



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo

FAREM-CARAZO

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

Informe final de seminario de Graduación para optar al título en Licenciado en Banca y Finanzas

Tema: Análisis del impacto del crédito en las mipymes del municipio de Jinotepe, departamento de Carazo, durante el año 2022.

Subtema: Análisis del impacto del crédito en las mipymes: Quimecoon, Selection Shoes y Farmacia Joshua del municipio de Jinotepe, departamento de Carazo, durante el año 2022.

Autores

N° de Carnet:

Br. Yareli Guissell Hernández López

18903463

Br. Karina Marcela Traña Palacios

18903595

Br. María Dolores Gutiérrez Rojas

18903287

Tutores:

Msc. José Daniel Guido Chávez

Lic. Martha José Arévalo Medrano.

Jinotepe, 05 de diciembre 2022.

Título del tema:

Análisis del impacto del crédito en las mipymes en el municipio de Jinotepe, departamento de Carazo, durante el año 2022.

Sub Tema:

Análisis del impacto del crédito en las mipymes: Quimecoon, Selection Shoes y Farmacia Joshua en el municipio de Jinotepe, departamento de Carazo durante el año 2022.

Dedicatoria.

Dedicamos el presente trabajo investigativo a Dios, por brindarnos la oportunidad de tener vida hasta el día de hoy y por darnos la dicha de llegar a lograr uno de nuestro mayor anhelo, a nuestros padres ya que ellos siempre estuvieron a nuestro lado brindándonos amor, apoyo y consejos para hacer de nosotras mejores personas motivándonos para seguir adelante, también se lo dedicamos a nuestros docentes por haber compartido con nosotros el pan del saber, por poner a nuestra disposición sus conocimientos para que pudiéramos formarnos como profesionales y a todas las personas que han puesto a nuestra disposición su apoyo y motivación para que nosotras pudiéramos realizar este trabajo.

Br. Yareli Guissell Hernández López

Br. María Dolores Gutiérrez Rojas.

Br. Karina Marcela Traña Palacios.

Agradecimiento.

Agradecemos a Dios por que nos permitió desarrollar este trabajo, por darnos sabiduría y el don de la vida, también agradecemos a nuestros padres y familiares porque nos brindaron su apoyo tanto moral como económico para seguir estudiando y poder lograr el objetivo de llegar a tener un mejor futuro.

De igual manera a nuestros tutores, por su gran apoyo y motivación para continuar nuestros estudios, ya que ellos fueron quienes nos guiaron paso a paso y compartieron sus conocimientos con nosotros para que pudiéramos realizar el presente trabajo.

Agradecemos también a los dueños de la mi pyme de la ciudad de Jinotepe Carazo por la colaboración de la información que nos brindaron para poder llevar a cabo nuestro trabajo investigativo. De no ser por la colaboración de ellos no hubiéramos podido llevar a cabo el presente trabajo.

Br. Yareli Guissell Hernández López

Br. María Dolores Gutiérrez Rojas.

Br. Karina Marcela Traña Palacios.

Valoración Docente.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE CARAZO
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



Jinotepe, 02 de diciembre del año 2022

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

Estimado Doctor Arévalo Cuadra:

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

No.	Apellidos y Nombres	Carné
1.	María Dolores Gutiérrez Rojas	18903287
2.	Karina Marcela Traña Palacios	18903595
3.	Yareli Guissell Hernández López	18903463

Siendo el subtema: **Análisis del impacto del crédito en las mipymes: Quimecoon, Selection Shoes y Farmacia Joshua en el municipio de Jinotepe, departamento de Carazo, durante el año 2022.**

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

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

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

Atentamente,

Lic. Martha José Arévalo Medrano

Msc. José Daniel Guido Chávez.

Tutores de Seminario de Graduación

¡A la libertad por la Universidad!

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

Scanned with
MOBILE SCANNER

Resumen.

El acceso al financiamiento determina la existencia y productividad de las empresas y la eficiencia con la que se asignan los recursos entre ellas, para las mipymes, resulta crucial disponer de fuentes de financiamiento para cubrir su crecimiento, es por ello que, en el presente trabajo investigativo se analizó el impacto del crédito de las mipymes en estudio, mediante la aplicación de técnicas de recolección de información donde se obtuvieron resultados que arrojaron las problemáticas y dificultades que presenta este sector económico.

Las mipyme, empresas entre 1-5 trabajadores, son una numerosa fuente de producción para el país, aparte de la cantidad de empleo que proporcionan, lo cual viene siendo la oportunidad de que una micro empresa pueda transformarse en una gran empresa con mayor generación de empleos y producción.

Mediante la elaboración del estudio de caso, se llegó a conocer el estado actual de las mipymes, principalmente en cuanto a su financiamiento y la administración del mismo en el negocio. A su vez se dieron las pautas para discernir si estas reciben el financiamiento suficiente de fuentes externas como para eventualmente convertirse en grandes empresas. La falta de fondos puede hacer que emprendimientos con alto potencial se vean obligados a posponer decisiones de exportar o innovar y con ello retrasar su crecimiento e incluso darse su clausura.

A través del análisis y discusión de resultados se conoció que las mipymes hacen poco uso del crédito bancario, especialmente aquellos negocios jóvenes y es que existen restricciones crediticias, lo cual las lleva a optar por créditos que ofrecen otras instituciones de la industria financiera y no financieras, lo cual se ve reflejado en el crecimiento y desarrollo del negocio

durante el pasar de los años, y es que las altas tasas de interés y los plazos cortos que ofrecen estas instituciones vienen a perjudicar directa o indirectamente la situación financiera de las micro empresas.

Índice

1	Introducción al subtema.	1
2	Antecedentes.	3
3	Justificación.	5
4	Objetivos.	6
4.1	Objetivo General.	6
4.2	Objetivos específicos.	6
5	Sustentación metodológica.	7
6	Sustentación Teórica.	14
6.1	Relación de las políticas públicas para las mipymes.	14
6.2	Las mipymes en la economía.	16
6.2.1	<i>Definición de MIPYME:</i>	16
6.2.2	<i>Irregularidades en las mipymes</i>	17
6.2.3	<i>Ventajas y desventajas de las mipymes.</i>	18
6.3	Importancia de las mipymes:	19
6.3.1	<i>Visión estratégica</i>	20
6.3.2	<i>Recursos financieros</i>	21
6.4	Las mipyme y el acceso al financiamiento.	23
6.4.1	<i>El crédito</i>	23
6.4.2	<i>Tipos de créditos</i>	25
6.4.3	<i>Requisitos del otorgamiento del crédito.</i>	26
6.4.4	<i>Las cinco C del crédito.</i>	26
6.4.5	<i>Ventajas del crédito</i>	27
6.4.6	Desventajas del crédito.	27
6.4.7	<i>Etapas del crédito.</i>	28

6.5	Limitaciones de créditos bancarios	30
7	Sustentación legal.....	32
7.1	Ley No. 465 ley De Promoción, Fomento Y Desarrollo De La Micro, Pequeña Y Mediana Empresa (Ley MiPymes).....	32
7.2	Norma Sobre Gestión de Riesgo Crediticio.	33
7.3	Ley No 769 Ley de fomento y regulaciones de las microfinanzas.....	33
7.4	Ley No. 539 ley de seguridad social.....	34
7.5	ASOMIFIC	35
7.6	Norma sobre la transparencia de las operaciones financieras.....	37
7.7	Ley No. 182 ley de Defensa de los Consumidores.....	38
8	Desarrollo del subtema.....	39
8.1	Descripción de las mipymes en estudio.	39
8.1.1	<i>Quimecoon.</i>	39
8.1.2	<i>Farmacia Joshua.</i>	40
8.1.3	<i>Selection Shoes.</i>	41
	Estructura organizacional.....	42
8.1.4	<i>Quimecoon.</i>	42
8.1.5	<i>Farmacia Joshua.</i>	43
9	Relación comercial de las mipymes y las micro financieras.....	44
10	Herramientas de evaluación de la calidad empresarial.....	45
10.1	Diagrama causa y efecto.....	45
10.2	Matriz de operacionalización de las variables.....	47
10.3	Matriz DAFO y estrategias.	51
11	Análisis de resultados.	54
12	Discusión de resultados.....	67
13	Conclusión.	76

14	Bibliografía	78
15	Anexos	80
15.1	Anexo A. entrevista a propietario de la mi pyme.	80
15.2	Anexo A. entrevista a microfinanciera.	82
15.3	Anexo c. encuesta a clientes.	83
15.4	Anexo D, guía de observación.	85
15.5	Anexo E, cronograma de trabajo.	88
15.6	Anexo F, fotografías.	89

Índice de Ilustraciones.

<i>Ilustración 1. Metodología, Fuente propia</i>	7
<i>Ilustración 2. Triangulación. Fuente propia</i>	11
<i>Ilustración 3. Oferta y demanda. Elaboración Propia, Información tomada de “Situación del financiamiento a pymes y empresas nuevas, 2017”</i>	14
<i>Ilustración 4. Programas de gobierno. Elaboración propia</i>	16
<i>Ilustración 5. Ventajas y desventajas de las mipymes. Elaboración Propia</i>	18
<i>Ilustración 6. Visión Estratégica. Elaboración Propia.</i>	21
<i>Ilustración 7. Componentes para toma de decisiones financieras. Elaboración Propia.</i>	22
<i>Ilustración 8. Tipos de crédito. Elaboración Propia</i>	25
<i>Ilustración 9. Fuentes de financiamiento. Elaboración Propia.</i>	28
<i>Ilustración 10. Necesidades de las mipyme. Elaboración Propia.</i>	29
<i>Ilustración 11. Funciones de acumulación de capital e innovación. Elaboración Propia</i>	30
<i>Ilustración 12. Estructura Organizacional Quimecoon. Elaboración Propia.</i>	42
<i>Ilustración 13. Estructura Organizacional Farmacia Joshua. Elaboración Propia</i>	43
<i>Ilustración 14. Diagrama Causa-Efecto. Elaboración propia.</i>	46

Índice de tablas.

Tabla 1. <i>Clasificación de las Mipyme. Ley 645, Promoción, fomento y desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa.</i>	17
Tabla 2. <i>Matriz de operacionalización de variables. Elaboración propia.</i>	47
Tabla 3. <i>Matriz DAFO. Elaboración Propia</i>	51

1 Introducción al subtema.

El presente seminario de graduación aborda el tema análisis del impacto del crédito en las mipymes Quimecoon, Selection Shoes y Farmacia Joshua en el departamento de Carazo, municipio de Jinotepe, durante el año 2022, con el objetivo de analizar a través de un estudio de caso la gestión del crédito para el aprovechamiento de las mipyme en estudio.

Nicaragua es un país de micro, pequeñas y medianas empresas constituyendo así la mayoría del tejido empresarial, en una economía como la de nuestro país las micro, pequeñas y medianas empresas juegan un papel de suma importancia y son consideradas el motor de la economía, convirtiéndose así en generadoras de empleo de un núcleo familiar y de terceros debido a esto cuentan con gran flexibilidad en sus procesos productivos. Las mipymes son importantes para el desarrollo económico y social, por su contribución al producto interno bruto (PIB) y al empleo, contribuyendo así con el 32.6% del PIB nacional y se estima que ocupan entre el 40% y 50% de la población económicamente activa.

Actualmente la industria de las microfinanzas ha venido ocupando espacios importantes en la economía, lo que ha venido favoreciendo el desarrollo paulatino pero relativamente rápido de las micro, pequeñas y medianas empresas, desde sus inicios las instituciones microfinancieras se han centrado en aumentar el acceso a los servicios financieros a clientes de bajos ingresos y sectores no atendidos por la banca privada, fomentando así el desarrollo y crecimiento de los pequeños negocios para tener una economía más activa.

Retomando lo anterior, el crédito se considera para las mipymes como una alternativa de crecimiento, cuando acuden al financiamiento externo utilizan instrumentos de corto plazo para la compra de materia prima, equipos y maquinarias que faciliten la comercialización de

sus productos. Si bien la función del crédito es brindar un apalancamiento financiero a aquellos pequeños negocios en vías de desarrollo.

2 Antecedentes.

Para la realización de este estudio de caso se consultaron documentos y tesis similares enmarcadas y referidas al financiamiento de las mipymes en el país, en las cuales se analizan variables del objetivo de nuestro estudio, influyendo de esta manera a nuestra investigación. Esta investigación se realiza con el propósito es analizar cómo influye la administración del crédito en función de las mipyme.

El primer antecedente es realizado por Toledo, (2009) en su estudio:” micro finanzas: diagnóstico del sector de la micro y pequeña empresa y su tecnología crediticia” comenta que la mayor parte del mercado circula entorno al micro financiamiento de las pequeñas empresas, valorando de esta manera su evolución y expectativas para lograr la mayor presencia en el mercado financiero.

Seguido de una investigación realizada por León (2017), en su estudio “inclusión financiera de las micro, pequeña y mediana empresa “expresa que la inclusión financiera de las mipyme de productos e instituciones financieras, ponen en énfasis en el rol de la banca de desarrollo para atender a la mi pyme, brindando de esta manera financiamiento que contribuyan al mejoramiento de estos pequeños negocios.

Por otra parte, en un estudio realizado Según Gámez & Martínez (2017) en una investigación realizada en Nicaragua con el tema “inversión, crecimiento y desarrollo de la economía de Nicaragua”, expresan que uno de los principales obstáculos para el desarrollo y sostenimiento de las mipyme está en las dificultades del acceso al crédito. No existen políticas que procuren el crecimiento competitivo de los servicios que ofrecen las intermediaciones financieras y que permitan a la mi pyme tecnologías crediticias adecuadas y favorable a sus necesidades y

acceso de fondos, el crecimiento de las pymes dependen de su habilidad en utilizar sus recursos locales.

En una tesis de Flores, Cuadra & Ruiz (2013) bajo el título “impacto en el crecimiento económico de Nicaragua con la promoción y tecnificación de las mipyme”, concluyen que las mipyme representan la columna vertebral de la economía nacional, dado que son generadoras de empleos y aportan significativamente a la conformación del valor agregado bruto y, por ende, representan un motor en la economía ya que arrastra al resto de vagones del desarrollo.

Hay que destacar la importancia que tienen las medianas y pequeñas empresas en la economía de un país tanto como generadoras de empleo, como de aportar a la economía de un país, no cabe duda que las mipyme son fundamentales para el sistema económico ya que hoy en día representan el mayor promedio de las microempresas totales del país, los esfuerzos de las políticas públicas en esta materia se han direccionado principalmente a lograr darles seguimiento a las mipyme con el crédito tradicional y de manera complementaria a la formalización y el desarrollo empresarial.

Los estudios realizados anteriormente por diversos autores son similares al estudio que se está realizando, debido a que evalúan el crecimiento y desarrollo de las mipyme en la economía nicaragüense, haciendo un contraste con este estudio donde se analiza cual es el impacto que tiene el crédito en las microempresas en indagación.

3 Justificación.

La presente investigación se enfocará en estudiar la gestión del crédito para el aprovechamiento de las mipymes en estudio, ya que se han vuelto sistemas creadores de valor económico cuando desarrollan dinámicas productivas y competitivas, hoy en día las micro pequeña empresas son el motor de la economía de nuestro país, es por tal motivo que se decidió realizar esta investigación con el fin de conocer cuál es el impacto que tiene el crédito en estos pequeños negocios.

Este estudio trae como beneficio conocer si el crédito afecta positiva o negativamente a las mis pymes, ya que por medio de este son beneficiados tanto los dueños de las mipymes como las micro financieras, ya que la función del crédito es brindar un apalancamiento financiero a aquellas entidades que necesitan aumentar su capital de trabajo, mejorando de esta forma la situación financiera del negocio.

Desde la perspectiva académica, el presente estudio de caso se está realizando para obtener el grado de licenciadas en banca y finanzas, con el fin de poner en práctica nuestros conocimientos académicos adquiridos, contribuyendo de esta manera con un aporte como parte de la proyección social de la Unan-Managua beneficia no a los propietarios de las mipymes que brindaron la oportunidad de realizar este estudio.

4 Objetivos.

4.1 Objetivo General.

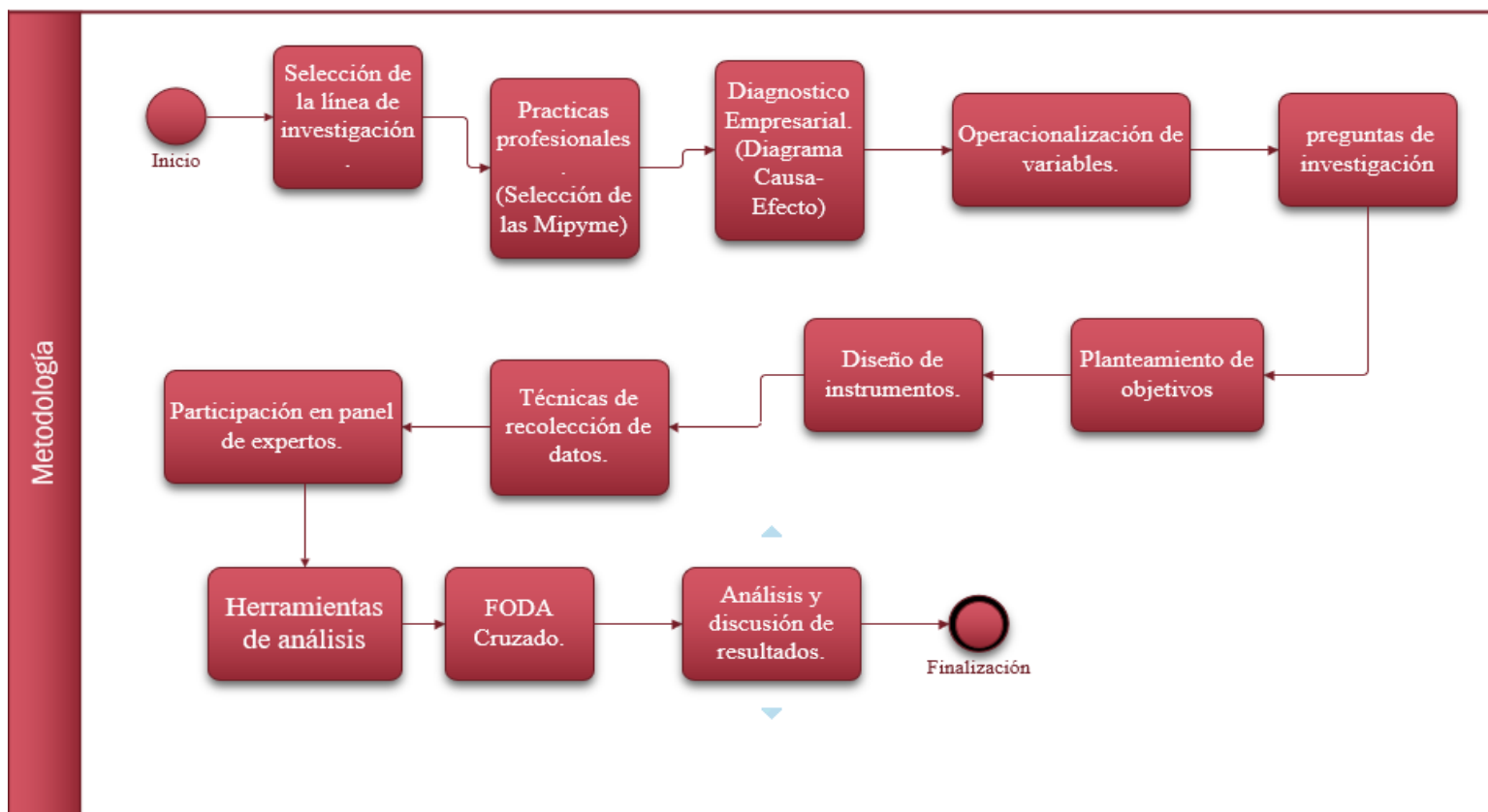
Analizar, a través de un estudio de caso, la gestión del crédito para el aprovechamiento de las mis pymes en estudio, durante el año 2022.

