



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

## Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM–Estelí

**Impacto socioeconómico de los microcréditos al sector comercio de Estelí, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ MODERNA, R,L ” , I semestre del año 2018.**

**Trabajo de seminario de graduación para optar  
Al grado de**

**Licenciado en la Carrera Banca y Finanzas**

### **Autores**

- Katherine Belén Betanco Benavidez
- Elda Madahí Espinoza Laguna
- Melida Dolores Paiva Pérez

### **Tutor**

Msc. Julio Rafael Berríos Noguera

Estelí, 07 mayo del 2019



## **Línea N°: 2**

Sistema Financiero Nacional

### **Tema**

Operatividad Del Sistema Financiero Nacional

### **Subtema**

Crecimiento Del Sector Financiero

### **Delimitación del tema**

Impacto socioeconómico de los microcréditos al sector comercio de Estelí, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MODERNA, R.L”, I semestre del año 2018.

## DEDICATORIA

Principalmente, al creador del universo, DIOS que me ha dado fortaleza y sabiduría para continuar, De igual forma, dedico este logro a mi madre Janeth Benavidez, que ha sabido formarme con buenos sentimientos, valores y buenos principios; A mi padre Arnulfo Betanco, a pesar de la distancia que nos separa, siempre ha estado pendiente de mi para culminar mis estudios y dándome ánimos de seguir adelante, sobre todo su amor, a mi hermana mayor Karen Betanco, enseñándome a luchar por lo que más quiera, a mi hermana menor Kelyn Betanco, por estar en buenas y malas conmigo, A mi hija Camila Herrera Betanco, que es mi mayor motivo para luchar, para velar por su futuro, y ella pueda seguir mis pasos. A mis abuelitos, tíos y tías maternas quienes me han apoyado, A mis amigas, que gracias al equipo que formamos pudimos llegar hasta el final.

***Katherine Betanco Benavidez***

En primera instancia a Dios, que gracias a sus bendiciones y fortalezas he tenido la oportunidad de estudiar, a mis padres que con tanta dedicación y esfuerzos han logrado inculcarme valores y principios que me hacen ser mejor persona y valorar cada cosa que se presente en mi vida, a mis amigos (as) que me han apoyado incondicionalmente. Especialmente a mi hermano mayor José Ariel Rodríguez Laguna quien siempre ha estado dispuesto a ayudarme y a mi hermana Brenda Espinoza Laguna quien me recibió y acogió durante mucho tiempo, también a Lenin Alfredo quien me ha demostrado que todo está en la voluntad de querer y por su sincero y especial apoyo, Gracias.

***Elda Madahí Espinoza***

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio. Mi madre Nora Isabel Pérez, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaste, A mis abuelitos, mis tías Amparo y Yelba apoyarme siempre, esto también se lo debo a ustedes. Mis hermanos, José Alfredo y Xilonem, y a mis hijos David y Dariem que son el motivo fundamental por la lucha de culminación de mi carrera y a su Padre Darwin Herrera, por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho Y a Uds. amigas Katherine y Elda que han sido un pilar fundamental.

***Melida Paiva Pérez***

## AGRADECIMIENTO

**“El camino ha sido largo y difícil, pero los mayores logros están al final del mismo”**

Agradecimiento Primeramente a nuestro Padre Celestial por darnos la sabiduría, las fortalezas y entrega para culminar con éxitos nuestro trabajo de seminario de graduación.

A nuestros padres que con tanto esfuerzo nos han guiado y apoyado incondicionalmente durante nuestra formación personal y académica.

A nuestros hermanos y personas especiales por motivarnos e instarnos a no desistir a pesar de las diversas situaciones adversas que se nos han presentado durante el transcurso de nuestra carrera.

A nuestros maestros guías por impartirnos la luz del saber, estamos acá alcanzando una meta más.

Agradecemos al gerente de la cooperativa Moderna, R.L de la ciudad de Estelí, Licenciado Douglas Maldonado por su gran apoyo para la realización de este trabajo, lo cual fue muy significativo para la culminación del estudio realizado, por brindarnos información necesaria para el desarrollo de nuestro tema investigativo desde lo más profundo de nuestros corazones queremos agradecerles.

## VALORACION DEL DOCENTE

A través de la presente hago constar que: **Katherine Belén Betanco Benavidez, Elda Madahí Espinoza Laguna y Melida Dolores Paiva Pérez**, estudiante de la carrera de Banca y Finanzas han finalizado su trabajo investigativo en el tema: ***“Impacto socioeconómico de los microcréditos al sector comercio de Estelí, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ MODERNA, R,L ” , I semestre del año 2018.”***

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

Después de revisar la coherencia, contenido y la incorporación de las observaciones brindado el docente/tutor y consultas realizadas a especialistas en el tema, considero que el mismo hace una aportación significativa al conocimiento y da aportes relevantes al determinarse el impacto socioeconómico de los microcréditos al sector comercio. También, la amplia literatura científica relacionada con el tema indicado, evidencia que ocupa un lugar importante en el desarrollo de métodos recientes de procesos investigativos de alta especialización.

Por consiguiente, valoro que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la normativa para la Licenciatura vigente y, por lo tanto, está listo para ser presentado ante la institución rectora.

Dado en la ciudad de Estelí a los siete días del mes de mayo del 2019.

Atentamente,

---

**Msc. Julio Rafael Berríos Noguera**  
**Tutor/Docente**

## RESUMEN

Esta investigación determina el impacto socioeconómico de los microcréditos al sector comercio de Estelí de la cooperativa de Ahorro y Crédito, MODERNA, R.L sucursal Estelí, para implementar nuevos productos financieros, a través del diseño de una nueva estrategia a corto plazo de microcrédito a los socios de la cooperativa. Cooperativa MODERNA, R.L es una organización financiera dedicada a la prestación de servicios crediticios y ahorro. La institución con el fin de competir y mantenerse en el mercado, a través del impacto de los productos ya ofertados, pretende la implementación de nuevos productos tales como los microcréditos a corto plazo.

En el estudio se abordan cuatro ejes teóricos: Cooperativa, Microcréditos, Socioeconómico y Comercio. Esta investigación es de tipo cuali-cuantitativa. Se aplicaron entrevistas al Gerente General, Analista de Crédito y Asesor Legal, 20 encuestas dirigidas a los socios usuarios de créditos y se desarrolló una guía de observación. Como principal resultado se obtuvo que los microcréditos tienen un impacto positivo en los indicadores socioeconómicos de los socios, es por ello que la cooperativa pretende implementar los microcréditos a corto plazo, para seguir satisfaciendo las necesidades de sus socios y mantenerse en el mercado.

Las principales estrategias propuestas son: Implementación de políticas de créditos a corto plazo de rotación inmediata, desarrollar productos crediticios adaptados a la actividad económica y productiva del socio en la región, diseñar una política de publicidad atractiva que capte nuevos socios con ofertas de crédito ágil y oportuno, diseñar un plan de recuperación a través del área de cobranza, crear un plan de capacitación que reduzca la rotación del personal cooperativo de la cooperativa, implementar un modelo de expansión de los servicios de crédito en toda la región norte, implementar el uso del buró de crédito y/o centrales de riesgo en el análisis de crédito y por ultimo desarrollar una técnica para bajar el nivel de mora.

**Palabras Claves:** Cooperativa, Microcrédito, Socioeconómico y Comercio.

## ABSTRACT

This research of the socioeconomic impact of microcredits to the trade sector of Estelí of the Credit Union, MODERNA, R. L branch office Estelí, to process implement new financial products, through the design of a new strategy to Short term microcredit to the cooperative's partners. Cooperative MODERNA, R. L is a financial organization dedicated to the provision of credit services and savings. The institution in order to compete and stay in the market, through the impact of the products already offered, aims to implement new products such as short-term microcredits.

The study addresses four theoretical axes: cooperative, microcredit, socioeconomic and trade. This research is of a quantitative type. Interviews were applied to the General Manager, credit analyst and Legal adviser, 20 surveys targeted at credit-user partners, and an observation guide developed. As the main result it was obtained that microcredits have a positive impact on the socioeconomic indicators of the partners that is why the cooperative aims to implement microcredits in the short term, to continue satisfying the needs of its Partners and stay in the market.

The main strategies proposed are: implementation of short-term credit policies for immediate rotation, developing credit products adapted to the economic and productive activity of the partner in the region, designing an advertising policy Attractive to attract new partners with agile and timely credit offerings, design a recovery pal through the collection area, create a training plan that reduces the rotation of cooperative co-operatives, implement an expansion model of The credit services throughout the North region, implement the use of the Credit bureau and/or risk centers in the credit analysis and finally develop a technique to lower the level of Mora.

**Key words:** Cooperative, microcredit, socioeconomic and trade.

## ÍNDICE

### Contenido

I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Antecedentes .....	3
1.2. Planteamiento del problema .....	6
1.3. Formulación del problema.....	7
1.3.1 Sistematización del problema.....	7
1.4. Justificación .....	8
II. OBJETIVOS .....	9
2.1. Objetivo general.....	9
2.2. Objetivos específicos .....	9
III. MARCO TEÓRICO.....	10
3.1. COOPERATIVA.....	10
3.2. MICROCRÉDITOS .....	29
3.3. SOCIOECONÓMICO .....	34
3.4. COMERCIO.....	40
IV. SUPUESTO.....	45
4.1. Supuesto de la Investigación.....	45
4.2. Matriz de Categorías y Subcategorías.....	46
V. DISEÑO METODOLÓGICO .....	49
5.1. Tipo de Estudio .....	49
5.2. Población y muestra.....	49
5.3. Técnicas de recolección de datos.....	51
5.4. Etapas de investigación.....	52
VI. RESULTADOS.....	55
6.1. Objetivo Especifico N°1 .....	55
6.2. Objetivo Especifico N°2 .....	69
6.3. Objetivo Especifico N°3 .....	77
6.4. Objetivo Especifico N°4 .....	81
VII. CONCLUSIONES.....	113
VIII. RECOMENDACIONES.....	115
IX. BIBLIOGRAFÍA .....	116

X. ANEXOS .....	122
ANEXO N°1 Síntomas y pronósticos.....	122
ANEXO N°2 BOSQUEJO.....	126
ANEXO N° 3 Cronograma de actividades .....	135
ANEXO N° 4 Cuadro guía para la elaboración de resultados.....	137
ANEXO N° 5 Guía de entrevistas .....	139
ANEXO N° 6 Guía de Encuesta .....	152
ANEXO N° 7 Guía de Observación .....	157
ANEXO N° 8 Guía de revisión documental .....	158
ANEXO N° 10 Ejemplo Proyección de Pagos .....	160

## **I. INTRODUCCIÓN**

La presente investigación muestra la situación existente en cuanto al crecimiento socioeconómico obtenido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L, al implementar productos financieros existentes y nuevos.

La banca tradicional generalmente no se siente atraída a los microcréditos, debido a su alto costo y baja rentabilidad. La metodología micro crediticia está basada en la reputación del cliente. Una persona que se inicia en el desarrollo de una actividad económica no puede aportar ningún tipo de garantía a la hora de responder ante la devolución o reembolso de un préstamo, por tanto, la metodología micro crediticia o del préstamo difiere de los procedimientos de las instituciones financieras convencionales.

Las evaluaciones de los prestatarios de las entidades micro financieras se realizan al tener en cuenta un mayor peso del análisis de la reputación y el flujo de caja que de las garantías e historiales crediticios, permitiéndoles la posibilidad de participar en el sistema financiero.

A través de documentación sobre el análisis del crecimiento económico y según la (Ley 499: Ley de cooperativas y su reglamento, 2008) aborda que la demanda de servicios micro financieros empezó a ser satisfecha gracias a instituciones como cooperativas, casas de crédito, casas de empeño y algunos bancos comerciales dispuestos a asumir riesgos mayores, mientras que otra parte del mercado está siendo absorbido por el sector informal, lo cual conlleva abusos de las poblaciones más vulnerables. En esto radica la importancia de la participación de todos los sectores en el sistema financiero formal y regulado.

El objetivo principal del estudio realizado fue analizar el Impacto socioeconómico de los microcréditos al sector comercio de Estelí, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ MODERNA, R,L ” y a partir de las dificultades encontradas proponer estrategias efectivas que sean aplicadas para lograr el fortalecimiento de la misma.

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

En el capítulo tres se presenta el marco conceptual en el que se definen los principales elementos a analizar, tomando como referencia fuentes primarias y secundarias de información; elementos tales como: Cooperativas, microcrédito, socioeconómico y comercio.

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

En el capítulo seis se procesa y analiza la información, dando como resultado que gran parte de los socios han hecho uso de los productos y servicios financieros que ofrece la

cooperativa y como estos han logrado impactar en el desarrollo socioeconómico de los mismos.

En el capítulo siete se establecen las conclusiones y para finalizar en el capítulo ocho se plantean las recomendaciones correspondientes, estas últimas, encaminadas a la resolución efectiva de los problemas encontrados y al mejoramiento de futuras investigaciones en este campo de análisis.

## 1.1. Antecedentes

En el año 1995, según manifiestan (Cak & Ikeda, Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito, 2005), la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) definió a la cooperativa como una asociación conformada por personas unidas voluntariamente, buscando satisfacer las necesidades económicas, sociales y culturales que tienen en común, ello a través de la constitución de una empresa frente a la que puedan ejercer propiedad conjunta, y esté además democráticamente controlada.

En este contexto, las cooperativas buscan enfrentar las diversas necesidades comunes a los socios que la conforman. Por ello existen diferentes tipos de cooperativas en mérito a los fines que éstas persiguen, siendo materia de esta investigación las de ahorro y crédito.

Como parte del proceso investigativo, se realizó una búsqueda de temas relacionados con el impacto socioeconómico de los microcréditos por la Cooperativa de ahorro y crédito MODERNA R.L. a través de diferentes medios de información, en sitios web y de biblioteca.

Para la elaboración de los antecedentes de este estudio, se consultó en la biblioteca “Urania Zelaya” de la Facultad Regional Multidisciplinaria Estelí (FAREM-Estelí), una serie de tesis por lo que se identificaron cuatro tesis en modalidad de seminario de graduación siendo las siguientes:

- Tesis sobre “**Diagnóstico empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito Moderna, R.L en el periodo Agosto a diciembre 2009**” realizada por Karen Jaziel Hernández Moreno y Ariel Omar Chavarría López, los cuales tenían como objetivo general “Proporcionar un diagnóstico empresarial de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L que comprende el periodo de agosto a diciembre del año 2009”. El tipo de estudio de esta investigación es cuali-cuantitativa, porque pretende describir y examinar el proceso de crédito, y valorar un diagnóstico de modo empresarial para los socios de dicha cooperativa. Concluyeron con que este programa fue de gran utilidad para el empresario debido a que pudo darse cuenta del estado en el que se encuentra su empresa, las áreas críticas de esta y las posibles soluciones para las debilidades encontradas a través del diagnóstico realizado, el cual servirá de apoyo para tomar decisiones estratégicas que contribuirán al desarrollo y fortalecimiento de su negocio. (Moreno & Lopez, 2009)
- Tesis sobre “**Factores que influyen en el crecimiento de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de la Ciudad de Estelí**”, elaborada por Dávila Flores Karen Rosalía, Gutiérrez Blandón Dinora del Carmen, López Vargas Elia Migdania, en el cual el objetivo general es Analizar el impacto de crecimiento de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

MODERNA R.L. de la Ciudad de Estelí, siendo este su tipo de estudio descriptivo ya que esta investigación describe y analiza el impacto del crecimiento de la cartera, llegando a la conclusión: los beneficios que trae el crecimiento de la cartera de crédito son el posicionamiento en el mercado ya que se mantiene en una estabilidad gracias a la fidelidad de los socios, mayor publicidad lo que genera que la cooperativa sea más conocida en el país esto trae la captación de nuevo socios y por consiguiente abrir de nuevas sucursales lo cual es un gran desarrollo económica tanto como para la cooperativa como para la economía de todo el territorio ya que genera la apertura de nuevos empleos. (Flores, Blandon, & Vargas, 2017)

- En la tesis de los licenciados en Administración de Empresas “***Incidencia del crédito en el crecimiento Empresarial de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito MODERNA R.L. del municipio de la Trinidad en el primer periodo del 2015.***” la que fue elaborada por Arauz Benavidez Karen Elena, Lanuza Pérez Mayerling Suyen y Pineda Valdivia Marbelí Del Rosario, cuyo objetivo general es Evaluar la incidencia del crédito en el crecimiento empresarial de los socios de cooperativa de ahorro y crédito MODERNA R.L. del municipio de la Trinidad, en el primer periodo del 2015; el tipo de estudio es cuantitativo, porque se abordaron elementos económicos y se obtuvo un conocimiento profundo acerca del comportamiento crediticio y desarrollo empresarial de los asociados, *obteniendo* como resultado que hay un alto grado de cumplimiento de los asociados con sus obligaciones crediticias partiendo de que ellos cumplen con su plan de inversión y con sus pagos en la fecha correspondiente. (Benavidez, Perez, & Valdivia, 2015)
- Y la última tesis “***Niveles de riesgo de la mora en la cartera de créditos de vivienda otorgados por la cooperativa de ahorro y crédito MODERNA R.L. del municipio Estelí, durante el primer semestre del año 2015.***” elaborada por Olivas Cruz Héctor José, Picado González Karen Lisbeth, Toruño Urrutia Jessica Liseth, teniendo como objetivo general Determinar el comportamiento de los niveles de riesgo de mora en los créditos de vivienda otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA R.L. del municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2015, tiene un enfoque cualitativo, siendo de tipo analítico debido a que este estudio va más allá de la descripción de conceptos y fenómenos, o del establecimiento de relaciones entre variables, pues se pretende determinar qué factores se encuentran asociados con la generación del riesgo de mora en la cartera de créditos de vivienda; concluyendo con lo siguiente Los niveles de riesgo de mora en la cartera de crédito de vivienda de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA R.L. del municipio de Estelí son muy considerables debido a que los últimos meses la rotación de cartera ha llegado

hasta los 56 días y el margen de utilidad al 3% como resultado de la administración del crédito. (Cruz & Karen Lisbeth Picado Gonzales, 2015)

De acuerdo a la recolección teórica y búsqueda de información realizada en la biblioteca Urania Zelaya se encontraron dichos estudios realizados en ocasiones anteriores los cuales no tienen una relación directa al tema de investigación presente, aunque si tienen cierta relación con respecto al campo de estudio, puesto que en ellas se aborda el diagnóstico empresarial, factores que influyen en el crecimiento de la cartera de crédito, incidencia del crédito en el crecimiento empresarial de los socios y niveles de riesgo de la mora en la cartera de créditos de vivienda otorgados por la cooperativa, siendo estas a nivel local por sus características muy peculiar. No obstante, ningún documento investigativo está enfocado en determinar el impacto socioeconómico de los microcréditos al sector comercio de Estelí por la cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L. Es por ello que se diferencia de los estudios anteriores porque se desarrolla en un determinado segmento de la población de Estelí, aborda una temática original y aportará nuevos conocimientos a la línea de investigación del sector financiero, por lo tanto no hacemos comparación con otras de igual función.

## 1.2. Planteamiento del problema

MODERNA, R.L. Está constituida como cooperativa y no como sociedad anónima, lo que le permite tener beneficios en cuanto a la administración de la misma y la interacción con sus socios, pero este punto a su vez puede traducirse como una limitante para su nivel estratégico y competitivo.

En el presente análisis el principal problema que enfrenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L, es que no cuenta con microcréditos a corto plazo, debido a que consideran más rentables los microcréditos a largo plazo.

El que la cooperativa solo coloque créditos a largo plazo no permite una rotación de la cartera óptima, es decir, se vuelve lenta y no permite a la misma un buen desarrollo.

Por lo que respecta a la demanda de recursos financieros, es importante señalar que Estelí es una ciudad en constante crecimiento y por ello necesita de estos a gran escala, si bien sabemos la cooperativa MODERNA, R.L, brinda servicios y productos financieros que contribuyen a fomentar el desarrollo socioeconómico, también es un medio para promover el ahorro y la inversión, ya que los socios no tiene esta cultura, debido a diversos factores tales como: el reducido nivel de ingresos, el miedo generado por la incertidumbre o el hecho de simplemente no querer hacerlo.

En cuanto a la oferta, el factor crucial para la institución es la generación sostenida de ahorro que sea canalizado hacia la inversión, por eso la labor de la misma es ofrecer un marco regulatorio eficaz y claro para sus socios generando confianza y motivándolos a realizar inversiones que a su vez incentiven la demanda de financiamiento.

Cabe destacar, que los fondos de la cooperativa son provenientes de los ahorros de los socios, los cuales generalmente son pequeños productores agrícolas y comerciantes; es por ello que la cooperativa busca la implementación de microcréditos a corto plazo para beneficiar a sus socios y cumplir la función de velar por los intereses de los ahorrantes.

La presente investigación requiere de la necesidad de analizar el impacto socioeconómico de los microcréditos para el sector comercio por la cooperativa de ahorro y crédito "MODERNA, R.L.", por tal razón, se plantea la siguiente pregunta directriz que guiará la investigación:

### 1.3. Formulación del problema

¿Cuál es el impacto socioeconómico de los microcréditos al sector comercio de Estelí, en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L”, I semestre del año 2018?

#### 1.3.1 Sistematización del problema

¿Cómo son las políticas de crédito para el sector comercio que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L del Municipio de Estelí?

¿Cuáles son los indicadores que miden el impacto socioeconómico del microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L del Municipio de Estelí?

¿Cuál es la incidencia que el microcrédito tiene en el sector comercio otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L?

¿Qué estrategias pueden ser aplicadas para una política de crédito a corto plazo a la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L del Municipio de Estelí?

## **1.4. Justificación**

A raíz de la necesidad de mantenerse en el mercado la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L, pretende la implementación de microcréditos a corto plazo, lo que da paso al giro de esta investigación, puesto que se analizará el impacto socioeconómico que tengan estos, en el sector comercio de la ciudad de Estelí. Por consiguiente, ayudará a entender los factores internos y externos que afectan el correcto desarrollo del proceso del microcrédito a corto plazo, así como la metodología óptima para la ejecución del mismo y las estrategias competitivas que puede implementar la institución.

La creciente demanda en cuanto al sector financiero en la actualidad hace posible que las instituciones creen diversos productos y servicios atractivos para sus clientes, en este caso denominados socios y así mismo tener mayores captaciones convirtiéndose en fuertes instituciones competitivas; la importancia de este estudio radica en que con el fin de competir y satisfacer las necesidades de sus socios, cooperativa MODERNA,R.L desea conocer el impacto socioeconómico de los microcréditos para la implementación posterior de microcréditos a corto plazo, al mismo tiempo al hacer uso de éste proporcionará un aumento de la eficiencia y eficacia en sus operaciones y mejor rendimiento de sus recursos.

Es importante destacar que este estudio proveerá información útil para la institución, ya que estará brindando a su vez un marco a seguir para implementarlo posteriormente.

El financiamiento es un elemento fundamental para el desarrollo de la economía del país, principalmente en Estelí que es una ciudad en constante crecimiento, tanto a nivel familiar como a escala de MIPYME, esto ayuda a mejorar los niveles de vida de las personas, fomenta el crecimiento del sector comercio y dinamiza el flujo de efectivo en los distintos mercados. Por ello es necesario que la institución mejore sus operaciones e implemente el microcrédito a corto plazo una vez creado facilitar el acceso al mismo, realizar un seguimiento más eficaz y aplicar procedimientos seguros que eviten que sus socios enfrenten problemas financieros.

El estudio es oportuno dado al crecimiento del sector financiero en la ciudad de Estelí el cual es cada vez más competitivo y agresivo, los usuarios del servicio son ahora más exigentes y conscientes de los beneficios y desventajas que pueden ofrecer los competidores del mercado. Es por ello que Cooperativa MODERNA R.L. con ánimos de competir y crear mayor confianza en sus socios, empleará estrategias y enfoques orientados a la implementación de microcréditos a corto plazo.

MODERNA, R.L se verá beneficiada con los resultados del estudio, puesto que la información obtenida servirá como base para el diseño de nuevas estrategias que permitan hacerle frente a la creciente competencia en el mercado.

## II. OBJETIVOS

### 2.1. Objetivo general

Determinar el impacto socioeconómico de los microcréditos al sector comercio de Estelí, por la cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L, I semestre del año 2018.

### 2.2. Objetivos específicos

Describir las políticas de crédito para el sector comercio que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L del Municipio de Estelí.

Identificar los indicadores socioeconómicos del microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L del Municipio de Estelí.

Analizar la incidencia del microcrédito en el sector comercio otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R. L.

Proponer estrategias de una política de crédito a corto plazo a la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L del Municipio de Estelí.

### III. MARCO TEÓRICO

Para una comprensión idónea acerca de los aspectos teóricos que abarca esta investigación se abordaran cuatro ejes referentes al tema: Cooperativa, Microcréditos, Socioeconómico y Comercio.

#### 3.1. COOPERATIVA

##### 3.1.1. Definición

Según el arto. 5 de la (Ley 499: Ley de cooperativas y su reglamento, 2008), es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L es una asociación comunitaria sin fines de lucro. Nació por el esfuerzo de tres monjas que llegaron a la ciudad de Estelí en el año 1969: Sor Alicia Hernández de España, Sor Esperanza Rodríguez y Sor Martha Jiménez, ambas de Costa Rica.

##### 3.1.2. Filosofía social de las Cooperativas

La organización cooperativa (belcre.com.ar, 2019) está basada en principios que reconocen que:

- Cada individuo tiene valores o méritos intrínsecos y dignidad personal.
- Los valores humanos son más importantes que los valores materiales en una sociedad civilizada.
- La sociedad está mejor servida cuando todos los individuos tienen la oportunidad de compartir ampliamente en los logros de la sociedad.

##### 3.1.3. Valores Cooperativos

Los valores cooperativos, se desarrolla en (Cooperativas de las Americas, 2001) que estos se basan en los valores de ayuda mutua, para la solución de problemas comunes; en la responsabilidad a través de la capacidad de responder a los actos; en la democracia en cuanto a la toma de decisiones colectivas por los asociados; en la igualdad donde todos los asociados tienen los mismos deberes y derechos; en la equidad mediante la distribución justa de los excedentes entre los miembros de la cooperativa; en la solidaridad en cuanto a apoyar, cooperar en la solución de problemas de los asociados, la familia y la comunidad.

Siguiendo la tradición de sus fundadores sus miembros creen en los valores éticos de honestidad y transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás.

Afirma (Maldonado D. , 2018) que en la cooperativa se aplican los valores del cooperativismo, (Maldonado D. , 2018) la responsabilidad por ayudar en el crecimiento tanto de sus trabajadores asociados como al igual a los socios que voluntariamente han decidido pertenecer a la cooperativa.

#### **3.1.4. Principios de las Cooperativas**

Para conocer y saber un poco acerca los principios de las cooperativas hacemos referencia a ello según (FUFAC, 2018) FUNDACION UNIVERSITARIA FEDERAL.

- **Membresía abierta y voluntaria**

Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa. La cooperativa moderna trabaja con el ministerio de economía.

- **Control democrático de los miembros**

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros.

En la cooperativa existe una directiva de administración, una directiva de vigilancia. La directiva de administración se reúne con el gerente general para la toma de decisiones en caso de proyectos, para la revisión y aprobación de ello.

- **La participación económica de los miembros**

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía.

En la cooperativa se realizan asambleas donde se reúnen a todos los socios pertenecientes a la cooperativa se les presenta detalladamente los movimientos de capital que se han venido dando en cada año.

- **Autonomía e independencia**

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua controladas por sus socios. Las cooperativas informan al público en general (particularmente a jóvenes y a creadores de opinión) acerca de la naturaleza y del beneficio del cooperativismo.

Cooperación entre cooperativas.

Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

La cooperativa moderna cada semana da a conocer al público los beneficios de pertenecer a ella misma, es por ello que la cooperativa cuenta con una mayor cantidad de asociados, los cuales gozan de los proyectos que la cooperativa ofrece.

- **Compromiso en la comunidad**

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

El compromiso de la cooperativa para con sus asociados es excelente, muchos socios han tenido un gran desarrollo tanto en la educación de sus hijos como en la de sus negocios, se les paga un tasa de interés en sus cuentas de ahorro favorable.

### **3.1.5. Importancia y beneficios**

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

### **3.1.6. Tipos de Cooperativas**

Ley (Ley de Cooperativas y su Reglamento Decreto N° 91- 2007, 2008) capítulo III describe los tipos de cooperativas, los cuales se detallan a continuación:

- **Cooperativas de Ahorro y Crédito:** Son las que se constituyen con el propósito de promover el ahorro entre sus cooperados y crear una fuente de créditos que les provea financiamiento a un costo razonable para solventar sus necesidades. Así mismo, para brindarles otros servicios financieros, sobre la base de principios democráticos, de ayuda mutua y con ello mejorar sus condiciones sociales, económicas y culturales.
- **Actividad Económica:** Según (Color Abc, s.f.) El objetivo de las cooperativas de ahorro y crédito es otorgar a sus asociados la posibilidad de acceder a préstamos en condiciones más favorables que las que obtendría en el mercado financiero. Para cumplir con este objetivo recurren a la captación de ahorros.

Las cooperativas de ahorro ayudan a las economías familiares a volverse sostenibles. Los créditos que se obtienen en una cooperativa tienen tasas de interés muy bajas con relación a bancos y financieras. De la misma manera, los intereses abonados a sus ahorristas también son más ventajosos.

Los ahorros en las cooperativas son en pequeñas cantidades de dinero, que por ser pequeñas a veces no son aceptadas en esas otras entidades mencionadas. El dinero que se va acumulando en la cooperativa, del ahorro de varios socios, posteriormente es entregado a otros socios que necesitan pequeños préstamos para realizar sus emprendimientos o para gastos de consumo.

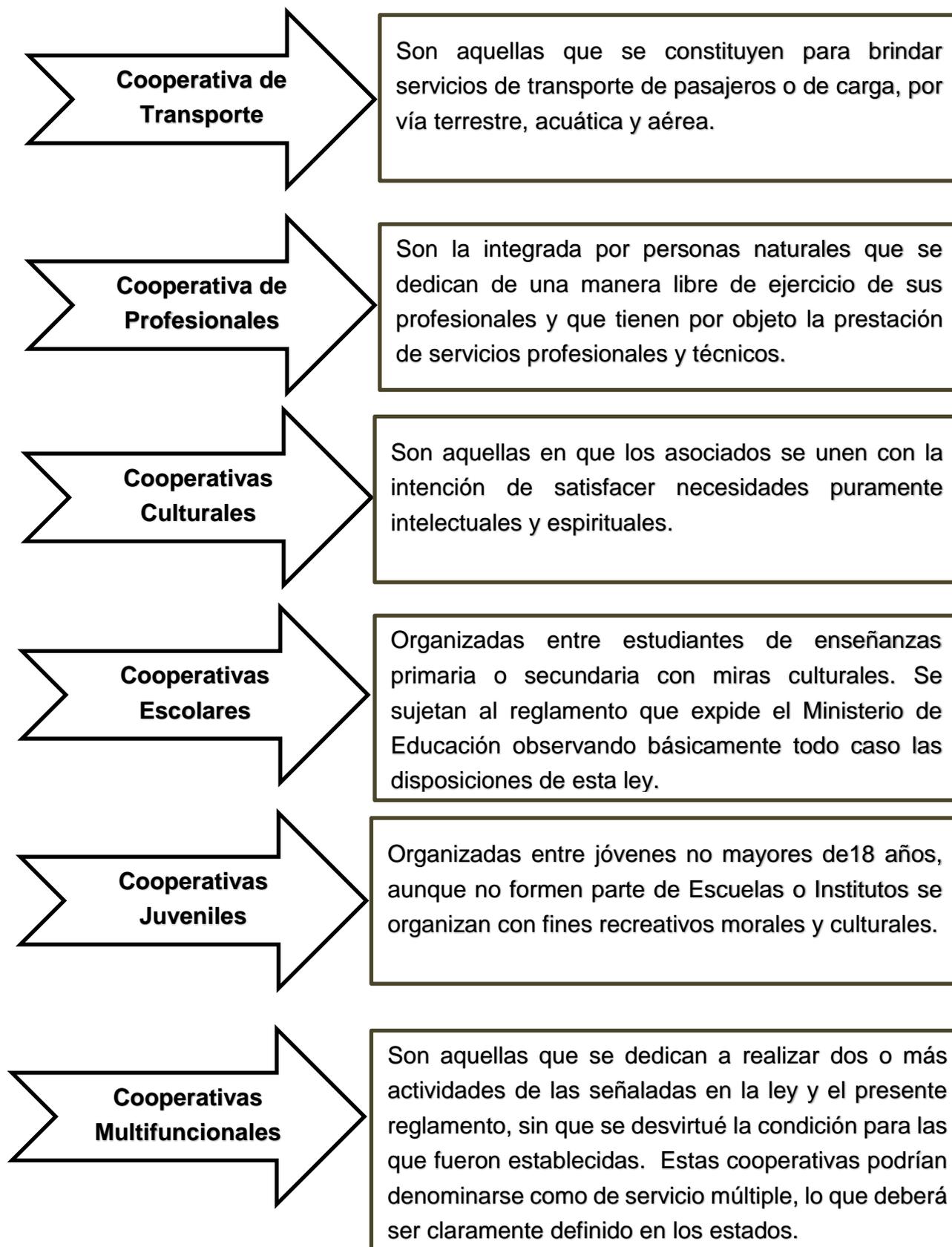
- **Cooperativas de Consumo:** Se entiende por estas las que tienen por objeto abastecer a sus miembros con cualquier clase de artículo, productos de libre comercio. Estas cooperativas solo pueden operar con sus miembros de contado o al crédito. Se entiende que operar al crédito es cuando las cooperativas reciben autorización de los cooperados para descontar de sus sueldos salarios o rentas, en cualquier tiempo el valor de la mercadería dado por adelantado.
- **Cooperativa De Producción Y Trabajo:** Son aquellas que sus miembros se dedican personalmente actividades productivas en una empresa manejada en común, dentro de que actúan en la doble calidad de propietario y trabajador.
- **Cooperativa De Vivienda:** Son aquellas que procuran habitaciones a sus cooperados, las hay de dos clases.
  - ✓ Aquella en la que la persona jurídica termina cuando la cooperativa ha proporcionado habitación a sus cooperadores.

- ✓ Aquellas en que la persona jurídica de la cooperativa subsiste aun después que ella ha proporcionado habitación a sus cooperadores.
- **Cooperativas Pesqueras:** Son aquellas organizadas entre los que se dedican al trabajo de la pesca, en cualquiera de sus órdenes, son de tipos:
  - ✓ Las que operan con equipo propio: En estas los propietarios distribuyen un porcentaje (%) de los excedentes, entre los obreros que laboran en ella.
  - ✓ Las que trabajan con equipo adquirido por los cooperados: Aquí los excedentes se distribuyen de acuerdo al trabajo realizado por los cooperados.
- **Cooperativa De Servicios:** Son las que se organizan con el fin de satisfacer necesidades a fines de los miembros de la comunidad. Estas cooperativas se distribuyen los excedentes en proporción a los servicios que prestan los cooperados.
- **Cooperativa De Servicios Públicos:** Son aquellas en que los asociados se unen con la intención de satisfacer necesidades colectivas y que por su naturaleza revisten carácter público.

También la (Ley de Cooperativas y su Reglamento Decreto N° 91- 2007, 2008) aborda que Las cooperativas de servicios entre las que se incluyen las de servicios públicos, podrían ser entre otras, de los siguientes de tipos.

- ✓ Transporte
- ✓ Profesionales
- ✓ Educación
- ✓ Aprovisionamiento
- ✓ Comercialización

Existen diversos tipos de cooperativas, como necesidades a satisfacer en una comunidad ya sea en una zona rural como en grandes ciudades. Podemos clasificarlas de acuerdo al objeto social por el cual fueron creadas y así encontramos:



### 3.1.7. Historia de las cooperativas en Nicaragua

Según, (INFOCOOP, 2015) INSTITUTO NICARAGUENSE DE FOMENTO COOPERATIVO nos informa, que el 27 de agosto de 1932 el General de Hombres Libres Augusto C. Sandino anuncia su proyecto de crear las cooperativas de obreros y campesinos, en las zonas liberadas por su “pequeño ejército loco” de patriotas y revolucionarios. Este momento puede ser considerado la primera vez en que el modelo cooperativo aparece como una propuesta concreta en el marco de una política de estado en Nicaragua.

En 1993 el General Augusto C. Sandino, después de haber firmado los acuerdos de paz, funda en las riberas del río Coco, las primeras cooperativas agrícolas, formadas por campesinos desmovilizados de su ejército libertador. En la actualidad las cooperativas de ahorro y crédito se han fortalecido y están siguiendo la filosofía del modelo cooperativo, trabajando para reforzar una identidad cooperativa individual y de movimiento con una visión empresarial de desarrollo y sostenibilidad.

En Nicaragua el cooperativismo hoy por hoy lucha por tener empresas cooperativas autogestionarias, autosuficientes y de esta manera contribuir a la transformación social y productiva de Nicaragua a través de la promoción y defensa de valores, derechos, actitudes y conductas que faciliten los procesos de formación de conciencia ciudadana, participación y a la vez aporten a la educación y transferencia Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua / UNAN-Managua Seminario de Graduación Página 12 de tecnología para los productores del campo nacional ser auto sostenible en beneficio de miles de familias nicaragüenses.

El cooperativismo surge como gran alternativa, la filosofía de trabajo solidario, ayuda mutua y la primacía del hombre. Fue en el año de 1844, en donde 27 hombres y una mujer fundaron la primera Cooperativa en el poblado de Rochdale, Inglaterra. De este renacer económico surgen las diferentes Cooperativas en el mundo. Asimismo, surgen los fundamentos filosóficos, doctrinarios y operativos de las empresas cooperativas en la actualidad.

### 3.1.8. Origen de las cooperativas

El cooperativismo surge como gran alternativa, la filosofía de trabajo solidario, ayuda mutua y la primacía del hombre. Fue en el año de 1844, en donde 27 hombres y una mujer fundaron la primera Cooperativa en el poblado de Rochdale, Inglaterra. De este renacer económico surgen las diferentes Cooperativas en el mundo. Asimismo, surgen los fundamentos filosóficos, doctrinarios y operativos de las empresas cooperativas en la actualidad.

