediación de los recursos a ellas confiados.

Ley de seguridad social (2005) establece el sistema de seguro social en el marco de la constitución política de la república, para regular y desarrollar los derechos y deberes recíprocos del estado y los ciudadanos, para la protección de los trabajadores y sus familias frente a las contingencias sociales de la vida y del trabajo. El seguro social es el conjunto de instituciones, recursos, normas y procedimientos con fundamento en la solidaridad y en la responsabilidad personal.

Las personas nacionales y extranjeros residentes que mediante una relación laboral verbal o escrita, o por cualquier tipo de contratación en calidad de dependiente o independiente por la

realización de obras o servicios, sea en forma temporal o permanente con vínculo a un empleador sea esta persona natural o jurídica, entidad privada, estatal, mixta, o institución u organismo extranjero residente o no en el país e incluyendo a los organismos e instituciones de integración centroamericana. Independientemente de la cantidad de trabajadores, el empleador está sujeto al aseguramiento obligatorio. De igual manera son sujetos de aseguramiento obligatorios las personas que se desempeñen en el ejercicio de la función pública sean electos o nombrados en las instituciones y poderes del estado.

Ley de promoción, fomento y desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa (2008)  
Tiene como objeto fomentar y desarrollar de manera integral la micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME) propiciando la creación de un entorno favorable y competitivo para el buen funcionamiento de este sector económico de alta importancia para el país.

Su finalidad es establecer principios económicos rectores para el fomento de las MIPYME, instaurar un sistema de coordinación interinstitucional como un instrumento de apoyo a las políticas de desarrollo y fomento a las mipyme, que armonice la gestión que efectúan las diversas entidades públicas y privadas, adoptar un instrumento legal de carácter general, que dé lugar a un proceso normativo del cual se deriven nuevos principios legales, reformas de los ya existentes cuando sea necesario, en aquellas áreas y sectores económicos considerados claves para el desarrollo de las mismas.

Norma de transparencia en las operaciones financieras (2013). Establece el tipo de información que las instituciones financieras deberán presentar a sus clientes sobre las operaciones o servicios que prestan, así como los plazos y la forma en que esta información debe ser presentada; de tal forma que estos cuenten con una información clara, precisa y comprensible para poder elegir por sí mismos, responsablemente, los productos o servicios financieros adecuados a sus intereses

y ser conocedores de los compromisos y deberes que asumen en la contratación con las instituciones financieras. Así mismo, la norma tiene por objeto regular, entre otros aspectos, la determinación de la tasa de costo efectiva anual (TCEA), la contratación de seguros, las cláusulas abusivas, el sistema de atención al cliente y los requisitos para presentar reclamos ante la superintendencia.

Norma sobre gestión de riesgo crediticio (2008) establece las disposiciones mínimas sobre la gestión de riesgo con que las instituciones deberán contar para identificar, medir, monitorear, limitar, controlar, informar y revelar el riesgo de crédito. Así como también las pautas mínimas para regular la evaluación y clasificación de los activos de riesgo según la calidad de los deudores. Y determina el requerimiento mínimo de provisiones de acuerdo a las pérdidas esperadas de los respectivos activos.

Ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias (2013) establece el marco legal de protección de los derechos de las personas naturales y jurídicas que sean consumidoras o usuarias de bienes o servicios, procurando la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con las personas proveedoras de bienes y servicios públicos, privados, mixtos, individuales o colectivos.

Además de garantizar a las personas consumidoras y usuarias la adquisición de bienes o servicios de la mejor calidad. Y promover, divulgar la cultura de consumo responsable, respetuoso y educación sobre los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

Esta ley es de orden público e interés social, los derechos que confiere son irrenunciables y se reconoce el carácter de derechos humanos a los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

Norma de reforma a la norma sobre gestión de riesgo crediticio para instituciones de

microfinanzas (2020) establece las disposiciones mínimas sobre la gestión de riesgos, con que las IMF deberán contar para identificar, medir, monitorear, limitar, controlar, informar y revelar el riesgo de crédito. Establecer las pautas mínimas para regular la evaluación y clasificación de los activos de riesgo según la calidad de los deudores; y determinar los requerimientos mínimos de provisiones, de acuerdo con las pérdidas esperadas de los respectivos riesgos.

Norma sobre transparencia en las operaciones de microfinanzas (2021) La presente norma tiene por objeto, establecer las reglas sobre el contenido, alcance, difusión y entrega de los contratos que se suscriban con las instituciones financieras intermediarias de microfinanzas ( IFIM), que garanticen la transparencia y claridad de los mismos para evitar que estos contengan estipulaciones que restrinjan los derechos de los usuarios, que limiten las responsabilidades de las IFIM o que presenten relaciones de inequidad en perjuicio o menoscabo de los clientes, en concordancia con lo estipulado en el artículo 72 de la ley.

Además de lo anterior, la presente norma tiene por objeto regular los medios de cálculo y la difusión respecto a la tasa de costo efectivo anual, tasa de interés, las comisiones y gastos que las IFIM cobren a sus clientes, con arreglo a las disposiciones del título VI, capítulo único de la ley.

Ley de fomento y regulación de las microfinanzas (2011) El fomento y la regulación de las actividades de microfinanzas, a fin de estimular el desarrollo económico de los sectores de bajos ingresos del país.

Asimismo, la presente ley regula el registro, autorización para operar, funcionamiento y supervisión de las instituciones de microfinanzas legalmente constituidas como personas jurídicas de carácter mercantil o sin fines de lucro.

## **8. DESARROLLO DEL SUBTEMA.**

### **8.1. Descripción de las mipymes en estudio.**

En este apartado abordaremos un poco de la historia u origen de cada una de las mipymes en estudio: como iniciaron en el mercado, cuáles han sido las dificultades presentadas en los negocios entre otros datos concernientes.

#### **8.1.1. Calzado Walkiria.**

Es un negocio ubicado en Nicaragua departamento de Carazo en el municipio de El Rosario del portón principal del cementerio 130 metros al norte, callejón contiguo a la ferretería Narváez. La mipyme tiene como giro comercial la elaboración y comercialización de calzado artesanal para satisfacer las necesidades de los clientes. La empresa inicio operaciones con capital propio donde pudieron adquirir una máquina para elaborar el calzado, pero la demanda fue creciendo y tuvieron que optar por un crédito para poder obtener más maquinaria para cumplir con las entregas de pedidos en tiempo y con la mejor calidad.

Su inicio, fue en el municipio de El Rosario luego por recomendaciones de sus clientes a otras personas fueron entrando a más mercados a otros municipios del departamento. También elaboran trabajos para los distintos colegios para el mes de septiembre teniendo muy buenos resultado por la demanda. La mipyme ha sido administrada por tres generaciones. Actualmente cuenta con 5 trabajadores, sin embargo, algunas dificultades que ha afrontado este negocio son la pandemia del COVID 19 así como el alza de materia prima.

- **Misión.**

Fabricar y comercializar calzado para satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores con una óptima calidad, de esta manera ser una empresa líder en el mercado nacional.

- **Visión.**

Ser una empresa comprometida con el país, con sus empleados y la comunidad. Lograr niveles de calidad y eficiencia que le permita ser reconocida como una empresa líder en producción y comercialización de calzado.

- **Valores.**

1. Innovación: Se basa principalmente en desarrollar nuevos productos de calidad.

2. Responsabilidad social: Es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido.

3. Confianza: Es una característica con la que debe contar cualquier empresa que desee tener un mejor lugar en el mercado, y de este modo, reflejar o comparar el prestigio de otras empresas respecto de la propia, tomando en cuenta las estrategias que se hayan adoptado para alcanzar dicho prestigio.

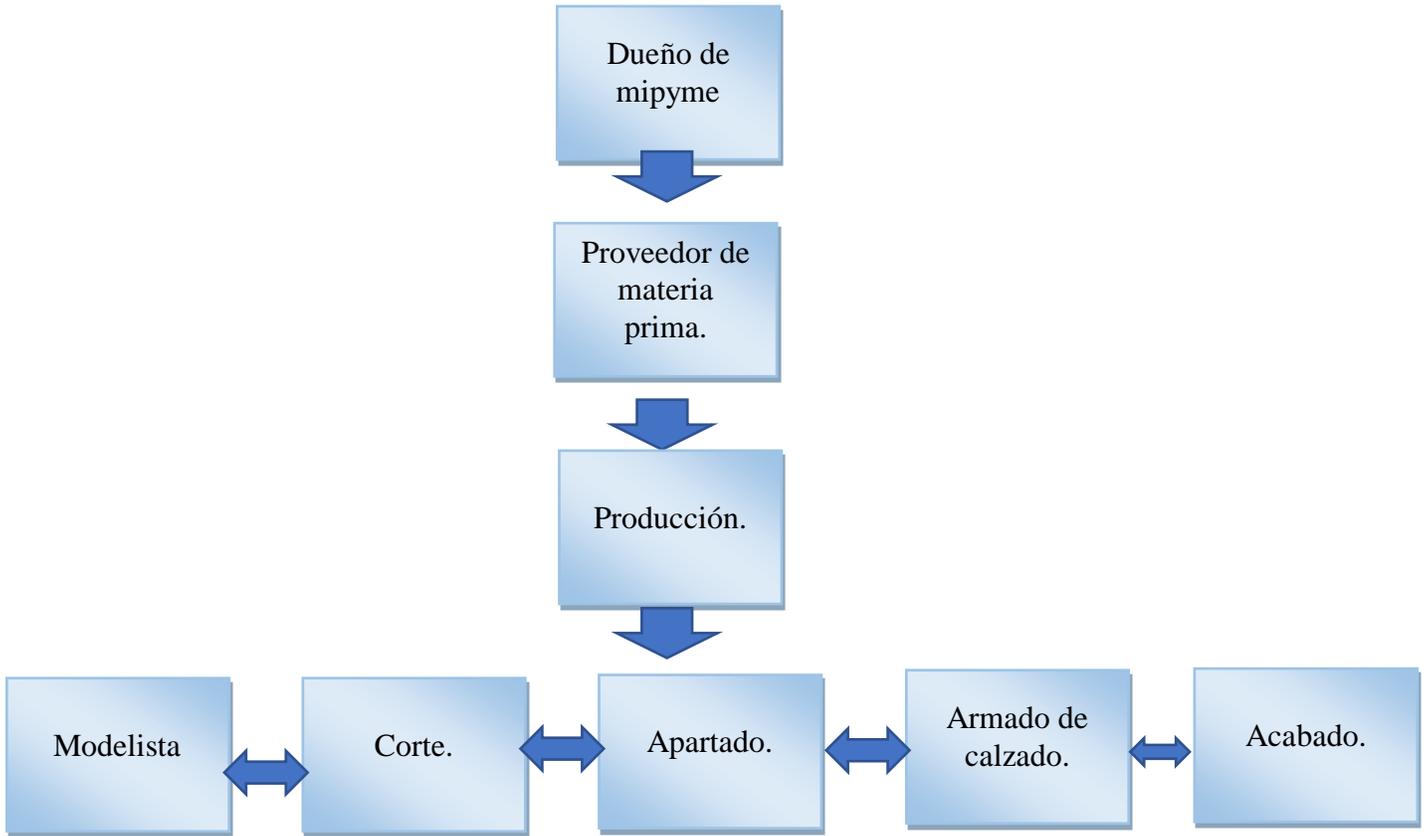
4. Respeto: Es el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad.

5. Lealtad: Es una virtud que se desarrolla en la conciencia y que implica cumplir con un compromiso aun frente a circunstancias cambiantes o adversas.

6. Trabajo en equipo: Consiste que cada uno desarrolle sus tareas de forma individual para conseguirlo.

7. Solidaridad: Consiste en ayudar a otra persona de manera desinteresada, es decir sin esperar nada a cambio.

- **Estructura organizativa.**



**Ilustración 7.**

*Estructura organizativa, Calzado Walkiria. Elaborado por el equipo investigador.*

### **8.1.2. Repuestos Automotriz J.D REYES.**

Repuestos J.D REYES se encuentra ubicado en Nicaragua, departamento de Carazo municipio de Diriamba en el Costado oeste del mercado municipal. Se dedica a la venta y distribución de repuestos automotrices, fue fundada el 13 de septiembre del año 2006, por José Domingo Reyes Jirón (propietario y administrador) hay que mencionar además que el negocio surgió por una visita de algunos amigos costarricenses que querían poner un negocio mayorista de repuestos de vehículos y entonces unos de estos amigos invito a trabajar al ahora propietario. El pequeño negocio que cuenta con una sola generación de administración y con una inversión de capital de \$8,000.00 para la fundación que abarca tanto la constitución del negocio en la alcaldía de la localidad como también la compra de mobiliario, local y compra de repuestos.

Con 16 años de distribución de repuestos ha afrontado algunas dificultades tales como, faltas de controles internos, faltas de sistemas contables como también dificultades externas tales como la pandemia de covid-19. Algunos logros que ha tenido en el mercado es que tiene un radio de acción amplio entre esto podemos mencionar sus clientes son de los diferentes municipios del departamento. Abasteciendo de tal forma la demanda de repuestos.

- **Misión.**

Ser líderes en el mercado de repuestos automotriz para todo tipo de vehículo. Cumpliendo con lo más altos estándares de calidad y seguridad. Además de la satisfacción de los clientes y contribuyendo con el desarrollo económico del país.

- **Visión.**

Ser la mejor opción para los usuarios de los distintos tipos de vehículos y para nuestros colaboradores una fuente segura de trabajo y de desarrollo profesional y laboral. Así mismo

fortaleciendo un futuro con crecimiento sostenido para operar en la región, garantizando la calidad y originalidad de nuestros productos.

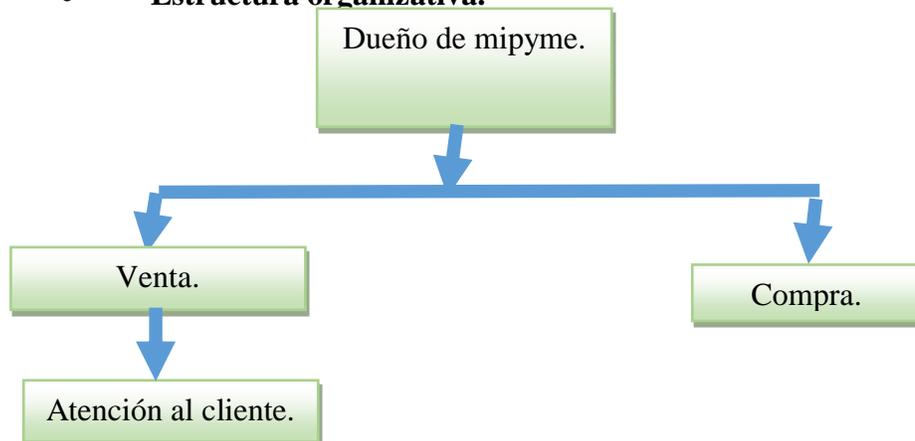
- **Valores.**

1. Esfuerzo y tenacidad en pos del crecimiento y la mejora continua.
2. Dedicación y respeto por el trabajo en equipo. Basado en la honestidad.
3. Aportar a la calidad de vida de los colaboradores dándoles siempre una respuesta ante las necesidades.
4. Promover el cuidado y conservación de la comunidad local.

