

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.

Socioeconomic impact of microcredits to the trade sector of Estelí, in the credit Union "MODERNA, R, L", I Semester of the year 2018.

Betanco Benavidez, K.B. ¹
Espinoza Laguna, E.M. ²
Paiva Pérez, M.D. ³
Berrios Noguera, J.R. ⁴

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.

¹ Katherine Belén Betanco Benavidez - Estudiante egresado de la carrera de Banca y Finanzas

² Elda Madahí Espinoza Laguna - Estudiante egresado de la carrera de Banca y Finanzas

³ Melida Dolores Paiva Pérez - Estudiante egresado de la carrera de Banca y Finanzas

⁴ Julio Rafael Berrios Noguera - Tutor de Tesis

Socioeconomic impact of microcredits to the trade sector of Estelí, in the credit Union "MODERNA, R, L", I Semester of the year 2018.

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.

I. INTRODUCCIÓN

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.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

Es una investigación de tipo cualitativa con enfoque cuali-cuantitativo o sea es mixta. Por su análisis y alcance de los resultados es de naturaleza descriptiva. Su estudio es de tipo aplicada, porque busca como resolver un problema práctico en el área de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito MODERNA, R.L del municipio de Estelí.

Para la recopilación de información se utilizaron tres instrumentos; la entrevista dirigida al personal de la cooperativa, la encuesta dirigida a los socios del sector comercio. En el procesamiento de la información se utilizó el programa de Excel para elaboración de tablas y gráficos, para su posterior análisis.

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

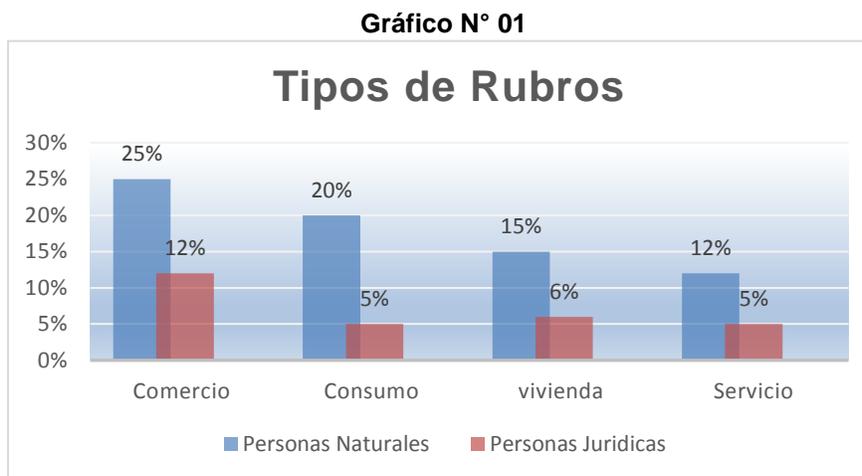
seleccionan individuos del área a investigar dentro de la entidad que proporcionan la información necesaria para dar salida a los objetivos planteados.

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.

III. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presenta una serie de gráficos que contienen los resultados que han dado salida a los objetivos de esta investigación.



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.

Gráfico N° 02



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas

Considerando los datos obtenidos en el grafico 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.”

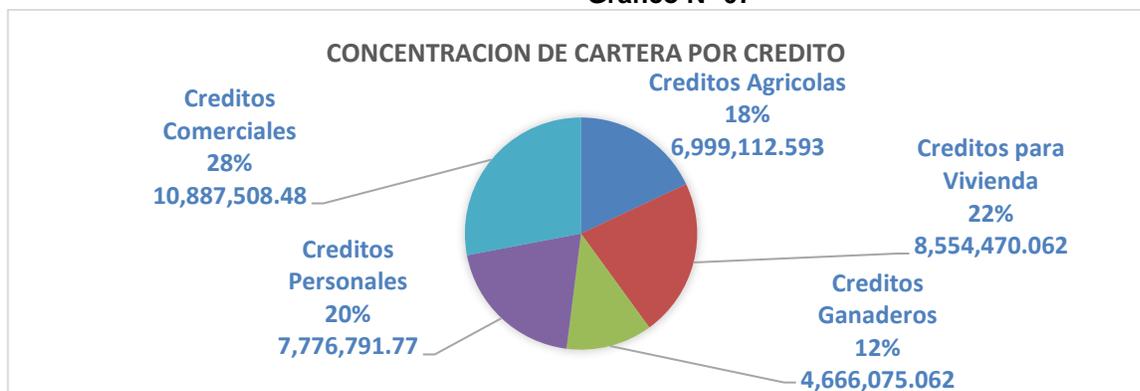
Gráfico N° 04



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.

