



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA**  
**SEDE REGIONAL CAMOAPA**  
**RECINTO MYRIAM ARAGÓN FERNÁNDEZ**

Por un Desarrollo Agrario  
Integral y Sostenible

## **Trabajo de Tesis**

Caracterización de los créditos brindados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapam, R.L. del municipio de Camoapa, departamento de Boaco durante el periodo 2019-2021.

### **Autores**

Br: Joslin Jaysar Martínez Duarte.

Br: José Antonio García Rodríguez.

### **Asesor**

MSc. Ing. Luis Guillermo Hernández Malueños.

**Camoapa, Boaco**

**Abril 2023**





**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA  
SEDE REGIONAL CAMOAPA  
RECINTO MYRIAM ARAGÓN FERNÁNDEZ**

Por un Desarrollo Agrario  
Integral y Sostenible

## **Trabajo de Tesis**

Caracterización de los créditos brindados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapam, R.L. del municipio de Camoapa, departamento de Boaco durante el periodo 2019-2021.

### **Autores**

Br: Joslin Jaysar Martínez Duarte.

Br: José Antonio García Rodríguez.

### **Asesor**

MSc. Ing. Luis Guillermo Hernández Malueños.

Presentado a la consideración del honorable comité evaluador como requisito final para optar al título profesional de Administración de Empresas con mención en Agronegocios

**Camoapa, Boaco**

**Abril 2023**

Este trabajo de graduación fue evaluado y aprobado por el honorable comité evaluador designado por la DIRECCIÓN de la Sede Universitaria UNA Camoapa, como requisito parcial para optar al título profesional de:

Licenciatura en Administración de Empresas con mención en Agronegocios

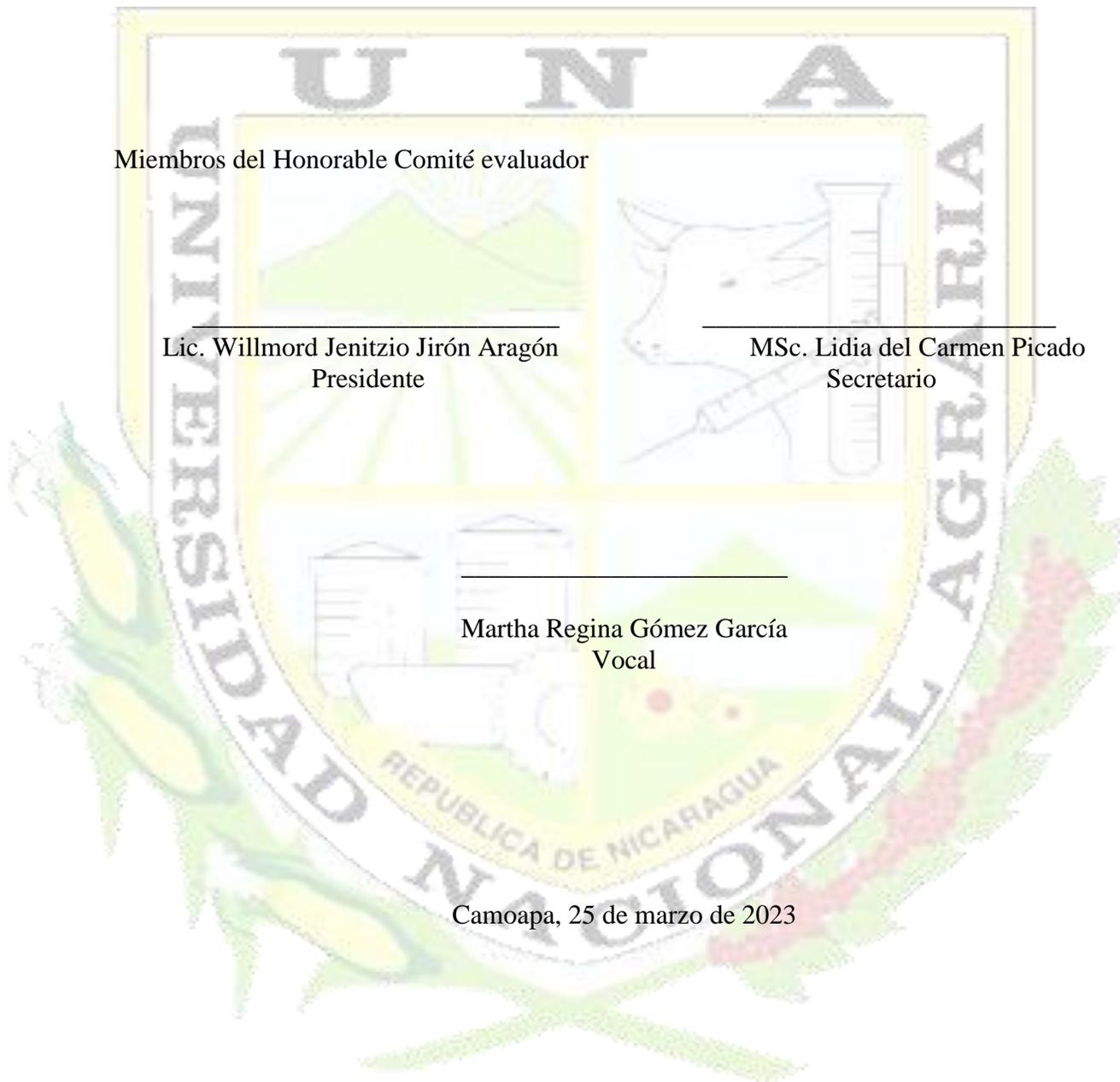
Miembros del Honorable Comité evaluador

Lic. Willmord Jenitzio Jirón Aragón  
Presidente

MSc. Lidia del Carmen Picado  
Secretario

Martha Regina Gómez García  
Vocal

Camoapa, 25 de marzo de 2023



## INDICE DE CONTENIDO

SECCIÓN	PÁGINA
<b>DEDICATORIA</b>	I
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iii
<b>ÍNDICE DE CUADROS</b>	iv
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	v
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b>	vi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. OBJETIVOS</b>	3
2.1 Objetivo general	3
2.2 Objetivos específicos	3
<b>III. MARCO DE REFERENCIA</b>	4
3.1 Antecedentes	4
3.2 Las cooperativas	5
3.2.1 Cooperativismo	5
3.2.2 Historia de las cooperativas en Nicaragua	5
3.2.3 Importancia y beneficios de las cooperativas	6
3.2.4 Proceso de una organización de una cooperativa	6
3.2.5 principios del cooperativismo en Nicaragua	7
3.2.6 Derecho de los asociados de la cooperativa	7
3.2.7 cooperativa de ahorro y crédito	8
3.2.8 fundación y creación de la cooperativa de ahorro y crédito Camoapam, R.L.	9
3.2.9 Organismos de control de cooperativa	11
3.3. crédito	11
3.3.1 Estrategias de crédito	12
3.3.2 Importancia del crédito	13
3.3.3 Elementos del crédito	13
3.3.4 Tipos de créditos	15
3.3.5 Clasificación de créditos	15

3.3.6 Proceso de crédito	16
3.4 Satisfacción del cliente	17
<b>IV MATERIALES Y MÉTODOS</b>	19
4. 1 Ubicación del área de estudio	19
4.2 Diseño de la investigación	20
4.3 Tamaño de la muestra	20
4.4 Datos evaluados	21
4.4.1 Créditos generados	21
4.4.2 Satisfacción de los socios	21
4.4.3 Análisis de datos	22
<b>V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	23
5.1.1 Crédito generado	23
5.1.2 Nivel de escolaridad	23
5.1.3 Rubro solicitado	24
5.1.4 Monto solicitado	25
5.1.5 Plazo	26
5.1.6 Intereses	27
5.2 Satisfacción del socio	28
5.2.1 Claridad en la información	29
5.2.2 Valor percibido	29
5.2.3 Valores	30
5.2.4 Confiabilidad	31
5.2.5 Sugerencias a la cooperativa	31
<b>VI CONCLUSIONES</b>	33
<b>VII RECOMENDACIONES</b>	34
<b>VI. LITERATURAS CITADAS</b>	35
<b>VII. ANEXOS</b>	38

---

## DEDICATORIA

A **Dios** por haberme dado la vida, por acompañarme todos los días, quien como guía ha estado presente en mi caminar, bendiciéndome y dándome fuerza para llegar a este momento tan importante de mi formación personal.