- **Políticas.**

1. Los pagos del producto se realizan al contado.
2. Devolución de efectivo o cambio de mercancía en caso de que este dañada.
3. El descuento se realiza solamente a clientes fidelizados.
4. En caso de mercancías por encargo se debe de realizar un depósito del 50% por parte del cliente.

- **Estructura organizativa.**



**Ilustración 8.**

*Estructura organizativa, Repuestos Automotriz J.D REYES. Elaborado por el equipo investigador.*

### **8.1.3. Calzado Ruiz.**

Calzado RUIZ es un negocio ubicado en Nicaragua, departamento de Carazo ,municipio de EL Rosario, donde empezó operaciones con dirección Panamá N° 2 de la iglesia de dulce nombre 4 cuadras este, 1km al sur, nació por iniciativa propia del dueño Roberto Ruiz, el cual para el año 2017 trabajaba en un negocio que vendía calzado usado, tuvo la idea de poder comprar para vender el, pero no contaba con el capital, él recogió un dinero en un año y con ayuda de su papá, Gregorio Ruiz vendió media manzana de terreno y su equivalente lo invirtieron en poner un tramo en Masaya que era donde más se vendía y a mejor precio.

Comenzaron a hacer todo el proceso ellos mismos, en el primer mes les fue muy bien y pudieron volver a comprar mercancías, trabajaban con transporte público y costaba el traslado de sus mercancías, así estuvieron, por varios meses, luego contrataron a alguien de la familia para que hiciera los viajes hasta Masaya aun le salía caro.

Decidieron sacar un crédito en Financiera FAMA , el cual les sirvió para poder crear su ambiente en la empresa, compra de suplemento y de materiales para la comercialización de zapato usado luego de esto con las ganancias pudieron seguir creciendo, contratando trabajadores por que necesitaban más productos, 2 años después pudieron abrir un nuevo tramo en Jinotepe, y tiempo después compraron un tramo contiguo al local que tenían en la actualidad para hacer el local más grande porque necesitaban más productos, siguieron financiados por FAMA, luego buscaron financiamiento con el banco y se los concedieron, hasta la fecha mantienen los 4 tramos (3 en Jinotepe y 1 en Masaya).

- **Misión.**

Nuestra calidad y precios bajos marcan a diferencia, un calzado para la familia.

- **Visión.**

Ser líder en variedad y precios bajos de calzado de calidad en el territorio nacional, convirtiéndose en mayorista y pueda abastecer otros negocios y nuevos emprendimientos.

- **Valores.**

1. Calidad.
2. Honestidad.
3. Transparencia.
4. atención al cliente.
5. Diversidad.
6. Seguridad.

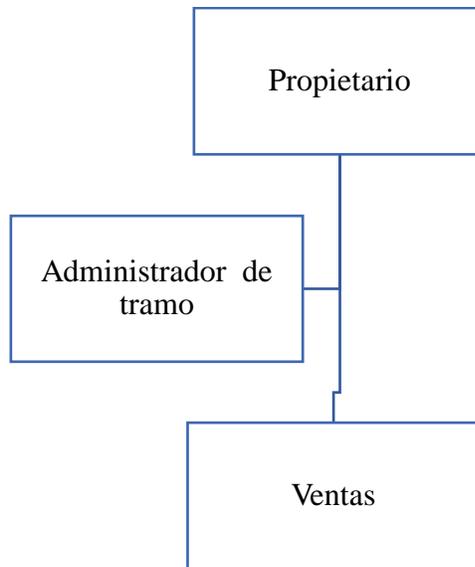
- **Políticas.**

1. Manejar siempre precios accesibles al consumidor.
2. Siempre brindar al cliente lo que desee.
3. Brindar entorno amigable, confortable para el cliente y trabajadores.
4. Cada trabajador asume su cargo y responsabilidad, se explican sus funciones.
5. El pago se realiza en efectivo o tarjeta en caja.
6. No realizamos envíos.
7. No se da crédito, solo venta en efectivo al momento de realizar su compra.
8. No se realiza apartado de productos.
9. Los precios para personas que compran consecutivo y en cantidad son

valorados por el encargado.

10. Compras y pagos temas legales son realizados por el administrador (dueño).
11. No reciben pagos en línea, por seguridad de clientes.

- **Estructura organizativa.**



**Ilustración 9.**

*Estructura organizativa, Calzado Ruiz. Elaboración propia.*

## **8.2. Relación comercial de las mipymes y las microfinancieras.**

### **8.2.1. Calzado Walkiria.**

La relación que existe entre la mipyme Calzado walkiria y la financiera es que para poder adquirir el crédito primer lugar la dueña de la mipyme se presentó a las instalaciones de ASODENIC para poder saber los requisitos que necesitaban para poder optar luego de cumplir con lo establecido se realiza visitas al local para ver si en verdad existe y así poder aprobar o denegar el crédito a esta mipyme. Se le fue aprobado y ha sido de gran provecho para el crecimiento del negocio porque por medio del crédito han aumentado la cantidad de producción.

### **8.2.2. Calzado Ruiz.**

La relación de calzado Ruiz con Financiera FAMA fue iniciada por el dueño de la mipyme, porque requería ampliar la cantidad del inventario, necesitando un crédito, le referenciaron a esta financiera familiares y amigos que trabajaban con estos, al presentarse le explicaron la documentación que requería y junto la documentación, procedió con los pasos de valoración y verificación otorgaron el crédito y su relación es saludable, amigable, siguiendo trabajando con ellos hasta cuando conformo suficiente capital para trabajar sin crédito, siempre le llaman para ofrecerle los productos financieros.

### **8.2.3. Repuestos automotriz J.D REYES.**

La relación comercial que existe entre la mipyme repuestos automotriz J.D Reyes y la microfinanciera Presta YA. Consiste en que los colaboradores de dicha institución financiera realizaron una visita al establecimiento comercial en el cual ofrecieron este producto financiero (Crédito) mediante el cual le explicaron las condiciones y que tipo de crédito ofrecían, así como también los requisitos. Luego de ello se realizó de manera rápida el desembolso y la verificación insitu del local en la cual verificaron el inventario, los menajes del hogar entre otros tipos de

mobiliario. Para que de tal forma se le aprobara de forma eficiente el crédito destinado a capital de trabajo en dicho local. Actualmente han trabajado de forma excelente el administrador plantea que paga sus cuotas según el calendario de pagos y el responsable de cobro confirma la voluntad y capacidad de pago que tiene el administrador de negocio.

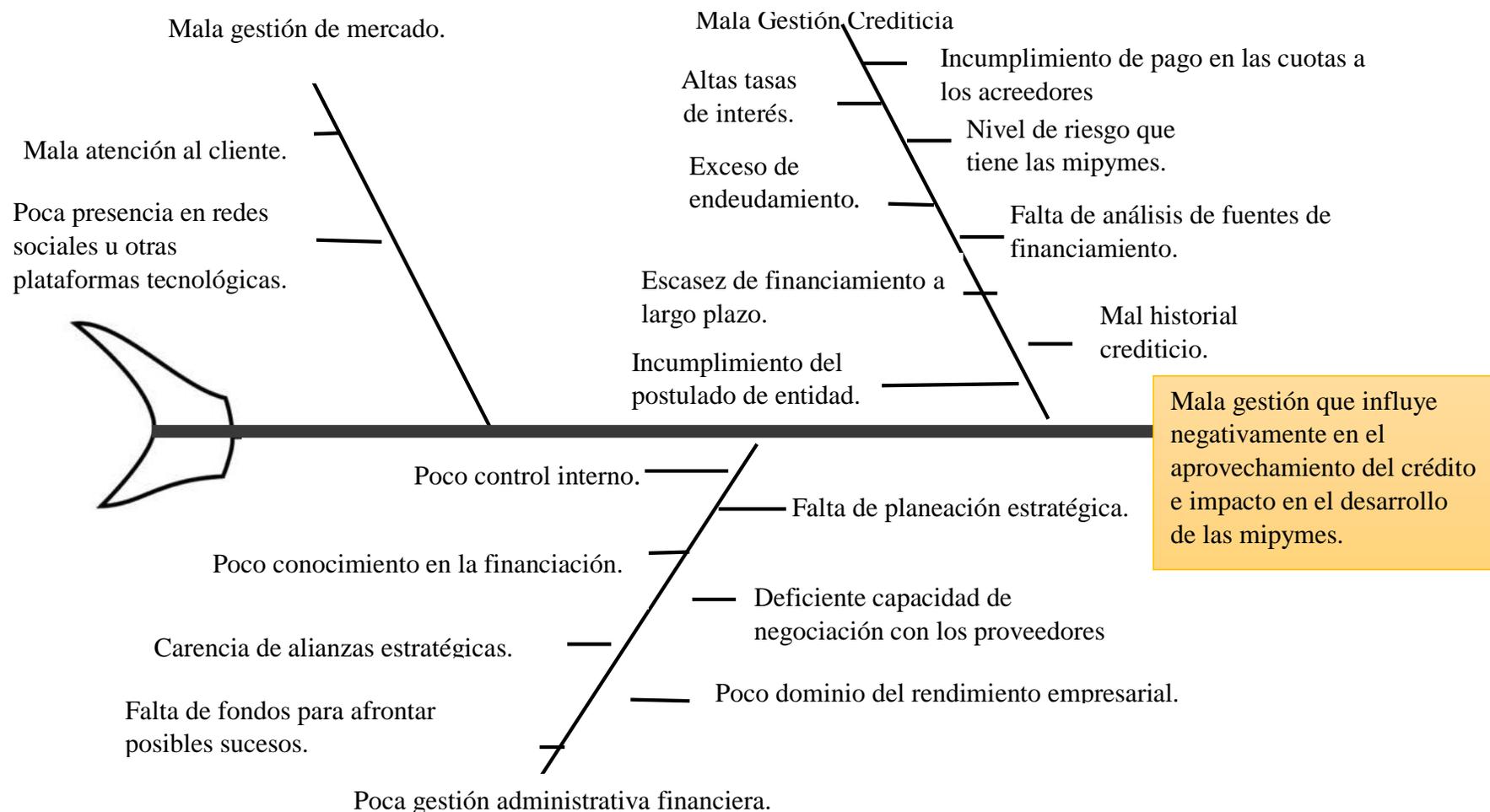
## 9. HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EMPRESARIAL.

### 9.1. Diagrama de causa y efecto.

Con la finalidad de conocer, evaluar la calidad empresarial de las mipymes en estudio, hemos aplicado el diagrama de causa y efecto de acuerdo con (Ferreira, 2015) es una forma de organizar y representar las diferentes teorías propuestas sobre las causas de un problema, con la intención de encontrar aquellos elementos en común de las mipymes y que nos permiten responder los objetivos.

#### Ilustración 10

Diagrama de causa y efecto, elaborado por el equipo investigador.



## 9.2. Matriz de operacionalización de las variables.

Así mismo con el propósito de la formulación de los objetivos hemos realizado la operacionalización de las variables derivadas del diagrama de Ishikawa con la intención de poner en práctica el proceso más lógico para hacerlo es transitar de la variable a sus dimensiones o componentes, luego a los indicadores y finalmente a los ítems o reactivos y sus categorías”.

	<b>Variables independientes.</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>La relación de la administración estratégica y de mercado con el financiamiento en las empresas calzados Walkiria, Calzado Ruiz y tienda de repuestos J.D REYES. Durante el periodo del 2022.</b>	<b>Gestión de crédito.</b>	Constituye procesos estratégicos en las organizaciones, ya que permiten mantener los flujos financieros y mejorar los ciclos del efectivo de la empresa, es así, que en la medida que seamos más eficientes en estos procesos (EDEX, s.f.)	La gestión de crédito maneja los flujos financieros en la empresa, tomando en cuenta el instrumento de medición con indicadores aplicando la escala de medición Likert (Ordinal).	Altas tasas de interés	Grado de apalancamiento.	Ordinal
				Exceso de endeudamiento	Montos y cantidad de préstamos actuales.	Ordinal
				Escases de financiamiento a largo plazo	Periodo que ha solicitado el crédito con la misma institución financiera.	Ordinal
				Incumplimiento del postulado de entidad	Reciben crédito comercial y consumo.	Nominal
					Separación de los recursos del negocio con los personales.	Nominal
				Nivel de riesgo que tiene las mipymes	Percepción que tienen los acreedores	Ordinal
					Nivel organizacional	Nominal
				Incumplimiento de pago en cuotas acreedores	Grado de legalización	Nominal
					Periodicidad de pago.	Ordinal
					Ventas bajas.	Ordinal
					Cuotas del préstamo.	Ordinal
					Número de días en mora.	Ordinal

				Falta de análisis de fuente de financiamiento	Análisis del porcentaje de comisión por desembolso.	Ordinal		
					Agilidad en los procesos crediticios.	Ordinal		
				Mal historial crediticio.	Centrales de riesgo	Ordinal		
					Cantidad de días mora.	Ordinal		
					Cobro extrajudicial.	Ordinal		
					Cobro judicial	Ordinal		
	<b>Variable dependiente</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>		
	<b>Gestión administrativa financiera.</b>	(Lopez C. y., 2007) mencionan que: “Es la disciplina que se ocupa de determinar valor y tomar decisiones, asignar recursos, invertirlos y administrarlos” (p.15).	La gestión financiera es la encargada de analizar las decisiones, acciones que tiene que ver con las tareas de la organización, tomando en cuenta el instrumento de medición aplicando la escala de Likert (ordinal).	Poco control interno	Ambiente laboral	Nominal		
					Repetición de actividades	Ordinal		
					Inadecuado uso de recursos	Ordinal		
				Poco conocimiento en la financiación			Préstamos personales	Ordinal
							Ampliación del préstamo	Ordinal
							Falta de competencias gerenciales	Nominal
				Falta de planeación estratégica.			Misión, visión.	Nominal
							Objetivos estratégicos.	Nominal
							Desempeño presupuestario.	Ordinal
				Deficiente capacidad de negociación con los proveedores			Precio real mercado	Ordinal
							Cantidad de proveedores	Ordinal
							Plazos del crédito comercial.	Ordinal
							Cantidad de	Ordinal

					mercancía solicitada y entregada.	
				Carencia de alianzas estratégicas	Programas de gobierno.	Ordinal
					Participación en programas de instituciones públicas y privadas.	Ordinal
				Poco dominio del rendimiento empresarial	Margen de contribución	Ordinal
					Volumen de ventas.	Ordinal
					Cantidad de clientes.	Ordinal
				Falta de fondos para afrontar posibles sucesos	Reserva	Ordinal
					Previsión	Ordinal
	<b>Variable dependiente.</b>	<b>Definición conceptual.</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición.</b>
	<b>Gestión de mercado.</b>	Se encargada de ejecutar las acciones y tácticas de venta con el objetivo de dar a conocer a los posibles compradores y todo lo que conllevan los productos, tomando en cuenta el instrumento de medición con un total aplicando la escala de medición Likert (Ordinal).	Según Fonse (M, 2018) Es una actividad económica que ajusta y optimiza los procesos de mercadeo, identifica nuevos mercados y se adapta a cambios de la empresa, para la optimización y la promoción en el mercado.	Mala atención al cliente	Grado de satisfacción	Ordinal
Estrategias para la captación de nuevos clientes.					Nominal	
Numero de reclamos.					Ordinal	
Poca presencia en redes sociales u otras plataformas				Alcance en redes sociales (WHATHSAP, Facebook)	Ordinal	
				Numero de comentarios.	Ordinal	
				Número de personas que recomiendan el negocio	Ordinal	
Alcance en redes sociales.	Ordinal					

					Crecimiento de las ventas	Ordinal
--	--	--	--	--	---------------------------	---------

**Tabla 3.**

*Operacionalización de las variables, elaborada por el equipo investigador.*

## **10. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.**

### **10.1. Informe de resultados de los instrumentos.**

#### **10.1.1. Entrevista dueños mipymes.**

En este apartado se puede comprender un poco sobre la información obtenida derivadas de la aplicación de los instrumentos a las partes que fueron entrevistadas.