### 3.1.9. Estructura de las cooperativas

Los órganos que componen a una cooperativa en (Ley N° 499.Ley General de Cooperativas., 2007) son los siguientes:

- **Asamblea General:** Es el órgano deliberante de las sociedades cooperativas. Existe también un órgano de gestión, que es el consejo rector, y un órgano de intervención de las cuentas sociales.

Las convocatorias para celebrar sesión de Asamblea General de Asociados, Ordinaria o Extraordinaria, serán hechas de conformidad con la Ley, con un mínimo de quince días de anticipación a la celebración de la asamblea, señalando fecha, lugar, hora y objeto determinado. La convocatoria será hecha personalmente, por nota escrita o por otro medio, siempre que se deje constancia de que se hizo ésta, debiendo contener la agenda propuesta. Cuando la Cooperativa exceda de quinientos socios podrá hacerse la convocatoria radiofónicamente o a través de otro medio de comunicación, por tres días consecutivos, contándose el término, a partir del último día de la comunicación.

Si por la falta de quórum no se hubiera celebrado la Asamblea General Ordinaria o Extraordinaria, ésta podrá celebrarse en segunda convocatoria, la cual será de acatamiento obligatorio. Si una hora después de señalada para comenzar la sesión de Asamblea Ordinaria o Extraordinaria, en segunda convocatoria, no se constituyera el quórum legal, la Asamblea podrá celebrarse estando presentes por lo menos el 40% de los socios, siempre que dicha proporción no sea menor al mínimo legal que permite la Ley para constituirse como cooperativa. Se exceptúan aquellos casos que se requiera de una mayoría calificada, según lo establecido en los artículos 65 y 85 de la Ley. Los delegados electos sólo perderán este carácter una vez que se haya hecho la elección de quienes de acuerdo a los artículos 64 y 65 de la Ley habrán de sucederlos en la Asamblea General Ordinaria siguiente a la que ellos han integrado.

- **Consejo de Administración:** El Consejo de Administración es el órgano responsable del funcionamiento administrativo de la Cooperativa y constituye el instrumento ejecutivo de la Asamblea General de Asociados, teniendo plenas facultades de dirección y administración en los asuntos de la Cooperativa.

La renuncia, abandono o cualquier otro motivo de fuerza mayor que interrumpa el ejercicio de un cargo por el período que fue electo o reelecto un miembro de los órganos de dirección, el que sustituya su cargo únicamente completara el tiempo que hiciera falta para terminar su período.

Los miembros de los órganos de dirección, continuarán en el desempeño de sus funciones, aunque hubiere concluido el período para el que fueron electos, por las siguientes causas:

- Cuando no se haya celebrado Asamblea General para la elección de los nuevos miembros.
- Cuando habiendo sido electos los nuevos miembros no hubieren tomado posesión de sus cargos.
- Cuando habiéndose celebrado la Asamblea General no hubiere acuerdo sobre su elección.

La (Ley N° 499.Ley General de Cooperativas., 2007) refiere que para ser miembro de los órganos de dirección se requiere:

- Ser miembro con pleno goce y uso de sus derechos en la Cooperativa.
- Ser legalmente capaz para ejercer derechos y contraer obligaciones.
- Con instrucción cooperativista notoria y capacidad educativa para ejercer el cargo.
- No haber sido suspendido en el ejercicio de sus derechos en la Cooperativa.
- **Junta de vigilancia:** Un elemento principal de la organización de la cooperativa es la Junta de Vigilancia, conformada por los asociados que han sido electos en la asamblea para desempeñar el cargo. Se ocupa, principalmente, del control y la fiscalización de las actividades económicas y sociales de una entidad.

La junta de vigilancia no participa en las tareas administrativas de la cooperativa. Tiene el mismo nivel de importancia que el Consejo de Administración. Sus actividades son independientes del Consejo y de cualquier otra dependencia de la cooperativa. Nadie puede impedir que desempeñe su función de controlar las actividades a favor de todos los asociados.

Para el desempeño de sus funciones deben organizarse con un presidente o coordinador y un secretario de actas. Lo ideal es que se reúnan periódicamente para la revisión de los informes contables, administrativos y sobre la marcha de la entidad. El número de miembros debe establecerse en los estatutos de la cooperativa.

La tarea de la Junta es muy delicada. La elección de sus miembros debe recaer en personas responsables, honestas, confiables y con los conocimientos o la experiencia adecuados para controlar y fiscalizar las actividades.

La Junta de Vigilancia es la representante de los asociados en la administración de la cooperativa. Son los ojos que controlan que la empresa cooperativa, de propiedad de todos, se administre bien y cumpla con los objetivos fijados cuando se formó.

### **3.1.10. Estructura Organizacional**

La estructura de una organización (Aramburu, 2010) se define como el esquema básico de reparto de tareas y responsabilidades de una organización. Para que una organización, entendida como colectivo de personas que realizan tareas y actividades diferenciadas, consiga alcanzar los objetivos perseguidos, debe de partir de la definición de su estructura. Esta definición implica la determinación de las tareas y actividades específicas a efectuar por cada individuo dentro de la misma, esto es, el reparto de tareas, y la posterior coordinación de las mismas, que da lugar a la formación de las distintas unidades y órganos integrantes de la organización. Finalmente, el establecimiento de líneas de alcance entre las unidades resulta imprescindible para lograr la pretendida coordinación. Por lo tanto, el proceso de definición de la estructura organizativa implica:

- **La división del trabajo:** es decir, el reparto de las tareas y actividades de la organización entre los individuos que la componen. La división del trabajo lleva implícita la especialización, en la medida en que cada individuo se centra específicamente en el desarrollo de un conjunto limitado de tareas.
- **La agrupación de tareas o actividades en órganos o departamentos:** la agrupación de tareas da lugar a la formación de unidades organizativas u órganos, y responde a la necesidad de coordinación.
- **La fijación de las líneas de enlaces entre los distintos órganos o departamentos:** es preciso para el logro de la coordinación entre diferentes órganos.

Una vez dividido el trabajo entre los individuos componentes de la organización, integradas las tareas para constituir las diferentes unidades, órganos o departamentos de las mismas, y establecidas las líneas de enlace entre estos, queda definida la estructura organizativa. La labor a emprender, a continuación, consiste en la determinación del grado de autoridad correspondiente a cada órgano de la gestión de actividades y tareas agrupadas bajo el mismo.

### **3.1.11. Funciones de la junta Directiva**

Dentro de las funciones (COOPERATIVAS DE LAS AMERICAS, 2010) están:

- La Junta Directiva nombrará, inmediatamente después de cada Asamblea Ordinaria, entre sus miembros, los puestos de Presidencia, Vice-Presidencia, Secretaría, Tesorería y hasta tres (3) vocales.

- La Junta Directiva deberá presentar a la Asamblea del Comité los informes de trabajo, debiendo, enviarlo previamente al Consejo de Administración Regional para su conocimiento. Además, la Junta Directiva deberá presentar a los miembros un informe y los puntos del plan de acción para los próximos dos (2) años.
- La Junta Directiva deberá con 60 días previos a la asamblea ordinaria realizar una consulta a las organizaciones miembros sobre aquellos temas que sugieran incorporar a la agenda.

### **3.1.12. Características**

En (COOPERATIVAS DE LAS AMERICAS, 2010) se detalla que las características esenciales de esta sociedad, siendo estas las cooperativas son las siguientes:

- Esta sociedad necesita forzosamente un número de socios NO MENOR DE 10.
- Un capital variable y principalmente debe funcionar sobre principios de igualdad dentro del régimen de derechos y obligaciones de sus miembros.
- No persigue fines lucrativos y busca el mejoramiento social y económico de sus trabajadores.
- La igualdad comienza en la forma de repartir entre los asociados la proporción del tiempo trabajado o bien al monto de las operaciones realizadas. Según se trate de cooperativa de producción o de cooperativa de consumo.

### **3.1.13. ACI (Alianza Cooperativa Internacional)**

La Alianza Cooperativa Internacional (ACI); (DICCIONARIO EMPRESARIAL, s.f.) Es una organización no gubernamental, independiente, fundada en 1895 en Londres, y que tiene como misión promover y salvaguardar los valores y principios cooperativos. En la actualidad son miembros de la ACI 218 organizaciones cooperativas, de ámbito nacional e internacional, de todos los sectores de actividad y de 87 países. En total representan aproximadamente a 800 millones de personas en todo el mundo. Actualmente tiene su sede en la ciudad de Ginebra.

La ACI ha revisado a lo largo de su historia los principios cooperativos en tres ocasiones. Esta revisión viene a mostrar la flexibilidad del movimiento cooperativo y su capacidad de adaptarse a un mundo competitivo y cambiante, así como la vigencia del mismo en cada momento histórico. La última de las revisiones tuvo lugar en Manchester en el Congreso de la ACI el 23 de septiembre de 1995, con motivo de su centenario de creación, la anterior en 1966, y la primera en 1937. En esta nueva revisión se reformularon los principios y se incorporó uno más, se incluye una definición de cooperativa y una relación de valores operativos y éticos del movimiento cooperativo.

El origen del movimiento cooperativo tuvo lugar en la localidad de Rochdale, al norte de Inglaterra, cuando en 1844 un grupo de 28 artesanos que trabajaban en las fábricas de algodón crearon la primera agrupación The Rochelle Equitable Pioneers Society, la "Sociedad de los Santos Justos Pioneros de Rochdale". El espíritu de los principios

cooperativos formulados inicialmente en Rochadle se ha ido manteniendo durante todos estos años, pero la diferente evolución de la sociedad y la necesidad de adaptación a los cambios para hacer del esfuerzo cooperativo un proyecto competitivo han propiciado su revisión. Esta necesidad de cambio y adaptación se gestó en el Congreso de la ACI de Estocolmo en 1988 y en el posterior de Tokio en 1992, previos al de Manchester de 1995.

Todos los años la ACI emite su informe anual de actividades, así como publica una revista Review International de Cooperation, con los artículos de interés sobre el movimiento cooperativo. También publica con carácter mensual otros contenidos en revistas divulgativas y boletines informativos que favorecen el intercambio de información y opinión en este campo.

### **3.1.14. Marco Jurídico de Nicaragua**

Según la Comisión Nacional de Microfinanzas, (Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas Ley N 769, 2011) Las Cooperativas se constituirán mediante documento privado, con firmas autenticadas por Notario Público. Las Cooperativas deben reunir las siguientes condiciones y requisitos:

- Número mínimo de asociados definidos por la presente Ley, el número máximo es limitado.
- Duración indefinida.
- Capital variable e ilimitado.
- Neutralidad y no discriminación
- Responsabilidad limitada.
- Responsabilidad de las reservas sociales, donaciones y financiamiento.

Las Cooperativas podrán ser: de consumo, de ahorro y crédito, agrícolas, de producción y de trabajo, de vivienda, pesquera, de servicio público, culturales, escolares, juveniles y otras de interés de la población, sin que esta enumeración se considere limitada.

Las Cooperativas de ahorro y crédito, en su actividad de brindar servicios financieros a sus asociados, gozarán de autonomía en la concepción y realización de su política de operaciones.

Las Cooperativas que no sean de ahorro y crédito podrán realizar la actividad financiera de otorgar préstamos a sus asociados mediante secciones especializadas de crédito, bajo circunstancias especiales y cuando las condiciones sociales y económicas lo justifiquen.

Para su identificación, las Cooperativas deberán llevar al principio de su denominación social la palabra "Cooperativa", seguido de la identificación de la naturaleza de la actividad principal y al final, las iniciales "R. L.", como indicativo de que la responsabilidad de los asociados es limitada.

Queda prohibida a las personas naturales o jurídicas no sujetas a las disposiciones de esta Ley, usar en su denominación o razón social, documentos, papelería, etcétera, la palabra cooperativa, Cooperativo, cooperativista, cooperados, y otras similares que pudieran inducir a la creencia de que se trata de una organización Cooperativa o del sector Cooperativista.

Las reformas al Estatuto de la cooperativa deberán ser aprobadas en asamblea general de asociados y deberán inscribirse en el Registro Nacional de Cooperativas.

Para obtener la personalidad jurídica de una Cooperativa son requisitos indispensables para los socios fundadores.

- Hacer un curso de cuarenta horas de educación Cooperativa impartido por instituciones o Cooperativas de capacitación reconocidas por la Autoridad de Aplicación de la presente Ley, quienes deberán extender el respectivo certificado.
- Haber pagado un porcentaje no menor al 25% del capital social que suscribieron.
- Presentar el respectivo estudio de viabilidad de la futura empresa Cooperativa.
- Presentar ante el Registro Nacional de Cooperativas el instrumento privado de constitución, autenticadas las firmas por un Notario Público y sus Estatutos. El Registro realizará su inscripción en un plazo no mayor de treinta días a partir de la fecha de su presentación.

### **3.1.15. Políticas de Crédito**

#### **3.1.14.1. Definición**

Según (Credito y Cobranza, 2015) Toda actividad empresarial se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado desde el punto de vista mercantil; por lo tanto, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero necesita de políticas para que dicha actividad se encausen sobre objetivos específicos.

Estas políticas marcaran las pautas para la consecución de estos objetivos a los cuales se debe llegar en virtud a una administración efectiva del crédito. Para identificar la propuesta anterior en su verdadera dimensión, los objetivos previamente identificados responden la pregunta ¿Qué queremos alcanzar en términos de objetivos? Es decir, aplicamos políticas de crédito con la finalidad de alcanzar los objetivos preestablecidos de la gerencia con respecto a la actividad crediticia. Por lo tanto estas políticas indicarán el camino para llegar a esos objetivos y darán la pauta de cómo actuar para lograrlo.

### 3.1.14.2. Proceso de concesión de crédito

Considerando que la inversión se hace en términos de riesgos, en el proceso concesión de crédito, existen cuatro pasos básicos:

- Desarrollo de una idea sobre la calidad del crédito.
- Investigación del solicitante del crédito
- Análisis del valor del crédito
- Aceptación o rechazo de la solicitud del crédito.

La decisión de conceder crédito va a estar basada en la información que se obtenga del cliente para tales efectos. A pesar de la existencia de muchas fuentes de información crediticia, es obvio que incurra en gastos para obtenerlo, la información debe estar muy limitada para fundamentar sus decisiones para conceder el crédito; además se debe tomar otro aspecto muy importante que es el tiempo que requiere para investigar al solicitante del crédito.

No debe mantenerse en perspectiva a un cliente por un tiempo muy prolongado, en espera de que se termine una compleja investigación de sus antecedentes por lo que la cantidad de información de que se disponga debe ser adecuada al tiempo que se dedique a investigar al cliente y el gasto al que se debe incurrir en la obtención de información. Consecuentemente, los aspectos costos de la investigación y tiempo de duración de la misma van a ser los factores que el analista de crédito deberá considerar y podrá utilizar los siguientes medios de información.

### 3.1.14.3. Tipos de Políticas de Crédito

- **Políticas de Colocación y políticas de otorgamiento**

Las políticas de crédito (Conexionesan, s.f.) Son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solamente debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

- **Políticas de Seguimiento**

Son las políticas y normativas de seguimiento y control del crédito (Crediriesgo, 2018) que el ANALISTA DE CREDITO debe conocer, esta información ayudara a detectar el comportamiento del cliente durante el periodo de crédito la necesidad de realizar un estudio más efectivo acerca de la posibilidad de que cumpla con sus obligaciones contraídas.

Dentro de las políticas de seguimiento de la cooperativa Moderna R.L están los informes periódicos, visitas programadas al cliente, verificación física de las garantías, cumplimiento del plan de inversión etc. Con la finalidad de verificar el cumplimiento de las obligaciones del crédito.

- **Control y seguimiento del crédito**

Dada la averiguación sobre esto en un (Repositorio UNAN Managua, 2015) se aborda que para otorgar un crédito, una entidad financiera debe tener suficiente información sobre la persona o empresa que lo solicita. La política de créditos incluye los criterios a tomar en cuenta, así como los procedimientos a seguir para que el préstamo pueda ser aprobado. En ese sentido, los bancos actualmente operan bajo el criterio de conocer al cliente.

La calificación del cliente es, por lo tanto, la base para lograr un crédito que cumpla con los niveles de riesgo establecidos. Si no se tiene un conocimiento razonable del cliente se puede, como resultado, incrementar el nivel de riesgo de la entidad financiera ya que existiría una mayor posibilidad de que el cliente no cumpla con los pagos establecidos.

El análisis o calificación, así como la decisión final sobre el crédito, recaen sobre un área independiente del equipo comercial, que está más enfocado en las ventas o en el cumplimiento de indicadores como el volumen de colocaciones.

Los procedimientos deben permitir no solo otorgar un crédito, sino también efectuar un seguimiento adecuado de los pagos efectuados por el cliente, o el refinanciamiento si fuera el caso.

En algunos casos, dependiendo de los productos ofrecidos, se puede hacer una ampliación del crédito otorgado. Estas medidas cumplen con reducir la probabilidad de que el cliente, a la larga, incumpla con sus obligaciones y contribuyen a mitigar el riesgo crediticio de la entidad financiera.

- **Visitas al cliente:** las visitas al cliente se realizan en forma periódica. Se considera este tipo de control para realizar informes de gestión con un grado de mayor de estudio. La definición de las fichas de las vistas se realiza en la etapa de negociación, las visitas se canalizan en la etapa de negociación, las visitas periódicas del analista al deudor permiten que a institución financiera obtenga una apreciación real de la situación financiera del cliente, y, por lo tanto, la probabilidad de pago de créditos
- **Verificar física se las garantías:** La verificación de la garantía debe estar acordada en la etapa de negociación, las visitas periódicas del analista al deudor permiten que la institución se debe reservar el derecho de efectuar verificaciones no anunciadas.
- Las visitas periódicas del analista al deudor permiten que la institución financiera obtenga una apreciación real de la situación del negocio, y, por lo tanto, la probabilidad de pago de créditos.

#### 3.1.14.4. Procedimientos para establecer políticas de crédito

Los pasos (Fargo, s.f.) Para establecer políticas de créditos son las siguientes:

- a) Identificación de los objetivos por alcanzar.
- b) Lineamientos previos o borradores de lo que será la política de crédito.
- c) Discusión y revisión de esos lineamientos con las personas de las áreas involucradas.
- d) Redacción definitiva de las políticas de crédito
- e) Aprobación de la gerencia.
- f) Difusión dentro de la institución, de las políticas de créditos entre todos los responsables de su ejecución.
- g) Implementación o puesta en marcha de las políticas de créditos aprobadas y difundidas.
- h) Control de los resultados para verificar si las políticas están contribuyendo al logro de los objetivos o para aplicarse las medidas correctivas si fueran necesarias.

- **Historial de crédito**

El historial de crédito (Credito Agil.com , 2017) Es un registro de cuentas de crédito, donde las principales agencias de crédito entre otras, almacenan registros detallados de cuentas e historial de pagos.

Esta información se vuelve especialmente importante cuando se solicita nuevas tarjetas de crédito, préstamos e hipotecas.

Un informe de crédito es un registro del historial crediticio del prestatario de varias fuentes, incluyendo bancos, compañías de tarjetas de crédito, agencias de cobros y gobiernos.

#### 3.1.14.5. Elementos Principales de las políticas de crédito

Conforme (Apoyos y Productores Intermediarios, 2018) Los principales elementos de las políticas son los siguientes:

- **Montos máximos de los créditos:** Determinación de los montos a otorgar estipulando los montos mínimos y máximos de créditos.
- **Actividad a Financiar:** Actividades que consideren las instituciones de acuerdo a sus objetivos y principios institucionales; por ejemplo, comercio, industria y servicios.
- **Destino:** En cuanto a los destinos, estos los determinará la utilización del dinero prestado.

- **Plazos:** El plazo es el tiempo establecido para que se amortice el capital e intereses del préstamo otorgado, se debe establecer considerando las necesidades del cliente y la capacidad de pago. Esta política determina el plazo máximo que la institución financiera está dispuesta a otorgar en un contrato al solicitante del crédito. Este deberá ser honrado por ambas partes y se deberán de cobrar y/o realizar los pagos de manera respectiva a los días pactado para cada plazo. Los pagos podrán ser de carácter semanal, quincenal, mensual durante el periodo de tiempo de exigibilidad del cobro.
- **Forma de pago:** Es la periodicidad que se establece para que sea amortizado el crédito. Esta forma de pago puede ser mensual, trimestral, semestral y hasta quincenal, dependiendo del destino del crédito y la capacidad de pago de la empresa.
- **Tasa de interés:** Monto que deberá pagar el deudor por el dinero prestado.
- **Comisiones:** Costo en que incurrirá el deudor por el uso del dinero.
- **Garantías:** Aval o respaldo por el dinero prestado. (Crediriesgo, s.f.) Las garantías exigidas al formalizar un crédito, varían en función de la cuantía de dinero financiada.
  - **Garantías reales:** Se engloban en esta denominación aquellas garantías que recaen sobre operaciones con un plazo de amortización superior a 10 años. En este caso la garantía es el inmueble sobre el que recae el préstamo. Esto significa que, si usted deja de pagar, el prestamista tendrá la potestad de embargar el inmueble como forma de pago.
  - **Garantías personales:** En esta modalidad de garantía se engloban los préstamos que no recaen sobre un inmueble. Por lo tanto, de los préstamos al consumo o préstamos personales, que son concedidos en base al historial de crédito del cliente, la solvencia demostrable y los avalistas presentados en caso de ser necesarios. Si bien es cierto que en este tipo de garantías no existe un bien vinculado al préstamo, llegado el momento de un impago, la entidad bancaria podrá iniciar la garantía personal a través del embargo de las posiciones acreedoras que mantenga el prestatario.
  - **Garantías Liquida:** Estamos ante una modalidad de garantía a través de la cual, el préstamo se concede tras depositar en la entidad financiera una cantidad de igual magnitud que el préstamo más los intereses aplicados. Mientras el préstamo permanezca vigente, los saldos depositados estarán pignorados, estos no podrán ser utilizados. Durante el tiempo que dure la pignoración de saldos, estos estarán remunerados a través de un depósito de la entidad (Velasco, 2018)

- **Garantía Fianza Solidaria:** El fiador Solidario debe, demostrar capacidad de pago y /o señalamiento de bienes muebles o inmuebles, que eventualmente sirvan para afrontar la obligación del deudor.
- **Garantía Prendaria:** Bien mueble en respaldo del cumplimiento de la obligación adquirida, se aceptan como garantía prendaria toda clase de bienes utilizados para el desarrollo de actividad generadora de ingresos o de uso personal: maquinarias y equipos de trabajo, vehículo, automotor titulados y maquinarias industriales propiedad del deudor, constatar la existencia y el estado de los bienes presentados como garantía independientemente del monto del préstamo, previo a la constitución de la garantía.
- **Garantía Hipotecaria:** Presentar escritura hipotecaria celebrada ante un notario público, declaración jurada, libertad de gravamen, solvencia municipal, historial registral.
- **Garantía laboral con respaldo salarial:** Este tipo de garantía solamente podrá ser instrumentada para socios (as) que laboren con empresas con las cuales cuente con acuerdos firmados en donde la empresa en cuestión está dispuesta a descontar y retener parte del salario del empleado, ante la presentación de la correspondiente autorización firmada por el mismo, el cual será remitido para ser aplicado al pago de la correspondiente cuota.

### 3.1.16. Estrategias Gerenciales

Las estrategias gerenciales (Colina, s.f.) Son una búsqueda deliberada por un plan de acción que desarrolle la ventaja competitiva de la institución, y la multiplique. Formular la estrategia gerencial de una institución, y luego implementarla, es un proceso dinámico, complejo, continuo e integrado, que requiere de mucha evaluación y ajustes.

Además (GARRIDO, 2006) puede definirse como el modelo de una empresa que determina, revela sus fines, propósitos u objetivos, produce la política principal, planifica para alcanzar aquellos objetivos, define la gama de negocio a perseguir por la empresa, la clase de organización económica y humana que es o tiene la intención de ser, la naturaleza de su contribución económica o no económica.

- **Liderazgo**

El liderazgo (Gestion.org, s.f.) Es un conjunto de habilidades que tiene una persona para guiar a otras e influenciarlas para que trabajen con entusiasmo y logren de este modo sus objetivos. Un buen líder para una empresa debe ser un profesional que esté constantemente creciendo, perfeccionándose, formándose, alguien proactivo y sobre todo alguien absolutamente adaptable y capaz de realizar sin problemas trabajo en equipo.

Debe ser comunicativo, honesto, estratega, disciplinado, creativo, con capacidad de tomar decisiones, debe poder actuar bajo presión, poder y saber negociar, entre otras características. Claro está que es algo complicado que alguien cumpla con todas esas exigencias, pero éstas por lo menos te proporcionan un perfil.

- **Tipos De Liderazgo**

- ✓ El autocrático, donde los líderes tienen el poder absoluto sobre los demás.
- ✓ El burocrático, quien sigue todas las reglas al pie de la letra.
- ✓ El liderazgo carismático, uno de los mejores, porque es ese líder el que inspira entusiasmo en sus trabajadores, aunque cree más en sí mismo que en el equipo de trabajo.
- ✓ El líder Laissez-faire. Es una expresión que significa “déjalo ser”, este tipo de persona deja que sus empleados trabajen por su cuenta. Es un tipo efectivo cuando los miembros del equipo tienen bastante experiencia en el rubro.
- ✓ El liderazgo empresarial, que es aquel donde el líder de la organización puede lograr una motivación con la que se lleguen a alcanzar las metas de la empresa y los empleados sientan esos logros como propios.
- ✓ El liderazgo natural, que lo tiene un líder no formal, que ha surgido entre los empleados porque tiene la capacidad de solucionar problemas o guiarlos.
- ✓ El liderazgo transaccional, con el que los empleados entran a esa empresa acordando obedecer a todo lo que él plantee. Se enfoca más a tareas a corto plazo.

- **Procesos**

- **Proceso Estratégico**

Dirección y Gerencia de los procesos y procedimientos de la Cooperativa

- **Proceso de Negocio**

Comercialización de servicios de personal y administrativos a entidades del sector Salud.

- **Proceso de Apoyo**

- ✓ Solución de los aspectos Legales de la Cooperativa y los asociados a ésta.
- ✓ Cumplimiento de las responsabilidades Financieras con los asociados de la Cooperativa terceras personas a esta.
- ✓ Selección del Talento Humano que labora en la Cooperativa

- **Tipos de Estrategias Gerenciales**

- ✓ Estrategias de diversificación corporativa: Es la selección de las unidades de negocio y a las relaciones entre ellas. Son componentes son: De portafolio (perspectiva del accionista y del cliente); vertical (perspectiva de proceso); horizontal (perspectiva de procesos y capacidades).
- ✓ Estrategias competitivas: Se refieren a los cursos de acción que emprende una empresa o unidad de negocio para lograr sus objetivos en situaciones coyunturales del mercado, como puede ser la aparición de competidores o nuevos entrantes, la decisión de incursionar en un nuevo mercado o la de enfrentar la aparición de productos sustituidos. El negocio o empresa puede haber adoptado una estrategia genérica determinado y adoptar además, una o más estrategias competitivas, según las situaciones que deba enfrentar. Este tipo de estrategia puede ser: De disuasión; ofensivas; defensivas y de cooperación o alianzas.
- ✓ Estrategias Funcionales: Dan dirección a las actividades que realizan cada una de las áreas operativas de la empresa, lo cual permite poner en ejecución la estrategia gerencial.

## **3.2. MICROCRÉDITOS**

### **3.2.1. Definición**

Los microcréditos son programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados, para que estos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos con los que mejorar su nivel de vida y el de sus familias.

Según la (Ley N°769 Ley De Fomento y Regulacion de las Microfinanzas, 2011) define al MICROCRÉDITO en su art.4 como “Créditos de pequeño monto, hasta por un máximo equivalente a diez veces el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita del país, destinados a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercio, vivienda y servicios, entre otros, otorgados a personas naturales o jurídicas que actúan de manera individual o colectiva, con negocios propios o interés de iniciarlos, y que serán devueltos principalmente con el producto de la venta de bienes y servicios del mismo. Estos créditos son otorgados masivamente utilizando metodologías crediticias especializadas para evaluar y determinar la voluntad y capacidad de pago del potencial cliente”.

### **3.2.2. Origen**

Su origen data de los años 60 de la mano de Muhammad Yunnus, conocido como el “banquero de los pobres” y galardonado con el Premio Nobel de la Paz en el año 2006, denominándose microcréditos sociales. Su utilización inicialmente estuvo vinculada a los países en vías de desarrollo. (Sonia Martin Lopez, s.f.)

### 3.2.3. Importancia del microcrédito para el desarrollo económico

Para (Sonia Martin Lopez, s.f.) los servicios financieros, y el microcrédito en particular, es considerado una herramienta poderosa para la superación de los problemas de pobreza que enfrentan los sectores de menores ingresos, tanto en los países desarrollados como en los en vías de desarrollo. Mediante los servicios de microcrédito es posible concretar oportunidades de inversión que de otra forma no serían posibles, permitiendo de esta manera incrementar los ingresos de los prestatarios. El papel que desempeña el microcrédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el microcrédito que se puede impulsar el desarrollo de una economía. La calidad de una economía es observable a través de su sistema financiero y de los servicios crediticios que la misma ofrece a los diversos agentes económicos. También vale mencionar que solamente a través de esquemas crediticios adecuados será posible que la economía recupere el dinamismo con la finalidad de dar solución, entre otras, a las necesidades de trabajo y desarrollo del país.

### 3.2.4. Impacto del microcrédito en las actividades comerciales

El microcrédito tiene como objetivo generar un impacto positivo en las actividades comerciales que realicen los socios, luego de la obtención del mismo; en lo referente a contrataciones de nuevos trabajadores, incremento en sus remuneraciones, cambios en los activos de la empresa e incremento en las ventas. (Benítez Rivera, 2008)

Según (Plascencia, 2010) el valor del microcrédito como instrumento al servicio de las empresas y microempresas, el crecimiento económico y comercial han sido asumidos por instituciones financieras como base de parte de sus políticas económicas y de lucha contra la exclusión.

### 3.2.5. Clasificación

- **Microcrédito para Capital de Trabajo**

Es el crédito obtenido por el deudor destinado a cubrir necesidades de financiamiento, para el pago por concepto de inventarios, insumos, materia prima, mano de obra y otros necesarios para ejecutar sus operaciones.

- **Microcrédito de Inversión Fija**

Es el crédito obtenido por el microempresario destinado a cubrir necesidades de financiamiento, para el pago por concepto de maquinaria, equipos y otros bienes duraderos,

para incrementar o mejorar la capacidad productiva o de ventas y cuya fuente principal de ingresos, proviene de sus actividades.

- **Microcrédito de Consumo**

Es el crédito obtenido por el microempresario para cubrir gastos personales o de consumo, tales como salud, educación, compra de bienes personales, entre otros, amortizable en cuotas sucesivas y cuya fuente principal de ingresos provienen de su actividad, adecuadamente verificados. Esta categoría de crédito no es aplicable para personas jurídicas.

- **Microcrédito de Vivienda**

Son todos los microcréditos destinados; financiar la adquisición, construcción, reparación, remodelación, ampliación, mejoramiento de viviendas, o adquisición de lotes con servicios del microempresario que no posean garantía hipotecaria, pero que por la fuente de pago son clasificados como microcréditos.

### **3.2.6. Las cinco “C” del crédito**

La tecnología crediticia tiene como base el análisis de la cinco “C”, para por medio de ellas ver los factores que más inciden en el aumento del riesgo en el otorgamiento de créditos estas son:

**Análisis del Carácter:** Se refiere a la persona, su actitud hacia el progreso, los antecedentes crediticios, la voluntad de pago, su salud, sus dependientes, es la importancia de conocer bien al cliente. Se podría afirmar que el tiempo que tiene el negocio en el mercado es un buen indicador de su reputación en materia de crédito.

**Análisis de la Capacidad:** Es un juicio subjetivo de las posibilidades de cancelar oportunamente la deuda y su costo, está relacionada con la evaluación financiera del cliente. El análisis es realizado bajo tres puntos de vista:

- **Capacidad Técnica:** El tipo de actividad, el grado de conocimiento que tiene el empresario, la maquinaria y equipo disponible, el volumen de ventas, el activo corriente etc.
- **Capacidad Financiera:** Es saber a través de los estados financieros si tiene capacidad de pago, su nivel de endeudamiento, cual es la relación entre el valor del préstamo con el valor del capital de trabajo.
- **Capacidad Administrativa:** Es ordenado en el manejo de su negocio, lleva algunos registros y controles administrativos, permanece el negocio limpio y ordenado, sabe cuánto gana (aunque sea empíricamente), sabe cuál es el valor de sus gastos, conoce el costo de producción de sus artículos.

**Análisis del Colateral:** Existen dos tipos de garantías, reales y personales. En el caso de las reales el bien se coloca a disposición del acreedor en caso de incumplimiento, en el caso de las personales, los bienes serán perseguidos en el curso de un proceso legal. Se representa en documentos legales que el cliente pueda ofrecer como garantía para la seguridad del crédito. Se refiere a la identificación y selección de la garantía, así como también la cobertura que este elemento tiene con el préstamo.

**Análisis del Capital:** Mide la posición financiera del cliente, Identifica el total de los bienes cuales realmente son suyos, este análisis ayuda a identificar si el cliente ha ahorrado parte de sus ganancias y la ha convertido en inversión, es decir en su vivienda, en sus enceres, una forma de identificarlo es  $A - P = K C$

**Análisis de las Condiciones:** Este análisis respecto a (Benítez Rivera, 2008) Consiste en el estudio del medio ambiente que rodea la empresa, y que de alguna manera, directa o indirectamente, influye en la gestión de la empresa: puede ser un ambiente macro, referente a las políticas económicas (inflación, devaluación, incremento en las tasas de interés etc.) políticas gubernamentales (impuestos, formalización etc.) y la capacidad de compra de los consumidores.

### 3.2.7. Objetivos de los microcréditos

- Superar los obstáculos de las personas de escasos recursos o vulnerables al crédito mediante la herramienta del microcrédito.
- Mitigar la Pobreza aumentando los ingresos
- Utilizar los programas de microcrédito para el desarrollo de hogares
- Empoderamiento

### 3.2.8. Microcréditos y microfinanzas

Las microfinanzas (Peron, 2006) abarcan una serie de servicios y productos financieros que son de utilidad para las personas de escasos recursos económicos. A menudo se suele confundir microcréditos y microfinanzas, pero el microcrédito solo es uno de los distintos productos financieros, aunque sea el más conocido.

Los Microfinanzas otorgan préstamos pequeños a personas auto empleadas que no poseen las garantías generalmente utilizadas por el sistema bancario tradicional.

En las Microfinanzas el microcrédito puede otorgarse de tres maneras:

- Crédito individual: Consiste en un préstamo personal, donde el monto y las cuotas son a medida del cliente (semanal, quincenal, mensual) y donde la entidad establece las políticas del préstamo (esto es, monto máximo, tasas de interés, garantías)
- Crédito grupal con garantías solidarias: los grupos pueden estar conformados entre tres y diez personas, de acuerdo a las políticas de la institución y el monto del préstamo es la sumatoria de todos los préstamos de los miembros del grupo. Por este motivo, el monto de la cuota será la sumatoria de las cuotas de todos los préstamos de los miembros del grupo.

En este caso, la garantía será solidaria entre todos los miembros del grupo, de tal manera que, si uno deja de pagar, sus compañeros tendrán que cubrir su parte del préstamo. Todos los miembros firman el pagare y se hacen responsables del pago de la cuota.

Es requisito indispensable en este tipo de microcrédito que cada uno de los miembros del grupo sea dueño de su propio negocio:

- Banco comunal: se otorga un préstamo a grupos de al menos siete personas, donde cada una de ellas es una especie de socio de la institución. El grupo debe designar a un tesorero o responsable que se encargue de realizar la recaudación de la cuota.

### **3.2.9. Características**

Las principales características de los microcréditos provienen de su propio nombre y son las siguientes:

- La reducida cuantía de los préstamos. Se trata de pequeñísimas cantidades de dinero. Varios cientos de dólares.
- Se conceden a muy corto plazo, normalmente por un periodo de un año o inferior a un año. Concretamente, según el análisis de las respuestas a la encuesta, el 76% de los microcréditos habían sido concedidos con un plazo inferior o igual a un año. Solo en el 11% de los casos, los plazos eran superiores a los doce meses.
- Los periodos de reposición son muy pequeños y las cantidades devueltas en cada reembolso son, asimismo, muy reducidas. Lo más frecuente es que la devolución del principal más los intereses sea semanal o mensual. De acuerdo con nuestro estudio.
- El tipo de actividades puestas en marcha gracias a este instrumento son microempresas o micro negocios. Los microcréditos están dirigidos a los sectores más pobres de la sociedad, para que estos puedan poner un pequeño negocio con el que generar una fuente regular de ingresos. Por lo tanto, los microcréditos son el camino para que aquellos sin recursos, sin propiedades y sin ninguna posibilidad de recibir un crédito por la vía bancaria tradicional, es decir, los más pobres entre los pobres, tengan una posibilidad de acceso a capital.

- Por último, los recursos prestados, se invierten en actividades escogidas de antemano por los propios prestatarios.

### 3.2.10. Marco Jurídico de Nicaragua

Según la (Ley N°769 Ley De Fomento y Regulacion de las Microfinanzas, 2011) define al MICROCRÉDITO en su art.4 como “Créditos de pequeño monto, hasta por un máximo equivalente a diez veces el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita del país, destinados a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercio, vivienda y servicios, entre otros, otorgados a personas naturales o jurídicas que actúan de manera individual o colectiva, con negocios propios o interés de iniciarlos, y que serán devueltos principalmente con el producto de la venta de bienes y servicios del mismo. Estos créditos son otorgados masivamente utilizando metodologías crediticias especializadas para evaluar y determinar la voluntad y capacidad de pago del potencial cliente”.

## 3.3. SOCIOECONÓMICO

### 3.3.1. Definición

Socioeconómico (Definicion ABC- Tu Diccionario Hecho Facil, s.f.) Se entiende la capacidad económica y social de un individuo, una familia o un país. De alguna manera todos tenemos una idea aproximada de los tres escalones o niveles socioeconómicos: el bajo, el medio y el alto. Sin embargo, desde un punto de vista sociólogo es necesario establecer con precisión unos niveles basados en criterios objetivos.

### 3.3.2. Importancia

Para estar claros acerca de la importancia del aspecto socioeconómico es clave definir ambos conceptos por separado.

