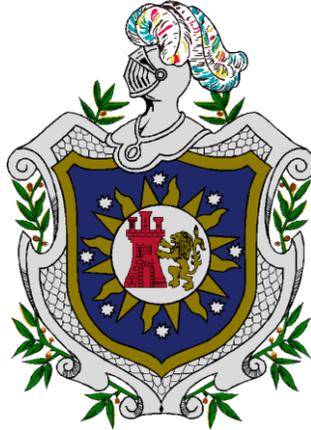


UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN-MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, ESTELÍ
FAREM-ESTELÍ
Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas



**Seminario de graduación para optar al título de Licenciatura en
Administración de Empresas**

Tema delimitado:

Incidencia del crédito en el crecimiento empresarial de los socios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del Municipio de La Trinidad en el primer período del 2015.

Autores (a):

- **Aràuz Benavides Karen Elena**
- **Lanuza Pérez Mayerling Suyén**
- **Pineda Valdivia Marbelí del Rosario**

Tutor (a):

MSc. Flor Idalia Lanuza

Estelí, Enero 2016.



DEDICATORIA

A Dios.

Por su infinita bondad y amor al dotarnos de sabiduría, fortaleza y salud para alcanzar nuestra meta.

A nuestros padres.

Por apoyarnos todos los días de nuestra vida, por sus consejos, sus valores, por sus muestras de motivación constante que nos han permitido ser personas de bien, por los ejemplos de perseverancia y constancia que han influido para el logro de nuestras metas.

A nuestra maestra.

MSc. Flor Idalia Lanuza Gámez por su motivación constante y apoyo incondicional para la culminación de nuestros estudios e impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.



AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento primeramente a nuestro Dios porque todo el trabajo que hemos realizado en este tiempo ha sido con la sabiduría que el mismo nos ha dado, la fuerza y la paciencia para poder terminar nuestra carrera.

Agradecemos a nuestra familia por el apoyo y el amor que nos han brindado en todo este tiempo de nuestra carrera y a nuestros amigos y compañeros universitarios por la ayuda que nos han brindado en las dificultades que enfrentamos.

A nuestros maestros con su paciencia y amor nos han ido formando y transmitiendo los conocimientos necesarios para el alcance de nuestra meta.

Agradecemos a la gerente de la Cooperativa Moderna R.L, de La Trinidad Nelys Judith Avilès Meza por su gran apoyo para la realización de este trabajo lo cual fue muy significativo para la culminación del estudio realizado.



VALORACIÓN DOCENTE

A través de la presente hago constar que: **Aráuz Benavides Karen Elena, Lanuza Pérez Mayerling Suyén y Pineda Valdivia Marbelí del Rosario**, estudiantes del V año de la carrera de Administración de Empresas finalizaron su trabajo investigativo en el tema: **“Incidencia del crédito en el crecimiento empresarial de los socios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del Municipio de La Trinidad en el primer período del 2015”**.

Este trabajo fue apoyado metodológicamente y técnicamente en la fase de planificación, ejecución, procesamiento, análisis e interpretación de datos, así como sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Es relevante señalar que la investigación sobre la **incidencia del crédito en el crecimiento empresarial de los socios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del Municipio de La Trinidad**, es un tema que por primera vez se ha trabajado, y de igual manera no existe poca información sobre el mismo, valoro positivo el análisis de sus datos los que están relacionados con sus objetivos.

Después de revisar la coherencia, contenido y la incorporación de las observaciones del jurado en la pre defensa, se valora que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la normativa de seminario de graduación vigente y por lo tanto, está listo para ser presentado en la defensa final.

Dado en la ciudad de Estelí a los quince días del mes de enero del 2016.

Atentamente.

MSc. Flor Idalia Lanuza



INDICE

I. INTRODUCCION.....	1
1.1 Antecedentes	2
1.2 Planteamiento del problema	5
1.3 Preguntas problemas.	6
1.4 Justificación.....	7
II- OBJETIVOS.....	9
2.1- Objetivo General:	9
2.2- Objetivos Específicos:.....	9
III- MARCO CONCEPTUAL.....	10
3.1. Antecedentes del cooperativismo	10
3.1.2 Cooperativismo	10
3.1.3 Cooperativa	11
3.2 Historia de las cooperativas en Nicaragua	11
3.2.1 Importancia y beneficios de las cooperativas	12
3.2.2 Proceso de organización de una Cooperativa	12
3.2.3 Principios de Cooperativismo en Nicaragua	12
3.2.4 Derechos de los asociados de la cooperativa	13
3.3 Cooperativa de ahorro y crédito	14
3.3.1 Requisitos para ser socios de la cooperativa	15
3.3.2 Organismos de control de cooperativas	15
3.4 Ahorro.....	15
3.5 Crédito.....	16



3.5.1 Tipos de Crédito	17
3.5.2 Plazo de los créditos	18
3.5.3 Uso de los créditos	20
3.6 Garantías.....	20
3.6.1 Tipos de garantías.....	21
3.6.2 Aceptación de la garantía.....	22
3.7 Tasa de interés.....	22
3.7 Cartera de créditos	23
3.7.1 Responsabilidad de la cartera de créditos.....	23
3.7.2 Control de cartera.....	24
3.8 Procesos para el otorgamiento del crédito	26
3.8.1 Otorgamiento de crédito	26
3.9 Crecimiento Empresarial	27
3.9.1 Indicadores de crecimiento empresarial	27
3.10 Crecimiento Económico.....	28
3.11 Estrategia	28
3.11.1 Estrategia financiera.....	29
3.11.2 Tipos de estrategias financieras.....	29
IV Hipótesis.....	31
4.1 Variable independiente.....	31
4.2 Variable dependiente	31
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	32
Cualitativo.....	32
V. DISEÑO METODOLÓGICO	34



5.1	Modalidad a la que pertenece la investigación	34
5.1.1	Según la finalidad de la investigación	34
5.1.2	Según el alcance temporal	34
5.1.3	Según el carácter de la medición	34
5.2	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
5.3	Procesamiento de la información	35
5.4	Métodos.....	35
5.5	Paradigma	36
5.6	Tipo de Estudio	36
5.7	Universo, población y unidad de Análisis	36
5.7.1	Universo	36
5.7.2	Población	37
5.7.3	Muestra	37
5.7.4	Muestreo.....	37
5.8	Etapas de la investigación	38
5.8.1	Etapa I: Revisión documental.....	38
5.8.2	Etapa II: Elaboración de los instrumentos.	39
5.8.3	Etapa III. Trabajo de Campo	39
5.8.4	Etapa IV: Elaboración del informe final.....	39
VI-	Análisis de Resultados.....	40
6.1	Objetivo específico N° 01	40
6.5	Objetivo específico N° 03	47
6.5	Objetivo específico N° 04	49
6.5	Objetivo específico N° 05	52
VII	CONCLUSIONES	55



VIII. RECOMENDACIONES.....	58
IX. BIBLIOGRAFIA.....	59
X. ANEXOS.....	61



I. INTRODUCCION

La presente investigación detalla la situación existente acerca del crecimiento empresarial obtenido por los asociados de Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA R.L del municipio de La Trinidad aplicado al primer periodo del año 2015.

El objetivo principal del estudio realizado fue evaluar la incidencia del crédito en el crecimiento empresarial de los asociados y a partir de las dificultades encontradas proponer estrategias efectivas que sean aplicadas para lograr el fortalecimiento de la cooperativa y el crecimiento empresarial de sus asociados.

El estudio consta de ocho capítulos donde el primer capítulo aborda de manera general antecedentes, planteamiento del problema y justificación de la investigación; en el segundo, se plantean los objetivos que delimitan el alcance del estudio.

En el capítulo tres se presenta el marco conceptual en el que se definen los principales elementos a analizar, tomando como referencia fuentes primarias y secundarias de información; elementos tales como: Historia, beneficios e importancia del cooperativismo, requisitos, garantías, tasa de interés y procesos para el otorgamiento de crédito.

En los capítulos cuatro y cinco se plantea la hipótesis y desarrolla el diseño metodológico, respectivamente, este último basado en la aplicación de instrumentos tales como entrevistas y encuestas.

En el capítulo seis se procesó y analizó la información, dando como resultado que gran parte de los asociados han logrado crecer empresarialmente, alcanzando diversos indicadores de crecimiento.

Para finalizar, se establecen las conclusiones y las recomendaciones correspondientes, en los capítulos siete y ocho, respectivamente, estas últimas, encaminadas a la resolución efectiva de los problemas encontrados, y al mejoramiento de futuras investigaciones en este campo de análisis.



1.1 Antecedentes

La cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L, es una asociación comunitaria sin fines de lucro. Nació como esfuerzo de tres monjas que llegaron a la ciudad de Estelí en el año 1969: Sor Alicia Hernández de España, Sor Esperanza Rodríguez y Sor Martha Jiménez, ambas de Costa Rica, pero su ordenamiento jurídico se oficializó en 1972.

Después de trabajar en un barrio junto a doce mujeres formaron el “Club de Amas de Casa Santa Martha”, por la organización de la comunidad decidieron formar y construir la Cooperativa San Antonio R.L, como una institución dedicada a la prestación de servicios financieros y no financieros tales como: El ahorro como pilar de la institución y el crédito que llevaría a un mayor desarrollo, agregado a eso se capacitaba a los socios en carreras técnicas.

La actual gerencia ha enfocado sus esfuerzos en fortalecer el patrimonio económico y humano, logrando incrementar la cartera de los socios así como aumentar el posicionamiento de la cooperativa, adaptando los servicios ofrecidos a las necesidades y capacidades de los asociados.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L tiene su casa matriz en la ciudad de Estelí y cuenta con una sucursal ubicada en la ciudad de La Trinidad y una en la ciudad de Sèbaco y pronto se establecerá una sucursal en la ciudad de Matagalpa y Jinotega.

Para dar inicio al estudio sobre incidencia del sistema crediticio en el crecimiento empresarial de los socios de cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L, se consultó en la biblioteca Urania Zelaya Urbina de la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-ESTELI para constatar la existencia de estudios similares, encontrándose los siguientes:

Tesis sobre “Recuperación de Cartera de Préstamos a corto plazo en Financiera Moderna R.L en el primer semestre del años 2006” elaborada por Claudia Tatiana



Valdivia García y Juan Carlos Canales Rugama, en la cual se encontró que la financiera Moderna tiene debilidades en el área de análisis de crédito, las cuales se atribuyen al exceso de solicitudes de crédito por los cuales el analista no se percata de errores o los realiza de manera apresurada, las garantías que soportan los créditos en algunas veces son sobrevaloradas o carecen de legalidad, el analista se deja convencer en ocasiones por clientes que tienen cuentas por cobrar y por exceso de confianza no se aplican correctamente las técnicas de cobranzas y por lo tanto hay baja recuperación, por tomar decisiones fuera de tiempo y forma por el departamento cartera y cobro así como la gerencia.

Proyecto crisol sobre diagnóstico Empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L el periodo de agosto a diciembre 2009 realizado por Karen Jaziel Hernández y Ariel Omar Chavarría López. En este estudio se refleja los factores externos que afectan a la empresa: competencia en el mercado, situación económica política actual, cambios climático que afectan a los productores y movimiento no pago así mismo los factores internos que le afectan como alta rotación de personal, trabajos atrasados, y mala administración en los periodos anteriores.

Tesis sobre: “Estrategias empleadas por la Cooperativa de Ahorro y crédito Moderna R.L para la promoción del ahorro en sus asociados de la ciudad de Estelí en el periodo 2011/2012”, realizada por Mario José López Rodríguez, donde se concluyó que un ambiente propicio para el fomento de ahorro estará en dependencia no solamente de la buena atención al cliente si no que incluirá en gran manera la educación para integrar en la mentalidad de los asociados un deseo de desarrollo sostenible tal como lo expresa la visión de Moderna R.L “mejorar los niveles de vida de la familia promoviendo una mentalidad empresarial y de auto-sostenibilidad financiera a través de los productos de ahorro y crédito, basado en principios cooperativistas”.

Después de haber revisado la existencia y el contenido de los estudios mencionados anteriormente se puede afirmar que ninguno de estos se han enfocado en el estudio



sobre la incidencia del sistema crediticio en el crecimiento empresarial de los socios de esta cooperativa por lo que no existen antecedentes sobre éste.

La investigación se diferencia de las antes mencionadas, la cual consiste en valorar la incidencia del sistema crediticio en el crecimiento empresarial de los socios de cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L del municipio de La Trinidad en el primer periodo del 2015.



1.2. Planteamiento del problema

Uno de los principales problemas que enfrenta Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L es la falta de auto sostenibilidad financiera de sus asociados debido a que casi siempre se dedican a una sola actividad que muchas veces no les es rentable, sin embargo la siguen ejerciendo ya que es la única que tienen conocimientos trayendo como consecuencias pérdidas, viéndose obligados a deshacerse de sus enseres para poder pagar a la cooperativa el crédito utilizado.

La preocupación del personal del área de crédito radica en la colocación y la recuperación de los créditos otorgados omitiendo la importancia del crecimiento empresarial de sus asociados. Es importante señalar que en la cooperativa existen solamente dos oficiales de crédito que atienden el casco urbano y rural de los municipios de La Trinidad y San Isidro siendo este un territorio muy extenso y disperso por lo cual no se les brinda a los asociados las verificaciones adecuadas que contribuyan a hacer uso eficaz de los créditos.

Cabe señalar, que la cooperativa no implementa amplias capacitaciones que permitan a sus asociados ser emprendedores y utilizar el crédito en actividades más rentables.



