



Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo

FAREM-CARAZO

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

Informe final de seminario de Graduación para optar al título de

Licenciado en Banca y Finanzas

Tema:

El impacto del crédito en las Mipymes de la cuarta Región para el año 2022.

Subtema:

Análisis del impacto del crédito otorgado por las microfinancieras en las mipymes Librería la Económica, Boutique Bonika, Ferretería alfa y omega de los municipios de Jinotepe y Santa Teresa, del departamento de Carazo en el año 2022.

Autores:

N.º de Carnet

Br. Francys Guissell Aguilar Ceas	18903640
Br. Nathalia Yaoska Gutiérrez Gutiérrez	16093456
Br. Sarahi Elizabeth González Cruz	13092390

Tutores:

Msc. José Daniel Guido Chávez.

Lic. Martha. José Arévalo Medrano.

Jinotepe, Diciembre 2022



Tema:

Impacto del crédito en las mipymes en el departamento de Carazo.

Subtema:

Análisis del impacto del crédito otorgado por las microfinancieras en las mipymes Librería la Económica, Boutique Bonika, Ferretería Alfa y Omega de los municipios de Jinotepe y Santa Teresa, del departamento de Carazo en el año 2022.



Dedicatorias

Dedico este proyecto a Dios por ser el inspirador para cada uno de mis pasos dados en mi convivir diario; a mi madre María Eugenia Ceas Medina por ser la guía en el sendero de cada acto que realizo y por inculcarme valores que de una u otra forma me han servido en la vida, gracias por eso y por muchos más.

Francys Guissell Aguilar Ceas

Primeramente, a Dios por permitirme concluir mi más preciado anhelo culminar mi carrera. A mi hijo, quien es el motor de mi vida e inspiración para continuar con nuestra formación académica.

A mi madre por sus palabras de ánimos para culminar mi carrera universitaria, su apoyo incondicional y enseñarme que el estudio es la mejor herencia que me puede heredar.

Finalmente, a mis familiares, amigas de seminario de graduación y compañeros de clases por su compromiso, dedicación, esfuerzo, apoyo y por contribuir con sus conocimientos que han brindado a lo largo de este tiempo.

Nathalia Yaoska Gutiérrez Gutiérrez

A Dios por ser quien me ha dado las fuerzas para lograr culminar mis metas, además de darme a mis maravillosos, valiosos y ejemplares padres, quienes me han acompañado y apoyado en cada faceta de mi vida.

A mi hija y a mis padres quienes seguirán siendo mi motor de lucha y quienes me han inculcado que Dios da las peores batallas a sus mejores guerreros y a pesar de los crecimientos profesionales que puedo llegar a tener siempre debo conservar la humildad que es el mejor valor del ser humano.

Sarahi Elizabeth González Cruz



Agradecimiento

Infinitas gracias a Dios por haberme dado la sabiduría y el entendimiento para poder llegar al final de mi carrera, por proveerme de todo lo necesario para salir adelante y por todo lo que me ha dado. A mis padres por el apoyo incondicional que me brindaron por todos los sacrificios que hicieron a lo largo de mi carrera, así como su comprensión y paciencia en momentos difíciles que tuvimos. A toda mi familia ya que estuvieron apoyándome a lo largo de mi carrera y dándome fuerzas para seguir adelante.

¡Gracias por confiar en mí!

Francys Guissell Aguilar Ceas

Principalmente a Dios, por la vida, salud, fortaleza y capacidad para retener y facultad para aprender sutileza para interpretar y eficacia para hablar. Gracias a mi familia porque con ellos comparto una vida feliz, amorosa y libre; por su paciencia, comprensión y solidaridad con este proyecto. Gracias a mis amigos que siempre me han brindado un gran apoyo moral y humano, necesario en los momentos difíciles de este trabajo. Sin su apoyo este trabajo nunca se habría escrito y por eso este trabajo es también suyo.

Nathalia Yaoska Gutiérrez Gutiérrez

Primeramente a Dios por mantenerme en pie de lucha y darme las fuerzas para culminar este proyecto, a mis padres por ser mis pilares económicos y emocionales, además de depositar su confianza en mí, a mis hermanos que de diferente manera aportaron en esta grandiosa etapa de mi vida, a mis estimados profesores que me apoyaron con sus conocimientos y entusiasmo para que hoy sea un profesional con nuevos conocimientos y valores y a mis compañeras de tesis de las cuales estoy muy orgullosa por todos los esfuerzos y sacrificios que pasamos para culminar este trabajo.

Sarahi Elizabeth González Cruz



Valoración 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.	Francys Guissell Aguilar Ceas	18903640
2.	Nathalia Yaoska Gutiérrez Gutiérrez	16093456
3.	Sarahi Elizabeth González Cruz	13092390

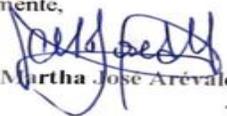
Siendo el subtema: Análisis del impacto del crédito otorgado por las microfinancieras en Librería la Económica, Boutique Bonika, Ferretería Alfa y Omega de los municipios de Jinotepe y Santa teresa, del departamento de Carazo en el año 2022.

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 Cando 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 2608 / Ext. 7712-7723 | depto.econom.faremo@unan.edu.ni | www.faremcarazo.unan.edu.ni



Resumen

El presente estudio de caso tiene como objetivo analizar el impacto del crédito en las mipymes Librería la económica, Boutique Bonika y Ferretería Alfa y omega de los municipios Jinotepe y Santa Teresa del departamento de Carazo del año 2022, realizando un diagnóstico que permita identificar qué factores inciden en el crédito para el desarrollo de estas y describir el manejo administrativo y financiero de las mipymes hacia los créditos, asimismo proponer estrategias que ayuden al crecimiento de las mipymes en estudio. El estudio se enmarco dentro de un diseño metodológico mixto, del tipo de investigación de campo, con un nivel descriptivo, todo esto llevado a cabo a través de diferentes instrumentos metodológicos tanto cuantitativos como cualitativos que serán los destinados para recaudar información, estos serán aplicados a las mipymes en estudio, la cual todas están constituidas de manera legal y pusieron su confianza y apoyo durante todo este proceso, el estudio realizado muestra a través de la discusión de los resultados diferentes datos importantes, donde se reflejó que el crédito ha impactado de manera positiva en las mipymes, Sin embargo las mipymes objeto de estudio presentan problemas en la administración financiera debido a que presentan deficiencia en el control interno, administración de inventario y no cuentan con ningún tipo de alianzas ni del Estado ni privadas, todo el manejo administrativo es llevado de forma empírica, en cuanto al mercado, estas tienen poca presencia digital ya que hacen poco uso de redes sociales, de igual manera no realizan estudio de mercado para conocer a la competencia y en base a eso realizar mejoras a sus negocios. El éxito o fracaso de las mipymes radica principalmente en el tipo de administración que cada propietario le dé a su negocio, por lo que a través de la matriz FODA se proponen estrategias que ayuden a minimizar las debilidades y fomentar el desarrollo de las mipymes en estudio.

Palabras clave: Impacto, crédito, mipymes



Índice

1	1
1.	Introducción del subtema	1
2	Antecedentes.....	2
3	Justificación.....	4
4	Objetivos del estudio	5
4.1	Objetivo General:	5
4.2	Objetivos Específicos:.....	5
5	Sustentación Metodológica	6
6	Sustentación Teórico	16
6.1	políticas públicas para el desarrollo de las mipymes	16
6.1.1	Definición de política publicas	16
6.1.2	Aportación de las políticas públicas a las mipymes.....	16
6.2	Generalidades de las mipymes	17
6.2.1	Definición de mipymes	17
6.2.2	Características del sector mipymes.....	18
6.2.3	Clasificación del sector mipymes	18
6.2.4	Importancia de las mipymes	19
6.2.5	Ventajas y desventajas de las mipymes	20
6.2.6	Limitaciones para la obtención del crédito	20
6.3	Generalidades del crédito	21
6.3.1	Definición de crédito.....	21
6.3.2	Proceso del crédito.....	22
6.3.3	Beneficios del crédito	22
7	Sustentación legal.....	23
7.1	Ley de Promoción de la Competencia, Ley 601	23
7.2	Ley N.645. Promoción, fomento y desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa (LEY MIPYME).....	23
7.3	Ley no. 663. Del sistema de sociedades de garantías recíprocas para las micro, pequeña y mediana empresa.....	24



7.4	Ley N.ª 769. Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas.....	24
7.5	Ley N.ª 539 seguridad social.....	24
7.6	Norma sobre transparencia en las operaciones financieras.....	24
7.7	Ley 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias	25
8	Desarrollo de subtema	26
8.1	Descripción de las mipyme en estudio.....	26
8.1.1	Librería La Económica	26
8.1.2	Boutique Bonika	29
8.1.3	Ferretería Alfa y Omega	31
8.2	Relación comercial de las mipymes y las microfinancieras.....	33
9	Herramientas de evaluación de la calidad empresarial.....	35
9.1	Diagrama causa y efecto (Ishikawa)	35
9.2	Matriz de operacionalización de las variables.....	37
10	Análisis y discusión de resultados.....	38
10.1	Resultados	38
10.2	Discusión de resultados.....	47
10.3	Análisis FODA cruzado	53
11	Conclusión.....	55
12	Referencias	58
13	Anexos.....	61

Índice de figura

figura 1	Etapas del estudio (fuente propia) Carazo 2022.....	6
figura 2.	Organigrama librería la económica (fuente propia) Carazo 2022	28
figura 3	Organigrama Bonika (fuente propia) Carazo 2022	30
figura 4	Organigrama Ferretería Alfa y omega (fuente propia) Carazo 2022	32
figura 5.	Diagrama de Ishikawa (fuente propioa) Carazo 2022.....	35
figura 6.	Crecimiento de las pequeñas y medianas empresas (mipymes) Carazo, 2022.	39
figura 7.	Fidelización de los clientes de las pequeñas y medianas empresas (mipymes) Carazo, 2022.	40



figura 8. Frecuencia de visitas por parte de los clientes de las pequeñas y medianas empresas (mipymes) Carazo, 2022.40

figura 9. Medio de publicidad de las pequeñas y medianas empresas (mipymes) Carazo, 2022. 44

figura 10. Recomendación por parte de los clientes de las pequeñas y medianas empresas (mipymes) Carazo, 2022.45

Índice de anexo

Anexo 1 Diseño de instrumentos61

Anexo 2 Carta de consentimiento a los entrevistados69

Anexo 3 Carta de prácticas en las mipymes74

Anexo 4 Carta de prácticas en las microfinancieras76

Anexo 5. Resultados de las encuesta realizadas78

Anexo 6. Fotos de la mipymes en estudio83



1. Introducción del subtema

Las pequeñas y medianas empresas constituyen el principal impulsor del crecimiento económico del país y cumplen un rol fundamental, pues con su aporte ya sea produciendo y ofertando bienes y servicios, demandando y comprando productos, constituyen un eslabón determinante en el encadenamiento de la actividad económica del país. En tal sentido, las mipymes significan la nueva fuerza productiva de la economía, promueven la creación de empleos y tienen efectos positivos en la distribución de los ingresos aportados al país a través del pago de impuestos y legalización de las mismas. Las mipymes generan alrededor de 1,6 millones de puestos de trabajo lo cual equivale al 45% del PIB nacional, el sector comercio representa el 16.2 por ciento de ello. (BCN,2021)

Si bien el auge de las pequeñas empresas inicia en la década de los años 80 y se desarrolla con más fuerza en los 90 que es cuando se da una mayor liberación de economía de mercado y se entra en un periodo de paz y estabilidad en el país, y con el paso del tiempo alcanzando mayores niveles de organización empresarial en cuanto a la formalización para gozar de los beneficios al acceso de financiamiento de créditos ya sea por el sistema bancario o las micro financieras.

En Nicaragua la industria de las micro finanzas ha venido experimentando en los últimos años transformaciones importantes, 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 micro financieras ha venido ocupando espacios importantes en la economía de nuestro país, jugando un rol más activo dentro del contexto económico local.

El presente documento trata de realizar un análisis en la incidencia de los créditos que ofrecen las microfinancieras en las pequeñas empresas, específicamente se desea saber de qué manera han sido administrado los créditos y como a ayuda a estas empresas en el desarrollo económico.



2 Antecedentes

En la preparación de esta sección se realizó una vasta búsqueda de información relacionada con el tema objeto de estudio a través de material que pudiera apoyar la presente investigación; así como también, se refieren en este capítulo algunos de los resultados alcanzados en investigaciones relacionado a nuestro tema de autores que se interesaron por el sector mipymes y qué papel juega el crédito como promotor de desarrollo para estas, sin embargo los resultados que presentan los investigadores son diferente al del grupo investigador.

La investigación de (López., 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. formulada al área de estudio de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN- LEÓN para optar al título de licenciatura en contaduría pública y finanza tuvo como objetivo principal analizar la incidencia de los créditos que ofrecen las microfinancieras y el sistema bancario privado en las pequeñas empresas este trabajo se encontró enmarcado bajo los parámetros de una investigación cualitativa como cuantitativa, con la modalidad de tipo no experimental de campo y apoyado en la revisión documental

Como resultado de lo anterior, el investigador obtuvo como principal conclusión que la mayoría de las pequeñas y medianas empresas se han visto beneficiadas por los préstamos que les ofrecen las Micro financieras y los Bancos porque estas instituciones financieras con los desembolsos que les conceden inciden en que los negocios logren incrementar sus ventas, aumentar la producción de bienes y servicios, aperturar más negocios y aumentar el empleo.

De tal manera que la investigación, realizada por Castillo, constituye un aporte a la investigación, ya que el estudio sirve de referencia y genera reflexión en la incidencia de los créditos que ofrecen las Microfinancieras al sector mipymes que quieren ser competitivas en el mercado en el que se desenvuelven.

Para continuar, se presenta la investigación de (Talavera., 2016) **titulada “Incidencia de las Microfinancieras en el desarrollo de las micro y pequeñas empresas de carpintería de la ciudad de Estelí”** para optar al título de Licenciado en Economía en la facultad de Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Unan-Managua



FAREM-ESTELI, cuyo objetivo general fue Analizar la incidencia de las microfinancieras en el desarrollo de las micro y pequeñas empresas de carpintería de la ciudad de Estelí, esta investigación fue realizada bajo la modalidad de un estudio de tipo descriptivo, no experimental y de campo.

Entre las principales conclusiones a las que llegó el autor se encuentran: que a lo largo de la presente investigación logró demostrarse la incidencia que tiene el sector microfinanzas en el desarrollo de las micro y pequeñas empresas de carpintería de la ciudad de Estelí ya que al caracterizar estas empresas se logró comprender la magnitud de sus actividades económicas, su alcance, sus propósitos y las dimensiones tanto técnicas como físicas de estas, además de estudiar también el mercado al que se dirigen y las fuentes de financiamiento a las cuales pueden tener acceso. A través del estudio de las micro y pequeñas empresas de carpintería y todos los otros entes y factores económicos que intervienen en el desarrollo de las actividades económicas de dichas empresas se logró identificar los factores que dificultan el acceso al financiamiento a estas micro y pequeñas empresas, una vez identificados dichos factores se determinó la causa de ellos y las posibles soluciones y/o alternativas que pudiesen dar una solución favorable para todas las partes involucradas. Por lo que el investigador propone el diseño de estrategias de elección de la fuente de financiación, Planificación pre-crédito y Asesoría técnica y económica.

De lo anterior, se puede decir que esta investigación posee relación con el tema objeto de estudio puesto que arrojó datos importantes acerca de la problemática identificada que afecten el rumbo de la misma, ya que en la actualidad las organizaciones se encuentran cara a cara con un sin número de dificultades que deben vencer y el contar con un proceso de planificación y control financiero del negocio es básico para mantener la rentabilidad del negocio y desarrollar ventajas competitivas que le permitan su sostenibilidad.



3 Justificación

La investigación se realiza porque en la zona de Carazo, existen pocas investigaciones respecto al impacto del crédito en las mipymes, ya que en la actualidad el factor financiamiento es muy importante para el desarrollo empresarial debido a que ahora la globalización exige que al obtener un financiamiento sea con eficacia y la competitividad dentro del mercado. En tal sentido se realiza esta investigación y no otra con el fin de analizar como incide el uso del crédito, en la gestión administrativa/financiera y de mercado en el que se desenvuelven para el éxito de las mismas, de modo que esta investigación sirva como base para la mejora en su proceso de toma decisiones en el ámbito empresarial de las mipymes objeto de estudio.

Metodológicamente, se hará uso del método científico, el mismo que guía a las pesquisas de toda índole, en el caso particular a la investigación de la incidencia del crédito y el alcance en el desarrollo de las mipymes la administración estratégica y su relación con el financiamiento en los negocios Librería la económica, Boutique Bonika, Alfa Omega que forman parte del sector mipymes, A través del método aplicado se pretende la ampliación de conocimientos en el ámbito financiero y estratégico, para lo cual se recurrirá a la aplicación de cuestionarios y entrevistas con la finalidad de medir la relación entre las variables administración estratégica gestión de crédito y mercado.

El presente trabajo de investigación se realiza para obtener el Grado de Licenciado en la carrera de Banca y finanzas, también para aportar nuestros conocimientos, medir nuestra capacidades académica y laboral para comprender mejor los fenómenos a los que hay que darle solución en la vida profesional dentro del campo laboral. La aportación de la presente investigación para los negocios es que se les propondrá mejores maneras de trabajar con créditos para aportar a su desarrollo económico, con una buena utilización de ese dinero para hacer más grande su microempresa y posicionarla en un lugar privilegiado en el mercado y así poder competir con otras microempresas que se dedican al mismo rubro.



4 Objetivos del estudio

4.1 Objetivo General:

- Analizar, a través de un estudio de caso el impacto del crédito otorgado por las microfinancieras en las mipymes Librería la Económica, Boutique Bonika, Ferretería alfa y omega de los municipios de Jinotepe y Santa Teresa, del departamento de Carazo en el año 2022.

4.2 Objetivos Específicos:

- Realizar un diagnóstico de los factores que inciden en el crédito para el desarrollo de las mipymes.
- Describir como incide la capacidad administrativa y financiera en el manejo que las mipymes les han dado a los créditos
- Proponer acciones financieras, administrativas y de mercado que fomenten el crecimiento sostenido de la mipymes.

5 Sustentación Metodológica

A continuación, se describen las etapas que se realizaron para lograr los datos obtenidos en este estudio:

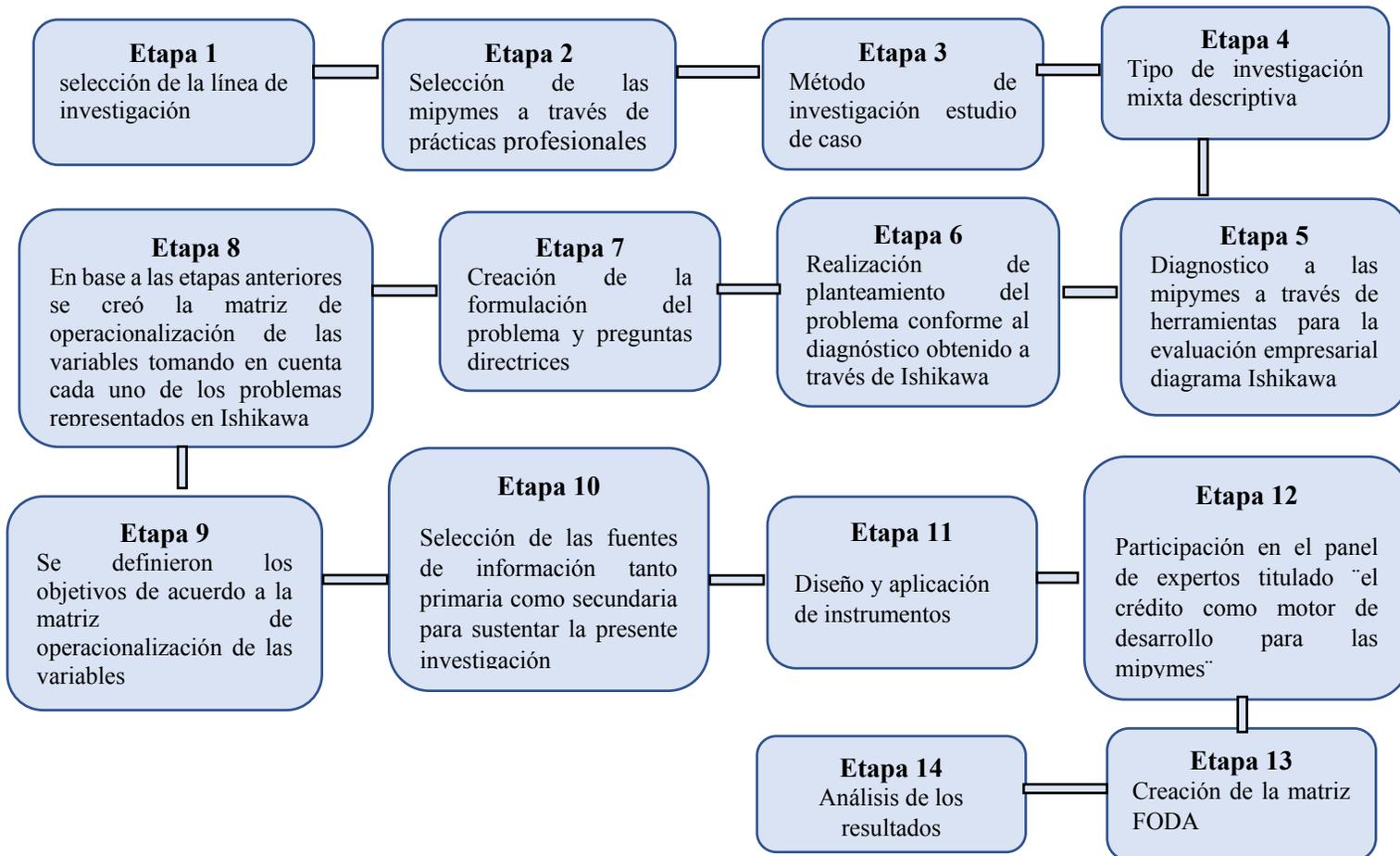


figura 1 Etapas del estudio (fuente propia) Carazo 2022



Etapa 1: Selección de la línea de investigación

Como línea de investigación se seleccionó el tema el "Impacto del crédito en las mipymes en el departamento de Carazo" debido a que el tema es de gran aporte a nuestra formación como futuros licenciados en banca y finanzas ya que esto nos dará la oportunidad de analizar como incide la administración que le dan al crédito los dueños de las mipymes objeto de estudio en el éxito o fracaso del negocio, además de brindarnos la oportunidad de conocer más a fondo lo importante que son las mipymes y microfinanzas en el la economía Nicaragüense.