**Economía:** Es la ciencia social que estudia el comportamiento del ser humano en la extracción, producción, intercambio de productos, distribución y básicamente en el consumo de bienes y servicios. También podemos agregar la forma de satisfacer las necesidades humanas por medio de recursos, que en muchos casos suelen ser limitados. Para reducirlo en pocas palabras, es todo aquel capital empleado, sea tanto de mala manera como de buena administración.

La economía trata de establecer un equilibrio entre los recursos de los que dispone el ser humano, es además su finalidad el bienestar humano y social.

La economía entonces trata de ayudar a resolver problemas, y estos problemas están relacionados con las necesidades humanas. Se encuentra que hay necesidad de recursos materiales y de bienes, que requieren ser satisfechos. Cumpliendo los objetivos de la

economía deberían de suplirse estas necesidades y por lo tanto aumentar la condición de vida.

**Social:** Es aquello perteneciente o relativo a la sociedad. Recordemos que se entiende por sociedad al conjunto de individuos que comparten una misma cultura y que interactúan entre sí para conformar una comunidad.

En este sentido, lo social puede otorgar un sentido de pertenencia ya que implica algo que se comparte a nivel comunitario. Por ejemplo, la noción de convivencia social se refiere al modo de convivir que tienen los integrantes de una sociedad.

### **3.3.3. Impacto del desarrollo socioeconómico del microcrédito**

- Impacto económico
  - ✓ Aumento del ingreso familiar
  - ✓ Incremento del empleo independiente
  - ✓ Adquisición de máquinas y herramientas
  
- Impacto social y a nivel del hogar
  - ✓ Mejoras en las condiciones de vivienda
  - ✓ Educación con el acceso a entrenamientos y capacitaciones
  - ✓ Alimentaria a partir de cambios en la dieta familiar
  
- Impacto a nivel de la persona
  - ✓ Desarrollo de la autoestima
  - ✓ Mayor socialización
  - ✓ Capacidad en la toma de decisiones

### **3.3.4. Indicadores Socioeconómicos**

#### **3.3.4.1 Demografía**

La demografía (Vinuesa, 2007). Es el estudio interdisciplinario de las poblaciones humanas. La demografía trata de las características sociales de la población y de su desarrollo a través del tiempo. Los datos demográficos se refieren, entre otros, al análisis de la población por edades, situación familiar, grupos étnicos, actividades económicas y estado civil; las modificaciones de la población, nacimientos, matrimonios y fallecimientos; esperanza de vida, estadísticas sobre migraciones, sus efectos sociales y económicos; grado de delincuencia; niveles de educación y otras estadísticas económicas y sociales.

La demografía se encarga de tres partes fundamentales:

- La medición: Cuantificación de eventos poblacionales.
- La explicación: Análisis de las causas de los efectos.

- Fenomenología: Explicación de las variables.

### 3.3.4.2 Economía

Ciencia que estudia la forma en que las sociedades, con sus recursos escasos y limitados, deciden qué se produce, cómo y para quién.

La Economía es una ciencia que ofrece una serie de conceptos y conocimientos básicos mediante los cuales se puede llegar bastante lejos en el estudio de los problemas. La lógica económica permite ver el mundo de una forma particular y es algo que en buena medida puede enseñarse sin mucha dificultad. Por ello, un curso de introducción a la Economía representa una oportunidad única para abrir la mente a una nueva forma de pensar. (Morcillo & Beher, 2000)

#### 3.3.4.2.1. Crecimiento de la Economía

Se refiere (ECONOMIPEDIA , 2019) que el crecimiento económico es entendido como la evolución positiva de los estándares de vida de un territorio, habitualmente países, medidos en términos de la capacidad productiva de su economía y de su renta dentro de un periodo de tiempo concreto. La definición más estricta de crecimiento económico es la que indica que se produce un aumento en términos de renta o de los bienes y servicios que la economía de un territorio produce en un tiempo determinado generalmente medido en años.

El concepto de renta puede englobar dentro de esta definición otros muchos indicadores económicos de bienestar de un país o región cualquiera. Aspectos como el nivel de ahorro o de inversión de sus ciudadanos y su balanza comercial son algunos que comúnmente se tienen en cuenta a la hora de estudiar el crecimiento económico. Dicho lo cual, el medidor más utilizado para medir la evolución económica suele ser las fluctuaciones del PIB (Producto interior bruto) del país analizado.

En siglos de estudio de la economía se han desarrollado diferentes modelos sobre el crecimiento económico y sus causas. Estos son simplificaciones de la realidad útiles para buscar explicaciones sobre cómo las economías crecen y la razón de sus cambios. La idea general que puede extraerse de ellos identifica ciertos factores como claves en el crecimiento económico:

#### 3.3.4.2.1.2 Factores de Crecimiento Económico

- **La inversión en capital:** Clave para que los trabajadores realicen su labor productiva en mejores condiciones y con la ayuda de más herramientas.
- **La educación:** O lo que es lo mismo, la inversión en capital humano que dota a los participantes en el proceso productivo de una preparación que les ayuda a aumentar su producción con los mismos recursos y ser más efectivos.
- **La tecnología:** Importante en el sentido de que facilita la evolución en los modelos de trabajo, las herramientas y medios de producción y la investigación.

### 3.3.4.2.1.3 Importancia de la Economía

La importancia de la Economía radica en que forma parte del ser humano constantemente, ya que, al ser una persona llena de necesidades, vive en pro de satisfacer las mismas, y cuando no hay los recursos para hacerlo aparece la escasez y ahí empieza a surgir la producción, la distribución y el consumo. Es cuando la escasez presenta un problema económico que se reflejado en el precio, oferta y la demanda.

### 3.3.4.2.3. Características

Considerando información tomada de (Pearson, 2010) las características de la económica son:

- La Economía es una ciencia: A diferencia de las ciencias experimentales como la Física o la Química, la Economía es una ciencia social que se centra fundamentalmente en el comportamiento humano y las consecuencias que de dicho comportamiento humano y las consecuencias que de dicho comportamiento se derivan para la sociedad.
- La Economía relaciona el comportamiento del ser humano con sus necesidades. Un rasgo de esta ciencia es que se refiere a la actividad económica como una parte de la actividad humana. La Economía, como la Sociología o la Antropología, tiene como objeto de estudio el comportamiento humano, pero se diferencia de ellas en el método, en el enfoque y en que esta se limita al estudio de la parte económica dentro de la conducta humana.
- La Economía trata de estudiar cómo se distribuyen y que uso se da a estos recursos. Esta escasez de los bienes lleva a elegir entre las opciones que mejor pueden cubrir nuestras necesidades. Es necesario escoger entre las múltiples alternativas que se presentan en relación con la utilización y empleo de los recursos escasos.

### 3.3.4.3 Ingresos

De acuerdo con (GLOSARIO DE CONTABILIDAD, 2009) Un ingreso es un incremento de los recursos económicos. Éste debe entenderse en el contexto de activos y pasivos, puesto que es la recuperación de un activo. Los ingresos suponen incrementos en el patrimonio neto de tu empresa. Puede tratarse del aumento del valor de tus activos o la disminución de un pasivo.

Sin embargo, no se contemplan las aportaciones de socios o propietarios, puesto que se entienden que es algo que la empresa debe devolver con el tiempo.

### **3.3.4.4 Inversiones**

Colocación es realizada con el ánimo de obtener una renta u otro beneficio explícito o implícito y que no forma parte de los activos dedicados a la actividad principal del ente, y la colocación es efectuado en otros entes.

#### **3.3.4.4.1. Clasificación**

En proporción con (Mancinelli, 2010) las inversiones se derivan de dos tipos:

- Inversiones temporarias o transitorias: Colocación es de sumas de dinero que constituyen sobrantes transitorios de efectivo, que se van a necesitar dentro de un período breve de tiempo.
- Inversiones permanentes: agrupa aquellos activos de un ente que no fueron adquiridos para ser afectado a su negocio principal.

### **3.3.4.5 Pobreza**

Pobreza es la cualidad de pobre. Este adjetivo hace referencia a las personas que no tienen lo necesario para vivir dignamente, que son humildes o que son desdichadas.

La pobreza, por lo tanto, es una forma de vida que aparece cuando las personas carecen de los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas. Esta condición se caracteriza por deficiencias en la alimentación, por la falta de acceso a la asistencia sanitaria y a la educación, y por no poseer una vivienda que reúna los requisitos básicos para desarrollarse correctamente.

### **3.3.4.6 Ámbito Social**

Cuando se habla del ámbito social, (Ambito Social, 2018) se puede referir al impacto que este proceso tiene en la vida y el trabajo de las personas. Además, abarca los asuntos de seguridad, cultura e identidad, inclusión social, y hasta unión de familias.

Un desafío para Nicaragua en este ámbito, es el desempleo. Muchos se pueden preguntar por qué, y la respuesta es simplemente que, al tener avances tecnológicos, muchos de los trabajadores pueden ser remplazados por máquinas, y así quedar desempleados. Y esto a su vez genera pobreza, ya que estos trabajadores no se les garantiza que vuelvan a encontrar empleo acuerdo con sus condiciones de vida.

En el ámbito social se da la pobreza de muchas personas, pero también se da la comunicación entre diversas naciones. Por los problemas sociales de una población

muchas personas suelen migrar normalmente a la capital de los países. Se desarrolla el desempleo, la violencia y la criminalidad como consecuencia de tensiones sociales. Entra el tema de la globalización ya que en una sociedad se adoptan las costumbres de otras naciones y estas se incorporan.

Este fenómeno produce igualdad lo que lleva a una pérdida de integridad de las diferentes culturas. Se da la oportunidad de diversificar las costumbres lo cual trae beneficio ya que las personas no solo saben de su cultura y costumbres y esto trae más desarrollo.

- **Situaciones Involuntarias**

- El desempleo
- Salarios Insuficientes
- Catástrofes Naturales
- Enfermedades

### **3.3.4.7 Calidad de la vivienda**

La vivienda (Haramoto, 1994:16-22) debe entenderse como un sistema integral en donde las partes están compuestas por el terreno, la infraestructura, los servicios básicos y el equipamiento social-comunitario dentro de un contexto dado.

Si bien la vivienda (Haramoto, 2002:33-47) en primera instancia sirve para colmar las necesidades básicas del ser humano, también debe cumplir y satisfacer las aspiraciones de sus habitantes de una forma integral, por tanto debe formar parte de este proceso de interacción entre habitante y medio ambiente

Debemos entender (Rugiero, 2000:67-99) la vivienda como todo ámbito protegido y estable que posibilita la intimidad personal y familiar y que esté integrada mediante significación compartida a lo comunitario en cuanto a las costumbres y a lo social, en cuanto a las normas que regulan los hábitos cotidianos encaminados a satisfacer tanto las necesidades como las aspiraciones de sus habitante.

Los antecedentes de la vivienda social se remontan a los albores de la Revolución Industrial, cuando la mano de obra campesina migro a las ciudades para convertirse en mano de obra fabril; esta alta concentración de habitantes en los centros urbanos genero condiciones insalubres y de hacinamiento. Desde entonces la vivienda de interés social lleva implícito un sentido de solidaridad, en el cual se anhela que se cumplan los principios de equidad y oportunidad para todos. El derecho a tener una vivienda se constituye como una necesidad primordial, a la par de comer, contar con el derecho a la salud o el de acceder a una educación básica.

### 3.3.5. Desarrollo Económico

#### 3.3.5.1. Definición

El desarrollo económico (ehowenespanol, 2014) depende parcialmente del sistema financiero para ayudar a mediar la transferencia de dinero a áreas de la economía donde más se necesita. El sistema financiero tiene un número clave de funciones que ayudan a facilitar estos cambios en dinero, que son importantes para el crecimiento económico sustentable.

El dinero en cuentas de depósito, como cuentas de ahorro, es usado para permitir préstamos para un amplio número de proyectos de personas y negocios. Hipotecas, préstamo para autos y préstamos estudiantiles son financiados ampliamente por depósitos en bancos, instituciones de ahorro y sindicatos de crédito.

La cooperativa MODERNA R.L. En su desarrollo después del desfalco que le hicieron gracias a Dios ha venido año con año desde el 2006 levantando pilar por pilar construyendo nuevas ideas, nuevos mecanismos para cada vez mejor, la cooperativa ha brindado el apoyo a sus asociados con la otorgación de crédito con un interés que no se brinda en las demás instituciones un interés bajo con plazo de pago favorable.

#### 3.3.5.2. Importancia

Un buen funcionamiento del sector financiero favorece el crecimiento económico, debido a que, entre otros aspectos, canaliza mejor el ahorro hacia la inversión, facilita una distribución temporal del gasto más acorde con las preferencias de los agentes, permite la diversificación de riesgos y de esta manera, atrae mayores recursos para la financiación de proyectos de inversión y de gasto. Pero a su vez, el sistema financiero es sensible a la evolución de la economía real, ya que, en última instancia, se sustenta en la realidad económica subyacente y su desempeño está en función de la dinámica que imprimas las distintas ramas de actividad.

## 3.4 COMERCIO

### 3.4.1 Definición

Se denomina comercio a la actividad socioeconómica consistente en el intercambio de algunos materiales que sean libres en el mercado de compra y venta de bienes o servicios, sea para su uso, para su venta o su transformación. Es el cambio o transacción de algo a cambio de otra cosa de igual valor. Por actividades comerciales entendemos tanto intercambio de bienes o de servicios que se efectúan a través de un comerciante o un mercader. (Merino., 2012.)

El comerciante es la persona física o jurídica que se dedica al comercio en forma habitual, como las sociedades mercantiles. También se utiliza la palabra comercio para referirse a un establecimiento comercial o tienda

El comercio, en otras palabras, es una actividad social y económica que implica la adquisición y el traspaso de mercancías. Quien participa de un acto de comercio puede comprar el producto para hacer un uso directo de él, para revenderlo o para transformarlo. En general, esta operación mercantil implica la entrega de una cosa para recibir, en contraprestación, otra de valor semejante. El medio de intercambio en el comercio suele ser el dinero.

### **3.4.2. Historia del Comercio**

Respecto a la historia de los créditos se habla en Los orígenes del Comercio se remontan a finales del Neolítico, cuando se descubrió la agricultura. Al principio, la agricultura que se practicaba era una agricultura de subsistencia, donde las cosechas obtenidas eran las justas para la población dedicada a los asuntos agrícolas. (El Insignia, 2018).

Así llegó el momento propicio para el nacimiento del comercio, favorecido por dos Factores: ya no era necesario que toda la comunidad se dedicara a la agricultura, por lo tanto, parte de la población empezó a especializarse en otros asuntos, como la Alfarería o la Siderúrgica.

Por lo tanto, los excedentes de las cosechas empezaron a intercambiarse con otros objetos en los que otras comunidades estaban especializadas.

Este comercio primitivo, no solo supuso un intercambio local de bienes y alimentos, sino también un intercambio global de Innovaciones científicas y tecnológicas, entre otros, el trabajo en hierro, el trabajo en bronce, la rueda, el torno, la navegación, la escritura, nuevas formas de urbanismos. Además del Intercambio de Innovaciones, el Comercio también propició un paulatino cambio de las sociedades. Ahora la riqueza podía almacenarse e intercambiarse.

- **El Trueque:** El Trueque era la manera en que las antiguas civilizaciones empezaron a comerciar, se trata de intercambiar mercancías por otras mercancías de igual valor.
- **Introducción de la Moneda:** La moneda o Dinero, en una definición más general es un medio acordada en una comunidad para el intercambio de mercancías y bienes.
- **Las Rutas Comerciales:** A lo largo de la Edad Media, empezaron a surgir unas rutas comerciales transcontinentales que intentaban suplir la alta demanda europea de bienes y mercancías, sobre todo de lujo.

### 3.4.3. Tipos de Comercio

- **Comercio Mayorista**

Conocido también como “comercio al por mayor”. (Retos, Operaciones y Logística, 2019) Es la actividad de compra y venta de mercancías, cuyo comprador no es el consumidor final de la mercancía: la compra con el objetivo de vendérsela a otro comerciante o a una empresa manufacturera que la emplee como materia prima para su transformación en otra mercancía o producto.

- **Comercio Minorista**

(Eustat, 2019) Se entiende que ejerce la actividad comercial al por menor, toda empresa de comercio que adquiere mercancías en nombre propio y por cuenta propia, y las revende directamente al consumidor final.

- **Comercio Interior**

Es el que realiza entre personas que se hallan presentes en el mismo país, sujetos a la misma jurisdicción. (Eustat, 2019)

- **Comercio Exterior**

El que se efectúa entre personas de un país y las que viven en otro. Se mide por dos indicadores:

- **Balanza Comercial** diferencia entre el valor de lo que un país vende (exportaciones) y de lo que compra al exterior (importaciones).
- **Balanza de Pagos** define el estado de intercambios de un país. Se compone de varias balanzas, como la comercial, la de servicios y la de capitales y transferencias. (Retos, Operaciones y Logística, 2019)
- **Comercio terrestre, marítimo, aéreo y fluvial**

Hacen referencia al modo de transportar la mercancía y cada uno es propio de una rama del derecho mercantil, que lleva el mismo nombre. (Retos, Operaciones y Logística, 2019)

- **Comercio por cuenta propia**

El comercio por cuenta propia (Bauldigital, 2019) Es una actividad económica que se decide llevar a cabo por cuenta y riesgo propio en la inversión con el objeto de buscar un rendimiento y un desarrollo comercial del producto o actividad que se haya decidido ofrecer. El éxito se logra con la comercialización y venta del producto. Se debe tener en cuenta el seguimiento de las normas comerciales existentes donde vayas a establecerse para dar así cumplimiento a el registro comercial y poder anunciarse como comerciante.

Quiere decir que este tipo de comercio es el que realizan los comerciantes cuando son propietario de los productos que venden, por haberlos adquiridos para tal fin.

- **Comercio por Comisión**

Es el que se realiza a cuenta de otros. (Eustat, 2019) Es la cantidad que se cobra por realizar transacciones comerciales que corresponden a un porcentaje sobre el importe de la operación.

En los departamentos comerciales de las compañías es costumbre remunerar a los vendedores en, al menos, dos módulos por: Uno fijo que corresponde a la remuneración mensual pactada en contrato, Otro variable que corresponde a la comisión sobre la venta realizada.

El objetivo de la comisión es incentivar el esfuerzo del vendedor que obtendrá mayores ingresos cuanto mayor importe de venta genere.

### **3.4.4. Rubros Comerciales**

- **Microempresas**

De acuerdo con (Definicion ABC, 2016) Se conoce como microempresa a aquella empresa de tamaño pequeño, que casi siempre es el resultado del esfuerzo de un proyecto de emprendedores, que incluso serán los encargados de administrar y gestionar a la misma. Se las califica como micro porque no solo están compuestas por pocos empleados sino también porque no demandan una gran inversión para funcionar y ocupan un lugar pequeño en el mercado. Ahora bien, esto no implica para nada que no sean rentables, sino muy por el contrario, las microempresas son capaces de crecer a un nivel muy importante y de lograr una gran competitividad con sus pares del sector.

- **Clasificación de microempresas**

En el informe (Definicion ABC, 2016) también se aborda que hay diversos tipos de clasificaciones de las microempresas, los cuales son:

- **Según la propiedad de capital**
  - Microempresas familiares, grupo familiar
  - Microempresas asociativas, dos o más personas
  - Microempresas unipersonales, una sola persona
  
- **Según el tipo de actividad que desarrollan**
  - Microempresas productivas
  - Microempresas comerciales
  - Microempresas de función única
  - Microempresas de dos funciones
  - Microempresas de función múltiple
  
- **Según el tipo de población involucrada**
  - Microempresas de subsistencia
  - Microempresas de acumulación simple
  - Microempresas de acumulación ampliada
  
- **Según la novedad de su producción**
  - Microempresas de producción por copia
  - Microempresas de producción innovadora

## **IV. SUPUESTO**

### **4.1. Supuesto de la Investigación**

A menor plazo de créditos; mayor impacto económico financiero en los socios usuarios de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L.

#### 4.2. Matriz de Categorías y Subcategorías

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
<b>Cuestión #1</b> ¿Cuáles son las políticas de crédito para el sector comercio que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L al sector comercio del Municipio de Estelí?	Describir las políticas de crédito para el sector comercio que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L del Municipio de Estelí.	Políticas de Crédito.	Toda actividad empresarial se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado desde el punto de vista mercantil; por lo tanto, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero necesita de interconectados al desenvolvimiento económico y financiero necesita de políticas para que dichas actividades se encausen sobre objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Colocación.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>· Análisis de Cobertura.</li> </ul> </li> <li>• Política de Otorgamiento.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>· Análisis de Crédito.</li> </ul> </li> <li>• Política de Seguimiento.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>· Análisis del control de la cartera</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Primaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Crédito</li> <li>• Analista de Crédito</li> </ul> <p><b>Secundaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Textos</li> <li>• Documentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión Documental</li> <li>• Entrevistas dirigidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos de crédito.</li> <li>• Procedimiento para aprobación de créditos.</li> <li>• Apego de las políticas crediticias a la ley que las regula.</li> <li>• Modelo de las Estrategias Gerenciales.</li> </ul>

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
<b>Cuestión #2</b> ¿Cuáles son los indicadores del impacto socioeconómico del microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la MODERNA R.L. del Municipio de Estelí?	Identificar los indicadores del impacto socioeconómico del microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA R.L. del Municipio de Estelí.	Socioeconómico.	Socioeconómico se entiende la capacidad económica y social de un individuo, una familia o un país. De alguna manera todos tenemos una idea aproximada de los tres escalones o niveles socioeconómicos: el bajo, el medio y el alto. Sin embargo, desde un punto de vista sociólogo es necesario establecer con precisión unos niveles basados en criterios objetivos (Definición ABC- Tu Diccionario Hecho Facil, s.f.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demografía</li> <li>• Economía</li> <li>• Ingresos</li> <li>• Inversiones</li> <li>• Pobreza</li> <li>• Ámbito Social</li> </ul>	<p><b>Primaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Crédito</li> <li>• Analista de Crédito</li> </ul> <p><b>Secundaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Textos Documentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión Documental</li> <li>• Entrevistas dirigidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico de la Evaluación Social de los Microcréditos en cuanto a demografía, ingresos, inversiones, pobreza y ámbito social.</li> </ul>
<b>Cuestión #3</b> ¿Cuál es la incidencia que el microcrédito tiene en el sector comercio otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L. del municipio de Estelí?	Analizar la incidencia del microcrédito en el sector comercio otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L. del municipio de Estelí.	Microcrédito	Los microcréditos son programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados, para que estos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos con los que mejoran su nivel de vida y de sus familias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto del microcrédito en las actividades comerciales.</li> </ul>	<p><b>Primaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Crédito</li> <li>• Asesor Legal</li> </ul> <p><b>Secundaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Textos</li> <li>• Documentos</li> </ul> <p><b>Primaria:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión Documental</li> <li>• Encuestas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la incidencia que microcrédito tiene en las actividades comerciales.</li> <li>• Análisis de cómo ha evolucionado el comercio</li> </ul>

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
		Comercio	Se denomina comercio a la actividad socioeconómica consistente en el intercambio de algunos materiales que sean libres en el mercado de compra y venta de bienes o servicios, sea para su uso, para su venta o su transformación. Es el cambio o transacción de algo a cambio de otra cosa de igual valor. Por actividades comerciales entendemos tanto intercambio de bienes o de servicios que se efectúan a través de un comerciante o un mercader. (Merino., 2012.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolución del Comercio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Crédito</li> </ul>		mediante el microcrédito.

## V. DISEÑO METODOLÓGICO

### 5.1. Tipo de Estudio

El nivel de la investigación se refirió al grado de profundidad con que se abordó el mismo, en tal sentido el estudio presenta características que lo ubican dentro del nivel descriptivo porque realiza un estudio dirigido a la búsqueda de conocimientos generales o aproximados sobre el impacto socioeconómico de los microcréditos que tiene la cooperativa Moderna, R.L.

El enfoque es de orden cuali-cuantitativo ya que según, (Sampieri) cuando hablamos de una investigación cuantitativa damos por aludido al ámbito estadístico, es en esto en lo que se fundamenta dicho enfoque, en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado.

Este enfoque utiliza la recolección de datos para comprobar hipótesis, que es importante señalar, se han planteado con antelación al proceso metodológico; con un enfoque cuantitativo se plantea un problema y preguntas concretas de lo cual se derivan las hipótesis. Y el enfoque cualitativo lo que nos modela es un proceso inductivo contextualizado en un ambiente natural, esto se debe a que en la recolección de datos se establece una estrecha relación entre los participantes de la investigación sustrayendo sus experiencias e ideologías en perjuicio del empleo de un instrumento de medición predeterminado.

Se caracteriza también por la no completa conceptualización de las preguntas de investigación y por la no reducción a números de las conclusiones sustraídas de los datos, además busca sobre todo la dispersión de la información en contraste con el enfoque cuantitativo que busca delimitarla.

La investigación realizada en la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L. es de tipo cualitativo-cuantitativo porque tiene como objetivo describir las cualidades del impacto socioeconómico de los Microcréditos al sector comercio del Municipio de Estelí.

### 5.2. Población y muestra

#### 5.2.1. Población

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según (Tamayo, "2018") La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

Está comprendida por Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L de la ciudad de Estelí con ubicación de los semáforos del parque central 12 metros hacia el oeste. Es una asociación.

### **5.2.2. Muestra**

La muestra es un subconjunto de casos o individuos de una población. En diversas aplicaciones interesa que una muestra sea muestra representativa. La muestra debe poseer toda la información deseada para tener la posibilidad de extraerla, esto solo se puede lograr con una buena selección de la muestra y un trabajo muy cuidadoso y de alta calidad en la recolección de datos. (Estadística, s.f.)

La muestra de esta investigación se desarrollará en el área de crédito, considerando que este es el área donde se determina el crecimiento de la cartera de crédito. Así mismo se realizó encuesta a 20 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L.

### **5.2.3. Tipo de muestreo**

El tipo de muestreo que se realiza es no probabilístico por conveniencia, porque no todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos, además se seleccionan individuos del área a investigar dentro de la entidad que proporcionan la información necesaria para dar salida a los objetivos planteados.

Dentro de los Criterios para la selección de la muestra se detallan:

- Aquellos que estén presentes en todas las observaciones realizadas
- Aquellos que de manera voluntaria acepten llenar el instrumento
- Aquellos que de manera correcta y sin omisiones contesten el instrumento
  - Aquellos que tengan el conocimiento e información suficiente que ayude al cumplimiento de los objetivos.
- La disposición y cooperación de los integrantes de la muestra.

### **5.2.4. Unidad de análisis**

Como unidad de análisis para la investigación se ha elegido al personal de la empresa que brinda información certera y precisa que ayude a dar respuesta a las interrogantes originalmente planteadas. El personal está conformado por el gerente de la cooperativa, los analistas de crédito y el responsable de cartera y cobro en dicha asociación. Tanto el gerente de la cooperativa como el responsable de cartera y cobro brindan información acerca del crecimiento de la cartera de crédito en los años de estudio, estadísticas de créditos, índice de mora, además todo lo relacionado con las condiciones de colocación y recuperación de los financiamientos, a su vez también proporcionan información respecto al impacto que han tenido.

### **5.3. Técnicas de recolección de datos**

#### **5.3.1. Entrevista**

Según (Cornejo, Lopez, & Perez, 2018) es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el tema propuesto. Está dirigida al gerente de la cooperativa, coordinador del programa de crédito, analista de crédito y asesor legal con el objetivo de reunir información veraz necesaria para tener conocimiento de aspectos relevantes del programa de crédito, y del impacto socioeconómico que puede tener; tales como la cartera de crédito, proceso de crédito, políticas de crédito, y en otros aspectos de gran importancia para dicho estudio. Las entrevistas estuvieron por grabaciones de audio.

#### **5.3.2. Encuesta**

De acuerdo a (Rocha, Valdivia, & Zeledon, 2018), este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias. Esta se dirige a 20 socios del sector comercio de la cooperativa.

#### **5.3.3. Revisión documental**

Esta revisión es por medios de sitios web y biblioteca Urania Zelaya-FAREM Estelí, se revisó en formación teórica, tesis realizadas de la misma cooperativa. En cuanto en la Cooperativa MODERNA, R.L del municipio de Estelí revisar manuales de crédito, manuales de funciones, manuales de gestión de cobro, normas para sanear la cartera, políticas de provisiones, fichas de evaluación, y otra documentación que se estima necesaria para el cumplimiento de objetivos.

#### **5.3.4. Guía de observación**

Se realizó con el objetivo de recopilar información de una manera más directa sin distorsiones de ningún tipo. Dichas observaciones en el ambiente de trabajo revelan la manera de aplicación de la tecnología crediticia en la institución y además buscan alternativas que beneficien a la empresa para la obtención de resultados satisfactorios. Así mismo medir el impacto socioeconómico de los microcréditos otorgados por la cooperativa al sector comercio en el municipio de Estelí.

## 5.4. Etapas de investigación

### 5.4.1. Investigación documental

Se caracteriza por la utilización de documentos; recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes. Al utilizar los procedimientos lógicos y mentales de toda investigación: análisis, síntesis, deducción, inducción, etc. Desde que se realiza una recopilación adecuada de datos que permiten redescubrir hechos, sugerir problemas, orientar hacia otras fuentes de investigación, orientar formas para elaborar instrumentos de investigación, elaborar supuesto, etc.

La etapa inicial consiste en seleccionar un tema de poco conocimiento para muchos, de interés para la institución y que contribuya a su crecimiento. El medir el impacto socioeconómico de los microcréditos a corto plazo es necesario en cualquier institución que otorgue este tipo de crédito, razón suficiente para ampliar los conocimientos con respecto al tema.

Existe una relación directamente proporcional entre la cartera de crédito y el impacto socioeconómico aplicada de manera efectiva, por esta razón el tema de investigación incluye estos dos aspectos.

Se procede a la sistematización del problema para llevar a cabo la redacción de los objetivos de investigación, iniciando desde una etapa exploratoria hasta una etapa explicativa que brinde solución a los problemas encontrados. Se elabora un marco teórico de referencia para comparar resultados obtenidos en la investigación, justificándose con las teorías encontradas. La matriz de categorías y subcategorías es una guía que permite descubrir los ejes de análisis estudiados en relación con los objetivos de la investigación.

Posteriormente se escoge un estudio explicativo que relacione la impacto socioeconómico de los microcréditos a corto plazo con la cartera de crédito, además se opta por el enfoque cualitativo que permite identificar aspectos presentes en la muestra que se estudia, la que a su vez se orienta al muestreo no probabilístico por conveniencia al seleccionar intencionalmente y por conveniencia nuestra unidad de análisis en base a una serie de criterios que le darán simplicidad a toda la investigación.

Luego se seleccionan los instrumentos para la recolección de la información como entrevistas y guías de observación; la información obtenida de revisiones y análisis de documentos relacionados con el crecimiento de la cartera de crédito es imprescindible para dar salida a nuestros objetivos específicos que inician determinando, describiendo, identificando y luego proponiendo estrategias de una política de crédito a corto plazo, una vez realizadas estas acciones y encontradas las deficiencias, se procede a dar sugerencias que brinden beneficios dentro de la institución en vías del crecimiento en los créditos que es lo que se pretende lograr.

Los ejes de análisis seleccionados que están presentes en la matriz, son aspectos que están inmersos en el impacto socioeconómico de los microcréditos a corto plazo y a los cuales se les brinda la atención adecuada para poder obtener resultados y dar un diagnóstico de la situación.

#### **5.4.2. Elaboración de instrumentos**

Entre los utilizados en la investigación están: las entrevistas, guías de observación, revisión documental, las grabaciones de audio.

La elaboración de instrumentos inicia al momento de seleccionar a las personas que serán la unidad de análisis a las cuales se les aplican estos, estos instrumentos deben incluir los ejes de análisis conforme a la matriz de categorías y subcategorías de la investigación con enfoque cualitativo.

Esta etapa finaliza cuando los instrumentos ya están diseñados para ser utilizados en el trabajo de campo.

#### **5.4.3. Trabajo de campo**

El presente trabajo se realizó en las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L del municipio de Estelí empleando los instrumentos de recolección de datos como son: entrevista al gerente de la cooperativa, coordinador del programa de crédito, analista de crédito y asesor legal para recopilar información para tener conocimiento de aspectos relevantes del programa de crédito, y del impacto socioeconómico que puede tener; tales como la cartera de crédito, proceso de crédito, políticas de crédito, y en otros aspectos de gran importancia para dicho estudio.

Así como también la aplicación de encuestas a 20 socios del sector comercio de la cooperativa para conocer el impacto que los microcréditos tienen. De igual manera se aplica la guía de observación con el objetivo de recopilar información de una manera más directa sin distorsiones de ningún tipo. Dichas observaciones en el ambiente de trabajo revelan la manera de aplicación de la tecnología crediticia en la institución y además buscan alternativas que beneficien a la empresa para la obtención de resultados satisfactorios y revisión documental para comprobar la documentación, soporte de las actividades del área de crédito.

El contenido de los instrumentos de investigación se realiza en base a los ejes de análisis presente en los objetivos propuestos, los cuales deben estar claros, respecto a la población y muestra objeto de estudio.

Una vez aplicados los instrumentos de investigación, continuamos con la digitación de la información obtenida y obtener los resultados deseados en el proceso de la investigación.

#### **5.4.4. Elaboración del documento final**

El documento final se realizó conforme a los parámetros dictados por la universidad, respecto a los trabajos de tesis, unificando toda la información obtenida, respecto a la guía de los objetivos elaborados para el proceso de investigación.

Se analiza toda la información obtenida en el proceso investigativo, dando repuesta a cada una de las interrogantes presentadas en la investigación. Una vez obtenido los resultados se procede a la entrega del documento con sus recomendaciones y conclusiones respectivas y se concluye con la defensa de la investigación.

## VI. RESULTADOS

Para dar inicio al análisis de los datos obtenidos por medio de la aplicación de las herramientas de recopilación diseñadas, se dividirán los resultados en función de cada objetivo específico de la investigación. Con la aplicación de las técnicas de recolección de datos, que se aplicaron a las áreas de mayor relevancia de la entidad se obtuvieron los siguientes resultados, que permitirán dar cumplimiento a los objetivos relacionados con el impacto socioeconómico de los microcréditos a corto plazo. Respecto a la entrevista realizada al Licenciado Douglas Maldonado, Gerente General; Licenciado Harold Ruiz; Analista de Crédito; Licenciada Heneyda Sevilla A, Asesora Legal de la Cooperativa Moderna, R.L de la ciudad de Estelí se obtuvieron los siguientes resultados:

### 6.1. Objetivo Especifico N°1

#### 6.1.1 Políticas de crédito para el sector comercio que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito, MODERNA R.L del Municipio de Estelí.

##### Categoría N° 1

##### Políticas de Crédito

La cooperativa de ahorro y crédito MODERNA, R.L, cuenta con un manual de políticas, las cuales los socios deben cumplir al momento de otorgárseles un crédito, éstas van de acuerdo a la necesidad del cliente.

Los principales destinos de los créditos otorgados a la población en general son comercio, consumo y vivienda. Dichos créditos son otorgados a socios a partir de la edad de 18 años en adelante.

Los elementos de las políticas de crédito implementadas por la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L, consideran los siguientes elementos: Sujetos de créditos, requisitos, montos y garantías, tasas de interés, plazos, revisión integral del cliente; entre otras.

- **Políticas de Colocación**

##### Tipos de créditos que ofrece la cooperativa

El Gerente General de dicha cooperativa (Maldonado L. D., 2018) nos hablaba en la entrevista realizada sobre los tipos de crédito que ofrece la cooperativa a sus socios, que estos son: crédito agrícola, crédito comercio, crédito vivienda, crédito personal.

- **Analista de Crédito**

El analista entrevistado, afirma que tiene conocimiento y acceso al manual de políticas, que el mismo contiene aspectos relevantes para hacer efectivo el análisis de crédito, pero lo hacen muy pocas veces, la mayor parte consultan sus dudas con el jefe de operaciones.

En el proceso de la entrevista e investigación documental se obtuvieron datos importantes respecto al área de crédito, según el Licenciado. Ruiz la cooperativa,

**“Si tiene un manual de políticas el cual ciertas cosas fueron nombradas solamente, sin embargo, fueron facilitados otros documentos que contienen elementos necesarios para el análisis de los créditos, manifestó la importancia de este, a través del aprendizaje para llevar a cabo el ofertar el producto y una vez captado el cliente realizar el procedimiento de trámite de crédito”.**

Se constató que las reglas en la política de crédito están las normas de actuación y que, acatándola, permiten lograr un patrón consistente con los fines propuestos, en sentido estricto, un análisis cuidadoso durante el periodo de gestión

- **Intermediación Financiera**

Para el gerente de la cooperativa (Maldonado L. D.) y el analista de crédito (Rugama, 2019) nos informaban que la “Intermediación financiera en la Cooperativa consiste en tomar fondos de los ahorrantes, para luego prestarlos a sus asociados que desean invertirlos para mejorar su economía familiar”.

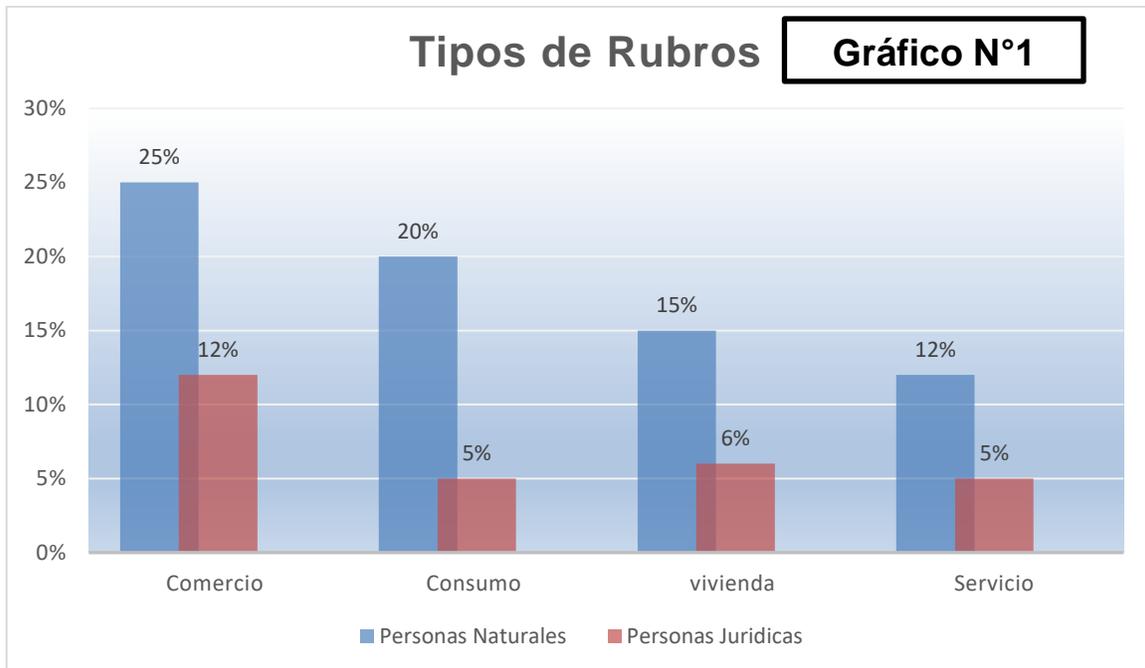
No obstante, la Función principal de esta actividad es canalizar fondos desde los ahorrantes a los inversionistas.