A mi madre **Verónica del Socorro Suazo Rodríguez** mi más grande amor, por ser la persona que me ha acompañado durante todo mi trayecto estudiantil y de vida, por su amor incondicional, por la enseñanza moral, intelectual y espiritual que recibí de usted te dedico todos mis éxitos en esta vida.

A mi padre **Agustín García Méndez** por ser un apoyo en mi carrera, en mis logros por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, y valores que me has inculcado a lo largo de mi caminar.

A los **docentes** que fueron parte de toda mi formación profesional, que aportaron el pan de la enseñanza por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuestos a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

De manera especial a **mi asesor** por su tiempo y dedicación por haberme compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión.

*Br. José Antonio García Rodríguez*

## AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme, guiarme, brindarme paciencia y salud para culminar con éxitos mis metas propuestas.

A **mi asesor** de tesis, **Ing. Luis Guillermo Hernández Malueños** y al **Ing. Franklin Martínez** maestro de apoyo por su esfuerzo dedicación, sus conocimientos, orientaciones, persistencia y motivación que han sido fundamentales para mi formación como investigador.

A **todos aquellos** que contribuyeron en mi formación académica profesional: a mis docentes que compartieron sus conocimientos a lo largo de mi educación universitaria, a todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial aquellos que los abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos **especialmente al Lic. Humberto Hernández Malueño** por habernos brindado la información necesaria para esta investigación.

A **todos mis amigos** y compañeros universitarios por su apoyo incondicional en los buenos y en las malas experiencias sé que los seguiremos viendo.

**Br: José Antonio García Rodríguez**

## **DEDICATORIA**

A **Dios**, por ser el inspirador y darme salud, fuerza y sabiduría para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A **mis padres, Juan Alfonso Martínez y Bertha Rosa Duarte** por apoyarme todos los días de mi vida por sus consejos, sus valores, por sus muestras de motivación constante que me han permitido ser persona de bien, por los ejemplos de perseverancia y constancia que han influido para el logro de mi meta.

A **mis docentes** por su motivación y apoyo incondicional para la culminación de mis estudios e impulsar el desarrollo de mi formación profesional.

En especial a mi asesor **MSc. Luis Guillermo Hernández Malueños**, por compartir su tiempo, conocimiento, su apoyo y garantizar que el trabajo se realice con éxito.

**Br: Joslin Jaysar Martinez Duarte**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a **Dios** por estar conmigo y haberme bendecido en cada paso, fortalecerme e iluminar mi mente con su sabiduría, para llegar a culminar con éxito mi profesión.

De igual manera mi sincero agradecimiento a **mi asesor de tesis MSc. Luis Guillermo Hernández Malueños**, por sus consejos, conocimiento y orientaciones para finalizar este trabajo lo cual fue muy significativo para la culminación del mismo. También al **Ing. Franklin Martínez**, por su apoyo y motivación.

Agradezco al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapam R.L, **Lic. Humberto José Hernández Malueño**, por compartir su conocimiento y habernos brindado la información necesaria en esta investigación.

**Br: Joslin Jaysar Martinez Duarte.**

## INDICE CUADROS

<b>CUADRO</b>		<b>PÁGINAS</b>
<b>1</b>	Cuadro cálculo del tamaño de muestra	20
<b>2</b>	Cuadro Operacionalización de las variables para medir el impacto crediticio de Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapam, R.L.	21
<b>3</b>	Cuadro Monto solicitado de los socios de la Cooperativa Camoapam,R.L en periodo 2019-2021.	26
<b>4</b>	Cuadro. Plazo de los créditos solicitados por socios de la Cooperativa Camoapam,R.L en el periodo 2019-2021.	27

## INDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA</b>	<b>PÁGINAS</b>
1. Municipio de Camoapa.	19
2 Nivel de escolaridad de los socios de la Cooperativa Camoapam, R.L.	23
3 Rubro solicitado de los socios de la Cooperativa Camoapam, R.L.	24
4 Satisfacción del socio en la Cooperativa Camoapam, R.L.	28
5 Valor percibido de los socios de la Cooperativa Camoapam, R.L.	29
6 Valores encontrados en la Cooperativa Camoapam, R.L.	30
7 Confiabilidad de la Cooperativa Camoapam, R.L.	31
8 Sugerencias hacia la cooperativa Camoapam, R.L.	31

## INDICE DE ANEXO

<b>ANEXO</b>	<b>PÁGINAS</b>
<b>1.</b> Información de la cliente cooperativa Camoapam, R. L	38
<b>2</b> Encuesta a socios cooperativa Camoapam, R. L	39

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo la caracterización de los créditos brindados en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapam, R.L. del municipio de Camoapa, mediante la clasificación de créditos por rubros generados por la cooperativa. El estudio es del tipo descriptivo no experimental y consistió en la recopilación de información a través de hoja de observación proveniente de los expedientes de los socios para la descripción de los créditos generados durante el período de estudio e información de los clientes; También se aplicó encuesta a los clientes para determinar la satisfacción de ellos con respecto a los créditos y los parámetros de aceptación. Los datos evaluados se obtuvieron a través de la medición de las variables créditos generados y satisfacción de los socios, analizados mediante estadística descriptiva a través de distribución de frecuencias relativas y gráficos y medidas de tendencia central para lo cual se utilizó hoja de cálculo de Excel. Asimismo, la descripción cualitativa derivada de la entrevista. Se encontró que los socios de la cooperativa Camoapam, R.L. que hacen uso del crédito tienen un nivel de escolaridad de secundaria, el 47.40 %. De total de rubros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapa R.L., el más demandado fue el rubro de consumo personal con 72.14 %. En el período analizado se encontró que los montos otorgados en crédito están desde C\$ 3 000 hasta los C\$ 600 000, con plazos de un mes a 48 meses con un interés general mensual de 1.67 % (20.04 anual). El 64.74 % expreso estar totalmente satisfecho con el servicio recibido y que perciben una calidad en el servicio (68.21 %) y que por la experiencia crediticia que posee, la cooperativa les genera confianza (69.36 %) al ofrecer mejores beneficios que otras instituciones. Expresaron sus recomendaciones en que los funcionarios deben brindar una mayor explicación (23.12 %), agilizar los trámites (19.65 %) y brindar mayor asistencia (6.94 %).

**Palabras clave:** Proceso, clasificación, verificación, satisfacción

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to characterization of the credits provided Camoapam,R.L. Savings and Credit Cooperative in the municipality of Camoapa, through the classification of credits by items generated by the cooperative. The study is of the non-experimental descriptive type and consisted of the collection of information through an observation sheet from the members' files for the description of the credits generated during the study period and information from the clients; A survey was also applied to the clients to determine their satisfaction with respect to the credits and the acceptance parameters. The evaluated data was obtained through the measurement of the variables credits generated and satisfaction of the partners, analyzed by means of descriptive statistics through distribution of relative frequencies and graphs and measures of central tendency for which an Excel spreadsheet was used. Likewise, the qualitative description derived from the interview. It was found that the members of the Camoapam R.L. that make use of the credit have a secondary school level, 47.40 %. Of the total items offered by the Camoapa Savings and Credit Cooperative R.L., the most demanded was the item of personal consumption with 82.14%. In the period analyzed, it was found that the amounts granted in credit are from C\$ 3,000 to C\$ 600,000, with terms from one month to 48 months with a monthly general interest of 1.67% (20.04 per year). 64.74% expressed being totally satisfied with the service received and that they perceive a quality in the service (68.21%) and that due to the credit experience that the cooperative has, it generates confidence (69.36%) by offering better benefits than other institutions. They expressed their recommendations that officials should provide a greater explanation (23.12%), expedite procedures (19.65%) and provide greater assistance (6.94%).