Las partes que fueron entrevistadas respecto a los dueños y administradores de las mipymes concuerdan que mantienen un margen de ganancia entre el 10%, 20%,30% al 50% y en algunas ocasiones la ganancia es del 100% de acuerdo a esto se entiende que tienen una salud financiera estable es decir en una escala del 1 al 10 la puntuación es de aproximadamente 8. Así mismo estas mipymes tienen créditos con financieras y banco la experiencia es diferente ya que al trabajar con los bancos las tasas de interés son más bajas, pero el desembolso del dinero es un poco tardío sin embargo las 3 mipymes tienen créditos con financieras y una de ellas trabaja con créditos bancarios también. La cual establece que el banco le cobra el 25-30% anual y 1% mensual hasta el 2% mientras que con las microfinancieras y financieras el interés que paga es del 14%,6.5% mensual. Cada parte entrevistada tiene una obligación crediticia muy diferente a las demás, pero con el mismo objetivo de crecer económicamente y financieramente.

Los préstamos se solicitaron de manera personal debido a que para obtener un crédito a nombre de la mipymes se realiza un proceso más tardío y debido también a los requisitos siendo el principal requisito para que el crédito sea desembolsado a nombre de la mipymes esta debe estar registrada como persona jurídica. Así mismo para solicitar el crédito se les verifica el inventario, como también los menajes del hogar, mobiliario, equipos y terrenos. La buena administración de los créditos ha sido de gran provecho porque se ha logrado satisfacer las necesidades y poder

invertir en el negocio siendo esto un impacto grande ya que por medio de estos se pueden adquirir más productos para satisfacer la demanda de igual forma invertir en nuevos productos.

El poder adquirir un crédito para invertir es bueno siempre y cuando el negocio sea rentable y este en buenas condiciones igual es primordial que antes de adquirir la obligación se analice cuanta capacidad tiene este negocio para poder afrontar las obligaciones que se van a adquirir.

Por otra parte, las condiciones del crédito para la mipyme de repuesto J.D REYES le resulta mejor realizar el pago en cuotas diarias sin embargo las otras mipymes es mejor el pago de cuotas mensuales estas partes que fueron entrevistadas expresan que “si se realiza de manera diaria no se puede ver mucha ganancia”. También los sujetos entrevistados mencionan que a la hora de que se realiza el análisis para solicitar estos créditos existe muchas maneras hay instituciones como FUNDESER que cobran comisiones por desembolso esto según los administradores no es muy satisfactorio ya que eso le merma el capital y en ocasiones el desembolso se realiza hasta la semana siguiente y estos necesitan el dinero de inmediato. De la misma forma se analiza si se puede cancelar antes, así como también el monto y plazos que ofrecen.

Es importante abordar que estos créditos son solicitados por la necesidad presentadas en las mipymes sin embargo algunos han caído en mora, pero se han logrado recuperarse esto surgió en el año 2018 donde las ventas se bajaron debido a la circunstancias socio-políticas que atravesó el país y solo daba para mantener el negocio y no se podía recoger para el pago de las cuotas sin embargo tiempo después se recuperaron las ventas y se logró cumplir con las cuotas. Expresan las partes entrevistadas.

Igualmente, las mipymes en estudio tienen un registro de libros diarios mediante el cual anotan la cantidad de productos que venden al día, y manejos de inventarios de forma digital, en

una de las partes entrevistadas también se realizan arcos sorprendentes, tienen la instalación de cámaras entre otros tipos de actividades de control que permite la buena gestión administrativa y operativa.

Por otro lado, los mayores desafíos que atraviesan son la demanda del producto, falta de competencias estratégicas, establecimientos de nuevos competidores en el mercado que llegan a afectar de manera directa la salud de las micro pequeñas y medianas empresas.

La meta más importante para las partes que fueron entrevistadas es poder adquirir nuevos locales y aumentar la capacidad de otros productos que buscan los clientes y poder crecer en el mercado también en un futuro ser una de las mipyme mejor posicionadas en el mercado y poder ser reconocidos.

Las negociaciones realizadas con los proveedores según las partes que fueron entrevistadas son los plazos de pago también el valor del producto si resulta mejor poder pagar de un solo se busca la manera de conseguir el dinero porque así se le gana más, pero si no se puede el producto se adquiere al crédito, pero el pago es mayor. Por otra parte, se puede decir que se cuenta con diferentes proveedores unos que dan al crédito y otros de contado. Cabe mencionar que estas mipymes tienen una variedad de proveedores, una de estas es Repuestos J.D REYES cuenta con 7 proveedores de mercancías, las demás tienen 2 proveedores (calzado Walkiria) y 6 proveedores (Calzado RUIZ).

Los clientes se controlan de distintas maneras ya que tienen prioridad para el cliente mayorista o minoristas y clientes que están fidelizados los cuales se les realiza una rebaja hasta del 10%. También estas mipymes tienen fondos asignados para poder afrontar posibles sucesos el cual varía según el volumen de ventas de cada una de estas. Además, implementan estrategias para

captación de clientes a través de las plataformas digitales en las cuales dan a conocer los productos y se realizan promociones.

Por otro lado, en algunas ocasiones se han realizado reclamos de producto los administradores plantean que es algo que a nadie le gusta y que cuando surge este tipo de situaciones el dinero se le regresa al cliente para así poder obtener y fidelizar al cliente para no perderlo. Aunque para la mipyme es perdida en los productos, pero al dueño resulta mejor realizar la devolución. De tal forma que los administradores cuando surge esta situación acuden a los proveedores para el cambio del producto en ocasiones se les cambia o se devuelve el dinero de parte de los proveedores.

### **10.1.2. Entrevista aplicada al personal de la institución financiera.**

Para realizar el estudio, fueron entrevistadas personal que trabaja en las instituciones financieras a la cual se aplicó una serie de cuestionario a los prospectos: Gestora de crédito de la institución financiera de Presta Ya, y Gerente de ASODENIC sucursal Jinotepe.

Las partes que fueron entrevistadas establecieron que otorgan la confianza a los clientes además de capacitaciones para el crecimiento personal, financiero, así como también programas de alfabetización, de salud y servicios afiliados con la empresa de óptica MUNKEL además de una charla específica sobre el tipo de crédito que se otorga para que crezcan con los productos financieros y que posteriormente trabajen con capital propio.

De este modo ofrecen una variedad de tipos de créditos de comercio, personales y crédito PYMES ofrecidos por la institución presta YA, cada uno de estos con montos y tasas diferentes desde el 17% hasta una tasa preferencial del 8% además menciona que entre mayor sea el monto, menor es la tasa de interés que se cobra y que la mayor concentración de crédito está en la cartera de comercio la cual abarca el 80% de la cartera bruta. Por otro lado, ASODENIC funciona bajo dos metodologías grupo comunal (10 a 30 personas), grupo solidario (3-8 personas) y préstamos personales siempre con el mismo objetivo de generar un impacto financiero para que los clientes puedan financiar actividades aprovechando oportunidades de corto plazo y largo plazo y que a la misma vez los propietarios de las mipymes entiendan la función del crédito como oportunidad de desarrollo. Así mismo la cantidad de créditos nuevos en todas las carteras según los prospectos entrevistados se aproxima de 600 en todas las carteras sin tomar en cuenta los renovados.

De la misma forma deberán cumplir con una serie de requisitos los solicitantes de estos tipos de crédito lo cuales son: Negocio propio y estable, antigüedad mínima de 6 meses calidad de la garantía de igual forma se le sugiere o recomienda a los clientes que minimicen el riesgo

invirtiendo en inventario de alta rotación o depende para lo cual se solicite y recordando siempre mantener el buen historial crediticio para que pueda optar por mayores montos en los créditos, expresan las partes que fueron entrevistadas.

Por otra parte, los créditos de mayor demanda son los comerciales porque abarca lo que es mercado, tiendas, todo tipo de comercio, venta de tortillas, comideria, el menos demandado es el crédito PYME son ciertos casos, tiene que ir bien reforzado. Por otro lado, si el cliente se ve afectado por situaciones de salud como institución financiera se pide epicrisis, recetas todo eso para que soporte, por qué tuvo el problema, pero si es porque el cliente no tiene el dinero se retiran garantías, si el cliente dice que no puede seguir pagando el crédito entonces la garantía se vende, pero si hace un arreglo de pago que diga tengo o va a dar para tal fecha la cantidad de.... entonces cuando desembolse se le concede nuevamente la garantía.

Por tanto, los créditos otorgados a las PYMES son créditos de mayor riesgo debido a los montos que se otorgan. Por eso se evalúa el tipo de negocio y si tiene la capacidad, igual que el comercio porque debido a que existen negocios que piden hasta C\$20,000.00 y talvez no lo tiene invertido en inventario, por lo tanto, se preguntan las ventas, cuanto vende diario, ventas semanales y si trabaja con otras instituciones también el inventario tiene que superar el 1.5%. Así mismo el surgimiento de nuevos prestamistas que no están regulados las mismas personas tiene crédito con ellos ahora le llaman crédito usurero que prestan hasta el 20%.

### **10.1.3. Panel de expertos.**

Así mismo para realizar el estudio, fueron invitados a participar a personal especialista en temas de créditos en un panel de experto basados en la metodología establecida consideran que otorgan el crédito para que puedan capitalizar, invertir y financiar las actividades en un mayor volumen y de tal forma los clientes puedan adquirir nuevos activos. Las misma destacan que el asesoramiento se da al inicio del crédito y el seguimiento se realiza semanal debido que los cobros establecidos en las condiciones de pagos son semanales mediante el cual el que tiene mayor contacto con el cliente es el gestor de cobro mismo encargado de dar seguimiento y más si el cliente está en mora de tal forma que se le da en sí a la recuperación y no al plan de inversión. (Potosme & Paramo, 2022).

También plantean que el respaldo del crédito otorgado se realiza de acuerdo a garantías las cuales dependerá del tipo de crédito, plan de inversión y de las políticas de las instituciones y en ocasiones las facturas de compra-venta del negocio y el inventario existente. Por tanto, se ve reflejado la norma de gestión de riesgo de crédito la cual establece que se evalúan 4 factores siendo estos el antes mencionado la calidad de las garantías, finalidad del préstamo, y los agregados por las partes entrevistadas la capacidad de pago y el historial de pago. De igual forma utilizan otros métodos de los antes mencionados como lo es las centrales de riesgo. Estos métodos facilitan la interpretación del nivel de riesgo del cliente en el cual la institución realiza un estado de situación financiera más o menos acertado.

De igual importancia establecen que mayormente las reestructuraciones se dan cuando el cliente cae en mora o cuando se presenta una situación interna o externa. Siendo esto un indicador del nivel del riesgo que tienen las mipymes y de cómo tiene que darse el seguimiento y la forma en que se debe de cobrar dependiendo de la condición y de la institución y de qué manera se va

comportando en la cartera de crédito. Además, agregan que los administradores de las mipymes priorizan aquellos pagos diarios, porque la mipyme como tal recibe dinero diario por lo que tiene que realizar una reinversión de forma consecutiva. Por otra parte, el éxito del crédito mipyme depende del análisis y la cobranza ambas están relacionadas es decir el cobro no minimiza al análisis, y analizar un crédito da un indicio o una idea del nivel de riesgo.

De igual forma en diferentes instituciones el crédito para PYMES esta categorizado de distinta manera es decir en una el monto puede ser de C\$5,000.00 en otras instituciones el monto es de aproximadamente C\$1, 000,000.00 y en ocasiones no hay respaldo suficiente para este tipo de créditos.

Por otro lado, para analizar la competencia lo que se hace es retroalimentar la institución partiendo de fuentes internas es decir cómo se está comportando el segmento en el sector y tomar medidas según sucursales basadas también en el plan de la competencia y de tal forma saber si es viable o no invertir en ese producto financiero. Agregan las partes entrevistadas.

Por tanto, el éxito del crédito como motor de desarrollo para las mipymes va a depender de la mentalidad de cada persona, y ejercerá como desarrollo siempre y cuando se maneje bien, se venda bien, se asesoré bien y las políticas vayan alineadas a un buen desempeño.

#### **10.1.4. Guía de observación.**

La investigación contó con una guía de observación de uso meramente del equipo investigador mediante la cual se resume que se ejecuta directamente las acciones previstas con el crédito desembolsado es decir que realmente existe el apalancamiento y se invirtió de acuerdo con el motivo que se solicitó en las distintas mipymes, aunque algunos administradores tomaban parte del crédito para invertir en otro tipo de emprendimientos lo cual en ocasiones no se invertía el monto total del crédito.

Así mismo para lograr la buena administración del crédito en las mipyme se logró identificar que poseen misión, visión, valores y objetivos a corto y largo plazo los cuales proporciona un mejor desarrollo de las mismas apoyados a la misma vez de un control efectivo de gastos y que el manejo de efectivo es usado de tal forma que se destina solamente a los gastos derivados de las actividades comerciales de acuerdo al nivel de ingresos que estas poseen. De forma similar se documenta y se organiza las compras y ventas con sus debidos soportes, acompañados de un manejo de inventario en algunas mipyme de manera física y en otras de forma digital.

Además, están inscritas debidamente en la alcaldía de su municipalidad y demás registros que se solicita para cumplir con las condiciones mercantiles lo cual cada documento y procesos fueron llevados a cabo por el dueño de la mipyme, así como también el proceso de solicitud del crédito como tal. De igual importancia los promotores o gestores de cobro verifican de forma diarias las actividades comerciales de esta, ya que en una de las mipymes en estudio su modalidad de pago es diario en cambio en las demás es de forma mensual y solo se les verifico cuando se iba a otorgar el crédito.

Por otra parte, la atención al cliente y presentación es de forma correcta se presentan de forma respetuosa y existe mucha afluencia y frecuencia de los clientes en el negocio. Los medios

de pago como tal son dinero en efectivo, pero una de estas mipymes se caracteriza por que sus medios de pagos son Tarjeta, efectivo, transferencia, banca en línea. Además, no se otorgan productos al crédito. De igual forma llevan un control de pago eficientes a los acreedores, evalúan y buscan nuevas fuentes de financiamientos ya sea por los créditos comerciales que tiene también con los proveedores de mercancías y con las distintas instituciones financieras que otorgan financiamientos.