Etapa 2: Prácticas Profesionales/Selección de las mipymes

En el proceso de investigación se realizaron prácticas profesionales, a través de estas se seleccionaron las mipymes objeto de estudio en coordinación con la universidad que extendieron una carta de respaldo, otro criterio utilizado para seleccionar a las mipymes fue estrategias de localización de acuerdo al lugar donde radicamos, que proporcionaran información sobre el tema de estudio, que tengan créditos activos con microfinancieras y que estuvieran legalmente constituidas.

Etapa 3: Estudio de caso

El presente trabajo corresponde a un estudio de caso, lo que permitió recopilar información cualitativa y cuantitativa con la finalidad de realizar el Análisis del impacto del crédito otorgado por las microfinancieras al sector mipymes. (Sampieri, 2008) expresa que los estudios de caso son importantes cuando se requiere investigar una unidad o caso de un universo poblacional, y cuyo propósito es hacer un análisis específico de esa unidad; por tanto, el estudio debe mostrar una descripción de problemas, situaciones o acontecimientos reales, ocurridos en la unidad objeto de análisis, y debe mostrar un diagnóstico de la situación objeto de estudio y presentar las recomendaciones más adecuadas para la solución de problemas, descrito en el diagnóstico, sustentadas con soporte teórico

Etapa 4: Método de investigación mixta del estudio de caso

(Hernández S. , 2008) define que los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y



cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar análisis de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento.

En la definición anterior queda claro que en los métodos mixtos se combinan al menos un componente cuantitativo y uno cualitativo en un mismo estudio o proyecto de investigación.

En el presente estudio de caso se hará uso del método mixto debido a que se identificarán las características existentes en las mipymes objeto de análisis, acudiendo a técnicas de recolección, análisis y vinculación de datos tanto cuantitativos como cualitativos, para responder el planteamiento del problema de forma cualitativa se utilizó el enfoque de tipo cualitativa descriptiva, aplicando una entrevista a los dueños de las mipymes, así mismo se observó el negocio, analizando el comportamiento de los consumidores, el cual se basó aproximadamente en dos horas, tres veces por semana durante un mes, en el enfoque cuantitativo se realizaron encuestas es decir se recolectó información de carácter numérico, estos datos que se obtuvieron a través de los dos tipos de enfoques utilizados sirvieron para evaluar con precisión cada una de las variables mediante los indicadores que se establecieron en la matriz de operacionalización de variables además también se realizó la preparación, revisión y transcripción de los datos de la entrevista que nos permitirá luego relacionar y analizar los resultados.

Etapas 5: Realización del diagnóstico de las mipymes en estudio a través de la herramienta de Diagrama de Ishikawa

El Diagrama de Ishikawa al ser una de las herramientas de calidad y eficiencia en las acciones de disminución de un problema central, viene a ser un elemento fundamental, que posibilita examinar los factores que intervienen en el éxito del impacto del crédito en el sector mipyme mediante una interacción de causa y efecto (Coletti, 2010) define que el diagrama de Ishikawa o espina de pescado es una técnica usada para identificar las posibles causas de un problema central, usado también para mejorar procesos y recursos en una organización.

La espina de pez muestra los resultados insatisfactorios o también conocidos como efecto e identifica los factores o causas que lo originan, entonces al estar compuesto por varias variables existen dos maneras de realizar este diagrama, siendo el primero cuando se trabaja con un grupo de personas que puedan realizar una lluvia de ideas del posible problema; y el segundo se trata de encontrar la idea principal para graficarla



y por medio de las espinas del diagrama ir reconociendo las causas secundarias del problema según (Coletti, 2010)

Es así que, esta herramienta nos ayudara a examinar los problemas que tiene en común las mipymes objetos de estudio. A partir de ello se construyó el diagrama del eje horizontal, es decir, va en líneas diagonales; lo que permitió encontrar las causas principales, elegidas mediante técnicas permitiendo que todas se enfoquen en el problema principal del diagrama que es la mala administración del crédito obstaculiza en crecimiento de las mipymes.

Etapa 6: Planteamiento del problema.

En la actualidad, las pequeñas y medianas empresas (mipymes) se ha convertido en el motor de la economía del país, el departamento de Carazo no es la excepción existen negocios similares al objeto de estudio, en el cual se ven influenciada en el crédito para el desarrollo de las mismas, permitiendo realizar mejoras en su ciclo operativo.

Los problemas de la gestión de crédito; el acceso al crédito trae consigo un aumento en sus deudas, por el cual podría en un momento llegar a ser contra prudente, una vez obtenido este, se asumen altos costos de financiamiento con una tasa de interés muy elevada aun periodo de pago corto, durante dicho plazo se pueden dar incumpliendo en los cronogramas de pagos generando costos moratorios afectando su situación económica, además a todo esto se le suma una mala utilización de los créditos otorgados, ya que no todo el monto del crédito es destinado al negocio.

En cuando a los problemas administrativos y financieros; es la falta de planeación estratégica, deficiente administración de inventario, deficiencia en el control interno, carencia de alianzas estratégicas, ya que todo el manejo de la administración es llevado de manera empírica. puede decir que una de las principales causas que orienta la problemática planteada es la falta de formación y experiencia adecuada de los propietarios y personal.

A partir de lo anterior, se puede observar que las mipymes se encuentran en un entorno donde existen algunos factores tanto internos como externos que influyen en la administración del crédito para el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del departamento de Carazo.



Etapa 7: Formulación del problema

El crédito recibido por parte de la microfinancieras incide en el desarrollo de las pequeñas empresas del departamento de Carazo en el año 2022.

Preguntas de investigación

- ¿Influye la tasa de interés y los plazos en el éxito del crédito para el desarrollo empresarial?
- ¿Cuál ha sido el impacto del crédito otorgado por las microfinancieras en el desarrollo de las mipymes?
- ¿Está relacionado el éxito o fracaso de los créditos obtenidos con el giro comercial del negocio?
- ¿La ausencia de la planeación estratégica no permite una buena administración del crédito?

Etapa 8: Operacionalización de las variables

Seguido de esto en la siguiente etapa se realizó la matriz de Operacionalización de las variables (Flores, 2007) define que la variable es todo aquello que se va a medir, controlar y estudiar en una investigación, es también un concepto clasificador. Pues asume valores diferentes, los que pueden ser cuantitativos o cualitativos. Y también pueden ser definidas conceptual y operacionalmente.

En este sentido, la operacionalización de variables permite la elaboración de los instrumentos de medida, convirtiendo los indicadores en ítems o elementos de observación. Igualmente facilitan otro proceso, como es la construcción de índices, al mostrar de una forma esquemática todo el contenido de la investigación es decir recomponer la información recabada para integrarla en una explicación de cada una de las dimensiones y conceptos.

En esta investigación se utilizaron tres variables las cuales son:

- **Variable de crédito:** esta se utilizó con el fin de obtener información de partes de las mipymes objetos de estudio con respecto a cómo ellos les dan uso a los créditos además de saber qué



beneficios a traído este a sus negocios y como ha sido su experiencia trabajando con instituciones financieras.

- **Variable administrativa financiera:** esta variable nos permitió saber cómo está el área administrativa de las mipymes, como planifican, organizan y controlan los recursos financieros de la empresa.
- **Variable de mercado:** a través de esta variable se podrá obtener información de la interacción de los clientes con el negocio además de saber la calidad de servicio que brinda y qué opinión tiene el cliente respecto a las mipymes objetos de estudio

El instrumento de medición nos permitió recoger información relevante para dar respuesta a las preguntas formuladas en el problema de investigación, igualmente esta actividad además de conducir a la elaboración del instrumento, también permitió hallar las condiciones para determinar el nivel de medición de las variables y las técnicas estadísticas apropiadas para el análisis de los datos.

Etapas 9: Objetivos de investigación

Según (Hernández S. , 2008) un objetivo es la intención explícita de un investigador de lograr o alcanzar un resultado a lo largo de una investigación o de una meta al término de un estudio de investigación, se refiere a lo que el investigador intenta hacer sobre el problema con base en su estudio. Todo objetivo de investigación debe orientarse al logro o generación de conocimientos.

Los objetivos son imprescindibles, ya que indican lo que se espera de la investigación y definen la forma en que se alcanzará el resultado. En base a la matriz de Operacionalización se definieron los objetivos de la presente investigación para poder responder a las preguntas de investigación y que orientan el desarrollo de la investigación.

Etapas 10: Selección de fuentes de información

El proceso de búsqueda de la información sobre el tema de estudio es importante para establecer el estado de la cuestión. Conocer si existen teorías, hipótesis o técnicas sobre el tema que ha investigar, precisar mejor el problema, determinar los pasos a seguir en la investigación y aclarar el énfasis que se le va a dar



a la investigación además de servir de base para establecer premisas que argumentan los cuestionamientos de la crítica científica o profesional por lo que se decidió utilizar fuentes primarias y secundarias.

(Bounocore, 1980) define a las fuentes primarias de información como “las que contienen información original no abreviada ni traducida: tesis, libros, nomografías, artículos de revista, manuscritos. Se les llama también fuentes de información de primera mano...” entre las fuentes primarias a utilizar están las siguientes:

- Entrevista
- Panel de experto
- Encuesta
- Guía de observación
- Conversatorio

Según (Bounocore, 1980) las define como aquellas que “contienen datos o informaciones reelaborados o sintetizados...” Interpreta y analizan fuentes primarias. Las fuentes secundarias son textos basados en fuentes primarias, e implican generalización, análisis, síntesis, interpretación o evaluación en las que se utilizaron:

- Páginas web
- Brochure

Etapas 11: Diseños de instrumentos/ Aplicación de los instrumentos

En esta etapa se elaboró las entrevistas, encuesta y guía de observación los que se clasifican en enfoque cuantitativos y cualitativos los cuales fueron aplicados a dueños de las microempresas y gerentes de las microfinancieras con el objetivo de obtener la información que fundamenté la investigación

Enfoque cuantitativo

(Sampieri, 2008) define el enfoque cuantitativo como la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación previamente establecidas a través de la medición numérica para establecer con exactitud el comportamiento de una población.



- **Encuesta**

En este enfoque se realizó la recolección de datos a través de la encuesta, de acuerdo con García Fernando (1993), una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos repetitiva de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo con el contexto de la vida cotidiana.

La encuesta nos permitirá saber la opinión del público respecto al crecimiento y atención que brindan las mipymes, en este caso la encuesta será aplicada a los clientes de las diferentes mipymes a investigar, esto se realizará primeramente a través de la selección a conveniencia donde se decidió aplicar la encuesta a 30 personas de cada uno de los negocios donde nos dio un total de 90 encuestas de modo que se procedió al procesamiento de la información recaudada a través del uso de programas estadístico como SPSS, Statistics 17.0 y Microsoft Excel 2010.

Enfoque cualitativo

(Hernández, 2014) define que el enfoque cualitativo es aquél que emplea la recolección y análisis de los datos para que las repuestas a las preguntas de investigación o también se puedan revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación, además de que con la recolección de datos se prueba la hipótesis con base en la medición numérica.

- **Entrevista**

En este enfoque se realizó la recolección de información a través de la entrevista semi estructurada otra técnica de recolección de información de gran importancia que se utilizó, es la observación directa, la que nos permitirá conocer la realidad en que operan las mipymes con el propósito de obtener información más espontánea y abierta, lográndose con ello una profundización de la información de interés para el estudio.

(Laura Díaz-Bravo, 2013) define la entrevista como “una conversación que se propone con un fin determinado distinto al simple hecho de conversar”. Es un instrumento técnico de gran utilidad para recabar datos, a través de la entrevista se puede explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información que se necesite, para la investigación que se está realizando a las mipymes seleccionados de Jinotepe Carazo se estará aplicando dos tipos de entrevista una dirigida al dueño de las pymes con el fin de saber cómo está el negocio en el ámbito administrativo y de qué manera ha influido el crédito el desarrollo del negocio, además de saber cómo ha sido su experiencia trabajando con las microfinancieras,



por otro lado se decidió realizar una entrevista más que estará dirigida al gerente de las microfinancieras con los que estas mipymes poseen crédito actualmente, esto se hará para conocer la política de cada una de las microfinancieras donde se plantean solo preguntas genéricas referente a los tipos de crédito que ofrecen la tasa el plazo y cuáles son las pautas para aprobar los créditos.

- **Guía de observación**

Por otro lado, para poder corroborar la información proporcionada en la entrevista aplicada a los dueños de las mipymes en estudio se utilizó el instrumento de la guía de observación. De acuerdo con Flores (2009) la observación es el procedimiento que más utilizamos en nuestra vida cotidiana. Constantemente nos encontramos haciendo uso del sentido de la vista para mirar ordinariamente los acontecimientos que ocurren en el devenir de la existencia. La observación es la forma natural de adquirir conocimiento, sin embargo, no siempre la utilizamos de forma metódica.

La cita anterior plantea que la observación es la forma más habitual que utilizamos los seres humanos para acercarnos a la realidad, es por ello que hemos decidido implementar el instrumento de la guía de observación, con el fin de conocer cómo se encuentran actualmente las pymes a investigar respecto a cómo es la atención al cliente, si el dueño del negocio se presenta de una manera responsable ante el público y proveedores.

Esta herramienta fundamental para todo proceso de investigación nos va a permitir la recolección de los datos anteriormente mencionados y de esta manera conocer la situación actual de cada uno de las pymes y en base a esto poder orientar a los dueños de negocios que podrían cambiar para mejorar su situación actual.

Etapa 12: Participación del panel de expertos

Como aporte de importancia a nuestra investigación, se participó en el panel de expertos titulado "El crédito como motor de desarrollo para las mipymes" donde se recabó información valiosa para nuestra investigación, el panel estuvo dirigido por el gerente de Nicacredit S.A Eddy Paramo y el gerente de EasyJet credit, S.A Jeysson Potosme, en donde se obtuvo la oportunidad de poder hacerles preguntas que enriquecerán la investigación a realizar, además de la información extra que compartieron en base a su experiencia en el campo laboral que se desenvuelven.



Etapa 13: Creación de la Matriz FODA

FODA es un acrónimo de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. De acuerdo a (Serna, 1999) “el análisis FODA ayuda a determinar si la organización está capacitada para desempeñarse en su medio”. Este instrumento resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de los negocios a investigar.

El análisis FODA permitirá identificar las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas que tienen en común las mipymes objeto de estudio. Esta herramienta también será útil para poder plantear estrategias que ayuden a mejorar la administración financiera que tienen las mipymes y que tengan éxito en el mercado en el que se desenvuelven.

Etapa 14: Análisis de los resultados

En esta parte de la investigación con el uso de los instrumentos para la recolección de los datos e información se construyó una de bases de datos en el programa SPSS, de las encuestas aplicadas a los clientes posteriormente, se procedió al análisis e interpretación de tablas y gráficos. En la discusión de los resultados se integraron los resultados de las entrevistas y panel de expertos, para complementar los hallazgos encontrados en cada una de las técnicas aplicadas para triangular la información, con el objetivo de conocer los distintos puntos de vista, toda esta información es sustentada con las imágenes tomadas tanto en la parte de campo como en el panel de expertos con el fin de sustentar la investigación y proceder a la elaboración de discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones de la investigación.



6 Sustentación Teórico

6.1 políticas públicas para el desarrollo de las mipymes

6.1.1 Definición de política publicas

(sojo, 2016), define que la política pública es toda acción de gobierno encaminada a atender o resolver un problema relativo al interés público. Es una actividad que se desarrolla de manera cotidiana y capaz de ordenar prioridades en torno a diferentes finalidades y propósitos, en otras palabras, Sojo se refiere a las políticas públicas como el conjunto de concepciones, criterios, principios, estrategias y líneas fundamentales de acción a partir de las cuales la comunidad organizada como Estado decide hacer frente a desafíos y problemas que se consideran de naturaleza pública.

Las políticas públicas se refieren a las acciones que los gobiernos adoptan en el ámbito económico con el objetivo de crear igualdad, independencia, justicia, desarrollo, equilibrio económico, estabilidad de precios y pleno empleo. Es importante tomar en cuenta el rol que juega el Estado, ya que este es el encargado de diseñar las políticas que tienen como objetivo principal mejorar desempeño de la economía nicaragüense, en este caso la implementación de políticas dirigidas al desarrollo de la economía en general.

El PNDH ha tenido como alta prioridad el crecimiento económico con aumento del trabajo y reducción de la pobreza y de las desigualdades, la recuperación de valores, la restitución de derechos económicos, del pueblo, sobre todo a los sectores históricamente excluidos y el aumento en las capacidades de las familias nicaragüenses. Los avances en la reducción de la pobreza y la desigualdad en un contexto de crecimiento económico, de estabilidad macroeconómica y social, a pesar de la crisis en el país.

6.1.2 Aportación de las políticas públicas a las mipymes

(Zamora, 2006) En Nicaragua desde el año 2012, se cuenta, con el ministerio de economía familiar, comunitaria, cooperativa y asociativa (MEFCCA), cuya misión es la de formular, coordinar, ejecutar, monitorear y evaluar las políticas, planes, programas y proyectos para el fortalecimiento de la economía familiar, comunitaria, cooperativa y asociativa a fin de contribuir al acceso al financiamiento, facilitación de insumos, capacitación, asistencia técnica, el impulso de la pequeña y mediana empresa, el fomento y



desarrollo asociativo, con la integración del modelo económico de los pueblos indígenas a estos procesos con el propósito de mejorar los niveles de producción, productividad, competitividad, contribuyendo a la y la protección contra los impactos de la económica cambiaria, desde esta institución se impulsa el desarrollo y fortalecimiento de mipymes en diferentes ramas, además el banco mundial opino que la creación de empresas en la región es elevada por lo que es importante elevar la calidad y adoptar nuevas tecnologías. Si bien el sector es pujante, en Nicaragua es vital mejorar la capacitación de sus propietarios y hacer a las mipymes más competitivas debido a su rol en la economía de modo que se implantaron proyectos del ministerio de fomento, industria y comercio (MIFIC) y del ministerio de economía familiar, comunitaria, cooperativa, y asociativa (MEFCCA) de Nicaragua con apoyo del banco mundial el cual brindó ayuda a más de 850 mipymes en pro de mejorar la economía en el país lo cual se promueve a través de los siguientes temas:

- Impulso de un proceso acelerado de simplificación administrativa y facilitación de negocios e inversión.
- Promoción de exportaciones, acceso a mercados, apertura comercial y tratados de libre comercio.
- Atracción de inversión extranjera.
- Desarrollo de infraestructura y redes sociales núcleo para la disminución de costos de transacción y maximización de sinergias a nivel de los territorios.

6.2 Generalidades de las mipymes

6.2.1 Definición de mipymes

Según la Ley 645 (2008), “Ley de Promoción, Fomento y Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa”, se definen las MIPYME como “Todas aquellas micro, pequeñas y medianas empresas que operan como personas jurídicas, en los diversos sectores de la economía, siendo en general empresas manufactureras, industriales, agroindustriales agrícolas, pecuniarias, comerciales de exportaciones, turísticas, artesanales y de servicios entre otras. La clasifican de estas se hacen de acuerdo al número total de trabajadores permanentes, activos totales y ventas totales anuales, debidamente inscrita como comerciante en el registro público mercantil correspondiente



Se puede decir que las pymes son administradas por una persona natural o jurídica que desarrolle una actividad económica ya sea de producción, comercialización o servicio.

6.2.2 Características del sector mipymes

Según (CEPAL, 2012), entre algunas de las características que predomina en las mipymes, se consideran:

- Extrema heterogeneidad, desde unas que responden a necesidades individuales de autoempleo y a la supervivencia, operando en la informalidad, con niveles bajos de capital humano, dificultades para acceder a recursos financieros externos, hasta otras en alto crecimiento, capaces de aprovechar oportunidades de mercado con una gestión eficiente e innovadora.
- Barreras de acceso a crédito por las elevadas garantías que solicitan los bancos comerciales para el otorgamiento de préstamos, en particular de largo plazo, al no cumplir con dichos requerimientos por sus condiciones de operación.
- La falta de financiamiento persiste como uno de los obstáculos principales para la creación de nuevas empresas, ya que las microfinancieras tienen a considerar una empresa naciente como un actor de alto riesgo y sin historial crediticio, lo que limita al crédito comercial y obliga al autofinanciamiento o préstamos informales en sus primeras etapas de existencia.