4.2 Objetivos específicos.

- Evaluar las variables que afectan el crecimiento de las mipyme.
- Determinar cómo influye la administración del crédito en función de la mi pyme.
- Identificar si la tasa de interés y el plazo son factores causales en el impacto que tiene el crédito en la mipyme.
- Describir el manejo de un crédito para obtener el mayor beneficio posible para las micro empresas en estudio.

5 Sustentación metodológica.

Ilustración 1. Metodología, Fuente propia



El presente estudio de caso parte de la selección de una línea de investigación denominada “Análisis del impacto del crédito en la mi pyme” establecido por las autoridades correspondientes de la universidad.

Selección de las mipyme.

El proceso de selección, radicó en las prácticas profesionales las cuales se realizaron en la mi pyme en estudio, permitiendo esto tener un conocimiento previo del negocio y durante el proceso de búsqueda brindaron la oportunidad de trabajar con ellos, de este modo las mipyme fueron seleccionadas por conveniencia y tomando en cuenta los siguientes criterios:

1. Que las mipyme a estudiar tengan un crédito activo.
2. Interés por el tema de investigación por parte del dueño de la mi pyme.
3. Disposición y cooperación.

En este sentido la unidad de análisis son los propietarios de las mipyme en estudio, quienes son el sujeto principal de la investigación, los cuales brindan la información necesaria, segura y precisa para dar respuesta a los objetivos planteados.

Diagnóstico empresarial- Diagrama causa-efecto

Una vez identificadas las mipyme, se procedió a realizar un diagrama causa y efecto para conocer previamente las áreas más sensibles del negocio y determinar los problemas por áreas, los cuales con llevan a un problema general de todo el negocio.

A través de este método tenemos distintas variables o categorías que podrían considerarse como origen y causa del problema en cuestión. Este modelo identifica un problema y luego enumera un conjunto de potenciales causas que lo hayan podido provocar.

El Dr. Kourt Ishikawa consiguió con esta metodología disponer de un diagrama muy atractivo a la vista y donde se ordenan de manera clara y sencillas las posibles causas de los problemas que surgen en cualquier proceso de una empresa.

Operacionalización de variables.

Posterior al diagnóstico empresarial, se realizó una operacionalización de las variables o categorías plasmadas en el diagrama causa-efecto, dicha operacionalización permite definir las preguntas y los objetivos de la investigación, posterior a eso el diseño de los instrumentos.

Según (López, 2000) expresa que:

“Una variable es operacionalizada con el fin de convertir un concepto abstracto en uno empírico, susceptible de ser medido a través de la aplicación de un instrumento”.

En esta etapa del proceso investigativo se utilizaron fuentes primarias y secundarias, siendo en este caso las fuentes primarias los propietarios de las mipyme, las microfinancieras y los clientes encuestados, son las fuentes primarias debido a que brindan información del caso basado en sus experiencias o que son tenedores de la información de primera mano, en este sentido las fuentes secundarias son todos los libros, artículos de revistas, información de internet, tesis, monografías y todo el material utilizado para la elaboración del trabajo.

Preguntas de investigación.

Las preguntas de investigación son el aspecto medular, estas son producto de la operacionalización de variables, debido a esto se profundiza el fenómeno de interés y de un todo se toman las áreas que se desean estudiar. Este es uno de los primeros pasos metodológicos que se deben llevar a cabo al momento de iniciar una investigación.

Planteamiento de los objetivos.

Posterior a las preguntas de investigación y los pasos antes mencionados, se llevó a cabo el planteamiento de los objetivos de la investigación, es decir determinar la meta a la que se aspira llegar mediante la investigación.

Diseño de instrumentos y técnicas de recolección de datos.

Concluida la etapa del planteamiento de objetivos y teniendo claro cuáles son las áreas de interés para la investigación, se procedió a la elaboración de los diseños de instrumentos.

Los métodos de recopilación de datos cualitativos varían en la utilización de técnicas estructuradas y no estructuradas en este caso se utilizaron guías de observación, entrevistas y encuestas.

Las guías de observación: Esta técnica se llevó a cabo en las instalaciones de las mipyme y permitió al observador situarse de manera sistemática y enfocarse en el objeto de estudio.

Entrevistas semi estructuradas: Esta técnica se aplicó a los dueños de las mipyme para obtener datos más precisos y concretos acerca de la problemática que se quiere investigar, puesto que con este instrumento se considera obtener más información ya que la persona entrevistada tiene el pleno conocimiento de las diferentes situaciones a las que se enfrenta el negocio y el funcionamiento actual.

Encuesta: esta técnica fue dirigida a los clientes, donde se les aplicó una encuesta con preguntas relacionadas a la satisfacción, su experiencia de compra y si recomendarían a la mipyme con sus conocidos, esto con el objetivo de conocer la calidad de atención que les brindan a los clientes y como esta influye en el volumen de ventas.

Participación en un panel de expertos.

Como uno de los pasos en esta investigación, fue la participación en un panel de expertos en el área de las micro finanzas y crédito, este panel consistió en realizar preguntas por parte de los investigadores y que los especialistas emitieran un juicio basado en sus conocimientos y experiencia.

Esto permitió recopilar, gestionar y aprovechar el conocimiento de los especialistas e incluirlo en la investigación que se lleva a cabo.

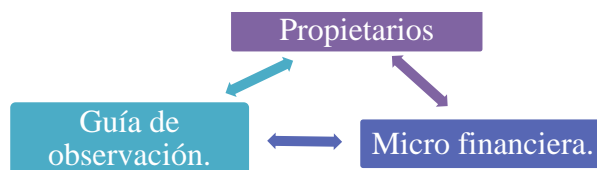
Según (pro, s.f.): El panel de expertos es una técnica utilizada tanto en la investigación cualitativa como de manera complementaria en la investigación cuantitativa. Generalmente, el panel realiza diversas sesiones y proporciona conclusiones y recomendaciones de acuerdo con un plan de trabajo preciso.

Herramientas de análisis.

Una vez terminado el proceso de recolección de la información, se establecieron las herramientas mediante las cuales se va a procesar y analizar la información, en este sentido se utilizó el programa estadístico SPSS para procesar la información recopilada en las encuestas, posterior a eso se realizó un análisis FODA con la información recopilada por parte de los propietarios.

Por otro lado, se realiza una triangulación de información al obtener datos de distintas fuentes, de este modo la triangulación se observaría así.

Ilustración 2. Triangulación. Fuente propia



Análisis y discusión de resultados.

En este proceso consiste en interpretar los hallazgos en relación con el problema de investigación, las preguntas y los objetivos planteados. La discusión compara y contrasta el

pasado con el presente, los estudios previos con los resultados, de este modo se establecen diferencias o coincidencias a partir de las debilidades y fortalezas del estudio.

Es el último paso de la investigación, donde se permite obtener conclusiones y recomendaciones que puedan ser aplicadas en la práctica como el fruto de nuevos conocimientos adquiridos en el estudio.

Tipo de estudio.

La investigación se realizó bajo la modalidad estudio de caso, debido a que se están tratando tres mipymes en particular que a su vez fueron seleccionadas a conveniencia tomando en cuenta ciertos criterios, teniendo en cuenta las múltiples fuentes

Según (Yin, 1994, pág. 13) un estudio de caso se define como:

Una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de la vida real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes. (...) Una investigación de estudio de caso trata exitosamente con una situación técnicamente distintiva en la cual hay muchas más variables de interés que datos observacionales; y, como resultado, se basa en múltiples fuentes de evidencia, con datos que deben converger en un estilo de triangulación.

Investigación descriptiva - mixta.

El presente estudio de caso, se considera como investigación mixta debido a que en él se emplean datos cualitativos como cuantitativos, en este caso los datos cuantitativos del caso son aquellos obtenidos mediante la aplicación de encuestas a los clientes.

(Sampieri, 2018) define a la investigación mixta de la siguiente manera:

“Los métodos mixtos o híbridos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.”

Una investigación mixta puede implementarse en dependencia de las secuencias, ya que a veces lo cuantitativo precede a lo cualitativo o bien lo cualitativo es primero y a su vez se puede desarrollar de manera simultánea o en paralelo o bien entrelazarlos desde el inicio de la investigación y a lo largo de todo el proceso.

Por otro lado, es descriptiva debido a que se plantea la creación de preguntas y análisis de datos que se llevaran a cabo sobre el tema y a su vez es un método de investigación observacional debido a que ninguna de las variables que forman parte del caso está influenciada, es importante mencionar que generalmente una investigación descriptiva es un estudio transversal de diferentes secciones pertenecientes a un mismo grupo, en este caso las secciones están compuestas por los propietarios de las mipyme, la microfinanciera y los clientes encuestados, de este modo se realiza un cruce de la información facilitada por las tres partes.

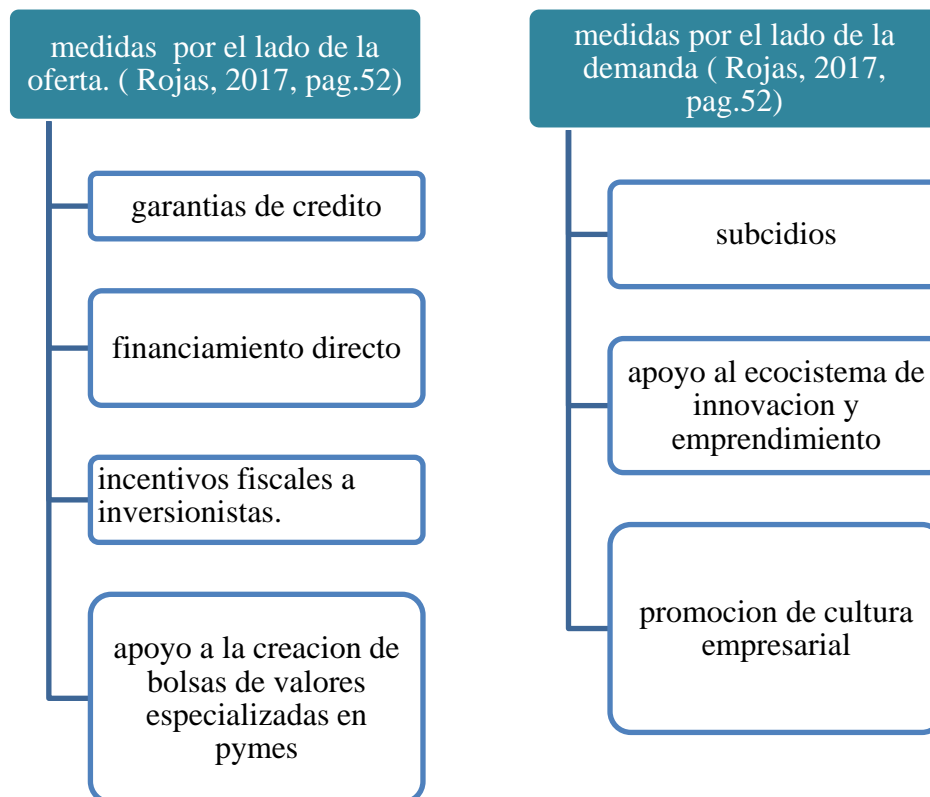
6 Sustentación Teórica.

6.1 Relación de las políticas públicas para las mipymes.

El gobierno interviene en el mercado para tratar de eliminar o reducir las barreras al financiamiento que limitan el crecimiento y el desarrollo de las mipymes; puesto que busca incentivar mediante la creación de programas; créditos para que el dinero circule en el país y de esta manera las mipymes puedan optar a fuentes de financiamiento que proporcionen políticas favorables para ellas.

Las políticas se centran principalmente en las medidas destinadas a superar fallas relativas tales como a continuación se presenta las de oferta y demanda” (Rojas, situación del financiamiento a pymes y empresas nuevas , 2017, pág. 52):

Ilustración 3. Oferta y demanda. Elaboración Propia, Información tomada de “Situación del financiamiento a pymes y empresas nuevas, 2017”



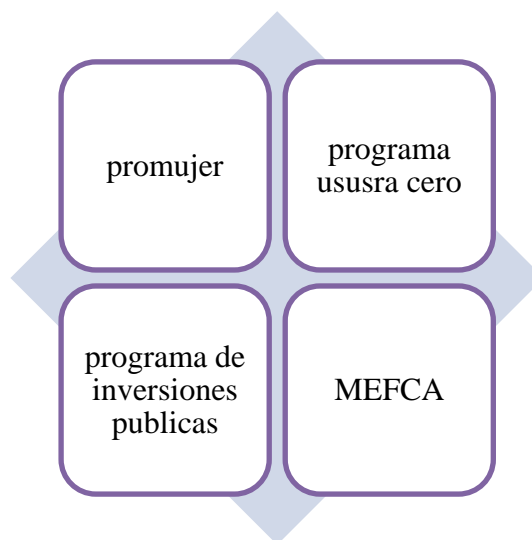
Las medidas que el gobierno implementa tanto para las políticas de oferta como para la política de demanda son de gran importancia para el crecimiento y desarrollo de cada Mipyme, ya que con ello el financiamiento directo se da mediante créditos con tasas de interés bajas, los plazos y amortización con bajo colateral, en los incentivos fiscales buscan estimular la inversión e innovación otorgando rebajas a las mipymes. los gobiernos fortalecen a las mipymes a través del apoyo con programas buscando reducir el riesgo y el costo de las actividades de innovación.

En Nicaragua el Plan Nacional de Lucha Contra la Pobreza y para el Desarrollo Humano (PNDH), constituye el instrumento recto de la gestión pública, contiene políticas estrategias y acciones transformadoras que ratifiquen la ruta de crecimiento económico, y la defensa y restitución de los derechos de las familias nicaragüenses con reducción de la pobreza y las desigualdades.

Los programas sociales contribuyen a una mejor distribución de riquezas, haciendo énfasis en negocios y familias, logrando un desarrollo tanto humano como macroeconómico. El gobierno brinda programas para que los pequeños negocios puedan obtener un financiamiento con bajos costos colaterales como anteriormente se mencionaba, y de esta manera poder crecer y mantenerse en el mercado emprendiendo y satisfaciendo las necesidades de la población. (Nicaragua sandinista , 2018).

A continuación, se presentan algunos de los programas de gobiernos que dan créditos en el país.

Ilustración 4. Programas de gobierno. Elaboración propia



Cada uno de ellos tienen sus propias políticas tales como; a quienes va dirigido, quienes pueden optar a créditos de altos montos, requisitos que solicitan, etc. Todos mantienen como objetivo principal; dinamizar la economía para poder colocar créditos e impulsar el crecimiento de pequeños negocios que no pueden optar a grandes financiamientos y el apoyo a nuevos emprendimientos.

6.2 Las mipymes en la economía.

6.2.1 Definición de MIPYME:

Según la ley N° 645, ley de promoción, fomento y desarrollo de micro, pequeña y mediana empresa (ley MIPYME), define a las mipymes así en su art.4: son todas aquellas micro, pequeñas y medianas empresas, que operan como persona natural o jurídica, en los diversos sectores de la economía siendo en general empresas manufactureras, industriales, agroindustriales, agrícolas, pecuarias, comerciales, de exportación, entre otras. (ley de las mipymes N°.645)

Se clasifican dependiendo del número total de trabajadores permanentes, activos y ventas totales anuales de la empresa, tal como se muestra a continuación.

Tabla 1. Clasificación de las Mipyme. Ley 645, Promoción, fomento y desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa.

Variables	Microempresa	Pequeña empresa	Mediana empresa
Número total de trabajadores	1-5	6-30	31-100
Activos totales (córdobas)	Hasta 200,000 miles	Hasta 1.5 millones	Hasta 6.0 millones
Ventas totales anuales (córdobas)	Hasta 1 millón	Hasta 9 millones	Hasta 40 millones

6.2.2 Irregularidades en las mipymes

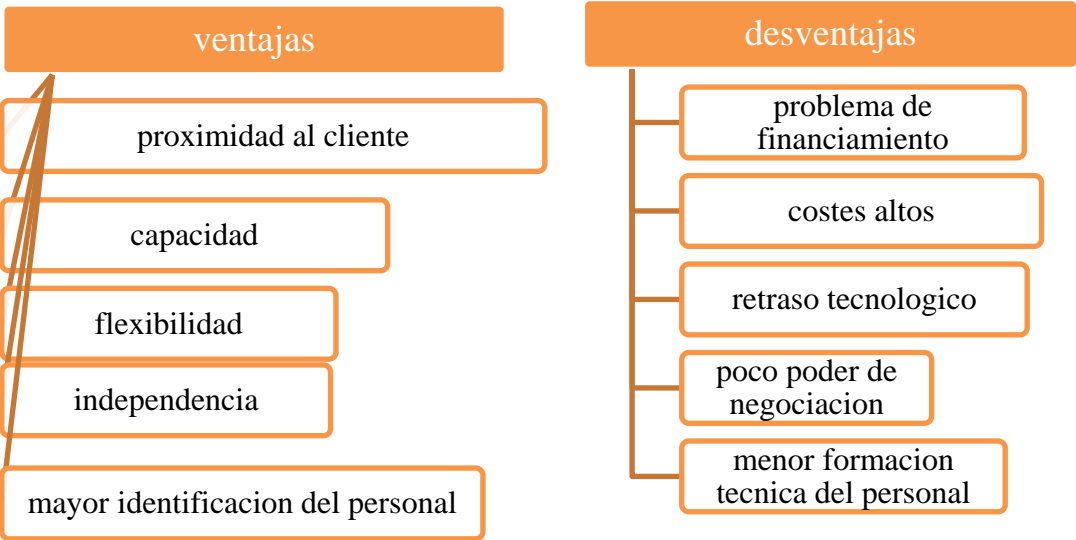
Es cierto que encontramos informalidad en las pequeñas y medianas empresas, pero estas suelen ser más de índole contable o estructural, que se va solucionando a medida que la empresa crece y se especializa en departamentos. Así entre las características más relevantes de las microempresas se destacan: los altos niveles de informalidad que se ven reflejados en los altos porcentajes de empresas que no pagan impuestos, que no llevan registros contables y que no tienen registro mercantil, los bajos niveles de asociatividad, el bajo nivel tecnológico, distorsión de sus recursos humanos y el limitado acceso al sector financiero (Orueta, informalidad en las Mipymes, 2011, pág. 41).