1.3 Preguntas problemas.

1-¿De qué manera la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L promueve el crecimiento empresarial de sus asociados?

2-¿Cuáles son los factores que determinan el crecimiento empresarial de los asociados?

3-¿Cuál es el grado de cumplimiento de los asociados con sus obligaciones crediticias?

4-¿Cómo influye el incumplimiento de las obligaciones crediticias de los asociados en el crecimiento económico de la cooperativa?

5-¿Qué estrategias se deben implementar para asegurar el crecimiento empresarial y cooperativo?



1.4 Justificación

La investigación surgió a partir de la realización de prácticas en Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L. del municipio de La Trinidad, por lo que tiene como fin ampliar los conocimientos adquiridos durante la carrera de administración de empresas y evaluar la incidencia del crédito en el crecimiento empresarial de los asociados.

Por otra parte, con los resultados de la investigación se beneficiará la Cooperativa Moderna y sus asociados, ya que se propondrán estrategias de crecimiento empresarial que beneficie a ambas partes.

La investigación tiene relevancia social ya que de aplicarse las propuestas crediticias brindadas se mejorarán la calidad de vida de los asociados, los cuales pasarán de ser personas con necesidades de financiamiento a ahorrantes y al adquirir créditos tendrán mayor capacidad de pago lo cual también servirá a la Cooperativa ya que obtendrá mayores niveles de recuperación de créditos y podrá prestar sus servicios a otros sectores de la población.

Es relevante realizar estudios de esta índole para contribuir a la solución de la problemática que enfrenta esta institución financiera y ampliar los conocimientos en esta área del campo empresarial.

La investigación brinda pautas al gerente de Cooperativa Moderna para ampliar las funciones de los oficiales de crédito incluyendo la verificación frecuente del desarrollo empresarial de los asociados.

Por otra parte la investigación es viable debido a que se cuenta con el apoyo de la Gerente de dicha Cooperativa para brindar la información necesaria; además hay disponibilidad por parte de los oficiales de crédito para referirnos a los socios que serán sujetos del estudio a los cuales se aplicarán los instrumentos necesarios para la recolección de la información.



Además, con la implementación y desarrollo de técnicas de investigación se aplicaron los conocimientos adquiridos durante la carrera de administración de empresas al ejecutar una temática de interés social que brindó información de la realidad del crecimiento empresarial de los asociados de la cooperativa Moderna R.L., La Trinidad.

Se considera también, que este estudio servirá como base metodológica para la realización de futuras investigaciones y la pronta solución de problemas relacionados con el crédito, crecimiento empresarial y los principios de cooperativismo, lo cual contribuye que se mejore el nivel de vida de los asociados; reconociendo así el principio de desarrollo social como un eje importante de la misión institucional de la Facultad.



II- OBJETIVOS

2.1- Objetivo General:

Evaluar la incidencia del crédito en el crecimiento empresarial de los socios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L. del municipio de la Trinidad, en el primer periodo del 2015.

2.2- Objetivos Específicos:

- 1- Describir los procesos del otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L.
- 2- Identificar los factores que determinan el crecimiento empresarial de los asociados.
- 3- Determinar el grado de cumplimiento de los asociados con sus obligaciones crediticias.
- 4- Identificar los factores que inciden en el crecimiento económico de la cooperativa.
- 5- Proponer estrategias para el fortalecimiento de la Cooperativa y el crecimiento empresarial de sus asociados.



III- MARCO CONCEPTUAL

3.1. Antecedentes del cooperativismo

Hacia 1840 se creó la primera cooperativa en Rochdale, Inglaterra. En esa época surgió el cooperativismo con las cooperativas de consumidores; en Francia; las cooperativas de trabajadores tomaron su más grande impulso, mientras que en Alemania fueron las cooperativas de crédito las pioneras.

Ya hacia finales del siglo XIX, las cooperativas de servicios o multiactivas surgieron en muchas partes de Europa, atendiendo servicios de vivienda y salud, entre otros. En ese entonces, el cooperativismo se consideró como la tercera vía para el desarrollo económico y social, luego del capitalismo y el comunismo.

Después de sus inicios y consolidación, el cooperativismo y las cooperativas se han mantenido y han venido adquiriendo mayor presencia en el desarrollo social y económico de las naciones, obedeciendo a las concepciones de solidaridad, democracia, equidad e igualdad, principalmente. Los primeros indicios del modelo solidario en América llegaron hacia 1900, con la primera cooperativa fundada en Canadá entre los pescadores de Quebec. En 1909, fue fundada la primera cooperativa en los Estados Unidos.

En Sudamérica llegó inicialmente a Argentina gracias a las colonias de inmigrantes que traían sus conocimientos y prácticas cooperativas. En Colombia, las primeras asociaciones aparecieron en 1920, en el departamento de Antioquia, donde surgieron los fondos de empleados y luego las cooperativas. Estas últimas se propagaron con mayor velocidad por todo el territorio nacional y lograron mayor desarrollo en los focos industriales. (Sánchez Sánchez, 2002).

3.1.2 Cooperativismo

El cooperativismo es un sector económico en el cual un grupo de personas se asocia con el fin de obtener un desarrollo solidario sin ánimo de lucro, y en el que se buscan cambios en la sociedad para hacerla más equitativa con relaciones de producción



más ecuánimes, y generar así la ayuda mutua para contribuir a satisfacer sus necesidades. (Sánchez Sánchez, 2002)

3.1.3 Cooperativa

Es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada. (Ley 499, 2008).

3.2 Historia de las cooperativas en Nicaragua

El 27 de agosto de 1932 el General de Hombres Libres Augusto C. Sandino anuncia su proyecto de crear las cooperativas de obreros y campesinos, en las zonas liberadas por su “pequeño ejército loco” de patriotas y revolucionarios. Este momento puede ser considerado la primera vez en que el modelo cooperativo aparece como una propuesta concreta en el marco de una política de estado en Nicaragua.

En 1993 el General Augusto C. Sandino, después de haber firmado los acuerdos de paz, funda en las riberas del río Coco, las primeras cooperativas agrícolas, formadas por campesinos desmovilizados de su ejército libertador.

En la actualidad las cooperativas de ahorro y crédito se han fortalecido y están siguiendo la filosofía del modelo cooperativo, trabajando para reforzar una identidad cooperativa individual y de movimiento con una visión empresarial de desarrollo y sostenibilidad.

En Nicaragua el cooperativismo hoy por hoy lucha por tener empresas cooperativas autogestionarias, autosuficientes y de esta manera contribuir a la transformación social y productiva de Nicaragua a través de la promoción y defensa de valores, derechos, actitudes y conductas que faciliten los procesos de formación de conciencia ciudadana, participación y a la vez aporten a la educación y transferencia



de tecnología para los productores del campo nacional ser auto sostenible en beneficio de miles de familias nicaragüenses. (INFOCOOP, 2015)

3.2.1 Importancia y beneficios de las cooperativas

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito están por su misma naturaleza en la base de la pirámide financiera, cerca de los clientes que son sus socios, que en muchos casos son personas de menores ingresos y que tienen dificultad de acceso a servicios financieros. Las cooperativas son claves para la democratización financiera, y por ello se debe promover su fortalecimiento y expansión de una manera armónica y consistente con las mejores prácticas en el manejo de instituciones financieras.

Las cooperativas de Ahorro y Crédito prestan servicios financieros a muchas unidades familiares y microempresas de bajos ingresos tanto en áreas urbanas como rurales, esta clientela incluye muchas unidades familiares. (BID, 2015).

3.2.2 Proceso de organización de una Cooperativa

Para formar una cooperativa es necesario, en primera instancia, crear un comité organizador, el cual se encarga de recoger las informaciones previas, naturaleza, características de las cooperativas y las posibles actividades económicas y sociales que se puedan establecer. Asimismo motivará y tendrá activo el proceso de contribución. Este comité designará comisiones específicas de trabajo en las que algunos serán los encargados de elaborar las encuestas de los estatutos requerimientos generales y particulares y demás documentos necesarios para la obtención de la personería jurídica. (Sánchez Sánchez, 2002)

3.2.3 Principios de Cooperativismo en Nicaragua

Las cooperativas se rigen por los siguientes principios:

- a) Libre ingreso y retiro voluntario de los asociados.
- b) Voluntariedad solidaria, que implica compromiso recíproco y su cumplimiento, su cumplimiento y prácticas leales.



- c) Control democrático: un asociado, un voto.
- d) Limitación de interés a las aportaciones de los asociados, si se reconociera alguno.
- e) Equidad, que implica la distribución de excedentes en proporción directa con la participación en las operaciones.
- f) Respeto y defensa de su autonomía e independencia.
- g) Educación cooperativa.
- h) Fomento de la cooperación entre cooperativas.
- i) Solidaridad entre los asociados.
- j) Igualdad en derecho y oportunidades para los asociados de ambos sexos.
(Ley 499, 2008)

3.2.4 Derechos de los asociados de la cooperativa

- a) Participar activamente en los actos de toma de decisiones y elecciones en la asamblea general y demás órganos de dirección y control, haciendo uso del derecho de vos y voto.
- b) Proponer y ser propuesto para desempeñar cargos en el consejo de administración, junta de vigilancia y otras comisiones o comités especiales que pudieran ser creados.
- c-Utilizar los servicios de la cooperativa y gozar de los beneficios económicos y sociales que esta genere de conformidad con lo dispuesto en el Estatuto y el Reglamento.
- d-Ser informado o solicitar información de la gestión de la cooperativa, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Estatuto.
- e-Fiscalizar la gestión de la cooperativa, formulando denuncias por incumplimiento de la ley, el Estatuto y el Reglamento ante la junta de vigilancia.
- f- Retirarse voluntariamente de la cooperativa, previo cumplimiento de los requisitos previstos en el Estatuto para tal fin.
- g-Recibir educación sobre cooperativismo. (Ley 499, 2008)



3.3 Cooperativa de ahorro y crédito

Son las que se constituyen con el propósito de promover el ahorro entre sus cooperados y crear una fuente de crédito que les provea financiamiento a un costo razonable para solventar sus necesidades. Así mismo, para brindarles otros servicios financieros, sobre la base de principios democráticos, de ayuda mutua y con ello mejorar sus condiciones sociales, económicas y culturales.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito podrán realizar para sus asociados y pre-socios, todas las operaciones activas y pasivas que éstos le demanden, siempre y cuando no sean incompatibles con los principios y derechos cooperativos. Estas operaciones pueden ser entre otras:

- a) Transferencia de fondos a nivel nacional como internacional, sean éstos de recepción y de envío.
- b) Planes de protección personal y relacionados , para atender los casos de enfermedad o muerte de sus asociados
- c) Dotar a favor de sus asociados y pre-socios tarjetas de crédito y débito, para facilitarles sus operaciones financieras siempre y cuando se establezca la estructura técnica y operativa adecuada para el manejo de este servicio.
- d) Extender certificados a los asociados que en sus depósitos hayan fijado un plazo y libretas de ahorro para depósitos en que no hayan fijado fecha de retiro. No tendrá los asociados o pre-socios límites en cuanto monto y plazo de las sumas que por concepto de ahorro y depósitos puedan realizar. (Ley 499, 2008)

Cooperativa Moderna R.L tiene como fin captar recursos financieros de personas con capacidad de ahorros y con estos apoyar a personas con necesidad de crédito, previo estudio y análisis de las 5 C del crédito el cual será de obligatorio cumplimiento por el prestatario, prestando un servicio eficiente y oportuno, tomándose el nivel de riesgo adecuado al tipo de operación financiera y a las tasas



de interés competitivas, con el propósito de satisfacer las necesidades crediticias del socio, sin exponer la seguridad y rentabilidad de los ahorros y demás fondos que administran. (Maldonado Aguilar, 2009).

3.3.1 Requisitos para ser socios de la cooperativa

Podrán ser asociados de las cooperativas:

- a) Las personas naturales legalmente capaces, salvo los casos de las cooperativas juveniles.
- b) Las personas jurídicas públicas y privadas sin fines de lucro.
- c) Los extranjeros autorizados por las autoridades de migración como residentes en el país, siempre y cuando el número de asociados extranjeros no sea mayor del 10% del total de los socios al momento de constituirse. Cuando en la cooperativa el número de asociados extranjeros aumentare el porcentaje anterior, podrá la autoridad de aplicación intervenir dicha cooperativa. (Ley 499, 2008)

3.3.2 Organismos de control de cooperativas

El Instituto Nicaragüense de Fomento Cooperativo (INFOCOOP), cuya función principal es la de ser el organismo rector de la política nacional de protección, fomento y desarrollo cooperativo. Además de la regulación, suspensión, supervisión y control de las cooperativas. Tendrá como objetivo principal, fomentar, promover, divulgar y apoyar el movimiento cooperativo a todos los niveles. (BID, 2015)

3.4 Ahorro

Es la parte de la renta de un agente económico no consumida.

Para las economías domésticas el ahorro es el exceso de renta sobre los gastos de consumo corriente. Para las empresas el ahorro es la parte del beneficio anual que no se reparte en forma de dividendos, sino que se retiene o acumula en la empresa en forma de fondos de reserva. (Economía, 2008)



3.5 Crédito

La entrega de un valor actual sea dinero, mercancía o servicios sobre la base de confianza a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado.