### **10.1.5. Muestreo aplicado a los clientes.**

La aplicación de las encuestas a la muestra se realizó por la selección de prueba piloto es decir para obtenerla se basa en un índice superior conocida por la experiencia previa, o simplemente, tomando una muestra piloto que sirve para dar una idea previa de los parámetros que describen una población, esta prueba piloto se realizó a un total de 90 clientes, es decir por cada mipyme se encuestaron 30 clientes. Los resultados del cuestionario (véase anexo 13.1.3) aplicado se muestran a continuación:

Los mayores clientes encuestados fueron equivalente a porcentajes de 8.88% y 6.67% de la edad de 29 y 30 años, y de menor edad de 18 años y 42 años con 1.1% cada uno (véase anexos 13.3.1.) Lo cual indica que estos productos son de mayor demanda por los clientes que tiene la edad antes mencionada.

Así mismo las personas del sexo masculino son las que mayormente compran en estas mipymes siendo el porcentaje de 61.11% y del sexo femenino del 38.89%. Esto indica que los productos que ofrecen las micro y pequeñas empresas son de mayor demanda por personas del sexo antes mencionado. De la misma manera las mipymes obtienen ingresos de manera diaria y mensual mayormente, en el grafico se observa que el porcentaje de personas que realizan compras en el negocio es del 45.56% y 25.56% semanal el menor porcentaje corresponde a personas que realizan compra de manera esporádica con 5.56% (véase anexo 13.3.2.)

Por otro lado, el 87.78% de las personas encuestadas expresaron que si han notado mayor diversificación de productos con respecto a los últimos 3 años se puede identificar de manera clara que el financiamiento ha permitido que las personas logren aumentar su inventario y de tal manera aumentar sus ventas (véase anexo 13.3.3.)

El preferitismo de los clientes para realizar compras en estas mipymes radica en que el precio del producto es accesible y además por la calidad del mismo es decir compiten tanto en precio como en calidad correspondiente el 43.33% y 26.67%, por otro el de menor índice es por la antigüedad del negocio con 11.11% (véase anexo 13.3.6.)

## **10.2. Interpretación y discusión de resultados.**

### **10.2.1. Impacto del crédito en las mipymes.**

Analizando el impacto del crédito de las mipyme en estudio, este puede tener un efecto positivo, negativo y nulo, siendo un objetivo que dependerá de la administración que realice el propietario. Utilizándolo ya sea para capital de trabajo, insumos, compra de mercancía, mejora de estructura, para lo que considere necesario que pueda obtener un mejor rendimiento. El crédito es necesario para cualquier negocio que desee crecer y acelerar este crecimiento, pero tiene que hacer un correcto control del mismo para obtener resultados positivos acompañado de una reinversión.

El impacto dependerá de factores internos y a la misma vez de factores externos que de una u otra forma afectan de gran manera el desarrollo de la mipyme, conforme a la administración del mismo crédito y la valoración de las instancias correspondientes donde solicitarlo, puede ser crédito público o privado, teniendo una variedad de opciones de financiamiento desde los prestamistas individuales, casas de empeño, prestamos familiares, microfinancieras, financieras, bancos, programas del gobierno que son las más conocidas fuentes de financiamiento.

Es fundamental conocer lo que tiene y lo que necesita cada negocio para poder crear una estrategia conjunta con el crédito y este pueda tener un efecto positivo, la experiencia es fundamental, el manejo del capital que se adquiere, conocer cómo funciona el crédito que se adquiere y todo lo relacionado.

De la misma forma las partes entrevistadas correspondiente a los dueños de mipyme establecen que el acceso a este tipo de financiamiento ha sido de gran ayuda en sus labores económicas y que han podido obtener un índice de ingresos mayores, con respecto a los años anteriores.

### 10.2.2. Gestión crediticia.

Diagnosticando la gestión crediticia de las mipymes, según los administradores tienen un margen de ganancia del 10 al 100% en algunas ocasiones por eso se entiende que tienen una salud financiera del 8 en una escala del 1 al 10 también realizan un análisis de las fuentes de financiamiento, tales como si las instituciones realizan comisión por desembolso algo en que los solicitantes no están de acuerdo ya que merma el capital además del tipo de interés, montos y plazos que ofrece las instituciones financieras. Los administradores de mipyme plantean que resulta mejor trabajar con créditos de Microfinanciera y financieras debido a la rapidez en los procesos crediticios, aunque las tasas de interés son más altas en cambio el banco el desembolso del dinero es de manera tardía pero las tasas de interés son más bajas. (Véase anexo 13.6.1. condiciones del crédito montos y tasas de interés.)

Así mismo solicitan créditos comerciales que son desembolsados a nombre del dueño de la mipyme debido a que para poder obtener un crédito a nombre de la mipyme es algo más complicado por los requisitos siendo el principal tienen que estar registradas como una persona jurídica y también debido a las recomendaciones del asesor crédito que expresaba, que les convenía mejor el crédito comercial. Así mismo para realizarse la aprobación del crédito se realizó una verificación insitu en las mipyme donde de verifíco el inventario, menajes de hogar, mobiliario y equipo. Para desembolsar los créditos de montos C\$15,000.00,20,000.00 y C\$72,000.00 con tasas de interés del 14% ,6.5% mensual y 19%. (Véase anexo 13.6.2. plazos del crédito)

#### **Tabla 4.**

*Tiempo de repuesta de los solicitantes del crédito.*

Mipymes en estudio.	Institución financiera.	Tiempo de repuesta.
Calzado Walkiria	Institución ASODENIC.	El desembolso se realizo una semana luego de haber solicitado el crédito.

Calzado Ruiz	Financiera FAMA.	El desembolso se realizó una semana luego de haber solicitado el crédito.
Repuestos Automotriz J.D REYES.	Institución Presta Ya.	El desembolso se realizó en 24 horas hábiles luego de solicitarlo.

Por otro lado, estas condiciones del crédito de las distintas mipyme en estudio han sido de acuerdo al giro comercial y a su grado de rentabilidad ya que en algunas los pagos son diarios, semanales y mensuales. Las circunstancias para solicitar este tipo de créditos son inversión en productos o inventario, la demanda de mercancías y la apertura de un nuevo tramo y reparación del antiguo.

**Tabla 5. Inversión del crédito.**

*Elaborado por el equipo investigador.*

Mipymes en estudio.	Periodo.	Líneas de crédito abierta	Inversión del crédito.
Calzado Walkiria	Mensual	ASODENIC.	Ampliación de inventario.
Calzado Ruiz	Mensual	FAMA	Apertura de nuevo tramo.
Repuestos Automotriz J.D REYES.	Diario	Presta Ya, FAMA, BAC, Te presta.	Ampliación de inventario.

De igual forma plantean que fueron afectados de gran manera debido a la crisis sociopolítica que enfrento Nicaragua en el año 2018 en el cual algunos de los administradores de la mipymes cayeron en estado moratorio debido a este conflicto.

Por último, la experiencia al solicitar el crédito ha sido excelente ya que las explicaciones de los mecanismos y formas de pago, calculo claro de intereses y en dados casos dudas sobre el tipo de crédito que se recibe fue de manera clara.

Según acuña la gestión crediticia es el proceso mediante el cual se desarrollan fases de planificación, promoción, evaluación, aprobación y recuperación de créditos los mismos que determinan los resultados de las operaciones de una entidad financiera en un periodo dado (Acuña, 2018).

Según lo establecido en el artículo 71 correspondiente al TITULO VI, denominado: “Publicidad, transparencia y protección al usuario”, de la ley N° 769: “Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas”, Establece que las IFIM deberán informar a sus clientes con toda claridad y transparencia, las condiciones financieras a que están sujetas las diversas operaciones activas, especialmente la tasa de interés efectiva referida en la presente ley, con su respectiva forma de cálculo”. Además, deben proporcionar a sus clientes toda la información relativa al crédito y demás servicios contratados con ellas, antes y durante la vigencia de los mismos.

De acuerdo con el artículo 4- Transparencia en la oferta de productos, servicios y costos. Las IFIM registradas ante la CONAMI deben aplicar el principio de transparencia en la información clara, precisa, de fácil entendimiento y completa, de los productos y servicios que ofrecen, de los costos y gastos en que el usuario incurrirá al hacer uso de estos, de las condiciones y penalidad establecidas en los contratos que tengan por objeto tales productos y servicios.

De la misma forma las instituciones deben proporcionar a sus clientes o usuarios información antes, durante y después de la celebración del contrato de crédito o servicios, y deben cerciorarse que estos han comprendido la información, cumpliendo en el mismo sentido con el artículo 70 de la ley N° 842 y su reforma, ley N° 1061.

Basado en el artículo 5- Publicidad de la norma sobre transparencia en las operaciones de microfinanzas. La publicidad utilizada por las IFIM debe ser clara y no falsa o engañosa, sin que

la misma induzca o pueda inducir a confusión o error a sus usuarios. No deben ser abusivas conforme con lo establecido en la presente norma y en la ley N° 842 y su reforma, ley N° 1061.

Así mismo en el artículo 7- simulación de crédito. Las IFIM deben brindar a sus clientes toda la información que estos soliciten de manera previa a la celebración de cualquier contrato. A solicitud del cliente la IFIM entregará físicamente el formato de simulación de crédito el que contendrá la información referida a tasas de interés, comisiones y gastos que serán objeto de pacto con la institución. En el caso que la cuantía de algunas comisiones y gastos no pueda determinarse, se debe establecer el criterio a ser aplicado para su cálculo y cobro correspondiente.

Retomando lo anterior se considera que la gestión crediticia en las mipymes en estudio es eficiente y eficaz ya que tienen una excelente salud financiera debido a la administración del crédito de manera positiva invirtiendo en productos que son los que tienen mayor demanda en el mercado el cual esto le ayuda poder ver las ganancias de la inversión y estar al día con el pago de las cuotas de su crédito también ha sido de beneficio porque a través del financiamiento han logrado ampliar su local.

### **10.2.3. Gestión administrativa financiera.**

Examinando la calidad de la gestión administrativa financiera del crédito en las mipymes en estudio según los entrevistados es organizada, planificada, controlada debido a que se lleva un registro en físico de las ventas, compras y además de conteo de mercancías de manera imprevista, así como también acompañadas de arqueos sorpresivos de efectivo, todas estas actividades como plantea Mendoza (2020) el manejo cotidiano de estas atribuciones y responsabilidades están interrelacionadas, en cada empresa es necesario un determinado control interno ayudan a cuidar los recursos financieros, productos, manejar actual nuestro inventario, presentar de manera clara información, credibilidad en las actividades, procesos más rápidos citando a principios generales de contabilidad y “Norma internacional de información financiera para pequeñas y medianas entidades” (NIIF para las pymes).

Además, expresan que se han tomado decisiones para la misma administración del crédito tales como la inversión en productos con mayor demanda y la creación de estrategias para hacer ventas cada día mejores y así poder pagar las cuotas en tiempo y forma.

Cada uno de estos administradores de las mipymes tiene diferentes metas tales como expandirse en el territorio, así como también aumentar la capacidad de otros productos que igual son de mayor demanda. Y se ven posicionados en el mercado como los principales distribuidores de mercancías de acuerdo a su giro comercial en los distintos municipios en que operan.

Por otro lado, cada uno de estos administradores negocia con los distintos proveedores en términos de productos a costos bajo y plazos de pagos, de igual forma expresan que cuentan con una gran gama de proveedores entre los 2 a 6 proveedores dependiendo de la mipyme. Al igual que se lleva un control de proveedores se lleva además de los clientes ya que se determina precios,

calidad y atención, se lleva un registro de clientes mayoristas y minoristas con registros de nombres cantidades de compras. Esto depende de cada mipyme.

Sin embargo, existen ocasiones en las cuales se debe de contar con un fondo para afrontar posibles sucesos inesperados en el cual se utiliza en ocasiones para pagos de proveedores o a los demás acreedores, al igual que en situaciones macros tales como la pandemia del covid-19. El monto del fondo varía según mipyme en algunas es de C\$13,000.00.

Según (Huacchillo et al., 2020) definen a la gestión financiera como los resultados de las necesidades para disponer la información de manera cuantitativa sobre los diferentes beneficios obtenidos para la realización de las actividades económicas para la toma de decisiones respecto a la situación financiera en una empresa en cumplimiento de sus objetivos financieros, que permita su crecimiento.

Un control interno para la mipyme es determinante para el éxito de la misma, manteniendo eficiencia en sus operaciones, la fiabilidad de la información financiera, protege los activos, documenta procesos, en los negocios de manera consciente los tienen establecidos, así como el registro de ventas de compras, registro de clientes(minoristas, mayoristas), encargado del dinero, realizando arqueos, correcto conocimiento en la financiación al valorar las distintas alternativas que cuenta y valorar los mejores beneficios, invertir tiendo en productos con mayor demanda.

En la planeación estratégica encontramos los retos y objetivos de la mipyme, el plan de cómo alcanzar estos objetivos, priorizando la asignación de recursos con la que se cuente, que van de la mano con la visión y misión, siendo diferentes metas por negocio tales como: expandirse, aumentar cantidad de productos, posicionarse en el mercado. Es de importancia la capacidad de negociación con los proveedores conforme a los precios, calidad y disponibilidad de producto.

Una alianza estratégica también es importante para llevar al máximo potencial del negocio, intensificando la relación a los mercados, nuevos productos y recursos financieros, además un fondo para afrontar sucesos protege en tiempos difíciles y se disminuye los gastos innecesarios.

Retomando lo anterior la gestión administrativa y financiera en las mipymes en estudio han sido de la manera correcta ya que son pequeños negocios que no tienen estados financieros que ayuden a ver la situación actual de cada una de ellas. Debido a estas actividades de control han logrado mantenerse en el mercado competitivo y aportar de forma significativa a la micro y macro economía Nicaragüense.

#### **10.2.4. Gestión de mercado.**

Determinado la calidad de la gestión de mercado de las mipymes los administradores plantean que, si el producto que se comercializa está dañado, se cambia el producto o se realiza la devolución del dinero que pago por ese producto el cliente. Según la ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, Título II, capítulo I, artículo 6 derechos de las personas consumidoras y usuarias. Inciso N° 4 tienen derecho a recibir la reparación o reposición del bien, una nueva ejecución del servicio o la devolución de la cantidad pagada, según sea el caso.

Así mismo el 38.89% de los encuestados expresa que los administradores y trabajadores de mipymes han aclarado toda información concerniente a cualquier inquietud que tienen sobre el producto que adquieren. Basado en la ley de protección de las personas consumidoras y usuarias en el inciso 7 expresa que tienen derecho a recibir educación sobre consumo responsable y sostenible de bienes y servicios; y también a recibir información veraz, oportuna, clara y relevante sobre los bienes y servicios ofrecidos por parte de las personas proveedoras; y el respeto a su privacidad inciso 11.

De la misma manera se realiza la captación de nuevos clientes basados en la presentación y atención desde el momento que el cliente ingresa al local en búsqueda del producto cumpliendo con los valores de responsabilidad, honestidad y ética. De acuerdo con el inciso 5 establece que tiene que ser atendidas por personas proveedoras de bienes y servicios con respeto, amabilidad, ética, calidad humana y sin discriminación alguna.