- **Personas sujetas a Crédito**

De igual manera dentro de las políticas de créditos de la cooperativa se constató que los créditos son otorgados a personas naturales o jurídicas afiliado a la Cooperativa, de acuerdo a la ley de cooperativa y su reglamento, siempre que llenen los requisitos para ser considerados como socio.

En entrevista realizada al Licenciado Douglas Maldonado, sobre los destinos de las solicitudes de créditos; menciona que

**“Son el comercio, consumo y vivienda, y que están en función de la actividad a financiar como negocios, ganadera, pequeña industria, transporte y vivienda”.**



*Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas*

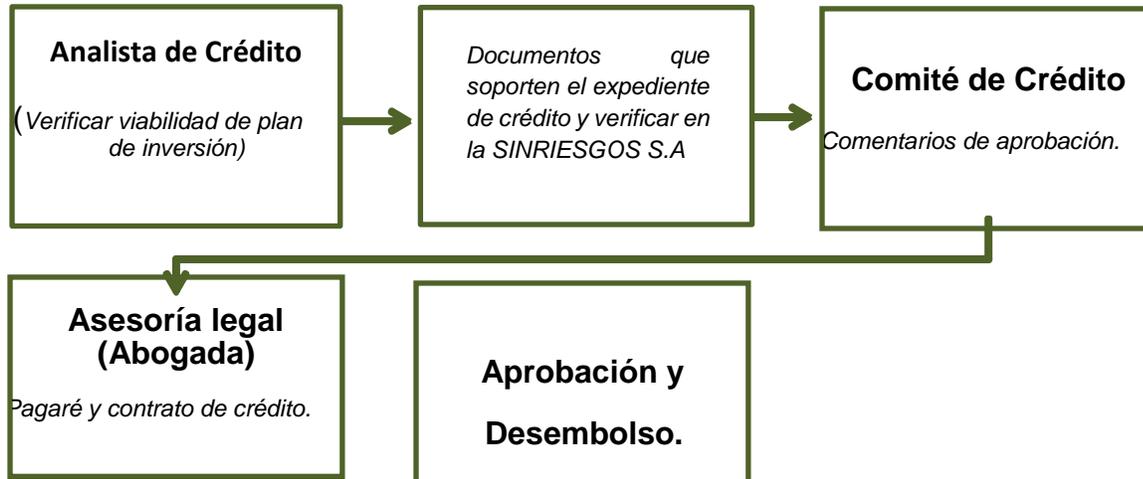
Dentro de los tipos de rubros establecidos en la información obtenida en la entrevista realizada al gerente de la cooperativa el Licenciado Douglas Maldonado, afirma que:

***“respecto a los créditos en su mayoría son otorgados para el sector comercio y de igual forma son a personas naturales, el mayor porcentaje de nuestros socios obtienen financiamiento para capital de trabajo es decir el sector comercio”.***

De igual manera le siguen los créditos de consumo con un 25% de los cuales el 20% es otorgado a personas naturales y el restante 5 % a personas jurídicas, los créditos de consumo están orientados a los socios de la cooperativa y estos son usados por los mismos principalmente en compra de activos, cancelación de pasivos, salud, etc. Con respecto a los créditos para vivienda y servicios estos ocupan el 21% y 17% respectivamente.

- **Procedimiento de crédito**

**Analista de Crédito**



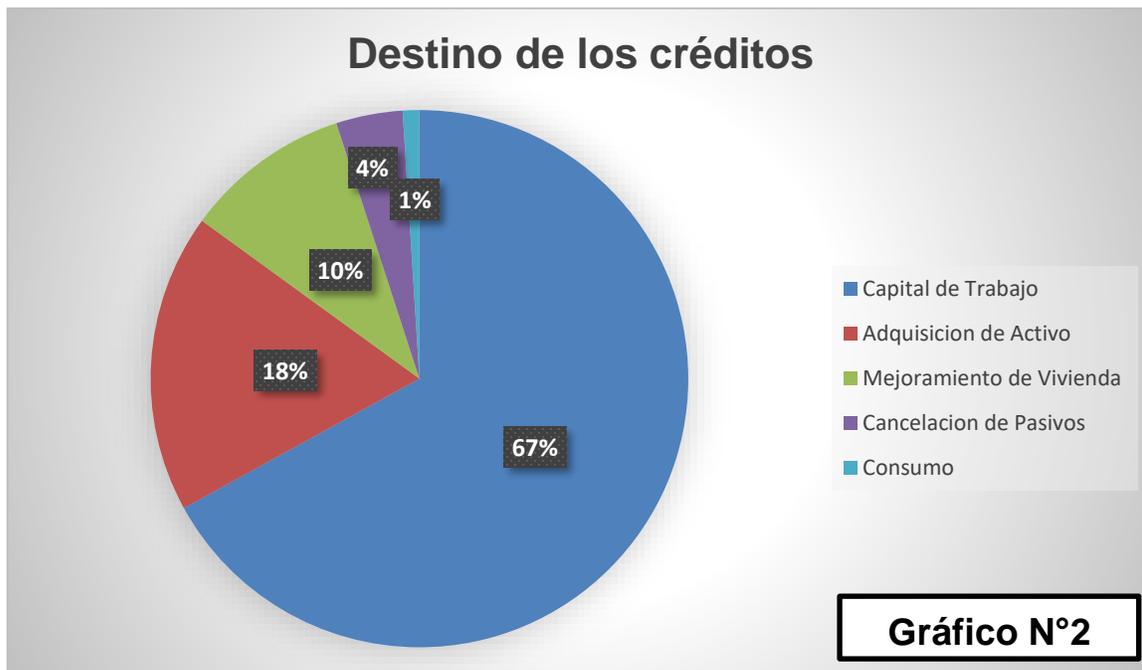
Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista realizada a (Maldonado L. D.)

Para la aprobación de un microcrédito se debe verificar la viabilidad del plan de inversión, realizando trabajo de campo por parte de los analistas los cuales van a observar si el socio tiene negocios, empresas; además mediante la observación se constató que hacen uso de la SINRIESGOS S.A para verificar el historial crediticio del socio. (Maldonado L. D.)

Por medio de la revisión documental se verifica que para la aprobación de un microcrédito ya sea de comercio, agrícola, de vivienda o personal, se encuentran en el expediente todos los documentos que sustentan la resolución del comité del crédito como son: comentario de aprobado en la solicitud, pagaré y el contrato de crédito. Se adjunta solicitud de crédito, tanto pagaré como contrato de crédito no se plasma debido a que por políticas internas de la Cooperativa no permite reproducir esta documentación.

Toda la información se verifica y se obtiene a través de las entrevistas realizadas al analista de crédito y al jefe de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L del municipio de Estelí.

- Destino de los Créditos



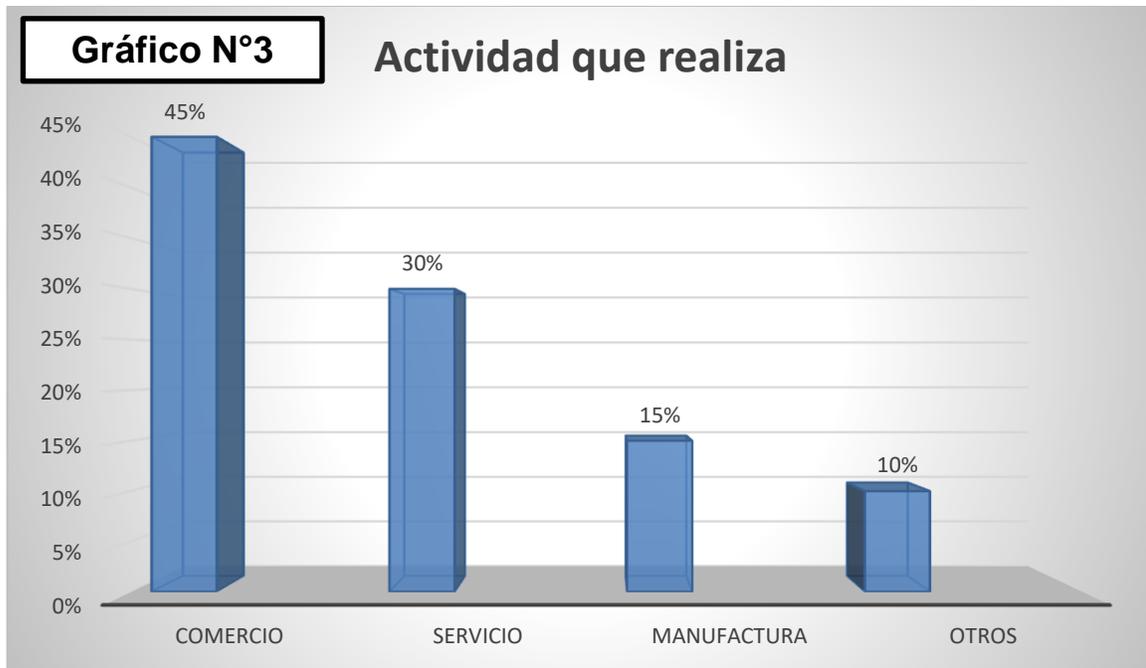
Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas

Considerando los datos obtenidos en el gráfico N°2, el principal destino que se le ha dado a los microcréditos es el capital de trabajo con un 67% del total de la muestra tomada, el 18% corresponde a la adquisición de activos, el 10% fue utilizado para el mejoramiento de vivienda, el 4% equivale a la cancelación de pasivos y el 1% restante fue utilizado para consumo.

- Ingresos

En la entrevista realizada al analista de crédito el Licenciado (Rugama, 2019) nos da a conocer que

***“El método utilizado en este caso, es que en la cooperativa no se tiene establecido un límite de nivel de ingresos, sino que se mide a través de la capacidad de pago. Si gana C\$ 6,000.00 córdobas mensual se le podrá desembolsar 3 veces su salario, porque lo que se trata es de no sobre endeudar al socio.”***



*Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas*

Según los resultados expuestos en el cuadro y expuestos en el gráfico, el mayor porcentaje de negocios son de tipo comercial con un 45% seguido por un 30% en cuanto a servicio, un 15% de tipo manufactura y el restante 10% se establece en otro tipo de actividades micros empresariales.

Con respecto a los negocios de tipo comercial son aquellos que se dedican a la adquisición de bienes o mercancías en baja escala a fin de una venta posterior directamente al consumidor final. Las empresas de servicio se caracterizan por la venta de este bien ya sea profesional o de cualquier otro tipo, este tipo de empresas son intangibles y heterogéneas, y a la vez son utilizadas por tiempos prudenciales de acuerdo a la necesidad del cliente. Las empresas de manufactura adquieren materia prima y la transforman en un producto final, el mismo que es distribuido a los microempresarios que presentan pequeños negocios ya sean formales o informales.

- **Políticas de Otorgamiento**
- **Requisitos de Crédito**
  - ✓ Mediante la guía de observación se verifico que para ser sujetos de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L deberá cumplir los siguientes requisitos:
  - ✓ Ser mayor de edad (18 años) salvo las excepciones según el código civil, pero no

mayor de 65 años y que posean bienes muebles o inmuebles ya sean empleados públicos o privados.

- ✓ Ser socio de la cooperativa moderna, pagando el valor de 250 córdobas.
- ✓ Que tenga una actividad definida o muestre ingresos económicos estables presentados así su plan de inversión.
- ✓ Constancia salarials actualizada, no mayor de 15 días de la cual fue emitida, que especifique: salario, cargo, y tiempo laboral.
- ✓ Colilla de INSS actualizada.
- ✓ Foto copia de cedula, deudor y fiador.
- ✓ Presentar una garantía; escritura original y copia en caso de bienes inmuebles, con libertad de gravamen, solvencia municipal e historial registral.
- ✓ Contar con un historial de crédito adecuado.
- ✓ Poseer solvencia económica moral y estar en pleno goce de sus derechos civiles y de los que le corresponden como afiliado.
- ✓ Tener como mínimo un año laboral o de funcionamiento del negocio, en el caso agrícola y ganadero. tener experiencia de 2 ciclos productivo.
- ✓ Contar con estabilidad residencial en la zona de al menos un año continuo.

En cuanto para optar a un crédito individual los requisitos son:

- ✓ Identidad
- ✓ Permiso de operación
- ✓ Recibos de servicios públicos
- ✓ Avaes
- ✓ Hipotecas

Agregando el Lic. Harold Ruiz:

***“Los socios mayores a los 65 años pueden gozar de los préstamos siempre y cuando cumplan las siguientes condiciones: Haber sido socio prestatario al menos 3 años antes de la fecha límite, presentar capacidad de pago basado en las políticas ya establecidas, que presente una garantía en derechos reales y fianza preferiblemente de un familiar; o se podría sacar el crédito a nombre de un sucesor (hijo) que esté vinculado directamente en el negocio a evaluar o fuente de ingreso”.***

- **Montos y Garantías**

En la cooperativa los montos crediticios no están establecidos, es decir que no tienen un límite, puesto que estos varían dependiendo de las necesidades financieras y capacidad que tenga el socio para hacerle frente a la obligación contraída.

La cooperativa de ahorro y crédito MODERNA R.L del municipio de Estelí para el otorgamiento de un microcrédito exige que se establezca un tipo de garantía, ya sea: Fidor Solidario (por montos menores a 1,500 dólares) y garantía hipotecaria cuando supera los 1,500 dólares, la garantía presentada por el deudor debe cubrir la deuda en un 200%. La cooperativa para ejecutar la garantía da un lapso de 90 días en mora tomando una actitud accesible y favorable hacia el socio, debido que por fuerzas mayores el deudor no pueda cumplir con sus cuotas en atraso, como son: problemas de salud, accidentes, problemas familiares, ventas bajas, disminución de inventario, cambios climatológicos y/o muertes.

Licenciada Heneyda Sevilla, Asesora Legal de la cooperativa MODERNA R.L

***“Para las operaciones de créditos realizadas por la cooperativa se utiliza como soportes legales los siguientes documentos: Escritura Original, Libertad de Gravamen, Solvencia Municipal, Historia Registral si el Monto es Mayor a 20,000 dólares, Fianza personal, Garantía Prendaria, Hipoteca y Reconocimiento de firmas”.***

En el caso de las garantías hipotecarias la cooperativa solicita a los socios los siguientes documentos:

- ✓ Fotocopia de Título de Propiedad a Hipotecar
- ✓ Solvencia municipal vigente
- ✓ Avalúo
- ✓ Libertad de Gravamen (menos de 30 días)
- ✓ Historial Registral

En términos teóricos, los montos se refieren a cada compromiso de préstamo. En el caso de los créditos, los montos representan los compromisos brutos, contraídos por los prestamistas en el momento de la firma o conclusión de las negociaciones, en cambio las garantías son todos los medios que respaldan o aseguran el pago o reembolso de los créditos otorgados. La garantía es un colateral, no es la base sobre la cual se fundamenta el crédito.

Dentro de la política que tiene la Cooperativa, MODERNA, R.L debe ser 2 veces mayor el valor de la garantía hipotecaria que el financiamiento, es decir se debe registrar una cobertura de garantía 2 a 1. La capacidad de pago obedece al nivel de ingresos que posee

la persona. Además aquí juega un papel importante con la cantidad o monto que solicita al momento de ser calculada su capacidad de pagar.

A través de la guía de observación se comprueba que el analista de crédito de la cooperativa, cumple con la inspección al inmueble hipotecado del deudor, donde se detalla en una hoja de inspección los siguientes aspectos: fecha, nombre del solicitante, dirección del solicitante, dueño del inmueble, dirección del inmueble, descripción de la propiedad, datos registrales de la propiedad, linderos (norte, sur, este y oeste), valor de la propiedad tanto en dólares (US\$) como córdobas (C\$) , nombre del inspector, cargo y firma.

Por medio de la revisión documental se constató que en el expediente de crédito del socio, la garantía hipotecada contiene todos los documentos exigidos por la cooperativa como son: escritura pública, libertad de gravamen, solvencia municipal, dictamen legal y avalúo técnico.

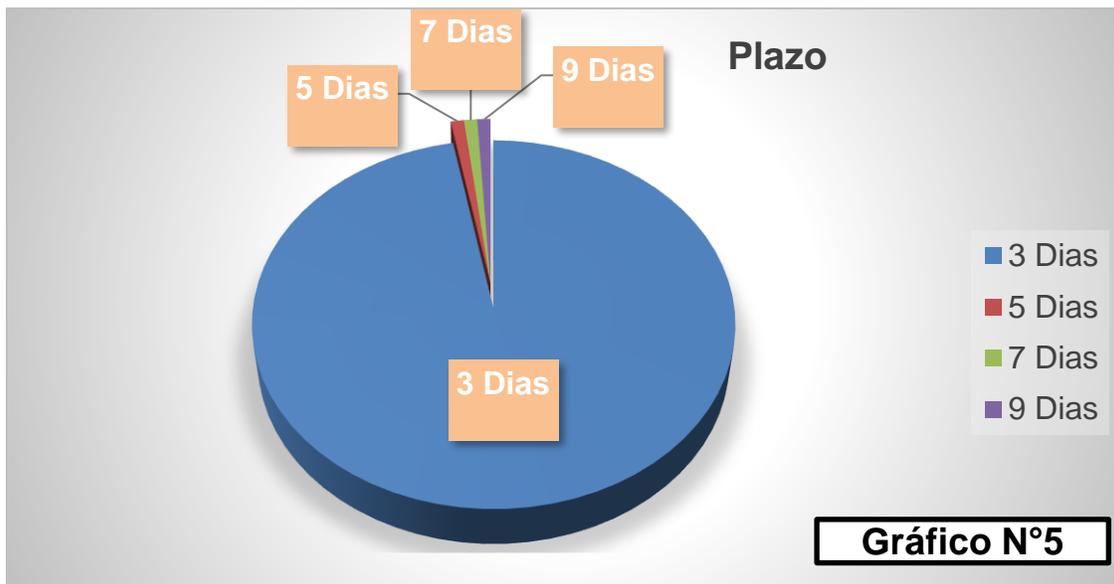
La cooperativa cumple con las políticas crediticias establecidas, ya que toma en cuenta cada uno de los aspectos que esta contiene a la hora de colocar un crédito y recolectar la información de sus socios.



*Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas*

Los montos mínimos y máximos colocados por la cooperativa para los créditos de Vivienda, Agrícola, Comercio y Personales van desde 3,000 córdobas hasta 160 ,000 córdobas.

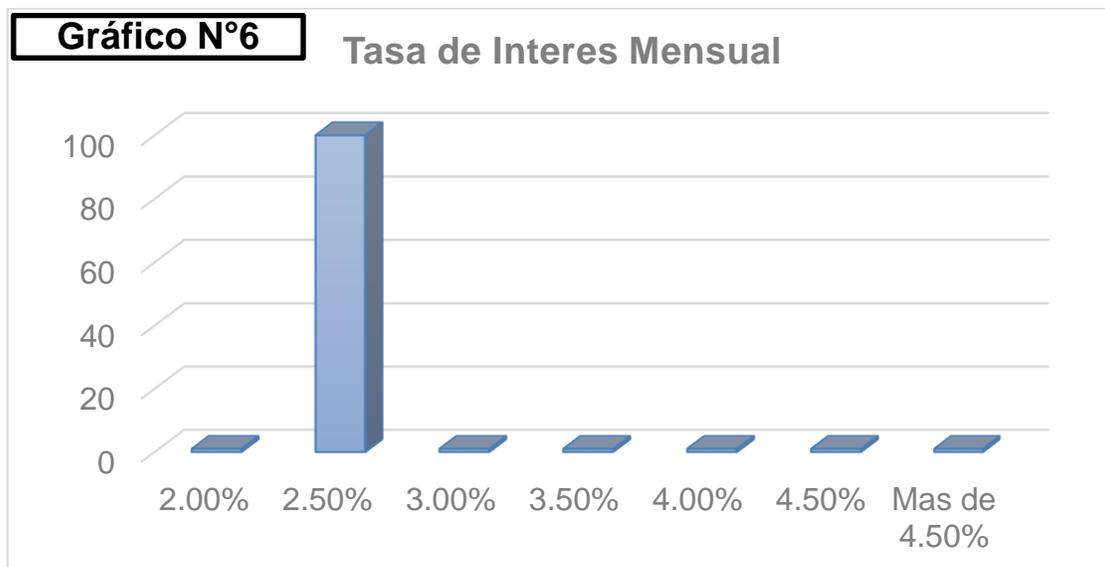
- Plazo



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas

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

- Intereses



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas

En la entrevista realizada al gerente; Douglas Maldonado dio a conocer que:

**“las tasas de interés con las que trabaja en la colocación de créditos son del 2.5% mensual, siendo una tasa efectiva sobre saldo. Haciendo referencia a los créditos comerciales, los montos destinados para estos son hasta \$ 1,500 dólares constituidos con garantía fiduciaria”.**

La tasa efectiva, en cambio, señala la tasa a la que efectivamente está colocado el capital. Como la capitalización del interés se produce una cierta cantidad de veces al año, se obtiene una tasa efectiva mayor que la nominal. La tasa efectiva, por otra parte, incluye el pago de intereses, impuestos, comisiones y otros gastos vinculados a la operación financiera.

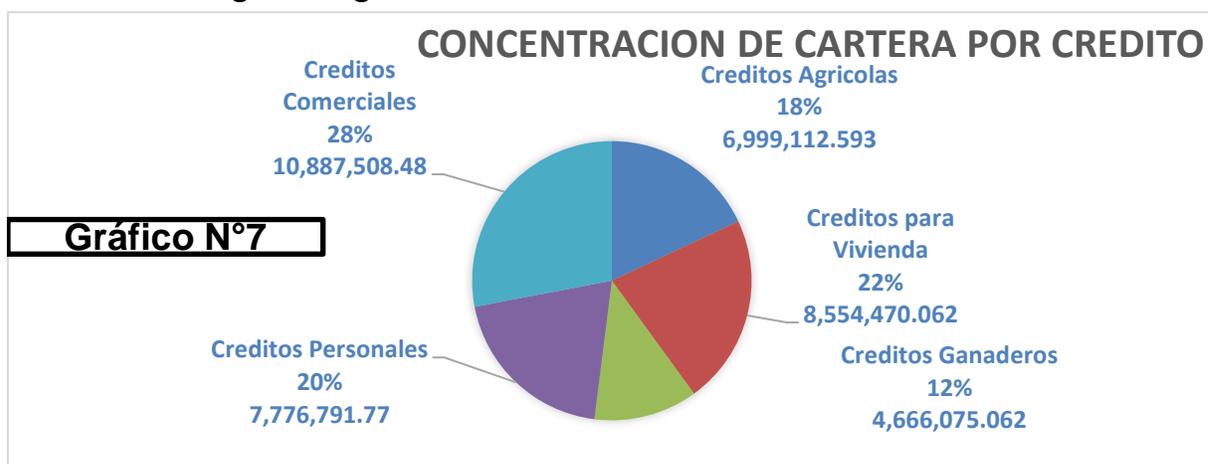
- **Política de Seguimiento**

### Control de la Cartera

Para el otorgamiento a un crédito, deben cumplirse con una serie de requisitos que establece la cooperativa con el objetivo de reducir el riesgo de no recuperar el dinero prestado. Otras Cooperativas de ahorro y crédito establecen sus requisitos, respetando las normativas del (INFOCOOP - Instituto de Fomento Cooperativo) que son expresadas a los socios.

En la entrevista realizada al Licenciado Douglas Maldonado, gerente de la Cooperativa Moderna, R.L Estelí, con el objetivo de identificar:

**“la situación actual de la cooperativa se describe la cartera de créditos comerciales está compuesta de C\$ 10, 887,508.48 (diez millones ochocientos ochenta siete quinientos ocho y uno córdobas con 48/100) esto equivale al 28% del volumen total de toda la cartera como se muestra en el siguiente grafico circular”.**



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas.

**Tabla N°1**

CARTERA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PRESTA MOS AGRICO LAS	6,999,112.593	18%
PRESTA MOS VIVIEND A	8,554,470.947	22%
PREST.GANADER OS	4,666,075.062	12%
PRESTA MOS PERSO NAL	7,776,791.77	20%
PRET. COMERCIALES	10,887,508.48	28%
	<b>C\$38,883,958.85</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas.

En relación a su estructura de financiamiento con el que trabaja la cooperativa, se describe que trabaja con el 100% del total de aportaciones, en cuentas de ahorro y depósitos a plazo fijo esto destinado a la colocación de créditos en general, esto es una política de control interno establecida por la misma institución.

Existe una alta demanda en lo que respecta a los préstamos comerciales porque el mayor porcentaje de socios son comerciantes.

- **Causas de la Mora**

**Tabla N°2**

Causas de la mora	Argumentos	Tratamiento
Sobreendeudamiento	Clientes que poseen varios créditos, olvidan las fechas de pago,	Estos clientes por lo general reaccionan positivamente a una visita sutil.

Importancia a otras deudas:	Flexibilidad de políticas de recuperación.	Un cliente le va a pagar a la institución que sea más agresiva y que le dé seguimiento, por lo tanto se les dará más importancia a esas deudas.
Falta de Tiempo	Justifican sus atrasos en los pagos, por el tiempo disponible que tienen para realizarlo. Manifiestan que lo harán efectivo, pero que sus tareas los mantienen ocupados.	Un seguimiento y recordatorio de las condiciones del crédito hace reaccionar positivamente al cliente.
Desintegración o problemas del grupo familiar:	Frente a problemas familiares relativos a la relación conyugal, de drogadicción, alcoholismo, instintos delincuenciales, etc.	Es importante hacer al momento de la evaluación una buena investigación de la familia para evitar caer en estos casos.
Inestabilidad del domicilio	Carentes de domicilio propio, recurren cada cierto tiempo a cambios de domicilio. Esto desestabiliza el negocio y caen en mora	En estos casos se sugiere, un seguimiento preventivo al cliente, así como plazos y frecuencias de pagos cortos
Falta de interés en el cumplimiento de obligaciones.	Esta es la causa más preocupante, se caracterizan por inventar todo tipo de excusas para no cumplir el pago.	No perder la cordura y se hace imprescindible el apoyo de compañeros de trabajo, inclusive el jefe o coordinador del grupo, que deben ir a ser la gestión.

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas.

Las causas que provocan la falta de cumplimiento en el pago de las cuotas, se deben a una serie de problemas, que poco a poco va dañando su récord crediticio y esto a su vez se convierte en una dificultad de cobranza, en dicha entidad cooperativa, a pesar de asegurar la capacitación para el desembolso; esto no asegura en un 100% la recuperación de los crédito.

Respecto a (Credito y Cobranza, 2015) **“Las políticas de crédito son normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado desde el punto de vista mercantil; por lo tanto, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al**

***desenvolvimiento económico y financiero necesita de políticas para que dicha actividad se encausen sobre objetivos específicos.”***

### **Guía de Observación dentro de la Cooperativa Moderna R.L en el área de Crédito.**

De acuerdo a la observación que se realizó el día viernes 26 septiembre en el área de crédito en la cooperativa, respecto a la “Atención al socio” se verificó una buena atención de los promotores analistas, en cuanto al dar información debida correspondiente al otorgamiento de los créditos, como también se pudo ver la satisfacción de los socios al ser atendidos y encontrar respuestas a sus situaciones financieras.

En lo que respecta el proceso de verificación de cada socio en las centrales de riesgo se pudo observar que se hace la debida revisión al momento del desembolso verificando que cada expediente cuente con la debida documentación y revisión por parte de la gerencia.

El gerente de la cooperativa es primeramente un miembro más en la participación del proceso de desembolso y como tal le compete cuidar del patrimonio invertido. Este cumple un papel muy importante durante el proceso crediticio, porque si el financiamiento no cumple los requisitos ya establecidos por la institución este no puede ser desembolsado, de igual manera debe conocer a fondo la situación del crédito, el punto de vista de la gerencia financiera, es conocer qué factores son los críticos en materia de hacer que la institución gane o pierda.

En la revisión documental que se realizó en la Cooperativa Moderna R.L de documentos que respaldan la legalización del crédito y permite la aprobación del mismo, se comprobó que cada expediente cuenta con toda la documentación para proceder al desembolso del crédito.

Entre ellos se mencionan:

- Formato de Solicitud de Crédito.
- Copia de Cedula de Deudor Y fiador.
- Comprobantes de Ingreso (Colias de INSS, Carta Salarial entre otros)
- Protocolo ante el notario público
- Pagare Firmado por el socio.
- Plan de pagos del crédito.

## 6.2. Objetivo Especifico N°2

### **Indicadores del impacto socioeconómico del microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA R, L del Municipio de Estelí**

Sobre la base de las consideraciones anteriores se procede a identificar indicadores que miden el impacto que el microcrédito ha tenido en el sector comercio, donde se evalúan los siguientes aspectos: demografía, economía, ingresos, inversiones y pobreza, ámbito social, así como el impacto que tienen estos en cuanto al desarrollo micro empresarial y su relación con la disminución de la pobreza.

Con respecto a la solución a este objetivo las preguntas de las encuestas estuvieron dirigidas a 20 de los socios de la cooperativa MODERNA, R.L de los cuales el 45% son comerciantes, con la finalidad de identificar los indicadores del impacto que el microcrédito a corto plazo ha tenido en el sector comercio en la ciudad de Estelí.

#### **Categoría N° 01**

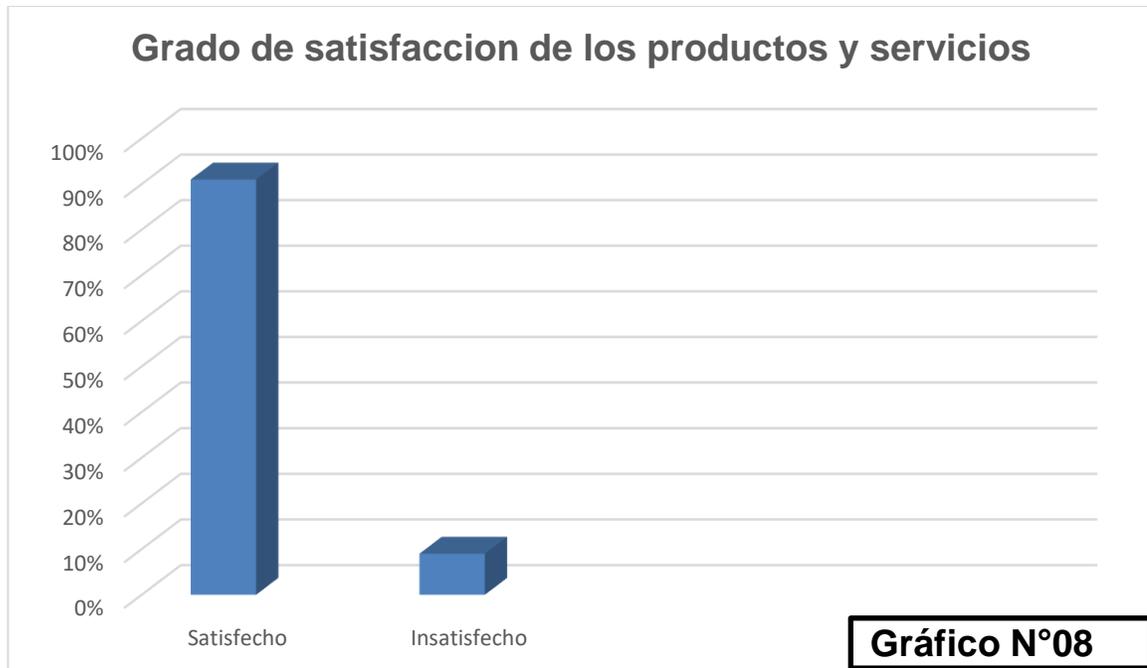
##### **•Indicadores Socioeconómicos**

##### **Grado de satisfacción**

Para poder medir el impacto socioeconómico de los microcréditos, es necesario conocer el nivel de satisfacción que tienen los socios con respecto a los productos y servicios financieros.

La satisfacción del socio se puede definir como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta al comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Cuando un socio hace uso de un producto o servicio y este llega a cumplir con sus expectativas, entonces quedará satisfecho y probablemente volverá a visitar la cooperativa.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas.

Como se muestra en la gráfica siguiente se puede apreciar que el 91% de los socios que han hecho uso de los productos y servicios financieros que ofrece la cooperativa han quedado satisfechos con las prestaciones y desean continuar en la misma.

### **Grado que aporta el microcrédito al desarrollo socioeconómico del socio.**

En este objetivo se pretende evaluar cómo ha aportado el microcrédito en el desarrollo socioeconómico de los socios, por lo que se dividió en aspecto económico y social.

- **Economía**

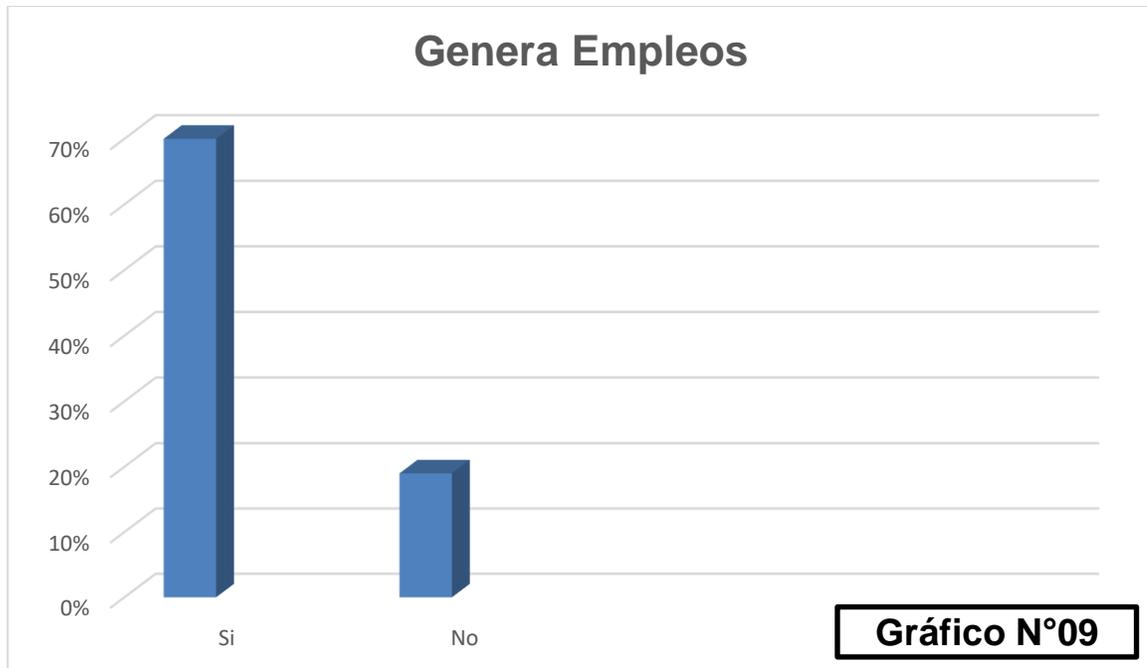
#### **Crecimiento Económico**

Empezaremos revisando el Crecimiento económico de los socios, con base en la variación de los ingresos y la generación de empleo.

#### **Generación plazas de trabajo**

Otro de los puntos que debe cumplir el microcrédito es la generación de empleo, razón por lo que se les pregunto a los socios si se cumplía con este aspecto obteniendo los siguientes resultados.

A través de la obtención del crédito los socios de la cooperativa tienen las posibilidades de invertir en las diferentes operaciones que puedan realizar como comercio, generando a su vez empleos para otras personas.



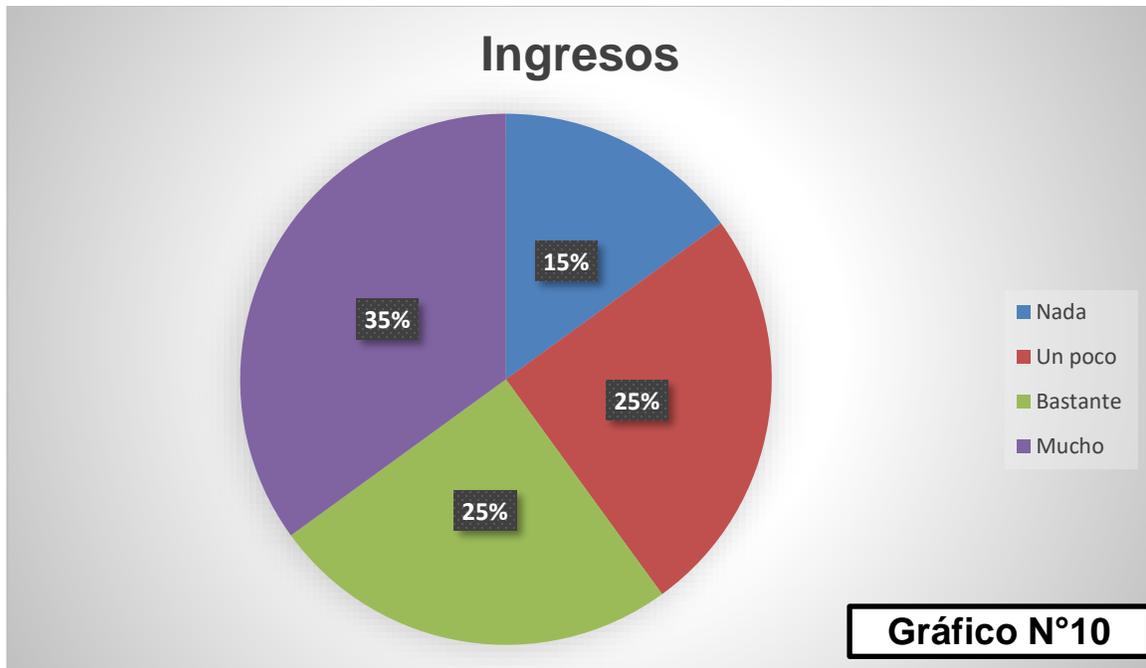
*Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas.*

El microcrédito es una herramienta que permite a las personas emprender negocios o en otros casos fortalecerse. Cuando se realizaron las encuestas los resultados arrojaron que el 70% si generan empleos para otras personas mientras el 30% responde que no han generado plazas de trabajo para otras personas, lo que significa que pueden ser socios que posean microempresas unipersonales, suministrando empleo solo para el propietario(a), si hacemos referencia a los socios microempresarios que se encuentran en los mercados, está conformada por microempresas muy pequeñas y de subsistencia que no generan empleo.