6.2.3 Clasificación del sector mipymes

Según la Ley 645 (2008), las mipymes se clasifican dependiendo del número total de trabajadores permanentes, activos totales y ventas totales anuales. En su artículo 3 contempla los siguientes parámetros:

Cuadro 1. Clasificación de las mipymes

Variables	Micro empresa	Pequeña empresa	Mediana empresa
	Parámetros		
Nro. Total de trabajadores	1-5	6-30	31-100
Activos totales (córdobas)	Hasta 200 miles	Hasta 1.5 millones	Hasta 6.0 millones
Ventas totales anuales (córdobas)	Hasta 1 millón	Hasta 9 millones	Hasta 40 millones

Fuente: ley 645, 2008



Es decir, que una empresa con un total de 1-5 trabajadores es considerada una microempresa, de igual manera con activos de hasta doscientos mil córdobas. Por otro lado, cuando éstas cuentan con 6-30 trabajadores, con activos de hasta un millón y medio de córdobas o con ventas totales anuales de hasta nueve millones, es considerada una pequeña empresa. En cambio, cuando ya su personal asciende hasta cien trabajadores, con activos totales de hasta seis millones de córdobas o ventas totales anuales de hasta cuarenta millones, ya es considerada una mediana empresa.

6.2.4 Importancia de las mipymes

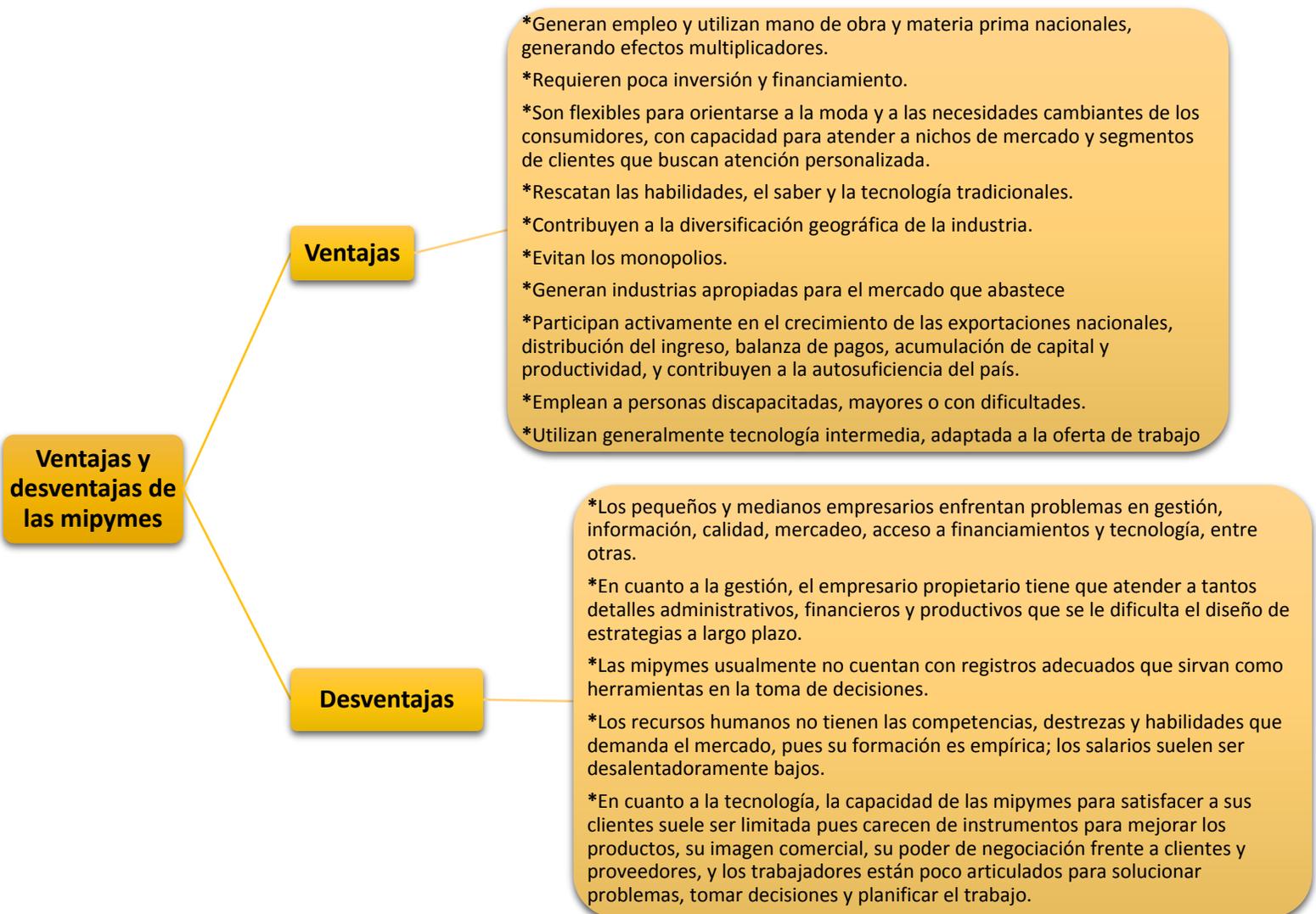
Según (cuadra) las mipymes son importantes para el desarrollo económico y social de Nicaragua por su contribución al Producto Interno Bruto (PIB) y al empleo: contribuyen con el 32.6% del PIB nacional y se estima que ocupan entre el 40 y 50% de la población económicamente activa. En Nicaragua, las pymes son consideradas el principal promotor del desarrollo económico, porque son la mayoría de las empresas nicaragüenses, entre el 90 y 95%, con un aporte del 90% del empleo, y son el principal instrumento para combatir la pobreza. Su valor agregado, mayor del 50% en los establecimientos del sector urbano, se traducen en una contribución de 32.6% del PIB.

El comportamiento para la pequeña y mediana empresa (MIPYME) ha recibido especial atención en la literatura del desarrollo económico de la región. Las pymes desempeñan un papel importante no solo en su contribución a la producción nacional y a la absorción de empleo, si no que constituyen una fuente interesante de generación de capacidad empresarial y de espíritu emprendedor. Desde ese punto de vista, las pymes han recibido atención permanente por parte de los gobiernos y los organismos internacionales, sin embargo, esta atención no se ha prestado en forma sistemática ni integral, sino que, por lo contrario, muchas veces ha obedecido a esfuerzos particulares y aislados de la corriente general de la formulación de la política económica y social de los países. (Franciscode Paula Gutierrez, 1999)

Por la importancia y la relevancia que tienen en el desarrollo y crecimiento de la economía, son consideradas agentes importantes dentro del mercado financiero y económico.



6.2.5 Ventajas y desventajas de las mipymes



6.2.6 Limitaciones para la obtención del crédito

Existen diversos factores internos como externos por los cuales una mipymes no puede lograr un desarrollo uno de ellos es que no llevaban ningún tipo de registro y este es fundamental para la recopilación de información para la toma de decisiones que pueden ayudar a la empresa a largar la existencia de la misma, adicionalmente (Castillo, 2010) brinda otros factores que afectan a las mipymes



cómo son la falta de información acerca del entorno y mercado en el que se desenvuelven, falta de innovación tecnológica, falta de políticas de capacitación y organización del trabajo.

Por otra parte (Alonzo, 2010) resalta el acceso a la financiación como principal factor de retención del desarrollo seguido por el acceso a la informalidad razones por las cuales las mipymes no logran crecer.

A partir de lo anterior se puede observar que las mipymes se encuentran en un entorno donde existen diversos factores internos y externos relevantes que afectan el desarrollo de la misma siendo el acceso al financiamiento de las mipymes nicaragüense el principal factor de análisis para este estudio en conjunto con el factor de la informalidad por estar estrechamente relacionados para lograr un crecimiento sostenido y ser competitivas en el mercado.

6.3 Generalidades del crédito

6.3.1 Definición de crédito

Según Acedo (1997) el crédito es la capacidad de adquirir dinero o especies, a cambio de una promesa de pago, o como una obligación de entregar en el futuro algo equivalente a una fecha determinada y en ciertas condiciones dadas, es la medida de la confianza que una persona la promesa de pago hacia la otra.

Por otra parte, Ettinger (1997) expresa que el crédito puede ser definido en termino de sus funciones, como medio de cambio, puede ser llamado dinero futuro como tal, provee el elemento tiempo en las transacciones comerciales que hacen posible a un comprador, satisfacer sus necesidades a pesar de su carencia de dinero para pagar lo contado.

Por lo tanto, el crédito juega un papel importante en el ciclo de vida de los negocios en el sentido que el crédito hace más productivo el capital de trabajo, acelerando las ventas que una empresa realiza mes a mes y aumentando el volumen de los y productos vendidos. Las mipymes necesitan realizar inversiones que impacten directamente mejorando la eficiencia productividad capacidades distribución y presencia en el mercado en que se desenvuelve ya que cuando una empresa no puede financiar su operatividad o los activos que brinden un impacto positivo en el desempeño de la misma estará destinada a dejar de operar o mantenerse sin desarrollo y progreso alguno.



6.3.2 Proceso del crédito

Ettinger (1997) expresa que el proceso del crédito es una herramienta administrativa y financiera para el otorgamiento del mismo, a través del cual se realiza un análisis profundo y cuidadoso donde se examinan todas las fases, y se investiga la capacidad económica financiera del cliente.

Conforme a lo anteriormente citado el proceso de crédito es el instrumento financiero que estudia la capacidad que tiene el cliente al momento de que este llega a solicitar financiamiento.

En la actualidad debido a la fuerte crisis económica que ha sufrido el país el crédito se ha convertido en un factor importante para la economía Nicaragüense ya que este funciona como agente de producción y medio de cambio, el crédito juega un papel esencial en el crecimiento y desarrollo del sector mipyme ya que a través de este se puede hacer más productivo el capital acelerando de este manera el movimiento de los bienes del productor al consumidor y aumentando el volumen de los productos vendidos.

6.3.3 Beneficios del crédito

El crédito también tiene beneficios para el sector mipyme como los que se mencionan a continuación:

- Aumenta el volumen de ventas
- Incrementa la producción de bienes y servicios
- Creación de fuentes de trabajo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- Plazos cómodos, de corto a largo plazo.
- Fortalece el ciclo productivo.
- Permite financiar requerimientos como materia prima, producción y otros servicios necesarios para la operación.
- No sacrifican su liquidez.
- Crean un historial de crédito

Sin embargo, el problema principal se presenta al considerar la oportunidad y el costo de obtener los recursos financieros, pues muchas de las mipymes no clasifican dentro de los programas de crédito del sistema financiero formal, en parte por la misma manera como están constituidas las empresas, su bajo historial crediticio, su falta de garantías adecuadas o sus problemas de organización y administración.



7 Sustentación legal.

El marco legal de las mipymes consiste en un conjunto de leyes vigente en Nicaragua que norman el funcionamiento de los negocios ya sea de forma directa o indirecta, a continuación, se expondrá una descripción de cada una de ellas:

7.1 Ley de Promoción de la Competencia, Ley 601

Esta ley se encuentra relacionada con las mipymes debido a que dispone que “cualquier acto, conducta, transacción o convenio realizado por los agentes económicos en todos los sectores de la economía nacional, incluyendo los efectuados fuera del país, en la medida en que produzcan o puedan producir efectos anticompetitivos en el mercado nacional” estas pueden llevar a cabo sin restricción alguna libre competencia y promoción de sus productos.

7.2 Ley N.645. Promoción, fomento y desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa (LEY MIPYME)

La presente ley se establece con el objetivo de 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, su ámbito de aplicación es a nivel nacional es de orden público de interés económico y social. El órgano rector de esta ley es el ministerio de fomento, industria y comercio (MIFIC) y la instancia ejecutora de las políticas, el Instituto Nicaragüense de apoyo a la pequeña y mediana empresa (INPYME). (MIPYME, 2008)

Asimismo, la presente ley pretende promoverá el acceso al financiamiento y otras fuentes de capital por medio de la creación de instrumentos financieros y bancarios en beneficio de las pymes, garantizando la democratización del crédito y así facilitar el acceso del mismo a los empresarios de pymes, todo lo concerniente a la creación del crédito a las pymes será normado por la superintendencia de bancos y otras instituciones financieras.

La clasificación de las pymes en cuanto a los números total de trabajadores es: a) microempresas (1 a 5); b) pequeñas empresas (6 a 30); c) medianas empresas (31 a 100).

De acuerdo a esta ley los negocios en estudio están clasificados como micro empresas ya que cuentan con poco personal entre 1-5 trabajadores, su capital es propio que ha crecido de la mano con el acceso al financiamiento externo como son principalmente las microfinancieras ubicadas en la zona de Carazo, y



las ventas que se efectúan son adecuadas generando considerables utilidades que hoy en día permiten seguir operando.

7.3 Ley no. 663. Del sistema de sociedades de garantías recíprocas para las micro, pequeña y mediana empresa

El objeto de esta ley, es regular la creación, operación y funcionamiento del Sistema de Sociedades de Garantías Recíprocas con el fin de facilitar a las micro, pequeña y mediana empresas (mipymes), el acceso al financiamiento, las contrataciones y adquisiciones públicas y privadas a través de avales, fianzas y otras garantías, denominadas para efectos de esta Ley como "garantías financieras o de pago", así como brindar capacitaciones y asesoramiento técnico, económico y financiero. Esta Ley es de orden público y de interés social. (LEY No. 663, 2008)

7.4 Ley N.ª 769. Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas

(LEY N° 769, 2011) La presente ley tiene por objetivo 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 ley regulará 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.

7.5 Ley N.ª 539 seguridad social

El objeto de la presente ley es establecer el sistema de seguro social, para desarrollar y regular los derechos y deberes recíprocos de Estado y los ciudadanos para la protección de los trabajadores y sus familias frente a las contingencias sociales de la vida y el trabajo. Son sujetos de aseguramiento obligatorio las personas nacionales y extranjeras que mediante una relación verbal o escrita o por cualquier tipo de contratación por la realización de obras o servicios sea en forma temporal o permanente.

Las pymes en estudios los trabajadores no realizan cotizaciones del seguro social ya que los salarios son muy bajos y esto dificulta tener acceso a un plan de seguro.

7.6 Norma sobre transparencia en las operaciones financieras.

El objeto de la presente norma es establecer 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 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.

7.7 Ley 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias

El objeto Establecer 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;

las instituciones financieras antes de celebrar contrato, están obligadas a suministrar información necesaria para que sus clientes conozcan de forma comprensible, transparente, homogénea y exacta las comisiones, gastos y tasa de interés corrientes y moratorias que se cobrarán, aspectos que deben ser desarrollados mediante normativa, a efecto de que los clientes puedan realizar el análisis y comparación respectiva.



8 Desarrollo de subtema

8.1 Descripción de las mipyme en estudio

8.1.1 Librería La Económica

Antecedentes

Nace el día 1 de junio del año 2014, en la ciudad de Jinotepe, Carazo, ubicada específicamente del Semáforo de la Unan, media cuadra al Sur, sus propietarios son el Sr. Martin Vargas y su esposa Massiel. Librería La Económica Inicia operaciones con lo siguiente: 1 vitrina, 1 impresora modelo Epson L210, 1 computadora.

A medida que ha avanzado el tiempo ha ido posicionando bastante, debido a ha logrado obtener otra sucursal siendo así una fuente de trabajo ya que al iniciar operaciones solo tenía un trabajador y ahora en la actualidad cuenta con 4 trabajadores además ofrece también servicios de agente Banpro, BAC Credomatic Mapfre seguros y seguros América.

Misión

Somos una microempresa dedicada a la comercialización de productos destinados a lograr la satisfacción plena de nuestros clientes. Mantenemos una actitud abierta a los cambios e innovaciones apoyados en una plataforma tecnológica de vanguardia.

Visión

Librería la Económica, en su meta hacia la excelencia posee una diferencia clara hacia donde deben ser sus pasos y teniendo claro que nuestros logros dependerán de la óptica con que veamos el futuro, ir hacia adelante sin prisa, pero sin pausa, teniendo como principal objetivo la calidad antes que la cantidad.

Público objetivo

Librería la económica se dirige a un segmento de mercado en general no importa el sexo, la edad esta promediada desde el primer año de operación en adelante con un moderado poder adquisitivo se enfoca en personas naturales y jurídicas que demanden sus productos y servicios.

Valores de Liberia la económica

I. Honestidad

- Ser sinceros con nosotros mismos y con los demás.



- Actuar con transparencia, confianza e igualdad.

II. Pertenencia e identificación

- Sentirse en familia con sus clientes.
- Estar orgulloso del lugar de trabajo.
- Cuidar los recursos de nuestra empresa.

III. Responsabilidad y compromiso

- Cumplir nuestras obligaciones.
- Asumir las consecuencias de nuestras acciones.
- Lo que decimos, lo hacemos.

IV. Pasión

- Hacer las cosas con amor y cariño.
- Dar el 100% de nuestro esfuerzo.
- Compromiso en cuerpo, mente y alma.
- Ser uno de los mejores copiado y librería de Jinotepe.

V. Respeto y humildad

- Tratar a los demás como queremos ser tratados.
- Atender con cortesía al público y a mis compañeros.
- Estamos dispuestos a aprender de nuestros errores.

VI. Excelencia en el servicio

- Lo que hacemos, lo hacemos bien.
- Brindar el mejor servicio y atención al cliente.

VII. Unión

- Trabajar en equipo y comunicarnos respetuosamente para alcanzar metas comunes.

VIII. Alegría

- Propiciar el entusiasmo y dar nuestra mejor sonrisa.
- Sentirnos felices en nuestro trabajo.

IX. innovación

- Buscar, imaginar, crear, enseñar y deleitar.
- Libertad para expresar nuestras ideas.



Políticas

- Los pagos a trabajadores se realizan semanal.
- Las ventas se realizan de contado.
- Brindar precios accesibles al público.
- Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am - 5:00 pm y sábados 8:00am-12:00pm

Estructura organizativa librería la económica



figura 2. Organigrama librería la económica (fuente propia) Carazo 2022



8.1.2 Boutique Bonika

Antecedentes del negocio

Bonika nació hace 10 años, gracias al deseo de superación de su propietaria, la idea surge ya que sus padres poseen otro negocio similar al de ella al ver que les iba bien decidió crear su propio negocio, con el apoyo de su familia y el acceso a créditos logro iniciar sus operaciones. se dedica a comercializar a nivel nacional una gran variedad de producto relacionado en belleza, cosméticas y cuidado personal, entre otros, formando parte del sector comercio. Actualmente cuenta con dos establecimientos una situada en el municipio de Jinotepe del Bac 30 vrs al norte y la segunda que fue innahurada en el municipio de Diriamba a principio de este año 2022 en el mercado municipal.

Gracias a la buena administración y excelente historial crediticio que posee la propietaria ha podido incrementar su capital por medio de las ganancias producto de las ventas y el acceso a créditos que le han otorgado las microfinancieras

Misión

Ofrecer al cliente una amplia gama de productos de belleza, cosméticas y cuidado personal al por mayor y al detalle, comprometidos a satisfacer las necesidades nuestros clientes y público en general

Visión

Ser un negocio reconocido por brindar calidad y variedad actualizados en los productos a precios atractivos que satisfagan las necesidades nuestros clientes y público en general, logrando el crecimiento del negocio.

Valores

- Innovación
- Trabajo en Equipo.
- Mejora continua.
- Compromiso
- Calidad



Políticas

- Los colaboradores deben cumplir con sus deberes laborales con integridad y respeto hacia los clientes.
- Los pagos a los colaboradores se realizan semanal.
- Las ventas se realizan de contado y tarjetas.
- Brindar precios accesibles al público.
- Horario de atención de lunes a sábado de 8:00 am - 5:00 pm y domingos 8:00am-12:00pm

Estructura organizativa Boutique Bonika

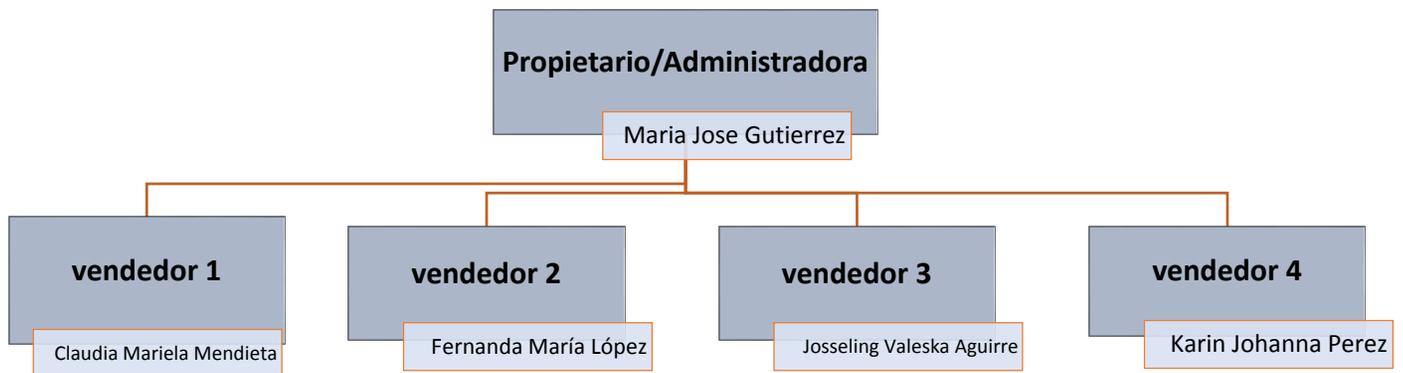


figura 3 Organigrama Bonika (fuente propia) Carazo 2022



8.1.3 Ferretería Alfa y Omega

Antecedentes

Ferretería Alfa y Omega inicio sus operaciones en el año 2013, se encuentra ubicada en el municipio de Santa Teresa departamento de Carazo, exactamente del colegio San Francisco 1c. al sur. A Ramón Páramo y Kenia Pérez les surgió la idea de establecer un negocio, después de varios años de esfuerzo y trabajo ellos lograron juntar sus ahorros con lo que decidieron empezar su negocio ofreciendo materiales de ferretería y algunos materiales de construcción. Conforme veían que su negocio tenía mucha demanda optaron por realizar su primer crédito el cual les permitió crecer en inventario.