El crédito es de vital importancia para la economía de los países y de todas las empresas, ya que su utilización adecuada produce, entre otros beneficios los siguientes:

- a) Aumento de los volúmenes de venta.
- b) Incremento de la producción de bienes y servicios y, como consecuencia, una disminución de los costos unitarios
- c) Elevación del consumo al permitir que determinados sectores socioeconómicos adquieran bienes y servicios que no estarían a su alcance si tuvieran que pagarlo al contado.
- d) Creación de más fuentes de trabajo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- e) Fomento del uso de todo tipo de servicios y adquisición de bienes, con plazos largos para pagarlos.
- f) Desarrollo tecnológico, favorecido indirectamente al incrementarse los volúmenes de ventas.
- g) Ampliación y apertura de nuevos mercados, al dotar de poder de compra a importantes sectores de la población. (Nicaragua, 2008)



3.5.1 Tipos de Crédito

Dependiendo de la actividad a financiar, podrá otorgar créditos:

a) Consumo y uso personal

Se define el crédito personal o de consumo, como aquel crédito que el socio puede utilizar para la adquisición de bienes muebles, (electrodomésticos), pago de universidades o colegiaturas, compra de medicamentos, o servicios de salud y/o recreación como cumpleaños o bodas.

b) Comercio

Para la adquisición de bienes destinados a la intermediación mercantil, tales como pulperías, distribuidoras, tiendas, compra y venta de granos básicos, compra y venta de ganado, se clasifican en esta categoría todo aquello que signifique intermediación y que no esté prohibido por las leyes.

c) Servicios

Para el financiamiento de microempresas dedicadas a ofrecer servicios tales como: peluquerías o salones de belleza, floristerías, cíberes, fotocopiadoras, restaurantes, hoteles, hospedajes, juegos infantiles y todo aquello que no puede ser clasificado como comercio.

d) Pequeña industria

Para el financiamiento de capital de trabajo o adquisición de activos fijos en actividades de producción en pequeña escala. (Ejemplo, Zapatería, sastrería, talleres artesanales, ebanistería, talabartería, sorbeteras, embutidos, bloqueras, fábricas de puros, dulcerías, quesillerías).

e) Vivienda

Son créditos de vivienda, los otorgados para la adquisición, reparación, remodelación y mejoramiento de viviendas propias siempre que se encuentren amparados con



garantías hipotecarias y hayan sido otorgadas a los usuarios finales caso contrario se consideran como comerciales. (Maldonado Aguilar, 2009).

f) Agrícola

Promueve el desarrollo de la producción agrícola a nivel tradicional e industrial. Su objetivo es financiar los insumos y mano de obra para que el productor pueda mejorar sus sistemas de cultivo y de esta manera elevar los niveles de productividad de sus parcelas y en consecuencia alcanzar un mejor nivel de vida en conjunto con su familia.

g) Ganadero

Promueve el desarrollo de la producción ganadera, para optimizar la obtención de los derivados de este rubro. Con una adecuada inversión en los sistemas de producción pecuarios, se puede lograr una significativa mejora en la obtención de utilidades generadas por esta actividad lo que tendrá como consecuencia una mejoría en las condiciones de vida de las familias de los asociados que se dedican a esta labor.

3.5.2 Requisitos generales para la obtención de los créditos

- ✓ Copia de cédula del deudor y fiador.
- ✓ Comprobantes de ingresos (facturas, recibos y constancias).
- ✓ Carta salarial del deudor(si es asalariado)
- ✓ Plan de inversión.

Si la garantía es hipotecaria:

Escritura original y dos copias

Libertad de gravamen

Solvencia municipal.



Si la garantía es prendaria:

El asociado interesado deberá presentar facturas, cartas de venta, escrituras, etc, donde demuestre su posesión sobre el bien mueble presentado.

Se aceptarán como prenda los semovientes, cosechas, vehículos, electrodomésticos, etc, firmados y autenticados.

El bien dado en prenda no podrá venderse o gravarse.

Los medios de transporte ofrecidos como garantía prendaria deben ser cubiertos mediante pólizas de seguro full cover, que no sólo protejan al vehículo sino también sobre “responsabilidad civil”, es decir, los daños que puedan ocasionar a terceras personas.

3.5.1 Plazo de los créditos

Según los objetivos de la cooperativa establecidos en el manual esta podrá otorgar créditos de corto, mediano y largo plazo, según el ciclo de la actividad y el monto a financiar. Se definen los plazos en el manual de crédito tomando en cuenta los plazos establecidos con los recursos disponibles para financiamiento (ahorros).

El plazo de los pasivos de la cooperativa Modera R.L. será el parámetro para la determinación de los plazos máximos de sus activos, procurando llevar control sobre el calce de plazos entre los activos y pasivos.

- A) Para lograr la máxima rotación se procura mantener el más alto porcentaje de la cartera de préstamos a corto plazo.
- B) Los plazos máximos estarán acorde a la estabilidad financiera, considerando algún caso de excepción este deberá ser tratado a través del consejo de administración.



Tabla No.1. Rubro- plazos

Destinos	Plazos para capital de trabajo	Plazos máximos en activos fijos
Agricultura	3 meses	Hasta 12
Agropecuario	12 meses	Hasta 18
Transporte	12 meses	Hasta 24
Pequeña Industria	12 meses	Hasta 24
Prestación de servicios	12 meses	Hasta 24
Comercio	12 meses	Hasta 24
Personal o de consumo	12 meses	Hasta 18
Vivienda	12 meses	Hasta 72

Fuente: (Maldonado Aguilar, 2009)

3.5.3 Uso de los créditos

El uso correcto de un crédito es una herramienta importante ya que permite ganar mejor calidad de vida, el crédito en la mejor calidad puede garantizar el cumplimiento de metas; pero también puede ser un poderoso enemigo para quienes no sepan utilizarlo responsablemente. (Avilès Meza, 2015)

3.6 Garantías.

La garantía es uno de los factores que más incide en la aprobación de cualquier crédito.

Esta es la forma que tienen las instituciones financieras para asegurar el dinero prestado, porque si el usuario del crédito no paga, la institución puede a través de la garantía cobrar el dinero que prestó. (Sánchez Sánchez, 2002).

Para todas las operaciones de crédito la cooperativa exigirá como respaldo una garantía, pudiendo ser fiduciaria, hipotecaria, prendaria, y otras permitidas por la ley.



La cooperativa debe actuar con la suficiente exigencia en cuanto a las garantías y al cumplimiento de los pagos, esto implica la preferencia de garantías reales, la amortización mediante la reducción de los roles de pago para quienes sean empleados y la vigencia de los seguros de las garantías aceptadas, cuando el caso lo amerite.

Las garantías presentadas por los prestatarios deberán de estar en una relación de al menos 1.5 a 1 (o sea el 150%) respecto al monto. (Maldonado Aguilar, 2009).

3.6.1 Tipos de garantías

Hipotecaria: Esta modalidad de garantía es la más usual en el sistema financiero para el otorgamiento de créditos y consiste en prestar sobre los bienes inmuebles viviendas, terrenos urbanos o rurales sin que dejen de estar en manos de sus dueños.

La institución toma los documentos que demuestran la propiedad del inmueble y realiza el documento hipotecario sobre este, al terminar el pago de la deuda, la entidad revierte o devuelve la hipoteca; pero si el deudor no paga, el inmueble puede ser embargado y rematado. (Sánchez Sánchez, 2002)

Prendaria: Esta garantía corresponde a vehículos y maquinaria, los cuales se ofrecen en respaldo de la deuda, pero el usuario puede seguir haciendo uso normal de estos. (Sánchez Sánchez, 2002)

Fiduciaria: Esta garantía consiste en la confianza que una persona le brinda a quien va a solicitar el crédito, ofreciéndose como respaldo a la deuda que el solicitante va a adquirir. El fiador o codeudor puede ser cualquier persona que cumpla las condiciones que la institución exija. El fiador firma y aporta los mismos documentos que el solicitante incluyendo una promesa de pago llamada “pagaré”. En caso de que el deudor no pague las cuotas a la institución, esta obligación recaerá sobre el fiador el cual asumirá la responsabilidad del caso. (Sánchez Sánchez, 2002)



3.6.2 Aceptación de la garantía

Uno de los aspectos que se debe de tomar en cuenta es:

Margen de cobertura de la garantía

Es el porcentaje mínimo que debe de tener la garantía respecto al valor de los créditos que esta respalda o respaldara. Cuanto mayor sea el porcentaje mayor será el respaldo al crédito y mejor el riesgo para la institución.

El cálculo de del margen de cobertura (MC) de la garantía se calcula de la siguiente manera:

$$MC = \frac{\text{Valor avalúo comercial}}{\text{Valor créditos que respalda}} \times 100$$

Fuente: (Sánchez Sánchez, 2002).

3.7 Tasa de interés

La tasa de interés en una economía monetaria es un premio al sacrificio de quienes están dispuestos a no utilizar su dinero por un período determinado.

Es el costo que se tiene al acceder a utilizar dinero que no es propio por un período determinado. Representa el riesgo que se está dispuesto a asumir para determinada transacción. (BCN, 2014)

La tasa de interés sobre las operaciones de crédito que otorgue la cooperativa deberá cubrir los costos y gastos.

La cooperativa podrá establecer tasas a riesgos diferentes, pero en todo caso se buscará una mezcla que genere la tasa empresarial y podrá conceder tasas preferenciales a aquellas personas que realicen sus pagos en forma oportuna y sin ningún atraso. Esto con el fin de incentivar el pago oportuno de los créditos y reducir la morosidad.



En los casos de préstamos automáticos respaldado con el ahorro se cobrará una tasa de Interés del 2% incluyendo deslizamiento en córdoba y al 1.5% en dólares.

El consejo de administración revisará las mismas cada año en el plan empresarial y por lo menos cada trimestre de acuerdo a los cambios en el mercado financiero y las condiciones financieras interna de la cooperativa.

La tasa de interés activa se definirá tomando en cuenta la situación financiera, las condiciones de mercado, tipo de crédito, plazo y destino, siempre como base la tasa empresarial (Maldonado Aguilar, 2009)

3.7 Cartera de créditos

Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para riesgos crediticios se representa deduciendo los saldos de la cartera de crédito.

También está conformado por el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho documento o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas. (Escobar, 2013)

3.7.1 Responsabilidad de la cartera de créditos

Los recursos provienen de fondos internos de la Cooperativa, como son las Aportaciones de sus Asociados el Ahorro, y fondos externos, productos de los Convenios que la Cooperativa de Ahorro y Crédito financiera Moderna R.L, suscribe con diferentes fuentes de financiamiento y/o donantes

La Cartera de Préstamos es responsabilidad directa de los Gerentes de Sucursal o Gerente General. Se le asignará a un funcionario distinto a los oficiales de crédito y a la contabilidad la responsabilidad por la revisión de documentación para la formalización de los créditos y por el ingreso de la información en el sistema computarizado de la cooperativa. (Maldonado Aguilar, 2009).



3.7.2 Control de cartera

El control se efectúa mediante dos tipos de instrumento:

A. Reportes:

Estos contienen la información esencial sobre el comportamiento de la Cartera, y se presentan de acuerdo a los requerimientos de los Órganos de Dirección de la Cooperativa y la Gerencia General, y lo especificado en los Convenios con terceros. Algunos instrumentos básicos para la elaboración de estos reportes son:

A.1 Clasificación de Préstamo por Criterios de evaluación

Los reportes estadísticos permiten conocer el grado de morosidad, concentración o riesgo crediticio en la cartera de crédito

Los siguientes tipos de reportes deberán de generarse, como mínimo

- Provisión por Incobrabilidad.
- Cartera por oficial.
- Cartera por producto.
- Créditos nuevos y cancelados del mes.
- Indicadores de Eficiencia.
- Concentración de préstamos de montos mayores.

A.2 Destino del Crédito

Son las actividades a las que están dirigidos los créditos de la institución financiera.

Cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L se enfoca en financiar los siguientes rubros: agrícola, ganadero, comercial, pequeña industria, personal y vivienda. (Maldonado Aguilar, 2009)



A.3 Análisis de Antigüedad de Saldos

Este instrumento permite a la Gerencia de Servicios Financieros prever el grado de morosidad de la Cartera, facilitando la creación de las Reservas y el indicador de Cartera Afectada.

La información básica de este Reporte, parte de la Tarjeta de Control de Crédito.

B- Análisis Financiero

Contiene los indicadores básicos de Cartera, que se definen en el punto de Evaluación de Cartera (Maldonado Aguilar, 2009).

Registro de Cartera

Deberá llevarse un registro de la actuación en materia de créditos desde el momento de la solicitud del posible asociado, hasta la cancelación total de préstamo, si fuese aprobado, así como un historial por asociado, cuando este haya sido beneficiado con más de un crédito. (Maldonado Aguilar, 2009).

3.7.3 Cartera Vencida

Para efectos de control y seguimiento de la cartera crediticia se llevará un registro de la antigüedad de la morosidad, clasificando el monto de la manera siguiente:

De 1 a 30 días de atraso .

De 30 a 90 días de atraso.

De 91 a 180 días de atraso.

De 181 a 365 días de atraso.

Más de 365 días de atraso.