Keywords: Process, classification, verification, satisfaction

## I. INTRODUCCION

Según el Instituto del Cooperativismo (s.f), las cooperativas son “un movimiento Socioeconómico basado en valores y principios de igualdad y equidad. Las personas se organizan y asocian voluntariamente en empresas cooperativas de propiedad conjunta y democráticamente controladas para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales”.

“Las cooperativas son empresas centradas en las personas, que pertenecen a sus miembros, quienes las controlan y dirigen para dar respuesta a las necesidades y ambiciones de carácter económico, social y cultural comunes” (Alianza Cooperativa Internacional, s.f). (párr.2).

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (s.f), “las cooperativas se basan en valores de autoayuda, auto responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Si bien las cooperativas son también empresas, los objetivos principales de las personas que crean una cooperativa o se unen a ella” (...) (párr.7).

Cardoso (2018), menciona que una cooperativa de ahorro y crédito “es constituida para captar ahorros de sus socios y generar préstamos a quienes lo necesiten en cualquier eventualidad, emprendimiento, educación, gastos, entre otros. Técnicamente no manejan fondos públicos debido a que los socios aportan capital”. (párr.4).

Para el sitio web MyCreditUnion (s.f), “las cooperativas de ahorro y crédito son propiedad de y son controladas por la gente, o socios, que usa sus servicios. Su voto cuenta. Los socios eligen una mesa directiva de voluntarios para administrar la cooperativa de ahorro y crédito”. (párr. 1 y 2).

La Cooperativa Camoapam, R.L., desempeña un papel importante en el desarrollo del municipio de Camoapa al dar respuesta a las necesidades y ambiciones de carácter económico, social y cultural a través del acceso a un servicio financiero con una tasa de interés más accesible y ofertando más y mejores beneficios que otras instituciones financieras.

Es importante para esta organización el tener información sobre sus operaciones crediticias y que le sirva de referencia en la toma de decisiones futuras en favor de los intereses particulares de la misma y en el beneficio a la razón de su razón de ser, como son los socios.

La presente investigación tiene como finalidad la caracterización de los créditos brindados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapam, R.L, del municipio de Camoapa, mediante la descripción de créditos por rubros y de acuerdo a la satisfacción de los socios. La misma tuvo lugar en el período post actividades políticas del 2018 y post COVID -19, lo que provocó una reestructuración en el sistema financiero, debido a que se implementaron medidas emergentes con el fin de minimizar el impacto de la crisis ocasionada por los sucesos antes mencionados.

## **II. OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo general**

- Caracterizar los créditos brindados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapam, R.L. del municipio de Camoapa, departamento de Boaco durante el periodo 2019-2021.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Describir los créditos generados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapam, R.L. durante el período 2019-2021.
- Determinar la satisfacción de los socios sobre los créditos recibidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapam, R.L. durante el período 2019-2021.

### III. MARCO DE REFERENCIA

#### 3.1 Antecedentes

En el 2014 en la Cooperativa de Servicios Múltiples “Pueblos Unidos” R.L. se realizó un estudio donde Rodríguez (2014), describe de la siguiente manera la finalidad de dicha investigación:

“Se basa en un análisis diagnóstico para conocer el funcionamiento contable de la cooperativa durante el periodo antes establecido, esto se obtiene mediante la aplicación de métodos para analizar los estados financieros de la cooperativa como es el método vertical y las razones financieras, cuyos resultados son la base para la toma de decisiones, específicamente a los que refiere al otorgamiento de créditos y recuperación de cartera”.  
(p.2)

De igual manera Berrios, Dávila, Gutiérrez y López (s.f) realizaron una evaluación de los factores que influyen en el crecimiento de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R, L de la ciudad de Estelí, en dicho estudio encontraron los siguientes hallazgos:

“En esta investigación se identifica el proceso que lleva a cabo la cooperativa para otorgar créditos lo cual inicia con asociarse. Brindan financiamientos para diferentes rubros siendo los de mayor demanda los créditos agrícolas, ganaderos, comerciales, personales estos tipos de crédito tienen plazo de 6 a 18 meses con una tasa de interés menor del 3% mensual”. (p.1).

En el 2018 se realizó una investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapam, R.L. según Hernández y Mondragón (2019), dicho estudio se realizó con la siguiente finalidad:

“Analizar el proceso administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapam, R.L. del municipio de Camoapa durante el período de septiembre a diciembre de 2018 para constatar si se aplica el proceso administrativo y dar un aporte para que puedan llevar a cabo una mejora a sus funciones administrativas, definiendo las posibles causas

que afectan a la Cooperativa Camoapam; para ello se describe el proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) y se proponen estrategias que contribuyan al mejoramiento de su proceso administrativo”. (p.2)

## **3.2 Las cooperativas**

### **3.2.1 Cooperativismo**

Nicafes (2021), señala que en Nicaragua el cooperativismo ha tenido un impacto en positivo, descrito de la siguiente manera:

“Las cooperativas tienen una larga historia y son parte del presente de los países de América Latina generando ingresos para sus miembros, fuentes de empleo, aportando al desarrollo económico y social de cada país. El porcentaje de la población que integra de manera directa o indirecta el sector cooperativo demuestra que el cooperativismo es parte de la cultura económica y social de la mayoría de estos países, constituyendo sin duda un modelo empresarial que contribuye al bienestar de los habitantes y sus territorios”. (párr.2)

### **3.2.2 Historia de las cooperativas en Nicaragua**

En cuanto a la historia del cooperativismo en Nicaragua el Centro de Estudios del Desarrollo Miguel d Escoto d´ Brockmann (2021) (Centro de Estudios del Desarrollo Miguel d Escoto d´ Brockmann, 2021), expresa lo siguiente:

“En Nicaragua, el General Augusto César Sandino es el precursor del cooperativismo, al crear la primera cooperativa en las riberas del Río Coco-Wiwilí un 19 de febrero de 1934. Basado en las premisas: “Me inclino por un régimen de cooperativas”, “que cada hombre sea hermano y no lobo”, consciente de garantizar la Soberanía Alimentaria”. (p.4)

### **3.2.3 Importancia y beneficios de las cooperativas**

El sitio web El Comercio (2019), en cuanto a la importancia de las cooperativas señala lo siguiente:

“Las cooperativas tienen un papel fundamental en la economía social, ya que son agentes de desarrollo económico con impacto social. Su presencia está en todos los sectores económicos. Debido a la incapacidad del mercado, sector público y privado para satisfacer las necesidades de la sociedad y de ciertos grupos vulnerables fomento la creación de nuevas formas de organización que componen a la economía social que también es conocida como el tercer sector”. (párr.1).

Las cooperativas ofrecen tasas y plazos mucho más atractivos para sus asociados tanto en términos de préstamos y tarjetas de crédito como en ahorro e inversiones que las entidades bancarias (COOPENAE, 2021, párr.5).

### **3.2.4 Proceso de organización de una Cooperativa**

“Las cooperativas se formalizan mediante la obtención de la personalidad jurídica que acredita su inscripción en el registro nacional de cooperativas que lleva el Ministerio de Economía Familiar a través de la Dirección General de asociatividad y Fomento Cooperativo (Ministerio de Economía Familiar Comunitaria Cooperativa y Asociativa., s.f., p.2).