Misión

Promover soluciones con materiales y herramientas de ferretería para la construcción civil, pequeña industria y artesanía, manejando un surtido completo y permanente que permita llegar a los clientes con un servicio oportuno de alta calidad a un precio accesible y ofrecer la mejor atención posible a sus clientes.

Visión

Ser reconocidos como distribuidores y detallistas líderes en proveer soluciones completas en materiales de ferretería y construcción, cuya atención al cliente brinda servicios complementarios y de calidad creando un valor económico a través de la búsqueda de excelencia y expansión en el mercado nicaragüense.

Valores

- Honestidad
- Integridad
- Responsabilidad
- Compromiso
- Confianza
- Respeto
- Empatía

Políticas

- Horarios de operación
- Cobertura de venta
- Precios y existencia del producto
- Envíos
- Entrega de productos
- Formas de pago
- Devolución o cambio de productos
- Atención al cliente

Estructura organizativa

Ferretería Alfa y Omega

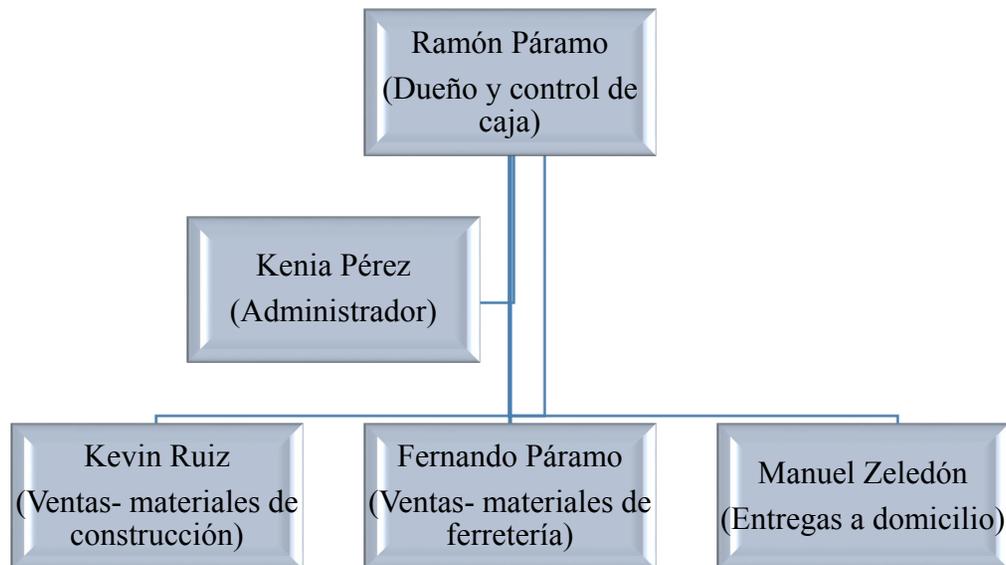


figura 4 Organigrama Ferretería Alfa y omega (fuente propia) Carazo 2022



8.2 Relación comercial de las mipymes y las microfinancieras

Las mipymes y las microfinancieras siempre van de la mano, dependen tanto una como de la otra, ya que gracias al financiamiento que las mipymes obtienen de las instituciones financieras, este les permite crecer y desarrollarse al punto de llegar a ser un factor importante en la economía del país por impulsar el crecimiento y la creación de empleos. De igual manera las mipymes son importantes para las microfinancieras ya que a través del crédito que estas les otorgan les permite crecer en patrimonio por las tasas de interés que tienen establecidas y poder mantenerse operando en el mercado.

Librería la económica

Librería la económica para optar al crédito primeramente tomo en cuenta la tasa de interés, el plazo y los requisitos que solicitaba cada microfinanciera a la cual investigo a través de sus páginas oficiales en redes sociales siendo de esta manera que al final optaría por la microfinanciera ASODENIC la cual le abrió las puertas le asesoraron de cuáles eran las pautas que necesitaba cumplir, además de que le dieron la opción de elegir el plazo del crédito, otorgándole un crédito comercial con un monto de 30,000.00 córdobas a plazo de 6 meses con una tasa de interés del 6.5% mensual.

Actualmente el propietario de la librería la económica no ha generado mora por lo que se ha convertido en un cliente A en esta institución lo cual le ha dado beneficios tales como aumentar el monto del crédito a medida que pasan los ciclos y también adquirir el crédito a un menor plazo, además de la confianza que se ha establecido entre el cliente y la institución. Por otro lado, el propietario de la librería la económica agradece a la institución por las capacitaciones brindadas antes del desembolso del crédito otorgado ya que esto de cierto modo ha influido de manera positiva a la hora de invertir el crédito al negocio, de modo que la institución también se favorece al tener este tipo de clientes ya que no genera mora y esto contribuye a la sanidad de la cartera de clientes de dicha institución y contribuye a las metas de colocación de crédito y su exitosa recuperación del mismo.

Boutique Bonika

Bonika para acceder al crédito con FUNDESER, primeramente, el promotor le realizó visita a su negocio donde llegó a ofrecerle crédito comercial le explicaron las condiciones y los requisitos que debía proporcionarles, el propietario para corroborar la información también buscó información en la página



web. Los factores que tomo en cuenta el propietario para acceder al crédito con FUNDESER fueron la tasa de interés, los requisitos y la forma de pago. Hoy en día el propietario de Bonika cuenta con un crédito activo, por un monto de 48,000.00 córdobas a un plazo de 18 meses con una tasa de interés del 4% mensual, quien ha cumplido en sus pagos en tiempo y forma de modo que se vuelve un cliente de clasificación A para la institución a tal grado que le han ofrecido aumentar el monto del crédito.

Ferretería Alfa y Omega

Ferretería Alfa y Omega comenzó a trabajar con la financiera FAMA debido a las constantes visitas de los promotores, los cuales le ofrecían créditos para que realizara mejoras a su negocio, estos promotores explicaron con mucho detalle cual era la tasa de interés, como se establecían los plazos y cuáles eran los requisitos que debía brindarles. En la actualidad el propietario de ferretería Alfa y Omega tiene un crédito pyme activo con la financiera FAMA, con un plazo de 5 años ya que el monto que le fue otorgado es de \$13,000.00 dólares para la compra de un camión. La financiera FAMA aprobó este crédito debido a que el propietario de ferretería Alfa y Omega posee un excelente historial crediticio, en su crédito activo no incurrido en mora, ha cumplido en tiempo y forma con sus pagos lo que le ha traído beneficios tales como hacer crecer su negocio y para la institución un buen cliente que colabore a la estabilidad de su cartera crediticia.

9 Herramientas de evaluación de la calidad empresarial

9.1 Diagrama causa y efecto (Ishikawa)

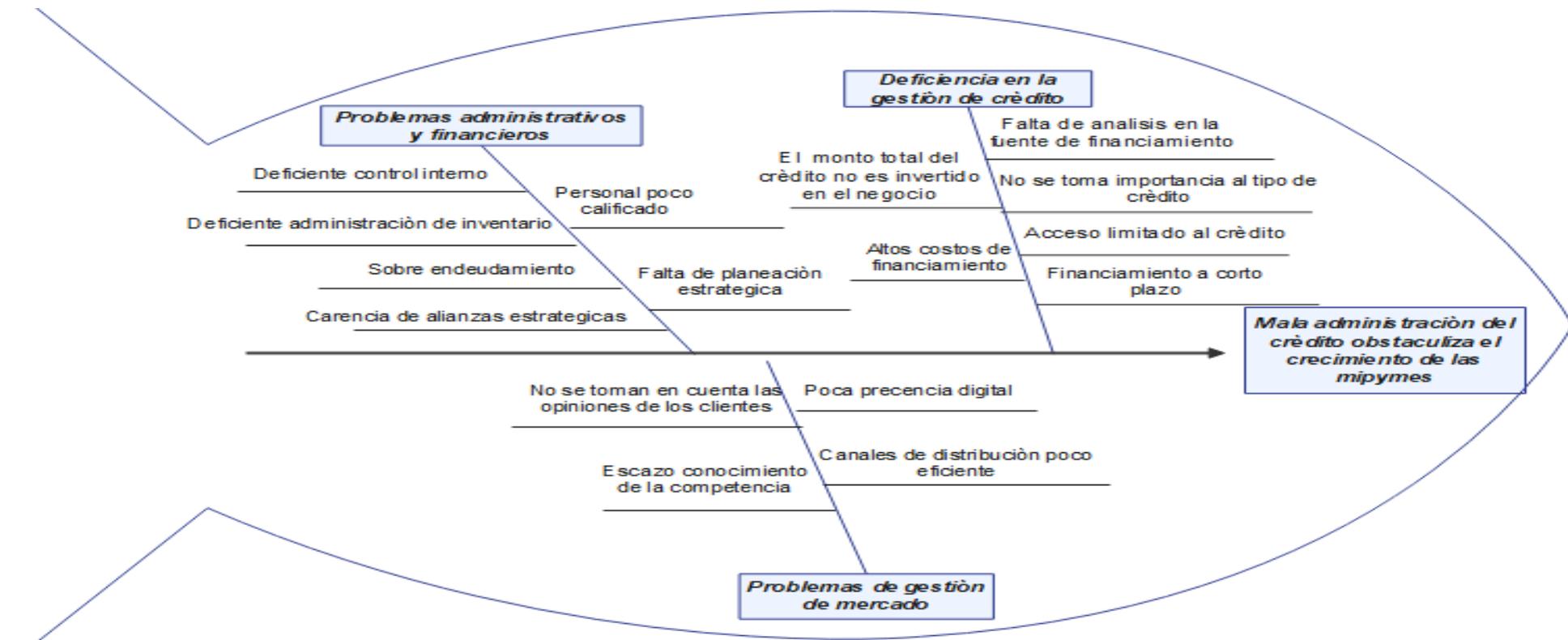


figura 5. Diagrama de Ishikawa (fuente propia) Carazo 2022



En esta sección se presenta a través de la herramienta de Ishikawa un diagnóstico de los problemas que presentan las mi pymes en estudio, con respecto a la mala administración del crédito que obstaculiza crecimiento de las mismas, dónde se englobaron una serie de problemas tanto internos como externos que presenta en cada una de ellas en particular en la gestión crediticia, gestión administrativa-financiera y gestión de mercado cada uno de estos problemas presente antes mencionados en las espina del pescado ver (figura 5) se ven afectados por la debilidad gerencial, el uso de los fondos, los costos y los plazos de los créditos. Todos estos problemas identificados son de vital importancia para corregir las observaciones y así proponer estrategias a los propietarios que deben de implementar de modo de qué estos aportes le sirvan de apoyo al proceso de la toma de decisiones y permitir un pleno desarrollo de estos pequeños negocios.

9.2 Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	DIRIGIDO A	INSTRUMENTO
Independiente						
Crédito	El crédito se define como el derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa, en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución.	Según Acedo (1997) el crédito es la capacidad de adquirir dinero o especies, a cambio de una promesa de pago, o como una obligación de entregar en el futuro algo equivalente a una fecha determinada y en ciertas condiciones dadas, es la medida de la confianza que una persona la promesa de pago hacia la otra.	• Altos costos de financiamiento	• Tasa de interés	Dueños de las mipymes objeto de estudio	Entrevista
			• Financiamiento a corto plazo	• capital de trabajos • inmovilizado material • Grado de apalancamiento	Dueños de las mipymes objeto de estudio	Entrevista
			• El monto total del crédito no es invertido en el negocio	• Aplicación del postulado de entidad	Dueños de las mipymes objeto de estudio	Entrevista
			• No se toma importancia al tipo de crédito	• Crédito personal • Crédito de consumo • Crédito PYME • Largo plazo • Corto plazo	Dueños de las mipymes objeto de estudio	Entrevista
			• Acceso limitado al crédito	• Percepción del riesgo • Incumplimiento de los requisitos	Dueños de las mipymes objeto de estudio	Entrevista
			• Falta de análisis de las fuentes de financiamiento	• Identificación de alternativas • Análisis de la tasa de interés	Dueños de las mipymes objeto de estudio	Entrevista
Dependiente						
Gestión administrativa y financiera	La administración financiera es la disciplina que se encarga de planificar, organizar y controlar los recursos financieros de la empresa; sobre la misma recae la responsabilidad de la toma de decisiones sobre inversiones, ahorros, financiaciones y presupuestos	El objeto de la Gestión Financiera y Administrativa es el manejo óptimo de los recursos humanos, financieros y físicos que hacen parte de las organizaciones. Por otra parte, Cózar (2010) indica que una de las mejores formas para que el negocio se mantenga solvente y lucrativo es con una administración financiera sólida.	• Falta de planeación estratégica	• Misión, visión y objetivo estratégicos	Dueños de las mipymes objeto de estudio	Entrevista
			• Deficiente control interno	• Resultado de Gestión • Seguimiento • Monitoreó	Dueños de las mipymes objeto de estudio	Entrevista
			• Deficiente administración de inventario	• Rotación de inventario • análisis de ciclos de venta	Dueños de las mipymes objeto de estudio	Entrevista
			• Personal poco calificado	• Grado de aprovechamiento de los cursos de INATEC • alianzas estratégicas	Dueños de las mipymes objeto de estudio	Entrevista
			• Sobreendeudamiento	• Obligaciones y montos que posee actualmente	Dueños de las mipymes objeto de estudio	Entrevista
			• Falta de alianzas estratégicas	• Poca Capacidad gerencial • Aprovechamiento de programas de estímulos por parte del gobierno	Dueños de las mipymes objetos de estudio	Entrevista
Gestión de mercado	Son el conjunto de técnicas, herramientas y estrategias que se utilizan en las organizaciones y negocios en general para lograr un objetivo común	El mercado es el lugar físico o virtual en el que se generan relaciones de intercambio comercial entre individuos y empresas, es el escenario en el cual se identifican las necesidades de productos y servicios, consumidores potenciales o nichos de mercado (Rivera y De Garcillán, 2012).	• Poca presencia digital	• Facebook • Instagram • WhatsApp • Número de visitas • Número de consultas • Incremento de ventas	Dirigido a los clientes de las mipymes objeto de estudio	Encuesta
			• Escaso conocimiento de la competencia	• Estudio de mercado • Tipo • calidad de servicio • servicios conexos	Dirigido a los clientes de las mipymes objeto de estudio	Encuesta
			• No toman en cuenta la opinión de los clientes	• Reclamo • Análisis del buzón de sugerencia	Dirigido a los clientes de las mipymes objeto de estudio	Encuesta
			• Canales de distribución poco eficientes	• Servicio a domicilio	Dirigido a los clientes de las mipymes objeto de estudio	Encuesta



10 Análisis y discusión de resultados

10.1 Resultados

A continuación, se comprende la relación que existe entre las mipymes: librería la económica, boutique Bonika y ferretería alfa y omega, respecto a las tres variables aplicadas las cuales son crédito, administración/financiera y mercado.

CREDITO

Los propietarios de las mipymes objeto de estudio para la toma de decisión de las fuentes de financiamiento a las que recurrieron tomaron en cuenta la tasa de interés, la información proporcionada en las páginas oficiales de cada institución y de este modo saber los requisitos que pide cada una de estas instituciones unos de los resquicitos en común que tuvieron que cumplir son la fotocopia de cédula, que su negocio estuviera legalmente establecido y presentar la matrícula de negocio conforme a la repuesta obtenida por parte de dos de los propietarios, opinaron en común que la tasa de interés que manejan actualmente las microfinancieras las considera accesible a diferencia de otras instituciones, respecto a la inversión que realizan los propietarios a su negocio estas generan ganancia de manera que les permite concretar el crédito con éxito esto incluso que dos de estos propietarios no invierten el monto total del crédito al negocio.

Otro proceso que realizaron para la toma de decisión de las fuentes de financiamiento fue la visita que recibieron por partes de promotores que les ofertaron crédito y las referencias que obtuvieron de amistades de las diferentes instituciones, cada uno de estos propietarios que tienen crédito con diferentes instituciones presentaron también garantías esto como parte de los resquicitos de ASODENIC además de un previo análisis realizado al negocio, en caso de FUNDESER pidieron también que presentara plan de inversión y soporte de ingreso y egresos a diferencia de FAMA que una de los resquicitos que tuvo que cumplir para acceder al crédito fue contar con fiador. Además de trabajar con instituciones diferentes solicitaron monto y plazos diferentes y acorde a sus necesidades

En cambio, una de las repuestas obtenida por el propietario de ferretería alfa y omega opina que son más altas las tasas de la microfinancieras más sin embargo considera que los créditos obtenidos le han

contribuido al desarrollo de su negocio también refirió que invierte el monto total del crédito solicitado al negocio.

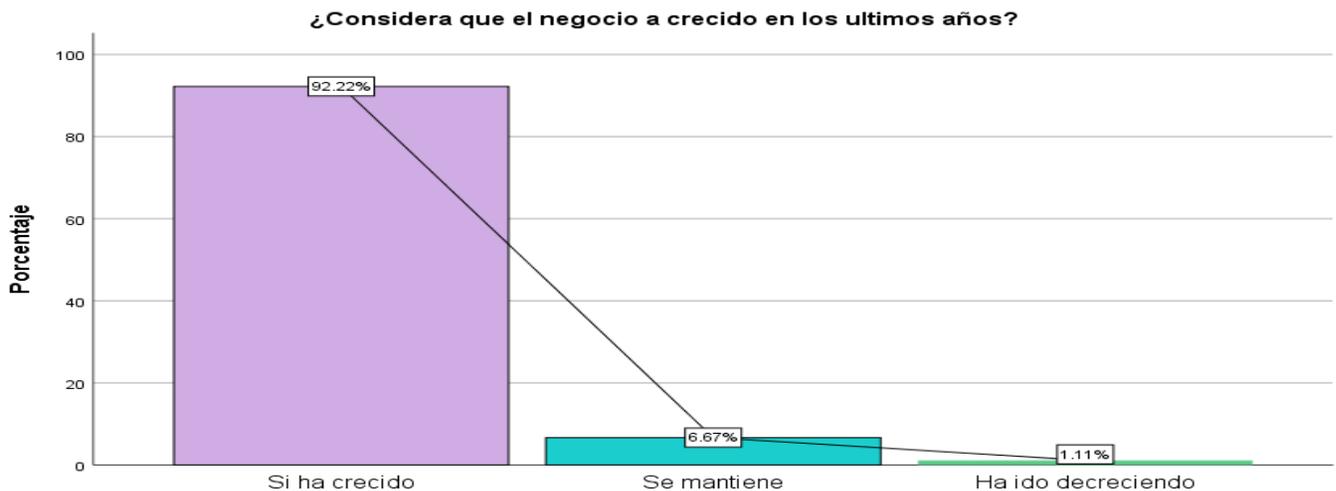


figura 6. Crecimiento de las pequeñas y medianas empresas (mipymes) Fuente propia, Carazo 2022.

Conforme la encuesta aplicada a los clientes de las mipymes objeto de estudio el 92.22% opino que los negocio han estado en constante crecimiento durante los últimos años lo que nos indica que los propietarios han tenido un buen manejo del crédito en pro de desarrollo de su negocio por otro lado esto también nos hace referencia a que la administración de los negocios en general ha sido buena.