Son considerados incobrables o con un valor de recuperación tan bajo bien sea porque los clientes han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación o sufren un deterioro notorio presumiblemente irreversible de

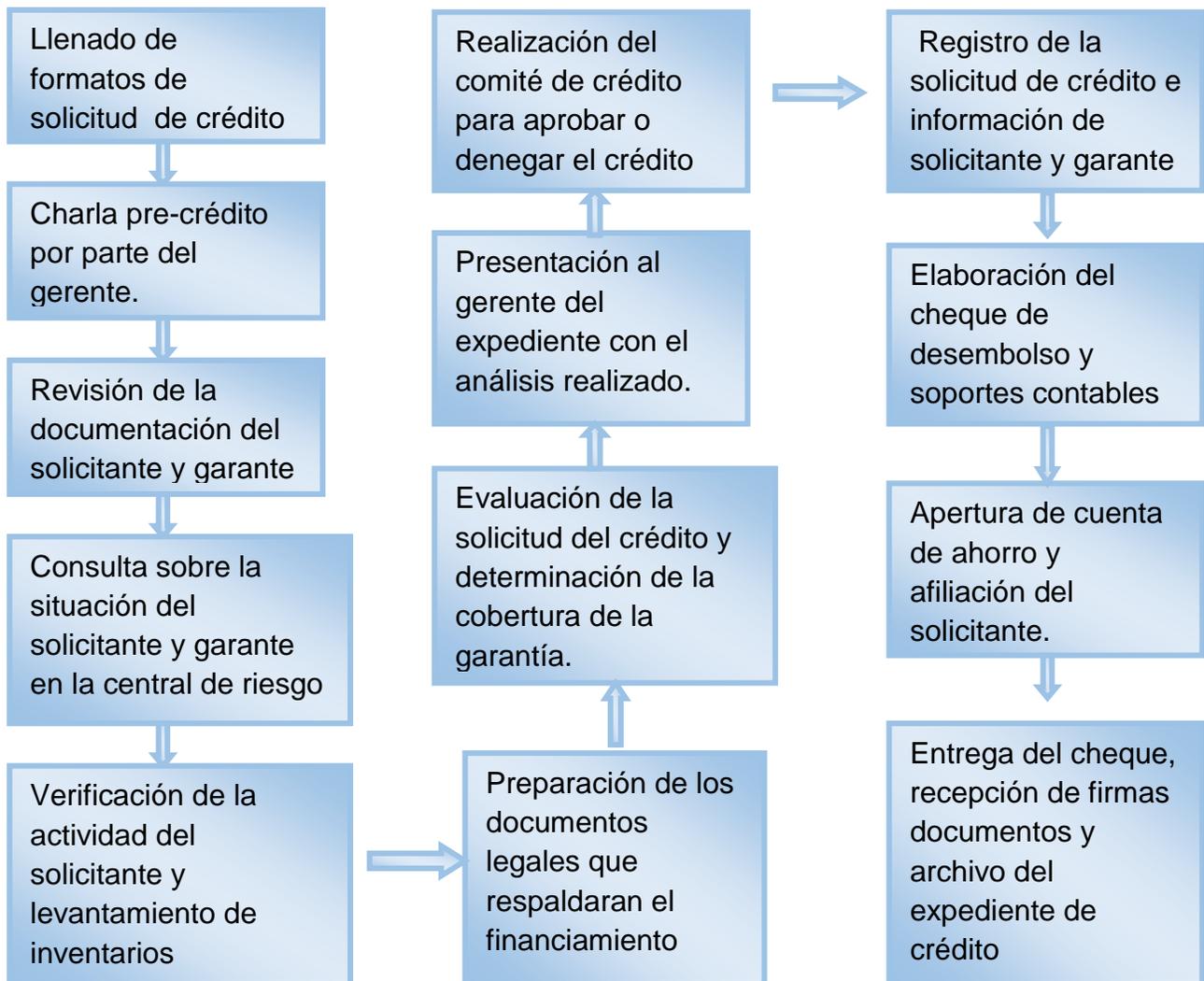


su solvencia y cuyas garantías o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor en relación al monto adeudado.

Las operaciones de crédito con una morosidad igual o mayor a doce meses, no amparadas con garantía real, serán calificadas como pérdidas y pueden ser materia de castigo a cargo de la correspondiente cuenta de provisiones. Estos créditos se reflejarán en la cuenta de orden “ Activos Castigados”.

Registro de la solicitud de crédito e información de solicitante y garante.

3.8 Procesos para el otorgamiento del crédito





3.8.1 Otorgamiento de crédito

El otorgamiento de un crédito a las empresas u organizaciones es un proceso que en gran medida depende del análisis financiero emprendido para conocer su situación. (Villaseñor Fuente, Emilio, 2007)

3.9 Crecimiento Empresarial

El crecimiento no es sólo un objetivo principal de la empresa, sino también un medio para alcanzar otras metas, de tal forma que internamente promueva un pleno rendimiento de los factores productivos, al buscar su mayor eficiencia o como respuesta a un entorno competitivo que obliga a la empresa a expandirse para evitar la pérdida de competitividad futura.

Así “como una empresa que no crezca en un sector que no crece tiene un sólo modo de sobrevivir: reducir continuamente su estructura de gastos o evitar que estos crezcan” de ahí la necesidad imperante de la búsqueda constante de oportunidades de negocios que evite la disminución drástica de la rentabilidad y genere, al tiempo, nuevas esperanzadoras expectativas a los inversionistas, desde el punto de vista personal, se genera un comportamiento de reconocimiento social que induce al empresario o al directivo a emprender nuevas oportunidades de negocio que generan más beneficio. De esta manera se justifica la actitud del directivo, cuyo interés se centra en retener la mayor cuantía de los beneficios empresariales para reinvertirlos en nuevas alternativas de negocio, más que a repartirlos en forma de dividendos. (Blázquez, 2006).

3.9.1 Indicadores de crecimiento empresarial

Ventas: Según Philip Kotler, el concepto de ventas es una forma de acceso al mercado para muchas empresas, cuyo objetivo es vender lo que hacen en lugar de hacer lo que el mercado desea, este concepto sostiene que los consumidores y los negocios si se les deja solos, normalmente no adquirirán una cantidad suficiente de



los productos de la organización; por ello, esta debe emprender una labor agresiva de ventas y promoción. (Klotler, 2002).

Productividad: Se entiende como productividad “ la relación entre la producción obtenida por un sistema de fabricación de bienes y servicios y los recursos utilizados para obtenerla”.

La productividad indica el mejor o peor uso que se hace de los factores de una economía concreta , lo que teóricamente refleja su capacidad de competir con eficacia en el mercado. (García Crespo, 2013)

3.10 Crecimiento Económico

El crecimiento económico es un término estrechamente relacionado con la expansión del Producto Nacional Bruto o producto interno bruto potencial de una zona determinada con ello se está indicando que la estructura productiva tiene posibilidades de aumentarlo producido en esa zona y se refiere a la cantidad máxima que se puede lograr con una determinada disponibilidad de factores productivos y de generación o adquisición de tecnología. El crecimiento así entendido puede expresarse como:

- Aumento de la capacidad de producción
 - Aumento del PIB por habitante (cumpliendo con la condición de que la tasa de incremento del PIB sea mayor a la tasa de incremento de la población).
 - Aumento del consumo por habitante relacionado con el nivel de vida.
 - Aumento de la productividad relacionado con los factores de producción.
- (Blázquez, 2006)

3.11 Estrategia

La estrategia es el patrón de objetivos, propósitos o metas y de las principales políticas y planes para alcanzarlos, planteados de tal manera que definen en que



negocio esta o va a estar la compañía y la clase de compañía que es o que va a ser. (Andrews, 1971).

3.11.1 Estrategia financiera

Es la parte del proceso de planificación y gestión estratégica de una organización, que se relaciona directamente con la obtención de recursos requeridos para financiar las operaciones del negocio y con su asignación en alternativas de inversión que contribuyan al logro de los objetivos embosados en el plan tanto en el corto como en el mediano y largo plazo (Strickland , 2004)

3.11.2 Tipos de estrategias financieras

- **Estrategia según el ciclo de vida de la empresa**

Se indica que la empresa pasa por sucesivas etapas (crecimiento, madurez o estabilidad y declive); esto no imposibilita que cualquier empresa pueda mantenerse indefinidamente en alguna de ellas si diseña y utiliza la estrategia adecuada. En esta situación se habla de estrategia de crecimiento y de estrategia de estabilidad y supervivencia.

- **Estrategia de crecimiento**

Puede ser desarrollada mediante crecimiento, es decir, recurriendo a la inversión en nuevos equipos productivos, nuevas instalaciones, etc., o acudiendo al crecimiento externo, esto es, la adquisición, fusión u otras alternativas.

- **Estrategias competitivas**

Una estrategia competitiva tiene por objeto asegurar a la empresa una ventaja competitiva sostenible y duradera frente a las fuerzas competitivas de un mercado concreto. Este tipo de estrategia es aquella que consiste en emprender acciones ofensivas o defensivas para crear una posición defendible en un sector para



enfrentarse con éxito a las fuerzas competitivas y obtener así un rendimiento superior sobre la inversión para la empresa. (Strickland, 2004)



IV Hipótesis

El uso correcto del crédito otorgado por la Cooperativa **de Ahorro y Crédito Moderna R.L.**, constituye un elemento determinante para el crecimiento empresarial de sus asociados.

4.1 Variable independiente

Uso correcto de crédito

4.2 Variable dependiente

Crecimiento empresarial



OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	FUENTE DE INFORMACIÓN	TÉCNICA/ INSTRUMENTO	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS
Uso correcto del crédito	El uso correcto de un crédito es una herramienta importante que permite ganar mejor calidad de vida ya que el crédito en la mejor calidad puede garantizar el cumplimiento de metas; pero también puede ser un poderoso enemigo para quienes no sepan utilizarlo responsablemente.	Calidad Acciones Controles Responsabilidad	Monto Plazo Garantías Interés Capacitación Seguimiento a los créditos. Verificación de la actividad económica. Ejecución del plan de inversión.	Asociados Oficiales de Crédito.	Entrevista Encuestas	Cualitativo
Crecimiento empresarial	El crecimiento no es sólo un objetivo principal de la empresa, sino también un medio para alcanzar otras metas, de tal forma que internamente promueva un pleno rendimiento de los	Rendimiento de los factores productivos. Factores de crecimiento empresarial	Aumento de la producción Ventas Productividad Avance tecnológico	Asociados Oficiales de Crédito. Gerente	Entrevista Encuesta	Cualitativo



Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Fuente de Información	Técnica/ Instrumento	Procedimiento de Análisis
	factores productivos, al buscar su mayor eficiencia o como respuesta a un entorno competitivo que obliga a la empresa a expandirse para evitar la pérdida de competitividad futura.					



V. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 Modalidad a la que pertenece la investigación

5.1.1 Según la finalidad de la investigación

- **Aplicada**

La investigación es aplicada debido a que dio respuesta al problema planteado en el tema a investigar. Con los conocimientos adquiridos a partir de los resultados se proponen estrategias a la Cooperativa Moderna para impulsar el crecimiento empresarial de sus asociados lo cual también beneficiará a dicha cooperativa.

5.1.2 Según el alcance temporal

- **Transversal**

La realización de este estudio se llevó a cabo en un periodo de tiempo determinado como lo es fue en el primer periodo del año 2015, tiempo en el cual se analizaron las variables de dicha investigación.

5.1.3 Según el carácter de la medición

La investigación realizada en la cooperativa Moderna R.L Sucursal La Trinidad, es de tipo **cuantitativa**, porque se abordaron elementos económicos y se obtuvo un conocimiento profundo acerca del comportamiento crediticio y desarrollo empresarial de los asociados, lo cual permitió estudiar aspectos estadísticos donde se empleó una hipótesis relacionada a dichos fenómenos en estudio.

5.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Entrevistas dirigidas:** Las entrevistas fueron dirigidas a la gerente Nelys Judith Avilés Meza, a los oficiales de crédito Pedro Zeledón y Eliux Tórrez Morán con la cual se recolectó la información necesaria y se detectaron posibles debilidades de la organización a través de las cuales se propusieron estrategias para el fortalecimiento de la Cooperativa y el crecimiento empresarial de sus asociados.



- **Encuestas:** Estas se realizaron a los asociados con el objetivo de obtener diversos datos que permitieron obtener una información más amplia sobre la atención que se les brinda, el seguimiento dado hacia los créditos otorgados, calidad de vida de los socios, uso de los créditos, actitud de los asociados respecto al cambio y tasa de interés de los créditos.

5.3 Procesamiento de la información

Para llevar a cabo esta parte de la investigación y a partir de las técnicas de recolección de datos utilizadas se procedió a procesarla, para lo cual se hizo uso de programas estadísticos como SPSS versión 23, lo cual brindó las fuentes estadísticas para formular las conclusiones de la investigación.

5.4 Métodos

En la investigación realizada fue necesario usar una metodología adecuada para obtener información confiable en los resultados.

Los métodos a utilizar son los siguientes:

Método inductivo: para la acumulación de datos particulares mediante la observación de se utilizó el método inductivo el cual propone un camino que conduce a ordenar la observación de los fenómenos estudiados para encontrar conclusiones de carácter general y teórico, además se hizo posible analizar y registrar ideas que permitan clasificar las variables dependientes e independientes de la hipótesis planteada.

Además, para realizar este estudio se utilizó el **método deductivo** ya que se hizo uso de los principios generales del cooperativismo por lo cual se llegaron a conclusiones verídicas por la lógica encontrada, después de someterlas al método inductivo.



5.5 Paradigma

La investigación realizada se fundamenta en el paradigma positivista debido a que se utilizaron y analizaron variables cuantitativas y cualitativas, donde es de gran importancia la obtención de información, así como el razonamiento lógico de los datos y a interpretación de los mismos para poder darle respuesta a la hipótesis planteada.