Las Cooperativas están constituidas por diversos niveles jerárquicos. Cada uno, tiene deberes y obligaciones que cumplir. La acción conjunta de estos organismos permite el fortalecimiento de la Cooperativa (Instituto Nicaragüense de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa., s.f., p.4).

### **3.2.5 Principios de Cooperativismo en Nicaragua**

La Ley General de Cooperativas de Nicaragua (2008) señala en los siguientes incisos los principios del cooperativismo en Nicaragua:

- a) Libre ingreso y retiro voluntario de los asociados.
- b) Voluntariedad solidaria, que implica compromiso recíproco y su cumplimiento, su cumplimiento y prácticas leales.
- c) Control democrático: un asociado, un voto.
- d) Limitación de interés a las aportaciones de los asociados, si se reconociera alguno.
- e) Equidad, que implica la distribución de excedentes en proporción directa con la participación en las operaciones.
- f) Respeto y defensa de su autonomía e independencia.
- g) Educación cooperativa.
- h) Fomento de la cooperación entre cooperativas.
- i) Solidaridad entre los asociados.
- j) Igualdad en derecho y oportunidades para los asociados de ambos sexos.

### **3.2.6 Derechos de los asociados de la cooperativa**

La misma Ley General de Cooperativas de Nicaragua (2008) señala que, al ser parte de unas cooperativas, los asociados adquieren los siguientes derechos:

- a) Participar activamente en los actos de toma de decisiones y elecciones en la asamblea general y demás órganos de dirección y control, haciendo uso del derecho de voz y voto.
- b) Proponer y ser propuesto para desempeñar cargos en el consejo de administración, junta de vigilancia y otras comisiones o comités especiales que pudieran ser creados.
- c) Utilizar los servicios de la cooperativa y gozar de los beneficios económicos y sociales que esta genere de conformidad con lo dispuesto en el Estatuto y el Reglamento.
- d) Ser informado o solicitar información de la gestión de la cooperativa, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Estatuto.

- e) Fiscalizar la gestión de la cooperativa, formulando denuncias por incumplimiento de la ley, el Estatuto y el Reglamento ante la junta de vigilancia.
- f) Retirarse voluntariamente de la cooperativa, previo cumplimiento de los requisitos previstos en el Estatuto para tal fin.
- g) Recibir educación sobre cooperativismo.

### **3.2.7 Cooperativas de ahorro y crédito**

En cuanto a la clasificación de acuerdo con su finalidad, la ley de general de cooperativas de Nicaragua (2008), a las cooperativas de ahorro y crédito las describe de la siguiente manera:

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

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

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

asociados o presocios límites en cuanto monto y plazo de las sumas que por concepto de ahorro y depósitos puedan realizar.

### ***Cooperativa de ahorro y crédito Camoapam, R.L.***

En cuanto a la fundación y legalización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapam, R.L., Olivas (2020) menciona lo siguiente:

“La CAC CAMOAPAM, R.L, inicia sus primeras operaciones 17 de agosto del año 1966, como una Cooperativa de Ahorro y Crédito. Se constituyó legalmente el 17 de agosto del año 1966, habiendo obtenido su personalidad jurídica mediante Resolución número 82, del 19 de septiembre de 1966; inscrita bajo el número 79, folios 43/47 Tomo X, Libro de Resoluciones y Registros Departamento de Cooperativas, Ministerio del Trabajo, con 25 asociados (3 mujeres y 22 hombres) y un capital inicial suscrito y pagado de C\$ 12,500.00”. (p.4).

### ***Políticas de créditos cooperativa de ahorro y crédito, Camoapam, R.L.***

El manual de crédito, 2019, de la Camoapam presenta las siguientes políticas de crédito:

- Los préstamos se otorgan a personas naturales o jurídicas afiliadas a la cooperativa, de acuerdo a la ley de cooperativa y sus reglamentos, siempre que cumplan con los requisitos para ser considerados como socios y que cumplan con lo estipulado en el manual de crédito y los requisitos para ser calificados sujetos aptos para obtener crédito.
- El crédito que proporcione la cooperativa deberá orientarse posteriormente al financiamiento de actividades productivas que incrementan los ingresos netos del socio o su familia, mejoramiento en las condiciones de vida, tales como servicios, personales, ganaderos, agrícola, comercio, construcción etc.

- La cartera de crédito de la cooperativa será en su totalidad de carácter exigible por lo tanto la base para el otorgamiento del crédito se fundamentará principalmente en la capacidad de pago.
- Todo préstamo debe ser amortizado, pagado o cancelado con forme a lo pactado originalmente y solo por causas o circunstancias justificadas se restructurará, ampliara o modificaran los plazos de pagos establecidos en los contratos iniciales.
- Todos los prestamos deberán retornar a la cooperativa con sus respectivos pagos del principal, interés corriente, mantenimiento del valor monetario y el respectivo pago del interés moratorio si le correspondiera.
- El servicio del crédito estará fundamentado en la captación de ahorros que la cooperativa realice en su mercado de influencias. El financiamiento externo considera como una fuente complementaria y eventual, debido a orientarse únicamente para satisfacer o financiar prioridades señaladas en el punto anterior.
- El crédito debe ser el mejor servicio de la cooperativa junto con la captación de ahorros, para ellos se buscará el máximo nivel de eficiencia en cuanto a la oportunidad de su entrega, montos ajustados a las necesidades y capacidad de pago de los socios, así como a las disponibilidades de la cooperativa, buscando ampliar diversificar el acceso al crédito evitando la concentración del riesgo.
- Debe mantenerse la máxima rotación de la cartera de préstamos., actuando productentemente en la fijación de plazos, montos y modalidades de pago y una oportuna gestión de cobranza que asegure el más bajo índice de moralidad.
- Debe mantenerse una constante acción de información y asesoría a los socios sobre la correcta utilización del crédito.
- El crédito ofrecido deberá estar disponible bajo condiciones de tasa de interés ajustables y competitivas dentro del mercado financiero, buscando márgenes de integración que

garanticen la cobertura de los costos financieros, gastos administrativos -operativos, protección de cartera fortalecimiento del capital institucional y la generación de un excedente razonable.

### **3.2.8 Organismos de control de cooperativa**

En Nicaragua el organismo que regula a las cooperativas es el Ministerio de Economía Familiar Comunitaria Cooperativa y Asociativa a través de la siguiente dirección:

“La Dirección General de Asociatividad y Fomento Cooperativo, desarrolla sus funciones con acciones transversales a todo el quehacer del MEFCCA, procurando mecanismos flexibles y ágiles que posibiliten a las familias protagonistas, mecanismos organizativos que fortalezcan sus condiciones de negociación e intercambio para el mejoramiento de su economía. Cuenta con dos direcciones específicas, la Dirección de Legalización y Registro Cooperativo y la Dirección de Fiscalización, brindando servicios gratuitos, presencial y en línea a través de las Delegaciones a nivel nacional. Atiende los trámites de legalización y registro de las cooperativas, promueve las diferentes formas asociativas y brinda procesos de fortalecimiento cooperativo” (Ministerio de Economía Familiar Comunitaria Cooperativa y Asociativa , s.f., párr.1).

### **3.3 Crédito**

Según Villaseñor (2007) el crédito es la entrega de un valor actual sea dinero, mercancía o servicios sobre la base de confianza a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado.

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

- ✓ Aumento de los volúmenes de venta.

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

### **3.3.1 Estrategias de crédito**

Las estrategias de créditos son de suma importancia, ya que permite prevenir riesgo y problemas al transcurso del tiempo, y para ellos las organizaciones implementan nuevos proyectos, nuevas estrategias de financiamiento para así llevar a cabo uno de sus objetivos metas y las operaciones productivas (Quinaluisa , Ortega, Guzmán, & Toro, s.f). (p.64).