Determinando la calidad de la gestión de mercado de las mipymes se realiza la captación de nuevos clientes basados en la presentación y atención desde el momento que el cliente ingresa al local en búsqueda del producto, Además de promocionar el negocio a través de las redes sociales para llegar a más clientes que aún no lo conocen de igual manera realizar promociones en el local de los productos al igual que descuentos en los clientes que realizan compra por mayores.

Según Kotler mercado es el "conjunto de compradores reales y potenciales de un producto. Estos compradores comparten una necesidad o un deseo particular que puede satisfacerse mediante una relación de intercambio (Glary, 2013)

Según los autores del libro "Mercadotecnia", el mercado es "los consumidores reales y potenciales de un producto o servicio". Complementando este concepto, ambos autores mencionan que existen tres elementos muy importantes: 1. La presencia de uno o varios individuos con necesidades y deseos por satisfacer. 2. La presencia de un producto que pueda satisfacer esas necesidades. 3, La presencia de personas que ponen los productos a disposición de los individuos refiere (Laura, 2011).

Retomando lo planteado anteriormente se considera que el mercado es donde están los consumidores reales para poder brindar una buena estrategia de ventas es importante sobre todo tener una buena atención al cliente , si es posible recibirlo con una sonrisa para que el cliente se

sienta en un ambiente tranquilo también es importante tomar en cuenta las redes sociales para promocionar los negocios ya que hoy en día es una de las principales fuente donde se pueden realizar ventas porque actualmente la mayoría de personas les gusta ver páginas en las redes y así cotizar y poder comprar. Es importante tomar en cuenta la buena administración de estas páginas para así poder vender los productos de una manera más rápida y adecuada donde el cliente se sienta a gusto también es importante mencionar que estos productos cuenten con una buena calidad y precios accesible.

#### **10.2.5. Incidencia del crédito de acuerdo con el giro comercial de las mipymes.**

Relacionando la incidencia del crédito basado en el giro comercial se consideran distintas debido a la rotación de inventario que tengan, temporadas de mayores ventas, precios de productos, cantidades de las ventas, márgenes de ganancias, por ende su giro comercial va a depender para solventar la deuda crediticia con éxito y poder crecer, el plazo dependerá del objetivo que tengan con el crédito, ejemplo si es maquinaria o equipos infraestructura, se tiene que valorar en largo plazo, mientras que si para adquirir inventario se podrá solicitar de corto plazo.

De la misma manera las partes entrevistadas plantean que basado en su giro comercial solicitaron la oportunidad de los financiamientos ya que existen diferentes periodos de pagos en los cuales se tendrá que pagar las cuotas establecidas en la tabla de amortización que se le otorga.

Retomando lo establecido anteriormente las condiciones tales como la tasa de interés para las mipymes es indispensable debido a que entre más alta es la tasa no optan por este, se obtendrá pocas ganancias y estarán pagando mucho por el dinero, es decir si el margen de ganancias de los productos es menor que la tasa de interés y la rotación de inventario es lenta, el negocio solo podrá vender para solventar la obligación, no generaran utilidades para poder crecer.

### 10.3. Análisis FODA y estrategias.

Enfocados en realizar un mejor diagnóstico de la situación de las mipymes con respecto al impacto de factores internos y externos, además de presentar un atractivo más práctico y definir las estrategias se presenta la matriz FODA.

<p><b>Matriz FODA.</b></p>	<p><b>Oportunidades.</b></p> <p><b>O1.</b> Aparición de nuevos clientes.</p> <p><b>O2.</b> Ofrecer producto en otros lugares con nuevas sucursales.</p> <p><b>O3.</b> Implementación de nuevos canales de distribución.</p> <p><b>O4.</b> Utilización de servicios automatizados para responder inquietudes.</p> <p><b>O5.</b> Tendencia favorable en el mercado.</p> <p><b>O6.</b> Posibilidad de crear alianzas estratégicas.</p>	<p><b>Amenazas.</b></p> <p><b>A1.</b> Nuevos competidores.</p> <p><b>A2.</b> Competencia actual agresiva.</p> <p><b>A3.</b> Aumento de precio en la materia prima.</p> <p><b>A4.</b> Cambio de hábitos de los consumidores.</p> <p><b>A5.</b> Incumplimiento de entrega mercancía y materia prima de parte de los proveedores.</p>
<p><b>Fortalezas.</b></p> <p><b>F1.</b> Ubicación céntrica.</p> <p><b>F2.</b> Calidad de producto.</p> <p><b>F3.</b> Experiencia en el mercado.</p> <p><b>F4.</b> Planes bien definidos.</p> <p><b>F5.</b> Excelente servicio al cliente.</p> <p><b>F6.</b> Eficiente manejo en el control de inventario.</p>	<p><b>Estrategias F-O</b></p> <p><b>Max - MAX.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poseer un ambiente laboral unificado.</li> <li>• Hacer alianzas con otras instituciones, para ganar mayor confianza de los clientes.</li> <li>• Crear estrategias de atención al cliente.</li> </ul>	<p><b>Estrategias F-A</b></p> <p><b>Max- Min</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliar la diversificación de producto para satisfacer las necesidades de los clientes.</li> <li>• Mantener la calidad de los productos.</li> <li>• Crear una amplia red de proveedores.</li> <li>• Adaptarse al mercado actual.</li> </ul>
<p><b>Debilidades.</b></p>	<p><b>Estrategias D-O</b></p>	<p><b>Estrategias D-A.</b></p>

<p><b>D1.</b> Falta de capacitación del personal.</p> <p><b>D2.</b> Publicidad ineficiente</p> <p><b>D4.</b> Altos costo en los procesos de producción.</p> <p><b>D5.</b> Poca inversión.</p>	<p><b>Min-Max</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar a los empleados.</li> <li>• Contar con un local amplio.</li> <li>• Incrementar los ingresos a través de participación con instituciones públicas.</li> </ul>	<p><b>Min-Min</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar una buena atención de cliente.</li> <li>• Capacitar constantemente al personal para promover nuevas iniciativas de atención al cliente.</li> <li>• Realizar promociones y descuentos para generar más ventas y fidelizar a los clientes.</li> </ul>
---	---	--

**Tabla 6.**  
*Matriz FODA, elaborado por el equipo investigador.*

## **11. CONCLUSIÓN.**

A continuación, se presentan las conclusiones del estudio a partir del análisis e interpretación de los resultados se hizo posible dar cumplimiento al objetivo general de la investigación, al evaluar el impacto de crédito en las mipyme lo cual es de manera positiva el uso de créditos.

Se analizó el impacto del crédito en las mipymes en estudio resultando de manera eficiente, los propietarios cumplieron sus objetivos basados en el financiamiento y afrontar la deuda crediticia exitosamente, así mismos diversificaron sus productos, se realizaron mejoras en la infraestructura, posicionándose mejor en el mercado, teniendo mejor liquidez, obteniendo todos mayor capital, de igual manera un mejor récord crediticio para optar por nuevos créditos.

En relación al primer objetivo específico se diagnosticó los factores que inciden en la gestión del crédito de la mipyme en estudio, las fuentes de financiamiento son óptimas para el desarrollo empresarial de estas micro, pequeñas y medianas empresas. Debido a las correctas estrategias tomadas por los propietarios al valorar las diferentes fuentes de financiamiento, montos y tasas de interés, separando los recursos de la empresa de los personales, disminuyeron los riesgos financieros en Calzado Walkiria, Calzado Ruiz y tienda de repuestos J.D REYES.

Se examinó la calidad de gestión administrativa financiera siendo esta excelente, aunque no poseen estados financieros, cada uno de los aspectos de control interno, uso de recursos, metas a futuro y sin faltar a cada uno de sus pagos y cuotas constituyen un proceso de actividades de control que llevan acabo los administradores y que permiten el desarrollo de la unidad administrativa.

Se determinó mediante la aplicación de las técnicas de recolección de datos tales como las encuestas y guías de observación indicaron que no aprovechan las distintas plataformas digitales para la promoción de los productos y de tal forma atraer nuevos clientes.

Se relacionó la incidencia del crédito de acuerdo al giro comercial del negocio incide de acuerdo a las circunstancias que cada una está enfrentando también el tipo de crédito que fuese otorgado, las tasas de interés varían en dependencia de las instituciones y plazos que se hayan pactado por ambas partes.

## 12. BIBLIOGRAFÍA.

- Acuña, G. (2018). *Gestión crediticia y su impacto en los resultados de la Caja Rural*. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1599>
- Alvarez, M. L. (2019). planteamiento del problema. San carlos, Guatemala. [https://issuu.com/mafrilu/docs/libro\\_planteamiento\\_del\\_problema](https://issuu.com/mafrilu/docs/libro_planteamiento_del_problema)
- Americas, C. (2020). *El ahorro en la PYME*. <https://connectamericas.com/es/content/el-ahorro-en-la-pyme>
- Aragués, J. (2005). *Factores clave de Éxito en la dirección financiera*. [https://www.aragonempresa.com/descargar.php?a=52&t=paginas\\_dinamicas&i=82&f=4e6c5cf23df46b0032b5fe1993f909c0](https://www.aragonempresa.com/descargar.php?a=52&t=paginas_dinamicas&i=82&f=4e6c5cf23df46b0032b5fe1993f909c0)
- Arana, E. &. (2019). *Evaluación del control interno como instrumento de gestión del inventario en las MIPYMES; farmacias veterinarias, distribuidoras y misceláneas en el municipio de Juigalpa, Chontales durante el año 2019*. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/387/3872112007/html/>
- Arriola Gómez, M. E., Salazar López, C. U., & Paniagua Córdova, R. A. (2017). *La investigación descriptiva*. <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-de-el-salvador/psicologia-pedagogica/la-investigacion-descriptiva/15968833>
- Banco Mundial. (23 de Marzo de 2015). *Mipymes generan 1,6 millones de empleos en Nicaragua*. Centroamerica y mundo: [https://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdelDia/mipymes-generan-16-millones-de-empleos-en-nicaragua-HBEN825020#:~:text=En%20Nicaragua%2C%20generan%20alrededor%20de,y%20Mediana%20Empresa%20\(Conimipyme\).](https://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdelDia/mipymes-generan-16-millones-de-empleos-en-nicaragua-HBEN825020#:~:text=En%20Nicaragua%2C%20generan%20alrededor%20de,y%20Mediana%20Empresa%20(Conimipyme).)
- Banpro Nicaragua. (11 de Noviembre de 2012). *Facebook.com*. Para usted, ¿qué es el crédito?: <https://es-la.facebook.com/banpronicaragua/posts/490308414324514/>
- Becerra, V. (25 de Julio de 2016). *Conoce las ventajas y desventajas de solicitar un prestamo al instante*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/recomendados/conoce-las-ventajas-y-desventajas-de-solicitar-un-prestamo-al-instante>
- Cabello, S. (2014). *Importancia de la micro, pequeña y medianas empresas en el desarrollo del país*. Obtenido de <file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaMicroPequeñasYMedianasEmpresasEnEID-5157875.pdf>
- Calderon, Y. (Julio de 2016). *Cadena de valor como estrategia de control gerencial*. <https://repositorio.unan.edu.ni/3114/1/17631.pdf>
- Carrillo, P. (24 de Septiembre de 2021). *Importancia de la atención al cliente para MiPYMES*. <https://masdigitalizados.com/importancia-de-la-atencion-al-cliente-para-mipymes/>
- Casas Anguita, J., Repullo, J., & Donado Campos, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación*. ScienceDirect: <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>

- Colindres Baca , A. P., & Mairena Mairena , E. L. (2016). *Análisis de las fuentes de financiamiento a corto plazo*. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/8295>
- Conducef, M. (31 de Diciembre de 2019). /. Importancia del financiamiento para empresas en crecimiento: <https://www.business.hsbc.com.ar/es-ar/insights/managing-cash-flow/importancia-del-financiamiento-para-empresas-en-crecimiento>
- connectamericas. (2021). *5 razones fundamentales por las que toda empresaria debería gestionar un préstamo*.<https://connectamericas.com/es/content/5-razones-fundamentales-por-las-que-toda-empresaria-deber%C3%ADa-gestionar-un-pr%C3%A9stamo>
- Correa, G. H. (2017). *La financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas*. <https://iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2017/03/INTRODUCCION.pdf>
- Engen, C. (24 de Agosto de 2021). *La importancia de contar con estrategias de financiamiento*. <https://www.engen.com.mx/blog/analisis/la-importancia-de-contar-con-estrategias-de-financiamiento>
- Escuela internacional, d. p. (07 de Abril de 2020). *Estrategias de negociación con los proveedores*. <https://eipymes.com/estrategias-negociacion-proveedores/>
- España, B. d. (2017). *el Economista.es*. Crédito: <https://www.economista.es/diccionario-de-economia/credito>
- Esparza, J. (2018). *Apalancamiento operativo, financiero y total*. <http://web.uqroo.mx/archivos/jlesparza/acpef140/3.3%20Grados%20apalancamiento.pdf>
- Ewest, G. (31 de Marzo de 2016). *La Prensa.¿Y su récord crediticio cómo está?:* <http://www.sinriesgos.com.ni/article-y-su-record-credicio-como-esta.html>
- Fereira, M. M. (2015). *Diagrama: Causa- efecto, pareto y de flujo*. <https://www.gestiopolis.com/diagramas-causa-efecto-pareto-y-de-flujo-elementos-clave/>
- Ficohsa. (2022). *Importancia de manejar tu crédito*.<https://www.ficohsa.com/tus-finanzas/blog-tus-finanzas-tu-futuro/importancia-de-manejar-tu-credito/?=10192>
- Finsmart. (02 de Septiembre de 2020). *¿Por qué las alianzas estratégicas son valiosas para las pymes?*<https://blog.finsmart.pe/como-las-alianzas-estrategicas-pueden-salvar-tu-pyme-durante-el-covid-19/#:~:text=Entre%20los%20principales%20beneficios%20de,con%20los%20recursos%20que%20tienen>
- Flores López, J. E., Flores López, M. I., González Téllez, M. I., & Muñoz Berviz , L. (2020). *Análisis de la incidencia de los créditos que ofrecen las Microfinancieras y el sistema bancario en las pequeñas empresas del sector comercio (Distribuidoras) del municipio de León, durante el segundo semestre del año 2019*. <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/handle/123456789/7808>
- Gaitan, D. A. (2016). *Acceso al credito bancario para las MIPYMES en nicaragua, Principáles limitantes y recomendaciones para mejorar el acceso*. <http://repositorio.uca.edu.ni/3759/1/UCANI4670.pdf>