De igual forma las mipymes se caracterizan por operar en un mercado limitado, vendiendo sus productos y servicios en mercados locales principalmente a consumidores de bajos ingresos, donde los requisitos de calidad, precio y volumen son poco exigentes. Agregando a este apartado las mipymes presentan ciertas características que limitan su desarrollo, tales como: su baja capacidad de innovación, el bajo uso de tecnologías de información y comunicaciones, el limitado acceso al financiamiento adecuado, los problemas para financiar sus productos y la obtención de insumos.

En Nicaragua, la mayoría de las empresas poseen una condición jurídica de persona individual y, a su vez, muchas de ellas se encuentran en la informalidad. Esta situación se expresa en los registros contables ya que la mayoría no lleva a cabo una contabilidad general, esta situación lógicamente acarrea consecuencias negativas en términos de calidad de empleo y acceso a los sistemas de seguridad social (Orueta, 2011, pág. 42).

6.2.3 Ventajas y desventajas de las mipymes.

Ilustración 5. Ventajas y desventajas de las mipymes. Elaboración Propia.



las mipymes presentan una diversidad tanto de ventajas como desventajas a lo largo de su crecimiento económico, como antes se mencionaba la proximidad al cliente tienden a otorgar una posición privilegiada en los mercados donde se valora el trato personalizado y la relación más directa, cuando hablamos de capacidad nos referimos a detectar y rentabilizar el mercado, es decir satisfacer las necesidades y deseos; de acuerdo a la flexibilidad las mipymes tienden a adaptarse a cualquier crisis o cambio gracias a su estructura y a su contacto directo con los diversos agentes del mercado, cuando hablamos de independencia hace énfasis a la toma de decisiones e iniciativa con mayor rapidez, las mipymes tienden a no contar con mucho personal ya que son pequeños negocios y esto facilita la identificación del personal evitando la conflictividad laboral.

Para estas micro empresas se presenta como una desventaja principal los problemas de financiación en general carecen de recursos financieros y dependen de la financiación facilitada por proveedores y suministradores, cuando hablamos de los altos costos nos referimos a que los precios de los productos que ofrecen las mipymes ya que son superiores a los ofrecidos por las grandes empresas, el retraso tecnológico se refiere a que con una escasez de capital impide la contratación de personal mejor formado y más especializado; esto conlleva a la obsolescencia de instalaciones y procesos, cuando mencionamos la poca negociación hablamos de proveedores y clientes de modo que la micro empresa tiende a aceptar las condiciones que se ofrecen, más no que imponer las suyas.

6.3 Importancia de las mipymes:

Las mipymes constituyen las organizaciones más capaces de adaptarse a los cambios tecnológicos y de generar empleo, representan un importante factor de política de

distribución de ingresos a la clase media y baja, con lo cual fomentan el desarrollo económico.

Las mipymes son, de este modo, un factor clave de estabilidad económica por su fácil adaptación a las circunstancias cambiantes del mercado y a los ciclos económicos, dada su especial sensibilización a los procesos de recuperación de la inversión; desde un punto de vista dinámico la entrada y salida constante de estas empresas del mercado es lo que contribuye a mantener un entorno de competencia, con niveles de precios y rentabilidad (Ciano, 2010, pág. 5).

La importancia de las mipymes en la economía también se basa en:

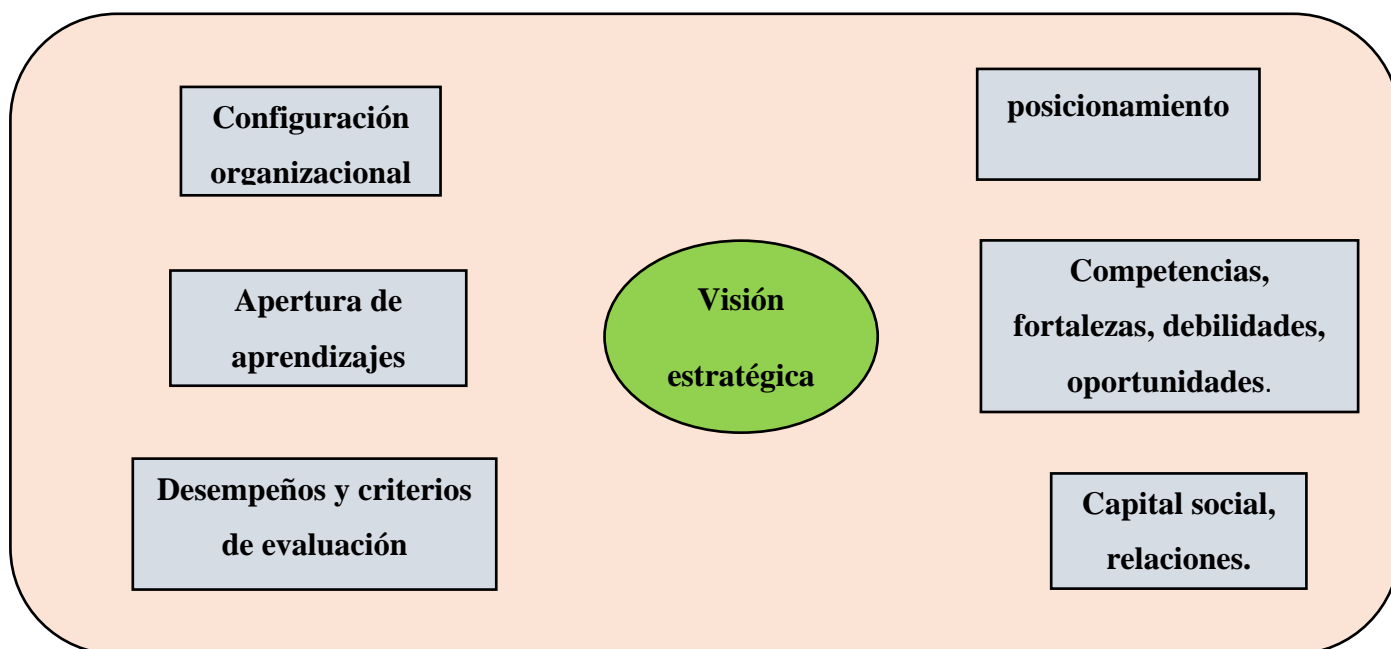
- ❖ Asegurar el mercado de trabajo mediante la descentralización de la mano de obra, es decir cumple un papel esencial en el correcto funcionamiento del mercado laboral.
- ❖ Tienen efectos socioeconómicos importantes, ya que permiten la concentración de las ganancias y la capacidad productiva desde un número reducido de empresas hacia uno mayor.
- ❖ Reducen las relaciones sociales a términos personales más estrechos entre el empleador y el empleado favoreciendo las conexiones laborales ya que, en general sus orígenes son unidades familiares.
- ❖ Presentan mayor adaptabilidad tecnológica y menor costo de infraestructura.

(Martinez, 2007, pág. 21).

6.3.1 Visión estratégica

El crear una visión estratégica es un punto de gran importancia ya que en este se podrá presentar los distintos aspectos que permitan crecer económicamente a la mipymes.

Ilustración 6. Visión Estratégica. Elaboración Propia.



Una mipyme debe de planear una visión estratégica a como anterior mente se mencionaba por que debe de tener muy en claro quiénes son su competencia, como va hacerle frente a las amenazas y debilidades que se presenten, si el lugar donde va a iniciar a andar su negocio tiene una buena ubicación, si cuenta con un capital social que puede hacerle frente ante cualquier adversidad inesperada, si tiene claro sus objetivos que los conlleven a mantener un equilibrio económico, si al evaluar todos estos aspectos puede iniciar algún método de aprendizaje para que su negocio no quiebre; y de esta manera estar controlando los posibles riesgos (Verstraete, 2011, pág. 33).

6.3.2 Recursos financieros

El emprendedor debe definir de forma anticipada el sistema financiero y contable de la mipyme que permita tomar decisiones más acertadas y mantener una supervisión constante de la salud financiera del negocio. “El sistema financiero y contable se define como el proceso para llevar las cuentas, diseñar las alternativas para disminuir costos y aumentar las

ganancias, y, en última instancia, para tomar decisiones con base en información económica confiable y actualizada” (Alcaraz, recursos financieros, 2011, pág. 47).

Componentes a tomar en cuenta:

Ilustración 7. Componentes para toma de decisiones financieras. Elaboración Propia.



Con estos componentes las mipymes pueden llevar a cabo un control haciendo énfasis en los recursos financieros, efectuando un desglose de las ventajas y desventajas de cada una de las fuentes de financiamiento y finalizando con la elección de la más adecuada para el negocio, también el realizar proyecciones para el primer año, aunque se puede complementar en periodos anuales o quincenales en diversos escenarios; y lo que son los indicadores financieros que incluye el valor de la inversión en el tiempo; tiempo de recuperación de la inversión, las ganancias en un periodo determinado y el punto de equilibrio de la mipyme (Alcaraz, Recursos Financieros, 2011).

6.4 Las mipyme y el acceso al financiamiento.

Las mipymes constituyen el principal motor de desarrollo de las naciones y los países que han aportado decididamente por sus pequeñas empresas durante un periodo prolongado. La gran mayoría de las mipymes en Nicaragua son familias. Muchas veces las decisiones se forman en base a criterios familiares y no gerenciales, lo que limita el crecimiento de las empresas, y muchas veces estas dejan de existir, lo que conlleva a que muchas familias caigan en el desempleo al no sobrevivir sus microempresas familiares (Martinez, 2007, pág. 21).

A pesar que las importaciones contribuyen a la economía, las mipymes han encontrado muchas limitaciones en su crecimiento, se estima que todos los años nacen miles de empresas nuevas esto quiere decir, que, si bien están surgiendo empresas, gran parte de las que existen no están creciendo, más bien se encuentran en un estado que se denomina económicamente como de supervivencia.

6.4.1 El crédito

Las mipymes deben de considerar al momento de la obtención de recursos, las variables que estos incluyen tales como; definición del crédito, tipos de créditos, requisitos para el otorgamiento del crédito, las cinco C del crédito, ventajas y desventajas del mismo y lo que son las etapas del crédito para tener conocimiento y poder ver su viabilidad.

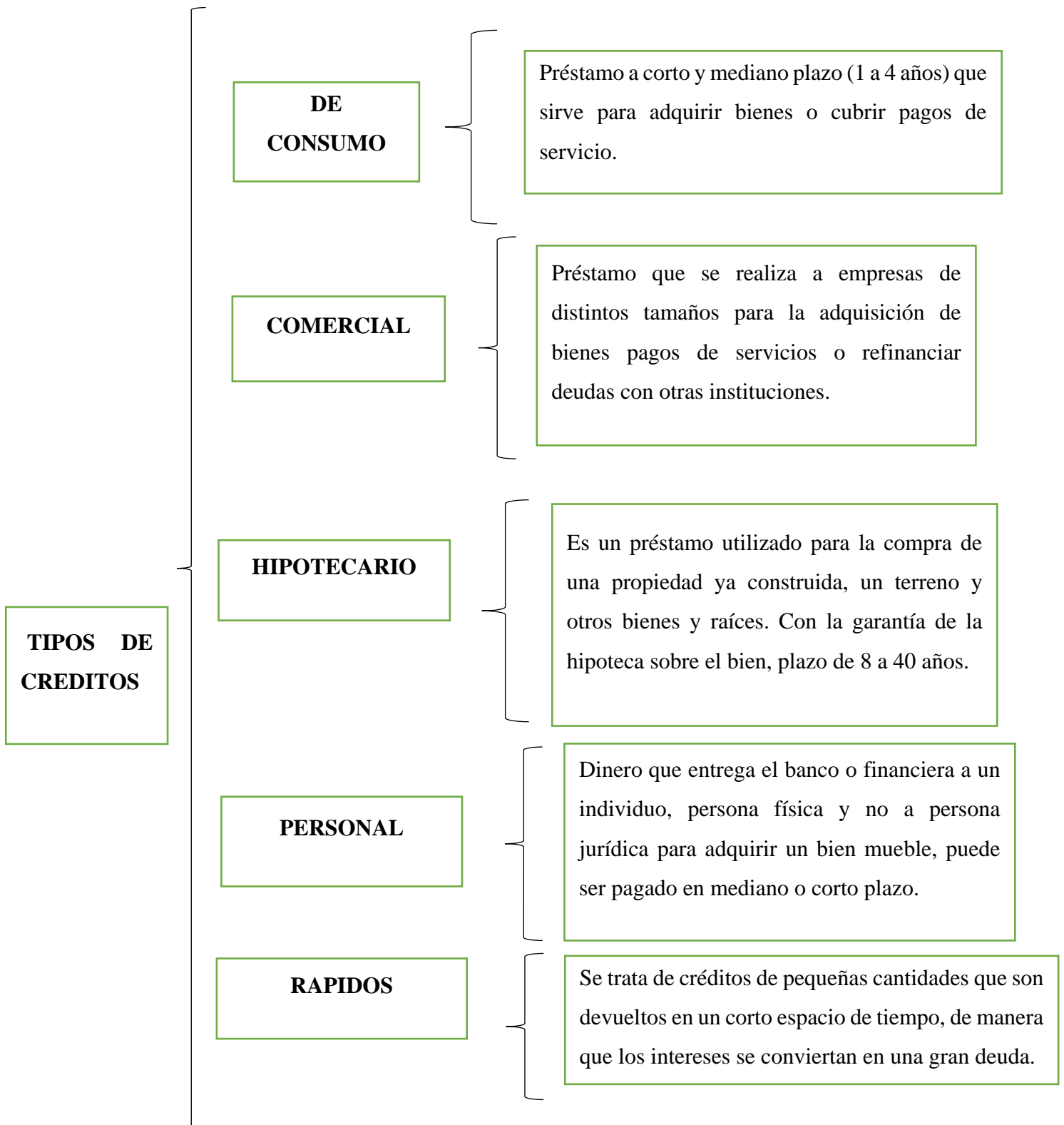
el crédito se define como; la entrega de un valor actual, sea dinero mercancía o servicio, sobre la base de confianza a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado. (Calero, definicion del credito, 2017, pág. 24)

En su acepción jurídica el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo entre el deudor y el acreedor. Por una parte, el deudor tiene la obligación de pagar y por otra el acreedor tiene derecho a reclamar su pago.

El crédito juega un papel esencial en nuestra economía por lo que hace productivo el capital, permite incrementar las inversiones, el empleo, el ingreso y la producción; por lo tanto, es una alternativa para que los sectores de la economía puedan crecer y desarrollarse especialmente en las micro, pequeñas y medianas empresas.

6.4.2 Tipos de créditos

Ilustración 8. Tipos de crédito. Elaboración Propia.



6.4.3 Requisitos del otorgamiento del crédito.

El otorgamiento de créditos por parte de las empresas se establece de acuerdo al mercado económico en el que se desarrollan las operaciones de venta, al tipo de persona, y a las características de los productos; lo que se pretende es obtener los mayores rendimientos en relación a la inversión. (Calero, requisitos para el otorgamiento de credito, 2017, pág. 27)

Entre los factores más importantes que se deben de considerar para el otorgamiento de crédito están los siguientes; plazo, monto, tasa de interés, tiempo requisito para otorgar el crédito, cobranza, sanciones por incumplimiento, beneficios por pronto pago.

6.4.4 Las cinco C del crédito.

Entre las evaluaciones de crédito se puede mencionar el método de las cinco “C”, que proporciona un panorama general de los clientes para realizar un análisis detallado del crédito, y que utiliza en diversas empresas para tener mayor certeza de que se recuperara el crédito. Las cinco C del crédito son las siguientes;

- **Carácter;** es el estudio del comportamiento anterior que han tenido los clientes para cumplir con sus obligaciones de manera oportuna y en condiciones normales.
- **Capacidad;** es el análisis referente a la información financiera presentada por los clientes para conocer los flujos de efectivo que disponen y así saber si cuentan con capacidad de pago.
- **Capital;** es el patrimonio que tienen los clientes, y es necesario su estudio para saber si el cliente cuenta con los fondos monetarios suficientes con relación al momento otorgado en crédito, ya sea en fondos en bienes muebles e inmuebles.
- **Colateral;** son las garantías tangibles con las que cuenta el cliente para garantizar el pago del monto otorgado en crédito.

- **Condiciones;** es la evaluación del entorno para conocer la situación que en algún momento pudiera afectar o beneficiar a los sectores de la economía (Calero, las 5 C del credito, 2017).

Este método es para obtener información de los clientes, y está a consideración de quien lo aplica, por eso es recomendable que lo efectúe alguien con criterio sólido en relación al crédito, con experiencia en el giro, con sentido común y que pueda obtener la mayor cantidad posible de información de manera interna o externa del cliente, esto le permitirá asegurar la recuperación del crédito, en las condiciones normales establecidas desde su otorgamiento.

6.4.5 Ventajas del crédito

- aumento de los volúmenes de ventas
- da flexibilidad en la oferta y demanda
- es usado como medio de cambio y como un agente de producción
- creación de más fuente de empleo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes
- ampliación y apertura de nuevos mercados
- facilita la transferencia de dinero

6.4.6 Desventajas del crédito.

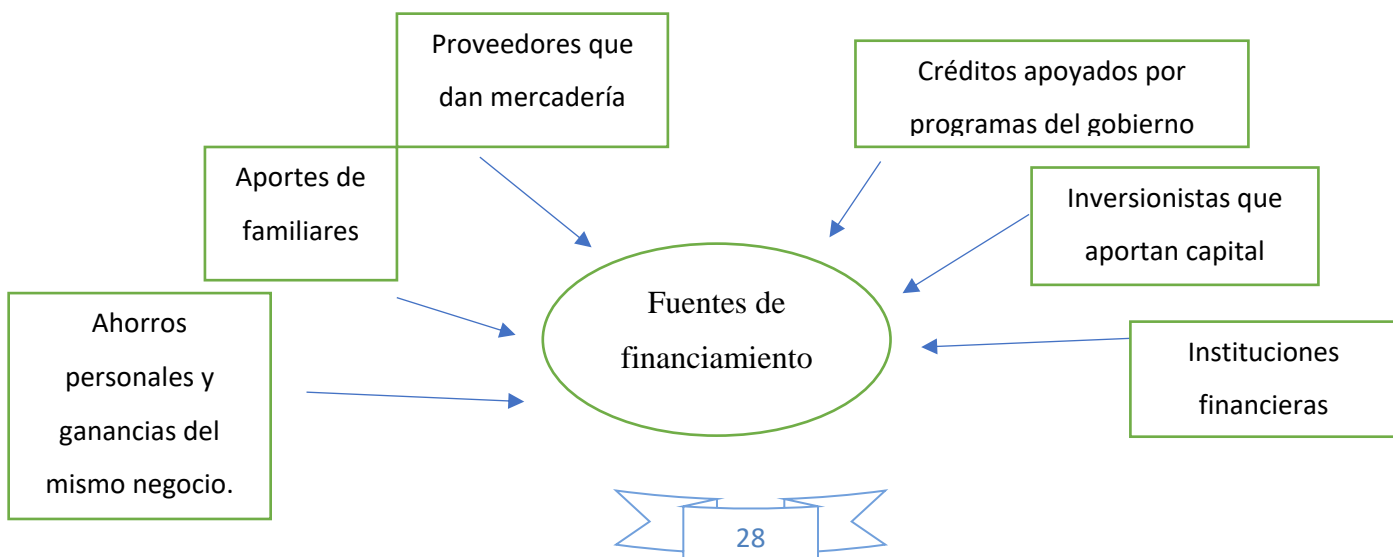
la principal desventaja del uso de estos instrumentos radica en el sentido de que cuando aumenta el volumen de créditos, aumenta la oferta monetaria, lo que redundará en el alza de los precios lo que produce la inflación (Calero, Ventajas y desventajas del credito, 2017).