- **Ingresos**

Para conocer la apreciación de los socios con respecto a los ingresos se abordó en la encuesta realizada a los mismos lo siguiente:

**En qué medida el microcrédito le ha ayudado a mejorar sus ingresos**

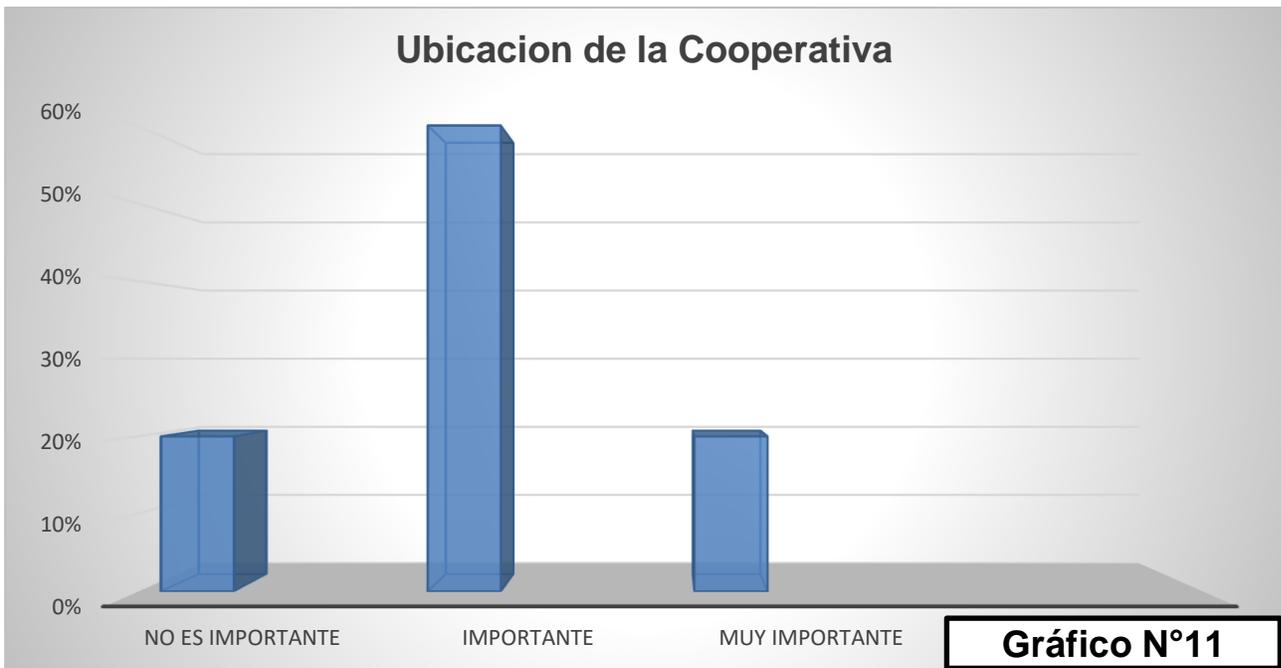


*Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas.*

Con respecto a la pregunta planteada, la mayor parte de los socios colocaron su respuesta en el indicador que señala que el microcrédito les ha aumentado mucho el nivel de ingresos lo que viene a representar el 35% de los socios han mejorado sus ingresos, a raíz de haber obtenido un crédito. Un 25% se inclinaron por la opción dos la cual es bastante lo que quiere decir que el crédito les ayudado a mejorar sus ingresos regularmente. Frente a estos resultados se concluye que el microcrédito está cumpliendo las metas generales, que es el de reducir la pobreza a través del incremento de los ingresos, que a su vez mejora las condiciones de vida y facilita la realización plena del potencial de las personas.

- **Demografía**

Uno de los principales indicadores que del impacto socioeconómico de los microcréditos es la demografía, puesto que se analiza que tan importante es la ubicación de la cooperativa para los socios y que tan accesible es para los mismos.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas.

En el gráfico siguiente se puede observar que el 60% de los socios encuestados han seleccionado la opción importante, en tanto el 20% dice no ser importante y el restante 20% dice que es muy importante.

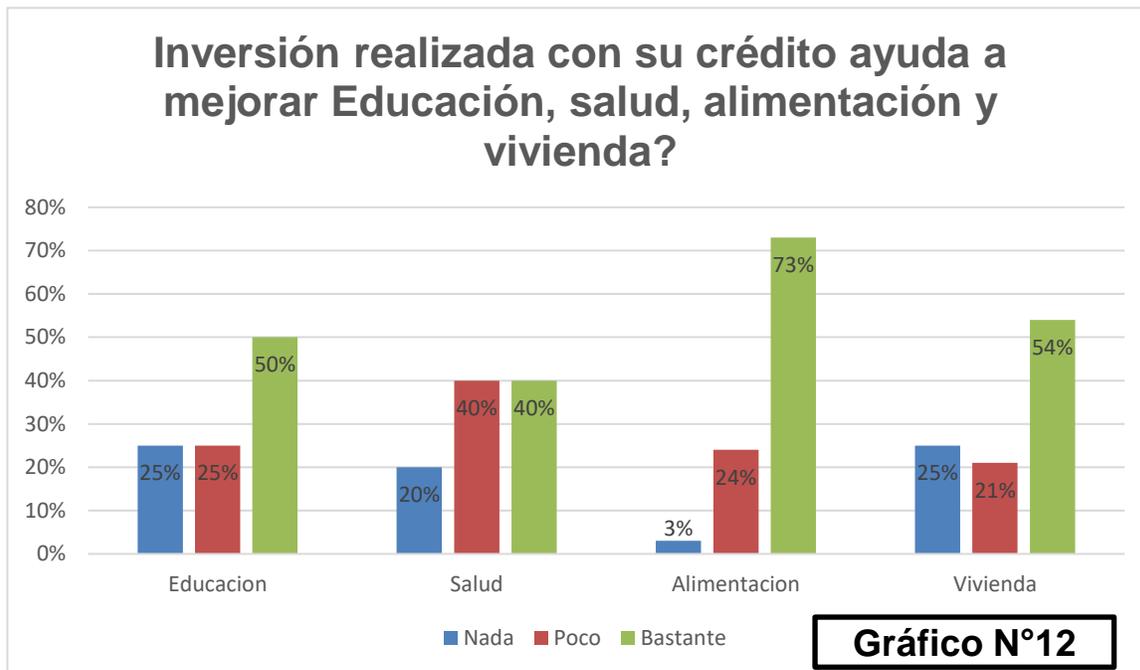
La cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L está ubicada de los semáforos del parque central de la ciudad de Estelí 75 vrs, al oeste siendo esta una ubicación estratégica, para el desarrollo de sus operaciones, facilitando el acceso a los socios.

El sector cooperativo en la ciudad de Estelí es bastante limitado debido a que no existen muchas que se dediquen al ahorro y crédito es por ello que la competencia es baja, pero con respecto a las demás instituciones financieras, el sector cooperativo se ve en desventaja.

- **Ámbito Social**

Cuando nos referimos al ámbito social es el proceso de mejoramiento de la calidad de todas las vidas humanas, es decir de los niveles de consumo, de alimentación, servicios médicos, educación, etc.

Para conocer en cuanto les ayudado a mejorar el nivel de vida el microcrédito a los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L Se evaluó a los socios a través de las encuestas acerca de los siguientes puntos.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas

- **Educación**

El 50% de los socios manifestó que al mejorar sus ingresos, les ha ayudado bastante en la educación, ya que de su trabajo educan a sus hijos, así también tenemos a un 25% que les ha ayudado poco, cuya justificación es que no tenían los suficientes ingresos para dotar de útiles de estudio a sus hijos y la parte restante que también es un 25% colocaron su respuesta en nada.

- **Salud**

En cuanto a si los ingresos que obtienen de sus negocios les ha ayudado en salud, el 40% manifiesta que bastante, el otro 40% colocó en poco y el 20% en nada, estas respuestas no representan que no les haya ayudado, simplemente como ellos manifestaron textualmente “no han requerido dinero para salud ya que se encuentran saludables”.

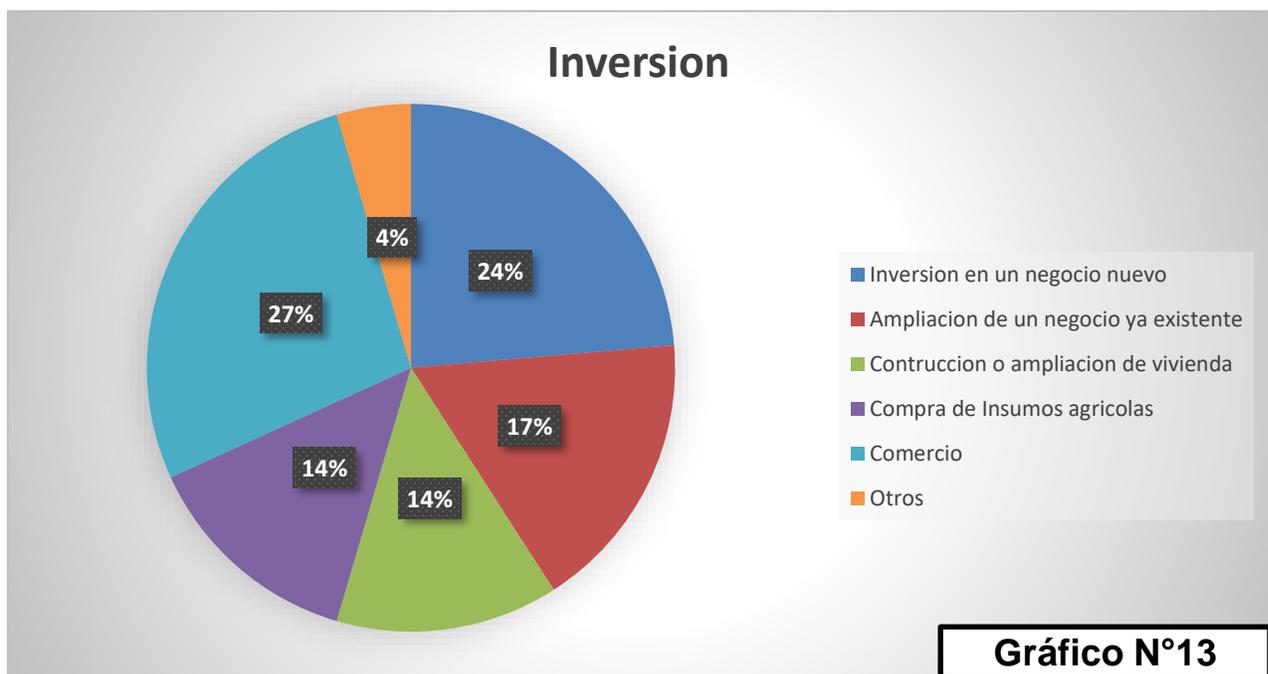
- **Alimentación**

La alimentación como es primordial en las vidas, el 73% de los socios expresan que la alimentación si ha mejorado a raíz de que sus ingresos han incrementado, sin embargo el 24% dice que solo poco le ayudado a mejorar en alimentación y el restante 3% que no les ha ayudado en nada.

• **Vivienda**

Con respecto a vivienda más de la mitad de los socios (54%) manifiesta que la inversión realizada en su negocio con el crédito, si les ayudado a mejorar en vivienda, ya que de los ingresos obtenidos de su negocio cancelan el arriendo, otros manifestaron que les ha sido posible ir construyendo poco a poco o hacer mejoramientos, el (21%) manifestaron que les ayudado en poco ya que no se encuentran conformes con los progresos que han logrado y el 25% expusieron que no les ayudado en nada cuyos justificativos fueron que viven en casas arrendadas, ya poseen vivienda o viven en casa de familiares.

• **Inversiones**

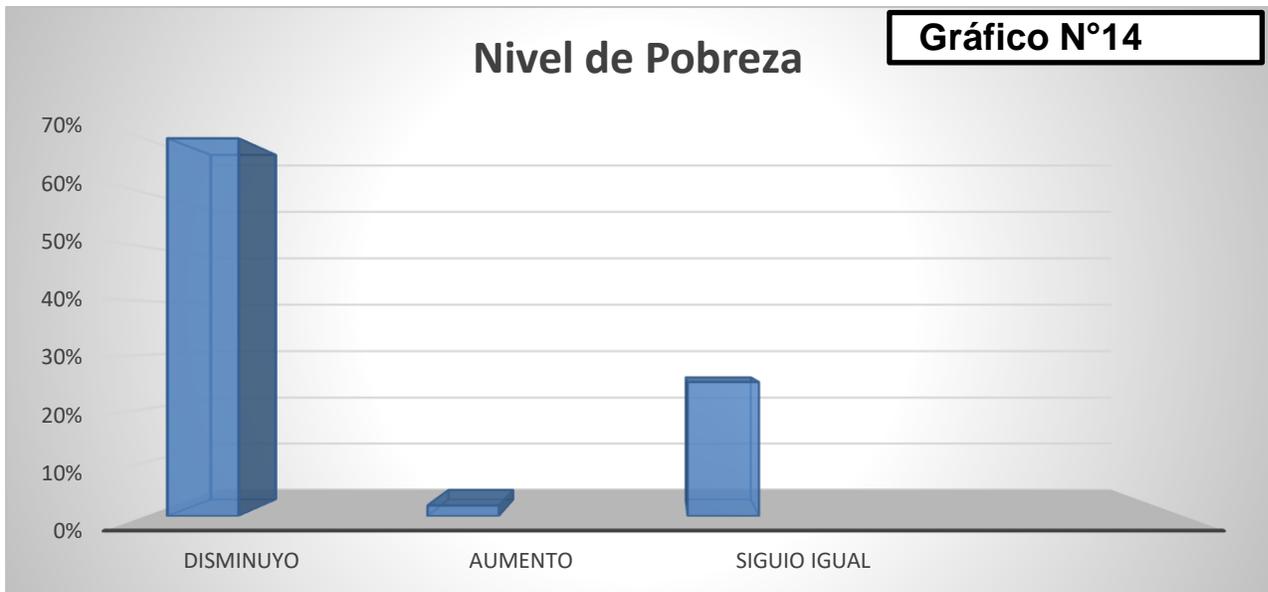


Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas

Los fondos de los microcrédito invertidos en negocios se realizó en las dos principales actividades económicas que se dedican los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Moderna, R.L de la ciudad de Estelí como lo es el comercio y la ampliación de negocios ya existentes, representado el 44% de socios totales encuestados que destinaron los fondos a estas actividades, así mismo la inversión en un negocio nuevo se obtuvo que un 24% destina los créditos para esta actividad económica, los socios aprovechan las ventajas de inversión que brinda la ciudad de Estelí la rama del comercio se convierte en una actividad muy rentable en el sector.

- **Pobreza**

Los niveles económicos de los socios y de sus familias se han visto en aumento a raíz de la obtención de un microcrédito puesto que les han dado buen uso y han invertido adecuadamente, así mismo han logrado incrementar y expandir sus negocios generando empleos y estabilidad en cuanto a la alimentación, salud, educación y calidad de vida en general.



*Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas*

En cuanto al análisis realizado al indicador referente a la pobreza se puede apreciar que el 70% de los socios afirman que han disminuido los niveles de pobreza tras la obtención y utilización del microcrédito, en cambio el 28% señala que los niveles de pobreza siguen igual, y un 2% menciona que ha aumentado.

### 6.3. Objetivo Especifico N°3

#### Incidencia del microcrédito en el sector comercio otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R, L.

##### Categoría N°01

##### Microcrédito

- **Impacto del microcrédito en las actividades comerciales**

Los microcréditos desempeñan un papel fundamental en el crecimiento socioeconómico de una ciudad o país, a través de los distintos sectores que componen la economía.

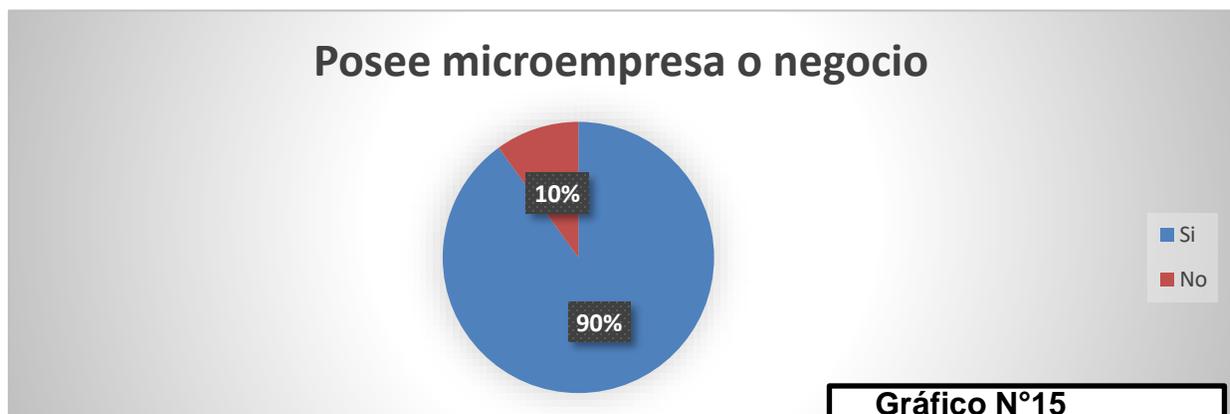
El sector estudiado en esta investigación es el sector comercio al que la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L, brinda sus productos y servicios, es decir los socios que trabajan en este rubro y requieren financiamientos a pequeñas escalas como lo son los microcréditos para los diversos tipos de negocios que estos tengan o deseen crear.

- **Situación del Microcrédito en la cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L**

Para dar salida a este objetivo se abordaron los siguientes puntos:

- **Características de los socios microempresarios**

En esta sección se evaluaron las características de los socios microempresarios, los datos se obtuvieron a través de las encuestas dirigidas a los socios microempresarios. Una de las preguntas abordadas fue si los socios microempresarios poseen o no microempresas o negocios propios en la cual se obtuvieron los siguientes resultados:



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas

En el gráfico se puede apreciar que el 90% de los encuestados afirman tener microempresas o negocios propios, en tanto el restante 10% no cuentan con estas, con respecto a esta información se puede inferir que la mayoría de los socios pertenecientes a la cooperativa cuentan con microcréditos y la mayoría están destinados a la ampliación de sus negocios comerciales.

▪ **Características de las microempresas comerciales**

Las microempresas comerciales son oportunidades prácticas de llevar adelante un proyecto, si bien al inicio podría parecer pequeño, con esfuerzo puede convertirse en una alternativa para grandes inversiones.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas

En el gráfico anterior se puede observar que la mayor parte de las microempresas (96%) no tienen más de tres colaboradores, ya que generan empleos solo para el propietario del negocio, sin embargo no vale descartar a los microempresarios que poseen de 4 a 6 trabajadores con el 4%, los cuales están distribuidos en microempresas que se dedican a la producción o servicios.

Frente a lo anterior abordado se puede señalar que la mayor parte de las microempresas en el municipio de Estelí generan empleos solo para el propietario o hasta dos trabajadores más.

- **Oferta del microcrédito**

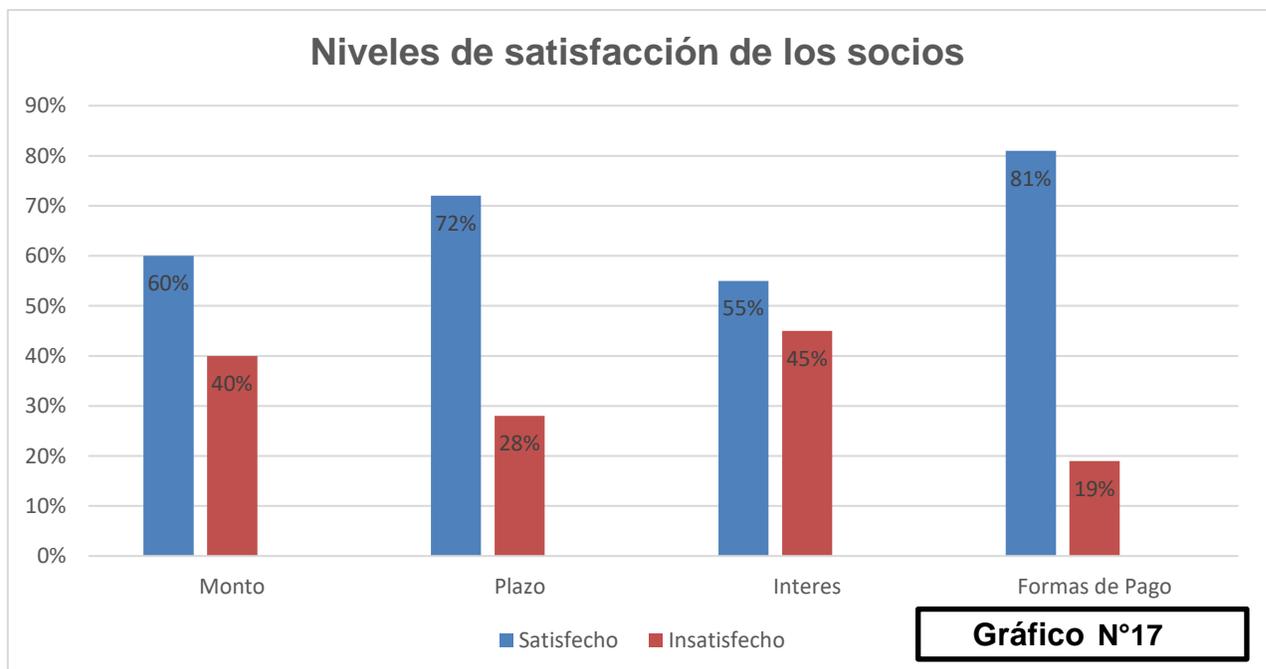
En el municipio de Estelí existen algunas instituciones que brindan microcréditos a los microempresarios, entre las más conocidas tenemos:

Tipo	Nombre
BANCO	Banco de la Producción Banpro
ONG	Caritas Diocesanas de Estelí
MICROFINANCIERA	Pro mujer
FINANCIERA	FUNDEMUJER
COOPERATIVA	MODERNA, R.L

Cada una de estas instituciones oferta microcréditos con sus respectivas características.

- **Niveles de satisfacción de los socios**

Los microempresarios cuando acuden a las instituciones que otorgan microcréditos, se encuentran con que tienen que aceptar algunas condiciones que establecen las instituciones, para diagnosticar que tan contentos están respecto a los montos, plazos, tasas de intereses y formas de pagos, se aplicó la siguiente pregunta a los socios microempresarios que han sido beneficiados con los microcréditos.



Fuente: *Elaboración propia a partir de encuestas realizadas*

Cuando nos referimos a que tan satisfechos estuvieron con el monto que le otorgaron, se obtuvo que los socios microempresarios se inclinaron por la respuesta satisfechos con un

60%, ya que los montos solicitados no son muy elevados, en otros casos mencionaban que se acogían a los montos que las instituciones les otorgaran, con la finalidad de que les den los microcréditos, en tanto el 40% dice no estar satisfechos, puesto que el monto desembolsado no fue el solicitado y por ende no cubrió la inversión planificada.

En tanto a los plazos se observaron resultados similares con el monto, ya que alrededor del 72% se encontraban satisfechos con los plazos porque se les facilitaba un plazo razonable, de tal manera que las cuotas no resultan tan grandes.

En cuanto a las tasas de interés los socios microempresarios manifestaron que son un tanto elevadas y por ello no se encuentran muy satisfechos, pero consideran que sería peor si no tuvieran la opción que se les otorgara un microcrédito, ya que es una oportunidad para crecer.

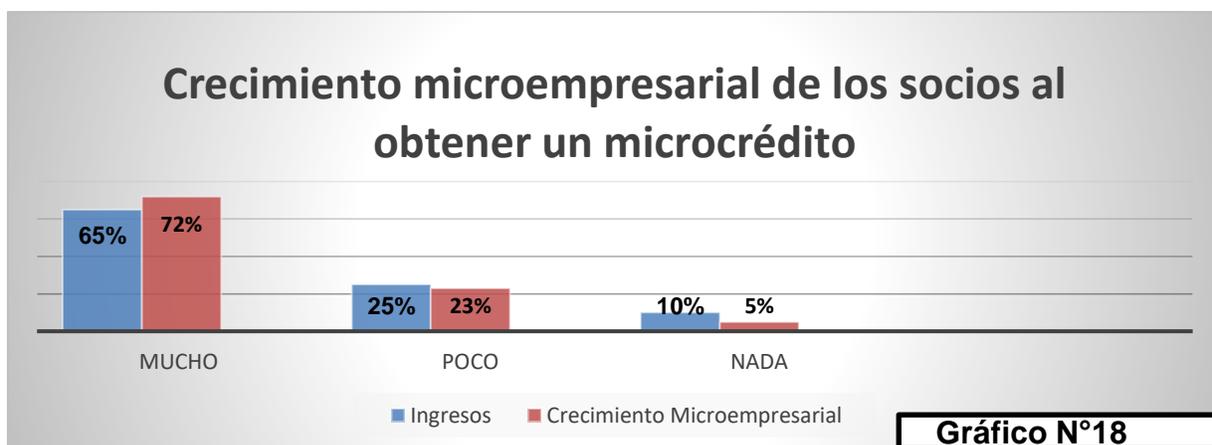
Por último el 81% de los socios microempresarios que fueron beneficiados con microcréditos se encuentran conformes con la modalidad de pagos mensuales, ya que si los pagos se hacen a tiempos más reducidos no logran juntar el valor a cancelar, por otro lado si los pagos son trimestrales, semestrales, etc. Les resulta muy difícil muy difícil recaudar cantidades altas.

## Categoría N°02

### Comercio

- **Grado que aporta el microcrédito al desarrollo socioeconómico y comercial.**

En este punto se pretende evaluar cómo ha aportado el microcrédito en el desarrollo socioeconómico y comercial de los socios microempresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L para ello se toma en cuenta como el microcrédito ha influido en el incremento de sus ingresos, así como en el crecimiento de sus negocios o microempresas.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas.

La mayor parte de los socios microempresarios (65%) afirmaron que han mejorado sus ingresos a raíz de haber obtenido un microcrédito, un 25% indico que los microcréditos han ayudado a sus ingresos regularmente.

Frente a estos resultados se concluye que el microcrédito está cumpliendo las metas generales, que es el reducir la pobreza a través del incremento de los ingresos, que a su vez mejora las condiciones de vida y facilita la realización plena del potencial de las personas.

En cuanto al crecimiento microempresarial el microcrédito es una herramienta que permite a las personas emprender negocios o en otros casos fortalecerlos. Cuando se les hizo la pregunta el 72% responden que las microempresas o negocios al igual que sus ingresos han incrementado generando así expansión de las mismas y plazas de trabajo.

#### **6.4. Objetivo Especifico N°4**

**Estrategias propuestas para una política de crédito a corto plazo a la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L del municipio de Estelí.**

#### **FODA Cooperativa Moderna R. L.**

El análisis FODA consiste en establecer las relaciones lógicas y coherentes entre los diversos componentes: a) Oportunidades vs. Fortalezas; b) Oportunidades vs. Debilidades; c) Amenazas vs. Fortalezas; d) Amenazas vs. Debilidades. Estudiando de tal manera que permitan establecer estrategias de una política de crédito a corto plazo que implementen el crecimiento de los socios y la cooperativa en general.

#### **Situación del ambiente interno determinación de fortalezas y debilidades:**

Conocer las fortalezas y debilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L es un paso para planificar la posición de la misma, creando estrategias competitivas sustentándolas en un punto fuerte; en algo que le permita incrementar en sus operaciones.

#### **Fortalezas:**

1. Productos financieros adecuados a las necesidades de los socios.
2. Tasas de interés de crédito flexibles y competitivas.
3. Condiciones aceptables de ingresos.
4. Instalaciones óptimas y adecuadas para brindar atención y servicios a sus asociados.
5. Capital Propio, sus fondos son revolventes.
6. Personal altamente capacitado y entrenado
7. Cooperativa inspirada en los principios y valores del cooperativismo, principalmente por los beneficios y servicios que presta a la población en general y sus miembros.

8. Beneficios fiscales por su razón social (exenta del pago de IR, IBI; y, para importaciones, IVA, DAI, ISC).

#### **Debilidades:**

1. Falta de productos financieros innovadores.
2. Limitada campaña de publicidad y poco sostenible.
3. Débil gestión y proceso de cobranza.
4. Atrasos en las aprobaciones y desembolsos de créditos.
5. Alta rotación del personal.
6. Verificar a los socios en el buró de crédito o centrales de riesgos del País.
7. Limitada expansión, mucha concentración del patrimonio en la ciudad de Estelí.
8. Desconocimiento de los costos de oportunidad ante las crisis del País.

#### **Situación del ambiente externo determinación de amenazas y oportunidades.**

Analizar el entorno significa determinar y comprender la naturaleza de las influencias externas que actúan sobre la organización, estableciendo si estas pueden desarrollarse para crear una ventaja competitiva a la cooperativa y contrarrestarla representa un riesgo al desarrollo y continuidad de estas en el mercado.

#### **Oportunidades:**

1. Capacidad de pago de los socios ante la poca colocación de otras entidades de crédito.
2. Captación de ahorro hasta los límites permisible para crecer.
3. Razón social como cooperativa de ahorro y crédito implica la región norte, no limita al resto del territorio nacional.
4. El aumento de número de asociados mejora los rendimientos financieros de sus ingresos y egresos.

#### **Amenazas:**

1. Creciente competencia.
2. Mal imagen corporativa ante los socios y población.
3. Crisis económica y social del País.
4. Mala administración y pérdidas patrimoniales.
5. Créditos irrecuperables por inadecuado análisis de préstamos

<p style="text-align: center;"><b>MATRIZ FODA</b></p>	<p><b>Fortalezas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Productos financieros adecuados a sus necesidades.</li> <li>2. Tasas de interés de crédito flexibles y competitivas.</li> <li>3. Condiciones aceptables de ingresos.</li> <li>4. Instalaciones óptimas y adecuadas para brindar atención y servicios a sus asociados.</li> <li>5. Capital propio, sus fondos son revolventes.</li> <li>6. Personal altamente capacitado y entrenado.</li> <li>7. Cooperativa inspirada en los principios y valores del cooperativismo, principalmente por los beneficios y servicios que presta a la población en general y sus miembros</li> <li>8. Beneficios fiscales por su razón social (exenta del pago de IR, IBI; y para importaciones, IVA, DAI, ISC)</li> </ol>	<p><b>Debilidades:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de productos financieros innovadores.</li> <li>2. Limitada campaña de publicidad y poco sostenible.</li> <li>3. Débil gestión y proceso de cobranza.</li> <li>4. Atrasos en las aprobaciones y desembolsos de créditos.</li> <li>5. Alta rotación del personal.</li> <li>6. Verificar a los socios en el buró de crédito o centrales de riesgos del país.</li> <li>7. Limitada expansión, mucha concentración del patrimonio en la ciudad de Estelí.</li> </ol>
<p><b>Oportunidades:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacidad de pago de los socios ante la poca colocación de otras entidades de crédito.</li> <li>2. Captación de ahorro hasta los límites permisibles para crecer.</li> <li>3. Brindar los servicios financieros ágil y pronto.</li> <li>4. Razón social como cooperativa de ahorro y crédito implica la región norte, no limita el resto del territorio nacional.</li> <li>5. El aumento de número de asociados mejora los rendimientos financieros de sus ingresos y egresos.</li> </ol>	<p><b>Estrategias:</b></p> <p>F6O5: Adecuación de políticas de crédito de corto plazo de rotación inmediata. Las instalaciones para facilitar el acceso a personas mayores o incapacitadas.</p> <p>F12O1O5: Desarrollar productos crediticios adaptados a la actividad económica y productiva del socio en la región.</p>	<p><b>Estrategias:</b></p> <p>D2O1O3: Diseñar una política de publicidad atractiva que capte nuevos socios con ofertas de crédito ágil y oportuno.</p> <p>D3O2: Diseñar un plan de recuperación a través del área de cobranza.</p> <p>D3D5O102: Crear un plan de capacitación que reduzca la rotación del personal operativo de la Cooperativa.</p> <p>D4O1O3: Implementar un modelo de expansión de los servicios de crédito en toda la región norte.</p>
<p><b>Amenazas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Creciente competencia.</li> <li>2. Mal imagen corporativa ante los socios y población.</li> <li>3. Crisis económica y social del país.</li> <li>4. Mala administración, pérdidas, patrimonial.</li> <li>5. Créditos irrecuperables por ineficientes análisis de préstamos.</li> </ol>	<p><b>Estrategias:</b></p> <p>F3A1: Aumentar el número de operaciones de crédito que oferta la cooperativa.</p> <p>F5A4: Crear mecanismo de control y seguimiento a las recuperaciones de la cartera de crédito (patrimonio).</p>	<p><b>Estrategias:</b></p> <p>D6A5: Implementar el uso del buró de crédito y/o centrales de riesgos en el análisis de crédito.</p> <p>D3A3A4: Diseñar una técnica para bajar el Nivel de Mora.</p>

**Tabla N°3. Matriz FODA de Cooperativa Moderna R. L. Sucursal Estelí.**

---

### 6.4.1 Propuesta de estrategias.

#### **Estrategia 1:** Implementación de políticas de crédito de corto plazo de rotación inmediata

Objetivo General: Estandarizar una política de crédito a corto Plazo para aumentar la rotación de la cartera de préstamo.

Actividades:

1. Organizar una reunión con la Junta Administrativa, los Analistas y el Gerente General para plantear la problemática y la estrategia.
2. Evaluar la posibilidad de implementar una política de crédito a corto plazo para actividades generadoras de ingresos constante.
3. Elaborar un plan de reuniones técnicas para el desarrollo de la política de préstamo a corto plazo.
4. Implementar la política de préstamos a corto plazo con créditos de nuevo ingreso.
5. Evaluar la disponibilidad de fondos para expandir a todos los sectores económicos la política de crédito a corto plazo.

#### **Estrategia 2:** Desarrollar productos crediticios adaptados a la actividad económica y productiva del socio en la región

Objetivo General: Mejorar los productos y servicios financieros para aumentar la captación de socios, los beneficios que gozan y disponibilidad de recursos para sus actividades económicas y productivas.

Actividades:

1. Ubicar estratégicamente los productos y servicios de crédito en negocios que se adapten a la política.
2. Diseñar los modelos de tipos de productos financieros nuevos con sus características, beneficios y cobertura
3. Crear el equipo de especialista en el montaje, dirección y coordinación de la estrategia.

**Estrategia 3:** Diseñar una política de publicidad atractiva que capte nuevos socios con ofertas de crédito ágil y oportuno.

Objetivo General: Mejorar la publicidad en todos los niveles de la cooperativa para su implementación en el menor plazo posible.

Actividades:

4. Ubicar estratégicamente en lugares visibles de la cooperativa la propaganda interna sobre los nuevos productos financieros.
5. Diseñar banners propagandísticos llamativos y claros.
6. Contratar distintos medios publicitarios (radio, tv, perifoneo, volantes, redes sociales).
7. Diseñar unos trípticos informativos claros y sencillos para el público.
8. Mejorar el diseño de la página web con un estilo llamativo e intuitivo para los usuarios.

**Estrategia 4:** Diseñar un plan de recuperación a través del área de cobranza.

Objetivo General: Mejorar el proceso de recuperación de la cartera en mora para la optimización de recursos.

Actividades:

1. Reuniones con el equipo de cobranza, oficiales y gerente general para identificar los socios deudores, con el fin de conocer sus necesidades e inconformidad y buscar la solución.
2. Atender al socio en situación de riesgo, a través de un cronograma de visitas con el equipo técnico de cobranza.
3. Coordinar el equipo técnico de cobranza para el manejo de la negociación en cada situación identificada.
4. Evaluar el cumplimiento de la estrategia que se implementará.

**Estrategia 5:** Crear un plan de capacitación que reduzca la rotación del personal operativo de la Cooperativa

Objetivo General: Mejorar la guía de entrenamiento, capacitación y formación con los asociados y socios potenciales de la Cooperativa para aumentar la calidad del servicio y disminuir el retiro de los asociados.

Actividades:

1. Detección de necesidades de capacitación.
2. Realizar estudio detallado de un puesto para identificar las habilidades requeridas durante el proceso de reclutamiento de personal.
3. Análisis al desempeño
4. Seleccionar al personal acorde a sus capacidades y necesidades operativas de la cooperativa
5. Diseñar las técnicas de capacitación para su efectividad y productividad.

**Estrategia 6:** Implementar un modelo de expansión de los servicios de crédito en toda la región norte.

Objetivo General: Desarrollar un modelo para la expansión de los servicios de crédito en toda la región norte.

Actividades:

1. Determinar los segmentos de mercado, y sus necesidades
2. Diseñar el plan de expansión con sus requerimientos técnicos
3. Elaborar costos de implementación de la estrategia

**Estrategia 7:** Implementar el uso del buró de crédito y/o centrales de riesgos en el análisis de crédito.

Objetivo General: Mantener informado al comité de crédito sobre el estado de cuenta de cada asociado para garantizar un análisis de crédito eficiente.

Actividades:

1. Obligatoriedad de todos los asociados el uso del buró de crédito en las solicitudes de préstamos.
2. Comité de crédito debe Diseñar o adquirir un sistema para la base de datos.
3. Actualizar la página web de la Cooperativa para informar a sus asociados sobre los servicios de Ahorro y crédito, así mismo su estado de cuenta.
4. Capacitar al personal sobre el uso del Sistema y base de datos.