- Galarza, C. A. (2016). *La pregunta de investigacion*. 24 de octubre de 2022, [https://www.researchgate.net/publication/305220094\\_La\\_Pregunta\\_de\\_Investigacion](https://www.researchgate.net/publication/305220094_La_Pregunta_de_Investigacion)
- Gallagher, T. (Abri de 2018). *El acceso a crédito, ¿beneficia o perjudica a la gente?* <https://idbinvest.org/es/blog/instituciones-financieras/el-acceso-credito-beneficia-o-perjudica-la-gente>
- Garcia, G. (28 de Noviembre de 2021). *Guia de observacion*. Club ensayos: <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Concepto-de-gu%C3%ADa-de-observaci%C3%B3n/5415159.html#:~:text=Una%20gu%C3%ADa%20de%20observaci%C3%B3n%2C%20por%20lo%20tanto%2C%20es,que%20favorecen%20la%20organiza%20ci%C3%B3n%20de%20los%20datos%20recogidos>.
- Gonzalez., R. O., & Castro Ricalde, D. (2021). *Aproximaciones a una metodologia mixta*. <///C:/Users/PERSONAL/Downloads/Dialnet-AproximacionesAUnaMetodologiaMixta-8043244.pdf>
- Guevara, M. (16 de Septiembre de 2019). *MGM Taxpro*. Creación de Crédito: <https://www.mgmtaxpro.com/building-futur-credits>
- Guzman, F. (2022). *Aporte de las Microfinanzas a la economia*. Camara de Microfinanzas: <https://asomif.org/medios/aporte-de-las-microfinancieras-a-la-economia/>
- Hernandez Sampieri, R., Cuevas Romo, A., Mendoza Torres , C. P., & Mendez Valencia , S. (2017). *Fundamentos de investigacion* . McGraw-Hill Interamericana, .
- Huacchillo Pardo, L. A., Ramos Ferroñan, E. V., & Pulache Lozada, J. L. (2020). *LA GESTION FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES FINANCIERAS*. Piura, Peru. <cielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-356.pdf#:~:text=En%20relación%20a%20la%20definición%20de%20la%20gestión,que%20permita%20establecer%20los%20parámetros%20en%20la%20asignación>
- Ifedes. (2021). *La importacia de la planificación estratégica hacia el 2022*. <ifedes.com/la-importacia-de-la-planificacion-estrategica-hacia-el-2022/>
- Informacion Puntual. (17 de Marzo de 2022). *Impulsan programa gratuito de digitalizacion de las mypymes en nicaragua*. <https://ipnicaragua.com/impulsan-programa-gratuito-de-digitalizacion-de-las-mipymes-en-nicaragua/>
- IsoTools, E. (2020). *Definición del riesgo empresarial y principales tipos*. <https://www.isotools.org/2019/08/12/definicion-del-riesgos-empresariales-y-principales-tipos/>
- (1994). *Ley de defensa de los consumidores*. managua.
- (2011). *Ley de fomento y regulación de las microfinanzas*. managua .
- (2008). *Ley de promoción, fomento y desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa (ley mipyme)*. managua.
- (2013). *Ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias*. managua .
- (2013). *Ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias*. managua .

- (2005). *Ley de seguridad social*. managua .
- (2005). *ley general de bancos, instituciones financieras no bancarias y grupos financieros*. managua.
- Ley645. (2008). <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/9e314815a08d4a6206257265005d21f9ec29253dd104d7d30625741d005c6c8c?OpenDocument#:~:text=El%20objeto%20de%20la%20presente,alta%20importancia%20para%20el%20pa%C3%ADs>.
- Lopez. (Noviembre de 2021). <https://infochannel.info/las-ventajas-del-financiamiento/>: <https://infochannel.info/las-ventajas-del-financiamiento/>
- López Talavera, S. J., Olivás Blandón, I. X., & Rugama Talavera, N. A. (2015). *Incidencia de las micro-financieras en el desarrollo de las micro y pequeñas empresas de carpintería de la ciudad de esteli en el II semestre 2015*. <https://repositorio.unan.edu.ni/2003/1/17353.pdf>
- Lopez, C. y. (2007). *books.google.es*. [books.google.es: https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang\\_es&id=cr80DgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=gestion+gestion+financiera&ots=ir6pUGDm2e&sig=FWo0D2z4-RSDnPP8REvrTnZUxHA#v=onepage&q=gestion%20gestion%20financiera&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=cr80DgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=gestion+gestion+financiera&ots=ir6pUGDm2e&sig=FWo0D2z4-RSDnPP8REvrTnZUxHA#v=onepage&q=gestion%20gestion%20financiera&f=false)
- M, G. (Julio de 2018). *www.eumed.net*. [www.eumed.net: https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html/hdl.handle.net/20.500.11763/gestion-administrativa-pymes.zip](https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html/hdl.handle.net/20.500.11763/gestion-administrativa-pymes.zip)
- Master Social, M. (06 de Febrero de 2022). *¿Que importancia tiene las redes sociales para pymes y autónomos?* <https://especialistaensocialmedia.com/rrss-socialmedia-crecimiento-pymes/#:~:text=Adem%C3%A1s%20de%20la%20promoci%C3%B3n%20de,usuarios%20tienen%20de%20nuestro%20negocio>.
- Meza Sanchez, N. (2018). *El financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú*. Chimbote: Universidad Católica los Angeles.
- Monex. (02 de Octubre de 2018). *La importancia del credito simple para desarrollo de tu empresa*. [//blog.monex.com.mx/empresas/la-importancia-del-credito-simple-para-el-desarrollo-de-tu-empresa](http://blog.monex.com.mx/empresas/la-importancia-del-credito-simple-para-el-desarrollo-de-tu-empresa)
- Montes, J. (20 de Julio de 2015). *Economipedia*. Crédito: <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- (2020). *Norma de reforma a la norma sobre gestión de riesgo crediticio para instituciones de microfinanzas*. managua.
- (2013). *Norma de transparencia en las operaciones financieras*. managua.
- (2008). *Norma sobre gestion de riesgo crediticio*. managua.
- (2021). *Norma sobre transparencia en las operaciones de microfinanzas*. Managua.

- Ortega, A. O. (2018). *Formulacion de objetivos de investigacion*. Recuperado el 24 de octubre de 2022, de ResearchGate: [https://www.researchgate.net/publication/326905438\\_Formulacion\\_de\\_los\\_objetivos\\_de\\_investigacion](https://www.researchgate.net/publication/326905438_Formulacion_de_los_objetivos_de_investigacion)
- Orueta, I. (Junio de 2020). *Importancia economica de las pymes en las economias iberoamericanas*. <https://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2017/03/CAPITULO-1.pdf>
- Pérez, A. (25 de Abril de 2021). *OBS Business School*. <https://www.obsbusiness.school/blog/que-es-un-diagrama-de-gantt-y-para-que-sirve>
- Pizon, H. (2020). *Como influyen los acreedores en la dirección de empresas*. AIC: <https://contadores-aic.org/como-influyen-los-acreedores-en-la-direccion-de-las-empresas/>
- PlanNacional. (Julio de 2022). *Plan nacional de lucha contra la pobreza*. [https://www.pndh.gob.ni/documentos/pnlc-dh/PNCL-DH\\_2022-2026\(19Jul21\).pdf](https://www.pndh.gob.ni/documentos/pnlc-dh/PNCL-DH_2022-2026(19Jul21).pdf)
- Potosme, J., & Paramo, E. (2022). *el credito como motor de desarrollo para las PYMES*. Jinotepe .
- Protek. (2022). *¿Cuál es la importancia del sistema de control interno?* <https://www.protek.com.py/novedades/importancia-del-sistema-de-control-interno/>
- Quinjano, T. (2009). *Planeación estrategica en las mipymes*. [https://www.udi.edu.co/images/investigaciones/publicaciones/libros/porter/07/planeacion\\_mipymes.pdf](https://www.udi.edu.co/images/investigaciones/publicaciones/libros/porter/07/planeacion_mipymes.pdf)
- Rojas, K. (Agosto de 2022). *Atención al cliente: qué es y claves para mejorar tu servicio*. <https://www.tiendanube.com/blog/que-es-servicio-atencion-cliente/>
- Rosa, F. (07 de Agosto de 2019). *Asociación popular de ahorro y préstamos*. Las 5 C's del Crédito: <https://apap.com.do/las-5-cs-del-credito/>
- Sabino, C. (2015). *El proceso de investigacion*. <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-valle-del-grijalva-sc/metodologia-de-la-investigacion/delimitacion-del-tema/12916847>
- Thompson, S. (1985). *El proceso de dirección estratégica*. <http://www.agro.unc.edu.ar/~paginafacu/Catedras/Agroneg/Filminas/ProcDirecEstrateFO DA.pdf>
- Torrecilla, J. M. (2006). *Cuestionarios y escalas de actitudes*. Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/Manchas44/lectura-cuestionarios-y-escalas#:~:text=EL%20CUESTIONARIO%20Se%20trata%20de%20un%20instrumento%20de,en%20la%20investigaci%C3%B3n%20de%20enfoco%20cualitativo%20como%20cualitativo.>
- UAM, U. A. (18 de Julio de 2021). *Gestión de crédito empresarial*. <https://posgrado.uam.edu.ni/gestion-del-credito-empresarial/#:~:text=Entre%20las%20principales%20ventajas%20a,vol%C3%BAmenes%20C%20precios%20reducidos%20o%20mejorados>

Universidas Americana . (8 de Julio de 2021). *Gestion del credito empresarial*.  
<https://posgrado.uam.edu.ni/gestion-del-credito-empresarial/>

Velasquez Lorenzo , A. P. (2016). *Investigacion de diagrama de Ishikawa y diagrama de pareto*.  
<https://www.gestiopolis.com/diagramas-causa-efecto-pareto-y-de-flujo-elementos-clave/>

Yépez, W. (03 de Noviembre de 2021). *Selección de las Fuentes de Información*. Biblogteca:  
<https://biblogteca.com/seleccion-de-las-fuentes-de-informacion/>

### 13. ANEXOS.

#### 13.1. Instrumentos de investigación.

13.1.1. Diseños de entrevista aplicada a los propietarios administradores de mipymes.



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

#### ENTREVISTA A LOS PROPIETARIOS DE MIPYMES.

#### CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE: GESTIÓN CREDITICIA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y MERCADEO.

Estimado comerciante:

Se realiza esta entrevista con fines académicos, por este motivo solicitamos su cordial apoyo, la información brindada será confidencial.

Instrucciones: lea detenidamente las preguntas que se les presenta a continuación.

<b>Nombre:</b>
<b>Cargo:</b>
<b>Grado de instrucción:</b>
<b>Sexo:</b>
<b>Edad:</b>

VARIABLE GESTION CREDITICIA.			
Dimensiones	Nº	Indicadores	Preguntas
Altas tasas de interés.	1	Grado de apalancamiento.	¿Explique cuál es el margen de ganancia que tiene su mipymes?

Excesos de endeudamiento	2	Montos y cantidad de préstamos actuales.	¿Mencione cuáles son las obligaciones crediticias que tiene actualmente, así como también el estado de cuenta de estas?
Escasez de financiamiento a largo plazo.	3	Periodo que ha solicitado el crédito con la misma institución financiera	¿Coménteme como sido su experiencia al momento de solicitar el crédito con la institución financiera, así como las condiciones del mismo?
Incumplimiento del postulado de entidad.	4	Reciben crédito comercial y consumo. Separación de los recursos del negocio con los personales.	
Nivel de riesgo que tiene las mipyme.	5	Percepción que tiene los acreedores. Nivel organizacional Grado de legalización	¿Cuáles fueron las causas para optar a un crédito de consumo y no a un crédito para mipymes?
Incumplimiento de pago en cuotas acreedores.	6	Periodicidad de pago. Ventas bajas Cuotas del préstamo. Número de días en mora.	¿Cómo impacta las condiciones del crédito tales como los plazos y montos de las cuotas en la salud financiera del negocio?
Falta de análisis de fuente de financiamiento	7	Análisis del porcentaje de comisión por desembolso. Agilidad en los procesos crediticios.	¿Qué análisis realiza al momento de solicitar el crédito con la institución financiera?
Mal historial crediticio.	8	Centrales de riesgo. Cantidad de días mora. Cobro extrajudicial Cobro judicial	¿Cuánto tiempo y cuantas veces ha caído en mora su crédito?
<b>VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.</b>			
Poco control interno	1	Ambiente laboral. Repetición de actividades.	

		Inadecuado uso de recursos.	¿Explique qué tipo de actividades de control establece para el funcionamiento y desarrollo de su mipymes?
Poco conocimiento en la financiación	2	Préstamos personales.	¿Cuáles son los mayores desafíos con los que se enfrenta su mipymes en la actualidad y las decisiones que ha tomado para la administración del crédito?
		Ampliación del préstamo.	
		Falta de competencias gerenciales.	
Falta de planeación estratégica	3	Misión, visión.	¿Comente como se ve posicionado a futuro su negocio basado en las metas de los objetivos que tiene planeado?
		Objetivos estratégicos.	
		Desempeño presupuestario.	
Deficiente capacidad de negociación con los proveedores.	4	Precio real de mercado.	¿Qué negociación realiza con los proveedores de mercancías para abastecer a la mipymes?
		Cantidad de proveedores.	
		Plazos del crédito comercial.	
		Cantidad de mercancía solicitada y entregada.	
		Participación en programas de instituciones públicas y privadas.	
Poco dominio del rendimiento empresarial.	6	Margen de contribución.	¿De qué manera controla a los clientes, tiene algún registro?
		Volumen de ventas	
		Cantidad de clientes.	
Falta de fondos para afrontar posibles sucesos.	7	Reserva	¿Tiene asignado algún fondo para afrontar posibles sucesos, de cuanto es el monto y ha hecho uso de este?
		Previsión	
<b>VARIABLE GESTION DE MERCADO</b>			
	8	Grado de satisfacción	

Mala atención al cliente.		Estrategias para la captación de nuevos clientes.	¿Qué tipos de estrategias implementaría usted para la captación de nuevos clientes y promoción de sus productos y como esto podría beneficiar el desarrollo de la mipymes?
		Numero de reclamos.	
Poca presencia en redes sociales u otras plataformas tecnológicas.		Alcance en redes sociales (WHATHAP, Facebook)	
		Numero de comentarios.	
		Número de personas que recomiendan el negocio.	
		Alcance en redes sociales.	
		Crecimiento de las ventas.	



### 13.1.2. Entrevista aplicada al personal de institución financiera.

#### ENTREVISTA A LA FINANCIERA.

**Objetivo:** La presente entrevista es recopilar información para analizar la incidencia de los créditos que ofrecen las entidades financieras para las pequeñas y medianas empresas.

**Instrucciones:** Lea detenidamente las preguntas que se les presenta a continuación.

<b>Nombre:</b>
<b>Cargo:</b>
<b>Grado de instrucción:</b>
<b>Sexo:</b>

VARIABLES	PREGUNTAS
Gestión crediticia	<ol style="list-style-type: none"><li>1- ¿Cómo institución financiera que estrategias establecen para generar confianza en los clientes?</li><li>2- ¿Qué evaluación se realiza para calificar a los distintos usuarios?</li><li>3- ¿Cuáles serían algunas sugerencias que usted daría a conocer a los administradores y dueños de las pequeñas y medianas empresas sobre el financiamiento que se les otorga?</li><li>4- ¿Qué tipo de acciones implementa si el cliente es afectado por situaciones internas y externas?</li><li>5- ¿Cuál es su perspectiva respecto al nivel de riesgo que tiene las mipyme?</li><li>6- ¿Comente en que sector está el mayor volumen de crédito y a que se debe esta concentración de créditos?</li><li>7- ¿Explique qué porcentaje de créditos se otorgan a título personal y cuantos de carácter empresarial y si existe alguna variación en las tasas y plazos?</li></ol>

### 13.1.3. Encuesta aplicada a los clientes de las distintas mipymes.



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

**Facultad regional multidisciplinaria de Carazo**

**FAREM - CARAZO**

**Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas**

Estimado cliente:

Se realiza esta encuesta, con uso netamente académico, por ello Solicitamos su cordial apoyo, la información que nos proporcione será utilizada para analizar la incidencia de los financiamientos otorgados por las instituciones financieras en las pequeñas y medianas empresas (mipymes) así mismo esta información será de carácter confidencial.