Según Brachfield (s.f), para hacer un manejo exitoso de los créditos otorgados de deben de tomar en cuenta las siguientes estrategias de crédito:

- 1- Estrategia de máxima liberalidad en la concesión de créditos y máxima tolerancia en el cobro.

- 2- Estrategia de alta flexibilidad en la concesión de créditos, pero máximo rigor en la reclamación de los pagos.
- 3- Estrategia de elevado control del riesgo antes de conceder créditos, pero mucha tolerancia en caso de demoras en el pago.
- 4- Estrategia de máximo rigor en el control de los riesgos y máxima dureza en la exigencia del pago de las facturas.

### 3.3.2 Importancia del crédito

Según el sitio web Importancia (s.f), la importancia del crédito radica en los siguientes aspectos: “El crédito es un elemento que está y que siempre estará dentro de la economía de un país y que es necesario, esencial, para que el propio país tenga solvencia, la capacidad empresarial y el apoyo social necesario para mantener un gobierno y dar estabilidad a una sociedad, a una economía y al propio país”. (párr.6)

### 3.3.3 Elementos del crédito

Según el sitio web Saber Más, Ser Más (s.f), independientemente de la institución los elementos del crédito son los siguientes:

- **Prestamista o acreedor:** quien presta el dinero.
- **Prestatario o deudor:** quien pide prestado el dinero.
- **Plazo:** es el periodo de tiempo en el que la persona está dispuesta a pagar el dinero que se le prestó. No es lo mismo prestar unos recursos por un día que a diez años, pues mientras se cumple el último plazo pueden pasar muchas cosas que impidan el pago de la obligación. Recuerde que, a mayor plazo, la cuota mensual puede ser más baja pero los intereses que paga por el crédito serán mayores.

- **Tasa de interés:** Es un indicador que se expresa en forma de porcentaje y se usa para estimar el costo de un crédito. La tasa de interés establece un balance entre el riesgo y la posible ganancia de la utilización de una suma de dinero en una situación y tiempo determinado. Este valor tiene un tope máximo de cobro (Tasa de Usura) el cual está vigilado y regulado por la Superintendencia Financiera de Colombia. El cálculo que se hace de manera trimestral para los créditos de consumo es diferente al tope máximo de intereses que se fija para un microcrédito por su riesgo.
- **Intereses corrientes:** Corresponden a la tasa de interés que fija la entidad financiera por el crédito. La liquidación de esta puede ser fija (los intereses se calculan sobre el monto desembolsado) o variable (se liquidan sobre el saldo de la deuda).
- **Intereses de mora:** Deben ser asumidos por el incumplimiento de una obligación contraída, en este caso con la entidad financiera. Estos solo operan un día después de que se haya cumplido la fecha de pago estipulada y no se reporte la cancelación de la cuota, o en su defecto, del crédito; y su cobro se hace sobre el capital de la cuota que se debe.
- **Otros costos asociados:** Algunos tipos de crédito requieren que el deudor tome un seguro de vida o se realice un estudio de crédito. Al comparar entre entidades financieras pregunte en detalle que otro tipo de cobros pueden aparecer en su estado de cuenta y si estos serán periódicos o únicamente en el momento del desembolso.
- **Codeudor:** Cuando evalúe las condiciones para solicitar un crédito, tenga en cuenta que algunas entidades financieras tienen como requisito un codeudor, según cual sea el producto (por ejemplo: crédito educativo). Por lo general, esta figura se solicita cuando los ingresos del solicitante no son suficientes y se necesita de otra persona que respalde la deuda.

### **3.3.4 Tipos de créditos**

El portal web Educa (s.f), menciona que dentro de los tipos de créditos más comunes encuentran los siguientes:

#### ***Crédito de consumo***

Monto de dinero que otorga el Banco a personas para la adquisición de bienes o pago de servicios, y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años).

#### ***Créditos comerciales***

Monto de dinero que otorga el Banco a empresas de diverso tamaño para satisfacer necesidades de Capital de Trabajo, adquisición de bienes, pago de servicios orientados a la operación de la misma o para refinanciar pasivos con otras instituciones y proveedores de corto plazo y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo. Cabe señalar que se trata de una denominación comercial, propia de cada institución que lo otorga.

#### ***Créditos Hipotecarios***

Crédito que otorga el Banco para la adquisición de una propiedad ya construida, un terreno, como también para la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo (8 a 40 años, aunque lo habitual son 20 años).

### **3.3.5 Calificación del crédito**

Knigth (Knight, 2022), expresa que la calificación del crédito se realiza para conocer bien al potencial acreedor de un crédito:

“La calificación de crédito es una puntuación que mide la calidad crediticia de un país, empresa o persona. Se determina mediante una evaluación del historial de crédito y capacidad para pagar la deuda. Esta capacidad se mide teniendo en cuenta tanto los activos como los pasivos”. (párr.1)

### **3.3.6 Proceso del crédito**

El otorgamiento de un crédito es un proceso en el cual se analiza la información obtenida del solicitante. Es importante que la microfinanciera verifique esta información y que se describa en sus políticas el periodo y el proceso para verificar dicha información (Moreno, Dávila, Flores, & Peralta, 2015).

#### ***Pasos***

En cuanto a los pasos de un proceso de crédito Ortiz (s.f), menciona que se deben realizar los siguientes:

**Estudiar el entorno:** La situación de la economía -en general- y del sector al cual pertenece la empresa -en particular- son requisitos ineludibles en esta actividad. Hay épocas de crecimiento económico. Cuando los negocios crecen, sus ventas y utilidades aumentan y, por consiguiente, su flujo de efectivo. Pero hay épocas de crisis cuando se contrae la economía, en las cuales no resulta conveniente tomar nuevos riesgos, sino más bien tratar de recuperar los créditos ya otorgados.

**Entender el negocio del cliente:** No se puede otorgar crédito a una empresa cuando no se entiende cómo funciona, cuál es el modelo de negocio, cuáles son sus ciclos de efectivo, la estacionalidad de sus ingresos, entre otros aspectos. Y es que no es lo mismo dar crédito a un agricultor, a una universidad, a una EPS o a una industria manufacturera.

**Evaluar estados financieros:** Los estados financieros, por naturaleza, reflejan la situación económica y la evolución de las cifras de cada empresa. Por consiguiente, el debido

entendimiento del estado de situación financiera y del estado de resultados, correspondientes a los tres últimos años, es fundamental en el otorgamiento de un crédito.

**Analizar de indicadores:** Una herramienta muy útil es la aplicación de indicadores financieros, con el fin de determinar las fortalezas o debilidades que la empresa pueda tener en materia de liquidez (capacidad de pago a corto plazo), márgenes de rentabilidad, situación de endeudamiento y costos del mismo y; finalmente, solvencia o capacidad de pago a largo plazo.

**Capacidad de pago:** Una herramienta de gran utilidad para evaluar la capacidad de pago es el flujo de caja razonablemente proyectado. Para ello hay que tener en cuenta la más probable evolución de la economía y los negocios, utilizando los mejores supuestos de proyección y proponiendo diferentes alternativas, sensibilizando los supuestos más importantes.

**Historial crediticio:** La revisión de bases de datos facilita información acerca de los hábitos de pago del cliente: si presenta un historial limpio de crédito, si ha tenido dificultades, pero las ha superado de manera adecuada, si -por el contrario- subsisten problemas sin resolver que dificulten la decisión de crédito.

**Tomar garantías:** Las garantías nunca están de más. Una garantía (hipoteca, prenda, pignoración de ingresos o depósitos) es una gran ayuda cuando la fuente principal de pago, que es el flujo de efectivo, refleja alguna dificultad. Sin embargo, una garantía no hace de un crédito malo o un crédito bueno. La fortaleza del crédito reside en el buen análisis y la capacidad de pago que muestre el flujo de caja. La garantía es solo una seguridad adicional.