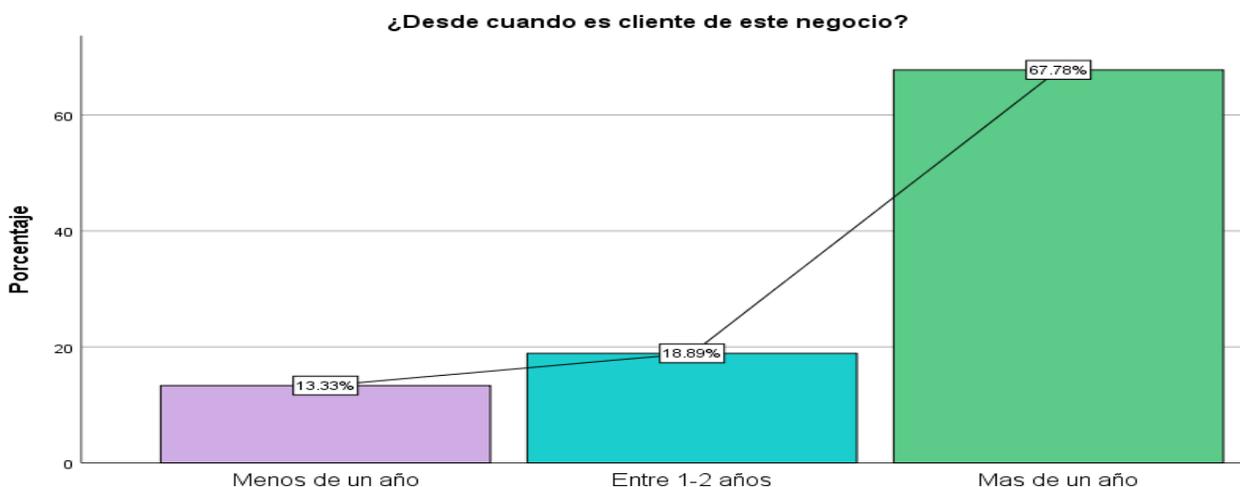


figura 7. Fidelización de los clientes de las pequeñas y medianas empresas (mipymes) Fuente propia, Carazo 2022.

En su mayoría parte de los clientes que accedieron a contestar las encuestas a aplicar, son clientes que tienen más de un año de visitar las mipymes objetos de estudio por lo que esto nos sustenta la información anterior de manera que parte de ellos ha sido parte del crecimiento de estos negocios lo que es parte esencial para nuestra investigación ya que esto es uno de los elementos que nos lleva a saber cuál ha sido el impacto del crédito en las mipymes.

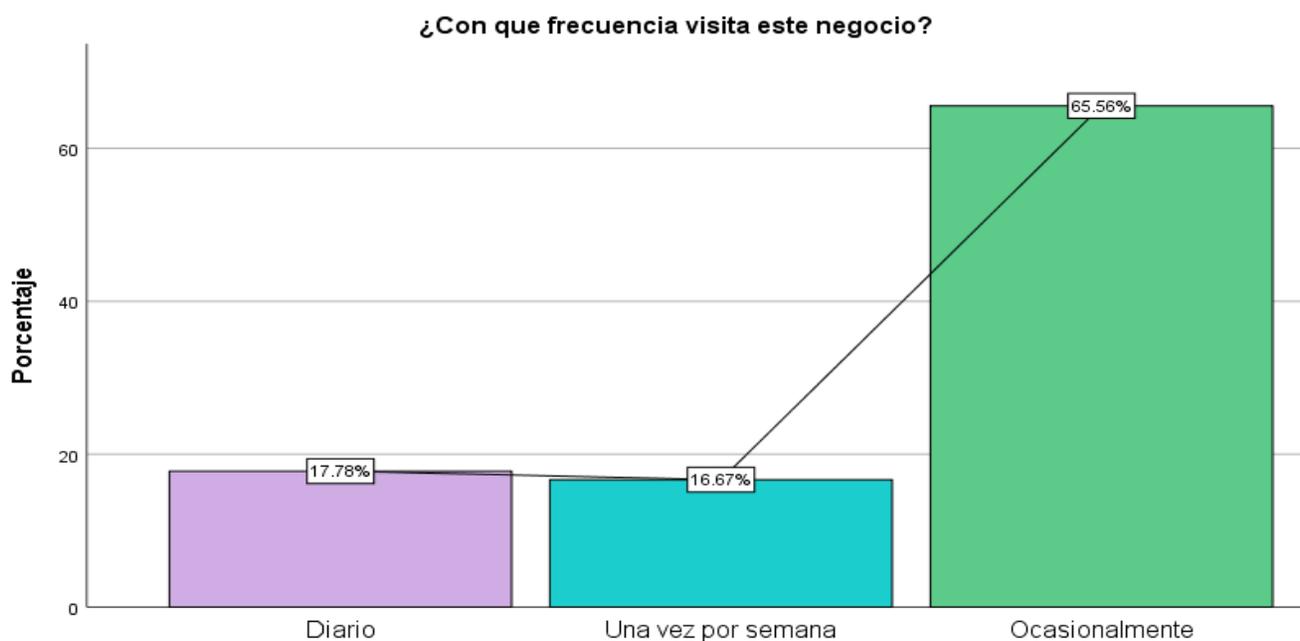


figura 8. Frecuencia de visitas por parte de los clientes de las pequeñas y medianas empresas (mipymes) Fuente propia, Carazo 2022.

Por otro lado, las visitas frecuentes de los clientes reflejan un factor de grado de rentabilidad que estas mipymes pueden llegar a tener, como podemos observar el 65.56% acude al negocio ocasionalmente esto tratándose de Boutique Bonika y Ferretería Alfa y Omega ya que los productos que ofertan no son de consumo diario aun así complementando esta información con la guía de observación que se realizó se pudo observar que reciben visitas de clientes diarios no dejan de vender constantemente, en cambio librería la económica si puede recibir incluso diario la visita de un mismo cliente debido a los servicios que ofertan.



Como sabemos uno de las pautas necesarias para acceder al crédito es el grado de rentabilidad de cada negocio esta se conforma por la liquidez que esta represente además de las ventas diarias que estas puedan llegar a tener debido a que esto nos acerca a la información de los ingresos diarios que puedan llegar a generar en un día.

Es por ello que las visitas frecuente de los clientes juegan un papel importante en el desarrollo del negocio debido a que gracias a ellos los negocios se han mantenido en el mercado además como parte de los análisis que realizan las instituciones financieras a las mipymes incluyen dos razones financieras las cuales son el grado de rentabilidad y la liquidez lo que se logra a través del correcto manejo de productos por medio de sus costos y precio, y de un adecuado tratamiento de los clientes rentables, buscando su mantenimiento a través del punto focal de venta por medio del análisis demanda/precio y de modo que un cliente es quien hace rentable un negocio: con sus compras en cualquier volumen ayuda a que un negocio se mantenga y desarrolle.

ADMINISTRACIÓN / FINANCIERA

Analizando todas y cada una de las preguntas dirigida a los propietarios de los negocios, estos resaltan muchas cosas en común, uno de ellos es su objetivo principal, brindar calidad de productos a sus clientes, con el fin de llamar la atención de otros consumidores para de esta forma desarrollar y hacer crecer su negocio, los propietarios visualizan su negocio mucho más grande porque son negocios rentables que con una buena administración podrán ser grandes negocios en un futuro. Es importante también resaltar la participación que tienen los trabajadores en cuanto a la toma de decisiones del negocio ya que lo propietarios piensan que la opinión de ellos es valiosa por que aportan de forma positiva para el crecimiento del negocio, existen negocios similares que de igual manera brindan su opinión que para una de estas mipymes ha sido de gran ayuda escuchar sus consejos al momento de la toma de decisiones, el monitoreo que realizan es de forma constante, uno de los propietarios de estos negocios realiza los monitoreo de forma personal, es importante estar al pendiente de los negocios. Las tres empresas tienen créditos activos con diferentes financieras, librería la Económica tiene crédito con la financiera ASODENIC, Boutique Bonika tiene crédito con la financiera FUNDESER Y ferretería alfa y omega tiene crédito con la financiera fama, un punto importante a saber es que las tres mipymes anteriormente mencionadas, son negocios totalmente independientes, no se encuentran asociados con ninguna institución del estado ni privada. Bonika mantiene un registro contable digitalizado, donde lleva de forma ordenada



todas las entradas y salidas de inventario y de dinero, al contrario de librería la Económica y ferretería Alfa y Omega no poseen un sistema que les permita llevar control de su inventario.

Según los propietarios de las pequeñas y medianas empresas (mipymes) no llevan un control de inventario, porque tienen un negocio pequeño y todo lo hacen empíricamente, para ellos todo está bien que no tienen pérdidas pero que si les gustaría tener conocimiento de lo que es una estructura de inventario para poder realizarla y así mirar resultados positivos.

MICROFINANCIERA

Las microfinancieras como lo es ASODENIC, FUNDESER y FAMA se caracterizan por ofrecen una amplia línea de productos financieros, en el cual tienen en común en ofertar créditos comerciales dirigidos a dueños de pequeñas y medianas negocios en las diferentes actividades económicas como lo son producción, comercio y servicio. Entre los requisitos generales que solicitan a sus clientes son cedula de identidad vigente, ser mayor de edad, contar con un negocio propio y experiencia mínima de un año en la actividad a financiar, excelente récord crediticio. El procedimiento básicamente consta en construir el expediente con forme a los requisitos antes mencionados, evaluación del cliente donde se verifica el historial crediticio, se analiza el nivel de endeudamiento, evaluación de inventario y garantías si el crédito lo requiere y posteriormente es evaluado por el comité de crédito para luego dar su aprobación y proceder al desembolso del crédito solicitado. En cuanto a la tasa de interés cada institución tiene establecida sus tasas de interés de acuerdo al tipo de crédito que les permite una rentabilidad para mantener sus operaciones de intermediación y administrativas.

La participación de las microfinancieras como fuente de financiamiento a las mipymes es que se encuentran comprometidas a apoyar al crecimiento de estas, donde ofrecen créditos con una tasa de interés competitiva, fácil acceso, trato personalizado a través de capacitaciones dirigidas al crecimiento personal o financiero y a plazos de acuerdo a su capacidad de pago. Toda operación financiera involucra algún tipo de riesgo es por ellas que las microfinancieras aplican estrategias de mitigación de riesgo crediticio implementadas a las mipymes, en la que más se destacan son Consulta a la central de riesgos, consulta de referencias personales, Se solicitan garantías, Verificación de la información y Evaluación de capacidad de pago.

Por otro lado ASODENIC como una de las estrategias de mitigación de riesgo que realiza es la capacitación que se les hace a los clientes antes de otorgar el crédito y a la hora de desembolso de este



mismo esto se realiza con la intención que el cliente haga uso adecuado del mismo, de mismo modo que también realiza lo que es la verificación INSITU la que consiste en una visita que se le hace al propietario del negocio después de 8 días de otorgamiento del crédito para comprobar si verdaderamente el crédito fue utilizado con el propósito que fue solicitado.

Según el porcentaje de solicitudes que se realizan a título personal vs pyme en las microfinancieras se estima que la concentración de cartera al sector comercio se encuentra entre el 20%- 63% respectivamente. De cada 100 créditos comerciales entre 8-12% generan mora, de acuerdo a sus políticas establecidas para cada institución, se implementando mecanismos para que este impago sea retornado a la mayor brevedad posible.

MERCADO

Como todo sabemos las redes sociales son vitales en el éxito de los negocios para llegar a los clientes y de esta manera dar a conocer su negocio con el fin de promocionar sus productos o servicios a sus clientes. Hoy en día las mipymes en estudios implementan como canal de comunicación las redes sociales como lo son Facebook y WhatsApp sin embargo ferretería Alfa y Omega no utiliza redes por el momento pero tiene la intención de aprender a utilizarlas, el uso de estas herramientas ha logrado impactar de una manera notable en las ventas, adicionalmente a través de estas plataformas ofertan el servicio delivery para hacer llegar sus productos y servicio a sus clientes, las empresas con las que se encuentran asociadas para realizar estos envíos son cargotrans y voladitos en el propietario de ferretería Alfa y Omega cuenta con su propios medios de transporte para realizar sus entregas a domicilio. Los dueños de las mipymes consideran que sus negocios brindan mejor servicio que la competencia gracias a que ofrecen una gran amplia de variedad de producto y servicios a precios accesibles y una buena calidad de atención.

Ninguno de los propietarios ha implementado lo que son buzones de sugerencia para recibir quejas o sugerencias de los clientes más sin embargo dos de estos propietarios como lo son librería la económica y Bonika manejan un buzón electrónico donde interactúan con sus clientes en caso que a esto no estén conforme con la atención que reciben en el negocio esto se pudo corroborar a través de la guía de observación.

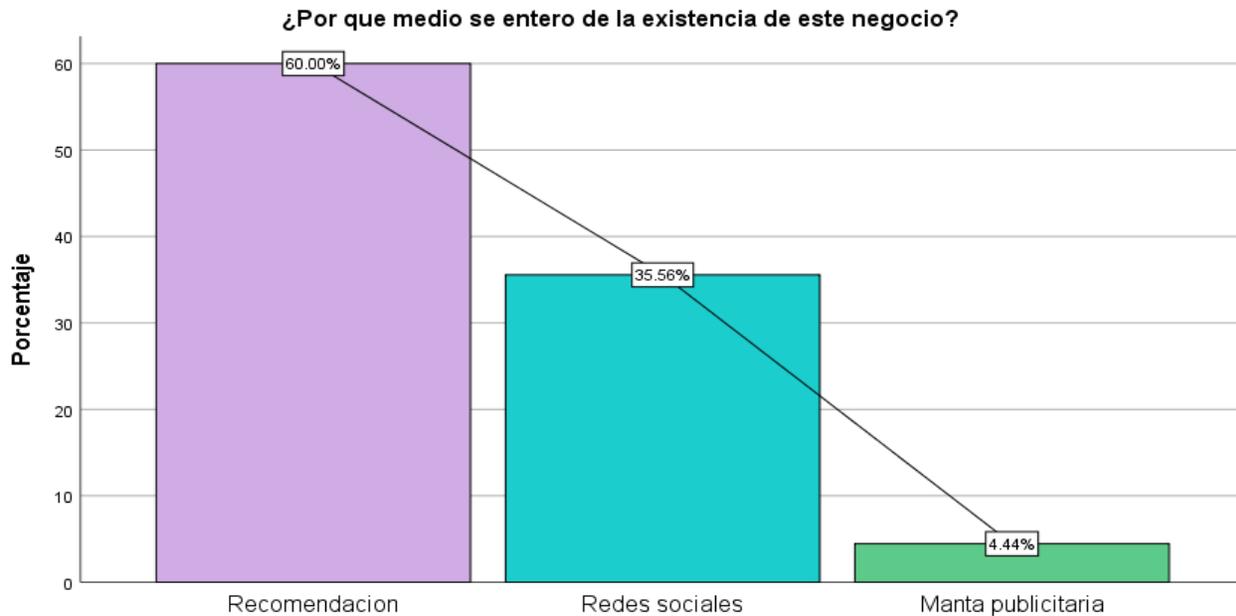


figura 9. Medio de publicidad de las pequeñas y medianas empresas (mipymes) Fuente propia, Carazo, 2022.

El 60% de los clientes encuestado se enteraron de los negocios a través de la recomendación de la gente por lo que se puede observar que la atención del cliente ha sido parte importante del crecimiento de los clientes en dichas mipymes por otro lado el 35.36% se enteró de la existencia de estos negocios a través de redes sociales debido a que estas además de generarles clientes también a través de ellas realizan ventas o reciben sugerencias de los clientes todo esto con el fin de mantenerse competentes en el mercado en el que se desenvuelven.

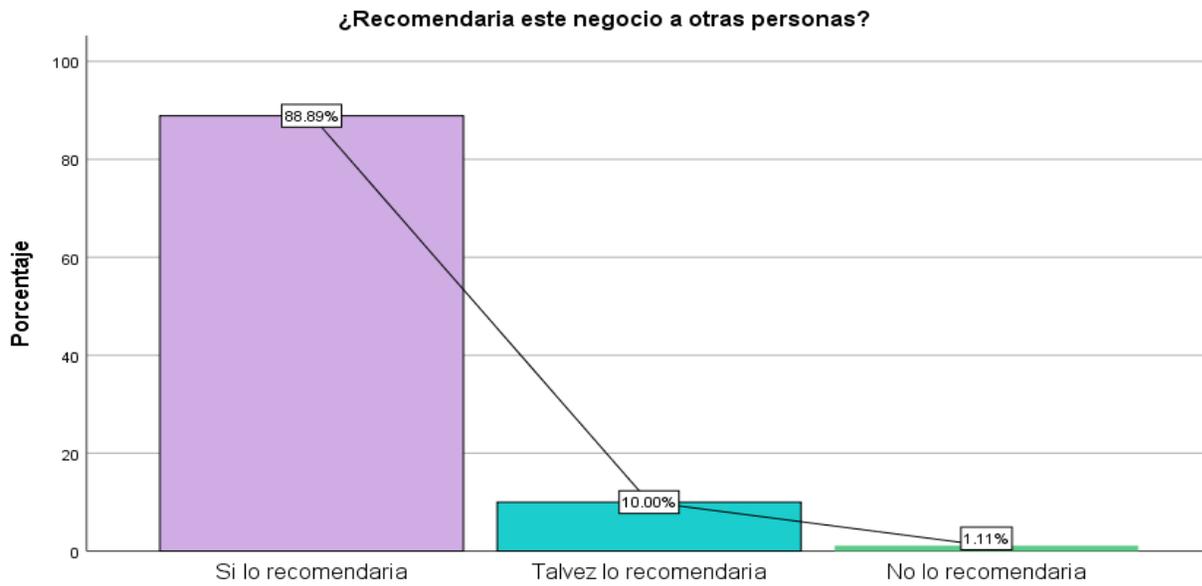


figura 10. Recomendación por parte de los clientes de las pequeñas y medianas empresas (mipymes)
Fuente propia, Carazo 2022.

El 88.89% de los clientes estaría dispuesto a recomendar las mipymes, como podemos observar en el grafico anterior la mayoría de los clientes de estas se han enterado de dichos negocios a través de la recomendación lo que nos lleva a considerar un factor clave para nuestra investigación lo que es la fidelización de los clientes ya que retomando lo que se dedujo de la figura número 3 los clientes representan parte de la rentabilidad de un negocio lo que es un punto clave primero para poder obtener crédito y segundo para poder responder de forma positiva a la obligación contraída.

GUIA DE OBSERVACIÓN

La guía de observación se realizó con el fin de poder comprobar a través de este instrumento parte de las interrogantes realizadas a los dueños de las mipymes objeto de estudio en donde se analizaron los siguientes criterios: el tipo de crédito que les fue otorgado a las mipymes librería la Económica, BONIKA, ferretería Alfa y Omega fue crédito mipyme, con un plazo no mayor a 18 meses, conforme al pago de sus recibos ninguna de las mipymes ya mencionadas ha incurrido en mora por lo cual poseen un excelente historial crediticio. Aunque no todas estas mipymes tienen establecida su misión y visión, tienen un objetivo en común que es hacer crecer su negocio aún más, brindando a su clientes calidad de productos, en el aspecto de control de inventario son un poco informales, librería la Económica y ferretería Alfa y Omega realizan sus registros contables y registro de inventario en un libro diario, al contrario de BONIKA



este negocio si tiene establecido un registro contable y un registro de inventario digitalizados de tal manera que le permite tener control sobre su salidas y entradas, al momento de facturación las tres mipymes facturan todos los productos que han sido vendidos. En lo que se refiere al ambiente laboral, los propietarios mantienen una buena relación con sus trabajadores de tal manera que toman en cuenta las opiniones recibidas por estos siempre en cuando sea en base a mejoras del negocio. Uno de los servicios que estas tres mipymes ofrecen a sus clientes es que realizan entregas a domicilio y brindan una buena atención a sus clientes, no cuentan con un buzón de sugerencias en físico, pero reciben de forma personal o electrónica las sugerencias o quejas de sus clientes, los propietarios son muy amables y respetuosos al momento de recibir a sus clientes o algún proveedor, por lo cual sus negocios son visitados frecuentemente.



10.2 Discusión de resultados

En este Capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos descritos en el capítulo anterior, y su debido análisis e interpretación. Estos resultados, son los que permiten conocer y evaluar los elementos objeto de estudio “sobre el impacto del crédito en las mipymes” del departamento de Carazo. Según, (Flores N. , 2015), el propósito del análisis es: “Señalar y comparar las observaciones llevadas a cabo en forma tal, que se materialice los resultados de la investigación, con el fin de proporcionar respuesta a las interrogantes de las mismas o sea a los problemas formulados y/o planteados.”, es decir, que a través del análisis de los resultados se hace más fácil y clara la comprensión del problema en estudio lo cual da pie al establecimiento de la siguiente fase de la investigación como lo es el desarrollo de la propuesta.

A través del estudio de caso “**El impacto del crédito otorgado por las microfinancieras en las mipymes Librería la Económica, Boutique Bonika, Ferretería alfa y omega de los municipios de Jinotepe y Santa Teresa**”, dando repuesta a nuestro objetivo general retomando los indicadores de la variable crédito tal y como lo es la tasa de interés y la falta de análisis sobre fuentes de financiamiento externas, los microempresarios expresaron, que el crédito les ha ayudado a invertir en activos que les han permitido impulsar sus negocios, y que este es bueno siempre que sea utilizado apropiadamente, además consideran que las microfinancieras deberían dar más apoyo al sector, así como tener una mayor credibilidad del mismo ya que debido a la desconfianza que genera el sector el plazo es muy corto y los intereses altos. Si bien es cierto, consideran el crédito como algo bueno y necesario para sus negocios, argumentan que, por causa de la inestabilidad económica del país, el alza de los precios y la falta de empleo por parte de sus consumidores se podrían ver afectados en concluir el crédito con éxito representado un riesgo para ellos.