Gráfico N° 07

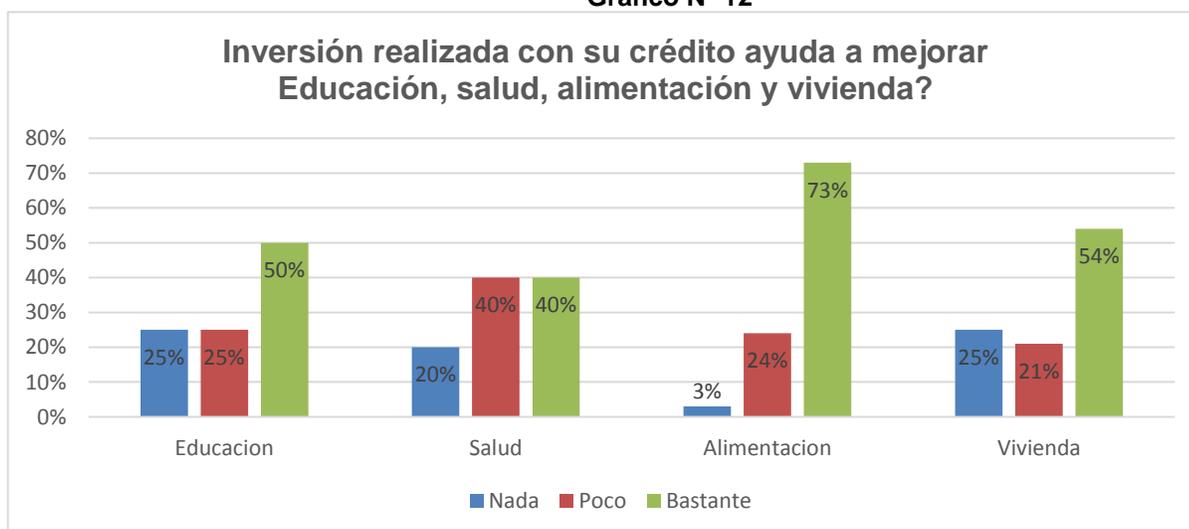


Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas.

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 mostró en el siguiente gráfico circular

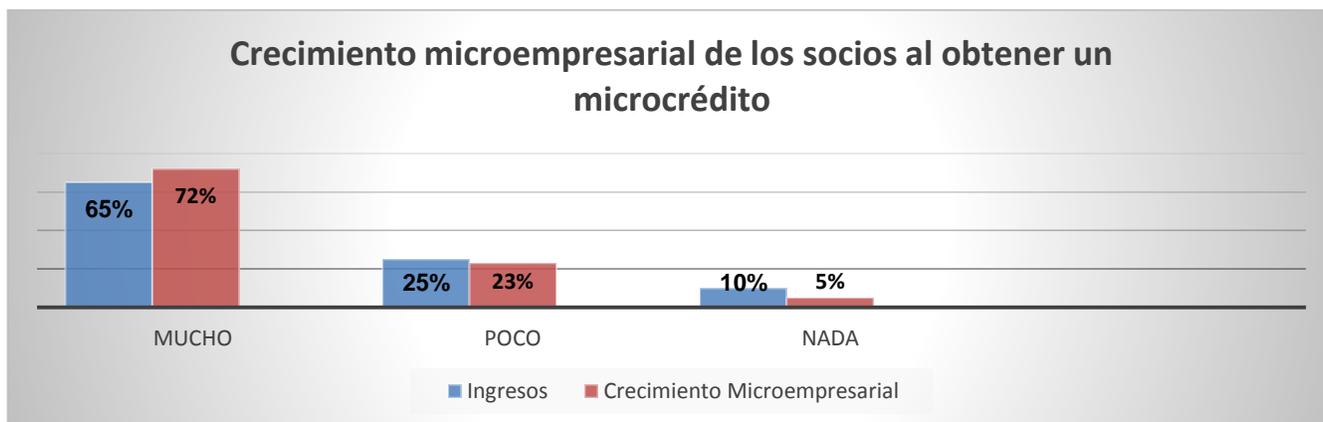
Gráfico N° 12



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas 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.

Gráfico N° 18



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas.