### **3.4 Satisfacción del cliente**

Según Thompson (2009), conceptualiza al cliente de la siguiente manera:

Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

La satisfacción del cliente es la medida en la cual el desempeño percibido de un producto o servicio Es igual a las expectativas del comprador o consumidor (Armstrong & Kotler, 2013).

También puede afirmarse que este término hace referencia a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, es decir la satisfacción que el cliente percibe (ISO, 2008).

Según Hammond (s.f), la satisfacción del cliente se define de la siguiente manera:

“La satisfacción del cliente es la medición de la respuesta que los consumidores tienen con respecto a un servicio o producto de una marca en específico. Las calificaciones son referentes para mejorar el servicio que se les ofrece y también para conocer a detalle lo que necesitan”. (párr.2)

El compromiso con el cliente es el vínculo sistemático y emotivo que establece una empresa con sus consumidores. Se trata de una relación cuyo objetivo fundamental es cultivar el apego y la lealtad del cliente hacia la marca (Da Silva, 2020, párr.5)

## IV. MATERIALES Y MÉTODOS

### 4.1 Ubicación y fechas del estudio

Camoapa es un municipio perteneciente al departamento de Boaco, tiene una extensión territorial de 1,483.20 km (35.5% del actual territorio departamental) limitado al norte (Boaco, Matiguas y Paiwas), al sur (San Francisco de Cuapa y Comalapa), al este (El Ayote y la Libertad), y al oeste (San Lorenzo y Boaco). El municipio de Camoapa está ubicado a 550 m.s.n.m, con una precipitación de 1,500 mm/anales con una temperatura entre 23.7°C y 28.5°C; en regiones altas promedio oscila entre 18°C a 20°C con una población aproximada de 40,700 habitantes (S.A, CORASCO, 2018).

El presente estudio se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapam, R.L en el casco urbano del municipio de Camoapa, está ubicada a 115km de Managua, situada en la región central del país a 520 m.s.n.m, situación que asegura un clima agradable todo el año; no obstante, el municipio deja ver cerros áridos y terrenos pedregosos, pero no en toda región, porque es posible contemplar pastizales, sectores montañosos y las Reservas naturales Mombacho– La Vieja y el Masigue. Su latitud es de 12°22'48'' y su longitud es de 85°30'36''



**Figura 1.** Municipio de Camoapa. (MTI, 2010, p.18)

## 4.2 Diseño de la investigación

El presente estudio es el tipo descriptivo no experimental. Consistió en la recopilación de información a través de hoja de observación (Anexo 1) proveniente de los expedientes de los socios y brindada por la gerencia de la cooperativa para la descripción de los créditos generados durante el período de estudio; asimismo, la aplicación de encuesta (Anexo 2) a los clientes, del período de estudio, para determinar la satisfacción de ellos con respecto a los créditos y los parámetros de aceptación.

### 4.2.1 Tamaño de la muestra

La base de dato del período evaluado fue de 850 socios activos crediticios de donde se determinó una muestra de 191 socios, determinada en una hoja de Excel predeterminada (market & opinión research)

---

#### Cálculo del tamaño de muestra

---

	Introducir valores:
<i>Nivel de confianza deseado (Z)</i> =	95 % (ingrese número entre 90% y 99%)
<i>Tamaño del universo (N)</i> =	859
<i>Proporción de población (p)</i> =	0.8
<i>Error deseado (e)</i> = +/-	5 %
	Resultado:
<i>Muestra (n)</i> =	191

---

## 4.4 Datos evaluados

### 4.4.1 Créditos generados

Los préstamos otorgados son cantidades monetarias realizadas por la empresa a un tercero. Por su parte, los préstamos recibidos es dinero que presta un tercero a la empresa (Blog Conocimiento, s.f). (párr.1)

### 4.4.2 Satisfacción de los socios

Kotler (1997 citado por Loor, Calderón, & Arias, (2017)) menciona que el servicio “es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son muchos intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa, su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”. “El servicio también se lo define como un dinamismo, beneficio o satisfacción que recibe el socio por una venta, dado como resultado que el servicio es intangible” (Kotler & Armstrong, 2012 citado por Loor, Calderón, & Arias, 2017).

**Cuadro 1** Operacionalización de las variables para medir el comportamiento crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapam, R.L.

VARIABLE	SUB VARIABLE	ALCANDE MEDICIÓN	HERRAMIENTA
Créditos generados	Nivel de escolaridad de los socios	Datos porcentuales	Hoja de observación
	Rubro solicitado	Datos porcentuales	
	Monto solicitado	Estadística descriptiva	
	Plazo	Estadística descriptiva	
	Intereses	Estadística descriptiva	
Satisfacción del socio	Claridad de la información Valor percibido Valores en la atención Nivel de confianza Sugerencias a la Cooperativa	Datos porcentuales	Encuesta a socios

#### **4.4.3 Análisis de datos**

Para lograr los objetivos propuestos en la presente investigación se aplicó estadística descriptiva a través de distribución de frecuencias relativas y gráficos y medidas de tendencia central para lo cual se utilizó hoja de cálculo de Excel.

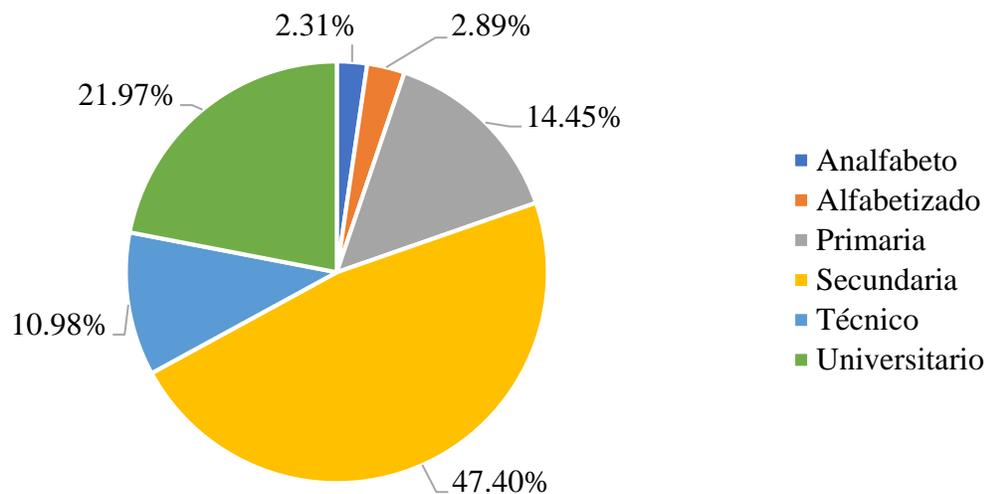
## V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1 Crédito generado

#### 5.1.1 Nivel de escolaridad de los socios

En la figura 2, se observa que, en cuanto a la información del cliente, sobresale que, quienes hacen uso de crédito en la cooperativa Camoapam, R.L. en su mayoría son personas que alcanzaron un nivel de escolaridad de secundaria, seguido del nivel de escolaridad de primaria y un mínimo de personas son analfabetas.

También es importante mencionar que el nivel de escolaridad influye de alguna manera para cumplir con las obligaciones financieras porque una persona con un nivel académico alto puede realizar un mejor análisis de sus capacidades de pago, y evaluar las mejores alternativas de financiamiento.