**Estrategia 8:** Diseñar una técnica para bajar el nivel de mora

Objetivo General:

Implementar una estrategia de cobranza para reducir los niveles de mora en la cartera de la cooperativa.

Actividades:

1. Retomar una estrategia de cobranza e implementarla dentro de la cooperativa.
2. Capacitar al personal principalmente al de cartera y cobro, con el fin de mejorar sus operaciones.
3. Crear incentivos para los oficiales de créditos fomentando así la gestión optima de los cobros en la cartera en mora.
4. Realizar mensualmente reuniones para conocer las dificultades presentadas y así mismo proponer estrategias para solucionarlos.

---

# PROPUESTA DE POLITICAS DE MICROCRÉDITO A CORTO PLAZO

---

## I. Aspectos Generales

### Introducción

En cuanto al último objetivo de la investigación referente a proponer una estrategia de una política de crédito a corto plazo, a los socios del sector comercio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L del municipio de Estelí, se elaboró con la colaboración del analista de crédito un modelo de una política estratégica sobre los microcréditos a corto plazo, para los socios del sector comercio, el cual se detalla a continuación.

Este documento constituye una herramienta de apoyo complementaria y básica para la aplicación de las políticas institucionales que ha definido la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L y de esta manera impulsar la eficiencia operativa en los procesos cotidianos para cumplir nuestro objetivo.

Los colaboradores están sujetos a las órdenes de la Asamblea General y la Gerencia como tal, se puede implementar para obtener beneficios y si la política tiene una buena aceptación mantenerla a largo plazo. Aunque no se ha presentado a la asamblea general se considera una estrategia muy completa la cual pueden tomar en cuenta para mejorar sus operaciones y lograr sus objetivos.

Diseñado de manera que se adapta al entorno económico y financiero del país y región. Cumpliendo con requisitos mínimos de una sana administración en el proceso del crédito.

La prestación del servicio debe de ser eficiente y oportuna mitigando todos los riesgos en cada operación de negocio (Crédito) teniendo tasas de intereses competitivas en el mercado, con el propósito de cumplir nuestra visión el cual es mejorar los niveles de vida de la familia, promoviendo una mentalidad empresarial y de auto sostenibilidad, a través de los productos de ahorro y crédito, basados en principios cooperativo. Sin exponer la seguridad y responsabilidad de los ahorros y demás fondos que se administran.

No se negará el servicio a ningún socio de la cooperativa por motivos de discriminación racial, religiosa, sexo, estado civil, incapacidad física o edad (siempre y cuando el solicitante tenga la capacidad para celebrar un contrato obligatorio y de las demás condiciones que contemple la ley, los estatutos y reglamentos de crédito).

## Objetivo del Manual de Crédito

Este presente manual tiene por objeto normar las acciones de los funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito MODERNA, R.L en el proceso del otorgamiento del crédito, manejo de cartera y Normalización (Cobranza), ya sea con fondos internos provenientes de las aportaciones y ahorros de los asociados, o fondos externos.

## Políticas de Crédito

Las políticas generales que gobiernan las actividades de crédito de la cooperativa son las siguientes:

Los préstamos son otorgados a personas naturales o jurídicas afiliado a la Cooperativa, de acuerdo a la ley de cooperativa y su reglamento, siempre que llenen los requisitos para ser considerados como socio y que cumplan con lo estipulado en el presente manual para ser considerado sujeto de crédito.

El crédito que provee la cooperativa debe de ser destinados prioritariamente al financiamiento de actividades productivas que incremente los ingresos netos del socio y/o familia; en segundo lugar que mejores las condiciones de vida del socio, tales como todo lo que tenga que ver con mejora de vivienda o la adquisición de la misma y tercero de consumo personal todo lo que tiene que ver con la compra de electrodomésticos o viajes.

El crédito ofrecido deberá estar disponible bajo condiciones de tasa de interés ajustables y competitivas dentro del mercado financiero, buscando márgenes de intermediación que garanticen la cobertura de los costos financieros, gastos administrativos, operativos, protección de la cartera, fortalecimiento del capital institucional y la generación de un excedente razonable.

Todos los préstamos a otorgarse obligatoriamente deben ser analizados y aprobados en base a las 5 C de crédito, e indicadores financiero.

## 5 C de Crédito

-  Carácter
-  Capacidad de pago
-  Capital
-  Condiciones
-  Colateral

## Indicadores Financieros

- ▣ Índice de endeudamiento: riesgo de sobre endeudamiento de socio y su mitigación con indicadores críticos y de límites. Para controlar y mitigar el riesgo de sobre endeudamiento en los socios, no mayor a uno en su endeudamiento total.
- ▣ Capital de trabajo: no se le podrá dar más del 100% de su capital de trabajo (activo corriente) a un socio prestatario, tomando en cuenta el plan de inversión.
- ▣ Rotación de inventario
- ▣ Rotación de cuentas por cobrar
- ▣ Relación cuota entre ingresos (Flujo neto)

PARÁMETROS	CONDICIÓN
< 85%	Para socios que tengan 1 créditos adicionales en entidades financieras o cualquier otra.
	Para socios que tengan 2 créditos en instituciones financieras.
	Cuando sea asalario se podrá dar como máximo de cuota el 25% o 30% de su salario.

Tabla N° 1

Estos parámetros incluyen un 10% por imprevistos que pueda tener el socio.

Adicional a los indicadores financieros todas las solicitudes deberán ser consultadas en la central de riesgo para evaluar el nivel de endeudamiento del socio y del garante.

En caso que la central reporte más de 3 préstamos en otras instituciones financieras ya sea como deudor o fiador, no podrá ser sujeto de crédito, siendo denegada automáticamente, salvo por error y él solicitante está en obligación de presentar documentos o pruebas para ser atendidos.

NOTA:

No se dará más del el 100% de su activo corriente. Excepto casos de servicios.

## Fórmulas para Indicadores Financieros

### Índice de endeudamiento:

Pasivos del (SF) <sup>1</sup> + Pasivo de Cooperativa MODERNA	= Menor o = 1
Patrimonio Total	

<sup>1</sup> (SF): Entiéndase como sistema financiero

**Capital de trabajo:**

$$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente} = \text{CT}$$

**Rotación de inventario (días):**

$$(\text{Inventario} / \text{Compras}) \times 30$$

**Rotación de CxC (días):**

$$(\text{CxC} / \text{Ventas de Crédito}) \times 30$$

**Cobertura de la Garantía:**

$$\text{Total garantía} / \text{Préstamo}$$

**Destinos de Créditos**

**Dependiendo la Actividad a Financiar Pueden ser Créditos:**

-  Personales
-  Vivienda
-  Servicio
-  Transporte
-  Comercio
-  Pequeña industria
-  Ganadero
-  Agrícola

**Créditos Agrícolas**

PERIODOS	MESES	VISITAS	OBSERVACIÓN
Ciclos cortos y al vencimiento	De 3 a 6 meses	30 o 60 días antes del vencimiento del crédito	
Ciclos anuales	12 meses	30 o 60 días antes del vencimiento	

Tabla N° 2

NOTA:

Toda copia que el oficial de crédito ingrese al expediente deberá esta de ser cotejada con el original, siempre y cuando el funcionario la tuvo a la vista.

## Tipos de Servicios Financieros

-  Línea de crédito
-  Crédito estacional
-  Crédito automático (vincular con formato ágil)

## Formato Ágil

Formato de la Cooperativa MODERNA, R.L, cuya evaluación económica financiera se realizará a través de la experiencia del oficial de crédito, con la condición que este formato, solo podrá ser utilizado por los oficiales que tengan más de un año con experiencias en micro finanzas.

## Modalidad Línea de Crédito

La modalidad de línea de Crédito permite la atención continua de socios recurrentes que cumplan las condiciones de socio AAA, considerando el tiempo de relación o trabajo con la institución, así como la información de trabajo que se tiene del socio en la administración de su negocio, permitiendo una atención ágil y oportuna.

Basado en una evaluación socioeconómica se aprueba al socio una línea de crédito asignando un monto máximo de financiamiento hasta el cual el cliente puede obtener un crédito sin necesidad de una nueva evaluación por un periodo de vigencia de 60 meses, siendo necesaria la actualización de la información socio económica cada 18 meses.

## Procedimiento General de Línea de Crédito

El socio dentro del tiempo de vigencia de la línea de crédito podrá contar con un nuevo desembolso bajo la siguiente modalidad.

Consolidado de deudas lo que implicara la cancelación anticipada del crédito vigente independiente del porcentaje pagado del mismo.

A través de créditos paralelos, por lo que el socio podrá tener más de un crédito bajo la misma línea de crédito considerando que el total endeudamiento no sobre pase la línea de crédito y la capacidad de pago calculada en la evaluación inicial.

En ambos casos, la aprobación de línea de crédito la realiza el nivel de aprobación correspondiente y los créditos o desembolsos solicitados dentro de la misma podrán ser

autorizado por gerente o coordinador de sucursal (sin necesidad de pasar a nivel de aprobación (comité de crédito) y del monto total de la línea de crédito) considerando la siguiente información:

- ▶ Que la línea de crédito este aprobada por el nivel correspondiente
- ▶ Contar con las centrales de riesgos actualizada
- ▶ Analizar los pasivos vigentes en la fecha de la solicitud de crédito, verificando que la capacidad de pago no ha sido afectada.

### Requisitos y Condiciones para Cliente AAA

- ▶ Socio con antigüedad mínima de 12 meses con crédito activo en la institución.
- ▶ Tiempo máximo de interrupción de un préstamo a otro de 3 meses.
- ▶ Días promedio de mora en los últimos 12 meses (no mayor a 3).
- ▶ No haber acumulado más de 15 días de mora en una sola cuota.

### Condiciones de Línea de Crédito

- ▶ Elaboración de contrato madre de la línea, al cual se relaciona garantía y fiador por el plazo de la vigencia de la línea de 60 meses.
- ▶ Desembolso dentro de la línea se emitirá pagare.

### Crédito Estacional.

Se trata de un crédito de corto plazo, paralelo al vigente, para campañas o temporadas comerciales, en que se dinamiza la activada económica propia del giro del negocio y con expectativa de alta demanda.

Este crédito se otorga sobre la base del análisis del crédito activo, siempre y cuando no transcurra un periodo mayor a 12 meses desde la fecha del último análisis financiero, de lo contrario se tiene que actualizar.

- ▶ Este crédito tiene la característica de desembolsarse de forma rápida y oportuna en un plazo máximo de 24 horas.
- ▶ Plazo máximo de 3 a 4 meses
- ▶ Pago de capital e interés al vencimiento
- ▶ Pago mensual de capital e interés
- ▶ Pago mensual de interés y capital al vencimiento
- ▶ Los montos mínimos y máximos serán de 100 a 2,000 dólares siempre y cuando no pase el 70% de un mes normal según la evaluación activa.
- ▶ La garantía se analiza de forma consolidada con el crédito actual vigente.

DESTINO DE CRÉDITO	PLAZO MÁXIMO A OTORGAR
Capital de trabajo	Hasta 12 meses
Capital de trabajo permanente	Hasta 24 meses
Compra de activo fijo del negocio y de la unidad familiar empresarial	24 meses
Mejora de vivienda	Hasta 72 meses para trabajador
Consolidado de deudas	Hasta 36 meses considerando el destino original de los créditos a cancelar
Combinado	Hasta 36 meses, sin perder de vista el destino que prevalece o el de mayor porcentaje
Agrícola	6 meses
Pecuario	12 meses
Transporte	24 meses
Personales o de consumo	Hasta 24 meses
<b>Tabla N° 3</b>	

### Capital de Trabajo

Entiéndase como una inversión en el negocio con carácter temporal o estacional, generalmente es un crédito de oportunidad para aprovechar la temporada alta, sin la intención de quedarse por largo tiempo con tal nivel de activos. Teniendo mucha similitud al crédito estacional.

### Capital de Trabajo Permanente

Representa inversiones en capital de trabajo que implicaran un crecimiento sustancial del negocio del solicitante. Ejemplo ampliación de nuevos locales donde se requiere el incremento de la mercadería, o la introducción de otra línea de productos a vender, etc. Es un incremento proyectado de activos de forma estable y permanente.

### Activo Fijo del Negocio

Se financiarán varios tipos de activos fijos productivos, relacionado estrechamente con el negocio principal del socio, pueden ser activos nuevos o usados.

### Mejoras o Adquisición de Vivienda

Con este crédito se cumplirá la visión de cooperativa moderna, el cual es mejorar los niveles de vida de la familia promoviendo una mentalidad empresarial, se financiarán construcciones ampliaciones, adquisición completa o parcial de vivienda.

Este crédito se verificará al igual que todos dejando evidencia de fotografía de donde se hará la mejora y luego un seguimiento dos o tres meses después de cómo queda la misma, en ambas verificaciones se adjuntará foto.

**NOTA:**

El crédito de vivienda a trabajadores que por su naturaleza lleva promover una mejora de vida de la familia trabajadora, este se debe otorgar bajo las siguientes condiciones:

-  Que el trabajador haya cumplido un año laboral sin incluir los meses de prueba
-  Que el préstamo solicitado sea exclusivamente para vivienda, de lo contrario se registrará por los plazos y tasas normales.
-  Que el préstamo sea exclusivamente para el trabajador y no para familiares directos o indirectos.

### **Consolidado de Deudas**

Se podrá adquirir la deuda tanto de la cooperativa moderna como las externas, todo y cuando su destino original pueda haber sido financiado por la Cooperativa.

### **Transporte**

En este rubro se financiarán equipos de transporte tales como: tráiler, motos, carros todo lo que signifique medio de transporte, puede ser de uso personal o de trabajo, también se financiará reparaciones o mantenimiento de los medios de transporte.

### **Personal o de Consumo**

Se define como aquel crédito que el socio puede utilizar para la adquisición de bienes muebles (electrodomésticos), pago de universidad, colegiaturas, compra de medicamento, recreación como paseo (viajes), bodas entre otros.

### **Monto de los Créditos**

-  El límite de endeudamiento directo o indirecto de un socio no deberá exceder el 10% del capital institucional y/o 2% de su cartera bruta de préstamos por cobrar de la cartera total de la cooperativa, la que sea mayor.
-  En todo momento deberá tenerse en cuenta la necesidad de no poner en riesgo la capacidad de pago del prestatario y consecuentemente, el patrimonio de la cooperativa.
-  El monto a financiar no deberá exceder a los U\$ 10,000.00 dólares, los montos mayores a este rango, deben ser aprobados por el consejo de administración, salva aquellos créditos que sean re-préstamos y no sobre-pasen los U\$ 20,000.00 dólares, sin perder de vista la capacidad de pago y garantía hipotecaria de los socios.

## Tasa de Interés Activa

La Cooperativa podrá establecer tasa de interés a riesgos diferentes, pero en todo caso se buscará una mezcla que genera la tasa empresarial y podrá conceder tasas preferenciales a socios que realicen sus pagos sin ningún atraso. Esto con el fin de incentivar el pago oportuno de los créditos y de esta manera reducir la morosidad.

En caso de préstamos automáticos respaldados con el ahorro se cobrará una tasa de interés del 2% mensual sobre saldo, incluyendo el deslizamiento en córdobas y al 1.5% en dólares, también sobre saldo, en aquellos créditos al vencimiento se otorgará una tasa anual del 14%.

El consejo de administración revisara las mismas cada año en el plan empresarial, tomando en cuenta los cambios en el mercado financiero y las condiciones internas de la cooperativa.

La tasa de interés activa se definirá tomando en cuenta las condiciones del mercado (competencia) tipo de crédito, plazo, destino, monto siempre como base la tasa empresarial.

## Tasa Anual

MONTOS DÓLARES	EN	CLIENTES NUEVO O DE LA COMPETENCIA	CLIENTES RECURRENTE	COMISIÓN	OBSERVACIÓN
De U\$100 a 10,000	a	38%	30%	5%	4%
U\$100 a 10,000 agrícola	a	36%	24%	3%	2.5%
U\$ 100 a 10,000.00 vivienda	a	33%	24%	3%	2.5%

Tabla N° 4

## Garantías

Para todas las operaciones de crédito la cooperativa exigirá como respaldo una garantía, pudiendo ser fiduciaria, prendaria, hipotecaria, liquida (cta. de ahorro) plazo fijo, y otras permitidas por la ley.

La cooperativa debe actuar con la suficiente exigencia en cuanto a las garantías y al cumplimiento de los pagos, por ende la preferencia de garantías reales, las garantías presentadas por el prestatario pueden ser Fiduciarias, prendarias, hipotecarias, y/o una mezcla de las dos primeras, según el monto a financiar, siempre se tomará en cuenta que deben estar en relación de 2 a 1 es decir por encima del 100% del monto a prestar,

incluyendo los intereses generados en el plazo. Se tiene que dejar fotos o evidencia en el expediente adicional a la documentación.

### Garantía Prendaria:

Se define como garantía prendaria aquella en la que el deudor asegura su obligación con el acreedor presentado bienes muebles, títulos valor, semovientes entre otros. Requisitos: el socio interesado deberá presentar facturas, cartas de venta, escrituras, donde demuestra su posesión del bien inmueble presentado, se aceptarán como prenda los semovientes, vehículos, electrodomésticos, firmados y autenticados, el bien dado en prenda no podrá venderse o grabarse.

Los medios de transporte ofrecidos como garantía prendaria deberán estar con su seguro vigente, sus pólizas deben de estar endosada a favor de la cooperativa moderna.

#### NOTA:

Cuando sea garantía de hipoteca están deberán tener un informe en el expedientes tales como:

-  Datos de la propiedad, tamaño ubicación, colindancias
-  Certificación del registro de la propiedad
-  Avalúo, fotografías del inmueble, plano de ubicación del inmueble.

### Reglamento de Crédito

El presente capítulo de este manual tiene por objeto reglamentar, de acuerdo a las políticas de crédito, los términos y condiciones que regirán los prestamos aprobarse por las distintas instancias autorizadas para tal efecto, ya sea con recursos propios de la cooperativa o con otros fondos.

Par ser sujetos de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L deberá cumplir los siguientes requisitos:

-  Asistir a la capacitación sobre manejo del negocio y educación financiera (Charla pre crédito).
-  Ser mayor de edad (18 años) salvo las excepciones según el código civil, pero no mayor de 65 años y que posean bienes muebles o inmuebles ya sean empleados públicos o privados.
-  Ser socio de la cooperativa moderna, pagando el valor de 250 córdobas.
-  Que tenga una actividad definida o muestre ingresos económicos estables presentado así su plan de inversión.
-  Constancia salarials actualizada, no mayor de 15 días de la cual fue emitida, que especifique: salario, cargo, y tiempo laboral.

-  Colilla de INSS actualizada.
-  Foto copia de cedula, deudor y fiador.
-  Presentar una garantía; escritura original y copia en caso de bienes inmuebles, con libertad de gravamen, solvencia municipal e historial registral.
-  Contar con un historial de crédito adecuado.
-  Poseer solvencia económica moral y estar en pleno goce de sus derechos civiles y de los que le corresponden como afiliado.
-  Tener como mínimo un año laboral o de funcionamiento del negocio, en el caso agrícola y ganadero. tener experiencia de 2 ciclos productivo.
-  Contar con estabilidad residencial en la zona de al menos un año continuo.

**NOTA:**

Los socios mayores a los 65 años pueden gozar de los préstamos siempre y cuando cumplan las siguientes condiciones:

-  Haber sido socio prestatario al menos 3 años antes de la fecha límite.
-  Presentar capacidad de pago basado en las políticas ya establecidas.
-  Que presente una garantía en derechos reales y fianza preferiblemente de un familiar
-  O se podría sacar el crédito a nombre de un sucesor (hijo) que esté vinculado directamente en el negocio a evaluar o fuente de ingreso.

**IV Comité de crédito**

**El crédito será presentado en cuatro cuadrantes:**

CUALITATIVO	CUANTITATIVO
Garantía	Plan de inversión
Tabla N° 5	

Entiéndase como cualitativo, todo lo que tiene que ver con el carácter de la persona (las referencias que te pide la solicitud será una estrictamente en campo) la referencias no pueden ser referidas por ningún funcionario de nuestra institución.

**Cuantitativo:** Balance General y Estado de Resultado

**Garantía**

**Plan de Inversión:** Objetivo del Préstamo.

### V Comité técnico de crédito:

El comité técnico de crédito es el órgano autorizado para revisar y resolver sobre las solicitudes de créditos de los asociados, se convierte en un instrumento clave, pues de una acción correcta del mismo depende la seguridad financiera de la cooperativa.

### Niveles e instancia de resolución

TIPO DE CRÉDITO	DE MONTO	CONDICIÓN	MIEMBROS Y QUÓRUM	OBSERVACIONES
Cualquier tipo	Hasta U\$ 4,000.00 o su equivalente en córdobas	Debe de ser analizado por el oficial de crédito	Gerente de sucursal, coordinador de crédito, oficial de crédito y un miembro de la directiva	
Cualquier tipo	Hasta U\$ 10,000.00 o su equivalente en córdobas	debe de ser analizado por el oficial y gerente de sucursal	Gerente general, gerente de sucursal, oficial de crédito y miembro del consejo	
Cualquier tipo	Más de U\$ 10,000.00 o se equivalente en córdobas	Debe de ser analizado por el gerente de sucursal	Gerente general y miembros del consejo de administración	

Tabla N° 6

### Calificación interna del cliente

A continuación se enuncia la calificación interna por cliente considerando el comportamiento de pago en los diversos servicios de negocios.

CALIFICACIÓN INTERNA	DÍAS PROMEDIO DE MORA	OBSERVACIONES
I	0-5	
II	6-10	<b>Se repite el monto desembolsado, sin opción a incrementar el monto inicial</b>

III	Mayor a 10	No se atiende
Tabla N° 7		

## VI Excepciones

Entiéndase como acciones u observaciones legales o procedimientos u otras relaciones con gestiones crediticias operativas que se autorizan para ser subsanadas, posteriormente en un plazo establecido al desembolso del crédito.

### Responsabilidad del Solicitante

-  Revisar analizar y explicar muy bien lo solicitado, para posteriormente Registrar y completar la información necesaria en el sistema.
-  Notificar a la instancia de aprobación la revisión de solicitud de excepción vía correo.

### Responsabilidades de la instancia de aprobación

-  Aprobar o denegar la solicitud de excepción.
-  Notificar vía correo electrónico la resolución de la excepción con copia al gerente
-  Recibir reporte de control de excepción y seguimiento trimestral.

### Tipos de excepciones.

-  Baja de tasa de interés a la actual vigente en CI hasta 3 puntos. (Gerente o coordinador)
-  Atender a cliente el cual no tiene el 65% plazo y monto pagado (gerente regional o general)
-  Baja de tasa de interés mayor a 3 puntos (solo gerente general)
-  Baja de comisión a la establecida (solo gerente general o gerente regional)
-  Atender a cliente sin cedula de identidad en retiro de sus cuenta, (solo gerente general)
-  Dispensa de interés y capital (apegarse al cuadro de dispensa)
-  Desembolso sin cedula de identidad (deudor o fiador) (solo aplica para clientes recurrente y con otro documento que identifique al socio) (solo gerente general)
-  Atender a socio mal reportado en central de riesgos. (Gerente de sucursal)
-  Aceptar socio como fiador, el cual ya es fiador en la institución 2 veces
-  Atender a clientes PEP PNP Abogados, policías, otros a definir
-  Otros: garantía vehicular preñar después del desembolso del crédito, crédito sin verificación del gerente o coordinador, atender a socio sin marcar ganado, atender a socio mayor de 69 años, vehículo de uso particular mayor a 10 años, excepción por la primera cuota mayor a 15 días de desfase.

### Cargos de funcionario que presentan excepciones

-  Oficial de crédito
-  Oficial de operaciones (contabilidad)
-  Gerente de sucursal

## Instancia de resolución

-  Determinar con el gerente general
-  Gerente general
-  Gerente de sucursal
-  Coordinador de crédito

## Prohibiciones

No se realizarán desembolsos u operaciones relacionadas con indicativo de excepciones si esta no es autorizada por la instancia correspondiente y se cumpla con el proceso establecido en este manual.

Prohibido realizar solicitud de excepción para funcionario no autorizado.

## VII Control de solicitudes

Toda solicitud se debe grabar al momento del llenado del perfil del cliente, teniendo cuatro bandejas 1- solicitud pendientes no asignas, las cuales serán asignadas en 6 horas máximo laborables 2- solicitud en evaluación, el cual es la que el oficial anda en campo levantando información requerida 3- solicitud en comité de crédito, 4- solicitud denegada, 4 días después el sistema te rebotara dicha solicitud la cual ya debe de estar desembolsada o denegada pero no en la instancia 1.

## VIII Gestión de normalización (Mora)

### Comité

El comité interno de mora es la instancia administrativa a cargo del seguimiento acción y efectividad de las gestiones de recuperación de cartera. Los comités de mora se estarán viendo cada 4 o 5 días presencial o en línea, adjuntar hoja de comité de mora.

Será llevará a cabo un comité mensual con gerente de sucursal, un miembro del consejo de administración y el oficial al que le corresponda dicha cartera. El comité evaluara los resultados de la gestión de normalización para determinar las mejores estrategias a seguir para poder agilizar la recuperación del crédito.

### Esquema de normalización

De 1 a 6 días	Ver historial Lllamar, pregunta causa de la mora, explicar opciones, hacer arreglo de pago	Falta del voluntad de pago	Falta de capacidad de pago
De 7 a 18 días	Una o dos notificaciones, no hacer arreglos de pago para más de cinco días	Notificación deudor y fiador	Temporal: acuerdos de pago dentro del mes reestructuración o proroga

<b>De 18 a 30 días</b>	Visita con el CC. visitar al fiador	Visita con el coordinador de crédito	
<b>De 31 a 60</b>	Visita el G d S y abogado	Visita del gerente y abogado	Dación Asunción de deudas
<b>De 60 a mas</b>	Cobro judicial	Cobro judicial	Cobro judicial, salvo causa justificada, bien sustentada y aprobada por el consejo de administración.
<b>Tabla N° 7</b>			

<p>NOTA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Cualquier gestión de cobranza que vaya a realizar, es muy importante que lo haga con educación, amabilidad, gentileza y mucha empatía.</li> <li> Evite ser grosero y descortés</li> <li> No se sienta avergonzado o apenado a quien le adeuda dinero a la cooperativa moderna</li> <li> No llame antes del inicio o final de la jornada laboral</li> <li> Estudie bien el caso antes de llamar</li> <li> Sea preciso en lo que va a decir</li> <li> Aprenda a trabajar en equipo</li> <li> A la hora de generar soluciones procure siempre ponerse en la posición del socio.</li> <li> Para hacer dispensas de intereses, independientemente del estado del crédito están solo podrán ser aprobadas por el gerente o vice gerente de negocio (Crédito).</li> </ul>
---

### Herramientas de normalización

-  Prorroga
-  Reestructuración
-  Dación en pago
-  Gestión legal o administrativa

### Prorroga

-  Es la extensión o ampliación, por un periodo no mayor a 6 meses, del plazo originalmente pactado, sin ninguna otra modificación de los términos del contrato.

-  La prórroga será evaluada como cualquier otro crédito, y presentada a comité a la gerencia de Negocio (Crédito) demostrando la existencia de todos y cada uno de los siguientes factores:
-  Que el deudor tenga capacidad de pago ya sea producto de la actividad financiada o de otras actividades que evidencien el pago del crédito.
-  Que el deudor no hay incumplido orientaciones del oficial de crédito, cuyos efectos pudieron haber ocasionado reducción de su capacidad para el pago de sus obligaciones, o debilitamiento de las garantías.
-  La prórroga solo podrá otorgarse aquellos créditos con calificación A y B (I, II).
-  Los intereses corrientes se generan desde la primera cuota después que inicie la prórroga, y el cliente debe de estar informado que si llega la fecha de pago de la prórroga y se atrasa, deberá pagar los interés moratorios por todo el tiempo que duro la prórroga.

## Reestructuraciones

Se considerará un crédito como reestructurado, siempre que haya un cambio en los términos y condiciones originalmente pactadas sean motivadas por un deterioro de la capacidad de pago del deudor.

La reestructuración debe ser tramitada como cualquier otro crédito y autorizada por la instancia que corresponda. Demostrando los siguientes factores.

-  Capacidad de pago de parte del deudor producto de la actividad financiada o de otras actividades que evidencien la recuperación del crédito en el nuevo plazo y condiciones pactadas.
-  Se mantenga o mejore la proporción de cobertura de la garantía originalmente pactada.
-  El socio no debe de superar los 90 días de atraso para realizar su reestructuración.

### NOTA:

-  Las prórrogas y reestructuración no podrán ser aprobadas por el comité o gerente de la misma sucursal, serán aprobadas por el gerente general o cualquier otro gerente que este acreditado.

## Dación en pago

-  Es el acto mediante el cual el deudor y/o fiador ante la incapacidad de cumplir su compromiso, cede a la cooperativa en pago el bien en garantía u otros bienes según el contrato del crédito, para una mejor gestión se debe:
-  Efectuar una valoración de los bienes con el objetivo de obtener un valor actualizado de los mismos.

- Se debe considerar que las garantías tienen un precio de avalúo y precio de mercado para los cálculos se tomara el 80% del valor más bajo (vehículo y bienes inmuebles)

**Gestión legal:**

- Comité de Mora Semanal
- Identificar clientes con voluntad de pago, arreglos de pago y/o aplicar herramientas de normalización.
- Revisión semanal de comité de casos en cobro judicial e informarlo mensualmente al gerente de Negocio.

NOTA:	
	Cualquier gestión de cobranza que vaya a realizar, es muy importante que lo haga con educación, amabilidad, gentileza y mucha empatía.
	Evite ser grosero y descortés
	No se sienta avergonzado o apenado a quien le adeuda dinero a la Cooperativa MODERNA, R.L
	No llame antes del inicio o final de la jornada laboral
	Estudie bien el caso antes de llamar
	Sea preciso en lo que va a decir
	Aprenda a trabajar en equipo
	A la hora de generar soluciones procure siempre ponerse en la posición del socio.

**Tabla de Dispensas**

NIVEL DE RESOLUCIÓN	DE CONCEPTO	RANGO DE MOROSIDAD	DE	LÍMITES DE APROBACIÓN EN %
<b>Gerente de sucursal</b>	Interés corrientes y moratorio	Mora mayor a 90 días		Hasta un 30% de intereses corriente y 70% de intereses moratorio
<b>Gerente de región o vice gerente</b>	Intereses corrientes y moratorio	En cualquier rango		Hasta un 50% de interés corrientes y un 100% de interés moratorio
<b>Gerente general de Negocio (Crédito)</b>	Capital, interés corriente y moratorio	En cualquier rango		100% de todo

Tabla N° 8

NOTA:

-  Todas las gestiones de cobro tienen que estar en el expediente de crédito de cada socio. Las cartas de cobro deben de estar firmadas como recibidas por el socio y los acuerdos o resultados de la gestión deberán ser documentados.
-  El gerente de sucursal pasara al área legal de la cooperativa el listado de asociados moros para requerirlos de pago. A partir de este momento será responsabilidad de la asesoría legal en conjunto con el gerente y/o operaciones y jefe de crédito el seguimiento del cumplimiento de las obligaciones del asociado.

### Control de desembolso diario

Todos los días se llenará hoja del control de desembolso por oficial matriz y sucursal adjunto tabla para dicho control

### No podrá ser sujeto de crédito

-  Personas naturales o jurídicas que tienen obligaciones morosas y/o en cobro judicial con la cooperativa u otras instituciones financieras o bien antecedentes crediticios negativos en las centrales de riesgos
-  Actividades que afecten negativamente el medio ambiente, salvo autorizadas por el estado.
-  Personas que mientan, manipulen u oculten información pertinente al análisis de su solicitud
-  Personas desleales a la cooperativa o que la denigren.
-  Fiadores de préstamos con mayor a 30 días en la cooperativa u otras instituciones.
-  Personas con afiliación o miembro de una asociación de no pago
-  Que Su último crédito sea calificación interna deteriorada (III)
-  Personas establecidas en la zona de forma transitoria, sin arraigo en la región
-  Nicaragüense residente en el extranjero
-  Personas con antecedentes penales como: asesinato violación lavado de dinero, tráfico de drogas o cualquier actividad ilícita.
-  Personas que realicen actividades que atenten contra la moral buenas costumbres, o que se sospeche que son para negocios ilegales o ilícitos
-  Personas que gocen de inmunidad que en caso de incumplimiento, presenten altos costos de dificultad para recuperar el préstamo ejemplo: abogados, policías, militares, concejales otros y sus núcleos familiares. En caso de primer grado o segundo de afinidad o consanguinidad, (**PEP**) se podrán atender con una excepción aprobada por gerencia general.

- Personas notoriamente públicas (**PNP**), que presentes altos costos de dificultad al recuperar el dinero ejemplo Chocolatito Gonzales. Se podrá atender con una excepción aprobada por gerencia general.
- Testaferros
- Prestamistas usureros
- Personas que quieran ilegalmente a otro país.

## Analista de crédito

### Descripción general

El oficial de crédito: es el responsable directo de administrar la cartera, atender y garantizar el crecimiento constante y calidad excelente de la cartera el cual es asignada.

Cumple con las metas o proyección de los indicadores: Monto desembolsado, Cartera Activa, Clientes Activos y nuevos y los porcentajes máximo de eficiencia de la cartera en mora y en riesgo que sea establecido por la cooperativa.

### Objetivo del puesto:

- Cumplir con las metas asignadas (U\$ 15,000.00 dólares de crecimiento en su cartera asignada)
- Administrar la cartera
- Estudiar y dominar las políticas y procedimiento
- Apoyar y participar activamente en procesos integrales de mejora continua
- Contribuir al posicionamiento de la sucursal a través de la eficiencia laboral e imagen institucional
- Velar por el buen funcionamiento de los activos que quedan en su responsabilidad, (moto, casco, escritorio, computadora, teléfono celular corporativo), reportarlo en caso de daño o deterioro.

#### NOTA:

El trabajo del analista de crédito es básicamente de campo, se requiere estar permanente mente visitando prospectos o nuevas evaluaciones de crédito. El trabajador de la oficina es mínimo, 20% oficina 80% campo.

### Funciones específicas del oficial de crédito.

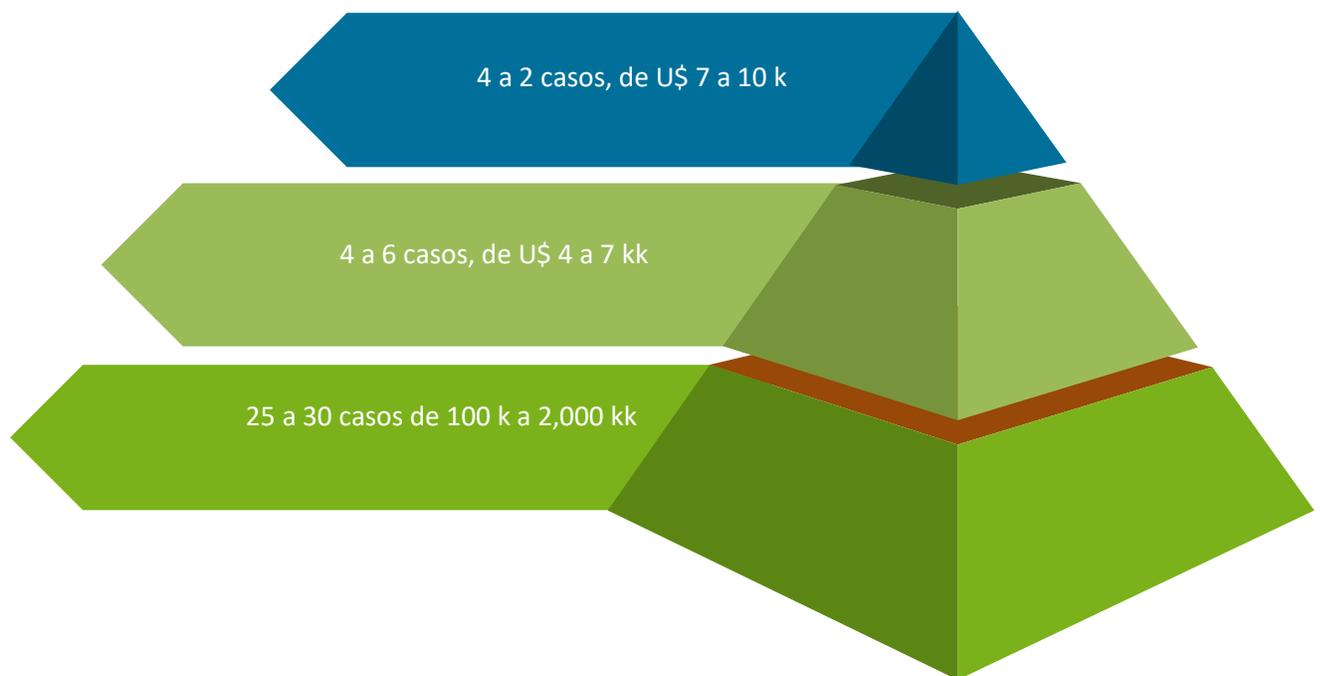
- Elaborar un plan de trabajo diario (hoja de ruta), en coordinación de su jefe inmediato o gerente de sucursal, esta herramienta es para cumplir los objetivos y metas, con respecto a la promoción de nuevos prospectos de crédito, visitas para la normalización de la cartera, y visitas incito para levantar la información financiera del socio prestatario.