#### **Instrucciones.**

**Marque con una (X) la respuesta que usted considere correcta. Muchas gracias por su colaboración.**

Sexo.

Masculino

Femenino.

Edad. \_\_\_\_\_

1. ¿Con que frecuencia realiza Compras en el negocio?

Diario	
Semanal	
Quincenal	
Mensual	

2. ¿Ha notado si el negocio tiene más diversificación de producto con respecto a los últimos 3 años?

SI	
NO	

3. ¿Ha hecho recomendaciones sobre la atención al cliente al administrador?

SI	
NO	

4. En una escala del 1 al 5 ¿Cómo califica la atención brindada al cliente y que tan atentos han sido al responder sus preguntas o inquietudes acerca del producto?

Deficiente (1)	
Mala (2)	
Buena (3)	
Muy buena (4)	
Excelente (5)	

5. ¿Porque prefiere comprar en este negocio y no en otros que tienen el mismo giro comercial?

El precio del producto es accesible.	
La calidad que tiene el producto.	
Debido a la atención brindada.	
Debido a la antigüedad que tiene el negocio.	
Por la variabilidad de productos que tiene.	
Por la cercanía geográfica del negocio.	

6. ¿Cuáles fueron los medios publicitarios donde usted conoció sobre la existencia de este negocio?

Plataformas digitales	
Brochurs	
Medios audiovisuales	
Periódicos	
Volantes	

Mantas	
Por medio de recomendaciones de otras personas.	

7. ¿Ha comprado productos al crédito en este negocio?

SI	
NO	

8. ¿El pago del producto al crédito lo realiza?

Diario	
Semanal	
Quincenal	
Mensual	

9. ¿Cuáles son los medios que puede efectuar sus pagos?

Pago en efectivo	
Tarjeta de crédito	
Pagare	
Pago por móvil	

### 13.1.4. Guía de observación aplicada a las mipymes.



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

**Facultad regional multidisciplinaria de Carazo**

**FAREM - CARAZO**

**Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas.**

#### **GUIA DE OBSERVACIÓN**

**INSTRUCCIONES:** Observar si la ejecución de las actividades marcando con una (x) el cumplimiento de acuerdo con la escala establecida (si, no, N/A)

**OBJETIVO:** Observar y evaluar el desempeño realizado por el dueño de la empresa los trabajadores, clientes y acreedores.

<b>Nombre de la empresa</b>					
<b>Nombre del observado</b>					
<b>Puesto o cargo</b>					
<b>Antigüedad en el puesto</b>					
<b>Edad del observado</b>					
No.	ASPECTOS PARA EVALUAR	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1.	Existe apalancamiento en la mipymes.				
2.	Se invirtió el crédito de acuerdo con el motivo que se solicitó.				
3.	Existe misión, visión, valores, objetivos corto y largo plazo.				
4.	Mantiene un efectivo control de gastos				

5.	Posee número RUC, contribuyente DGI				
6.	El crédito esta emitido a nombre de la persona que está inscrito en la matricula				
7.	El efectivo del negocio es usado para los gastos de este.				
8.	Reciben visitas de promotores para la verificación insitu.				
9.	Documenta y organiza las compras y ventas con sus debidos soportes.				
10.	Destina de manera integral los recursos del negocio.				
11.	Ejecuta directamente las acciones previstas con el crédito desembolsado.				
12.	Dispone la empresa de un proceso de planeamiento que se cumple íntegramente, existe presupuestación.				
13.	Tiene cuenta bancaria establecida para la mipyme				
14.	Aplica controles para la administración de recursos.				
15.	Lleva algún registro físico de su inventario.				
	<b>CLIENTES</b>				
1	El negocio otorga créditos a los clientes.				

2	El cliente solo puede realizar pagos en efectivo en el negocio				
3	Cuenta con servicio a domicilio.				
4	El dueño del negocio se presenta de una manera respetable ante su público y proveedores.				
5.	Los clientes visitan con frecuencia el negocio.				
	<b>ACREEDORES</b>				
1	Lleva un control de pagos eficiente con los acreedores.				
14.	Evalúa y busca nuevos proveedores.				

### 13.2. Diagrama de GANTT.

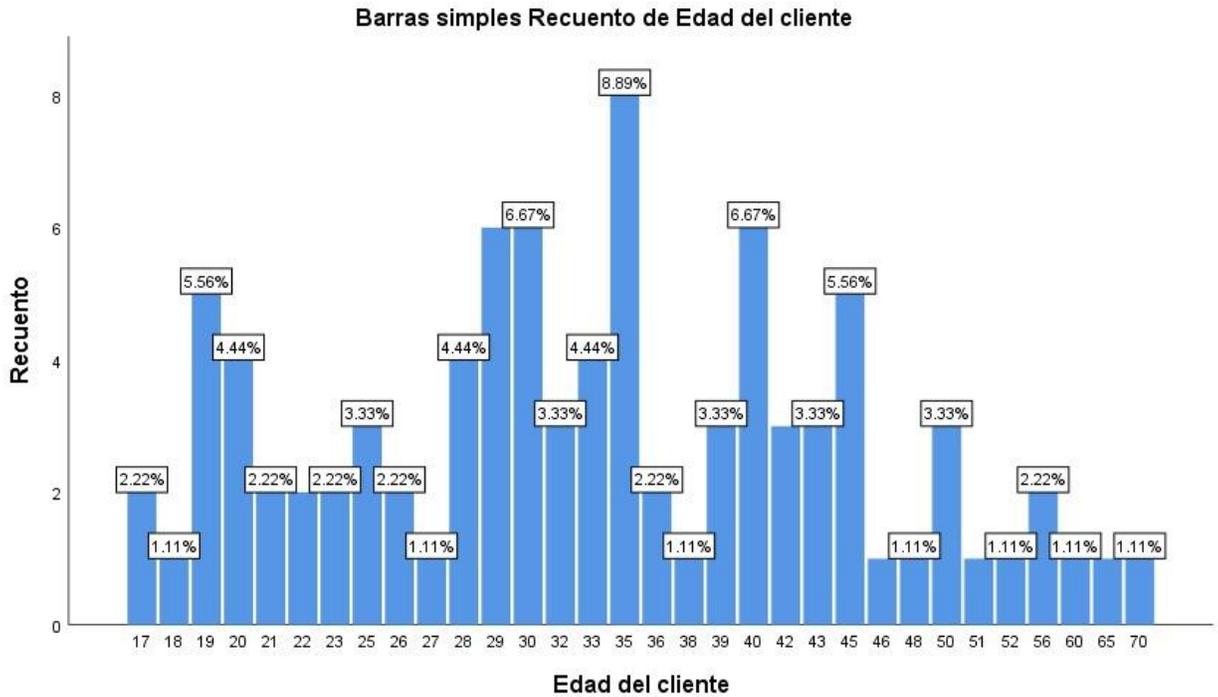
ACTIVIDADES	AGOSTO																SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	ID								
Preguntas de investigación	█																												
Planteamiento del problema		█																											
Objetivos		█																											
Justificación			█																										
Diagrama de Ishikawa				█																									
Operacionalización				█																									
Elaboración de instrumentos					█																								
Control de calidad de la investigación	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█								
Redacción y afinamiento de las metodologías						█																							
Validación de los instrumentos de recolección de datos							█																						
Recolección de datos (trabajo de campo)								█																					
Procesamiento de resultados.									█																				
Análisis de los resultados										█	█	█	█																
Conclusiones y recomendaciones														█	█														
Pre- defensa del plan de tesis																█	█												
Defensa de investigación																					█								

#### Ilustración 11.

Diagrama de Gantt, elaborado por el equipo investigador.

### 13.3. Gráficos de las encuestas aplicadas a los clientes.

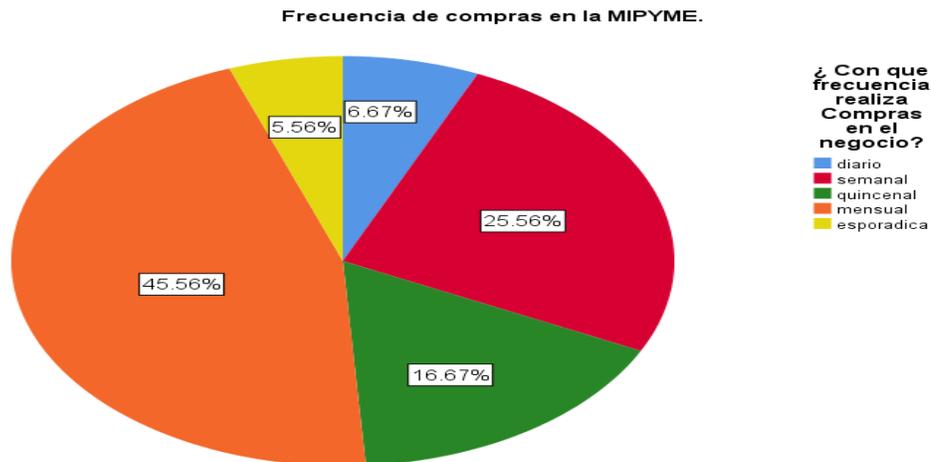
#### 13.3.1. Edad de los encuestados.



#### Ilustración12.

*Edad de los encuestados, elaborado por el equipo investigador.*

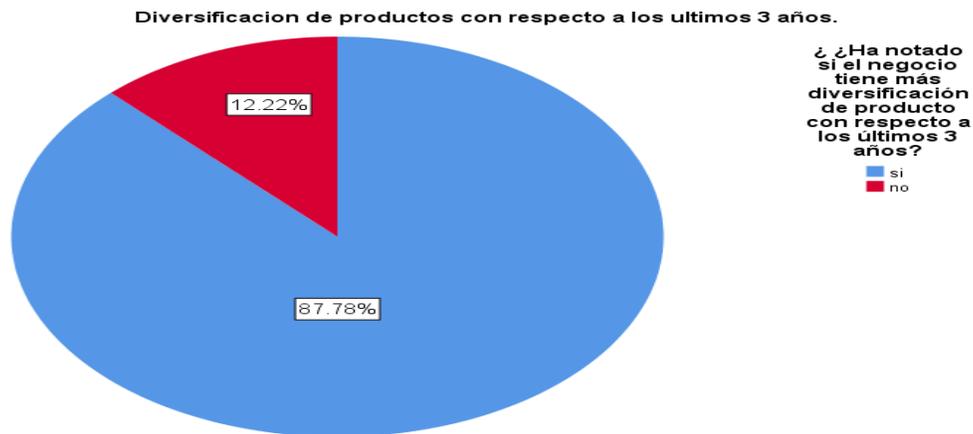
#### 13.3.2. Frecuencia de compra en la mipyme.



#### Ilustración13.

*Frecuencia de compra en la mipymes, elaborado por el equipo investigador.*

### 13.3.3. Diversificación de productos con respecto a los últimos 3 años.

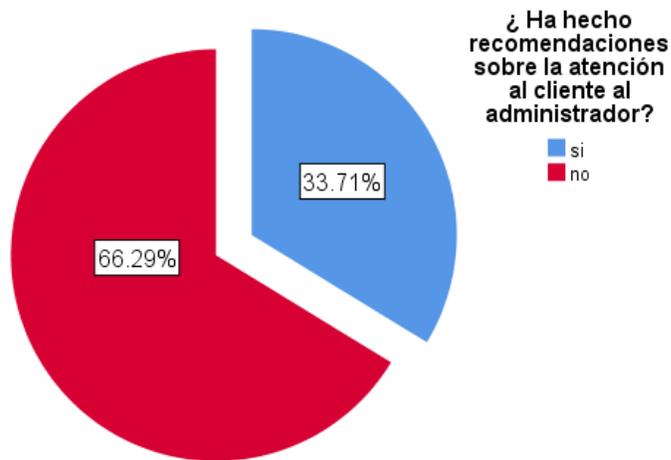


#### Ilustración14.

*Diversificación de productos, elaborado por el equipo investigador.*

### 13.3.4. Recomendaciones sobre la atención al cliente.

Recomendaciones sobre la atención al cliente.

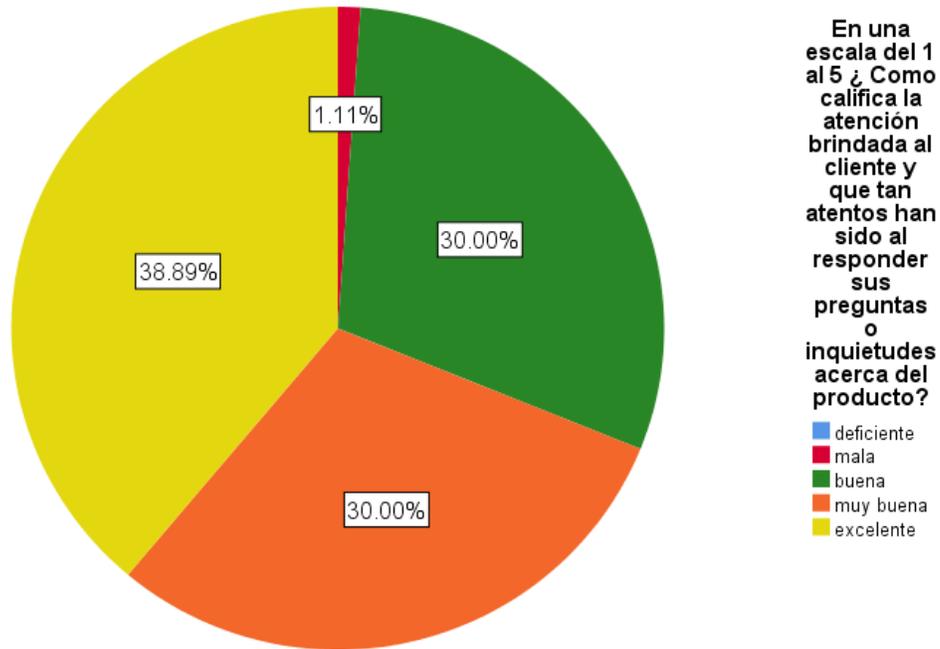


#### Ilustración15.

*Recomendaciones sobre atención al cliente, elaborado por el equipo investigador.*

### 13.3.5. Atención brindada e inquietudes el producto.

Atencion brindada e inquietudes del producto.