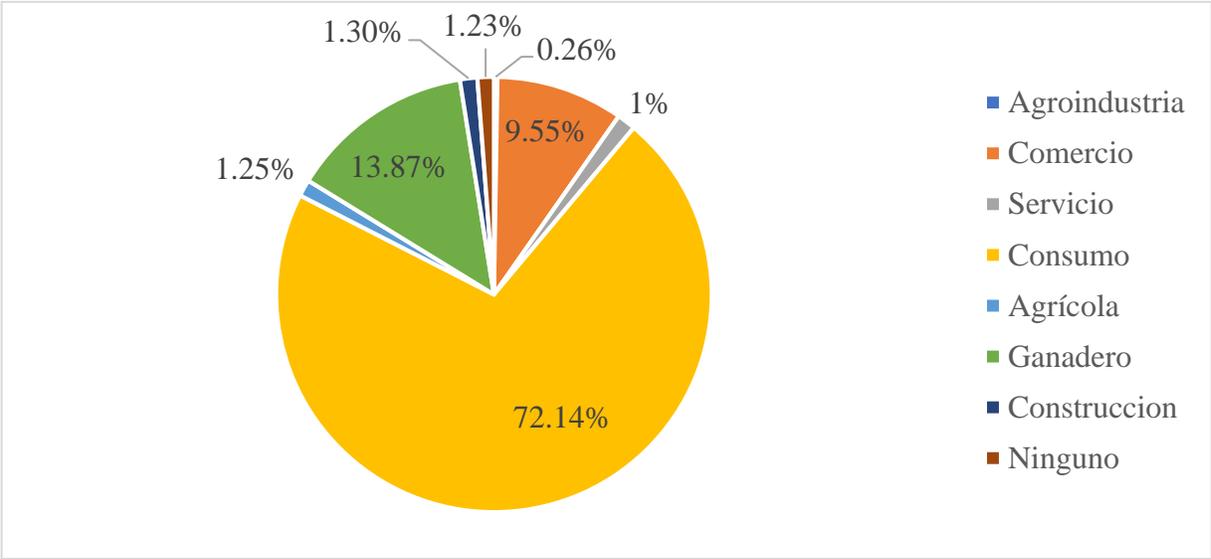
**Figura 2.** Nivel de escolaridad de los socios de la Cooperativa Camoapam, R.L.

El nivel de escolaridad de secundaria encontrada en la presente investigación es mayor al reportado por la Fundación Nicaraguense para el Desarrollo Económico y Social (2013), que encontró un nivel de escolaridad de secundaria terminada del 40%.

**5.1.2 Rubro solicitado**

En cuanto al rubro solicitado por las personas que hacen uso del servicio del crédito en la cooperativa Camoapam, R.L. se encontró que el mayor rubro solicitado es el de consumo personal y el menor rubro solicitado es el de agroindustria (Figura 3). Los resultados anteriores se deben porque el crédito de consumo es utilizado para los pagos de cuentas en otras instituciones crediticias, compra de electrodomésticos, atención médica y urgencias familiares comunes como pagos de servicios, renta y viajes al exterior entre otros.

El crédito ganadero sobresale en segundo lugar por ser una zona donde hay alta producción de la especie bovina, por lo tanto, el crédito es utilizado en la compra y comercialización de terneros para finalización en matadero o bien para la compra de vientres. El crédito de servicio no es tan usado debido a que es orientado a la compra de vehículos para transporte colectivo o para la compra de líneas de taxi o rutas para zona rural.



**Figura 3.** Rubro solicitado de los socios de la Cooperativa Camoapam, R.L.

En la investigación realiza por Ruíz, Hernández, y González (2017), en la cooperativa La Moderna R.L. sé encontraron que para el rubro agrícola hubo demanda crédito del 26.13 %, siendo menor al encontrado en la Camoapam; para el rubro comercio se encontró un 22.52 %, también mayor al 9.25 % otorgado por la Camoapam; para el rubro de ganadería en la cooperativa La Moderna se entregó un 5.41 %, menor a lo entregado por la Camoapam con un valor de 6.36 %; en cuanto al rubro de servicio la Camoapam supero a La Moderna con 9.25 %; en el crédito destinado para la construcción La Moderna supero a la Camoapam con 43.24 %.

### **5.1.3 Monto solicitado**

En periodo analizado en la presente investigación entre todos los rubros de créditos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapam, R.L. el monto mínimo entregado fue de 3 000 córdobas y el máximo de 600 000 córdobas, con una media de 46 759.58 córdobas. Entre todos los rubros en el 2019 el monto entregado de córdobas fue de 26 574 593.20, el del 2020 fue de 28 426 560.68 y en 2021 fue de 39 615 106.95 para un total en los tres años de 94 616 260.83 córdobas (Figura 3). Es importante mencionar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapam R.L. entre sus políticas para el otorgamiento de crédito manejo un monto mínimo de 3 000 córdobas y un monto máximo de 600 000 córdobas.

**Cuadro 2** Monto solicitado por los socios de la Cooperativa Camoapam, R.L en el periodo 2019-2021.

Descripción	Monto
Media	46 759.58
Error típico	2246.55
<b>Mediana</b>	<b>25 000.00</b>
Moda	10 000.00
Desviación estándar	65 843.65
Varianza de la muestra	4335386849
Rango	599 000
Mínimo	3 000
Máximo	600 000
Suma	40166483.50
Cuenta	859.00

El promedio del monto desembolsado por la Cooperativa la Camoapam R.L. en periodo es mayor al encontrado en el estudio realizado por Ruiz, Hernández y González (2017) donde en promedio la cooperativa La Moderna entrego en promedio montos de 44 353.95 córdobas.

#### **5.1.4 Plazo**

En el cuadro 3, se describe que, en los tres años analizados en el presente estudio, el plazo mínimo fue de tres meses y el máximo de 48 meses, con una media de 18 meses. Los resultados anteriores se deben a que el crédito de consumo, en los tres años analizados se otorgaron 1 310 préstamos y por lo general el plazo solicitado por los socios es de 18 meses para este tipo de crédito. Tanto el plazo mínimo como el plazo máximo corresponden a políticas crediticias de la Camoapam.

**Cuadro 3** Plazo de los créditos solicitados por socios de la Cooperativa Camoapam, R.L en el periodo 2019-2021

<b>Descripción</b>	<b>Plazo (meses)</b>
Media	18.01
Error típico	0.33
Mediana	18.00
Moda	18.00
Desviación estándar	9.71
Varianza de la muestra	94.37
Rango	47.00
Mínimo	1.00
Máximo	48.00
Suma	1 5473.00
Cuenta	859.00

Los resultados encontrados en al presente investigación son diferentes los encontrados por Berríos, Dávila, Gutierrez, y López, (s.f) en la cooperativa La Moderna en cuanto al plazo maximo que brinda esta cooperativa (18 meses), pero coincide con La Camoapam,R.L. en el plazo minimo (tres meses).

### **5.1.5 Intereses**

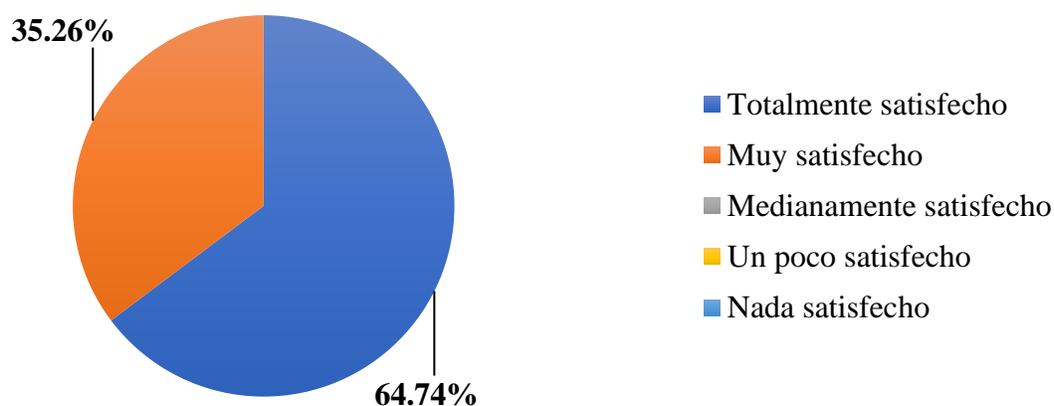
Los intereses sobre el capital otorgado en crédito, en el periodo analizado fue de 1.67 % mensual y un total anual del 20.04 %, esta tasa es una política interna de la cooperativa Camoapam que tiene como objetivo la finalidad, de que los socios puedan acceder a créditos con una tasa más baja que otras instituciones que ofrecen el servicio crediticio con montos considerables a corto, mediano y largo plazo.