Retomando el objetivo general de la presente investigación, como parte del impacto que ha generado el crédito en las mipymes objetos de estudio es la adquisición de activos tal como es el caso de la librería la económica que utilizo el crédito obtenido para la compra de equipo de cómputos y brindar un mejor servicio a sus clientes ya que el objetivo de esta adquisición es poder atender a los estudiantes que vienen de todos los departamentos a matricularse a la unan Carazo siendo ellos quienes les ayudan con todo el procedimiento en línea y la obtención de la documentación necesaria para poder concretar sus matrículas con éxito. En el caso de la mipyme Bonika el crédito le facilito abrir una nueva sucursal en el municipio de Diriamba concretando de este modo una de sus metas que tenían por cumplir este año, además de generar más ingresos extras que le permitan hacer frente a la obligación contraída, con lo que respecta a



la ferretería alfa y omega ellos decidieron invertir el crédito obtenido en la compra de un camión para poder realizar sus envíos y de esta manera ofertar un servicio adicional y generar más ingresos.

En este sentido el crédito es un instrumento de suma importancia para las mipymes ya que para lograr un crecimiento sostenido y ser competitivas en el mercado necesitan realizar inversiones que impacten directamente en la eficiencia, productividad, capacidad de distribución y presencia en el mercado en el que se desenvuelven ya que si una mipyme no puede solventar su operatividad o los activos que brinden un impacto positivo en el desempeño de la misma estará destinada a dejar de operar o mantenerse sin desarrollo alguno.

Para que las mipymes objetos de estudio pudieran obtener el beneficio de acceder al crédito y poder concretar cada una de sus metas propuestas en pro de mejoras del negocio tuvieron que cumplir una serie de resquicitos, entre las respuestas obtenidas con mayor énfasis fueron:

- Cedula de identidad,
- Un año de antigüedad en el negocio.
- presentar garantías fiduciarias y fiador asalariado
- presentar matricula de la alcaldía

Cada uno de estos propietarios antes de presentar todos estos resquicitos y llegar a solicitar crédito a estas instituciones recibieron visitas por partes de los promotores e información más detallada al momento de presentarse en las instituciones en donde se les explico la responsabilidad que conlleva adquirir un crédito, la tasa de interés, el plazo, cronograma de pago y la modalidad del crédito tal como lo establece la ley **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.

De lo expuesto anteriormente, se puede resaltar que desde que la banca comercial nicaragüense oferta financiamiento al sector mipyme para diferentes destinos de inversión, los resquicitos solicitados obligan a las microempresas a poseer cierto grado de formalidad al estar inscritos en los organismos reguladores correspondientes.

Si embargo en el proceso de acceder al crédito presentaron dificultades tales como se detallan en el “**Diagnóstico de los factores que inciden en el crédito**” realizado a través del diagrama de Ishikawa



dando repuesta al primer objetivo específico del estudio de caso, se ha encontrado que cada una de las mipymes en estudio presentan causas particulares que inciden en la en la gestión de crédito, al momento que solicitan el crédito no se toman el tiempo para analizar su fuente de financiamiento, tampoco le toman importancia al tipo de crédito, el acceso al crédito que tienen es limitado, el financiamiento es a corto plazo y los costos muy elevados, el monto total del crédito recibido no es utilizado en un 100% en el negocio a como se puede corroborar en la entrevista que se realizó ya que solo el 90% del crédito es destinado al negocio el resto es utilizado para gastos personales, expresaron también que antes de solicitar crédito en las microfinancieras usualmente lo hacían en instituciones bancarias donde eran más exigentes con los resquicitos a cumplir y no solicitaban la modalidad de crédito comercial si no crédito hipotecario o personal debido a que sus negocios no cuentan con las pautas necesarias que requiere un banco, unos de estos propietarios también accedió a los que son los créditos informales por parte de los usureros Según (Galán, 2022) estos prestamistas particulares informales cobran una tasa de interés muy elevada dañando de esta manera a la industria de las microfinanzas y al sector mipyme. A como lo expreso en su momento el propietario que accedió a este crédito informal. Es aquí donde podemos darnos cuenta que a los créditos que ofertan las instituciones de microfinanzas son los adecuados para el sector ya que ellos cuentan con la modalidad de crédito comercial específicamente dirigido a microempresarios que necesitan ese dinero para inversión de activos, materia prima o adquisición de inventarios en busca de mejorar su negocio.

Refiriéndose a el segundo objetivo específico **“cómo incide la capacidad administrativa y financiera en el manejo que las mipymes les han dado a los créditos”**, estas presentan deficiencia en el control interno, administración de inventario, sobreendeudamiento y no posee ningún tipo de alianza estratégica con instituciones del gobierno o privadas, Según los propietarios de las pequeñas y medianas empresas (mipymes) no llevan un control de inventario, porque tienen un negocio pequeño y todo lo hacen empíricamente, para ellos todo está bien debido a que no tienen pérdidas, pero que si les gustaría tener conocimiento de lo que es una estructura de inventario para poder realizarla y así mirar resultados positivos, Conforme a Gonzáles (2015), la importancia de llevar un control de inventarios dentro de las empresas, sin hacer exclusión por el tipo de negocio o por su tamaño, el llevar un control de inventario recae en la forma de ver los activos de modo tangible, en muchas ocasiones resulta ser una tarea no fácil, pero tampoco imposible y aunque puede resultar ser un ejercicio tedioso, sobre todo para pequeños negocios, es la base de un plan de negocios y rentabilidad del mismo.



Para Airman (2018), el mal control de inventario puede ser el resultado de muchos problemas y malas prácticas. EL robo del cliente y del empleado puede reducir el inventario sin dejar un registro. Las políticas laxas y procedimientos de trámites pueden dejar que los productos pasen por alto y conducir a la pérdida.

Retomando lo anterior el éxito o fracaso de las mipymes muchas veces radica en la administración financiera que cada propietario realice debido que de esto dependen los recursos financieros de cada microempresa, la mayoría de veces como lo es en este caso realizan el manejo de sus negocios de forma empírica lo que los pone de cierto modo en un punto vulnerable debido a que no llevan un orden contable de sus ganancias y no separan sus finanzas personales del negocio y es de esto que depende el desarrollo del negocio ya que podría ser que limiten el crecimiento en si del negocio manteniéndose en un punto estático donde la idea de los otorgamientos de créditos es que estos negocios crezcan a medida que se van trabajando los ciclos crediticios.

En cuanto a los problemas en la gestión de mercado de las mipymes en estudio, se conoce que estas tienen poca presencia digital, las redes sociales en la actualidad son de suma importancia porque tienen el poder de atraer nuevos clientes, además de que no realizan estudios de mercado para saber en qué pueden mejorar en cuanto a la competencia de modo que estos los limita a posicionarse en el mercado y fidelizar clientes según (Rodríguez, 2012) un cliente es quien: Hace rentable un negocio: con sus compras, en cualquier volumen. Promueve una marca que le gusta: si tiene una buena experiencia con el servicio de la empresa y con lo que adquirió. Posibilita que una empresa crezca: con su preferencia, ayuda a que un negocio se mantenga y desarrolle.

Pese a todos estos factores que se encontraron en las visitas constantes a los negocios y los instrumentos aplicados donde se pudo corroborar que, aunque los propietarios de las mipymes en estudio realizan el manejo de su negocio de manera empírica han logrado beneficiarse de la obtención del crédito y hacerle frente a esta obligación contraída, en la entrevista realizada a las instituciones financieras para corroborar la información brindada por los microempresarios, sí coinciden.

Las financieras consideran que el sector de las mipyme es atractivo ya que generan y puede generar aún más ganancias debido a que es el principal motor de la economía. Desde el punto de vista del otorgamiento del crédito, para las instituciones financieras el objetivo es lograr que las empresas que lo reciben tengan un crecimiento comercial que les permita desarrollarse, sin embargo, un problema que aflige a las



instituciones financieras es que muchas veces no existe un flujo constante en los ingresos de las mipymes por lo que consideran que la mora crediticia depende del vaivén económico del país.

En lo concerniente al riesgo, este es calculado y manejado, todo depende del análisis que se haga del crédito y por tanto está asociado directamente a la capacidad de pago que demuestre, se considera que para algunas mipyme el riesgo puede ser muy alto, hasta llegar al cierre del negocio, por las malas inversiones que se han practicado anteriormente y por el nivel de actividad comercial que realizan según (Potosme, 2022) se puede decir el crédito es un activo de riesgo desde que se otorga el crédito ya se está asumiendo el riesgo, pueda ser que el cliente aparezca bien en la central de riesgo pero igual no deja de tener su riesgo porque recordemos que un negocio puede ser bueno hoy y quizás mañana no, muchas veces esto se trata de contra restar con garantías, como lo son las garantías prendarias o hipotecarias entonces el riesgo lo mitiga cada institución en dependencia de las políticas que ellos tengan de crédito y así en base a estas políticas ellos van a decidir qué nivel de riesgo van a tomar. Finalmente, el nivel de riesgo se mitiga con las garantías hipotecarias y/o prendarias o las fianzas solidarias que presente la mipyme que solicita el crédito

De acuerdo a la información obtenida por los propietarios ellos tuvieron que presentar garantías como parte de unos de los resquitos para acceder al crédito en el caso del propietario de librería la económica y Bonika presentaron garantía fiduciaria donde el requisito principal es demostrar la capacidad de pago, señalamiento de bienes muebles e inmuebles que eventualmente sirvan para afrontar la obligación, a diferencia del propietario de Ferreteria Alfa y Omega que presento un fiador asalariado que tuvo que cumplir con una serie de requisitos tales como:

1. Mínimo un año de laborar en la empresa.
2. Buen récord crediticio con calificación A-B, en la central de riesgo de la superintendencia.
3. Cedula de identidad.
4. Constancia salarial.
5. Colilla del INSS

Conforme a lo descrito anteriormente, las garantías se presentan para respaldar el crédito debido a que es un factor a la hora de evaluar la viabilidad del crédito, las garantías aceptadas según la **“Norma para la gestión de riesgo crediticio”** son las siguientes: garantías liquidas las cuales son de rápida realización como los certificado de depósito a plazo, garantías prendarias (comercial, industrial o agraria) la cual



corresponde a la prenda sobre un bien o inmueble, fianzas solidarias o hipotecas sobre bienes e inmuebles. (SIBOIF, 2008)

Cabe destacar que los dueños de las mipymes objeto de estudio recibieron información durante cada etapa de acceder al crédito es decir desde que realizaron la solicitud del crédito hasta lo que fue el desembolso es por ello que estamos claro que cada una de las microfinancieras mencionadas anteriormente están cumpliendo con lo que establece la **"NORMA SOBRE TRANSPARENCIA EN LAS OPERACIONES DE MICROFINANZAS las IFIM"** están obligadas a garantizar lo siguiente: Contar con un servicio de atención al usuario en las oficinas que les permita a los usuarios obtener información rápida y fiable sobre sus créditos y demás productos y servicios financieros relacionados, así como los procedimientos relativos a los mismos y los mecanismos de resolución ante reclamos, quejas y consultas. Como parte de sus políticas ellos realizan visitas a los clientes para ofrecer créditos y al mismo tiempo brindar información clara y precisa de lo que se requiere para acceder al servicio, conforme a la información brindada por la gerente de la microfinancieras ASODENIC para garantizar que el cliente está claro del compromiso que está adquiriendo se le pide que realice lo que es una acta de consentimiento de puño y letra donde especifique que está claro de la tasa el periodo de pago y las cláusulas que contiene el contrato de ASODENIC, esto se realiza con el fin de ser lo más transparente posibles y cumplir con lo que la ley establece además que también se vuelve un respaldo para la institución.



10.3 Análisis FODA cruzado

<p style="text-align: center;">Factores internos</p> <p style="text-align: center;">Factores externos</p>	<p style="text-align: center;">Fortalezas (F)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los propietarios tienen buen historial crediticio ▪ Poseen recursos financieros ▪ Variedad de productos y servicios ▪ Deseos de superación. ▪ Localización del negocio es buena ▪ Buena atención al cliente. 	<p style="text-align: center;">Debilidades (D)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de análisis en las fuentes de financiamientos. ▪ Falta de planeación estratégica. ▪ La administración es llevada de forma empírica. ▪ Personal poco calificado ▪ Falta de alianzas estratégicas ▪ Poca presencia digital
<p style="text-align: center;">Oportunidades (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Crecimiento de los negocios a través del crédito. ▪ Variación en las tasas de interés ▪ Formación gratuita para los trabajadores ▪ Liderar en el mercado por ofrecer precios competitivos ▪ Asistencia a ferias locales para incrementar de clientes. 	<p style="text-align: center;">Estrategias (FO)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar una administración adecuado del crédito ▪ Conocer las necesidades de los clientes y ofertar precios accesibles. ▪ Aprovechar la ubicación favorable del negocio 	<p style="text-align: center;">Estrategias (DO)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Indagar información en distintas microfinancieras con respecto a la oferta del crédito, en base a eso optar en la que más le convenga ▪ Establecer registros contables para llevar un mejor control ▪ Capacitar al personal accediendo a programas gratuitos. ▪ Participar en programas de apoyo para impulsar el creciente de los negocios.
<p style="text-align: center;">Amenazas (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Altos costos de financiamientos ▪ Aumentos en los requisitos para el acceso a los créditos ▪ Nuevas o incrementos en las leyes de pago de impuestos. ▪ Crisis económicas. ▪ Poca presencia digital. ▪ Nuevos competidores 	<p style="text-align: center;">Estrategia (FA)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estar actualizado con las tecnologías y redes sociales. ▪ Conforme al desarrollo que vayan teniendo ir legalizando al negocio en otros rubros. 	<p style="text-align: center;">Estrategias (DA)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar su capacidad de pago antes de asumir una deuda. ▪ Realizar el pago de sus obligaciones en tiempo y forma ▪ Constar con ahorros ante cualquier adversidad que se vea afectado.



De acuerdo al tercer objetivo específico **“Proponer acciones financieras, administrativas y de mercado que fomenten el crecimiento sostenido de la mipymes** ha logrado proponer estrategias a través de la matriz FODA cruzado donde se aborda las fortaleza, debilidades, oportunidades y amenazas que conforman factores internos y externos de las mipymes objeto de estudio, donde se propone estrategias para que las mipymes tomen en cuenta para poder seguir siendo competitivas en el mercado que se desempeña, se propone estrategias en la gestión del crédito que ante de acceder a un crédito los propietarios indaguen información en distintas microfinancieras con respecto a la oferta del crédito, en base a eso optar en la que más le convenga. Con el fin de adquirir una tasa de interés más baja, el plazo y pago de cuota que más les favorezca de acuerdo a su capacidad de pago, cabe destacar que al momento de solicitar créditos se debe de tener en cuenta para que se destinara el monto otorgado y deben de realizar una adecuada administración de él.

Con respecto a la gestión administrativa financieras, se proponen estrategias de implementar registros contables para llevar un mejor control de los inventarios existente, ventas diarias de los productos o servicios y los pagos que se incurran, todo esto se podrá llevar a cabo logrando capacitar al personal accediendo a programas ya sea gratuitos por parte del gobierno.

En relación con la gestión de mercado, se brindan estrategias para impulsar el crecimiento de las mipymes y se den a conocer en el mercado que se desempeñan aprovechando la ubicación favorable que poseen cada uno de los negocios, donde tomen en cuenta las necesidades de los clientes y oferten precios accesibles, estar siempre actualizados con la tecnología y el uso de las redes sociales como lo son Facebook Instagram que han generado impactos considerables en las ventas.



11 Conclusión

A partir del estudio de caso se hizo posible dar cumplimiento al objetivo general de la investigación **Analizar el impacto del crédito otorgado por las microfinancieras en las mipymes**, en concordancia con los objetivos planteados en la investigación, por lo que se procede a emitir las siguientes conclusiones:

En impacto del crédito en las mipymes objeto de estudio ha sido positivo dado que como bien se sabe antes de acceder al crédito tienen que pasar por un proceso en donde a ellos se le da información de la obligación que van a contraer, así como también capacitación de cómo invertir el crédito adecuadamente lo que enriquece el conocimiento de los propietarios de cómo utilizar adecuadamente esta herramienta financiera influyendo de manera positiva en cuanto a su negocio ya que no solo se les otorga conocimiento si no también la oportunidad de hacer crecer su negocio tal y como lo hicieron los propietarios de las mipymes en estudio que invirtieron el crédito obtenido en la adquisición de activos. Por lo que se considera que las microfinancieras son de gran aporte a este sector debido a que, aunque estas presenten un alto riesgo para la institución se les da la oportunidad de acceder al crédito con el fin de estimular el desarrollo económico del sector.

En relación al objetivo específico No 1: **se diagnosticó los factores que inciden en el crédito para el desarrollo de las mipymes** se comprobó lo siguiente:

En referencia al factor de gestión de crédito se llegó a la conclusión que no se analizan las opciones de financiamiento disponibles, sus costos y sus implicaciones a largo o corto plazo. Esta situación representa una gran limitante para la pequeña empresa encontrándose en una posición vulnerable donde las decisiones no se toman de manera analítica sino circunstancial y, por otro lado, la toma de decisiones sobre inversiones y sobre financiamiento son actividades que se llevan a cabo en función de las necesidades mediatas de la empresa y de las oportunidades que se presentan. Por otro lado uno de los factores que también inciden en el desarrollo del crédito es la administración financiera, estas empresas, no incorporan mecanismos de medición de resultados que permitan controlar la ejecución de las acciones diseñadas para el logro de objetivos y metas de la gestión financiera, punto que llama la atención ya que es un área focal del negocio por la cual se debe velar para lograr la supervivencia de la empresa, ni están alineados con los elementos intervinientemente en la planificación, formulación, ejecución y control interno para plasmar lo que se pretende llevar a cabo a corto, medianos y largo plazo. asimismo, no se establecen las metas ni



hacen análisis de los factores externos que los podrían afectar, como son las tendencias económicas, sociales, políticas, competitivas y todas aquellas variables del entorno que podrían de forma significativa beneficiar o dañar a la organización en el futuro. cómo no cuenta con los conocimientos adecuados ni las herramientas teóricas apropiadas, realizar la toma de decisiones en estas mipymes se convierte en una administración empírica, por lo que esto conlleva a que no exista un direccionamiento estratégico. En cuanto a la gestión de mercado se llegó a la conclusión que necesitan implementar estudios de mercados para poder tener conocimiento de la competencia y tener un mejor enfoque respecto al mercado al que se desenvuelven.

Por otra parte, con respecto al objetivo específico No 2, **se describe como incide la capacidad administrativa y financiera en el manejo que las mipymes les han dado a los créditos**, dando como resultados la siguiente conclusión:

De acuerdo a los resultados obtenidos a través del diagnóstico se puede decir, que el proceso de planificación administrativa financiera se realiza de manera deficiente debido a que no se planifican los resultados financieros esperados, existe ausencia de preparación de planes y objetivos estratégicos a corto, mediano y largo plazo, como instrumentos para establecer los escenarios financieros en la organización; En tal sentido se puede catalogar como una gestión reactiva, que actúa de acuerdo a los acontecimientos ocurridos sin anticiparse a ellos, pues no consideran los obstáculos en su entorno lo que puede presentar un riesgo para ellos debido a que esto influye en el manejo que le dan al crédito debido a que según los resultados obtenidos los propietarios de las mipymes objetos de estudio no invierten el monto total del crédito al negocio parte de este es destinado a gastos personales, es decir que no separan las finanzas personales del negocio. Sin embargo a pesar que no cuentan con una administración eficiente y manejan el negocio de forma empírica en cuanto a las finanzas, han demostrado que son capaces de hacerle frente a sus obligaciones contraídas tal como lo es el crédito sin mencionar que también han sabido sacar adelante su negocios de modo que según los resultados de la encuesta realizada a los clientes estos negocios han incrementado en los últimos años es por ello que cabe destacar que el diagnóstico evidencia que hay importantes oportunidades para todos los involucrados de mejorar la eficiencia, incrementar la integridad y la transparencia, y aportar valor a la gestión financiera de las mipyme para garantizar su sostenibilidad y crecimiento.



Para finalizar, se presenta la conclusión en relación al objetivo No 3: **Proponer acciones financieras, administrativas y de mercado que fomenten el crecimiento sostenido de la mipyme.** Las cual se detalla a continuación:

Las mipyme objeto de estudio no utilizan estrategias financieras para impulsar el logro de los objetivos y metas. Entendiéndose como estrategia financiera la planificación de necesidades y usos de fondos de una organización, para proveerse de recursos y poder aplicar los mismos en fines rentables dentro del negocio es importante elegir buenas estrategias para lograr que las mipyme estén sólidas financieramente que sean competitivas y sostenibles es por ello que se propusieron estrategias a través de la matriz FODA.