6.4.7 Etapas del crédito.

- **vigente;** créditos otorgados, cuyos pagos se encuentran al día, de acuerdo a lo pactado.
- **Vencido;** es aquel en el que ha ocurrido un atraso en el pago, es decir cuando un cliente no paga la cuota de su crédito dentro del plazo establecido.
- **prorroga;** es la extensión o ampliación del plazo originalmente pactado para el pago de un crédito, sin ninguna otra modificación de los términos del contrato, motivada por el deterioro temporal en la capacidad de pago de los créditos por parte del deudor. (norma sobre gestión de riesgo crediticio para instituciones de micro finanzas, art.34).
- **Reestructuración;** son los cambios en los términos y condiciones originalmente pactadas en un crédito, motivados por un deterioro en la capacidad de pago del deudor. (norma sobre gestión de riesgo crediticio para instituciones de micro finanzas, art.35).
- **Cobro judicial;** es cuando se ha interpuesto una demanda en vía judicial, para la recuperación de las obligaciones.

A continuación, se muestra las fuentes de financiamiento que las mipymes pueden obtener.

Ilustración 9. Fuentes de financiamiento. Elaboración Propia.



Las mipymes trabajan generalmente con microcréditos que brindan las financieras los cuales se denominan como; “créditos de pequeños montos, hasta por un máximo equivalente a 10 veces el producto interno bruto per cápita del país destinados a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercio, vivienda y servicios entre otros, otorgados a personas naturales y jurídicas que actúan de manera individual o colectiva con negocios propios o intereses de iniciarlos” (ley N°769, ley de fomento y regulaciones de las micro financieras. Capítulo I, art.4).

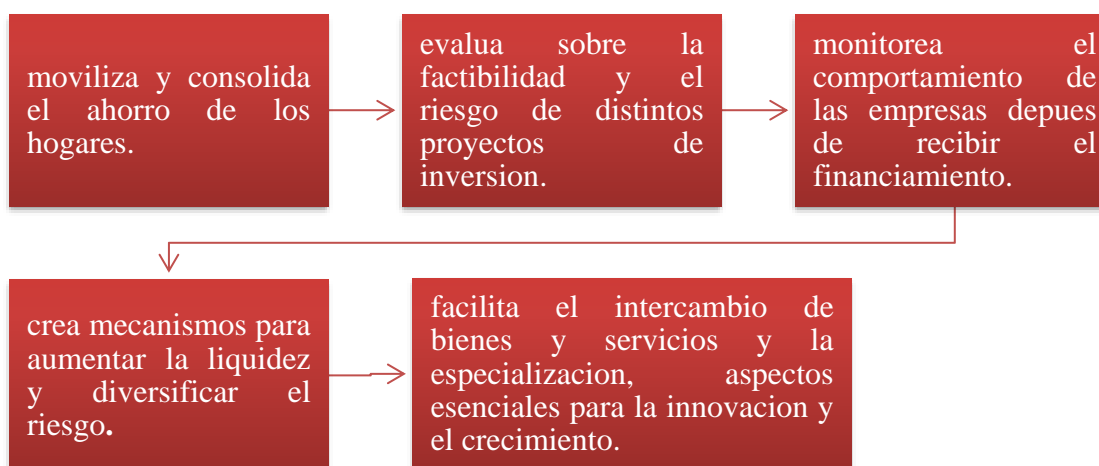
Las mipymes naturalmente recurren a solicitar microcréditos debido a las diferentes situaciones que se enfrentan en su día a día, y estas lo solicitan para lo siguiente;

Ilustración 10. *Necesidades de las mipyme. Elaboración Propia.*



“El sistema financiero cumple un papel fundamental en la economía al facilitar la transferencia de fondos desde los tenedores de ahorros a las empresas que demandan capital para sus proyectos de inversión. La función básica del sistema es asignar recursos a empresas y proyectos que se subdividen en cinco funciones que hacen posible la acumulación de capital e innovación” (Rojas, 2017, pag.15).

Ilustración 11. Funciones de acumulación de capital e innovación. Elaboración Propia.



Desafortunadamente, a pesar de la presencia de intermediarios, existen fallas en el sistema que hacen que muchas mipymes se queden sin obtener el financiamiento que necesitan a través de la oferta y la demanda. Por el lado de la oferta, tiene que ver con factores que llevan a una disminución de los fondos disponibles para las nuevas empresas y para el crecimiento de las que están establecidas y por el lado de la demanda, tienen que ver con los factores que reducen la capacidad y disposición de las empresas de buscar financiamiento.

6.5 Limitaciones de créditos bancarios

En el mercado de crédito bancario, las mipymes se ven más afectadas por las asimetrías de información y los altos costos de transacción de empresas más grandes.” Una de las principales razones es que por su mismo tamaño las mipymes tienden a ser bastante informal en el manejo de la gerencia y de sus finanzas y no utiliza estados financieros auditados. Para evitar los altos costos de recopilar información, los bancos solicitan garantías colaterales que disminuyan el riesgo de incumplimiento de los contratos” (Rojas, 2017, pag.15).

Así mismo, el hecho de que las mipymes demanden préstamos por cantidades reducidas limita su capacidad de obtener el financiamiento, ya que para un banco el retorno es bajo, mientras que el costo de evaluar el riesgo del crédito y de procesar el préstamo es el mismo, independiente del tamaño de la mipymes. las regulaciones de Basilea también desincentivan financiar a las mipymes, debido a que exigen que los bancos aumenten sus provisiones sobre créditos riesgosos.

7 Sustentación legal.

7.1 Ley No. 465 ley De Promoción, Fomento Y Desarrollo De La Micro, Pequeña Y Mediana Empresa (Ley MiPymes).

Las MiPymes son todas aquellas micro, pequeña y mediana empresa, que realiza sus actividades como persona natural o jurídica en los diversos sectores de la economía de un país. Poniendo a la disposición del público sus servicios y productos para suplir las diferentes necesidades que presenten la población, estas poseen un límite en cuanto a su cantidad de puestos de trabajo y capital.

Esta ley posee por objetivo fomentar y desarrollar de manera integral la micro, pequeña y mediana empresa (MI PYME) dando lugar a la creación de un entorno favorable y competitivo para el buen funcionamiento de este sector económico de alta importancia para el país.

La presente ley consiste en establecer principios rectores para el fomento de las mipyme creando así un sistema de coordinación interinstitucional como instrumento de apoyo a las políticas de desarrollo y fomento, adoptando un instrumento legal de carácter general dando lugar a un proceso normativo en el cual se deriven nuevos principios legales claves para el desarrollo de las pymes.

Las MIPYME son reguladas por el ministerio de fomento, industria y comercio (MIFIC) y la instancia ejecutora de las políticas, el instituto nicaragüense de apoyo a la pequeña y mediana empresa (INPYME). Estas promueven el desarrollo de las organizaciones empresariales, la asociatividad y las alianzas estratégicas entre entidades públicas y privadas de apoyos en este sector.

El estado a través del órgano rector de la presente ley promoverá el acceso al crédito y a otras fuentes de capital, por medio de la creación de instrumentos financieros y bancarios de sistema de garantías, fideicomisos, descuentos y reducción de riesgos que sean orientados a las micro, pequeña y mediana empresa, de acuerdo con las leyes que la rigen.

7.2 Norma Sobre Gestión de Riesgo Crediticio.

Esta presente norma tiene por objeto establecer los alineamientos mínimos que deben cumplir las instituciones financieras para gestionar el riesgo de liquidez, acorde con la naturaleza complejidad, volumen y perfil de riesgo de sus operaciones.

En esta norma se establece una estructura organizacional apropiada que permita efectuar una adecuada gestión del riesgo de liquidez, con la debida delimitación de responsabilidades y segregación de funciones de las áreas involucradas en la gestión de riesgo, así como en los niveles de dependencia.

Se debe de implementar un plan de contingencia para mitigar el riesgo crediticio, la unidad de riesgos y las áreas de negocios son responsables de diseñar e implementar un plan de contingencia en el que se establezca la estrategia para administrar una crisis de liquidez, con este plan se ayuda a la gerencia y al personal clave de la institución, para que estén listos a responder ante cualquier crisis.

7.3 Ley No 769 Ley de fomento y regulaciones de las microfinanzas.

El microcrédito son créditos de pequeños montos, hasta por un máximo equivalente a 10 veces el producto interno bruto per cápita del país destinados a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercio, vivienda y servicios entre otros, otorgados a

personas naturales y jurídicas que actúan de manera individual o colectiva con negocios propios o intereses de iniciarlos.

Esta ley posee por objeto el fomento y la regulación de las actividades microfinanzas, a fin de estimular el desarrollo económico de los sectores de bajos ingresos del país. Asimismo, esta regula el registro, autorización para operar, funcionamiento y supervisión de las instituciones de microfinanzas.

La mi pyme generalmente recurre a solicitar un crédito debido a las diferentes situaciones a las que se enfrentan día a día según los testimonios de los dueños de las mipymes estos solicitan el crédito para la rotación de inventario, para pagos de proveedores y compra de materia prima.

Las instituciones microfinanciera corren muchos riesgos a la hora de otorgar un crédito a una mi pyme o a cualquier persona en particular, el mayor riesgo es el impago esta es la posibilidad de incurrir en una perdida si la contrapartida de una transacción no cumple plenamente las obligaciones financieras establecidas, para esto tienen que implementar estrategias de cobranza para no incumplir en perdidas, si estas no funcionan hay que tomar la garantía que este haya puesto para que se le fue otorgado el crédito.

7.4 Ley No. 539 ley de seguridad social.

Esta presenta por objeto establecer el sistema de seguridad social en el marco de la constitución política de la república para regular y desarrollar los derechos y deberes de los ciudadanos, el seguro social es el conjunto de instituciones, recursos, normas y procedimientos con fundamento en la solidaridad y en la responsabilidad personal y social. Por otra parte, en el código del trabajador nos expresa los derechos y deberes que tienen que

tener tanto el patrón como el trabajador, es obligación de cualquier empresa asegurar a sus trabajadores, así como indemnizarlos por algún accidente o enfermedad que les puedan ocurrir en el trabajo que desempeñan o en el ejercicio del empleo que tienen a su cargo. La secretaria del trabajo por medio de peritos titulados en el ramo a que pertenezca una empresa, vigilara los trabajadores para verificar la seguridad de que gozan los trabajadores, en la mi pyme con las cuales estamos trabajando las 3 cuentan con seguros para sus trabajadores cubriendo de esta manera cualquier accidente que les pueda suceder.

7.5 ASOMIFIC

La asociación nicaragüense de instituciones de microfinanzas expresa que las microfinanciera de Nicaragua están comprometidas con su misión social de contribuir a la superación de la pobreza, estas han evolucionado con un enfoques de desarrollo económico dirigido a beneficiar a mujeres y hombres de bajo ingreso incluyendo a los autoempleados (as) empleando, los servicios financieros por lo general incluyen el dinero de los ahorrantes y los créditos que se otorgan, incluso ahora muchas instituciones microfinancieras proveen servicios de seguros por lo tanto la definición de las microfinanzas frecuentemente incluye tanto la intermediación financiera como el impacto social.

Hoy en día los pequeños prestamos han contribuido significativamente al mejoramiento de calidad de vida entre los usuarios y sus familias sin diferencias entre hombres y mujeres con parámetros fácilmente medibles y con un impacto directo en las futuras generaciones, el crédito también ha impactado favorablemente a las mujeres en términos personales cuando las mujeres obtienen un préstamo se les eleva su autoestima, mejora sus condiciones de vida y la de sus hijos sobre todo invierten en educación, en salud y mejoran sus viviendas.

Como parte del proceso de mejora continua de las estadísticas económicas y financieras del país el banco central de Nicaragua publicó el 18 de febrero del año 2022 información de las estadísticas de indicadores financieros de las instituciones microfinancieras siendo la fuente de información la comisión nacional de microfinanzas (CONAMI) la información consolidada presenta los registros de cuarenta y cinco microfinancieras.

Con base a la información publicada al mes de diciembre los activos totales de las microfinancieras totalizaron el 68.9% correspondientes a las carteras de crédito neto el 8.4% a fondo disponibles y el resto a otros activos el saldo a diciembre registra un crecimiento interanual de 42.7% y la cartera de crédito reflejó un crecimiento interanual del 37.0% por actividad económica.

Finalmente, el estado de resultado en 2021 mostró una utilidad neta de crecimiento interanual de 123.3% la rentabilidad de las microfinanzas medida a través de los indicadores unilaterales netos sobre activos totales (ROA Y ROE) fueron de 6.5% y 26.8% respectivamente de los cuales resultaron superiores a los registrados en diciembre del 2020 (3.8%) (15.8%) respectivamente.

La asociación de microfinanzas es un órgano de gran importancia para el sistema financiero nacional ya que es la encargada de velar y apoyar al desarrollo que brindan las diferentes microfinancieras a los pequeños negocios que ya están establecidos en el mercado, el financiamiento que estas instituciones otorgan es para contribuir a mejorar la calidad de vida de cada uno de los propietarios de estos pequeños negocios y también de hombres y mujeres que soliciten un pequeño préstamo.

ASOMIFIC como representante del gremio, ha fortalecido su trabajo desarrollando estrategias para mejorar los servicios de la industria microfinanciera, esto se ha realizado con el apoyo de CONAMI a fin de dar continuidad a buenas políticas macroeconómicas que provean estabilidad al sector y generar mayor confiabilidad.

7.6 Norma sobre la transparencia de las operaciones financieras.

El objeto de la presente norma es establecer el tipo de información que las instituciones financieras deberán presentar a sus clientes sobre las operaciones o servicios que prestan, así como, los plazos y la forma en que esta información debe ser presentada; de tal forma que estos cuenten con información clara, precisa y comprensible para poder elegir por sí mismos, responsablemente los productos o servicios financieros adecuados a sus intereses.

Las disposiciones de la presente norma serán aplicables a las distintas instituciones financieras que prestan servicios en el país, proporcionando a sus clientes información clara, adecuada, inteligible y completa de los productos y servicios que ofrezcan, correspondiente a costos, así como de las condiciones de los contratos que tengan por objeto tales productos y servicios.

Las instituciones financieras deben de proporcionar a sus clientes la información pertinente antes, durante y después de la celebración del contrato, así mismo informar de la decisión negativa, respecto a las contrataciones del producto o servicio financiero solicitado o de la cancelación o suspensión de los contratos de estos productos dejando evidencia y constancia verificable de lo que se hizo. Estas tienen que ser notificadas con copia a la superintendencia y estar fundamentadas en la ley expresa. Para efecto de que los clientes puedan estar claros de la información.

Estas instituciones financieras deberán ser plenamente transparente en la discusión, aplicación y modificación de las tasas de intereses, comisiones, gastos y cualquier otra tarifa asociada a las operaciones activa y pasivas que realicen, así mismo de los servicios que brinde.

7.7 Ley No. 182 ley de Defensa de los Consumidores.

Esta presente ley tiene por objeto garantizar a los consumidores la adquisición de bienes y servicios de la mejor calidad, en sus relaciones comerciales, mediante un trato amable, justo y equitativo de parte de las empresas públicas o privadas individuales o colectivas. Esta ley es de orden público e interés social, los derechos que confiere son irrenunciables y prevalecen sobre otra norma legal, uso, costumbres, práctica comercial o estipulación en contrario.

Los bienes y servicios que se oferten en el territorio nacional, deberán cumplir con las condiciones de cantidad y calidad de modo que su retribución sea equivalente al pago que hace el consumidor, todo de acuerdo a las normas de calidad, etiquetas, pesas y medidas y demás requisitos que deban llenar los bienes y servicios que se deban en el país.

Los consumidores tienen el derecho a la protección de la salud y seguridad en el consumo de los bienes y servicios, así como una información veraz, oportuna, clara y adecuada sobre los bienes y servicios disponibles en el mercado, así como también tienen derecho a un trato equitativo y no abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios

8 Desarrollo del subtema.

8.1 Descripción de las mipymes en estudio.

8.1.1 *Quimecoon.*

GRUPO QUIMECOON es una mipyme que inicio el 22 de diciembre del año 2017 que tiene 4 años de estar funcionando en el mercado la creación de este grupo radica en que el propietario es químico y por ende decidió emprender un negocio acorde a lo que había aprendido, es un negocio familiar consta de 4 colaboradores de los cuales 3 son químicos y elaboran los productos; y uno es encargado de atención al cliente, su casa matriz está ubicado en Jinotepe y tienen una sucursal en Managua, tienen como misión lo siguiente: en grupo químico ecológico de Nicaragua se proyectan ser una empresa líder a nivel nacional en el área de las formulaciones y soluciones químicas de productos de limpieza; su trabajo se basa en el desarrollo de líneas productivas caracterizadas por la traslucidez, eficiencia y alta calidad a costos competitivos dentro del mercado nacional. La estandarización y la mejora continua en todos sus productos es lo que los caracteriza e identifica.

Este negocio tiene como visión lo siguiente: ser una empresa fabricante y distribuidora de productos de limpieza con gran participación de mercado a nivel nacional logrando la satisfacción de sus clientes a través de la variedad y calidad de sus productos. También se considera ser un grupo de químicos ecológico que toma en cuenta que las materias primas que utilizan para la formulación de productos sean amigables con el medio ambiente tratan de no utilizar químicos como: formalina o productos que puedan afectar a largo alcance de la población y también a ellos como formuladores, tratan de reutilizar embaces y venden productos de rellenos.

Grupo Quimecoon es un negocio que presenta las siguientes políticas;

- Atención de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm
- Brinda precios accesibles al publico
- Brinda un entorno positivo y amigable
- Pone en práctica reglamentos donde se exige a los empleados la utilización de lentes y guantes que les den mayor protección al momento de llevar a cabo actividades laborales.

8.1.2 Farmacia Joshua.

La farmacia Joshua es una mi pyme que nació el 27 de enero del año 2012, teniendo ya 10 años de estar en el mercado, esta surge a raíz de ver la necesidad que se tenía en ese momento de que no existían muchas farmacias en el mercado de Jinotepe Carazo, es por tal motivo que a su propietaria se le ocurrió la idea de comenzar este negocio en su casa de habitación, iniciando con el salario que devengaba su esposo y con el crédito que le brindaron algunos proveedores, al ver el incremento de las ventas que iban generando tomaron la decisión de alquilar un local en el centro de Jinotepe para brindar mejor atención a sus clientes.