- Completar su hoja de seguimiento de promoción o prospección diaria, para que estás se le den seguimiento con el asistente de crédito o promotor de crédito
- Llevar una administración adecuada de la cartera en donde el oficial puede tener un control de: Clientes cancelados, clientes para renovar en un 65%, líneas de crédito, créditos estacionales cancelados, clientes cancelados de los últimos 6 o 12 meses, clientes referidos, base de dato de las prospecciones realizadas,
- Velar por el buen funcionamiento de los activos que quedan en su responsabilidad, (moto, casco, escritorio, computadora, teléfono celular corporativo), reportarlo en caso de daño o deterioro inmediatamente.
- Preparar expedientes de crédito con toda la información requerida y con suficiente y adecuada documentación para ser presentada al comité de crédito, debidamente ordenada con caligrafía legible.
- Ejecutar las políticas de crédito de la cooperativa, en armonía con las disposiciones de las entidades rectoras del sistema financiero nacional, así como mantenerse actualizado respecto al desarrollo de operaciones en el ámbito financiero local y nacional, avaluando alternativas y proponiendo ante los niveles correspondientes.
- Brindar atención oportuna y apoyo técnico al socio, informando con veracidad y transparencia acerca de los productos financiero que la cooperativa ofrece, buscando su fidelización.
- Comunicar al socio el resultado de la resolución del comité de aprobación de crédito, orientando los pasos a seguir del proceso de desembolso del crédito.
- Evaluar al final del día y semanal el cumplimiento del plan de trabajo para realizar ajustes o cambios, incluir variantes de mejoras y cuantificar el % de eficiencia de su trabajo.
- Acata y ejecuta los lineamientos técnicos y estratégicos de la gerencia de sucursal y/o jefe inmediato (procedimientos estratégicos y cobranza, disposiciones etc.)
- Aplica y realiza la gestión de normalización a socios, siguiendo las técnicas y procedimientos institucionales, nuevas estrategias y medidas para disminuir sus indicadores de la cartera en mora.
- Cotejara toda información que adjunte al expediente en copia, con su firma y fecha.
- Ajusta y actualiza diario y semanalmente el plan de trabajo para comunicar el progreso de su desempeño a su jefe inmediato.
- Participa en reuniones convocadas por su jefe inmediato o superiores.
- Estudiar y dominar las políticas y procedimientos de: tecnología crediticia, procesos de recuperación y todo procedimiento administrativo reflejado en el manual de la Cooperativa Moderna.
- Usa y consulta constantemente los manuales de políticas y procedimiento dispuestos en la institución para aclarar dudas e interpretaciones suscitadas en campo.
- Establece y notifica a su jefe inmediato el día y la hora que realiza auto estudio de manuales específicos como iniciativa propia y mejora continua.

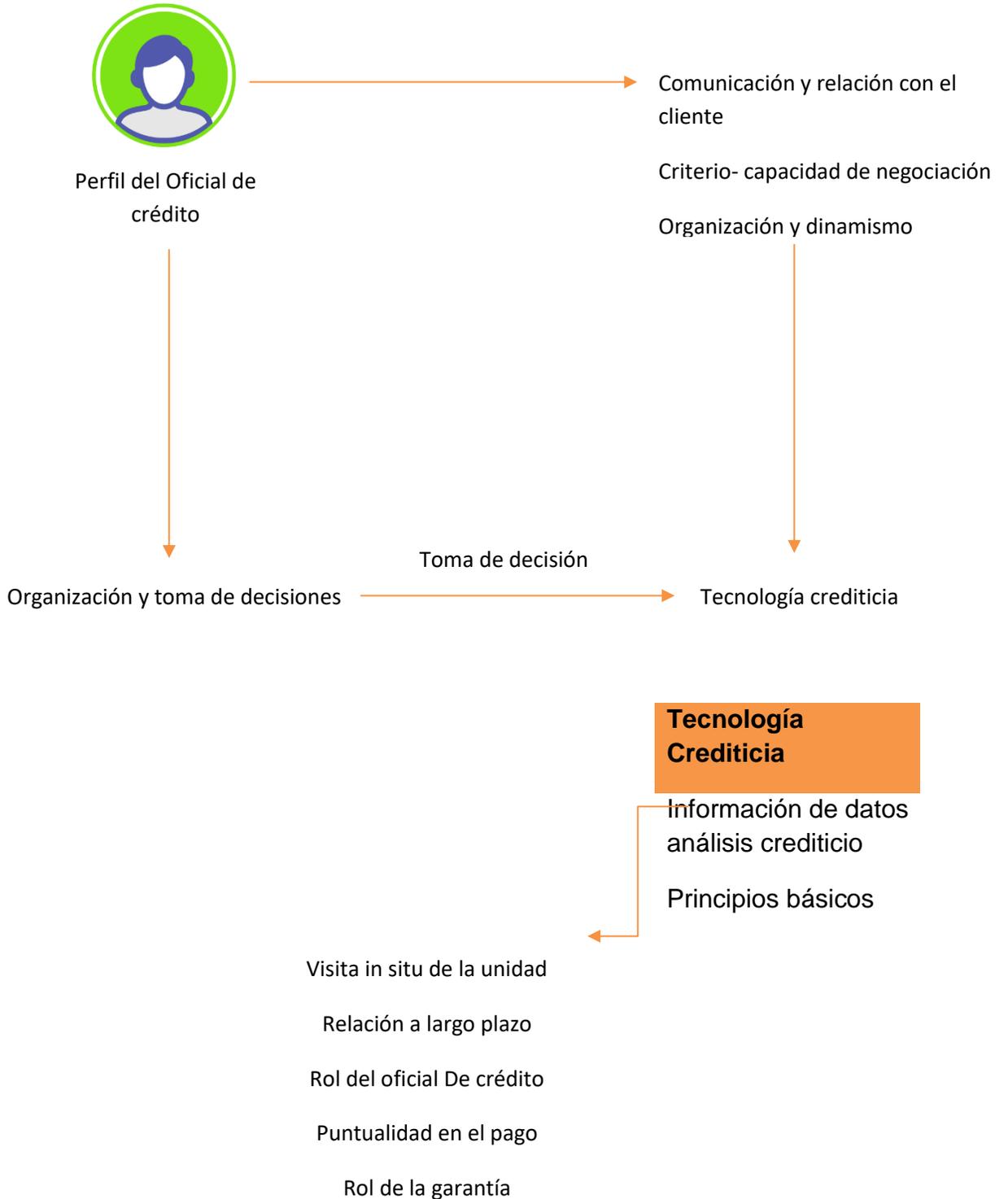
### Productividad estándar de oficiales de crédito.

Primera semana casos grandes, segunda semana casos de 4 a 7 k, créditos, de 100 a 2000 k todo el mes

Promedio de 35 a 40 créditos desembolsado por mes.



## Perfil del oficial de crédito



## Principios básicos del oficial

- Establecer y mantener una relación duradera y de largo plazo con el cliente
- Transparencia y confiabilidad en la información del cliente (Oficial de crédito)
- Elaboración de estados financieros completos, confiables y oportunos para que haga un análisis financiero adecuado basándose en cruce de variables tales como:
  - Proyección de ventas
  - Disponible en caja
  - Ventas declaradas por el cliente
  - Rotación de inventario
  - Compras mensuales contra sus ventas (Costos)
  - Consumo familiar

## Asistente de crédito.

### Objetivo principal

Es la persona responsable de la digitación correcta de créditos en sistema, desembolsos de crédito estándar y automático, elaborando pagare, y todo lo que conlleve el proceso del mismo, llevar control en libro de actas todos los créditos desembolsado, control cuidadoso de las escrituras que están en resguardo de créditos otorgados en la cooperativa, atender a socios cuando estos quieran renovar o información sobre los servicios que prestamos.

### Funciones esenciales:

- Después de realizar el comité de crédito se procede a separar los créditos en córdobas y dólares, se suma la cantidad y se informa a contabilidad. Estar atenta en que no falte la papelería del área de crédito,
- Estar pendiente que los expediente no estén incompletos al momento del desembolso, ya sea por soporte o firmas pendiente.
- Luego de que los créditos han sido desembolsados mandarlos al área de archivo, llevando su control de entrega, al igual que los denegados, manteniendo un informe en Excel con el motivo de rechazo.
- Llamar todos los socios que estén en el 65 o 70% de monto y plazo pagado para ofrecer nuevo servicio
- Llamar a todos los socios que tengan líneas disponibles para que estas sean desembolsadas de inmediato
- Trabaja en común acuerdo con el oficial para hacer llamadas de cobro de los socios que tengan de 1 a 6 días. Sin hacer arreglos de pago a más de 4 días.

Esta área será de apoyo para los oficiales, tomando en cuenta que los asistente@ de créditos tendrán que pasar un control de las gestiones que realicen tales como las que están antes mencionadas en este manual de políticas.

### Control para la sucursal, diario y semanal

Nombre del oficial.	Mora de 1 a 30	Mora total	Metas del mes	Número de operaciones	Primera semana		Segunda semana		Tercera semana		Cuarta semana	
					Número de desembolso	Colocaciones						
	145,000	178,000	60,000	18	8	120,000	10	135,000				

---

## VII. CONCLUSIONES

Este estudio tenía como objetivo analizar a través de una investigación cuali-cuantitativa, el impacto socioeconómico del microcrédito en el sector comercio, de los socios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R.L. del municipio de Estelí, en el primer semestre del año 2018.

Durante el desarrollo de esta investigación, se diseñaron instrumentos como fue la guía de observación, entrevistas y encuestas estructuradas, toda la teoría sustento que está contiene fue referenciada por diferentes autores. Una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos, al personal y socios de la cooperativa se obtuvieron los resultados de la investigación.

Para ello el objetivo general se distribuyó en cuatro objetivos específicos que después de haber sido analizados se puede concluir que:

- En relación al primer objetivo específico se puede afirmar que para optar a un crédito se debe de cumplir con un sinnúmero de requisitos indispensables que garanticen la recuperación del capital otorgado, todo esto se encuentra estipulado en las políticas de crédito que ofrece la cooperativa.
- En cuanto al segundo objetivo específico entre los indicadores determinantes del impacto socioeconómico de los microcréditos en los socios de la cooperativa Moderna, R.L se encuentran el tipo de crédito solicitado y por ende la actividad a la que se dedican la mayoría de los socios, siendo este el sector comercio con un 45%.

Otro de los indicadores con los cuales se evidencia el impacto socioeconómico de los microcréditos son los niveles de ingresos alcanzados luego de obtener el financiamiento del microcrédito de lo cual se puede afirmar que únicamente el 35% de ellos han alcanzado aumentar sus niveles de ingresos. Así mismo se conoció que el nivel de inversiones está destinado principalmente al sector comercio y ampliación de negocios ya existentes.

- En tanto el objetivo específico nº 3 se concluye que la incidencia del microcrédito en el sector comercio ha sido positivo puesto que han generado mayores ingresos y crecimiento económico a nivel microempresarial de los socios así mismo la cooperativa ha incrementado sus operaciones.
- En el objetivo nº4 se propone una estrategia acerca de una política crediticia puesto que la preocupación de la gerencia radica en que necesitan implementar nuevos productos para mantenerse en el mercado, es por ello que se propone una estrategia

o política de crédito que permita que los microcréditos a corto plazo tengan un impacto socioeconómico positivo en el sector comercio en la ciudad de Estelí para la implementación posterior de los mismos. El microcrédito es uno de los mecanismos más importantes que coadyuva a las pequeñas unidades productivas a acceder a los servicios financieros, por cuanto estas pequeñas unidades productivas necesitan fuentes de financiamiento diferentes a las convencionales en la medida que no cumplen los mismos requerimientos de riesgo de crédito que se les exige a las compañías consolidadas o de mayor tamaño.

Se procede a establecer un modelo de una política estratégica que puede implementar la cooperativa, siendo está diseñada para la colocación de microcréditos a corto plazo. Ver política propuesta, (pág. 97-117)

En base a los resultados obtenidos a través de los objetivos analizados, se puede afirmar que el supuesto planteado se cumple, ya que los microcréditos tienen un impacto positivo en las diversas actividades que realizan los socios, principalmente en el comercio, así mismo al implementar los microcréditos a corto plazo la cooperativa puede tener una rotación de la cartera más óptima, lo que le permitirá alcanzar estándares que la mantengan en el mercado.

---

## VIII. RECOMENDACIONES

Con las conclusiones anteriores, una vez analizados los resultados obtenidos se establecieron las siguientes recomendaciones:

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA R.L Estelí:

- Implementar un plan de seguimiento y supervisión a los analistas de créditos.
- Implementar un programa de capacitación a los analistas de crédito, para cumplir con el nivel de metas de colocación y el promedio de recuperación de la cartera.
- Implementar una política de crédito para créditos grupales, diversificando así su cartera de crédito.
- Actualizar los sistemas tecnológicos de manera periódica.
- Implementar un plan de gestión de riesgo que contenga políticas diseñadas, para la colocación y análisis de los microcréditos.

## IX. BIBLIOGRAFÍA

- Ibarra, J. B. (s.f.). <http://bestpractices.com.py/>. Recuperado el 8 de Junio de 2015, de <http://bestpractices.com.py/2011/07/proceso-de-credito-pdc/>
- ADDAC. (s.f.). [addac.org.ni](http://addac.org.ni). Recuperado el 13 de Mayo de 2015, de [http://addac.org.ni/files/attachments/documentos/Micro\\_credito\\_Rural.pdf](http://addac.org.ni/files/attachments/documentos/Micro_credito_Rural.pdf)
- Ambito Social. (10 de Junio de 2018). Obtenido de Sociales Globalizacion: <https://sites.google.com/site/socialesglobalizacion/ambito-social-2>
- Angel. (04 de 07 de 2016). Inversian.com . Obtenido de Economía, Estado de cuenta : <https://inversian.com/que-es-estado-de-cuenta/>
- Apoyos y Productores Intermediarios. (10 de junio de 2018). Obtenido de [www.apoyosproductoresintermediarios.com](http://www.apoyosproductoresintermediarios.com).
- Arauz, B. (lunes de septiembre de 2017). (K. Julissa, Entrevistador)
- Arauz, B. (2017). Arauz. Esteli.
- Arriola Bonjour, P. (Septiembre de 2002). *Tecnología crediticia* | Sherelyn Rivera - Academia.edu. Recuperado el 13 de Mayo de 2015, de *Tecnología crediticia* | Sherelyn Rivera - Academia.edu: [http://www.academia.edu/7489660/Tecnologia\\_crediticia](http://www.academia.edu/7489660/Tecnologia_crediticia)
- Bauldigital. (22 de Marzo de 2019). Obtenido de [bauldigital sport.wordpress.com](http://bauldigital sport.wordpress.com): <https://bauldigital sport.wordpress.com/2016/02/25/comercio-por-cuenta-propia/>
- Benítez Rivera, O. A. (Noviembre de 2008). *Fundación de Capacitación y Asesoría en Microfinanzas* . Recuperado el 13 de Mayo de 2015, de *Fundación de Capacitación y Asesoría en Microfinanzas* : <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36136526>
- Cak, & Ikeda. (2005). Consejo Mundial de Cooperativas de ahorro y crédito. Obtenido de WOCCU.org: [www.WOCCU.org/documents/Gobernabilidad\\_de\\_CAC](http://www.WOCCU.org/documents/Gobernabilidad_de_CAC)
- Características del proceso administrativo de la cartera. (3 de Julio de 2013). Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de *Características del proceso administrativo de la cartera*: <http://procesoadministrativodelacartera.blogspot.com/2013/07/caracteristicas-proceso-administrativo.html>
- Careers. (2015 de Mayo de 26). Obtenido de [www.rootcapital.org](http://www.rootcapital.org): <http://rootcapital.org/about-us/careers/analista-de-cr%C3%A9dito-%E2%8094-costa-rica>

- Colina, J. (s.f.). *Estrategias Gerenciales*. Obtenido de [johannicolina.blogspot.com](http://johannicolina.blogspot.com): <http://johannicolina.blogspot.com/2013/07/estrategias-gerenciales.html>
- Color Abc. (s.f.). Obtenido de <http://www.abc.com.py/edicion-impresas/suplementos/escolar/cooperativas-de-ahorro-y-credito-1256172.html>: <http://www.abc.com.py/edicion-impresas/suplementos/escolar/cooperativas-de-ahorro-y-credito-1256172.html>
- Conexionesan. (s.f.). Obtenido de [www.esan.edu.pe](http://www.esan.edu.pe): <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>
- Cooperativas de las Americas. (2001). Obtenido de Alianza cooperativa internacional: <https://www.aciamericas.coop/principios-y-valore-cooperativos-4456>
- Cornejo, Lopez, & Perez. (2018). Documental.
- Crediriesgo. (s.f.). Obtenido de [crediriesgo.blogspot.com](http://crediriesgo.blogspot.com): <http://crediriesgo.blogspot.com/>
- Crediriesgo. (10 de junio de 2018). Obtenido de [www.crediriesgo.blogspot.com](http://www.crediriesgo.blogspot.com): <http://www.crediriesgo.blogspot.com/publicaciones>
- Credito Agil.com . (20 de julio de 2017). Obtenido de Mi historial Crediticio : <https://creditoagil.com/historial-credificio/>
- Credito y Cobranza. (26 de Mayo de 2015). Obtenido de [www.isis.ufg.edu](http://www.isis.ufg.edu): <http://creditoscobranzadinero.blogspot.com/2010/01/politicasdecredito.html>
- Definicion ABC. (s.f.). [www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com). Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de <http://www.definicionabc.com/general/proceso.php>
- Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo. (s.f.). Recuperado el 18 de Mayo de 2015, de Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo: <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/162>
- Documentos ONGs. (s.f.). Recuperado el 18 de Mayo de 2015, de Documentos ONGs: <http://www.mgar.net/soc/ong.htm>
- ECOFINANZAS. (s.f.). Obtenido de ECOFINANZAS: <https://www.ecofinanzas.com/diccionario/M/MONTOS.htm>
- Economía, s. (s.f.). *Economía simple, glosario-Aval* . Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/aval>
- ECONOMIPEDIA . (12 de Enero de 2019). Obtenido de [economipedia.com](http://economipedia.com): <https://economipedia.com/definiciones/crecimiento-economico.html>
- ehowenespanol. (Mayo de 2014). Obtenido de [www.ehowenespanol.com](http://www.ehowenespanol.com): [http://ehowenespanol.com/carera-prestamos-info\\_83893/](http://ehowenespanol.com/carera-prestamos-info_83893/)
- El Insignia. (22 de Marzo de 2018). Obtenido de [blog.elinsignia.com](http://blog.elinsignia.com): <https://blog.elinsignia.com/2016/11/29/origen-del-comercio-internacional/>

---

*Estadística. (s.f.). Obtenido de [www.estadistica.mat.uson.mx](http://www.estadistica.mat.uson.mx): <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elmuestreo.pdf>*

*Eustat. (22 de marzo de 2019). Obtenido de [www.eustat.eus](http://www.eustat.eus): [http://www.eustat.eus/documentos/opt\\_0/tema\\_134/elem\\_1853/definicion.html](http://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_134/elem_1853/definicion.html)*

*Fargo. (s.f.). Obtenido de [www.fargo.es](http://www.fargo.es): <http://www.fargo.es>*

*Federación Antioqueña de ONG. (s.f.). Recuperado el 15 de Mayo de 2015, de Federación Antioqueña de ONG: <http://www.faong.org/que-es-una-ong/>*

*FUFAC. (10 de mayo de 2018). Obtenido de [www.fufac.com](http://www.fufac.com): <https://www.fucac.com.uy/13433/Inicio>*

*García Espinoza, A. E. (s.f.). Status Puebla. Recuperado el 09 de Junio de 2015, de Status Puebla: [http://www.statuspuebla.com.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=602&catid=56:testimoniales&Itemid=57](http://www.statuspuebla.com.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=602&catid=56:testimoniales&Itemid=57)*

*García, D. M. (24 de Junio de 2015). Colocación de crédito. (R. A. Gómez Cruz, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.*

*García, D. M. (24 de Junio de 2015). Contrato de crédito. (M. U. Mayrena Bellorin, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.*

*García, D. M. (24 de Junio de 2015). Control del índice de la mora. (M. U. Mayrena Bellorín, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.*

*García, D. M. (24 de Junio de 2015). Interés moratorio. (R. A. Centeno Hernández, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.*

*García, D. M. (24 de Junio de 2015). Proceso de crédito. (R. A. Centeno Hernández, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.*

*García, D. M. (24 de Junio de 2015). Selección de los beneficiarios. (R. A. Centeno Hernandez , Entrevistador) Estelí, Nicaragua.*

*García, D. M., & Gutiérrez, E. (24 de Junio de 2015). Seguimiento del plan de inversión. (R. A. Gómez Cruz, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.*

*GARRIDO, S. (2006). Dirección Estratégica . McGraw Hill, España: McGraw Hill.*

*Gestion.org. (s.f.). Obtenido de [www.gestion.org](http://www.gestion.org): <https://www.gestion.org/recursos-humanos/liderazgo/>*

*(2009). GLOSARIO DE CONTABILIDAD. DEBITOOR.*

*Gutierrez, E. (23 de Junio de 2015). Requisitos para obtener un credito. (R. A. Centeno Hernandez, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.*

*Gutierrez, E. (24 de Junio de 2015). Tiempo de resolución. (R. A. Centeno Hernández, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.*

Haramoto. (1994).

Haramoto. (1994:16-22).

Haramoto. (2002:33-47).

Hernandez, P. (24 de Junio de 2015). Resolución del comite. (R. A. Gómez Cruz, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

Hernández, P. (24 de Junio de 2015). Constitución de la garantía. (R. A. Gómez Cruz, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

Hernández, P. (24 de Junio de 2015). Fidelización. (R. A. Gomez Cruz, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

Hernández, P. (23 de Junio de 2015). Plan de inversión. (R. A. Centeno Hernández, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

Hill, M. (2006). Direccion Estrategica. España: GARRIDO, S.

<http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/politicasdecredito.html>. (s.f.). Recuperado el 8 de Junio de 2015, de

<http://definicion.de/beneficio/>. (s.f.). Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de

<http://definicion.de/crecimiento/>. (s.f.). Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de

Ley 499: Ley de cooperativas y su reglamento. (2008). Managua, Nicaragua : editorial Juridica 2da. Edicion.

Ley 499: Ley de cooperativas y su reglamento . (2008). Managua : Editorial Juridica .

Ley de Cooperativas y Su Reglamento Decreto N 91. (2007-2008).

Ley de Fomento Y Regulacion De Las Microfinanzas. (2011). Managua: Gaceta, Diario Oficial.

Ley de Fomento y Regulacion de las Microfinanzas Ley N 769. (2011). Gaceta Diario Oficial n 128.

Maldonado, D. (14 de noviembre de 2018). Impacto del Microcredito a Corto Plazo. (B. Katherine, E. Elda, & P. Melida, Entrevistadores)

Maldonado, L. D. (12 de Julio de 2018). Tipos de Creditos que Ofrecen. (E. E. Katherine Betanco, Entrevistador) Esteli.

Maldonado, L. D. (s.f.). Proceso de Credito . (B. Katherine, E. Elda, & P. Melida, Entrevistadores)

Mancinelli, C. H. (2010). Control Interno y Auditoría.

Merino., J. P. (2012.). Definicion.de: Concepto de comercio. Obtenido de (<https://definicion.de/comercio/>)

*Microcrédito y Crédito Rural - Asociación para la Diversificación y Desarrollo Agrícola Comunal.* (s.f.). Recuperado el 13 de Mayo de 2015, de *Microcrédito y Crédito Rural - Asociación para la Diversificación y Desarrollo Agrícola Comunal*: [http://addac.org.ni/files/attachments/documentos/Micro\\_credito\\_Rural.pdf](http://addac.org.ni/files/attachments/documentos/Micro_credito_Rural.pdf)

Montoya Alberti, U. (2003). *BibVirtual*. Obtenido de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/Vol7\\_n1/pdf/garantias.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/Vol7_n1/pdf/garantias.pdf)

Morcillo, F. M., & Beher, V. A. (2000). *ECONOMIA PRINCIPIOS Y APLICACIONES*. cuarta edicion

Pearson. (2010). *Economía. Introducción y Fundamentos*. En *Economía. Introducción y Fundamentos*.

Peron, C. P.-M.-S. (2006). [https:// Usema.edu.ar/conferencia](https://Usema.edu.ar/conferencia). Obtenido de *present\_microfinanzas\_CEMA06*.

Points, K. (9 de JUNIO de 2013). *Las 5C del Credito*. Recuperado el 2019, de [handsonbaing.org](http://handsonbaing.org): <http://handsonbaing.org>

[procesoadministrativodelacartera.blogspot.com](http://procesoadministrativodelacartera.blogspot.com). (3 de Julio de 2013). Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de <http://procesoadministrativodelacartera.blogspot.com/2013/07/caracteristicas-proceso-administrativo.html>

Repositorio UNAN Managua. (2015). Obtenido de *Repositorio UNAN Managua*: [repositorio.unan.edu.ni/1833/1/16362.pdf](http://repositorio.unan.edu.ni/1833/1/16362.pdf)

Retos, Operaciones y Logística. (22 de Marzo de 2019). Obtenido de [retos-operaciones-logistica.es](http://retos-operaciones-logistica.es): <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/ventajas-y-desventajas-del-comercio-mayorista/>

Rocha, Valdivia, & Zeledon. (2018).

Rugiero. (2000:67-99).

Rugiero. (2000:67-99).

Sapiens Software S.A. (s.f.). <http://sapiens.co.cr/>. Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de <http://sapiens.co.cr/la-compa%C3%B1a%ADa/t%C3%A9rminos-y-condiciones-de-servicio.aspx>

Sevilla, H. (11 de Enero de 2019). *Licenciada*. (E. E. Katherine Betanco, Entrevistador) Esteli.

SIBOIF-547. (8 de Agosto de 2008). Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de *SIBOIF-547*: [http://superintendencia.gob.ni/documentos/marco\\_legal/generales/CD-SIBOIF-547-1-AGO20-2008.pdf](http://superintendencia.gob.ni/documentos/marco_legal/generales/CD-SIBOIF-547-1-AGO20-2008.pdf)

Tamayo, T. y. (2018).

*Tecnología crediticia* - SlideShare. (6 de Noviembre de 2014). Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de *Tecnología crediticia* - SlideShare: [http://web.archive.org/web/\\*/http://es.slideshare.net/yessica\\_ac/tecnologia-crediticia](http://web.archive.org/web/*/http://es.slideshare.net/yessica_ac/tecnologia-crediticia)

---

*Tipos de ONG que se pueden constituir. (s.f.). Recuperado el 18 de Mayo de 2015, de Tipos de ONG que se pueden constituir: <http://www.solucionesong.org/recurso/tipos-de-ong-que-se-pueden-constituir/4>*

*UNIDAD V CARTERA DE CRÉDITO - Ivasconez. (s.f.). Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de UNIDAD V CARTERA DE CRÉDITO - Ivasconez: <http://ivasconez.wikispaces.com/file/view/UNIDAD+V+LGVA-IFIS.pdf>*

*Unidos por los derechos humanos. (s.f.). Unidos por los derechos humanos. Recuperado el 09 de Junio de 2015, de Unidos por los derechos humanos: [http://www.humanrights.com/es\\_ES/voices-for-human-rights/human-rights-organizations/non-governmental.html](http://www.humanrights.com/es_ES/voices-for-human-rights/human-rights-organizations/non-governmental.html)*

*Velasco. (10 de Junio de 2018). Obtenido de Velasco.com.*

*Velez, D. (6 de Septiembre de 2012). [bienadministrar.blogspot.com](http://bienadministrar.blogspot.com). Recuperado el 19 de Mayo de 2015, de <http://bienadministrar.blogspot.com/2012/09/esta-definicion-se-subdivide-en-cinco.html>*

*Vinuesa, J. y. (2007). Técnicas y ejercicios de Demografía. . En J. y. Vinuesa, Técnicas y ejercicios de Demografía. (pág. 170). Madrid: INE:Coleccion.*

*[www.gestion.org](http://www.gestion.org). (s.f.). Obtenido de Gestion.Org: <https://www.gestion.org/recursos-humanos/liderazgo/>*

*[www.gestion.org](http://www.gestion.org). (s.f.). Obtenido de Gestion.org: <https://www.gestion.org/recursos-humanos/liderazgo/>*

## X. ANEXOS

### ANEXO N°1 Síntomas y pronósticos

SINTOMAS	CAUSAS	PRONOSTICO	CONTROL DEL PRONOSTICO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausencia de microcréditos a corto plazo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lenta rotación de la cartera de crédito.</li> <li>No tener políticas de crédito accesibles.</li> <li>Competencia agresiva</li> <li>Tasas de interés ofertadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No colocará créditos</li> <li>Bajo nivel de colocación es.</li> <li>No contar con este tipo de crédito los hace poco atractivos.</li> <li>Riesgo de recuperación de cartera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de una política de microcrédito a corto plazo.</li> <li>Diversificación de cartera.</li> <li>Ofertar nuevos productos al mercado.</li> <li>Crear métodos de recuperación de cartera</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bajo nivel económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de emprendedurismo social.</li> <li>Falta de planes estratégicos en pro del desarrollo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No existan opciones de mercado.</li> <li>No tener una proyección a largo plazo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brindar capacitaciones</li> <li>Crear planes estratégicos para el bien común.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Carencia de recursos económicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poca experiencia en cuanto a la actividad económica.</li> <li>Falta de empoderamiento y empleos.</li> <li>Falta de financiamiento.</li> <li>Ausencia de innovación crediticia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No podrán desarrollar el microcrédito en la actividad que deseen.</li> <li>No tendrá una información veraz y objetiva que asegure el seguimiento a ideas innovadoras presentadas por los socios.</li> <li>No haber una aprobación congruente de los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar capacitaciones de manejo y seguimiento al microcrédito.</li> <li>Realizar estrategias que persigan el desarrollo de las ideas creativas e innovadoras que brinden los socios.</li> <li>Elaboración una política de evaluación crediticia para</li> </ul>

		plazos y montos de créditos.	microcréditos a corto plazo.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas Crediticias inadecuadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No contar con manual de políticas y procedimientos de cobranzas.</li> <li>Que no estén siendo actualizadas.</li> <li>Que sean engañosas y no sean cumplidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se darán a conocer, serán poco atractivos y caerán en mora.</li> <li>Establecer consultas a las centrales de riesgo con políticas claras, tanto para la asociación como para el otorgamiento del crédito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de políticas adecuadas que permitan ser accesibles y atractivas para los socios.</li> <li>Creación de políticas para realizar procedimientos de cobranzas adecuadas.</li> <li>Diseño de un sistema crediticio que esté vinculado a la central de riesgo.</li> <li>Inscripción como empresa a la central de riesgo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Niveles de Rentabilidad mínimos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ventas al crédito.</li> <li>Falta de colocación es.</li> <li>Pocos servicios adicionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lenta recuperación, además se corre el riesgo de no recuperar el dinero.</li> <li>Tendrán declives en cuanto a sus colocación es en los diferentes tipos de créditos ofertados.</li> <li>Falta de procesos de agilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar estrategias de mercado para obtener colocación es y ser atractivo.</li> <li>Optar por sistemas tecnológicos actualizados para agilizar los diferentes procesos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de recursos pecuniarios (dinero o fondos)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disminución de la cartera crediticia.</li> <li>Colocación es excesivas</li> <li>La capacidad de respuesta ante el riesgo en las condiciones de mercado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tendrán que recurrir a syndicar créditos.</li> <li>Desmejoramiento y bajos niveles de análisis al colocar los créditos.</li> <li>No contara con recursos de cobranzas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar permanentemente la liquidez de la entidad en general.</li> <li>Mejorar los análisis de liquidez respecto a los socios.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un exceso de activos improductivos afecta las ganancias de la cooperativa y por ende su liquidez.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con la falta de condiciones de mercado, se recurre a financiamientos, algunas veces sin solvencia de pago.</li> <li>• Quedará sin reserva para contrarrestar la morosidad de los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecanismos de cobranza efectivo.</li> <li>• Análisis de Garantías adecuado</li> <li>• Realizar un correcto uso de los fondos destinando un porcentaje de reserva para efectuar cobranza y recuperación evitando la morosidad.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda de microcréditos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de diversificación de las actividades económicas.</li> <li>• Ausencia de Ejecución del plan de inversión.</li> <li>• No contar Productividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al no verificar el propósito del crédito adquirirá un riesgo mayor.</li> <li>• Al no revisar el fin del crédito no podrá darle continuidad.</li> <li>• Que tenga poca producción o sobreproducción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar que el giro del crédito sea el propuesto.</li> <li>• Una vez revisado darle seguimiento.</li> <li>• El nivel de producción puede ser estándar</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de incentivos al microcrédito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencia de una adecuada política en la que se conjuguen de manera armónica los intereses de las cooperativas con los intereses de la economía nacional en su conjunto.</li> <li>• No contar con una ley debidamente regulada para el bienestar de los ahorrantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se podrá Garantizar la institucionalización del sector cooperativo en la nación de manera que exista correspondencia entre los intereses de economía nacional y los de las cooperativas.</li> <li>• No se impulsará el desarrollo del cooperativismo y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar programas de formación, capacitación y divulgación, sobre cooperativismo, e impulsar a la práctica innovadora y la investigación para alcanzar mejores resultados económicos, productivos y sociales.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que no se Fiscalice, apoye y asesore la gestión de las cooperativas, estableciendo relaciones que permitan el desarrollo multilateral y el crecimiento de estas.</li> </ul>	<p>la integración cooperativa,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lograr la sinergia en los elementos que componen la propuesta a través de funciones claves tales como: planeación, organización, integración, liderazgo y control.</li> </ul>
--	--	------------------------------------	--

---

## **ANEXO N°2 BOSQUEJO**

### **I. COOPERATIVA**

Definición  
Valores Cooperativos  
Principios de las Cooperativas  
Importancia y Beneficios  
Tipos de Cooperativas  
Historia de las Cooperativas en Nicaragua  
Origen de las Cooperativas  
Estructura de las Cooperativas  
Estructura Organizacional  
Funciones de la Junta Directiva  
Características  
ACI (Alianza Cooperativa Internacional)  
Marco Jurídico de Nicaragua  
Políticas de Crédito  
Estrategias Gerenciales

### **II. MICROCRÉDITOS**

Definición  
Origen  
Clasificación  
Las cinco "C" del crédito  
Objetivos de los microcréditos  
Microcréditos y Microfinanzas  
Características  
Marco Jurídico de Nicaragua

### **III. SOCIOECONÓMICO**

Definición  
Importancia  
Impacto del desarrollo Socioeconómico del Microcrédito  
Indicadores Financieros  
Desarrollo Económico

### **IV. COMERCIO**

Definición  
Historia del Comercio  
Tipos de Comercio

## HISTORIA DE LA COOPERATIVA MODERNA, R.L

La Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L es una asociación comunitaria sin fines de lucro. Nació por el esfuerzo de tres monjas que llegaron a la ciudad de Estelí en el año 1969. Sor Alicia Hernández de España, Sor Esperanza Rodríguez y Sor Martha Jiménez, ambas de Costa Rica.

Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L, tiene su casa matriz en la ciudad de Estelí y cuenta con una sucursal ubicada a 25 kilómetros de la cabecera departamental, específicamente en el poblado de La Trinidad, una sucursal netamente rural, acorde con la misión de la Cooperativa. También se apertura una nueva ventanilla en la Ciudad de Sébaco municipio de Matagalpa, ubicada a 40 kilómetros de la Casa Matriz.



El ahorrar establece una reserva para el futuro, con el ahorro se puede prever la autosuficiencia económica para conformar un capital, que por pequeño que sea, cubrirá compromisos

futuros como son: La educación de sus hijos, El poder tomar unas vacaciones y viajar, La posibilidad de adquirir una propiedad, le ayuda a solventar emergencias médicas o de otro tipo, Le ayudará a mejorar su situación financiera, por ejemplo al pagar sus cuentas pendientes y mejorando su calificación crediticia, A si también su ahorro lo puede invertir en usted mismo, en su educación o en su entrenamiento laboral.

### ¿Quiénes Somos?

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito financieramente sólida, con más de 50 años de experiencia y conformada por más de 12,000 socios activos que nos brindan la confianza para construir un país exitoso. El Ahorro y Crédito son parte fundamental de nuestra institución para apoyar a miles de personas a emprender y crecer. Contamos con tres sucursales a nivel nacional ubicadas en Casa Matriz Estelí, La Trinidad y Sébaco



## Nuestra Visión

Mejorar los niveles de vida de la familia, promoviendo una mentalidad empresarial y de autosostenibilidad, a través de los productos de ahorro y crédito.



## Nuestra Misión

Ser una Cooperativa modelo en Nicaragua, financieramente sólida, moderna, accesible y emprendedora del desarrollo empresarial con calidad humana.



## Valores

- **Transparencia:** Proveer información objetiva y oportuna al Socio, evitando comunicar situaciones que impliquen conflictos de interés.
- **Equidad:** Acceso a todos los socios y tratamiento acorde con los comportamientos.
- **Confianza:** Buen trato e interés de beneficiar al socio y relaciones de cooperación con trabajadores e instituciones.
- **Lealtad:** Identificación plena con los intereses de la institución.
- **Innovación:** Mejora continua de la responsabilidad y adaptación y creación de nuevos productos.
- **Vocación de servicio:** Actitud positiva en la amabilidad, agilidad e iniciativa con socios y trabajadores.
- **Eficiencia:** Rapidez de servicio y buen uso de los recursos asignados.



## NUESTROS SERVICIOS



Prepárate para una jubilación sin preocupaciones podría ser la mejor inversión de tu vida, respaldar tu dinero para garantizar una vida exitosa también será la mejor opción. Por eso existe tu **Cuenta de Ahorro Corriente MODERNA R.L** garantiza personalizar tu experiencia financiera para mantener tu dinero siempre disponible, permitiéndote tener un mejor control y seguridad de tu presupuesto y acceder a tu dinero en forma inmediata.



Enseñarles a tus hijos desde temprana edad el hábito del ahorro, le garantizará un futuro lleno de éxitos siendo la herencia que le puedes obsequiar a tus chiquitines de 0 a 10 años, por eso hemos abierto tu **Cuenta de Ahorro Chiquitín de MODERNA R.L**, una forma muy divertida de enseñarle educación financiera a tus niños.

**CUENTA DE  
AHORRO JUNIOR**

**AHORRAR PARA  
MI FUTURO ES TU ANIS**

Los pequeños de la casas  
pueden comenzar sus  
aventuras en el ahorro para  
garantizar un futuro exitoso.



Estar preparado para grandes cambios en tu futuro es importante, por eso está tu **Cuenta de Ahorro Junior de MODERNA R.L**, la cual te permitirá estar seguro antes los gastos de la universidad o realizar tu viaje o simplemente divertiste con tus amigos de esta manera ahorrando te garantiza un futuro lleno de éxitos y oportunidades.

**CUENTA DE  
AHORRO PROGRAMADA**

**PONLE FECHA A TUS SUEÑOS  
Y PREPÁRATE PARA  
DISFRUTAR**

Programar tus metas es parte del  
éxito pues no hacerlo te hace llevar  
a un fracaso.