12 Referencias

- LEY N.º 769. (11 de julio de 2011). Obtenido de <http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/4c9d05860ddef1c50625725e0051e506/32ece460ccfd07b506257910005c8211?OpenDocument>
- Alonzo, D. (2010). *Acceso al crédito bancario para las pymes en Nicaragua*. Obtenido de <http://repositorio.uca.edu.ni/3759/1/UCANI4670.pdf>
- Bounocore. (1980). *Fuentes Primarias y Secundarias*. Obtenido de [http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/fuentes-primarias-y-secundarias.html#:~:text=Bounocore%20\(1980\)%20define%20a%20las,primera%20mano%E2%80%A6%E2%80%9D229%20p.](http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/fuentes-primarias-y-secundarias.html#:~:text=Bounocore%20(1980)%20define%20a%20las,primera%20mano%E2%80%A6%E2%80%9D229%20p.)
- Castillo. (2010). *Acceso al crédito bancario para las pymes en Nicaragua*. Obtenido de <http://repositorio.uca.edu.ni/3759/1/UCANI4670.pdf>
- CEPAL. (2012). Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/3227/1/5709.pdf>
- Coletti. (2010). *EL DIAGRAMA DE ISHIKAWA COMO HERRAMIENTA DE CALIDAD EN*. Obtenido de http://tambara.org/wp-content/uploads/2021/04/DIAGRAMA-ISHIKAWA_FINAL-PDF.pdf
- Córdoba López, J. A., & Monrroy Sotelo, J. (24 de Mayo de 2016). *Las MIPYMES en Nicaragua y la restricción al crédito comprendido 2010-2015*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/2705/1/16906.pdf>
- cuadra, S. (s.f.). *Nicaragua, enfoque estratégico de las pymes en un mundo globalizado*. Obtenido de <http://repositorio.uca.edu.ni/1057/1/encuentro74articulo4.pdf>
- Flores, N. (2007). *OPERACIONALIZACIÓN DE CONCEPTOS/ VARIABLES*. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/57883/1/Indicadores-Repositorio.pdf>
- Flores, N. (septiembre de 2015). *ESTRATEGIAS FINANCIERAS APLICADAS AL PROCESO DEL SECTOR COMERCIO*. La morita.
- Francisco de Paula Gutiérrez, R. B. (1999).
- Hernández. (2014). *Análisis De Microempresa Mediante Un Estudio De Caso*. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/2766.pdf>
- Hernández, S. (2008). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/metodologiadeinvestigaciontese/alcances-del-estudio>



Laura Díaz-Bravo, U. T.-G.-H. (16 de Abril de 2013). *Metodología de investigación en educación médica*.

Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf>

LEY No. 663. (08 de septiembre de 2008). Obtenido de

[http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/C1A548536FCD8521062574EB005EDCEA?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/C1A548536FCD8521062574EB005EDCEA?OpenDocument)

López., J. E. (Mayo de 2020). *Análisis de la incidencia de los créditos que ofrecen las Microfinancieras y el*.

Obtenido de <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/7808/1/244957.pdf>

Maldonado, J., & Martínez, B. (2017). *Opciones de financiamiento de las MIPYMES en el sector textil*. Obtenido

de <https://repositorio.unan.edu.ni/5177/1/18027.pdf>

Marengo, E., & Soza, I. (noviembre de 2013). *Análisis del Crédito que otorga el BANPRO para el Sector Pyme*.

Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/3906/1/1387.pdf>

Meza Sánchez, 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 Ángeles.

MIPYME. (2008). Obtenido de

[http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/EC29253DD104D7D30625741D005C6C8C?OpenDocument#:~:text=El%20objeto%20de%20la%20presente,alta%20importancia%20para%20el%20pa%C3%ADs.](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/EC29253DD104D7D30625741D005C6C8C?OpenDocument#:~:text=El%20objeto%20de%20la%20presente,alta%20importancia%20para%20el%20pa%C3%ADs.)

Rodrigo, U. (Febrero de 21 de 2012). *Microfinanzas y Pequeñas y Medianas Empresas en*. Obtenido de

[file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/DT-21_Microfinanzas_y_pequenos_y_medianos_productores%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/DT-21_Microfinanzas_y_pequenos_y_medianos_productores%20(3).pdf)

Rodríguez, J. (2012). *Definición e importancia en las empresas*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-un-cliente>

Rodríguez, u. (2012). Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/44046632/DT-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/44046632/DT-21_Microfinanzas_y_pequenos_y_medianos_productores-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1664864546&Signature=T5p6SgDGyP01wTRNovVsDqTl63ZgaKnPW2dHFjMh48AQK0GBbZDkJzvsFyomKc8U9eE4Tbb6jnH-iFupQL0vCAGY3WGC4LjP~eS9U)

[21_Microfinanzas_y_pequenos_y_medianos_productores-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1664864546&Signature=T5p6SgDGyP01wTRNovVsDqTl63ZgaKnPW2dHFjMh48AQK0GBbZDkJzvsFyomKc8U9eE4Tbb6jnH-iFupQL0vCAGY3WGC4LjP~eS9U](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/44046632/DT-21_Microfinanzas_y_pequenos_y_medianos_productores-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1664864546&Signature=T5p6SgDGyP01wTRNovVsDqTl63ZgaKnPW2dHFjMh48AQK0GBbZDkJzvsFyomKc8U9eE4Tbb6jnH-iFupQL0vCAGY3WGC4LjP~eS9U)

Sampieri, H. (2008). *Estudio de Caso con alcance descriptivo*. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/05/Anexo-Nro1-Estudio-de-Caso-con-alcance-descriptivo.pdf>

Serna. (1999). *Marco Teórico*. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094560/cap02.pdf>



sojo. (2016). *Definiciones teóricas de políticas públicas*.

Tagua Guambo, N. B. (2016). *Análisis e impacto en el otorgamiento de créditos mediante un modelo logístico en la cooperativa de ahorro y crédito “mushuc runa” de la ciudad de Riobamba*. Chimborazo: Universidad Nacional de Chimborazo de Ecuador.

Talavera., S. J. (Febrero de 2016). *Incidencia de las micro-financieras en el desarrollo de las micro y pequeñas*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/2003/1/17353.pdf>

Urcuyo, R. (2012). *Microfinanzas y Pequeñas y Medianas Empresas en Nicaragua*. Banco Central de Nicaragua.

Zamora, H. (2006). *Pymes, Competitividad y Sde en Nicaragua*. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/pymes_competitividad_y_sde_en_nicaragua.pdf



13 Anexos

Anexo 1 Diseño de instrumentos

GUÍA DE ENTREVISTA

Objetivo: La guía de entrevista tiene la finalidad de recoger información de la administración del negocio _____ sobre la administración estratégica y su relación con el financiamiento del negocio

Intrusiones: lea detenidamente las preguntas que se le presenta a continuación y marque las repuestas que crea convenientes

VARIABLE CREDITO	
Dimensiones	
Falta de análisis de las fuentes de financiamiento	1 Comente sobre el procedimiento que realiza sobre las tomas de decisiones para las fuentes de financiamiento y como ha sido su experiencia al obtener crédito, si considera que su negocio se ha beneficiado al obtener crédito
Altos costos de financiamiento. Financiamiento a corto plazo	2 ¿Considera que las tasas de interés que están estipuladas en las microfinancieras afectan el desarrollo de su negocio, de qué forma cree usted que lo afecta cual plazo considera usted que le favorece más y por qué?
El monto total del crédito no es invertido en el negocio	3 Comente que factores toma en cuenta antes de realizar inversión a su negocio del crédito obtenido y si queda alguna ganancia después de pagar el crédito, puede estimar que porcentaje
Acceso limitado al crédito. No se toma importancia al tipo de crédito	4 ¿Comente cuáles son los requisitos que tuvo que cumplir el negocio para acceder al crédito y bajo que modalidad fue otorgado su crédito y a qué plazo?



VARIABLE ADMINISTRATIVA – FINANCIERA		
Dimensiones		
Falta de planeación estratégica	1	¿El negocio cuenta con misión, visión y objetivos? considera que se ha dado respuesta a sus objetivos y de qué manera visualiza su negocio a futuro?
Deficiente control interno	2	¿Cuándo toma una decisión para el negocio lo hace en base a su intuición, opiniones de empleados o consulta externa, realiza monitoreó constantes de las actividades más representativas en su negocio?
personal poco calificado	3	¿socializa con sus empleados los planes que tiene para su negocio?
Sobreendeudamiento	4	¿Cuántos créditos tiene actualmente, alguna vez ha contraído deudas fuera de su alcance de pago, cuáles han sido las razones?
falta de alianzas estratégica	5	¿Posee usted alguna alianza con instituciones del estado u organizaciones privadas en beneficio del negocio?
Deficiente administración de inventario	6	¿Cómo registran y controlan su inventario?



VARIABLE MERCADO

Poca presencia digital	1	¿A través de que redes sociales interactúa más con sus clientes y de qué forma ha impactado en sus ventas?
Escaso conocimiento de la competencia	2	¿Porque cree usted que su empresa brinda mejor calidad de servicio que la competencia, ha realizado algún estudio de mercado que le permita identificar a la competencia y en base a eso mejorar la calidad de su servicio?
No toman en cuenta la opinión de sus clientes	4	¿Cuenta con un buzón de sugerencias donde los clientes puedan expresar sus reclamos, y de en base a eso usted pueda mejorar sus servicios?
Canales de distribución poco eficiente	5	Comente con que empresa se encuentra asociada para ofrecer servicios a domicilios y como ha sido su experiencia



FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA

FAREM-CARAZO

Entrevista a la Gerente de la Microfinancieras

Somos estudiantes de V año de la carrera de Banca y Finanzas, nos encontramos realizando un Análisis del impacto del crédito otorgado por las microfinancieras en las mipymes Librería la Económica, boutique Bonika, Ferretería alfa y omega de los municipios de Jinotepe y Santa Teresa, del departamento de Carazo en el año 2021.

El objetivo general es recabar información sobre el efecto de los créditos en las mipymes, para lo cual agradecemos su valiosa colaboración, por consiguiente, se plantean las siguientes interrogantes.

1. ¿Qué tipo de créditos ofrecen y las condiciones para acceder a cada uno de ellos?
2. ¿Cuál es la tasa de interés que se maneja en la institución de acuerdo al tipo de crédito?
3. ¿Cuál es la participación de la microfinancieras como fuente de financiamiento a las mipymes?
4. ¿Cómo es el procedimiento y análisis para el otorgamiento de créditos mipymes?
5. ¿Comente que estrategias de mitigación de riesgo crediticio implementa en el sector mipyme?
6. ¿Qué porcentaje de solicitudes se realizan a título personal vs mipyme?
7. ¿Comente de un estimado de 100 mipymes a la que se le otorga crédito cuantas generan mora?



Guía de observación

Nombre del observador: _____

Nombre de la empresa: _____

Ubicación: _____

El objetivo general es recabar información sobre cómo están funcionando las mipymes objetos de investigación en el municipio de Jinotepe. A continuación, se presenta guía de observación la cual nos permitirá encausar la acción de observar las actividades realizadas.

Cráterios	Si	No	Observaciones
Crédito			
De acuerdo a su contrato su crédito es a corto plazo y el tipo de crédito es mipyme			
Reciben visita de los promotores para realización de verificación insitu y capacitación técnica			
Conforme a sus recibos de pago ha incurrido en mora			
Gestión administrativa y financiera			
Se verifico que el dueño tiene claro la misión visión y objetivos estratégicos			
Lleva algún registro físico de su inventario			
Realizan facturación de los productos vendidos			
Mantiene una buena relación y comunicación con sus trabajadores			
Gestión de mercado			
Cuenta con servicio a domicilio			
La atención al cliente es buena			
El porcentaje de servicio cumplido en tiempo y forma es alto			
El negocio cuenta con buzón de sugerencia y se analiza las sugerencias emitidas por los clientes			
El dueño del negocio se presenta de una manera respetable ante el público y proveedores			
Los clientes visitan con frecuencia el negocio			



Somos estudiantes de V año de _____ encontramos realizando un análisis acerca del impacto económico que han alcanzado las mipyme al obtener crédito, en el período de estudio I trimestre del año 2022, en el municipio de Jinotepe departamento de Carazo.

El objetivo general es recabar información sobre el efecto de las fuentes de financiamientos en las mipymes en el municipio de Jinotepe, para lo cual agradecemos su valiosa colaboración, por consiguiente, se plantean las siguientes interrogantes.

edad _____ Sexo _____

1. ¿Con que frecuencia visita este negocio?

Opciones	Si	No
Dos veces por semana		
Una vez a la semana		
Una vez al mes		

2. ¿Por qué medio se enteró de la existencia de este negocio?

Opciones	Si	No
recomendación de la gente		
Redes sociales		
Otros		



3. ¿Cómo es la atención en el negocio?

Opciones	Si	No
Excelente		
Buena		
Intermedia		
Mala		

4. ¿Qué es lo que más toma en cuenta al visitar el negocio?

Opciones	Si	No
La atención al cliente		
La rapidez de su servicio		
Los productos que ofrece		
Todas las anteriores		

5. ¿Considera accesible los precios estipulados en los productos o servicios?

Opciones	Si	No
Precios muy altos		
Precios accesibles		
Precios muy bajos		



6. ¿Recomendaría este negocio a otras personas?

Opciones	Si	No
Si lo recomendaría		
Talvez lo recomendaría		
No lo recomendaría		

7. ¿Considera que el negocio ha crecido en los últimos años?

Opciones	Si	No
Si ha crecido		
Se mantiene		
Ha ido decreciendo		



Anexo 2 Carta de consentimiento a los entrevistados

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **Martin Santiago Vargas cruz** propietario de la librería la económica, con numero de RUC:041240995000M 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, Francys Guissell Aguilar Ceas, 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 Participantes



Firma Investigadora



CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo MARÍA JOSÉ CASTILLO GUTIÉRREZ, propietaria del negocio Boutique Bonika, con numero RUC 001-0011254-00511K 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, Nathalia Yaoska Gutiérrez Gutiérrez, 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 Participantes

Firma Investigadora



CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **Ramón Paramo** con número de identidad **046-310864**, 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.

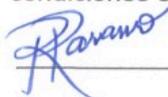
Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso parte del equipo docente de la carrera de Banca y Finanzas, que guía la investigación. Declaró que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, 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, Francys Guisell Aguilar Ceas, 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



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.

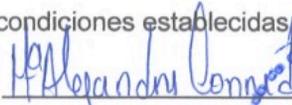
Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso parte del equipo docente de la carrera de Banca y Finanzas, que guía la investigación. Declaró que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, 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, Francys Guisell Aguilar Ceas, 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.

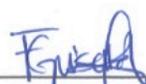
Asimismo, la entrevistadora me ha dado seguridad de que no se me identificará en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial. En caso de que el producto de este trabajo se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos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



CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **Francisco Javier López Zuniga** con número de identidad **041-230781-0002V** analista de crédito de la institución financiera **FUNDESER**, 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, **Nathalia Yaoska Gutiérrez Gutiérrez**, 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.

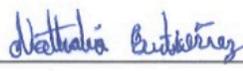
Asimismo, la entrevistadora me ha dado seguridad de que no se me identificará en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial. En caso de que el producto de este trabajo se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos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



Anexo 3 Carta de prácticas en las mipymes

Librería La Económica

Lic. Gabriela Mercedes Vargas Cruz
Semáforo de la Farem Carazo 10 vrs al Sur
Jinotepe, Carazo Teléfono: **8887-8759/8368-8386**
RUC: **041240995000M**
Artículos Escolares y de Oficina
Fotocopias, Encuadernado, Emplastificados, Impresiones y más...



A QUIEN CONCIERNE

Hago constar que la joven **FRANCYS GUISELL AGUILAR CEAS** identificada con número de carné de estudiante **1-890364-0** y estudiante de último año de la carrera de Banca y Finanzas realizó sus prácticas profesionales laborales en Librería la Económica en el periodo del II Semestre del año dos mil veinte.

A la joven en mención se le apoyo en todo lo necesario para su investigación. Además, se le instruyo como valor adicional a su profesión en las áreas de Atención y Servicio al cliente de quien podemos decir que resulto una joven trabajadora, de buenas costumbres, alto espíritu de superación personal, una persona con altos valores morales y culturales, características que demostró durante el tiempo que estuvo con nosotros.

Destacamos también que aspiraciones por aportar al crecimiento integral de nuestra sociedad y nuestro país la acreditan como una ciudadana con una capacidad única para desempeñarse en diferentes actividades que se le responsabilicen o deleguen.

Extiendo la presente para los fines que estime conveniente a los veintiséis días del mes de septiembre del año dos mil veintidós.

Atentamente,



Martin Santiago Vargas Cruz
Administración
Ced. **041-170781-0009Q**



FERRETERÍA ALFA Y OMEGA
SANTA TERESA- CARAZO
COLEGIO SAN FRANCISCO 1C. AL SUR
TELÉFONO: 84960794 - 85886382
RUC. 0463108640000W

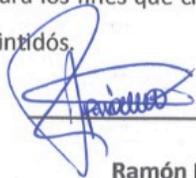


A QUIEN CONSIERNE

Hago constar que la joven Sarahi Elizabeth González Cruz, con número de carné de estudiante 13092390 y actualmente estudiante de V año de la carrera de Banca y Finanzas, realizó sus prácticas profesionales en el periodo del II semestre del año dos mil veintidós.

La antes mencionada estuvo en el área de caja, donde puso en práctica sus conocimientos teóricos obtenidos en sus años de estudio, se puede decir que es una persona amable, educada, trabajadora y siempre dispuesta en colaborar en lo que se le necesitaba, cualidades que demostró durante el período que compartió con nosotros, destacamos que a la joven se le apoyó en todo lo necesario al momento de realizar su investigación.

Extendiendo la presente para los fines que crea conveniente, a los nueve días del mes de octubre del año dos mil veintidós.



Ramón Páramo

Ced. 046-310864-0000W



Anexo 4 Carta de prácticas en las microfinancieras



ASOCIACIÓN DE OPORTUNIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO DE NICARAGUA

JINOTEPE 27 DE JUNIO 2022

Lic. Martha Arévalo

A sus manos

Por este medio de la presente hago constar que la joven: Francys Guissell Aguilar Ceas con numero de carnet 1890-3640 cumplió satisfactoriamente las 120 horas de la pasantilla o Practica de Especialización.

La joven antes mencionada durante el tiempo que estuvo en nuestra institución demostró ser una persona responsable, horada, proactiva con mucha capacidad, con ética y una excelente proyección en el área profesional y desarrollo en el desempeño laboral cabe mencionar que cualquier oportunidad laboral la tendré en consideración.

Sin mas que referir, se extiende la presente

Atentamente

María Alejandra Conrado Sánchez

Gerente

Sucursal Carazo.

Teléfono 5790099/85123893





JINOTEPE 27 DE JUNIO 2022

Lic. Martha Arévalo

A sus manos

Por este medio de la presente hago constar que la joven: Nathalia Yaoska Gutiérrez Gutiérrez con número de carnet **16093456** cumplió satisfactoriamente las 120 horas de la pasantilla o Práctica de Especialización.

La joven antes mencionada durante el tiempo que estuvo en nuestra institución demostró ser una persona responsable, horada, proactiva con mucha capacidad, con ética y una excelente proyección en el área profesional y desarrollo en el desempeño laboral cabe mencionar que cualquier oportunidad laboral la tendré en consideración.

Sin mas que referir, se extiende la presente

M. Alejandra
Atentamente

María Alejandra Conrado Sánchez

Gerente

Sucursal Carazo.