Hoy en día se encuentra citada del banco Banpro cuadra y media al sur, esta farmacia cuenta con 12 colaboradores a la fecha, siendo 2 ellas las hijas de la propietaria las cuales son las administradoras y los 10 restantes son los empleados. Farmacia Joshua tiene como misión ofrecer una asistencia sanitaria de calidad para alcanzar y mantener la salud, ofreciendo servicios farmacéuticos y como visión pretender ser una farmacia líder en el comercio especializado de farmacias, convirtiéndonos con el paso del tiempo en una distribuidora al menos del sector sur.

Las políticas con las que en ella se implementan son:

1. En esta mi pyme no dan crédito, las ventas son al contado.

2. Su horario de atención es de 8:00 AM – 8:00 PM.
3. Cumplir con los valores y reglamentos establecidos respecto a la atención de los clientes.

8.1.3 Selection Shoes.

Selection Shoes nace debido a la experiencia adquirida por el propietario al laborar en una tienda de calzado semi nuevo, al conocer cómo se manejaban los productos, a negociar con proveedores, conocer los precios es que decide emprender en el rubro de calzado nuevo.

Este emprendimiento es propio, considerando dejárselo a sus hijos y que se mantenga en las generaciones posteriores.

Misión: comercializar zapatos de calidad para damas y caballeros a precios justos y con un excelente servicio de atención al cliente.

Visión: Imponer moda con calzado atractivo de gran calidad, convirtiéndonos en referencia en la industria de la moda de zapatos en el departamento de Carazo.

Valores: Responsabilidad, Honestidad, Respeto, amabilidad.

Esta mipyme es dirigida por Es dirigido por el propietario, quien realiza múltiples funciones y actualmente cuenta con un colaborador para atención al cliente.

Entre las políticas que tiene este emprendimiento están las siguientes:

1. Atención de lunes a sábado.
2. No se otorgan créditos.
3. Comercializar zapatos de calidad.
4. Brindar un ambiente de respeto y comodidad para el cliente.

Estructura organizacional.

8.1.4 Quimecoon.

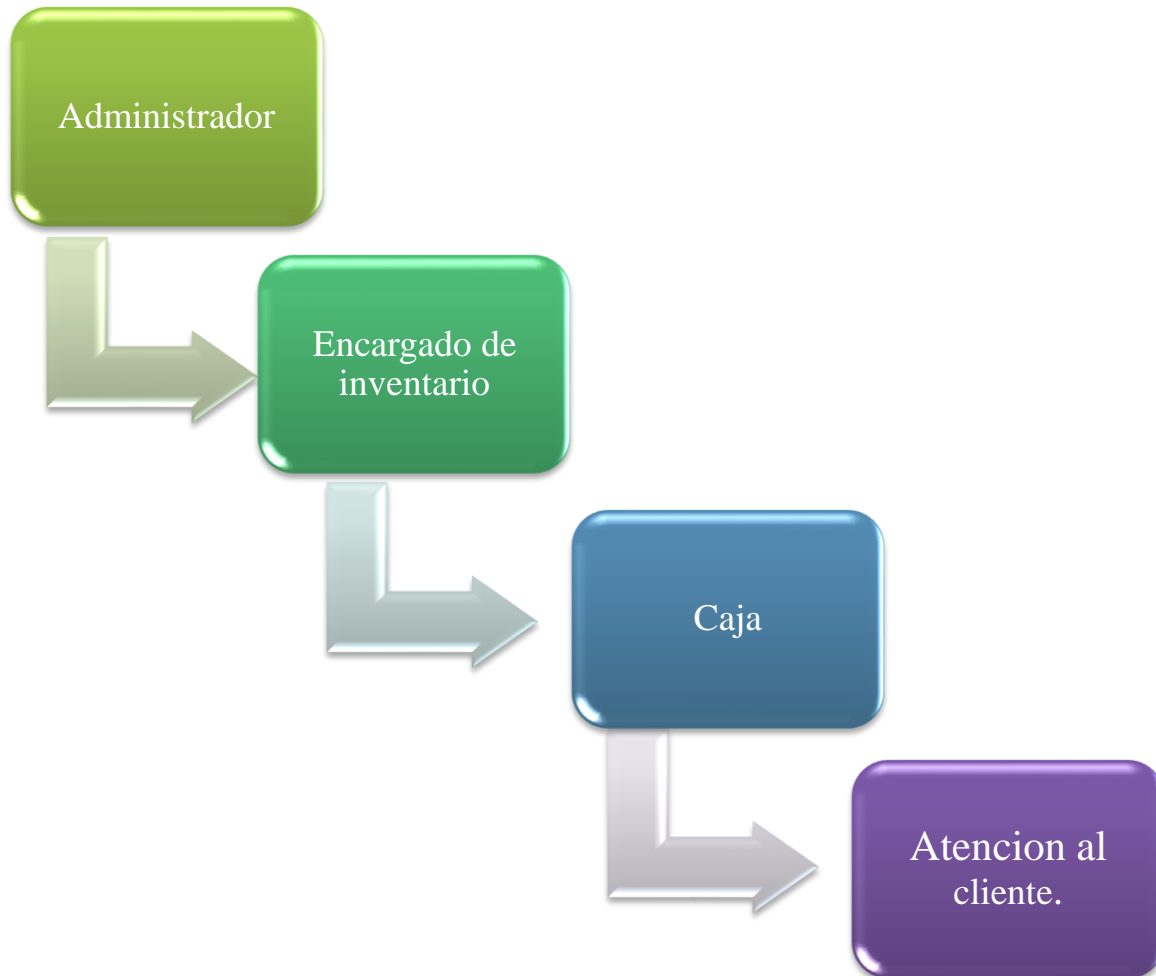
Ilustración 12. Estructura Organizacional Quimecoon. Elaboración Propia.



Se muestra de esta manera la estructura organizacional de Quimecoon siendo un negocio familiar, tanto propietario, esposa y hermano realizan múltiples funciones al momento de la elaboración de los productos puesto que los tres son especialistas en químicos.

8.1.5 Farmacia Joshua.

Ilustración 13. Estructura Organizacional Farmacia Joshua. Elaboración Propia



Se presenta en el organigrama anterior la estructura organizacional que tiene la farmacia Joshua, este es un negocio familiar que con la ayuda de 10 colaboradores que tiene asen que este funcione de la mejor manera posible.

9 Relación comercial de las mipymes y las micro financieras.

La farmacia JOSUHA estableció una relación financiera con la microfinanciera FAMA debido a que ellos necesitaban un crédito y optaron por ir a preguntar cuáles eran los requisitos para ser sujetos de crédito, en donde les parecieron las opciones que en ese momento les brindaba la microfinanciera para otorgarles el financiamiento para su negocio, de tal manera que después fueron visitados por un asesor de crédito para proceder al llenado de la solicitud y que ellos presentaran la documentación correspondiente para poder acceder a este, fue de esta manera que establecieron relación financiera con ellos.

Grupo Quimecoon estableció una relación comercial con la micro financiera FAMA, donde contrajo obligación gestionando un crédito de consumo de 2,500 dólares a un plazo de 2 años, aplicándole una tasa de interés del 27% anual. El microempresario solamente tiene activo este crédito ya que dice que grupo Quimecoon trabaja más con fondos propios. Esta mipyme expresa que FAMA establece una tasa de interés muy alta, de ahí al momento de darse la verificación del negocio para poder aplicar al crédito solicitado es excelente la manera en que explican sus políticas, siendo esta micro financiera muy estricta, se dio la verificación tanto del negocio como de los registros contables, de venta y producción para contraer pruebas y que se pudiera aplicar al monto solicitado. al momento de adquirir el crédito el propietario expresó que no hubo riesgos por que los márgenes de ventas diario son de 5,000 córdobas lo que expresa que las ganancias andan por el 40% como mínimo y las cuotas del crédito no superan los 190 dólares mensual.

Selection Shoes estableció una relación comercial con la micro financiera FODEMI, debido a un análisis por parte del propietario al ser esta la que le ofrecía una mejor tasa de interés, un mayor plazo y sobre todo a la asesoría que se le brindó por parte del asesor de crédito.

Otro motivo por el cual estableció relación con esta entidad se debe a las visitas mensuales que realiza el asesor, para saber cómo se encuentra el negocio y en caso de requerir alguna asesoría poder orientarlo para la toma de decisiones acertadas.

10 Herramientas de evaluación de la calidad empresarial.

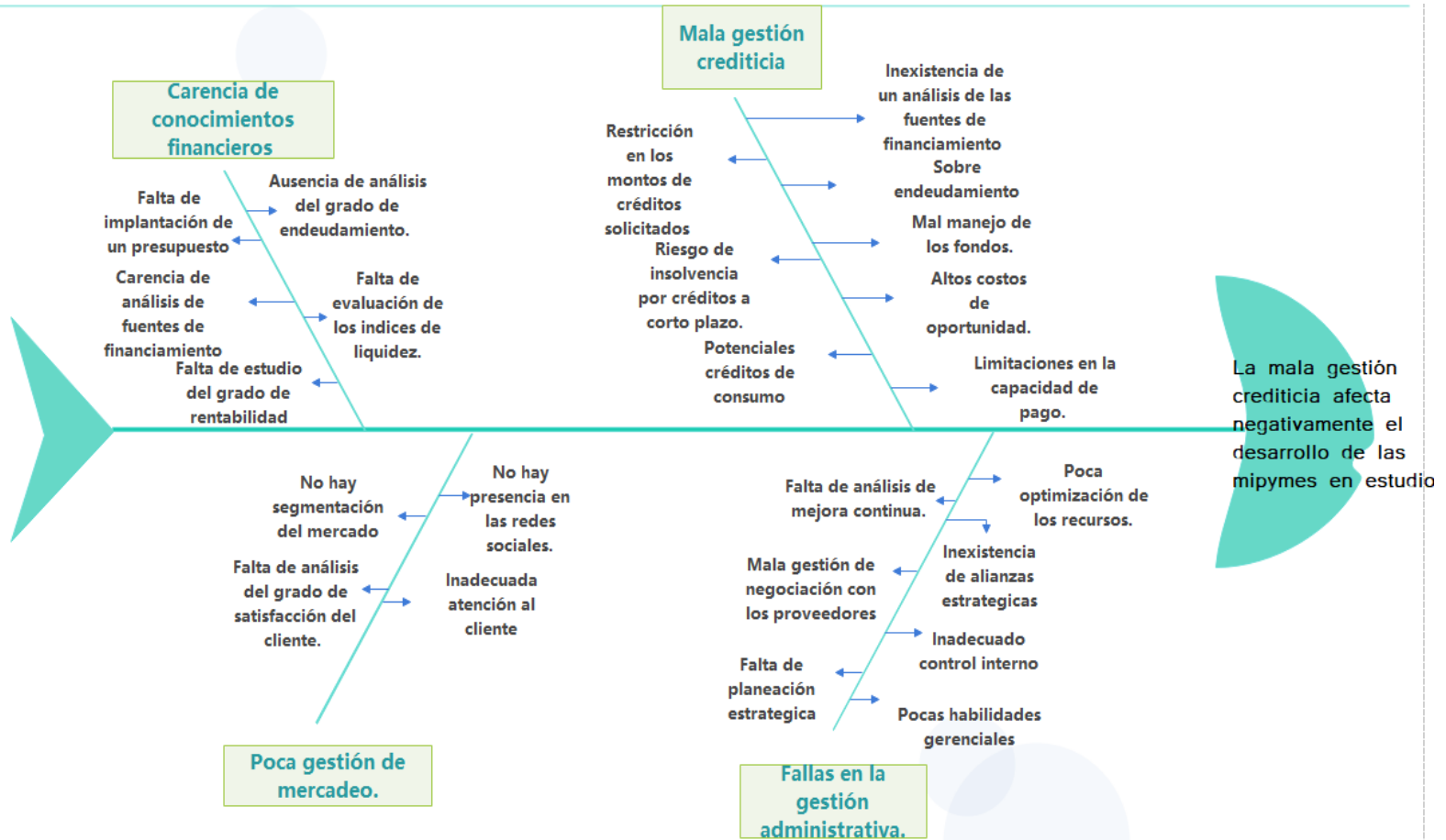
10.1 Diagrama causa y efecto.

A continuación, se presenta el diagrama Ishikawa basado en las tres Mi pyme en estudio, en él se abordan áreas específicas de la administración de las pymes en estudio, es decir el efecto y todas las posibles causas que generan ese efecto.

En el diagrama se encuentran plasmadas las áreas más sensibles de las mi pymes y como este efecto se ve reflejado directamente en el impacto que tiene el crédito principalmente por la mala gestión crediticia, a eso se le anexa una carencia de conocimientos financieros, también presentan poca gestión de mercado y lo último pero no menos importante es la falla en la gestión administrativa, todo esto viene dando como resultado que la mala gestión crediticia afecta negativamente el desarrollo de las mi pyme en estudio.

Para comprender el impacto de un fenómeno se deben de analizar todas aquellas áreas que son susceptibles o que de una u otra manera tienen una vinculación ya sea directa o indirectamente con el caso de estudio, es por ello que se tomaron en cuenta todas las variables.

Ilustración 14. Diagrama Causa-Efecto. Elaboración propia.



10.2 Matriz de operacionalización de las variables.

Tabla 2. Matriz de operacionalización de variables. Elaboración propia.

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Unidad de medida.
1.Gestion crediticia.	El financiamiento es el proceso por el cual se proporciona capital a una empresa que tiene un déficit de liquidez y solvencia para poder seguir operando.	Moreno Abraham, Planeación financiera (1998) plantea que: Financiamiento es la obtención de recursos de fuentes internas o externas, a corto, mediano y largo plazo, que requiere para su operación normal y eficiente de una empresa.	Restricción en los montos de créditos solicitados	- percepción de riesgo de incumplimiento.	Porcentaje %
			Sobre endeudamiento	- destino de sus ingresos - Tipos de crédito - Número de créditos activos a la fecha	N.º de sucesos.
			Altos costos de oportunidad	- tasas de interés	
			Capacidad de pago	-Fechas límites de pago. -Pago requerido. - Saldo total -Intereses moratorios -Rotación de inventario	
			Riesgo de insolvencia.	-Fechas de corte. - Créditos a corto plazo. - Cuantificación de activos	

			Análisis de fuentes de financiamiento con proveedores	<ul style="list-style-type: none"> - Selección de proveedores - Relación calidad-precio - Análisis de las tasas de interés - Condiciones de pago. 	
1. Gestión administrativa	Es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa.	Hitt, M. A. Ireland, R. D. & Hoskisson, R. E. (2015). <i>Administración estratégica: competitividad y globalización: conceptos y casos</i> , <i>Plantea que:</i> Se refiere al conjunto completo de compromisos, decisiones y acciones que una empresa necesita para alcanzar la competitividad y obtener rendimientos superiores al promedio.	Planeación estratégica.	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis del ambiente - Valores - Misión - Visión - Objetivos estratégicos 	N ° de sucesos
			Control interno	<ul style="list-style-type: none"> - Estándares de optimización de recursos - Supervisión o monitoreo - Comunicación - Evaluación del riesgo. 	
			Principio identidad	<ul style="list-style-type: none"> - Préstamo personal o institucional - Separación de bienes negocio-propietario. 	
			Análisis de mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación periódica - Eficiencia 	

			Optimización de recursos.	<ul style="list-style-type: none"> - Costos innecesarios - Evaluación del sistema de producción 	
			Alianzas Estratégicas.	<ul style="list-style-type: none"> - Alianzas con el gremio pyme. - Participación en programas gubernamentales de incentivo a la pyme. 	
			Habilidades Gerenciales	<ul style="list-style-type: none"> - Formación académica - Liderazgo - Adaptabilidad. 	
2. Gestión financiera	La rentabilidad es un indicador básico para determinar la eficiencia de la gestión empresarial, lo que indica si una empresa es rentable en términos	Análisis de rentabilidad de la empresa: Según Juan Pedro (2002): La rentabilidad es una medida referida a un determinado periodo de tiempo del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos.	Grado de endeudamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Volumen de ventas - Monto de cuotas de créditos activos - Ratios Liquidez - Ratios de endeudamiento 	Porcentaje. %
			Tasa de rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Período de recuperación. - Ratios de rendimiento sobre capital. 	

	económicos o no.			- Rotación de inventario.	
			Planeación financiera	Presupuesto	N.º de sucesos
			Fuentes de financiamiento	Análisis del costo de oportunidad	
3. Mercado	El mercado es el lugar físico donde actúan personas como oferentes y demandantes y su objetivo es el intercambio de un determinado bien o producto.	Principios de economía, Gregory Mankiw (2012); un mercado es un grupo de compradores y vendedores de un determinado bien o servicio donde los compradores determinan la demanda y los vendedores la oferta.	Grado de satisfacción de clientes	- percepción - expectativas - experiencias	N.º de encuestas
			Segmentación del mercado	- Variabilidad de productos	
			Presencia en redes sociales.	- Opciones de marketing digital.	

10.3 Matriz DAFO y estrategias.

Análisis DAFO de (Grupo Quimecoon, Selection Shoes y farmacia Joshua)

Según la información proporcionada por las mipymes en estudio se ha realizado un diagnóstico DAFO, en el cual se presenta de manera unificada los hallazgos tanto internos como externos y características similares de las tres mipyme en estudio, con la finalidad de evaluar la calidad empresarial de estos pequeños negocios y analizar de esta manera el impacto que tiene el crédito en el desarrollo y crecimiento de las mismas, permitiendo conocer su situación presente, en función de ello tomar decisiones a futuro.