5.6 Tipo de Estudio

El estudio realizado es de tipo descriptivo ya que se delimitaron los hechos que conformaron el problema de investigación, con él se establecieron algunas características demográficas de los asociados, se identificaron las actitudes de los mismos respecto a su crecimiento empresarial y el comportamiento de Cooperativa Moderna para lograr este propósito. Además se descubrió la asociación entre las variables de investigación para lo cual se hizo necesaria la aplicación de técnicas de investigación tales como: entrevistas y encuestas.

5.7 Universo, población y unidad de Análisis

5.7.1 Universo

Asociados de Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L y personal de crédito. Para esta investigación fueron seleccionados, el personal de crédito, así como los asociados con mayor experiencia crediticia en la cooperativa, esto con el propósito de tener una información más confiable sobre las políticas crediticias aplicadas, el crecimiento obtenido por los asociados, la calidad de los servicios brindados por la cooperativa y las estrategias implementadas por la organización para promover el crecimiento empresarial de los asociados.



5.7.2 Población

De acuerdo al universo de la investigación se encuentran 850 personas asociadas que tenían crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de La Trinidad las cuales estaban debidamente registradas en la misma.

5.7.3 Muestra

850 asociados de la cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del Municipio de La Trinidad.

5.7.4 Muestreo

Uno de los aspectos de gran importancia en el proceso de la investigación es la determinación de la muestra, ya que esta determina el grado de credibilidad de los resultados obtenidos, por tal razón el tipo de muestreo que se aplica es probabilístico aleatorio aplicándose la siguiente fórmula estadística.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Siendo Z el nivel de confianza de (1.96) 96% de confiabilidad) la probabilidad de éxito $p= 0.5$ y la probabilidad de fracaso $q= 0.5$, $p= 1-p$, margen de error estimado $e= 0.05$, una población de 2,250 socios de la cooperativa Moderna R.L del Municipio de La Trinidad. Aplicando todos los datos anteriores el resultado de la muestra es el siguiente:

$$n = \frac{[(1.96)^2] * [(0.50 * 0.50 * 850)]}{\{850 * [(0.05)^2]\} + \{[(1.96)^2] * (0.50 * 0.50)\}}$$

$$n = \frac{816.34}{3.0854}$$

n= 254 asociados



Muestra óptima = n_{opt} .

N= Tamaño de la muestra

Fórmula:

$$n_{opt} = \frac{n}{(1 + n/N)}$$

Ecuación 2. **Fórmula para el cálculo de la muestra óptima**

$$n_{opt} = \frac{254}{(1 + \frac{254}{850})}$$

$$n_{opt} = 195$$

5.8 Etapas de la investigación

5.8.1 Etapa I: Revisión documental.

Para la realización de la investigación sobre la incidencia del crédito en el crecimiento empresarial de los asociados de cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de La Trinidad uno de los primeros pasos fue llevar a cabo la investigación documental y su revisión donde se realizaron una serie de procesos o métodos para la obtención de información, donde se utilizaron fuentes indispensables para problemas investigativos como libros e internet; estos brindaron las bases para poder dar una organización adecuada de la información recolectada de los instrumentos.

Durante esta etapa los esfuerzos estuvieron concentrados en encontrar información acerca de trabajos de investigación de años anteriores relacionados con los créditos otorgados por la cooperativa Moderna, R.L, para ello se procedió a la revisión documental exhaustiva en la biblioteca Urania Zelaya ubicada en FAREM Estelí.



5.8.2 Etapa II: Elaboración de los instrumentos.

Esta etapa de la investigación consistió en la elaboración de los instrumentos que se ejecutaron en el trabajo de campo, se aplicaron encuestas a los asociados y entrevistas con preguntas abiertas al personal de crédito de dicha cooperativa. Este proceso de la investigación fue de vital importancia porque a través de ellos se conoció parte de la información para hacer cumplir los objetivos

5.8.3 Etapa III. Trabajo de Campo

Ya elaborados los instrumentos, se procedió a la aplicación de los mismos al personal de crédito, y asociados de la cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L para los cuales han fueron diseñados. Es preciso mencionar que esta es una de las etapas más importantes debido a que el éxito de la investigación depende de la información obtenida a través de estos instrumentos los cuales estuvieron enfocados en conocer cuál es la incidencia de los créditos en el crecimiento empresarial de los asociados.

Se realizaron 3 entrevistas al personal de crédito y 195 encuestas a los asociados.

5.8.4 Etapa IV: Elaboración del informe final.

En esta etapa de la investigación se realizó el procesamiento de datos e información donde se verificó y analizó la información obtenidos a través del trabajo de campo realizado en la etapa anterior, lo cual permitió la obtención de resultados y conclusiones para lo cual se hizo uso de gráficos para los resultados finales acerca de la situación encontrada en la cooperativa Moderna R.L del municipio de La Trinidad.



VI- Análisis de Resultados

Del 100% de las encuestas realizadas que corresponden a 195 asociados de Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L. del municipio de La Trinidad, la mayoría de ellos son del sexo masculino cuyas edades predominan de 36 a 50 años o más. Es importante mencionar que la mayor cantidad de los asociados no han llegado a completar su primaria esto debido a que un gran porcentaje de ellos (36%) son agricultores procedentes de las comunidades del municipio.

6.1 Objetivo específico N° 01

Proceso del otorgamiento de crédito

En base a la entrevista realizada a la gerente y promotores de crédito de cooperativa de Ahorro y crédito Moderna R.L del municipio de La Trinidad con respecto al proceso de otorgamiento del crédito es necesario que el solicitante cumpla con algunos requisitos indispensables, sin embargo, dependiendo del monto la garantía es el único requisito que cambia y este puede ser Fiduciaria, prendaria e hipotecaria.

Los principales requisitos son los siguientes:

- ✓ Ser nicaragüense y mayor de edad.
- ✓ Tener un año de habitar en la actual dirección.
- ✓ Presentar copia de cédula del deudor y fiador.
- ✓ Tanto deudor como fiador deben poseer un excelente récord crediticio.
- ✓ Si es asalariado, debe de tener un año de laborar para alguna institución de ser así presentar colillas de pago actualizadas y carta salarial. Si es comerciante presentar copias de facturas de compra y venta, así como matrícula del negocio, si es destinatario de remesas presentar copias de los recibos de las últimas remesas recibidas.
- ✓ Llenar la solicitud de crédito adjuntando el plan de inversión.
- ✓ Si el crédito es hipotecario se debe entregar a la cooperativa la escritura original y copia de la propiedad debidamente inscrita, libertad de gravamen y



solvencia municipal otorgado por la alcaldía de la municipalidad, no obstante la propiedad puesta en garantía debe cubrir dos veces el monto del crédito solicitado.

- ✓ Permitir a los analistas de crédito la realización de las verificaciones correspondientes.

- ✓ De ser aprobada la solicitud el deudor debe aperturar una cuenta de ahorro y afiliarse a la cooperativa además es necesario que reciba la charla de crédito donde se le hace ver la obligación contraída con la institución y la responsabilidad de pagar en tiempo y forma el crédito, además se hace entrega del plan de pagos correspondiente.

El proceso de otorgamiento empieza con el llenado de la solicitud de crédito procediendo luego a realizar la verificación o análisis financiero tanto de deudor como fiador para proceder a la formalización del crédito en la oficina, realización del comité de crédito, gravado del crédito en el sistema computarizado de la cooperativa así como la realización de documentos legales en caso necesario para luego pasar por el proceso del área contable y por último, se realiza el desembolso.

Cabe señalar que la duración del proceso de otorgamiento del crédito está en dependencia del día en que el interesado lo solicite y de que sea nuevo crédito o empréstito ya que se realizan dos comités de crédito por semana.

En caso de que sean empréstitos el proceso es más rápido ya que no hay necesidad de hacer tantas verificaciones, por lo cual lo máximo que puede tardar son tres días, pero en el caso de que sean créditos nuevos el tiempo para otorgarlo es mayor debido a las verificaciones y análisis financieros que deben realizarse en el domicilio del deudor y del fiador.

Es necesario señalar que la cooperativa ofrece financiamiento para diferentes rubros de los cuales depende el plazo otorgado. En el caso de los créditos agrícolas se les da un plazo máximo de 6 meses, para el crédito ganadero y comercio el plazo es de



12 meses. Según el monto y el plan de inversión los plazos máximos pueden llegar hasta 18 meses.

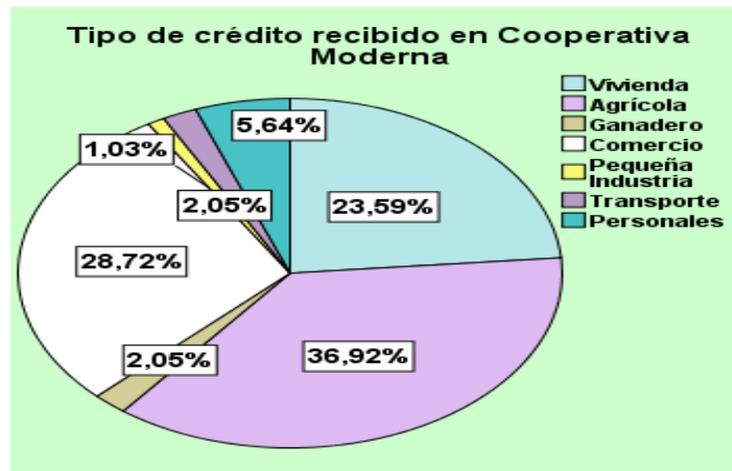
6.2 Objetivo específico N° 02

Factores que determinan el crecimiento empresarial

Cabe destacar que el crecimiento empresarial se da en un entorno en el que la empresa es capaz de generar recursos que le permiten no sólo mantener su nivel de actividad actual sino generar un excedente, deberá decidir qué hacer con ese excedente. Las decisiones pueden ser múltiples y estarán todas muy condicionadas unas con otras.

Según las encuestas realizadas a los asociados de Cooperativa Moderna R.L del municipio de La Trinidad, el crédito que tiene mayor demanda es el crédito agrícola ya que la mayor parte de los asociados son pequeños productores, siendo el crédito de servicio el menos solicitado debido a que en el municipio existen muy pocos negocios dedicados a este sector económico.

Gráfico N° 1



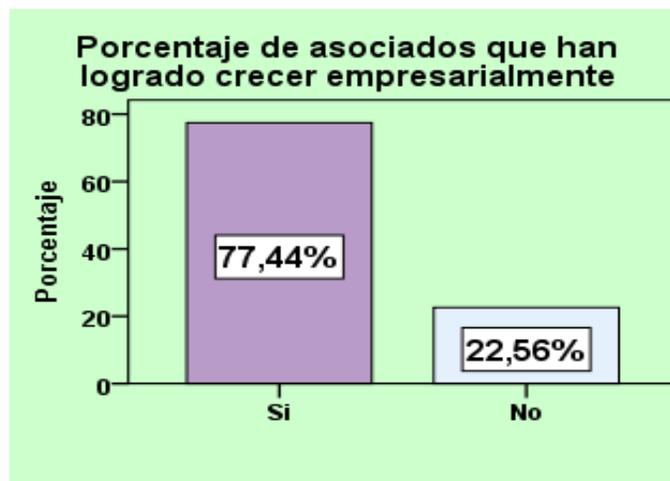
Elaboración: Fuente propia a partir de las encuestas realizadas a los asociados.



En el gráfico n° 2, se puede apreciar que el 77% de los asociados han logrado crecer en la actividad a la que se dedican; la mayoría de estos son comerciantes, y los que solicitan créditos para vivienda, también han logrado crecer en un pequeño porcentaje algunos agricultores, especialmente los que se dedican a la siembra de hortalizas.

Sin embargo, el 23% de los asociados no ha logrado crecer; en su mayoría los que solicitan créditos personales y los agricultores que cultivan granos básicos los cuales han sido afectados en gran manera por fenómenos naturales especialmente en el primer período del año 2015.

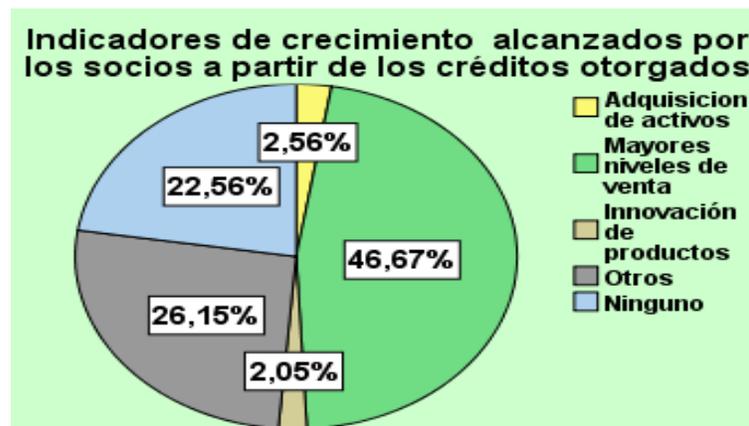
Gráfico N° 2



Elaboración: Fuente propia a partir de las encuestas realizadas a los asociados.

En comparación a periodos anteriores donde los asociados no trabajaban con créditos de la cooperativa, el 47% de ellos han obtenido mayores niveles de venta, siendo este uno de los indicadores de crecimiento que más se evidencia especialmente en comerciantes y algunos agricultores, pero no se ha alcanzado en gran medida la innovación de productos ni la adquisición de activos por lo cual las actividades que se realizan son rutinarias y no adaptadas al cambio. Por otra parte el 23 % de los asociados no han alcanzado ninguno de los indicadores, es decir no han crecido empresarialmente como se mostró en el gráfico nº 2.