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

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

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

<p>MATRIZ FODA</p>	<p>Fortalezas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Productos financieros adecuados a sus necesidades. 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) 	<p>Debilidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.
<p>Oportunidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad de pago de los socios ante la poca colocación de otras entidades de crédito. 2. Captación de ahorro hasta los límites permisibles para crecer. 3. Brindar los servicios financieros ágil y pronto. 	<p>Estrategias:</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</p>	<p>Estrategias:</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>D3D5O1O2: Crear un plan de</p>

<p>4. Razón social como cooperativa de ahorro y crédito implica la región norte, no limita el resto del territorio nacional.</p> <p>5. El aumento de número de asociados mejora los rendimientos financieros de sus ingresos y egresos.</p>	<p>región.</p>	<p>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>Amenazas:</p> <p>1. Creciente competencia.</p> <p>2. Mal imagen corporativa ante los socios y población.</p> <p>3. Crisis económica y social del país.</p> <p>4. Mala administración, pérdidas, patrimonial.</p> <p>5. Créditos irrecuperables por ineficientes análisis de préstamos.</p>	<p>Estrategias:</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>Estrategias:</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>

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 óptima de los cobros en la cartera en mora.

Realizar mensualmente reuniones para conocer las dificultades presentadas y así mismo proponer estrategias para solucionarlos.

IV. 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.

V. 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. Recuperado el 13 de Mayo de 2015, de 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.

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

- Bauldigital.* (22 de Marzo de 2019). Obtenido de *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
- 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://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/2013/07/estrategias-gerenciales.html>
- Color Abc.* (s.f.). Obtenido de <http://www.abc.com.py/edicion-impres/suplementos/escolar/cooperativas-de-ahorro-y-credito-1256172.html>:
<http://www.abc.com.py/edicion-impres/suplementos/escolar/cooperativas-de-ahorro-y-credito-1256172.html>
- Conexionesan.* (s.f.). Obtenido de *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/>
- Crediriesgo.* (10 de junio de 2018). Obtenido de *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-crediticio/>
- Credito y Cobranza.* (26 de Mayo de 2015). Obtenido de *www.isis.ufg.edu*:
<http://creditoscobranzadinero.blogspot.com/2010/01/politicasdecredito.html>
- Definicion ABC.* (s.f.). *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: https://economipedia.com/definiciones/crecimiento-economico.html](https://economipedia.com/definiciones/crecimiento-economico.html)

ehowenespanol. (Mayo de 2014). Obtenido de [www.ehowenespanol.com: http://ehowenespanol.com/cartera-prestamos-info_83893/](http://ehowenespanol.com/cartera-prestamos-info_83893/)

El Insignia. (22 de Marzo de 2018). Obtenido de [blog.elinsignia.com: https://blog.elinsignia.com/2016/11/29/origen-del-comercio-internacional/](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/Material/elmuestreo.pdf](http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elmuestreo.pdf)

Eustat. (22 de marzo de 2019). Obtenido de [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: https://www.fucac.com.uy/13433/Inicio](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

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 Hernández, 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: <https://www.gestion.org/recursos-humanos/liderazgo/>
- (2009). *GLOSARIO DE CONTABILIDAD. DEBITOOR*.
- Gutiérrez, E. (23 de Junio de 2015). *Requisitos para obtener un crédito*. (R. A. Centeno Hernández, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.
- Gutiérrez, 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).
- Hernández, P. (24 de Junio de 2015). *Resolución del comité*. (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. Gómez Cruz, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.
- Hernández, P. (23 de Junio de 2015). *Plan de inversión*. (R. A. Centeno Hernández, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.
- Hill, M. (2006). *Dirección Estratégica*. España: GARRIDO, S.
- <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/politicasdecredito.html>. (s.f.). Recuperado el 8 de Junio de 2015, de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/politicasdecredito.html>
- <http://definicion.de/beneficio/>. (s.f.). Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de <http://definicion.de/beneficio/>

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

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

Montoya Alberti, U. (2003). BibVirtual. Obtenido de 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. Introduccion y Fundamentos . En Economía. Introduccion 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>

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

Retos, Operaciones y Logística. (22 de Marzo de 2019). Obtenido de 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%C3%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

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 - Ivascenez. (s.f.). Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de UNIDAD V CARTERA DE CRÉDITO - Ivascenez: <http://ivascenez.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

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

Velez, D. (6 de Septiembre de 2012). *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. (s.f.). Obtenido de *Gestion.Org*: <https://www.gestion.org/recursos-humanos/liderazgo/>

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