Tabla 3. Matriz DAFO. Elaboración Propia

Factores internos	Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none">• F1. Acceso a créditos inmediatos según nivel de ingresos.• F2. Personal con experiencia• F3. Calidad del producto• F4. Ganancias generadas por el negocio	<ul style="list-style-type: none">• D1. Falta de información sobre financiamiento de programas de gobiernos• D2. Falta de registros contables• D3. Falta de personal• D4. Deficiencia en la capacitación del personal

Factores externos	<ul style="list-style-type: none"> F5. Clientes históricos 	<ul style="list-style-type: none"> D5. Falta de estrategias publicitarias
Oportunidades <ul style="list-style-type: none"> O1. Refinanciamiento O2. Establecer un sistema contable O3. Contraer alianzas estratégicas O4. Crecimiento prolongado del negocio O5. Apertura de nuevas sucursales 	F-O <ul style="list-style-type: none"> - Aprovechar al máximo el financiamiento que sea otorgado - Potenciar y mejores y más importantes alianzas estratégicas - Desarrollar y posicionar mejor los productos en el mercado - Potenciar buenas relaciones con los clientes 	D-O <ul style="list-style-type: none"> - Involucrarse más con los programas de gobierno para la obtención de un financiamiento con tasas de interés baja - Establecer registros contables para mejor control de los ingresos - Contratar personal capacitado - Promocionar los productos en medios de comunicación

Amenazas	F-A	D-A
<ul style="list-style-type: none"> • A1. Tasas de interés altas • A2. Periodos de tiempos cortos para un crédito • A3. Quejas y reclamos por parte de los clientes • A4. Poca liquidez y solvencia • A5. Ingreso de nuevos competidores 	<ul style="list-style-type: none"> - Obtener créditos con mejores tasas de interés - Capacitar al personal para una mejor atención a los clientes - Mantener la calidad de los productos para evitar reclamos de los clientes - Mantener precios justos para tener mejores beneficios y ganancias en el mercado 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitarse mejor sobre los aspectos generales al momento de contraer un crédito - Motivar al personal para brindar un servicio eficiente - Realizar acciones para recuperar y atraer clientes

11 Análisis de resultados.

El informe de investigación presenta los resultados finales del proceso de recolección de información de los dueños de la mipyme en estudio donde de las entrevistas realizadas a los propietarios se pudo comprobar que existen diferentes factores que afectan a estos pequeños negocios uno de ellos fue la crisis sociopolítica del año 2018 afecto de gran manera a las mipymes en estudio, en el aspecto de que sus ventas disminuyeron viéndose afectado sus márgenes de ganancias, de igual manera la pandemia del COVID-19 afecto a dos de estos negocios ya que las personas no salían a comprar por temor hacer contagiados, siendo favorable esta situación para la otra mipyme en estudio ya que es una farmacia, para ella sus ventas aumentaron en gran mayoría dado que los productos que más se vendían eran para tratar esta enfermedad.

Cabe mencionar que estos pequeños negocios también se ven afectados por agentes no controlables por ellos, por ejemplo, el surgimiento de nuevos emprendimientos en el departamento, lo que con lleva a que la competencia sea un factor que les perjudique dado que si este nuevo negocio trae precios más bajos disminuirían sus volúmenes de ventas, esto se pudo confirmar con lo que expreso la propietaria de la farmacia Joshua que para esta mipyme ha sido una lucha constante debido al surgimiento de nuevas farmacias en el departamento, ya que esta mipyme fue una de las farmacias pioneras en el municipio de Jinotepe y actualmente tiene más de 10 años en el mercado.

Según los datos proporcionados por propietarios las mipymes en el aspecto financiero dos de ellos manifiestan que el crédito ha sido una ayuda secundaria ya que no lo ven como un factor clave para el crecimiento de su negocio, otro aspecto de gran importancia es que las tasas de interés que brindan las microfinancieras son altas ocasionando esto que los microempresarios paguen más dinero en relación a intereses, es por tal motivo que los

propietarios de dos de las mi pymes prefieren trabajar con fondos propios que contraer obligaciones con alguna institución microfinanciera.

Uno de los propietarios manifestó que otro factor que les afecta referente al crédito ha sido el deslizamiento de la moneda, porque el crédito que adquirió fue en dólares y teniendo en cuenta el tipo de cambio actual, implica más dinero a pagar por parte de todas aquellas personas que adquieren un crédito.

Complementando la información anterior una de la mi pyme manifiesta que el crédito ha sido un elemento clave para el crecimiento de su negocio ya que al recibir el apalancamiento se logra oxigenar el negocio, obtener mejores precios al contado y logra comprar inventario en grandes cantidades, lo que favorece el crecimiento de este pequeño negocio.

Por otra parte, uno de los propietarios manifiesta que ha tenido mala experiencia con uno de los créditos que a adquirido, dado que tuvo que llegar hasta el punto de enviar una carta a la conami para que la financiera accediera a una reestructuración del crédito, ya que no podía hacerle frente debido a la crisis política y sanitaria que enfrentaba el país, dejándole esto una mala experiencia.

Los propietarios manifestaron que han tenido un incremento notorio en relación al capital inicial con el capital que cuentan a la fecha, uno de los propietarios cuenta su experiencia que el empezó su negocio en su casa, con su salario y con créditos que le dieron algunos proveedores, al ir viendo el crecimiento que iba desarrollando tuvo que alquilar un local en el centro del municipio de Jinotepe para establecerse y optar a un crédito para reforzar su negocio. Otro de ellos manifiesta que el empezó desde cero y hoy en día tiene su casa, su carro y dos tiendas una en Rivas y la otra aquí en Jinotepe.

También se pudo constatar que el crecimiento de estos pequeños negocios no depende solo de una buena gestión administrativa sino también de calidad del producto a ofrecer y la

manera en cómo se da a conocer a los clientes el producto, también influye la ausencia del propietario en el negocio ya que no es lo mismo que lo administre el dueño a que lo administre otra persona (ósea un encargado), cabe destacar que el giro que se le dé al crédito al momento de invertirlo tiene mucho que ver en el crecimiento de estos pequeños negocios ya que si este es inyectado directamente al negocio generara ganancias al propietario, pero si este es sobre girado ocasionara problemas en el negocio dado que de este saldrán las cuotas del crédito, sin haber utilizado el crédito en el negocio.

Resultado microfinanciera.

El impacto financiero que tiene el crédito en el desarrollo de las mipyme, se basa en el crecimiento y fortalecimiento de las mismas diversificando las variables que el crédito llega a tener dentro del negocio, esto va dependiendo del pensamiento de la persona, si lo invierte realmente en el presupuesto que presento a la microfinanciera o lo invierte para gastos diferentes a estos.

Las microfinancieras para que las mipyme puedan hacer un mejor uso del crédito y crecer económicamente, brindan consejos para evitar el sobreendeudamiento de esta manera que midan y analicen lo que van a pagar, que eviten lo que son los créditos diarios descapitalizados y que hagan una inversión real en el negocio. Un punto de gran importancia que las microfinancieras brindan a los microempresarios, es que aparten diario el pago de sus cuotas para que mantengan su récord crediticio limpio ya que actualmente tienen que estar bien, lo máximo con cinco días de atraso.

En el proceso de otorgamiento de crédito toman en cuenta dos tipos de garantías las prendarias y salarial, no se piden facturas sobre los bienes, ya que se hace una investigación crediticia y se confirma con los vecinos, en cuanto a la fianza salarial se pide lo que es la

copia de la colilla del INSS y constancia salarial. Un aspecto a considerar es que hay clientes que se les otorga créditos por su responsabilidad y fidelidad a la institución.

Las microfinancieras realizan inspecciones crédito a crédito cada mes, para verificar las garantías y evaluar si hay capitalización, porque si el negocio está siendo descapitalizado esto quiere decir que va a tener una mora fija, y con esta verificación se logra que el comité decida si aprobar o denegar el crédito solicitado por el microempresario.

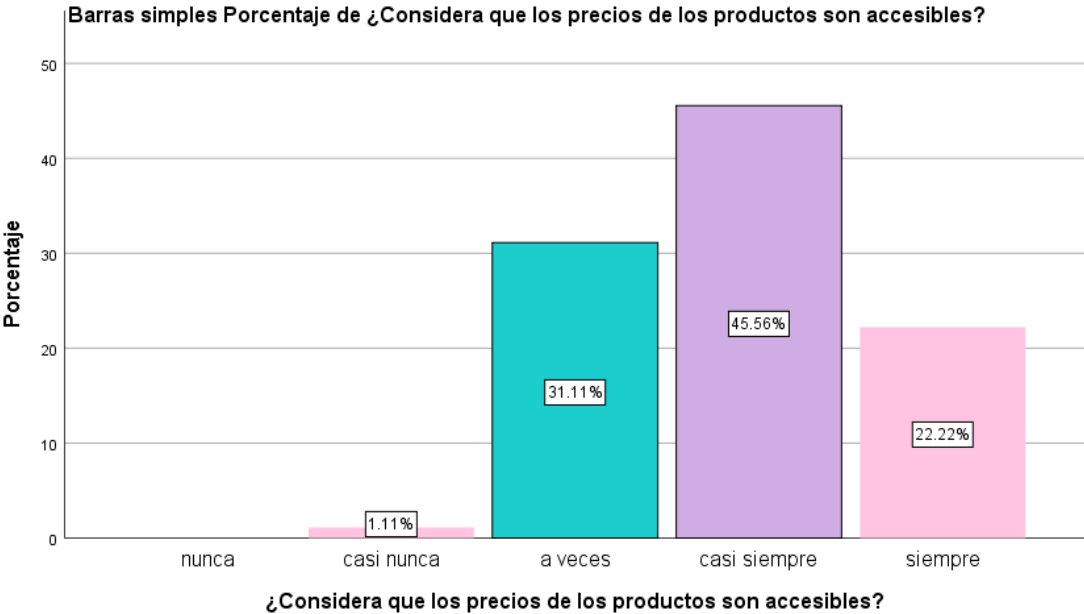
Los métodos que las microfinancieras utilizan para medir y evaluar el grado de rentabilidad y liquidez son flujos de efectivo, balance general, estados de resultados, ingresos vs egresos, lo del capital se ve antes y los créditos se otorgan para el fortalecimiento del negocio es por ello que debe de tener un año en el mercado.

Los riesgos de recuperación de crédito para las microfinancieras es ver el no sobreendeudamiento, la capacidad de pago, ver el historial crediticio, poner un crédito con fiador de esta manera mitigar el riesgo.

Las microfinancieras han modificado sus condiciones a través de creación de nuevos productos, diversificando el crédito y de esta manera los clientes tienen un abanico de oportunidades en las distintas áreas, ya sea para uso personal como para el crecimiento de su emprendimiento.

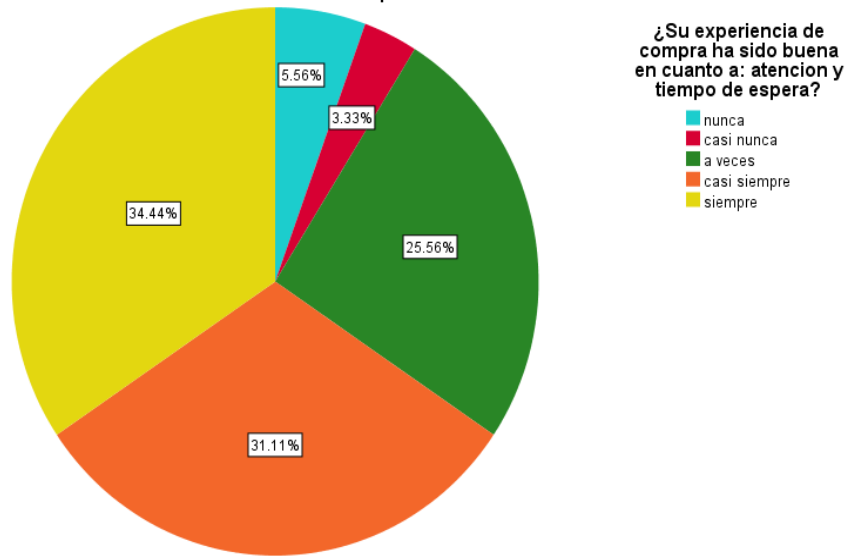
Las orientaciones que las microfinancieras darían a los propietarios de las mipymes sobre el financiamiento otorgado, es que inviertan su dinero, que no presten su nombre para sacar crédito a otra persona porque esto podría afectar su récord crediticio y fortalecer su negocio para dejar los créditos y de esta manera estar capitalizado.

Resultado de encuestas.



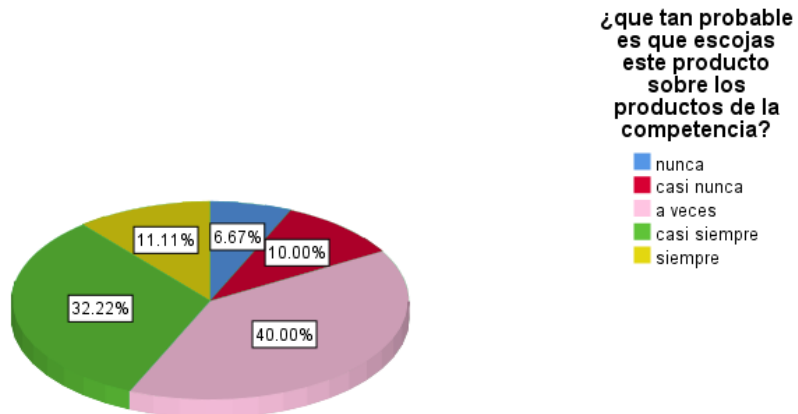
Mediante las encuestas realizadas a los clientes se obtuvo como resultado que el 45.56% expresan que los precios son accesibles casi siempre y un 22.22% reflejan que los precios siempre son accesibles. Siendo esto un factor fundamental para que los clientes adquieran los productos que ofrecen la mi pyme en estudio y de esta manera aumentar sus márgenes de ventas lo que impacta positivamente a estos pequeños negocios.

Gráfico circular Porcentaje de ¿Su experiencia de compra ha sido buena en cuanto a: atención y tiempo de espera?



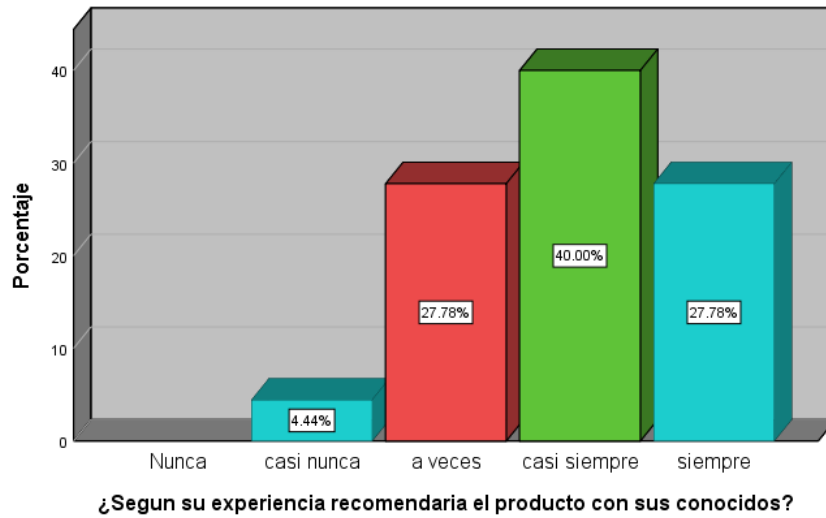
En el gráfico se refleja que un 34.44% de los clientes encuestados consideran que su experiencia de compra ha sido siempre buena en cuanto a atención y tiempos de espera y un 3.33% que casi nunca ha sido buena en cuanto a los criterios antes mencionados. Siendo esto una fortaleza para todo negocio porque gracias a los tiempos de espera cortos y la buena atención que brindan los colaboradores de la mi pyme en estudio, los clientes se encuentran en un ambiente que es satisfactorio para ellos y por lo tanto vuelven a adquirir los productos.

Gráfico circular Porcentaje de ¿que tan probable es que escojas este producto sobre los productos de la competencia?



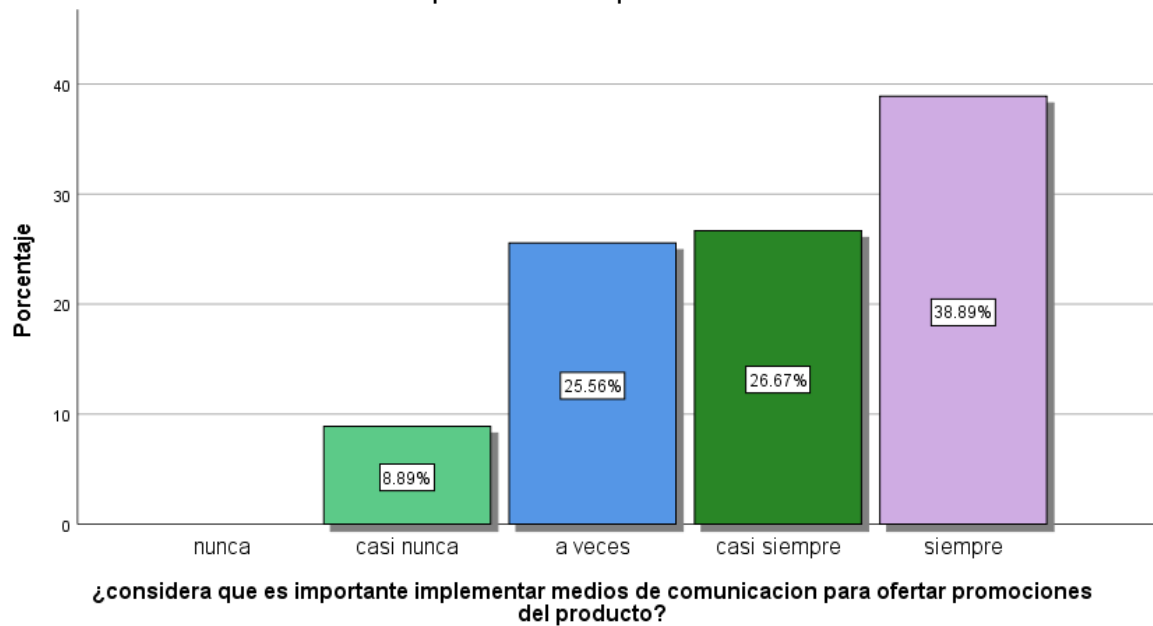
En el gráfico circular podemos observar que las encuestas aplicadas reflejan que los clientes con un 6.67% expresan que nunca escogerían el producto de la competencia y que el 40% escogerían el producto de las mi pymes en estudio sobre los productos de la competencia. Seguido a esto, el 32.22% manifiesta que escogería casi siempre los productos que ofrecen las mi pymes sobre los productos que ofrece la competencia.

Histograma Simple Porcentaje de ¿Segun su experiencia recomendaria el producto con sus conocidos?

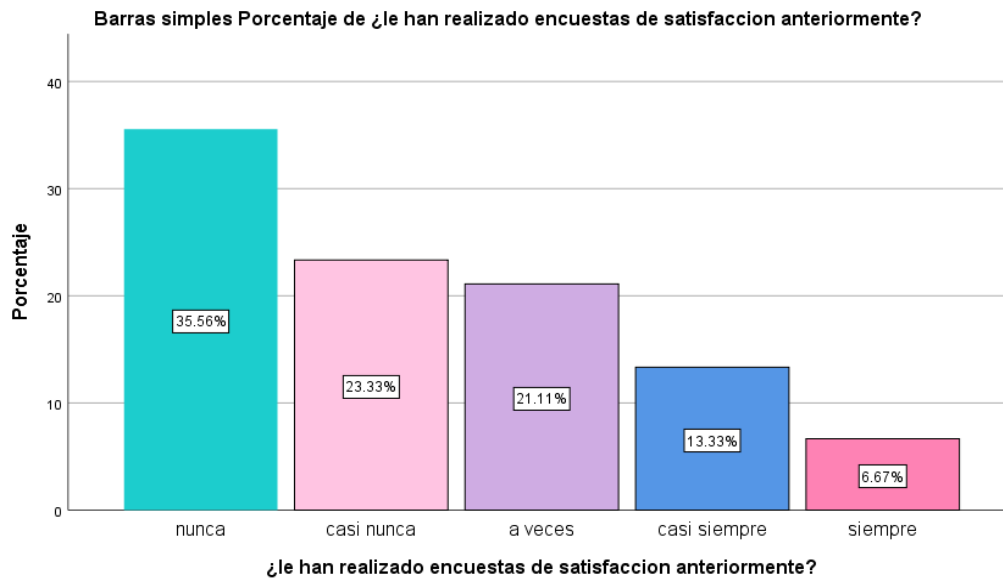


En el siguiente histograma nos expresa que el 40% casi siempre recomendaría los productos que ofrecen estas mi pyme y que el 27.78% siempre lo recomendaría, lo que nos da a entender que el 4.44% dice que casi nunca recomendaría el producto lo cual puede ser resultado de diferentes factores, tales como una mala experiencia de compra, tiempos de espera muy largos, inconformidad en los precios o que el producto no cumple con sus expectativas.