Gráfico Nº 3

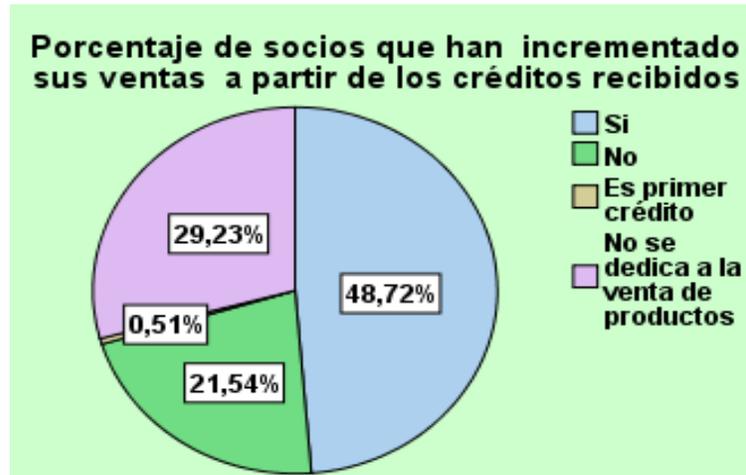


Elaboración: Fuente propia a partir de las encuestas realizadas a los asociados.

Del 100% de los socios encuestados el 49% han logrado incrementar sus ventas ya que los créditos recibidos les han permitido llegar a otros segmentos del mercado. Es importante señalar que otra gran parte de los asociados que se dedican a la producción y venta no han logrado ningún incremento debido a factores climáticos, la situación económica del país y las variaciones en los precios de los productos.



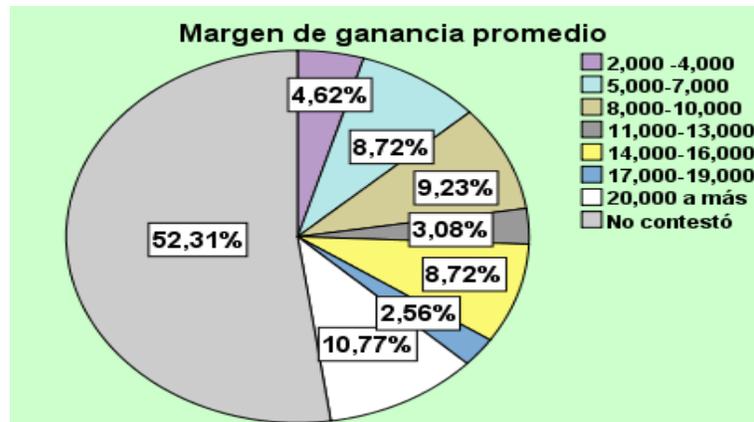
Gráfico N° 4



Elaboración: Fuente propia a partir de las encuestas realizadas a los asociados.

Como se observa en el gráfico n° 5, de los asociados que han incrementado sus ventas se puede afirmar que solamente el 48% de ellos son los que tienen mayor crecimiento respecto a este indicador, esto tomando como referencia los que obtienen ganancias mensuales desde C\$ 8,000.00 hasta C\$ 20,000.00 a más.

Gráfico N° 5

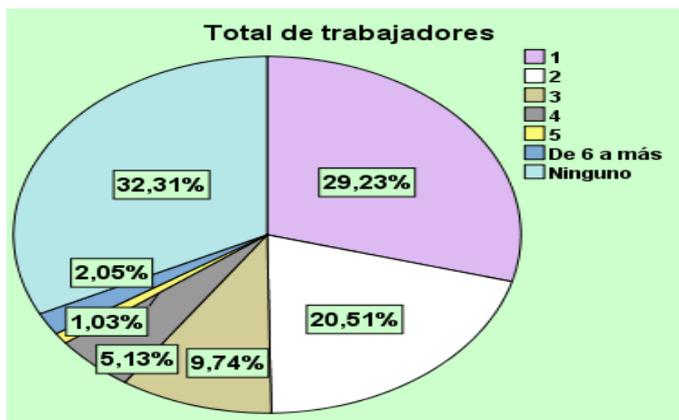


Elaboración: Fuente propia a partir de las encuestas realizadas a los asociados



Como se muestra en el gráfico nº 6 solamente un 2% de ellos utiliza de seis a más trabajadores, los cuales utilizan aparte de mano de obra familiar la no familiar; por lo cual se puede valorar que este es el porcentaje de asociados que ha alcanzado un mayor nivel de crecimiento empresarial. El resto de los asociados utiliza de 5 a menos trabajadores que en su mayoría es mano de obra familiar, además hay casos donde el socio trabaja individualmente como se muestra en el gráfico.

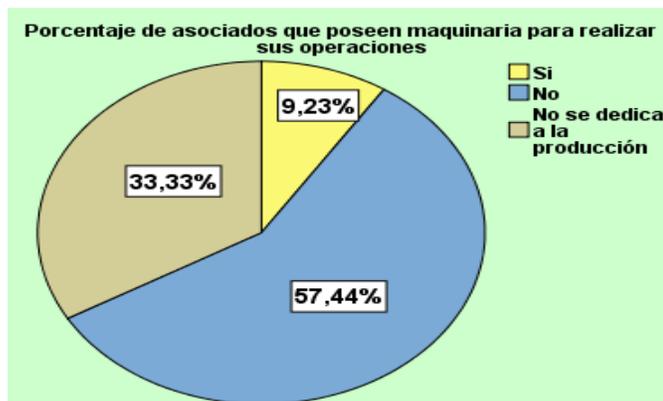
Gráfico nº 6



Elaboración: Fuente propia a partir de las encuestas realizadas a los asociados

Solamente un pequeño porcentaje de los asociados que se dedican a la producción y venta, han logrado obtener con sus créditos algún tipo de maquinaria para realizar sus operaciones (motores, vehículos, herramientas), sin embargo la mayoría de ellos no han logrado crecer en este aspecto debido a las pérdidas y las bajas ganancias como se puede observar en el gráfico posterior.

Gráfico Nº 7



Elaboración: Fuente propia a partir de las encuestas realizadas a los asociados.



6.5 Objetivo específico N° 03

Grado de cumplimiento de los asociados con sus obligaciones crediticias.

Según las entrevistas y encuestas aplicadas tanto a los asociados como al personal de crédito respectivamente, se puede afirmar que dicha información coincide en que el 97% de socios cumplen con su plan de inversión.

Gráfico N° 8



Elaboración: Fuente propia a partir de las encuestas realizadas a los asociados.

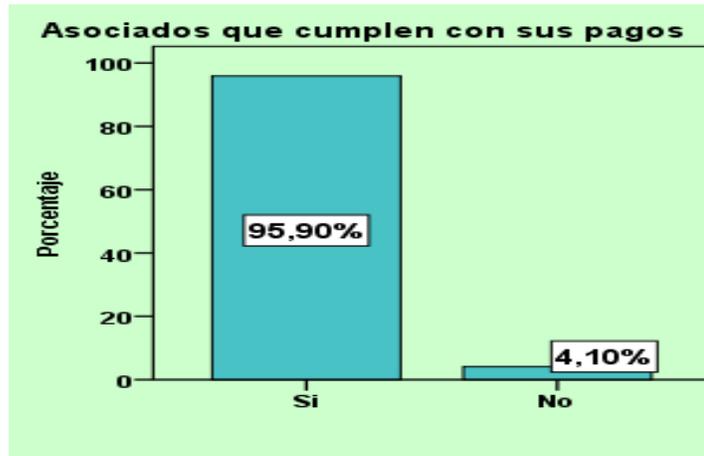
Según los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los asociados de la cooperativa, expresan que la mayoría de los ellos cumple con sus pagos en la fecha correspondiente y solamente un 4% de ellos no, especialmente los que se dedican a la agricultura debido a las pérdidas en las cosechas a consecuencias del cambio climático. Lo antes mencionado se muestra en el siguiente gráfico No.9.

Por otra parte, los oficiales de crédito en la entrevista realizada afirman que los factores que inciden en el incumplimiento de los pagos obedece a: problemas de salud, atrasos en sus cuentas por cobrar en el caso de los comerciantes y el incumplimiento del plan de inversión en algunos casos.



También el personal de crédito expresa que en el caso del incumplimiento de los pagos se realizan algunas actividades como: cobro administrativo, arreglos de pago, reestructuraciones, prórrogas, proceso prejudicial y cobro judicial.

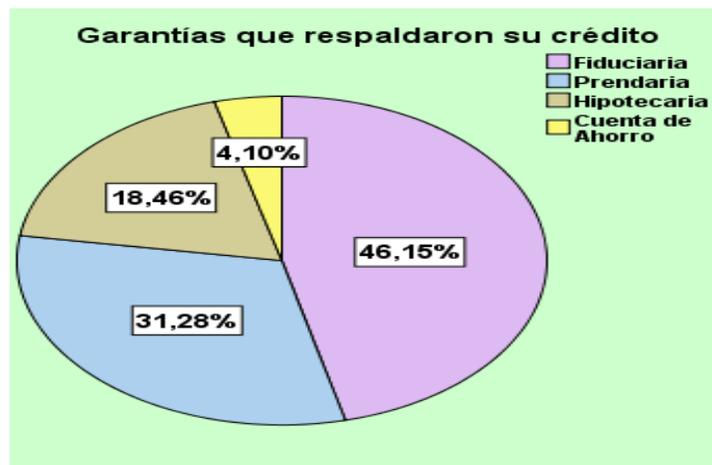
Gráfico N° 9



Elaboración: Fuente propia a partir de las encuestas realizadas a los asociados

Así mismo, la garantía más utilizada es la fianza solidaria que cubre desde pequeños montos hasta U\$1000.00, de igual manera la garantía prendaria, en el caso de créditos con montos mayores a U\$1500.00 se trabaja con garantía hipotecaria. En el siguiente gráfico se muestran los porcentajes de las garantías que respaldan el crédito de los asociados.

Gráfico N° 10



Elaboración: Fuente propia a partir de las encuestas realizadas a los asociados



6.5 Objetivo específico N° 4.

Factores que inciden en el crecimiento cooperativo.

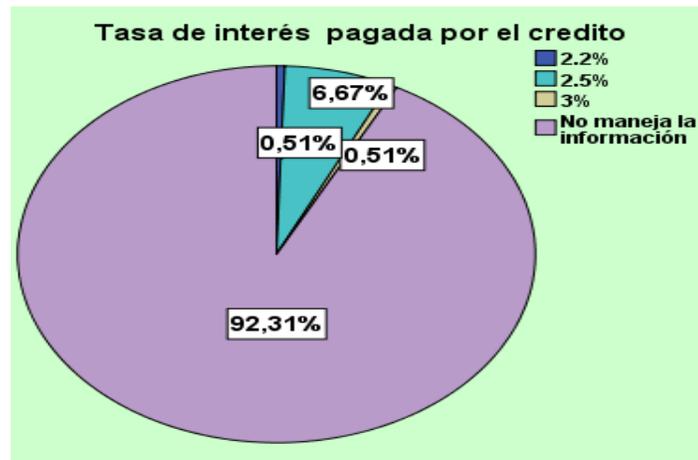
La cantidad de ahorros captados y la tasa de interés percibida por los créditos otorgados son los principales factores que inciden en el crecimiento de Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L.

Según la entrevista realizada a la gerente y analistas de crédito de dicha cooperativa se puede afirmar que se percibe entre el 2.20% al 2.50% de interés mensual según el tipo de socio y el monto del crédito, además a esta tasa se le suma el 0.50% de mantenimiento de valor.

En el caso de los créditos que tienen su cuenta de ahorro como garantía se les cobra el 2% de interés mensual si el crédito es en córdobas y 1.5% en dólares.

En la encuesta realizada se constató que la mayoría de los asociados no tiene conocimiento sobre la tasa de interés que pagan por su crédito.

Gráfico N° 11



Elaboración: Fuente propia a partir de las encuestas realizadas a los asociados.



La apertura de una cuenta es uno de los requisitos que deben cumplir para obtener el crédito, sin embargo la mayoría de ellos sólo cuentan con la cantidad mínima de ahorro, es decir el monto de apertura debido a los pocos ingresos y la falta de interés por ahorrar por parte de los socios.

Gráfico N° 12



Elaboración: Fuente propia a partir de las encuestas realizadas a los asociados

Según la entrevista realizada, la tasa de interés que reciben los socios por sus ahorros en la cooperativa, es de 5% anual, más mantenimiento de valor (1.5%), sin embargo esta información no es manejada por la mayoría de los socios como se aprecia en los gráficos siguientes.

Gráfico N° 13



Elaboración: Fuente propia a partir de las encuestas realizadas a los asociados



Otros de los factores que inciden en el crecimiento de la cooperativa como institución financiera es la calidad de la atención brindada ya que la mayoría de los asociados expresan que la atención es excelente por lo cual la prefieren ante otras instituciones.