¿Desea ir de viaje?, ¿comprar un carro?, ajustar la prima de su casa o lote, pagar la inversión de sus estudios, o simplemente contar con un fondo para futuros proyectos. Este tipo de **Cuenta de Ahorro Programado de MODERNA R.L**, tiene por objeto incentivar el ahorro periódico sin poder retirar, ni aumentar las cantidades establecidas durante el período acordado para que puedas realizar tus metas en un tiempo determinado.



¿Desea ir de viaje?, ¿comprar un carro?, ajustar la prima de su casa o lote, pagar la inversión de sus estudios, o simplemente contar con un fondo para futuros proyectos. Este tipo de **Cuenta de Depósito de Plazo Fijo de MODERNA R.L.**, tiene por objeto incentivar el ahorro periódico sin poder retirar, ni aumentar las cantidades establecidas durante el período acordado para que puedas realizar tus metas en un tiempo determinado.

## PRESTAMOS



**MODERNA R.L.**, pone a su disposición un préstamo orientado para mejorar sus sistemas de cultivos, maximizando su producción y garantizando sus recursos, con la tasa de interés más baja del mercado para que pueda sacarles provechos a sus cultivos.



**MODERNA R.L.**, pone a su disposición un préstamo con las tasas de interés más baja del mercado y orientado al financiamiento de pequeños y medianos productores; pecuarios, individuales o sociedades agropecuarias de ganado mayor o menor, logrando así multiplicar o mejorar las condiciones agropecuarias.



**MODERNA R.L.**, pone a su disposición un préstamo orientado para mejorar las condiciones de tu comercio y con las tasas de interés más baja y pueda adquirir inventario, capital de trabajo o cualquier otra necesidad que requiera de recursos para competir en el mercado.

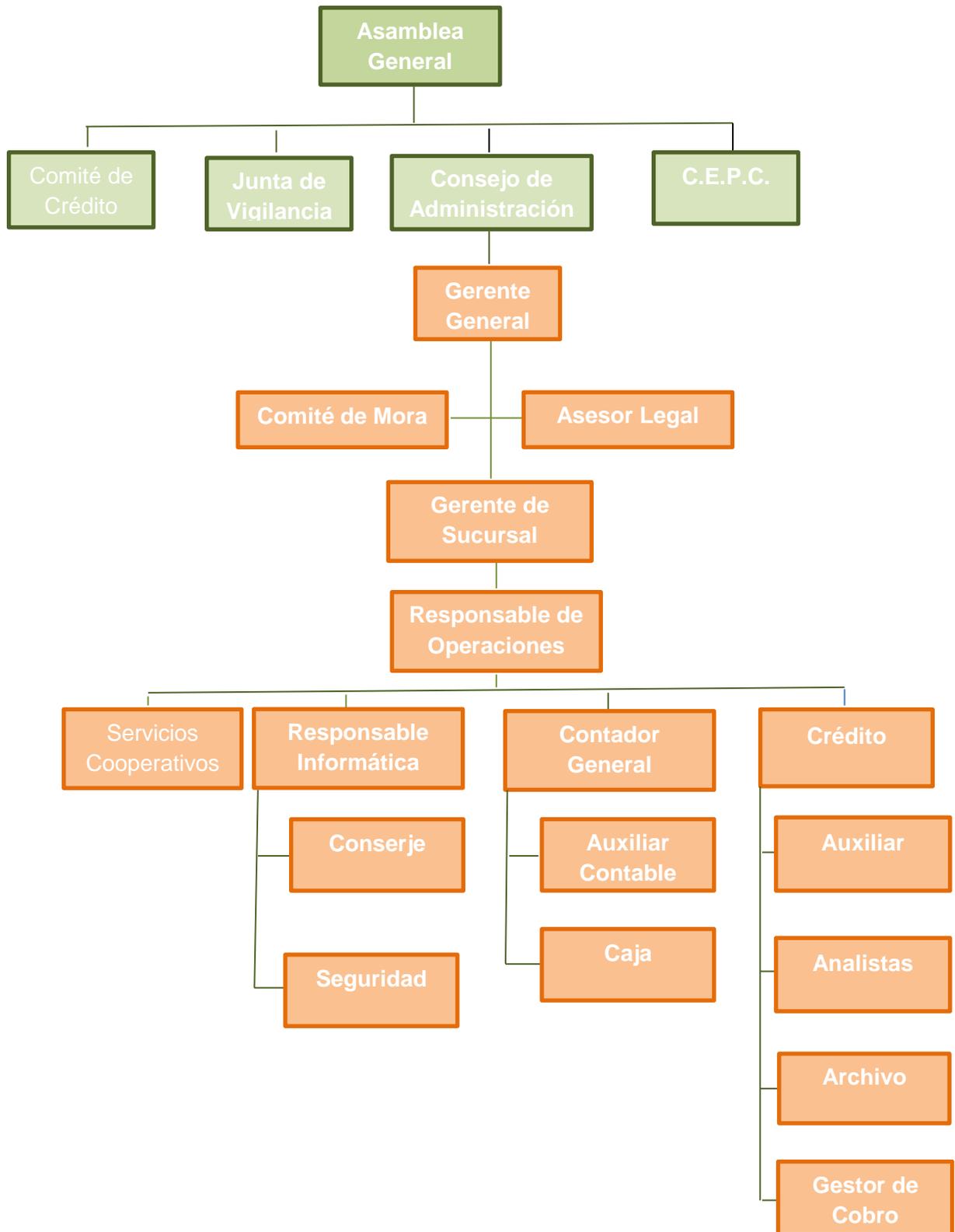


**MODERNA R.L.**, pone a su disposición un préstamo, con las tasas de interés más baja del mercado, para apoyarte a impulsar su negocio y mejorar las condiciones de su servicio para competir en el mercado.



**MODERNA R.L.**, pone a su disposición un préstamo, en el cual podrá realizar compras de repuesto o control vehicular para que continúe prestando el servicio de traslado de mercancía, bienes o personas, y sobre todo su financiamiento con las tasas de interés más baja del mercado.

### Estructura Organizacional de la Cooperativa



**ANEXO N° 3 Cronograma de actividades**

Etapa	Actividades	Semanas															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
<b>Investigación Documental</b>	Selección del Tema a Investigar		■														
	Planteamiento del Problema			■													
	Elaboración de Preguntas del Problema				■												
	Redacción de la Justificación					■											
	Planteamiento de los Objetivos						■										
	Planteamiento del Bosquejo							■									
	Desarrollo del Marco Teórico: Selección de la Bibliografía, Recopilación de Información y Procesamiento de Información								■	■	■						
	Realización de la Matriz de Categoría												■				
	Elaboración de Diseño Metodológico de la Investigación																■

Etapa	Actividades	Semanas														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Elaboración de Instrumentos	Elaboración de la Entrevista dirigida al coordinador del programa, oficiales de crédito y responsable de cartera y cobro															
	Elaboración y aplicación de la guía de Observación															
	Elaboración de la Revisión Documental															
Elaboración de Documento Final	Aplicación de los Instrumentos de Investigación															
	Elaboración de los Resultados, Conclusiones y Recomendaciones Obtenidos durante el Proceso de Investigación															

Planeado

Ejecutado

**ANEXO N° 4 Cuadro guía para la elaboración de resultados**

Propósitos	Ejes de análisis	Guía de Observación	Entrevistas			Análisis documental
			Gerente General	Analista de crédito	Asesor Legal	Formulario
1. Describir las políticas de crédito para el sector comercio que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito, MODERNA R.L del Municipio de Estelí.	<b>Categoría 1: Políticas de Crédito</b>					
	Requisitos de Crédito		Pregunta 1 Pregunta 2 Pregunta 4 Pregunta 5	Pregunta 1 Pregunta 2	Pregunta 1 Pregunta 2 Pregunta 3 Pregunta 4 Pregunta 5	
	Procedimiento para aprobación de créditos		Pregunta 7 Pregunta 9 Pregunta 10 Pregunta 14 Pregunta 15	Pregunta 7 Pregunta 9 Pregunta 10 Pregunta 14 Pregunta 15	Pregunta 6 Pregunta 7 Pregunta 8 Pregunta 11 Pregunta 12 Pregunta 13	
	Apego de las políticas crediticias a la ley que las regula		Pregunta 16 Pregunta 17	Pregunta 16 Pregunta 17	Pregunta 16 Pregunta 17	
	Modelo de las Estrategias Gerenciales		Pregunta 18 Pregunta 19 Pregunta 20	Pregunta 18 Pregunta 19 Pregunta 20		
2. Identificar los indicadores del impacto socioeconómico del microcrédito en la cooperativa de ahorro	<b>Categoría 2: Indicadores Socioeconómicos</b>					
	Diagnóstico de la Evaluación Social de los Microcréditos en cuanto a Ingresos, Inversiones y pobreza		Pregunta 21			

y crédito MODERNA, R.L. del municipio de Estelí.						
3. Analizar la incidencia que el microcrédito a corto plazo ha tenido en el sector comercio otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R. L.	<b>Categoría 3: Microcréditos</b>					
	Estrategias de colocación de los créditos a corto plazo			Pregunta 21		
	Plan de recuperación de los créditos a corto plazo			Pregunta 22 Pregunta 23 Pregunta 26 Pregunta 27	Pregunta 22 Pregunta 23 Pregunta 24 Pregunta 25 Pregunta 26 Pregunta 27	

## ANEXO N° 5 Guía de entrevistas



**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua**  
**UNAN-Managua**  
**Facultad regional multidisciplinaria, Estelí**  
**FAREM-Estelí.**

Somos estudiantes del V año de la carrera de Banca y Finanzas de la UNAN-Managua/FAREM-Estelí, se pretende investigar sobre el tema: Impacto socioeconómico de los microcréditos al sector comercio de Estelí, en la Cooperativa “Moderna R.L”, I semestre del año 2018.

**Formato de las preguntas completas de las entrevistas realizadas dirigido a las fuentes de información primaria: Gerente general, analista de crédito y asesor legal.**

**Objetivo:** Recopilar información necesaria para la realización del estudio sobre impacto el socioeconómico de los microcréditos al sector comercio de Estelí, en la Cooperativa “Moderna R.L”, I semestre del año 2018.

### **Características generales de la Empresa**

1. ¿Cómo es la estructura organizacional de Cooperativa Moderna, R.L?
2. ¿El programa de crédito quien lo dirige?
3. ¿Existe una política en el programa de crédito?
4. ¿Qué tipos de créditos aquí se ofrecen?

### **Categoría 1: Políticas de Crédito**

#### **Ejes de Análisis**

- **Requisitos de Crédito.**

1. ¿Para el otorgamiento de un crédito, el cliente debe cumplir todos los requisitos, sin omitir ninguno?
2. ¿A qué edad los clientes pueden solicitar un crédito?
  1. 18 años
  2. 22 años
  3. 25 años
  4. 30 años

3. ¿Cuáles son los soportes legales para la obtención de un crédito en la cooperativa Moderna, R.L?

4. ¿Qué tipos de soportes legales utiliza la cooperativa?

- 1. Fianza Persona
- 2. Garantía Prendaria
- 3. Fianza Solidaria
- 4. Reconocimiento de firma
- 5. Declaración Notarial
- 6. Compra Venta Notarial
- 7. Hipoteca
- 8. Compra Venta con Pacto de Retroventa
- 9. Otro

5. ¿En el caso de las hipotecas que documentos solicitan a los socios?

- 1. Fotocopia de título de propiedad a Hipotecar
- 2. Historia registral
- 3. Solvencia Municipal Vigente
- 4. Libertad de Gravamen (Menos de 30 días)
- 5. Avalúo de la propiedad (Menos de 30 días)
- 6. Otros

• **Procedimiento para aprobación de créditos.**

6. ¿Al momento de aprobar un financiamiento, se constituye un contrato de crédito?

Y ¿Qué aspectos toman en cuenta en los contratos?

7. ¿En el caso de los mutuos tienen clasificación de montos y garantías?

Clasificación			
Montos		Garantías	
10,000		Mueble	Inmueble
30,000			
60,000			
120,000			
Mas			

8. ¿Una vez aprobado el crédito, cuáles son los tramites que realiza la institución para darle seguimiento al prestatario?

9. ¿Toman en cuenta el nivel ingresos de los socios a la hora de aprobar un crédito?

- 1. Si
- 2. No

10. ¿Hasta qué monto otorgan cuando un cliente es nuevo?

- 1. 5,000
- 2. 7,500
- 3. 8,000
- 4. 10,000
- 5. 15,000
- 6. 20,000
- 7. 25,000
- 8. Más

11. ¿Qué cosas afectan el récord crediticio?
12. ¿Qué mecanismos utilizan para comprobar si lo dicho por el solicitante es verdadero? (Central de Riesgo)
1. Si
2. No
13. ¿Cuánto tiempo permanece la información negativa (Historial Crediticio de un cliente en su crédito)?
1. Un Año
2. Tres Años
3. Cinco Años
4. Diez Años
5. Hasta más
14. ¿Cuenta la cooperativa con un manual de políticas de crédito que agilice los procedimientos efectuados por la misma?
15. ¿Son las políticas de crédito un instrumento efectivo en cuanto a las colocaciones?
- **Apego de las políticas crediticias a la ley que las regula.**
16. ¿Está la cooperativa apegada al marco legal en cuanto a sus políticas crediticias?
17. ¿La ley de las Micro Finanzas cubre a las cooperativas o tienen su propia ley?
- **Modelo de las Estrategias Gerenciales.**
  - **Estructura del modelo de estrategias gerenciales y su funcionamiento.**
18. ¿Cree que cuentan con un modelo de estrategias gerenciales óptimo?
- **Acciones a seguir en el modelo gerencial y determinar su cumplimiento**
19. ¿Ejecutan las acciones del modelo gerencial adecuadamente?
20. ¿Se Cumple completamente el modelo gerencial implementado por la cooperativa?

### Categoría 2: Indicadores Socioeconómicos.

- **Diagnóstico de la Evaluación Social de los Microcrédito en cuanto a Ingresos, Inversiones y Pobrezas.**
21. ¿Qué indicadores utilizan para el otorgamiento de los créditos? Y ¿Qué aspectos valoran para determinar la capacidad de recuperación?

### Categoría 3: Microcrédito

- **Estrategias de colocación de los créditos a corto plazo.**
22. ¿Qué técnicas implementan para la colocación de los créditos?

- **Plan de recuperación de los créditos a corto plazo.**

23. ¿Elaboran planes y programas de administración de cartera?

24. ¿En qué momento del retraso de los créditos asume los casos asesoría legal?

25. ¿Se les da seguimiento a los clientes en caso de mora?

26. La situación actual, la Mora ha subido o se ha mantenido?

- 1. Ha subido
- 2. Se ha mantenido

27. ¿Qué acciones legales están tomando en los casos de créditos morosos?

- 1. Arreglos de Pagos
- 2. Asunción de adeudos
- 3. Reestructuración



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua  
UNAN-Managua  
Facultad regional multidisciplinaria, Estelí  
FAREM-Estelí.

**Tema:** Impacto socioeconómico de los microcréditos al sector comercio Estelí, otorgados en la cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L I semestre del año 2018

**Objetivo:** Obtener información del gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L de la ciudad de Estelí, que nos permita conocer las políticas y procedimientos de solicitudes de créditos.

**Entrevista dirigida al:** Gerente de la Cooperativa Moderna, R.L

**Instrucciones:** Somos estudiantes del V año de la carrera de Banca y Finanzas de la UNAN-Managua/ FAREM-Estelí, se pretende investigar sobre el tema: Impacto socioeconómico de los microcréditos al sector comercio de Estelí, otorgados en la Cooperativa “Moderna R.L”, I semestre del año 2018.

### Características generales de la Empresa

1. ¿Cómo es la estructura organizacional de Cooperativa Moderna, R.L?
2. ¿El programa de crédito quien lo dirige?
3. ¿Existe una política en el programa de crédito?
4. ¿Qué tipos de créditos aquí se ofrecen?

### Categoría 1: Políticas de Crédito

#### Ejes de Análisis

- **Requisitos de Crédito.**

5. ¿Para el otorgamiento de un crédito, el cliente debe cumplir todos los requisitos, sin omitir ninguno?
6. ¿A qué edad los clientes pueden solicitar un crédito?
  1. 18 años
  2. 22 años
  3. 25 años
  4. 30 años
7. ¿Cuenta la cooperativa con un manual de políticas de crédito que agilice los procedimientos efectuados por la misma?
8. ¿Son las políticas de crédito un instrumento efectivo en cuanto a las colocaciones?

9. ¿Qué tipos de soportes legales utiliza la cooperativa?

- 1. Fianza Persona
- 2. Garantía Prendaria
- 3. Fianza Solidaria
- 4. Reconocimiento de firma
- 5. Declaración Notarial
- 6. Compra Venta Notarial
- 7. Hipoteca
- 8. Compra Venta con Pacto de Retroventa
- 9. Otro

10. ¿En el caso de las hipotecas que documentos solicitan a los socios?

- 1. Fotocopia de título de propiedad a Hipotecar
- 2. Historia registral
- 3. Solvencia Municipal Vigente
- 4. Libertad de Gravamen (Menos de 30 días)
- 5. Avalúo de la propiedad (Menos de 30 días)
- 6. Otros

- **Procedimiento para aprobación de créditos.**

11. ¿En el caso de los mutuos tienen clasificación de montos y garantías?

Clasificación			
Montos		Garantías	
		Mueble	Inmueble
10,000			
30,000			
60,000			
120,000			
Mas			

12. ¿Toman en cuenta el nivel ingresos de los socios a la hora de aprobar un crédito?

- 1. Si
- 2. No

13. ¿Hasta qué monto otorgan cuando un cliente es nuevo?

- 1. 5,000
- 2. 7,500
- 3. 8,000
- 4. 10,000
- 5. 15,000
- 6. 20,000
- 7. 25,000
- 8. Más

- **Apego de las políticas crediticias a la ley que las regula.**

14. ¿Está la cooperativa apegada al marco legal en cuanto a sus políticas crediticias?

15. ¿La ley de las Micro Finanzas cubre a las cooperativas o tienen su propia ley?
- **Modelo de las Estrategias Gerenciales.**
  - **Estructura del modelo de estrategias gerenciales y su funcionamiento.**
16. ¿Cree que cuentan con un modelo de estrategias gerenciales óptimo?
- **Acciones a seguir en el modelo gerencial y determinar su cumplimiento**
17. ¿Ejecutan las acciones del modelo gerencial adecuadamente?
18. ¿Se Cumple completamente el modelo gerencial implementado por la cooperativa?

### Categoría 2: Indicadores Socioeconómicos.

- **Diagnóstico de la Evaluación Social de los Microcrédito en cuanto a Ingresos, Inversiones y Pobrezas.**
19. ¿Qué indicadores utilizan para el otorgamiento de los créditos? Y ¿Qué aspectos valoran para determinar la capacidad de recuperación?

### Categoría 3: Microcrédito

- **Estrategias de colocación de los créditos a corto plazo.**
20. ¿Qué técnicas implementan para la colocación de los créditos?
- **Plan de recuperación de los créditos a corto plazo.**
21. ¿Elaboran planes y programas de administración de cartera?
22. ¿La situación actual, la Mora ha subido o se ha mantenido?
- 1. Ha subido
  - 2. Se ha mantenido
23. ¿Qué acciones legales están tomando en los casos de créditos morosos?
- 1. Arreglos de Pagos
  - 2. Asunción de adeudos
  - 3. Reestructuración



**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua**  
**UNAN-Managua**  
**Facultad regional multidisciplinaria, Estelí**  
**FAREM-Estelí.**

**Instrucciones:** Somos estudiantes del V año de la carrera de Banca y Finanzas de la UNAN-Managua/ FAREM-Estelí, se pretende investigar sobre el tema: Impacto socioeconómico de los microcréditos al sector comercio de Estelí, otorgados en la Cooperativa “Moderna R.L”, I semestre del año 2018.

**Entrevista dirigida al:** Analista de Crédito.

**Objetivo:** Obtener información del Analista de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L de la ciudad de Estelí, que nos permita conocer las políticas y procedimientos de solicitudes de créditos.

**Características generales de la Empresa**

1. ¿Cómo es la estructura organizacional de Cooperativa Moderna, R.L?
2. ¿El programa de crédito quien lo dirige?
3. ¿Existe una política en el programa de crédito?
4. ¿Qué tipos de créditos aquí se ofrecen?

**Categoría 1: Políticas de Crédito**

**Ejes de Análisis**

• **Requisitos de Crédito.**

5. ¿Para el otorgamiento de un crédito, el cliente debe cumplir todos los requisitos, sin omitir ninguno?
6. ¿A qué edad los clientes pueden solicitar un crédito?  
 1. 18 años  
 2. 22 años  
 3. 25 años  
 4. 30 años
7. ¿Cuenta la cooperativa con un manual de políticas de crédito que agilice los procedimientos efectuados por la misma?
8. ¿Son las políticas de crédito un instrumento efectivo en cuanto a las colocaciones?

- **Procedimiento para aprobación de créditos.**

9. ¿En el caso de los mutuos tienen clasificación de montos y garantías?

Clasificación			
Montos		Garantías	
10,000		Mueble	Inmueble
30,000			
60,000			
120,000			
Mas			

10. ¿Toman en cuenta el nivel ingresos de los socios a la hora de aprobar un crédito?

1. Si  
 2. No

11. ¿Hasta qué monto otorgan cuando un cliente es nuevo?

1. 5,000  
 2. 7,500  
 3. 8,000  
 4. 10,000  
 5. 15,000  
 6. 20,000  
 7. 25,000  
 8. Más

- **Apego de las políticas crediticias a la ley que las regula.**

12. ¿Está la cooperativa apegada al marco legal en cuanto a sus políticas crediticias?

13. ¿La ley de las Micro Finanzas cubre a las cooperativas o tienen su propia ley?

- **Modelo de las Estrategias Gerenciales.**

- **Estructura del modelo de estrategias gerenciales y su funcionamiento.**

14. ¿Cree que cuentan con un modelo de estrategias gerenciales óptimo?

- **Acciones a seguir en el modelo gerencial y determinar su cumplimiento**

15. ¿Ejecutan las acciones del modelo gerencial adecuadamente?

16. ¿Se Cumple completamente el modelo gerencial implementado por la cooperativa?

### Categoría 2: Indicadores Socioeconómicos.

- **Diagnóstico de la Evaluación Social de los Microcrédito en cuanto a Ingresos, Inversiones y Pobrezas.**

17. ¿Qué indicadores utilizan para el otorgamiento de los créditos? Y ¿Qué aspectos valoran para determinar la capacidad de recuperación?

### Categoría 3: Microcrédito

- **Estrategias de colocación de los créditos a corto plazo.**

18. ¿Qué técnicas implementan para la colocación de los créditos?

- **Plan de recuperación de los créditos a corto plazo.**

19. ¿Elaboran planes y programas de administración de cartera?

20. ¿La situación actual, la Mora ha subido o se ha mantenido?

1. Ha subido  
 2. Se ha mantenido

21. ¿Qué acciones legales están tomando en los casos de créditos morosos?

1. Arreglos de Pagos  
 2. Asunción de adeudos  
 3. Reestructuración



**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua**  
**UNAN-Managua**  
**Facultad regional multidisciplinaria, Estelí**  
**FAREM-Estelí.**

**Instrucciones:** Somos estudiantes del V año de la carrera de Banca y Finanzas de la UNAN-Managua/ FAREM-Estelí, se pretende investigar sobre el tema: Impacto socioeconómico de los microcréditos al sector comercio de Estelí, otorgados en la Cooperativa “Moderna R.L”, I semestre del año 2018.

**Entrevista dirigida al:** Asesor Legal

**Objetivo:** Obtener información del Asesor Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L de la ciudad de Estelí, que nos permita conocer las políticas y procedimientos de solicitudes de créditos.

**Características generales de la Empresa**

1. ¿Cómo es la estructura organizacional de Cooperativa Moderna, R.L?
2. ¿El programa de crédito quien lo dirige?
3. ¿Existe una política en el programa de crédito?
4. ¿Qué tipos de créditos aquí se ofrecen?

**Categoría 1: Políticas de Crédito**

**Ejes de Análisis**

• **Requisitos de Crédito.**

5. ¿Para el otorgamiento de un crédito, el cliente debe cumplir todos los requisitos, sin omitir ninguno?
6. ¿A qué edad los clientes pueden solicitar un crédito?  
 1. 18 años  
 2. 22 años  
 3. 25 años  
 4. 30 años
7. ¿Cuáles son los soportes legales para la obtención de un crédito en la cooperativa Moderna, R.L?
8. ¿Qué tipos de soportes legales utiliza la cooperativa?  
 1. Fianza Persona

- 2. Garantía Prendaria
- 3. Fianza Solidaria
- 4. Reconocimiento de firma
- 5. Declaración Notarial
- 6. Compra Venta Notarial
- 7. Hipoteca
- 8. Compra Venta con Pacto de Retroventa
- 9. Otro

9. ¿En el caso de las hipotecas que documentos solicitan a los socios?

- 1. Fotocopia de título de propiedad a Hipotecar
- 2. Historia registral
- 3. Solvencia Municipal Vigente
- 4. Libertad de Gravamen (Menos de 30 días)
- 5. Avaluó de la propiedad (Menos de 30 días)
- 6. Otros

• **Procedimiento para aprobación de créditos.**

10. ¿Al momento de aprobar un financiamiento, se constituye un contrato de crédito? Y ¿Qué aspectos toman en cuenta en los contratos?

11. ¿En el caso de los mutuos tienen clasificación de montos y garantías?

Clasificación			
Montos		Garantías	
		Mueble	Inmueble
10,000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30,000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60,000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
120,000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. ¿Una vez aprobado el crédito, cuáles son los tramites que realiza la institución para darle seguimiento al prestatario?

13. ¿Qué cosas afectan el récord crediticio?

14. ¿Qué mecanismos utilizan para comprobar si lo dicho por el solicitante es verdadero? (Central de Riesgo)

- 1. Si
- 2. No

15. ¿Cuánto tiempo permanece la información negativa (Historial Crediticio de un cliente en su crédito)?

- 1. Un Año
- 2. Tres Años
- 3. Cinco Años
- 4. Diez Años
- 5. Hasta más

• **Apego de las políticas crediticias a la ley que las regula.**

- 
16. ¿Está la cooperativa apegada al marco legal en cuanto a sus políticas crediticias?  
17. ¿La ley de las Micro Finanzas cubre a las cooperativas o tienen su propia ley?

### Categoría 3: Microcrédito

- **Estrategias de colocación de los créditos a corto plazo.**

18. ¿Qué técnicas implementan para la colocación de los créditos?

- **Plan de recuperación de los créditos a corto plazo.**

19. ¿Elaboran planes y programas de administración de cartera?  
20. ¿En qué momento del retraso de los créditos asume los casos asesoría legal?  
21. ¿Se les da seguimiento a los clientes en caso de mora?  
22. La situación actual, la Mora ha subido o se ha mantenido?  
 1. Ha subido  
 2. Se ha mantenido  
23. ¿Qué acciones legales están tomando en los casos de créditos morosos?

1. Arreglos de Pagos  
 2. Asunción de adeudos  
 3. Reestructuración

## ANEXO N° 6 Guía de Encuesta



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua  
UNAN-Managua  
Facultad regional multidisciplinaria, Estelí  
FAREM-Estelí.

**Instrucciones:** Somos estudiantes del V año de la carrera de Banca y Finanzas de la UNAN-Managua/ FAREM-Estelí, se pretende investigar sobre el tema: Impacto socioeconómico de los microcréditos al sector comercio de Estelí, otorgados en la Cooperativa “Moderna R.L”, I semestre del año 2018.

**Encuesta Dirigida a:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L

### 1. Sexo

Femenino     Masculino

### 2. ¿Señale el rango correspondiente a su edad?

- a) 18 a 24 años  
 b) 31 a 40 años  
 c) 25 a 30 años  
 d) Más de 40 años

### 3. ¿Cuál es el promedio de ingresos mensuales en su familia?

De 5,000 a 10,000                       De 8,000 a 10,000                       De 10,000 a 15,000

### 4. ¿Cuenta con un crédito en la cooperativa?

Sí     No

### 5. ¿Posee una microempresa o negocio propio?

Sí     No

### 6. Tamaño de su microempresa o negocio

Hasta 3 trabajadores                       7-10 trabajadores  
 4-6 trabajadores

**7. Ubicación de la microempresa o negocio**

- Casa
- Alquiler
- Mercado

**8. Años de funcionamiento**

- Menos de 1 año
- De 1-5 años
- De 6-10 años
- Más de 10 años

**9. ¿Qué tipo de crédito?**

- Vivienda
- Agrícola
- Comercio
- Personales

**10. ¿Tipo de actividad que realiza?**

- a) Comercio
- b) Servicio
- c) Manufactura
- d) Otros

**11. ¿Cuál es el destino del crédito?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	
Capital de Trabajo	
Adquisición de Activo	
Mejoramiento de Vivienda	
Cancelación de Pasivos	
Consumo	
Otros	

**12. ¿Para realizar un microcrédito a corto plazo a que monto recurriría?**

- a) 3,000 a más
- b) 5,000 a más
- c) 6,500 a más
- d) 7,000 a más
- e) 8,000 a más
- f) 10,000 a más
- g) otros

**13. ¿Considera usted que lo microcréditos a corto plazo ayudan al desarrollo micro empresarial en cuanto al sector comercio**

- Si
- No

**14. ¿Cree usted que los microcréditos a corto plazo juegan un papel importante en cuanto a la reducción de la pobreza?**

- Si
- No

**15. ¿Hace cuánto tiempo es socio de la cooperativa?**

- a) De 6 meses a 1 año
- b) 2 a 4 años
- c) 5 a más años.

**16. ¿Ha adquirido servicios y productos financieros en la Cooperativa?**

- a) Si
- b) No

**17. ¿Está satisfecho con los servicios y productos financieros recibidos?**

- a) Insatisfecho
- b) Satisfecho
- c) Muy satisfecho

**18. ¿Considera importante la ubicación de la cooperativa?**

- a) No es importante
- b) Importante
- c) Muy Importante

**19. ¿Cree Ud. que sus ingresos o de su negocio han incrementado tras haber obtenido el microcrédito?**

- a) Si
- b) No

**20. ¿El microcrédito le ha permitido generar empleos?**

- a) Si
- b) No

**21. ¿La inversión realizada con su crédito le ayudado a mejorar en cuanto a: Educación, salud, alimentación y vivienda?**

- a) Nada
- b) Poco
- c) Bastante

**22. ¿Qué nivel de satisfacción a obtenido al solicitar un microcrédito?**

- Satisfecho
- Insatisfecho

**23. ¿Cuál es el principal destino de inversión del microcrédito?**

- a) Inversión en un negocio nuevo
- b) Ampliación de un negocio ya existente
- c) Construcción o ampliación de vivienda

d) Compra de insumos agrícolas

e) Comercio

f) otros

**24. ¿Tras la obtención del microcrédito sus niveles de pobreza han disminuido**

a) Disminuyo

b) Aumento

c) Siguió igual

**ANEXO N° 7 Guía de Observación**



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua  
UNAN-Managua  
Facultad regional multidisciplinaria, Estelí  
FAREM-Estelí.**

**Instrucciones:** Somos estudiantes del V año de la carrera de Banca y Finanzas de la UNAN-Managua/ FAREM-Estelí, se pretende investigar sobre el tema: Impacto socioeconómico de los microcréditos al sector comercio de Estelí, otorgados en la Cooperativa “Moderna R.L”, I semestre del año 2018.

**Área de Observación:** Crédito

**Fecha de Aplicación:** 26/09/2018

**Objetivo:** Determinar el impacto socioeconómico de los microcréditos al sector comercio de Estelí, por la cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L, I semestre del año 2018.

Área de Crédito	SI	NO	Observaciones
• Revisión en el Bureau			
• Verificación de autenticación de estados financieros del socio.			
• Verificación de campo de la garantía.			
• La gestión de cobranza Administrativa se da en el periodo establecido			
• La cobranza Pre Judicial se desempeñe en el periodo establecido			
• La cobranza Judicial se desempeñe en el periodo establecido.			
• Cumplimiento del manual de Funciones.			
• Cumplimiento con el plan de Acciones			

**ANEXO N° 8 Guía de revisión documental**



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua  
UNAN-Managua  
Facultad regional multidisciplinaria, Estelí  
FAREM-Estelí.**

**Instrucciones:** Somos estudiantes del V año de la carrera de Banca y Finanzas de la UNAN-Managua/ FAREM-Estelí, se pretende investigar sobre el tema: Impacto socioeconómico de los microcréditos al sector comercio de Estelí, otorgados en la Cooperativa “Moderna R.L”, I semestre del año 2018

**Objetivo:** Determinar el impacto socioeconómico de los microcréditos al sector comercio de Estelí, por la cooperativa de Ahorro y Crédito MODERNA, R.L, I semestre del año 2018.

N°	Documento	Aspecto a revisar	Cumple	Observación	
				No cumple	
	Expediente	Estrategias de colocación de los créditos a corto plazo.		X	
		Plan de recuperación de los créditos a corto plazo.		X	
		Requisitos de crédito.	X		
		Procedimientos para aprobación de crédito	X		
		Manual de políticas de crédito	X		
		Apego de las políticas crediticias a la ley que las regula.	X		
		Diagnóstico de la Evaluación Social de los Microcrédito en cuanto a Ingresos, Inversiones y Pobreza.	X		
		Estructura del modelo de estrategias gerenciales y su funcionamiento.	X		
		Acciones a seguir en el modelo gerencial y determinar su cumplimiento	X		

**ANEXO N° 9 Hoja de Inspección**



**HOJA DE INSPECCIÓN**

**FECHA** \_\_\_\_\_

**NOMBRE DEL SOLICITANTE** \_\_\_\_\_

**DIRECCIÓN DEL SOLICITANTE**

**DUEÑO DEL INMUEBLE** \_\_\_\_\_

**DIRECCIÓN DEL INMUEBLE** \_\_\_\_\_

**DESCRIPCIÓN DE LA PROPIEDAD**

**DATOS REGISTRALES DE LA PROPIEDAD**

**LINDEROS**

NORTE \_\_\_\_\_

SUR \_\_\_\_\_

ESTE \_\_\_\_\_

OESTE \_\_\_\_\_

Después De Realizada La Inspección La Propiedad Es Valorada En C\$ \_\_\_\_\_

U\$ \_\_\_\_\_

**INSPECCIÓN REALIZADA POR.**

**CARGO** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**FIRMA**

**ANEXO N° 10 Ejemplo Proyección de Pagos**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MODERNA, R.L.						PAG.		1		
SISTEMA DE CONTROL DE CARTERA Y COBRO PLAN DE PAGOS						03/04/2019		16:20:02		
00-00000000 KATHERINE BELEN BETANCO BENAVIDEZ										
MONTO DESEMBOLSADO:		32,500.00		PLAZO :		24MESES				
FECHA ENTREGA :		03/04/2019		PERIODICIDAD :		MENSUAL				
FECHA VENCIMIENTO:		03/04/2021		TASA INTERES :		2.50 %				
				TASA COMISION :		0.00 %				
FEC HA	NU MER O CUO TA	SALDO INICIAL	PRINCIPAL	SALDO FINAL	M. VALOR	IN T.	CTE.	COMISIO N	AHORRO S	T O T A L
03/05/2019	1	32,500.00	1,354.17	31,145.83	0.00		815.83	0.00	0.00	2,170.00
03/06/2019	2	31,145.83	1,354.17	29,791.66	0.00		807.89	0.00	0.00	2,162.06
03/07/2019	3	29,791.66	1,354.17	28,437.49	0.00		747.84	0.00	0.00	2,102.01
03/08/2019	4	28,437.49	1,354.17	27,083.32	0.00		737.64	0.00	0.00	2,091.81
03/09/2019	5	27,083.32	1,354.17	25,729.15	0.00		702.52	0.00	0.00	2,056.69
03/10/2019	6	25,729.15	1,354.17	24,374.98	0.00		645.86	0.00	0.00	2,000.03
03/11/2019	7	24,374.98	1,354.17	23,020.81	0.00		632.26	0.00	0.00	1,986.43
03/12/2019	8	23,020.81	1,354.17	21,666.64	0.00		577.87	0.00	0.00	1,932.04
03/01/2020	9	21,666.64	1,354.17	20,312.47	0.00		562.01	0.00	0.00	1,916.18

03/02/20 20	1 0	20,312.47	1,354.17	18,958.30	0.00	526.89	0.00	0.00	1,881.06
03/03/20 20	1 1	18,958.30	1,354.17	17,604.13	0.00	460.03	0.00	0.00	1,814.20
03/04/20 20	1 2	17,604.13	1,354.17	16,249.96	0.00	456.63	0.00	0.00	1,810.80
03/05/20 20	1 3	16,249.96	1,354.17	14,895.79	0.00	407.91	0.00	0.00	1,762.08
03/06/20 20	1 4	14,895.79	1,354.17	13,541.62	0.00	386.38	0.00	0.00	1,740.55
03/07/20 20	1 5	13,541.62	1,354.17	12,187.45	0.00	339.92	0.00	0.00	1,694.09
03/08/20 20	1 6	12,187.45	1,354.17	10,833.28	0.00	316.13	0.00	0.00	1,670.30
03/09/20 20	1 7	10,833.28	1,354.17	9,479.11	0.00	281.00	0.00	0.00	1,635.17
03/10/20 20	1 8	9,479.11	1,354.17	8,124.94	0.00	237.94	0.00	0.00	1,592.11
03/11/20 20	1 9	8,124.94	1,354.17	6,770.77	0.00	210.75	0.00	0.00	1,564.92
03/12/20 20	2 0	6,770.77	1,354.17	5,416.60	0.00	169.96	0.00	0.00	1,524.13
03/01/20 21	2 1	5,416.60	1,354.17	4,062.43	0.00	140.50	0.00	0.00	1,494.67
03/02/20 21	2 2	4,062.43	1,354.17	2,708.26	0.00	105.37	0.00	0.00	1,459.54
03/03/20 21	2 3	2,708.26	1,354.17	1,354.09	0.00	63.45	0.00	0.00	1,417.62
03/04/20 21	2 4	1,354.09	1,354.09	0.00	0.00	35.12	0.00	0.00	1,389.21
<b>TOTAL</b>			<b>32,500.00</b>		<b>0.00</b>	<b>10,367.83</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>42,867.83</b>