Barras simples Porcentaje de ¿considera que es importante implementar medios de comunicacion para ofertar promociones del producto?

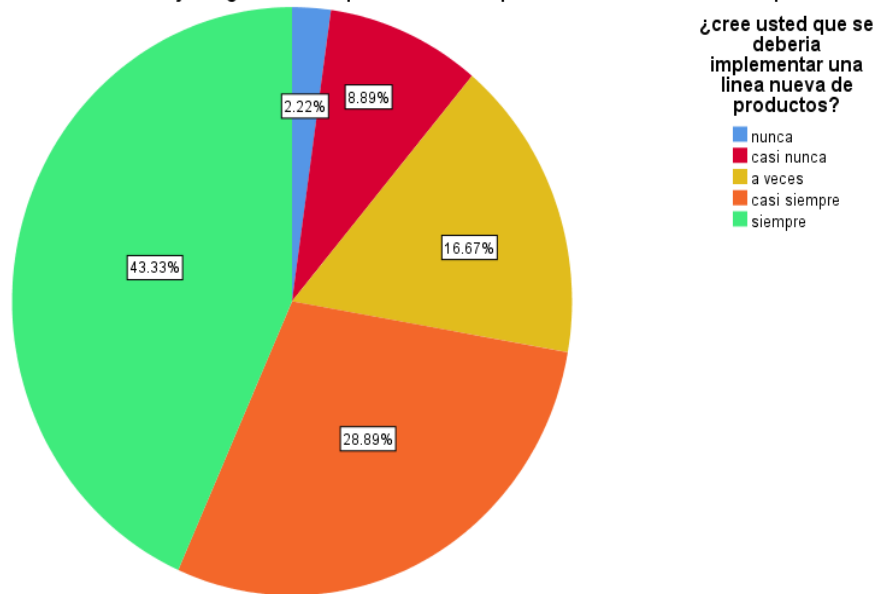


Los clientes expresan que los medios de comunicación para ofertar y promocionar un producto son de gran importancia, un 38,89% declaran que siempre es de gran importancia tener medios de comunicación para llegar a ellos y un 25.56% dice que a veces no lo consideran tan necesario y el 8.89% de los clientes señalan que casi nunca es importante implementar medios de comunicación. Sin embargo, la mayoría de los clientes encuestados expresan que es de suma importancia que las mipyme tengan medios de comunicación directos para llegar a sus clientes potenciales y reales.



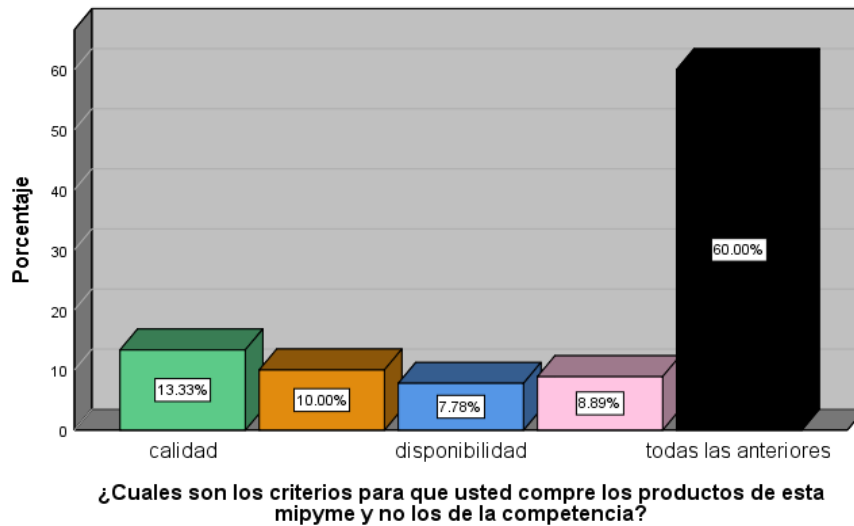
Se presentan los resultados obtenidos sobre si les han realizado encuestas de satisfacción anteriormente a los clientes donde un 35,56% manifiesta que nunca se les han realizado encuestas de este tipo y un 23.33% casi nunca habían sido encuestados y un 6.67 % expresa que siempre les realizan encuestas de satisfacción sobre algún tipo de producto. Por lo que la mayoría de los clientes a los que se le aplicaron las encuestas nunca antes se les había realizado una.

Gráfico circular Porcentaje de ¿cree usted que se debería implementar una línea nueva de productos?



Gracias al gráfico circular que se presenta a continuación pudimos comprobar que los clientes expresan con un 43.33% que siempre es necesario implementar una nueva línea de productos en las mis pymes, así como el 28.89% expresa que casi siempre es necesario implementar líneas nuevas de productos y el 2.22% expresa que nunca es necesario implementar nuevas líneas de producto, están satisfecho con los productos que ofertan estos pequeños negocios.

Barras simples Porcentaje de ¿Cuales son los criterios para que usted compre los productos de esta mipyme y no los de la competencia?



Durante la aplicación de encuestas a clientes obtuvimos los siguientes resultados sobre los criterios que consideran los clientes para adquirir los productos en estas mi pyme en estudio que en vez de los de la competencia. Como resultado se obtuvo que el 60% considera que todas las características mencionadas anteriormente es la razón por la que adquieren este producto, el 13.33% considera que es por la calidad, el 10% por el precio y el 7.78% por la disponibilidad que estas tienen. lo cual nos expresa un resultado satisfactorio que los clientes elijen estos productos por diferentes características que presentan.

Con la guía de observación se pudo percibir como es el ambiente que se vive tanto en la mi pyme, como en la institución microfinanciera desde que inician a laborar y la atención que les brindan a los clientes, en las mi pymes se logró comprobar que sus propietarios tienen otras fuentes de ingresos de las cuales le realizan aportes al capital inicial de su negocio, también que estas tienen créditos activos con diferentes instituciones microfinancieras, así también los activos con los que cuentan son y están a nombres meramente de la mi pyme.

Estos pequeños negocios demostraron tener claras las metas y objetivos que tienen, también presentan cotejo de su misión y visión visible en el negocio, se pudo constatar que manejan inventarios en grandes cantidades, así como su método que manejan para el registro de la contabilidad y de su inventario.

En la institución microfinanciera se logró verificar que ofrecen diversos tipos de créditos entre estos el crédito pyme, que es por el cual optan estos pequeños negocios, a un que diversos propietarios manifiestan que optan por sacar un crédito de consumo a un que sea para invertirlo en su negocio ya que expresan que tienen mejores descuentos en el plazo y la tasa de interés, con esto se constató que los requisitos para optar a un crédito dependen del tipo de crédito al cual se vaya a acceder, al igual que la tasa de interés, también se comprobó que respetan la privacidad de los datos proporcionados por los clientes.

12 Discusión de resultados.

El informe de investigación presenta los resultados finales del proceso de recolección de información de los dueños de la mi pyme en estudio, mediante los instrumentos aplicados se dieron a conocer las diversas problemáticas y situaciones actuales que enfrentan las micro empresas.

En este informe se abordarán las problemáticas o hallazgos encontrados en el orden en que se encuentran las variables, iniciando con la variable independiente que es la gestión crediticia. Realizando una unificación de las tres mipyme en estudio se llegaron a las siguientes problemáticas, las tres llegaron a la conclusión que una de las principales dificultades es el acceso al crédito por medio de la banca privada, debido a los requisitos y garantías que estas solicitan, los cuales vienen a alargar el proceso de aprobación del crédito mismo, lo que en muchas ocasiones los lleva a optar por trabajar con créditos de prestamistas individuales debido a su entrega inmediata del dinero pactando solamente una tasa de interés elevada y sin tomar en cuenta el corto plazo que es asignado para pagar ese crédito con sus intereses correspondientes.

(Alvarez F, Lopez O & Toledo M., 2021, pág. 7) Expresan lo siguiente:

La más reciente encuesta sobre restricciones crediticias de pymes realizada por el banco mundial en 2017 constata las importantes diferencias en el acceso al crédito que enfrentan las pymes en los países de medios y bajos ingresos, no es de extrañar entonces que los prestamos pymes sigan teniendo una muy baja participación dentro de las carteras de crédito del sistema bancario en América latina.

Complementando lo anterior, otro factor que influye en el impacto que tiene el crédito para el negocio, es el destino que le da el propietario, ya que dos de ellos manifiestan que de un 100%, el 60% es invertido realmente en la mipyme y un 40% es utilizado para gastos varios ajenos al negocio, mostrando así una mala administración crediticia lo que desencadena una serie de factores que afectan tanto la liquidez como la solvencia misma del negocio. (Maejo, 2022) expresa que: “Una mala gestión de liquidez de un negocio no permitirá el desarrollo ni el crecimiento que se espera obtener para generar ganancias”.

Otro hallazgo relevante en el cual dos de las mipymes coinciden es que no implementan el principio de identidad el cual consiste en tener una separación de los bienes propios del negocio y los bienes personales del propietario, esto se dio a conocer mediante la entrevista aplicada, donde manifestaron que los préstamos que adquieren son a nombre personal, los que vienen a ser potenciales créditos de consumo y no créditos para micro empresas que generalmente son utilizados para capital de trabajo, mejoras del negocio, maquinaria u otros activos, adquisición de vehículos dos ruedas entre otros requerimientos propios de la actividad del negocio.

Según un analista de créditos de la micro financiera FODEMI, sucursal de Jinotepe la tasa de interés para un crédito de consumo ronda entre el 4.16% mensual a un plazo de 18 meses. por otro lado, los créditos destinados a las micro empresas tienen una tasa de interés del 4.59% mensual a plazos de 6, 12 y 18 meses dependiendo del monto solicitado.

Teniendo en cuenta que los propietarios son conscientes de esta información, manifiestan que uno de los factores que los lleva a optar por créditos de consumo es el interés un poco más bajo en comparación con el interés de créditos para micro empresas, siendo esto una arma de doble filo debido a políticas de la institución donde plantean que el plazo mínimo es

de 18 meses, de este modo se someten a una obligación mayor como resultado de basarse solo en la tasa y no analizar también el plazo, considerando esto como una estrategia por parte de las micro financieras.

Las partes involucradas recalcan que es más fácil optar por créditos de consumo y no por créditos para la micro empresa, puesto que los requisitos son más complejos y en muchas ocasiones no los logran reunir, por lo cual la solicitud se ve denegada desde el inicio del proceso y a su vez influye no tener un historial crediticio a nombre del negocio lo que en muchas ocasiones viene a poner en duda el compromiso de pago que el negocio como una persona jurídica pueda adquirir.

Existe una situación que comparten dos de las mi pymes en estudio y a su vez pasa en el ámbito personal y es que la adquisición de un crédito no está programada, sino que son tomados al momento de que surge una necesidad y no cuentan con la liquidez inmediata para poder hacerle frente a las necesidades, debido a que tienen otras obligaciones que asumir y generalmente los momentos de crisis en los negocios se dan cuando no hay un margen de ventas que logre cubrir los gastos propios del negocio, a su vez tener de esa utilidad un fondo de emergencias, esto también se ve influenciado por el hecho de que estas micro empresas son pequeñas unidades conformadas por el mismo núcleo familiar donde el propietario es la misma persona encargada de administrar el negocio y es por ello que no se asignan un salario propio para cubrir los gastos personales y del hogar, sino que ellos manifiestan que del negocio sustraen el efectivo que necesitan para cubrir cualquier necesidad sin tener un control adecuado. Esto viene a perjudicar directamente la liquidez y solvencia de estas pequeñas unidades de negocio al no tener un control exacto de sus entradas y salidas de efectivo.

Es importante mencionar que los propietarios están conscientes de los riesgos en que incurren al momento de contraer una obligación con una micro financiera y el principal riesgo que reconocen es la alta tasa de interés y el plazo pactado y como estos, en un momento de crisis de liquidez pueden impactar en el negocio, esto de la mano con tener niveles de ventas por debajo del mínimo requerido para cubrir las obligaciones, consideran la variabilidad de las ventas y manifiestan que deben tener en cuenta las temporadas en que las ventas son altas y bajas y de este modo mitigar escenarios futuros para contraer obligaciones y llegar a verse sobre endeudados.

En este sentido, las instituciones microfinancieras involucradas en el estudio de caso cumplen con lo que plantea la norma sobre transparencia en las operaciones de financieras, donde en el artículo 3, inciso A, plantea lo siguiente:

“Los clientes y usuarios de servicios financieros tienen derecho a ser informados de forma clara, completa, oportuna y adecuada sobre los alcances y consecuencias de los servicios financieros a ser contratados y los cambios en las condiciones previamente pactadas”.

Un dato importante que reconocen los propietarios como un riesgo inminente, es el tipo de administración que le den al negocio ya que de eso dependerá el éxito o fracaso y es que reconocen no contar con todas las habilidades y conocimientos gerenciales, sin embargo, durante el transcurso de los años han adquirido la experiencia y es por ello que aún siguen en el mercado.

Retomando lo anterior, se considera que el impacto positivo del crédito en un negocio independientemente de su giro, radica en la administración, la visión y objetivos que el

propietario tenga planteados, la manera en cómo se proyecta en unos 3-5 años y cuáles son las acciones que realiza para poder lograr esos objetivos.

Si bien es cierto, la función del crédito radica en brindar un apalancamiento a aquellos negocios que requieran liquidez, pero en muchas ocasiones esta función se ve tergiversada como resultado de todas las problemáticas mencionadas anteriormente, debido a esto es que ocasionalmente el crédito impacta negativamente en los pequeños negocios y se convierte en una situación que lleva a los límites de tener que solicitar otro crédito para pagar un crédito anterior, de esta manera se viene dando un ciclo de sobreendeudamiento del cual no logran salir, lo que a su vez los lleva a un cierre parcial o total del negocio debido a una mala gestión administrativa financiera.

Es por ello que la administración es una de las áreas más sensibles de todo negocio, porque implica la coordinación de todos los recursos a través del proceso planeación, dirección, control y monitoreo a fin de lograr los objetivos establecidos.

Por consiguiente, se considera necesario que los propietarios implementen primeramente una contabilidad formal donde tengan un control exacto sobre los gastos y ventas, invertir en su educación financiera lo cual los llevara a tener mejores visiones y una toma de decisiones acertadas sobre el crédito, estudiar bien las tasas de interés, analizar los plazos y las posibles complicaciones al asumir una nueva obligación lo que se reflejaría en el pago oportuno de las cuotas correspondientes, además de eso saber en qué momento realizar una nueva inversión y ejecutar acciones concretas que lleven a esa inversión a tener un impacto positivo, que impulse el crecimiento y desarrollo del negocio, y que esta no se llegue a convertir en una decisión errónea que afecte negativamente la salud financiera de la micro empresa.

Por otro lado, la creación de un fondo de emergencia que sea utilizado tanto de manera personal como para algún imprevisto que pueda influir de manera significativa en las operaciones del negocio. Es importante tener en cuenta que un fondo de emergencia podría ser la diferencia entre endeudamiento indeseados y tener el soporte necesario para salir adelante, para ello es de utilidad establecer un porcentaje, que, entre constantemente al fondo de emergencia, lo más sencillo para comenzar este fondo de emergencia es poner un objetivo e ir alcanzándolo poco a poco, la ventaja de esto es que se crea un hábito de ahorro y se sigue incorporando dinero en este fondo constantemente. Los imprevistos suelen pasar con más frecuencia de lo que se cree y es mejor estar preparado para dichas situaciones, teniendo en cuenta la disciplina y constancia que son las cualidades específicas que se necesitan para llevar esta tarea y que sea exitosa.

Dando continuidad al orden de las variables, se abordaran las variables dependientes, dando inicio con la gestión administrativa, una de las principales problemáticas es que no cuentan con un plan estratégico el cual consiste en: definir objetivos y trazar las estrategias para alcanzar dichos fines, la falta de organización para llevar acabo la realización de actividades concretas para alcanzar la visión y misión del negocio, y a su vez la falta de realización de un análisis de factores internos y externos, que permiten conocer cuáles son las principales debilidades y fortalezas con las que cuentan, abriendo esto camino a conocer cuáles son sus amenazas y oportunidades en el rubro en el que se desempeñan.

La falta de habilidades gerenciales vienen siendo una limitante para llevar a cabo una correcta administración, debido a que los propietarios en su mayoría cuentan únicamente con conocimientos empíricos y gracias a la experiencia que han adquirido en el transcurso de los años les ha permitido mantenerse en el mercado, teniendo en cuenta que sus conocimientos

se derivan de su experiencia es que en muchas ocasiones llegan a tomar decisiones erradas que en lugar de aportar algo positivo afectan negativamente tanto al negocio como al entorno personal. La carencia de liderazgo, de habilidades y competencias suelen propiciar situaciones de riesgo, que se ven reflejados en un bajo rendimiento, ambientes conflictivos y poca productividad.

Según (Garcia, 2010, pág. 26) manifiesta que:

“los administradores deben tomar decisiones sobre la base de la racionalidad limitada, o acotada. Esto es, deben tomarlas a la luz de todo lo que pueden saber de una situación, aunque esto no equivalga a todo lo que sería ideal que supieran”.

Hoy en día los puestos directivos y gerenciales enfrentan una realidad cambiante que exige desarrollar estrategias imprescindibles para el alto desempeño de su actividad. Esto implica que dichas estrategias se vean reflejadas en sus capacidades de tomar decisiones.

Es por ello que se plantea que los propietarios de las micro empresas se sometan a cursos, asesorías y charlas que les permitan maximizar y concretar los conocimientos que poseen, para lograr desarrollar mejores competencias debido a que se encuentran en un entorno cambiante y es necesario adaptarse y crear estrategias que les permita seguir operando en el mercado.

Dando continuidad, la gestión financiera no deja de ser un factor clave que influye a gran magnitud en el desenvolvimiento de cualquier negocio, en esta área se encontraron dificultades por parte de los propietarios para identificar las fuentes de financiamiento que aporten mejores soluciones financieras al momento de requerir nuevos apalancamientos.

Los sujetos en estudio declaran, que no optan por incluirse en programas del gobierno que realizan con el objetivo de incentivar el desarrollo de las mi pymes, debido a la modalidad de trabajo que establecen estos programas, según ellos incurren en un riesgo mayor al contraer una obligación grupal donde la base para la aprobación del crédito radica en fianzas solidarias lo que significa que si uno del grupo no cancela, los demás deben asumir la deuda y en caso de no hacerlo todos se ven afectados por que se les mancha el récord crediticio.