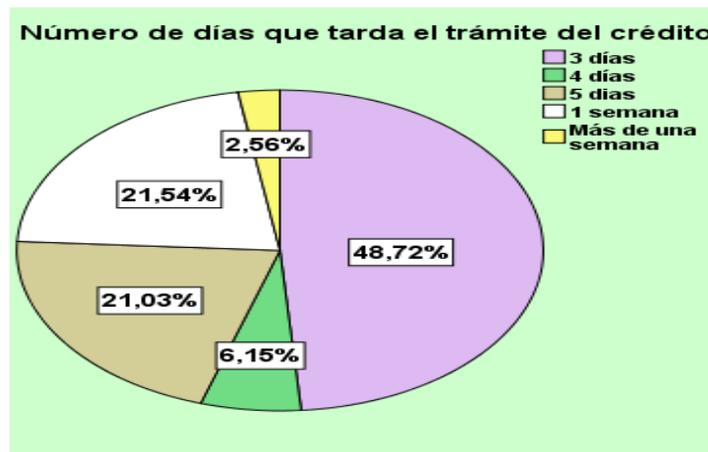
Gráfico N° 14



Elaboración: Fuente propia a partir de las encuestas realizadas a los asociados

La rapidez con que son entregados los créditos es otro de los factores que favorecen a la cooperativa lo cual garantiza la preferencia de los socios. Como se puede apreciar en el gráfico a la mayoría de los asociados se les ha otorgado el crédito en sólo tres días.

Gráfico N° 15



Elaboración: Fuente propia a partir de las encuestas realizadas a los asociados



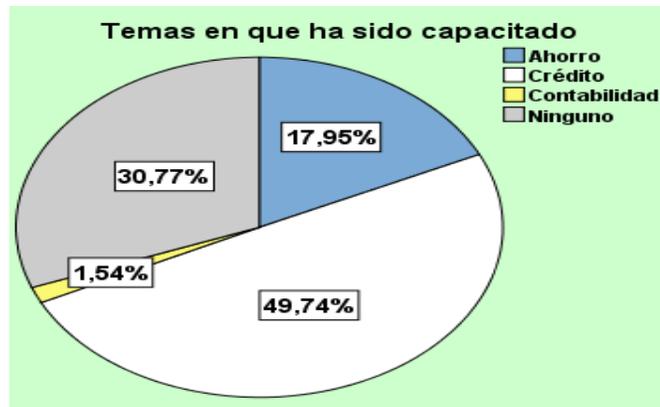
6.5 Objetivo específico N° 5

Estrategias para el fortalecimiento de la Cooperativa y el crecimiento empresarial de sus asociados.

Estrategia 1:

- ✓ Ampliar las temáticas de capacitación ya que según el gráfico la mayoría de los asociados solamente han sido capacitados en crédito y ahorro, además se debe motivar al 31% de los socios que no han sido capacitados.

Gráfico N° 16



Elaboración: Fuente propia a partir de las encuestas realizadas a los asociados.

Estrategia 2

- ✓ Brindar mayor capacitación a los asociados aprovechando que el 84 % de ellos tienen disposición para capacitarse, lo cual se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 17



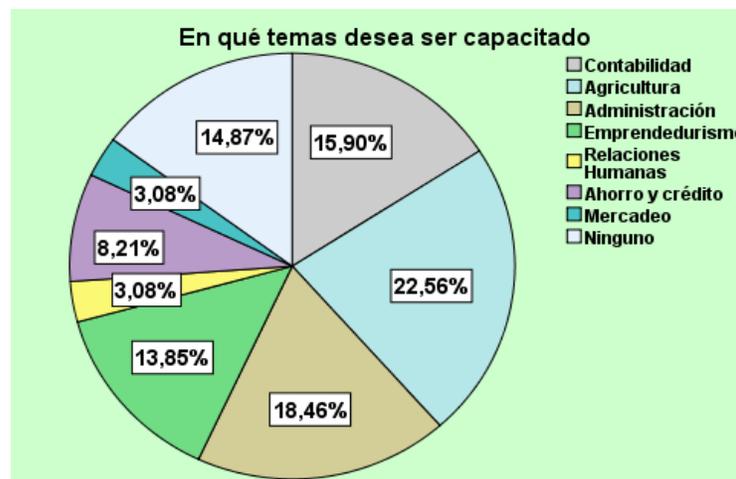
Elaboración: Fuente propia a partir de las encuestas realizadas a los asociados.



Estrategia 3:

- ✓ Integrar en las capacitaciones temas como: Emprendedurismo, contabilidad, administración, mercadeo, entre otros ya que algunos no están obteniendo el crecimiento deseado y deberían estar capacitados en otra actividad que les permita utilizar los créditos de una manera más efectiva. En el gráfico se muestra las temáticas en los que los asociados desean capacitarse.

Gráfico N° 18



Elaboración: Fuente propia a partir de las encuestas realizadas a los asociados

Estrategia 4:

- ✓ Brindar mayor información a los socios acerca de las tasas de interés que reciben por sus ahorros con el objetivo de motivarlos a practicar este hábito tan necesario para poder resolver imprevistos futuros y por ende lograr un mayor crecimiento de la institución.

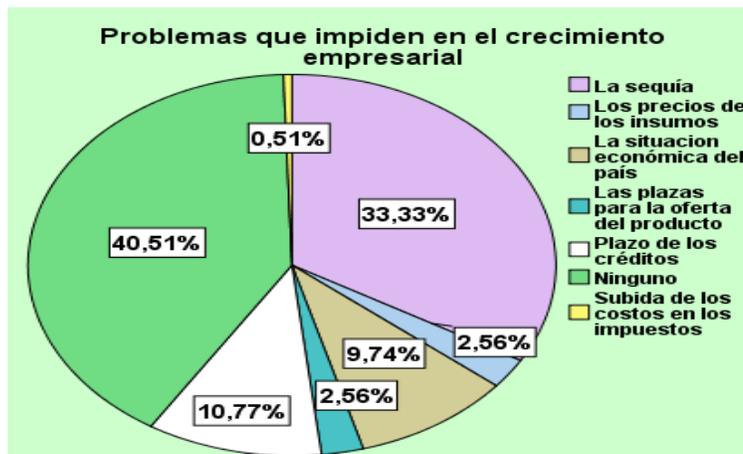


En cuanto a la problemática sobre el plazo de los créditos reflejado en el gráfico se propone:

Estrategia 5:

- ✓ Ampliar el plazo de los créditos ya que a mayor plazo, mayor capacidad tendrán los asociados para invertir y por ende mayor capacidad de pago.

Gráfico N° 19



Elaboración: Fuente propia a partir de las encuestas realizadas a los asociados



VII CONCLUSIONES

Este estudio tenía como objetivo evaluar a través de una investigación cuantitativa, la incidencia del crédito en el crecimiento empresarial de los socios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L. del municipio de la Trinidad, en el primer período del 2015, para ello el objetivo general se distribuyó en cinco objetivos específicos que después de haber sido analizados se puede concluir que:

En relación al primer objetivo específico se puede afirmar que para optar a un crédito se debe de cumplir con un sinnúmero de requisitos indispensables que garanticen la recuperación del capital otorgado.

En relación al segundo objetivo específico entre los factores determinantes del crecimiento empresarial de los asociados se encuentran el tipo de crédito solicitado y por ende la actividad a la que se dedica ya que el 37% de ellos se dedican a la agricultura, siendo esta la actividad que en la que se ha visto menor crecimiento de los asociados y las mayores pérdidas sobre todo en el primer periodo del año 2015.

Otro de los indicadores con los cuales se evidencia el crecimiento empresarial de los asociados son los niveles de venta alcanzados de lo cual se puede afirmar que únicamente el 49% de ellos han alcanzado aumentar sus niveles de venta en comparación con periodos donde no trabajaban con créditos.

En cuanto a la maquinaria utilizada para realizar las actividades productivas, sólo el 9% de ellos posee algún tipo de maquinaria por lo cual se deduce que en este aspecto no se ha logrado crecer, además la mayor parte de los asociados (32%) trabajan individualmente, únicamente un 2.05 % de ellos utilizan de 6 a más trabajadores para realizar sus operaciones; por lo cual solamente esta pequeña parte de los socios ha logrado crecer en cuanto a este indicador.

Con relación al objetivo específico nº 3 se concluye que hay un alto grado de cumplimiento de los asociados con sus obligaciones crediticias, partiendo de que un 98% de ellos cumple con su plan de inversión y un 96 % cumple con sus pagos en la



fecha correspondiente, tomando en cuenta que la mayoría de los asociados no han alcanzado los niveles de crecimiento deseados, por lo cual muchas veces se ven obligados a deshacerse de parte de sus activos para cancelar la deuda, esto significa que la mayoría de ellos tiene una gran responsabilidad de pago tanto con la cooperativa como con la persona que sirve como fiador solidario tomando en cuenta que un 46% de los asociados trabajan únicamente con este tipo de garantía.

En cuanto al objetivo específico nº 4, entre los factores de crecimiento de la cooperativa como institución financiera podemos mencionar:

La cantidad de ahorro captada de sus asociados, de lo cual se puede afirmar que un 96% de los socios aperturan su cuenta solamente por ser uno de los requisitos para obtener el crédito, por tanto quienes ahorran más son los asociados que no poseen crédito.

Otro de los factores determinantes del crecimiento de Cooperativa Moderna es la calidad de la atención brindada a sus asociados, ante lo cual un 62% de los asociados califican como excelente la atención brindada y un 37% la consideran buena. Este factor de una u otra manera contribuye a que los socios sean fieles a la cooperativa.

Además otro aspecto relevante es la rapidez con que se entregan los créditos a los ya que la cooperativa trata siempre de resolver la demanda de sus socios a la menor brevedad posible, aunque muchas veces esto depende de la rapidez con que el solicitante presente los requisitos. Cabe señalar que a la mayoría (49%) de los asociados se les entrega su crédito en sólo 3 días.

De acuerdo a la hipótesis planteada en la investigación “El uso correcto del crédito otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L., constituye un elemento determinante para el crecimiento empresarial de sus asociados” este se cumple de manera natural, ya que es necesario que los socios de la Cooperativa Moderna R.L usen los créditos recibidos de una manera más efectiva basándose en el análisis de la rentabilidad de las actividades en las que invierten el mismo. Así



mismo la cooperativa debe contribuir a fortalecer las capacidades de sus asociados acerca de las mejores opciones de inversión para lograr su crecimiento empresarial.



VIII. RECOMENDACIONES

- ✓ Gestionar la contratación de un analista de crédito que se dedique a brindar mayor atención a los asociados para detectar los factores que afectan su crecimiento y que les oriente acerca de la mejor manera de utilizar el crédito.
- ✓ Crear un plan de capacitación sobre diferentes temáticas a fin de brindar a los asociados los conocimientos necesarios y despertar en ellos el interés de usar el crédito en otras actividades que les permitan obtener un mayor crecimiento y por ende mayores utilidades.
- ✓ Capacitar correctamente al personal con el objetivo de que brinden toda la información a los asociados acerca de la tasa de interés que pagan por sus créditos, la importancia del ahorro y la tasa de interés que reciben por el mismo despertando el deseo de ahorrar.



IX. BIBLIOGRAFIA

- Andrews, K. (20 de 05 de 1971). *aulafacil.com*. Recuperado el 2015 de 06 de 15, de aulafacil.com: <http://www.aulafacil.com>
- BCN. (2014). *bcn.gob.ni*. Recuperado el 21 de Mayo de 2015, de http://www.bcn.gob.ni/divulgacion_prensa/curso/2014/pdf/SistemaFinanciero-temaVI.pdf
- BID. (2015). *iadb.org*. Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de <http://www.iadb.org>
- Blázquez, S. F. (Julio- Diciembre de 2006). *www.redalyc.org*. Recuperado el 21 de Mayo de 2015, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802804>
- Economía. (2008). *economía*. Recuperado el 2015 de Mayo de 2015, de <http://www.economia48.com>
- Escobar, M. (06 de 03 de 2013). *monografias.com*. Recuperado el 17 de 06 de 2015, de monografias.com: <http://www.monografias.com>
- Garcia Crespo, G. (08 de 01 de 2013). *gedesco.es*. Recuperado el 15 de 06 de 2015, de gedesco.es: <http://www.gedesco.es>
- INFOCOOP. (2 de Junio de 2015). *www.infocoop.gob.ni*. Recuperado el 05 de Junio de 2015, de <http://www.infocoop.gob.ni>
- Klotler, P. (2002). *Dirección de Marketing, Conceptos esenciales*. México: Pearson Educación.
- Kotler, P. (2002). *Dirección de marketing, Conceptos esenciales*. México, México: Pearson Educacion.
- Ley 499. (2008). Ley 499, Ley General de Cooperativas. Managua, Nicaragua: BITECSA.
- Maldonado Aguilar, D. F. (2009). *Manual de Crédito*. Esteli- Nicaragua: Comité de Crédito.
- Sánchez Sánchez, J. M. (2002). *Manual Agropecuario*. Bogotá- Colombia: IBALPE.
- Strickland, T. a. (10 de 12 de 2004). *es.scribd.com*. Recuperado el 16 de 06 de 2015, de es.scribd.com: <http://www.es.scribd.com>



Villasenor Fuente, E. (2007). *Elementos de Administracion de Crèdito y Cobranza*. Mexico, D.F: Trillas S.A de C.V.



X. ANEXOS

Anexo 1. Entrevista

Anexo 2. Encuesta

Anexo 3. Cronograma

Anexo 4. Tablas de Contingencia



Anexo 1. Entrevista



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA ESTELI

FAREM-ESTELI

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

Trabajo de campo - Entrevista

Entrevista dirigida a: Personal del área de crédito de Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L, Sucursal La Trinidad

Fecha de Aplicación: 24/08/2015

Objetivo: Con la aplicación de esta entrevista se tratará de identificar la situación actual que presenta la cooperativa **MODERNA R.L**, sucursal La Trinidad, obteniendo información sobre el proceso de otorgamiento de créditos, el grado de cumplimiento de los asociados con sus obligaciones crediticias y los factores que inciden en el crecimiento económico de la cooperativa.