Teléfono 5790099/85123893

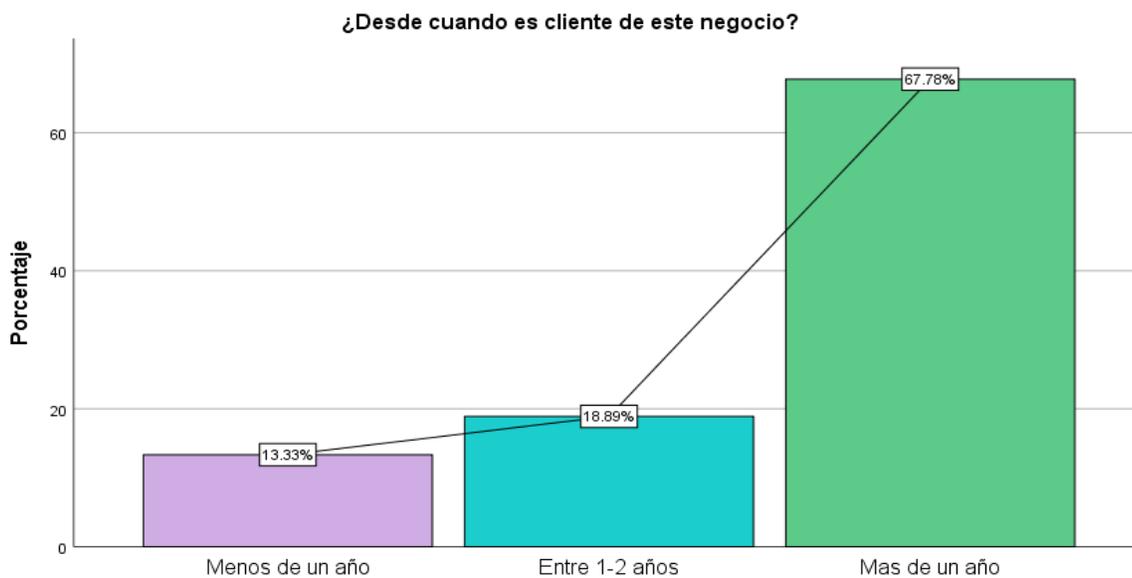


Casa Matriz: Ciudad Jardín de la I.T.R. 75 vrs. al norte. Casa N° 13 y 14.
PBX: 2249-3085 / 2298-5656 - **FAX:** 2298-5659 - **Apartado Postal:** 3496



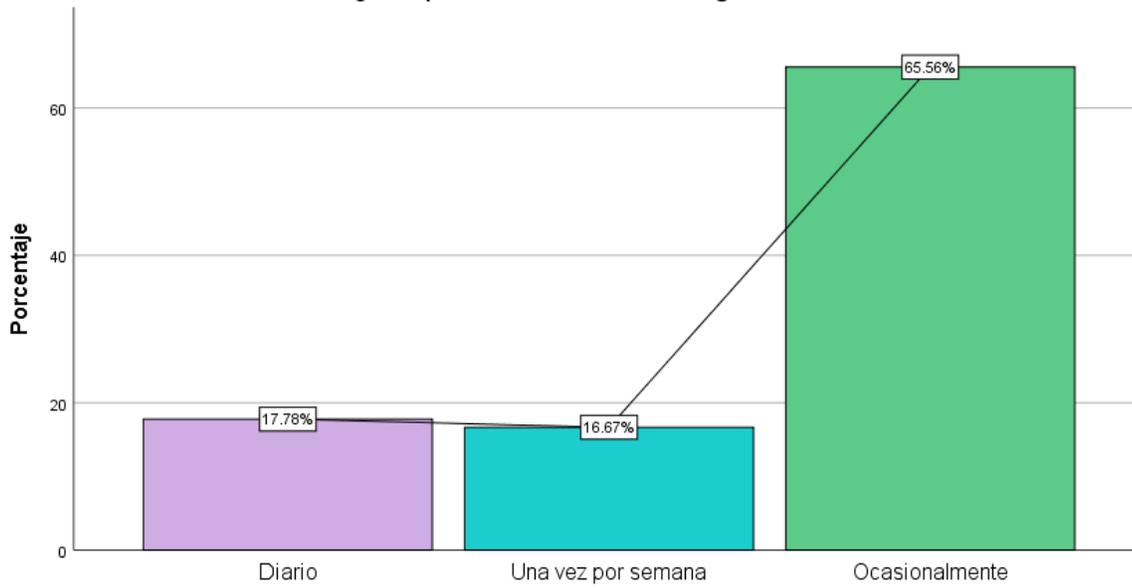
Anexo 5. Resultados de las encuestas realizadas

Gráfico de barras

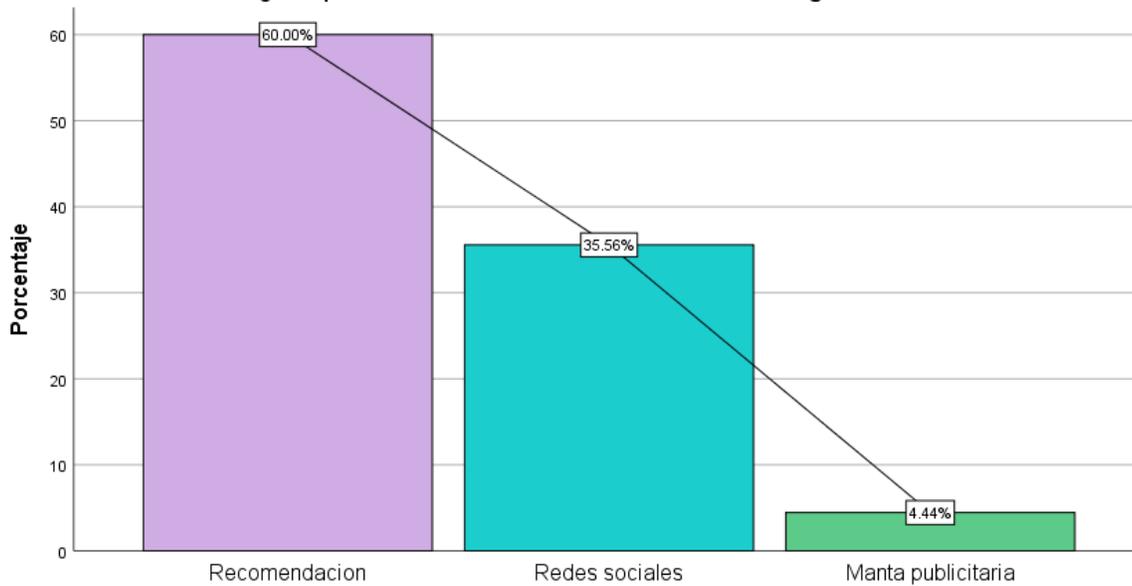




¿Con que frecuencia visita este negocio?

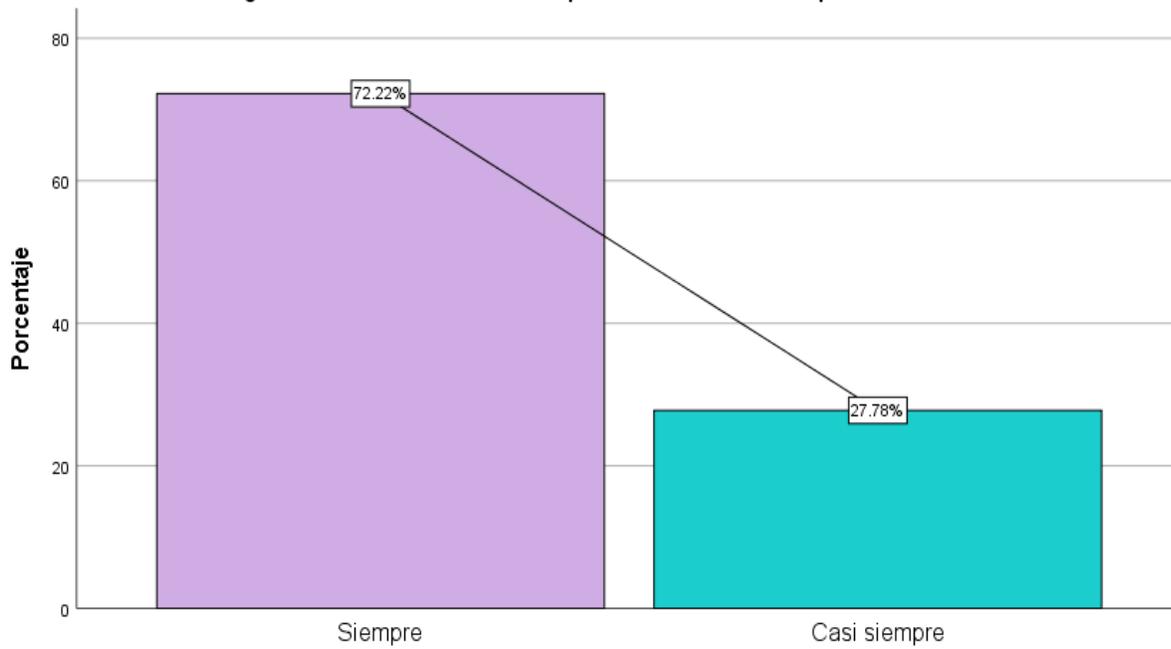


¿Por que medio se entero de la existencia de este negocio?

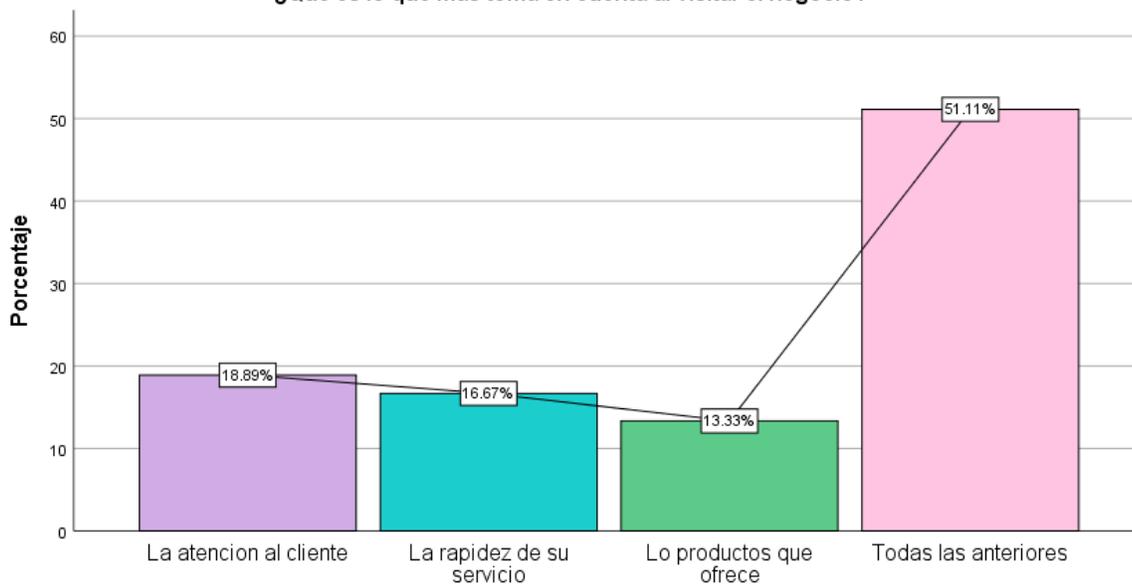




¿Generalmente encuentra los productos o servicios que desea?

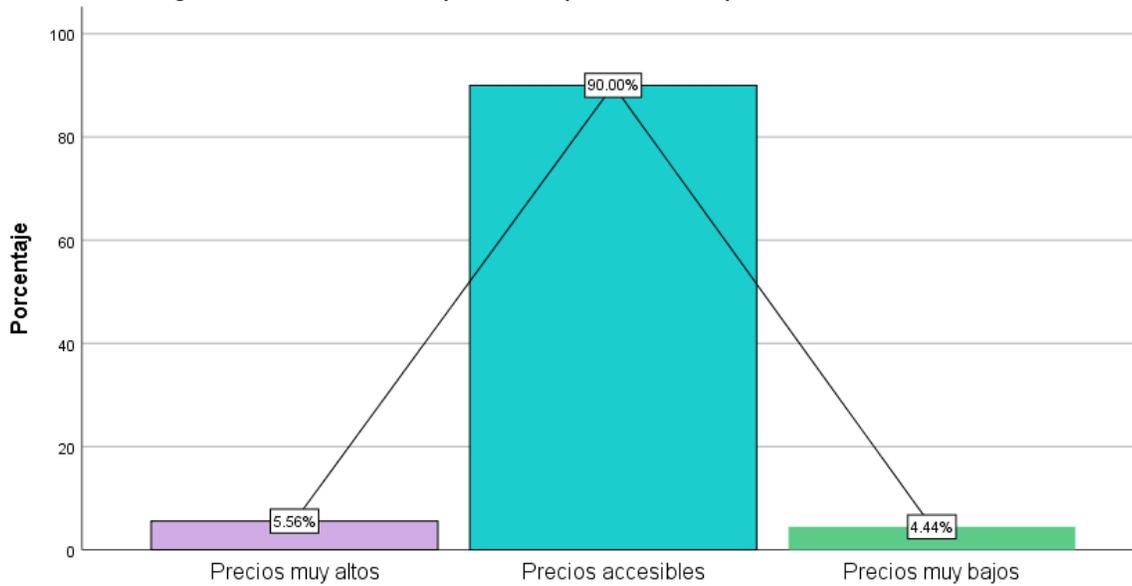


¿Que es lo que mas toma en cuenta al visitar el negocio?

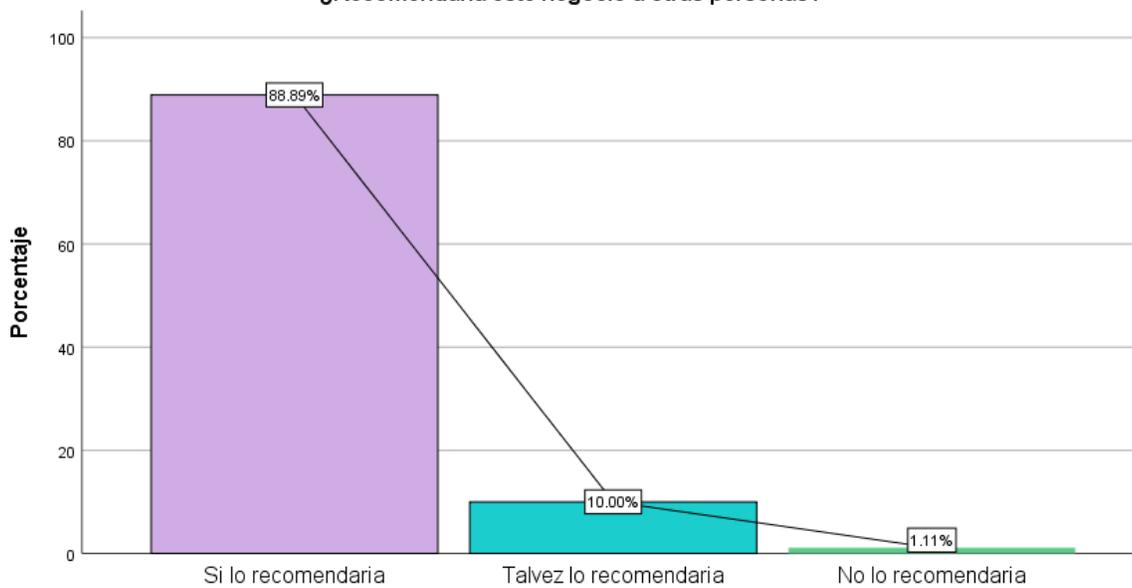


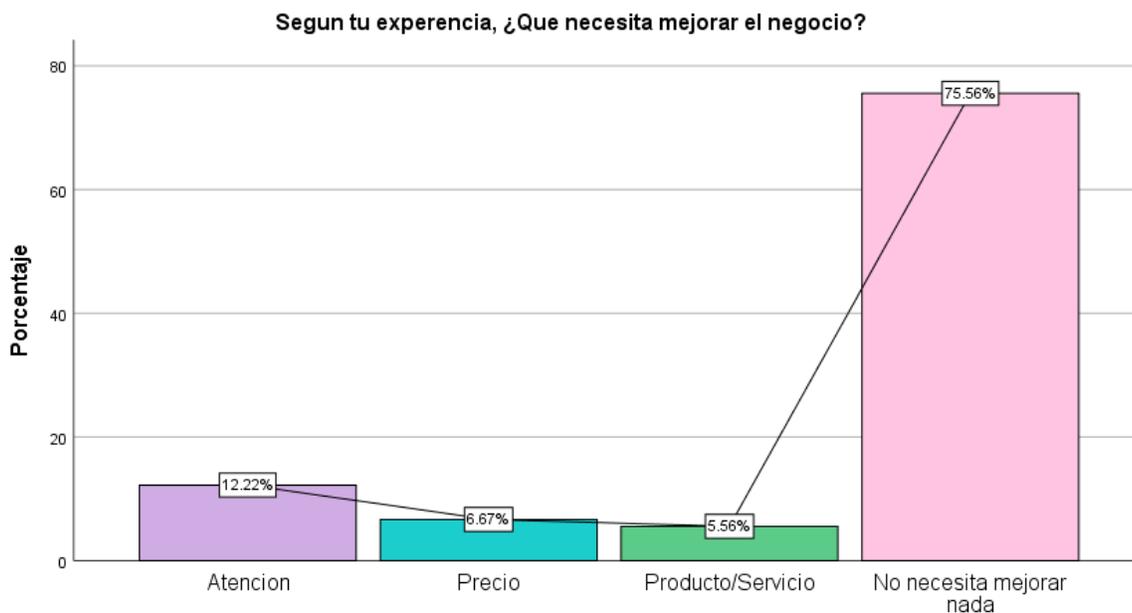
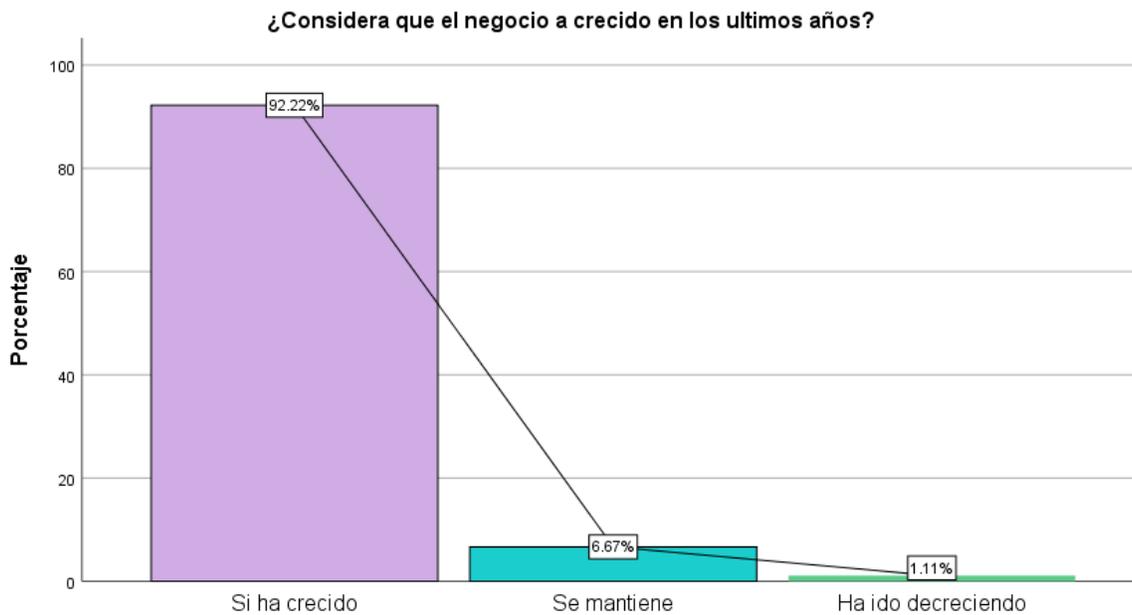


¿Considera accesible los precios estipulados en los productos o servicios?



¿Recomendaría este negocio a otras personas?







Anexo 6. Fotos de la mipymes en estudio

Librería la económica





Librería la económica, año 2020



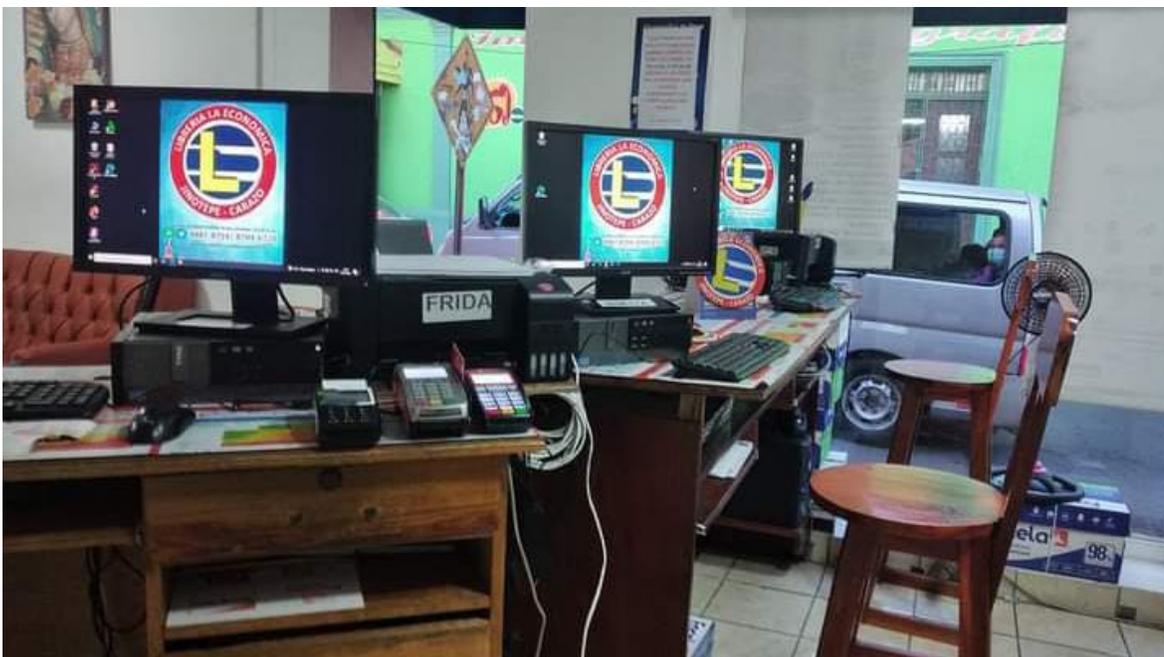
Librería la económica, año 2022



Librería la económica segunda sucursal



Activos adquiridos mediante el crédito con ASODENIC





Atención al cliente



Personal de la librería la económica





fotos de Boutique Bonika



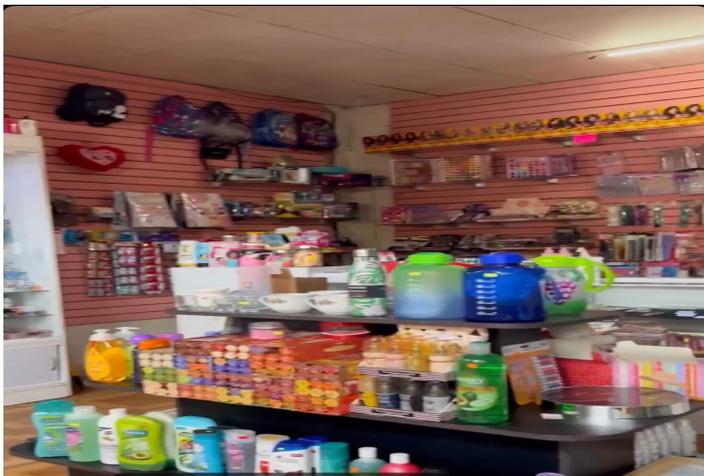
Bonika sucursal Jinotepe







Bonika sucursal Diriamba





Ferretería Alfa y Omega





Activo financiado a través del crédito