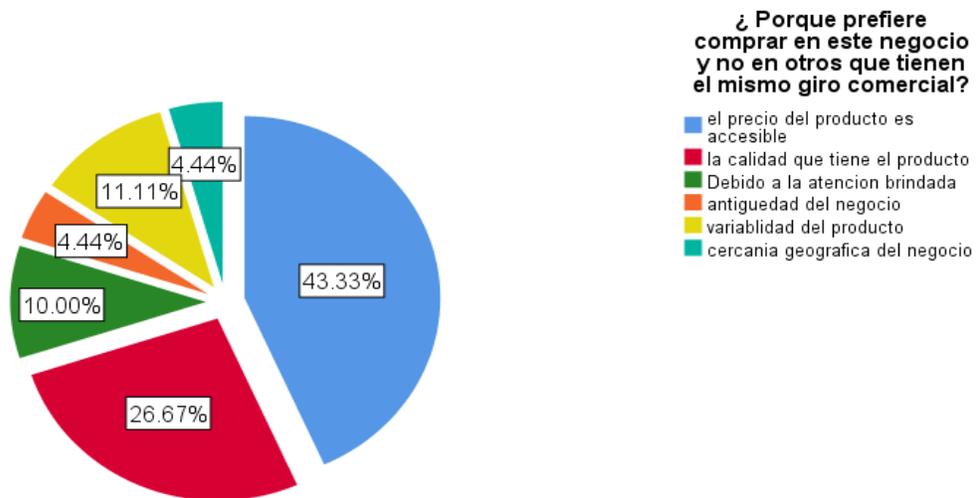


#### Ilustración16.

Atención brindada, elaborado por el equipo investigador.

### 13.3.6. Preferitismo de los clientes.

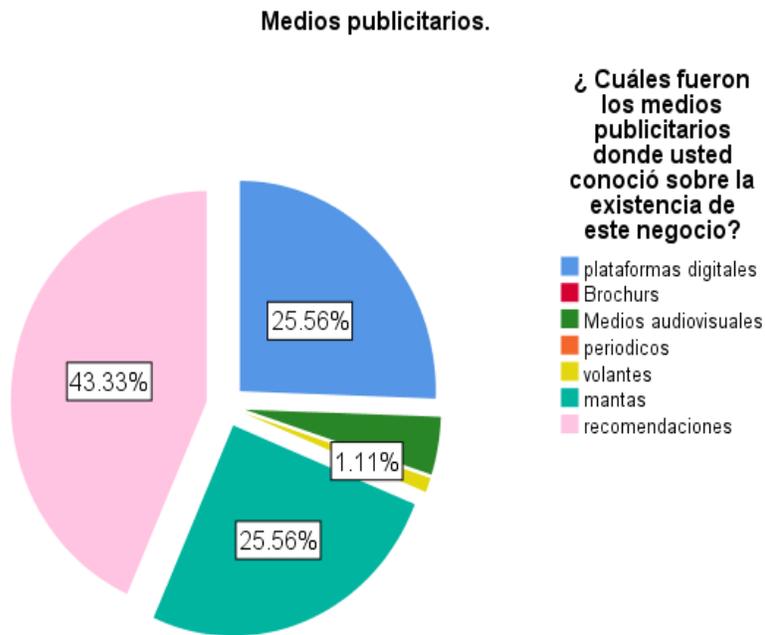
Preferitismo de los clientes.



#### Ilustración17.

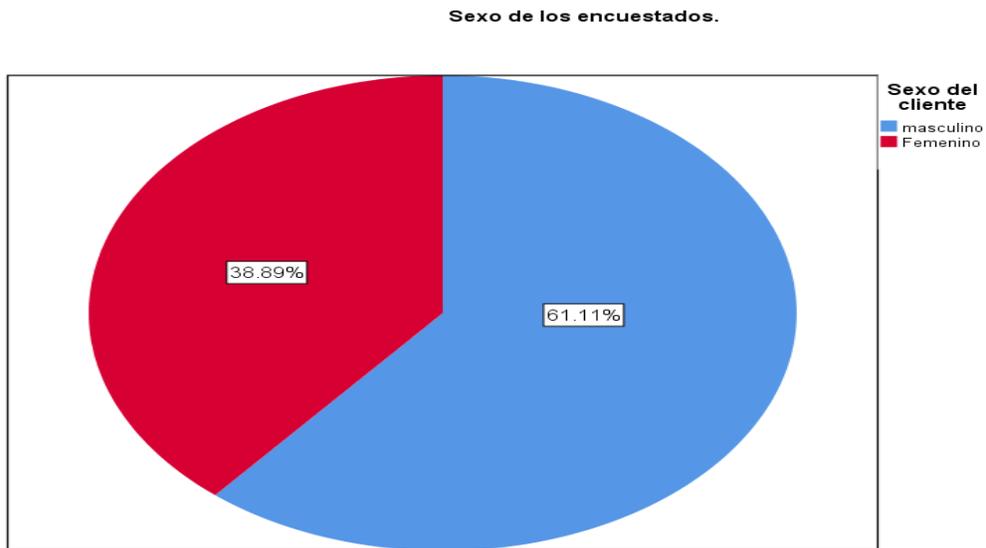
Preferitismo de los clientes, elaborado por el equipo investigador.

### 13.3.7. Medios publicitarios.



### Ilustración 18.

*Medios publicitarios, elaborado por el equipo investigador.*



### Ilustración 19.

*Sexo de los encuestados, elaborado por el equipo investigador.*

### 13.4. Aplicación de instrumentos en las mipymes en estudio.

#### 13.4.1. Foto de aplicación de instrumento Calzado Ruiz.



#### 13.4.2. Foto de aplicación de instrumentos Repuestos Automotriz J.D REYES.



**13.4.3. Foto de aplicación encuesta clientes Repuestos Automotriz J.D REYES.**



## 13.5. cartas de consentimiento.

### 13.5.1. Carta de consentimiento gestora de cobro de la institución Presta Ya.



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

#### Consentimiento informado para entrevista.

Estimado/a participante.

Los estudiantes de V año de Banca y Finanzas de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN- Managua), Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo (FAREM - CARAZO). Nos encontramos realizando una investigación denominada “El Impacto del crédito en las MYPYMES”, por lo cual solicito su colaboración en participar de manera voluntaria y gratuitamente como entrevistada.

La finalidad de la entrevista es para optar al grado de licenciado en Banca y Finanzas además de desarrollar la capacidad de análisis e interpretación de la información facilitada.

Cabe mencionar que la entrevista no compromete el sigilo de la institución en que labora, ni su imagen. Esto es verificable por medio del instrumento que se pone a su disposición.

Si usted accede a participar en esta entrevista, se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema antes mencionado, lo que tomara aproximadamente entre 30 y 60 minutos. La información obtenida será únicamente utilizada con fines académicos. A fin de poder registrar apropiadamente la información, se le solicita su autorización para grabar la conversación. La grabación y las notas de la entrevista serán almacenadas únicamente por el investigador en su dispositivo personal y solamente el y su asesor tendrán acceso a la misma.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted puede interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere perjuicio. Además, si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.

Yo Francis Yahaira Castillo Velásquez identificada con cedula de identidad numero 042-121093-0001 declaro que se me ha explicado todo lo concerniente a la investigación

y doy mi consentimiento para participar en el estudio y autorizo que la información se utilice en este.

De esta manera, acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, de quienes participan y guían la investigación.

El investigador responsable del estudio, Harry Sebastián Aguilar, también se ha comprometido a responder o aclarar cualquier duda que le genere acerca de los procedimientos concernientes al manejo de la información en dicha investigación. Dado el caso, de que esta sea presentada a cualquier público (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitara previamente la autorización.

Por consiguiente, como participante, acepto de forma libre y voluntaria, y declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe, para ser presentado como parte de la investigación.

He leído este documento y acepto ser participe en este estudio según las condiciones dispuestas.

Francis Yahaira Castillo Velásquez

Nombre completo del (de la) participante

Harry Sebastián Aguilar.

Nombre del investigador responsable

  
Firma

  
Firma

Diriamba, Carazo 28 de septiembre del año 2022.

### 13.5.2. Carta de consentimiento administrador de mipyme.



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

#### **Consentimiento informado para entrevista.**

Estimado/a participante.

Los estudiantes de Banca y Finanzas de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN- Managua), Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo (FAREM -CARAZO). Nos encontramos realizando una investigación denominada “El Impacto del crédito en las MYPYMES”, por lo cual solicito su colaboración en participar de manera voluntaria y gratuitamente como entrevistado.

Si usted accede a participar en esta entrevista, se le solicitara responder diversas preguntas sobre el tema antes mencionado, lo que tomara aproximadamente entre 30 y 60 minutos. La información obtenida será únicamente utilizada con fines académicos. A fin de poder registrar apropiadamente la información, se le solicita su autorización para grabar la conversación. La grabación y las notas de la entrevista serán almacenadas únicamente por el investigador en su dispositivo personal y solamente el y su asesor tendrán acceso a la misma.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted puede interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere perjuicio. Además, si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.

Al concluir la investigación, si usted desea una copia del trabajo investigativo se le proporcionara.

Yo José Domingo Reyes Jirón identificado con cedula de identidad numero 041-100460-1000W declaro que se me ha explicado todo lo concerniente a la investigación y doy mi consentimiento para participar en el estudio y autorizo que mi información se utilice en este.

De esta manera, acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, de quienes participan y guían la investigación.

El investigador responsable del estudio, Harry Sebastián Aguilar, también se ha comprometido a responder o aclarar cualquier duda que le genere acerca de los procedimientos concernientes al manejo de mi información en dicha investigación. Dado el caso, de que esta sea presentada a cualquier público (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitara previamente mi autorización.

Por consiguiente, como participante, acepto de forma libre y voluntaria, y declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe, para ser presentado como parte de la investigación.

He leído este documento y acepto ser participe en este estudio según las condiciones dispuestas.

Finalmente, entiendo que recibiré una copia de este protocolo de consentimiento informado.

José Domingo Reyes Jirón.

Nombre completo del (de la) participante

Harry Sebastián Aguilar.

Nombre del investigador responsable



Firma

Diriamba, Carazo 26 de septiembre del año 2022.

### 13.5.3. Carta de consentimiento Gerente de ASODENIC.

#### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **Maria Alejandra Conrado Sánchez** con número de identidad **041-010486-0004D** Gerente de la institución microfinanciera **ASODENIC** Jinotepe, declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio sobre "impacto del crédito en las mipymes", consistirá en responder una entrevista que pretende aportar al conocimiento, comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución.

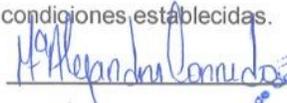
Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso parte del equipo docente de la carrera de Banca y Finanzas, que guía la investigación. Declaró que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida y bajo confidencialidad.

La Investigadora Responsable del estudio, Paola Alejandra Muñoz Márquez, se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que les plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Asimismo, la entrevistadora me ha dado seguridad de que no se me identificará en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial. En caso de que el producto de este trabajo se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitará previamente mi autorización.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe para fines académicos.

He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

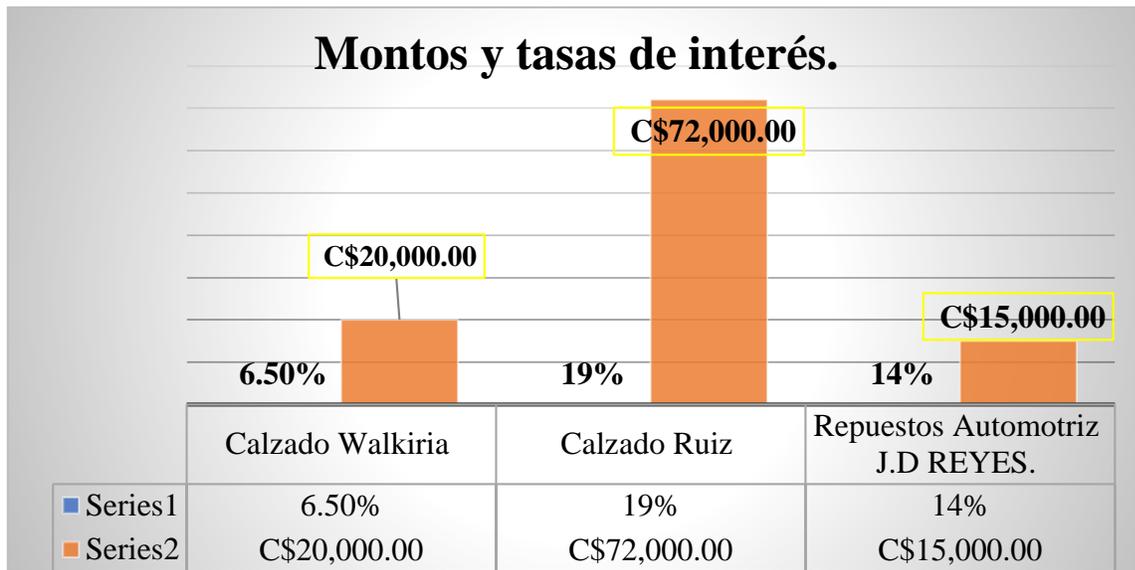
  
Firma Participante



  
Firma Investigadora

**13.6. Gráficos de las variables crediticia.**

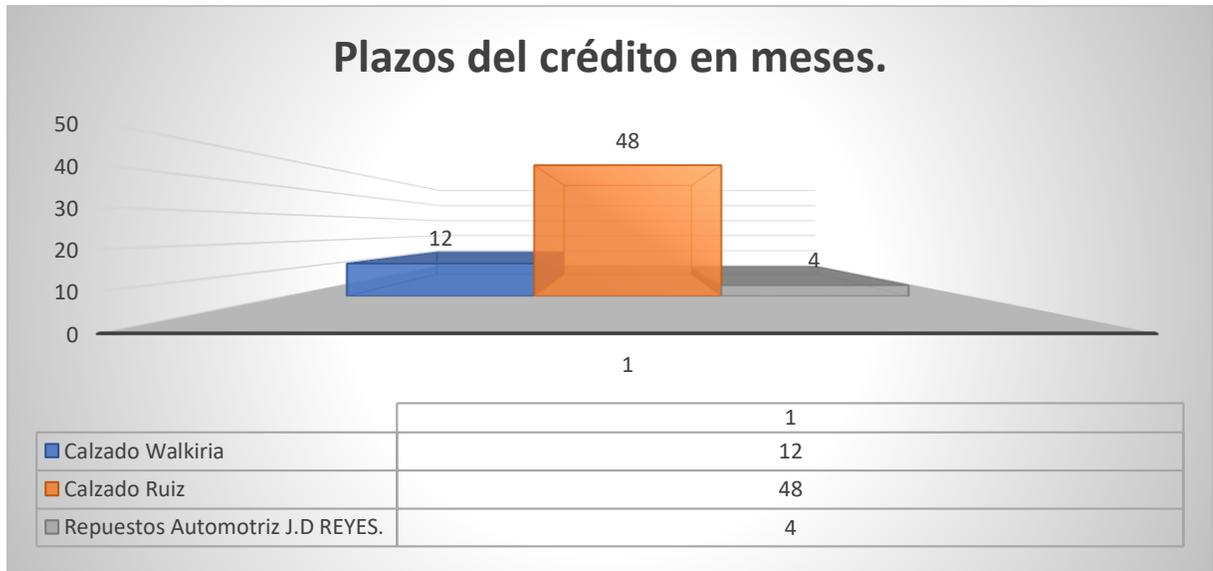
**13.6.1. Condiciones del crédito de las mipymes en estudio.**



**Ilustración 20.**

*Montos y tasas de interés de las mipymes. Elaborado por el equipo investigador.*

**13.6.2. Plazo del crédito en meses.**



**Ilustración 21.**

*Plazos del crédito. Elaborado por el equipo investigador.*