Preguntas

I. Crédito

- 1.1 ¿Qué requisitos debe cumplir una persona para adquirir un crédito en Cooperativa Moderna R.L?
- 1.2 ¿Qué tipos de crédito brinda la cooperativa Moderna R.L?
- 1.3 ¿Cuál es el plazo máximo para cada tipo de crédito?
- 1.4 ¿Qué tasa de Interés percibe la cooperativa por los créditos otorgados?



1.5 ¿Cuál es el monto máximo que la cooperativa otorga en crédito a sus asociados?

1.6 ¿Qué tipo de garantía pide la cooperativa como respaldo de los créditos?

1.7 ¿Cómo es el comportamiento de pago de los socios de acuerdo a los plazos acordados?

II. Beneficios

2.1 ¿A parte de brindar créditos, qué otros beneficios brinda la cooperativa a los asociados?

III. Factores de incumplimiento de pago

3.1 ¿Todos los asociados cumplen con el plan de inversión?

3.2 ¿Cuáles considera que son los factores que inciden en el incumplimiento de los pagos de los asociados?

3.3 ¿Qué acciones realiza la cooperativa con los socios que tienen mal comportamiento de pagos?

IV. Capacitación

4.1 ¿Realiza la cooperativa algún tipo de capacitación a sus asociados acerca del uso correcto de los créditos? Si es sí, ¿en qué temas los capacita?

V. Seguimiento

5.1 ¿Realizan los promotores de crédito alguna verificación en el domicilio del deudor después del desembolso?



- 5.2 ¿Considera que el número de promotores con los que cuenta la cooperativa es suficiente para realizar la supervisión y seguimiento a los créditos?
- 5.3 ¿Cuál es el proceso para otorgar el crédito?
- 5.4 ¿Cuántos días tarda el proceso de otorgamiento de crédito?

VI. Crecimiento empresarial

- 6.1 ¿Ahorran frecuentemente los asociados que tienen créditos en la Cooperativa?
- 6.2 ¿Qué acciones realiza Cooperativa Moderna para promover el crecimiento empresarial en sus asociados?



Anexo 2. Encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA ESTELI

FAREM-ESTELI

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

Trabajo de campo - Encuesta

Encuesta dirigida a: Asociados de Cooperativa Moderna R.L, sucursal La Trinidad

Fecha de Aplicación: 11/06/2015

Objetivo: Con la aplicación de esta encuesta se identificará el cumplimiento del plan de inversión, el nivel de crecimiento empresarial alcanzado por los asociados a través de los créditos otorgados así como el grado de cumplimiento de sus obligaciones crediticias con dicha cooperativa.

Preguntas

I. Datos generales

1.1. Edad_____

1.2. Sexo_____

1.3. Nivel escolar_____

1.4. Tipo de actividad económica_____

1.5. Nº de hijos a su cargo_____

1.6. Años en el negocio_____

1.7. Años de pertenecer a la Cooperativa_____



II Crédito

2.1 Tipo de créditos ha recibido en Cooperativa Moderna

Vivienda _____

Agrícola _____

Ganadero _____

Comercio _____

Pequeña industria _____

Transporte _____

Servicios _____

Personales _____

2.2 Número de créditos recibidos

1-4 _____

5-8 _____

Más de 8 _____

2.3 Montos recibidos

De C\$ 2000- 4000 _____

De C\$ 4000- 6000 _____

De C\$ 6000-12000 _____

De C\$ 12000 a más _____



2.4 Plazo otorgado

De 3 a 6 meses _____

De 6 a 12 meses _____

De 18 meses a más _____

2.5 Garantías que respaldaron su crédito

Fiduciaria _____

Prendaria _____

Hipotecaria _____

Cuenta de Ahorro _____

2.6 Tasa de interés paga mensualmente por los créditos

2% _____

2.5% _____

3% _____

3.5% _____

4% _____

Más _____ Especifique

No maneja la información _____

2.7 Número de días que tarda el trámite de crédito:

3 días _____

5 días _____

1 semana _____

Más de una semana _____



III Desarrollo empresarial

3.1 ¿Ha logrado crecer empresarialmente a partir de los créditos otorgados por la cooperativa?

Sí___ No___

¿Cuáles de los siguientes indicadores de crecimiento ha logrado alcanzar con los créditos otorgados por la Cooperativa?

Adquisición de activos_____

Mayores niveles de venta _____

Innovación de productos

Tecnologías_____

Otros_____

3.3 ¿Utiliza el crédito otorgado para el fin solicitado?

Sí___ No___

3.4 ¿Cumple con sus pagos en el plazo estipulado?

Sí___ No___

3.5 ¿Considera que las tasas de interés estipuladas en la cooperativa son justas?

Sí___ No___

3.6 ¿Ha recibido alguna capacitación por parte de la cooperativa para su crecimiento empresarial?

Sí___ No___



3.7 ¿En qué temas ha sido capacitado?

Ahorro____

Crédito____

Contabilidad_____

Mercadeo_____

Relaciones Humanas_____

3.12 ¿Ha recibido seguimiento por parte de los promotores de crédito, después de realizado el desembolso?

Sí____

No____

3.9 Cantidad de ahorro que tiene en la cooperativa

Mínimo_____

Mayor al mínimo_____

3.10 ¿Cuál es la tasa de interés que recibe mensualmente por sus ahorros?

Especifique _____

No maneja la información_____

3.11 ¿Cómo considera la atención brindada por el personal de la cooperativa?

Buena____

Regular____

Excelente____

Deficiente_____



3.12 ¿A partir de los créditos obtenidos ha logrado incrementar sus ventas?

Sí _____ No _____

3.12.1 ¿En qué porcentaje han incrementado sus ventas?

10% _____

20% _____

30% _____

40% _____

50% a más _____

3.12.2 Sus ventas promedios anteriormente eran de: _____

3.12.3 Actualmente sus ventas promedios ascienden a: _____

3.12.4 Su margen de ganancia promedio es: _____

3.12.5 Mano de obra familiar: _____

3.12.6 Mano de obra no familiar: _____

3.12.7 Total Trabajadores: _____

3.13 Posee maquinaria para realizar sus operaciones

Sí No

3.13.1 ¿De cuánto es el valor de la maquinaria que posee?

1mil – 5 mil córdobas 6 mil– 10 mil córdobas

11mil - 20 mil. 21 mil– 30 mil córdobas

31 – 40 mil córdobas 40 mil a más.



3.14 ¿Le gustaría capacitarse?

Sí

No

3.14.1 En qué temas:

3.15 Mencione los principales problemas que no le permiten su desarrollo en la empresa.



Anexo 3- Cronograma

Actividades	16/03/2015	17/03/2015	07/04/2015	14/04/2015	31/03/2015	04/04/2015	07/04/2015	14/04/2015	18/04/2015	22/05/2015	02/05/2015	09/05/2015	20/05/2015	19/06/2015	19/07/2015	20/09/2015	03/10/2015	15/10/2015	23/11/2015	25/11/2015
Líneas de investigación																				
Ideas sobre el tema de investigación																				
Revisión del tema																				
Antecedentes del tema elegido																				
Planteamiento del problema																				
Revisión del planteamiento del problema																				
Elaboración de objetivos y justificación																				
Revisión de objetivos y justificación																				
Recopilación de conceptos del marco teórico																				
Revisión de marco teórico e inserción de citas bibliográficas																				
Elaboración de hipótesis y operacionalización de variables																				
Revisión de la hipótesis y operacionalización de variables																				
Determinación del tipo de investigación, universo y muestra																				
Métodos, técnicas y etapas de la investigación																				
Elaboración de instrumentos de investigación																				
Aplicación de los instrumentos																				
Procesamiento de la información																				
Análisis de resultados																				
Elaboración de cronograma																				
Revisión de todo el documento																				



Anexo N° 4. Tablas de contingencia

Tabla n° 1

		Sexo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	85	43,6	43,6	43,6
	Masculino	110	56,4	56,4	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

Tabla N° 2

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-24	6	3,1	3,1	3,1
	25-30	28	14,4	14,4	17,4
	31-35	23	11,8	11,8	29,2
	36-40	31	15,9	15,9	45,1
	41-45	32	16,4	16,4	61,5
	46-50	25	12,8	12,8	74,4
	50- a más	50	25,6	25,6	100,0
	Total	195	100,0	100,0	



Tabla N° 3

Escolaridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Iletrado	12	6,2	6,2	6,2
	Primaria incompleta	41	21,0	21,0	27,2
	Primaria completa	40	20,5	20,5	47,7
	Secundaria incompleta	27	13,8	13,8	61,5
	Secundaria completa	29	14,9	14,9	76,4
	Universidad incompleta	7	3,6	3,6	80,0
	Universidad completa	39	20,0	20,0	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

Tabla N° 4

Actividad económica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Agricultura	72	36,9	36,9	36,9
	Ganaderia	4	2,1	2,1	39,0
	comercio	59	30,3	30,3	69,2
	Transportista	6	3,1	3,1	72,3
	Pensionado	3	1,5	1,5	73,8
	Asalariado	50	25,6	25,6	99,5
	Destinatario de remesas	1	,5	,5	100,0
	Total	195	100,0	100,0	



Tabla N° 5

Tipo de crédito recibido en Cooperativa Moderna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Vivienda	46	23,6	23,6	23,6
	Agrícola	72	36,9	36,9	60,5
	Ganadero	4	2,1	2,1	62,6
	Comercio	56	28,7	28,7	91,3
	Pequeña Industria	2	1,0	1,0	92,3
	Transporte	4	2,1	2,1	94,4
	Personales	11	5,6	5,6	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

Tabla N° 6

Asociados que han logrado crecer empresarialmente a partir de los créditos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	151	77,4	77,4	77,4
	No	44	22,6	22,6	100,0
	Total	195	100,0	100,0	



Tabla N° 6

indicadores de crecimiento alcanzado con los créditos otorgados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Adquisición de activos	5	2,6	2,6	2,6
Mayores niveles de venta	91	46,7	46,7	49,2
Innovación de productos	4	2,1	2,1	51,3
Otros	51	26,2	26,2	77,4
Ninguno	44	22,6	22,6	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Tabla N° 7

porcentaje de incremento en las ventas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 10%	16	8,2	8,2	8,2
20%	12	6,2	6,2	14,4
30%	13	6,7	6,7	21,0
40%	21	10,8	10,8	31,8
Más del 50%	31	15,9	15,9	47,7
No contestó	68	34,9	34,9	82,6
Obtuvo pérdidas	23	11,8	11,8	94,4
No obtuvo pérdidas ni ganancias	11	5,6	5,6	100,0
Total	195	100,0	100,0	



Tabla N° 8

margen de ganancia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2,000 -4,000	9	4,6	4,6	4,6
	5,000-7,000	17	8,7	8,7	13,3
	8,000-10,000	18	9,2	9,2	22,6
	11,000-13,000	6	3,1	3,1	25,6
	14,000-16,000	17	8,7	8,7	34,4
	17,000-19,000	5	2,6	2,6	36,9
	20,000 a más	21	10,8	10,8	47,7
	No contestó	102	52,3	52,3	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

Tabla N° 9

porcentaje de socios que posee maquinaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	18	9,2	9,2	9,2
	No	112	57,4	57,4	66,7
	No se dedica a la producción	65	33,3	33,3	100,0
	Total	195	100,0	100,0	



Tabla N° 10

Cumplimiento del plan de inversión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	190	97,4	97,4	97,4
	No	5	2,6	2,6	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

Tabla N° 11

Número de días que tarda el trámite del crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3 días	95	48,7	48,7	48,7
	4 días	12	6,2	6,2	54,9
	5 días	41	21,0	21,0	75,9
	1 semana	42	21,5	21,5	97,4
	Más de una semana	5	2,6	2,6	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

Tabla N° 12

Tasa de interés que paga mensualmente por su crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2.2%	1	,5	,5	,5
	2.5%	13	6,7	6,7	7,2
	3%	1	,5	,5	7,7
	No maneja la información	180	92,3	92,3	100,0
	Total	195	100,0	100,0	



Tabla N° 13

Temas que ha sido capacitado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ahorro	35	17,9	17,9	17,9
	Crédito	97	49,7	49,7	67,7
	Contabilidad	3	1,5	1,5	69,2
	Ninguno	60	30,8	30,8	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

Tabla N° 14

Disposición para capacitarse

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	163	83,6	83,6	83,6
	No	32	16,4	16,4	100,0
	Total	195	100,0	100,0	



Tabla N° 15

Temas en que están dispuestos a capacitarse

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Contabilidad	31	15,9	15,9	15,9
Agricultura	44	22,6	22,6	38,5
Administración	36	18,5	18,5	56,9
Emprendedurismo	27	13,8	13,8	70,8
Relaciones Humanas	6	3,1	3,1	73,8
Ahorro y crédito	16	8,2	8,2	82,1
Mercadeo	6	3,1	3,1	85,1
Ninguno	29	14,9	14,9	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Tabla N° 16

Principales problemas que impiden el crecimiento empresarial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido La sequía	65	33,3	33,3	33,3
Los precios de los insumos	5	2,6	2,6	35,9
La situación económica del país	19	9,7	9,7	45,6
Las plazas para la oferta del producto	5	2,6	2,6	48,2
Plazo de los créditos	21	10,8	10,8	59,0
Ninguno	79	40,5	40,5	99,5
Subida de los costos en los impuestos	1	,5	,5	100,0
Total	195	100,0	100,0	