Por tales razones, es que prefieren acceder a créditos de la banca privada donde están conscientes que la responsabilidad de tener un excelente historial crediticio depende su comportamiento de pago y su responsabilidad con la institución.

Retomando las variables, en la gestión de mercadeo que realizan los propietarios comentan que durante el tiempo que tienen de estar en el rubro, nunca le han realizado encuestas de satisfacción a sus clientes para conocer el grado de percepción que estos tienen tanto del negocio como de la atención que les brindan, sin embargo, comentan que ponen en práctica la observación para determinar si el cliente se sintió satisfecho en su experiencia de compra.

Otro hallazgo en esta área es que actualmente no cuentan con presencia en redes sociales, por el hecho de que tienen años de estar en el mercado y no lo consideran como un factor clave para la atracción de nuevos clientes. Vinculando esta información con las encuestas aplicadas a los clientes donde el 38.89% considera que es necesario implementar medios de comunicación para dar a conocerse y a su vez ofertar promociones y descuentos que puedan tener.

(Socatelli, 2011) expresa que:

la publicidad es considerada como una de las más poderosas herramientas del mercado, específicamente de la promoción, que es utilizada por empresas para dar a conocer un determinado mensaje relacionado con sus productos y servicios. es un esfuerzo pagado, transmitido por medios masivos de información con objeto de persuadir, es una comunicación no personal.

Dicho lo anterior, se considera necesario que los microempresarios implementen medios de comunicación y que tengan en cuenta que en la actualidad la forma más eficaz de llegar a los clientes es mediante las redes sociales, considerando siempre que cada día aumenta la competencia y es por ello que deben mantenerse activos en contacto directo con sus clientes potenciales

13 Conclusión.

En conclusión, las mipymes constituyen un sector importante para el país, sin embargo, son las que más dificultades tienen en cuanto al acceso al financiamiento y la supervivencia en el mercado, debido a que son pequeños negocios constituidas en su mayoría por el núcleo familiar. Durante el transcurso de la investigación se conocieron las problemáticas que presentan estas mipyme, principalmente en cuanto al financiamiento por parte de la banca privada y es que, al ser pequeñas unidades, no son considerados como sujetos de créditos para el sector bancario.

Dentro de las variables que impiden el crecimiento de las mipyme tenemos que el destino que le da el propietario al crédito, influye en el crecimiento de esta ya que con este estudio se pudo comprobar que los dueños de las mipyme no ocupan todo el crédito para el negocio debido a que le dan otro destino. También se pudo identificar que la mala gestión administrativa que tengan estos negocios influye en el crecimiento, ya que esto afecta a las ganancias que genera el negocio, otra de las variables que afectan el desarrollo de las mipyme es la falta de estrategias publicitarias de los productos que se ofrecen, y uno de los principales obstáculos para el desarrollo y sostenibilidad de estos pequeños negocios está en el acceso al crédito por medio de la banca privada, y las altas tasas de intereses que cobra el sector microfinanzas y prestamistas individuales.

Dentro de las problemáticas que impiden el crecimiento de las mipyme esta lo que es el destino que le da el propietario al crédito, esto influye en la solvencia y liquidez a largo plazo, con este estudio los propietarios de las mipymes dieron a conocer que no utilizan el 100% del crédito para inversión en el negocio. También se logró identificar que uno de los

principales obstáculos para el desarrollo y sostenibilidad de las mipyme está en las capacidades gerenciales que posean los propietarios, a su vez en la misión y visión que se plantean seguido de las acciones que realizan para cumplir tales objetivos.

La tasa de interés pactada con las microfinancieras es un factor causal en el impacto que tiene el crédito en las mipyme, debido a que cuando hay un aumento en la inflación, las tasas de interés suben y el costo de financiamiento sube para todos, además se bajan las líneas de crédito siendo este un gran problema para las empresas más pequeñas, es por ello que las mipymes recurren a subir los precios en sus productos o servicios, lo que genera como consecuencia de que los clientes bajen sus márgenes de consumo, lo que se ve reflejado en los márgenes de venta del negocio.

Para obtener un buen aprovechamiento del crédito se tienen que tener claro el destino que se le dará a ese crédito adquirido, tener la capacidad de invertirlo totalmente en el negocio y tener en cuenta si es una inversión para compra de activos, compra de mercadería o materia prima, lo que lleva al propietario a estar consciente del plazo en que esa inversión le va a generar utilidades.

El uso adecuado de un crédito también representa la capacidad analítica por parte de las personas que adquieren la obligación, ya que lo ideal es lograr multiplicar el dinero y que genere utilidades para el crecimiento y desarrollo del negocio.

14 Bibliografía

- Alvarez F, Lopez O & Toledo M. (2021). *Acceso al financiamiento de las pymes*. cooperacion andina de fomento.
- Alcaraz, R. (2011). *recursos financieros*. Monterrey, Mexico: estudios superiores.
- Alcaraz, R. (2011). *Recursos Financieros*. Monterrey, Mexico: estudios superiores .
- Calero. (2017). *definicion del credito*. Nicaragua: FINICSA.
- Calero. (2017). *las 5 C del credito*. Nicaragua: FINICSA.
- Calero. (2017). *requisitos para el otorgamiento de credito*. Nicaragua: FINICSA.
- Calero. (2017). *Ventajas y desventajas del credito*. Nicaragua: FINICSA.
- Ciano, M. (2010). *rol en la economia nacional y características particulares de funcionamiento*. PYMES.
- Garcia, a. S. (2010). *Administracion financiera I*. Obtenido de www.eumed.net: <http://www.eumed.net/>
- López, S. I. (22 de 12 de 2000). *Google Academico*. Obtenido de [Scholar.google.es](https://scholar.google.es): <https://scholar.google.es/citations?user=-9jBtIsAAAAJ&hl=es>.
- Maejo, R. (22 de Mayo de 2022). <https://blog.nubox.com>. Obtenido de <https://blog.nubox.com>: <https://blog.nubox.com/empresas/importancia-de-la-liquidez-en-una-empresa>
- Martinez, B. (2007). *inversion, crecimeinto y desarrollo de la economia*. Nicaragua: repositorio UNAN-Managua.
- (2018). *Nicaragua sandinista* . Nicaragua: Justicia social.
- Orueta, I. (2011). importancia economica de las pymes.
- Orueta, I. (2011). *informalidad en las Mipymes*. importancia economica de las pymes.
- pro, q. (s.f.). *questionpro.com*. Obtenido de [questionpro.com](https://www.questionpro.com): <https://www.questionpro.com/blog/es/panel-de-expertos/>

Rojas, L. (2017). *situacion del financiamiento a pymes y nuevas empresas* .

Rojas, L. (2017). *situacion del financimientto a pymes y empresas nuevas* . politicas gubernamentales.

Sampieri, R. H. (2018). *Metologia de la investigacion*. Mexico : McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Verstraete, T. (2011). *administracion de las pymes, creacion de empresas* . españa: vision estrategica.

Yin, R. K. (1994). *Investigacion sobre estudios de caso Diseño y metodos*. London : Sage publications

15 Anexos.

15.1 Anexo A. entrevista a propietario de la mi pyme.



Objetivo: La siguiente entrevista tiene la finalidad de recoger información de la administración de la Mi pyme sobre la administración estratégica y su relación con el financiamiento para la Mi pyme.

Por ello solicitamos su cordial apoyo, la información brindada será confidencial.

Variables.	Preguntas
Gestión Crediticia.	<ul style="list-style-type: none">- ¿Comente su cual ha sido su experiencia con los créditos que ha adquirido en alguna entidad financiera en los últimos dos años?- ¿En cuanto a la obtención de financiamiento, podría comentar si este estaba programado o no y como ha sido la administración de dicha inversión en su negocio en cuanto a su aplicación?- ¿Nos podría comentar si usted posee otros ingresos de dinero de la cual realiza aportes de efectivo al negocio?- ¿Nos podría comentar usted si el crédito ha sido un elemento clave para el crecimiento de su negocio?- ¿Podría comentar cuales considera usted que son los riesgos al momento de adquirir un crédito?
Gestión Administrativa.	<ul style="list-style-type: none">- ¿cómo visualiza usted a su negocio de aquí a 3 o 5 años. ¿Nos podría explicar cuáles son las acciones que realiza para cumplir esas metas y objetivos?- ¿Cuáles considera usted que son las fortalezas y debilidades que tiene su negocio? Y ¿las amenazas y oportunidades que tiene su negocio?- ¿coméntenos cómo ha enfrentado usted la crisis sanitaria-económica?

Gestión Financiera	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Nos podría explicar cuál ha sido el incremento en relación con su capital inicial y el capital con el que cuenta a la fecha? De todos los activos que con los que cuenta su negocio, ¿cuántos de ellos están financiados? - ¿Explique con qué frecuencia realiza un estudio sobre que fuentes de financiamiento favorecen a su negocio? - ¿Nos podría comentar acerca del presupuesto de ventas y cómo influye en la toma de decisiones futuras de inversión?
Gestión de mercado	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Podría explicarnos cuales son las estrategias que realiza para conocer el grado de satisfacción de sus clientes? - ¿nos podría mencionar a que monto ascienden mensualmente sus ventas? - ¿Comente cuáles son las estrategias que usted emplea para ser más competitivo? - ¿Comente cuál es el porcentaje de incremento de sus ventas en relación con el año anterior?

15.2 Anexo A. entrevista a microfinanciera.



La presente entrevista se presenta con el objetivo de obtener información para la elaboración de nuestra investigación y conocer previamente las acciones y actividades que se llevan a cabo en su mi pyme.

Agradecemos de ante mano la información que pueda brindar para la construcción de nuestra investigación.

Variables	Preguntas
Gestión Crediticia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuáles son los diferentes tipos de créditos que se otorgan? 2. ¿Cuáles son las políticas establecidas para crédito pyme? 3. ¿En dependencia de los tipos de créditos y tipos de clientes cuáles son los requisitos? 4. ¿Según las políticas de la financiera cual es el plazo mínimo para adquirir un crédito? 5. ¿Cuáles son las tasas de intereses establecidas en dependencia de los tipos de crédito y plazos? 6. ¿Cuál es el porcentaje establecido de mora en la cartera de créditos? 7. ¿Cómo afecta la mora a la cartera de créditos? 8. ¿Se les explica claramente a los clientes cómo funciona el crédito en cuanto a las tasas de interés, nominal, efectiva y real? 9. ¿Cuáles son los procedimientos que se llevan a cabo cuando una cartera ha caído en un porcentaje de mora alto? 10. ¿El adquirir un seguro o micro seguro cuando se solicita un crédito, es opcional u obligatorio? 11. ¿Cuáles son los criterios que se toman en cuenta para aprobar o denegar un crédito? 12. ¿Una vez que el cliente cumple con todos los requisitos en cuanto tiempo le notifican si su crédito es aceptado o denegado? 13. ¿A qué tipo de clientes está orientada la financiera? 14. ¿Qué medidas toman en cuenta si una mi pyme tiene financiamiento con otra institución y quieren obtener un crédito con ustedes? 15. ¿Como miden el grado de crecimiento de las pymes que financian, les brindan algún seguimiento o asesoría? 16. ¿realiza un análisis para conocer los recursos con los que dispone la mi pyme? 17. ¿Cómo conocen el grado de satisfacción de sus clientes?

15.3 Anexo c. encuesta a clientes.



V Año de Banca y Finanzas

UNAN-FAREM CARAZO.

La presente encuesta forma parte de los instrumentos para llevar a cabo un estudio de caso sobre la incidencia que tiene el crédito en la mi pyme de Jinotepe-Carazo, agradeciendo de ante mano la información que nos pueda

suministrar para la elaboración de nuestro trabajo de investigación.

Marque sus repuestas con una X.

PREGUNTAS		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Dimensiones		1	2	3	4	5
Grado de satisfacción de los clientes	1	¿considera que los productos que usted adquiere en la mi pyme cuentan con buena calidad?				
	2	¿considera que los precios de los productos son accesibles?				
	3	¿el producto que adquiere usted satisface su necesidad?				
	4	su experiencia de compra ha Sido buena en cuanto a: 1. Atención 2. Tiempo de espera				
	5	¿según su experiencia recomendaría el producto con sus conocidos?				
	6	¿con que frecuencia adquiere los productos de la Mi pyme?				
	7	¿qué tan probable es que escojas este producto sobre los productos de la competencia?				
	8	¿Qué probabilidad hay de que acudas a comprar nuevamente el producto?				
	9	¿considera que es importante implementar medios de comunicación para ofertar promociones del producto?				

	10	¿cree usted que se debería implementar una línea nueva de productos?					
	11	¿le han realizado encuestas de satisfacción anteriormente?					

¿Cuáles son los criterios para que usted compre los productos de esta mi pyme y no los de la competencia?

- A. Calidad**
- B. Precio**
- C. Disponibilidad**
- D. Atención**
- E. Todas las anteriores.**

15.4 Anexo D, guía de observación.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Objetivo: Percibir como es el ambiente en los diferentes momentos de la aplicación de instrumentos.

Entrevista-Pyme			
Indicadores	SI	NO	NOTAS
1. Comprobación de otras fuentes de ingresos.			
2. Comprobación de las tablas de amortización de créditos activos.			
3. Verificación de documentación de activos y créditos a nombre de la Mi pyme.			
4. Cotejo de existencia de misión y visión declaradas.			
5. Presenta dominio de objetivos y metas claras.			
6. Presento documentación de pedidos a proveedores para cotejo de volúmenes de producción.			
7. Demuestra dominio de las DAFO de su negocio.			
8. Presento plan estratégico.			

9. Mostró los activos que tiene la Mi pyme.			
10. Se comprobó inventario existente			
11. Presento documentación donde registre su contabilidad.			
12. El propietario accedió a que se encuesten a sus clientes.			
Encuesta a Clientes			
Indicadores	Si	No	Notas
1. Afluencia de clientes			
2. Disponibilidad para responder la encuesta			
3. Atención adecuada por parte de los trabajadores			
4. Tiempos de espera de compra cortos.			
5. Muestran un nivel de agrado.			
6. Presentan quejas o reclamos			
7. Se encuestaron clientes históricos.			
8. Mayoría de clientes no concretan la compra del producto.			
Entrevista a Micro financiera.			

Indicadores	Si	No	Notas
1. Verificamos que existen otorgamientos de créditos en los diferentes tipos: Consumo, personal, capital de trabajo, Mi pyme y agropecuario.			
2. Se constato que los requisitos dependen del tipo de crédito, al igual que la tasa de interés			
3. Se observo que los clientes son informados de forma clara, completa y oportuna.			
4. Se observo que los clientes reciben un trato adecuado ante cualquier consulta, queja o reclamo.			
5. Se comprobó que respetan la privacidad de los datos proporcionados por el cliente			
6. Se cotejo que la publicidad es clara y no engañosa.			
7. Demostraron procedimiento para conocer el crecimiento de las Mipyme que financian.			

15.5 Anexo E, cronograma de trabajo.

CRONOGRAMA DE TRABAJO

Meses según semanas

Actividades	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	
Redacción del planteamiento del problema	■	■																
Construcción del marco teórico			■	■	■	■												
Formulación de hipótesis y elaboración de la operacionalización de las variables			■	■	■	■												
Control de calidad	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Redacción y afinamiento de metodología							■	■	■	■								
Elaboración de los instrumentos de recolección de datos							■	■	■	■								
Presentación y sustentación del plan de tesis							■	■	■	■								
Validación de instrumentos de recolección de datos							■	■	■	■								
Recolección de Datos (trabajo de campo)											■	■	■	■				
Análisis de resultados											■	■	■	■				
Presentación															■	■		
Defensa.																	■	■

15.6 Anexo F, fotografías.







Carta de consentimiento del uso de la información.

A: Milton Avilés

Fecha: 27/09/22

Propietario de Calzado Selection Shoes.

Celular: 88225716

Por medio de la presente nosotras Yareli Guissell Hernández López con N.º de carnet universitario 18903463, Karina Marcela Traña Palacios 18903595 & María Dolores Gutiérrez Rojas 18903287 estudiantes de la Unan-Managua Farem-Carazo. Otorgamos la presente carta de consentimiento para solicitar el uso de la información suministrada por su persona y los resultados de las encuestas aplicadas a sus clientes.

La finalidad de esto es poder desarrollar la capacidad de análisis e interpretación de la información facilitada, vinculando la teoría aprendida en la universidad con la práctica que se realiza con relación al crédito, lo cual permitirá mejorar las capacidades en el manejo de actividades financieras como elementos necesarios para nuestro desempeño profesional.

Cabe mencionar que la información suministrada es únicamente de carácter académico, donde no se compromete el sigilo de su institución, ni su imagen. Esto es verificable por medio de los instrumentos que serán aplicados, teniendo en cuenta que la entrevista debe de ser grabada o filmada y el permiso para fotografiar las instalaciones del negocio, soportando esto la veracidad de nuestra investigación.

Sin más a que referirnos, nos despedimos agradeciendo y esperando contar con su apoyo para la culminación de nuestro trabajo de investigación.


Milton Avilés

Selection Shoes


Yareli Hernández

18903463


Karina Palacios

18903595


María Gutiérrez

18903287

Carta de consentimiento del uso de la información.

A: Yesler Bermúdez

Fecha: 27/09/22

Propietario de Grupo químico ecológico de Nicaragua (QUIMECOON)

Celular: 87539932

Por medio de la presente nosotras Yareli Guissell Hernández López con N.º de carnet universitario 18903463, Karina Marcela Traña Palacios 18903595 & María Dolores Gutiérrez Rojas 18903287 estudiantes de la Unan-Managua Farem Carazo. Otorgamos la presente carta de consentimiento para solicitar el uso de la información suministrada por su persona y los resultados de las encuestas aplicadas a sus clientes.

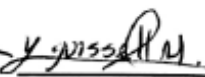
La finalidad de esto es poder desarrollar la capacidad de análisis e interpretación de la información facilitada, vinculando la teoría aprendida en la universidad con la práctica que se realiza con relación al crédito, lo cual permitirá mejorar las capacidades en el manejo de actividades financieras como elementos necesarios para nuestro desempeño profesional.

Cabe mencionar que la información suministrada es únicamente de carácter académico, donde no se compromete el sigilo de su institución, ni su imagen. Esto es verificable por medio de los instrumentos que serán aplicados, teniendo en cuenta que la entrevista debe de ser grabada o filmada y el permiso para fotografiar las instalaciones del negocio, soportando esto la veracidad de nuestra investigación.

Sin más a que referirnos, nos despedimos agradeciendo y esperando contar con su apoyo para la culminación de nuestro trabajo de investigación.



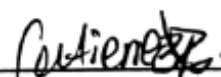
Yesler Bermúdez.



Yareli Hernández



Karina Palacios



María Gutiérrez

Prop. Quimecoon.

18903463

18903595

18903287