La tasa de interés brindada por la Cooperativa Camoapam R.L. es menor a la tasa de interés del 3 % encontrada en la investigación realizada por (Berríos, Dávila, Gutierrez, & López (s.f).

## 5.2 Satisfacción del socio

De total de personas que hicieron uso de crédito en la cooperativa Camoapam, R.L la mayoría dijo sentirse “totalmente satisfecho” y las personas restantes expresaron sentirse “muy satisfecho”, el resultado se debe a que existe un seguimiento continuo por parte de los promotores de créditos de la cooperativa Camoapam, es decir están pendiente del socio en cuanto a las fechas de pago de sus cuotas y de igual manera se le brinda acompañamiento a la hora de elaborar el presupuesto de inversión del monto solicitado y al momento de la solicitud del crédito son muy claro en el tema del cálculo de la cuotas según el plazo solicitado.

Otro aspecto que deja satisfecho a los socios es la tasa de interés más baja aplicado al crédito.



**Figura 4.** Satisfacción del socio en la Cooperativa Camoapam, R.L.

Los resultados encontrados por Ruiz, Hernández y González , (2017) son diferentes a los obtenidos en el presente estudio, porque la mayoría de los socios dicen sentirse satisfechos por la tasa de interés y el caso de los socios de la Camoapam la mayoría expreso estar “totalmente satisfecho” por qué existe un acompañamiento continuo con los socios que solicitan créditos.

### 5.2.1 Claridad en la información

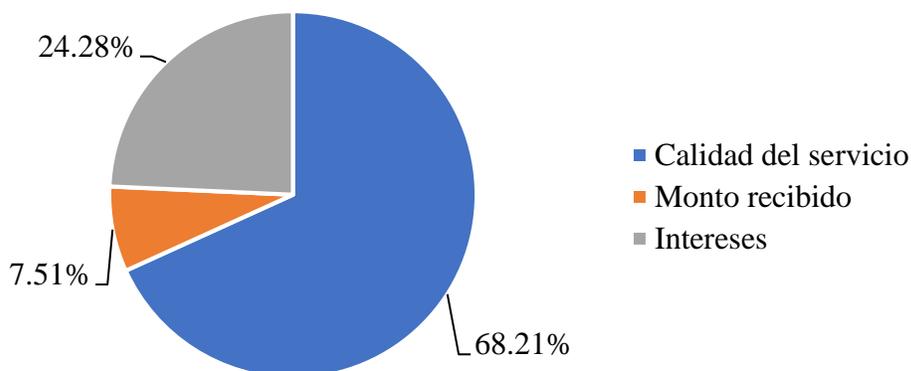
Respecto a la claridad de la información brindada por los promotores de créditos de la cooperativa Camoapam, el 100% de las personas expresó, que recibieron una información con claridad al momento de solicitarla.

El resultado anterior se debe a que los promotores de créditos explican y capacitan al socio para los requisitos necesarios para optar al crédito, se brinda la información precisa sobre el cálculo de las cuotas según el monto y el plazo solicitado.

El resultado obtenido en el presente estudio coincide con uno de los principios de una institución financiera escrito por Such (2018), donde se menciona que la información “debe ser fácil de entender y de encontrar. Escrita con un lenguaje claro y sin esconderla en un rincón del folleto o del contrato”. (párr.4).

### 5.2.2 Valor percibido

En cuanto al valor percibido los usuarios del servicio de crédito en la Camoapam mencionaron que se decidieron en su mayoría por la calidad del servicio seguido por los intereses y en último lugar por el monto recibido.

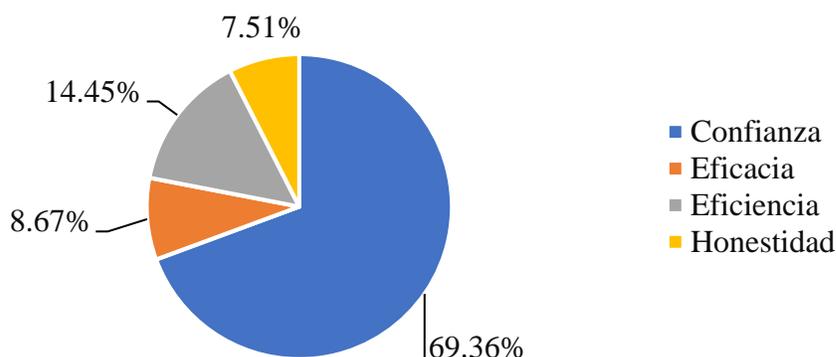


**Figura 5.** Valor percibido de los socios de la Cooperativa Camoapam R.L.

Los resultados obtenidos en la presente investigación sobre el valor percibido de los socios que hicieron uso del crédito en la Camoapam, es coherente con lo expresado por el sitio web Aula Fácil (s.f), donde se menciona que las personas seleccionan una institución financiera por la accesibilidad, comunicación y participación del cliente.

### 5.2.3 Valores en la atención

Las personas encuestadas, referente a los valores por los cuales optaron a un crédito, la mayoría expuso que se decidieron por la confianza que tienen hacia la cooperativa, por la experiencia crediticia, mientras tanto una minoría de los socios entrevistados se refirieron por la honestidad.

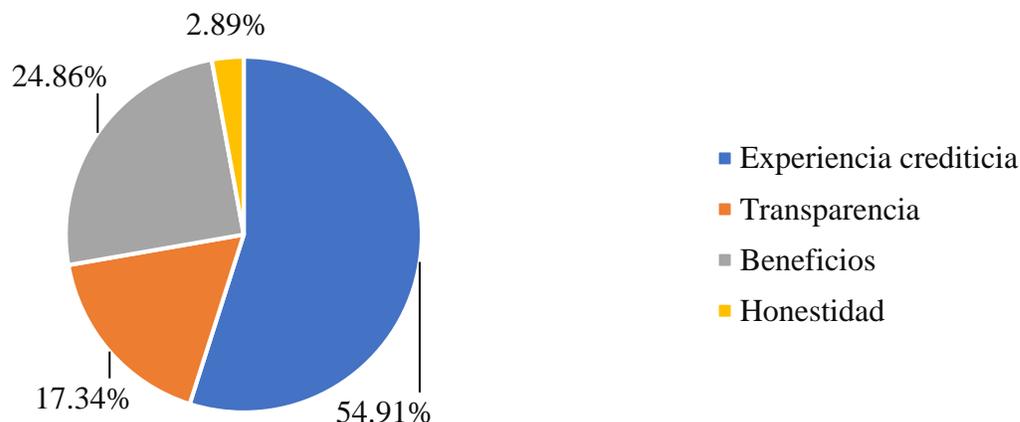


**Figura 6.** Valores encontrados en la Cooperativa Camoapam R.L.

Lo que expresó la mayoría de los socios encuestados de la Camoapam en el presente estudio, sobre la atención, se relaciona con lo escrito por el sitio web Relación Cliente (2008), donde se menciona que “para reforzar su reputación, las instituciones financieras deberían instaurar una cultura de servicio que ayudará a crear fidelidad en los clientes, así como construir reconocimiento de marca”. (párr.4)

### 5.2.4 Nivel de confianza

En el nivel de confianza hacia a la cooperativa Camoapam, la mayoría de los socios expresaron que hacen uso de la misma en los diferentes servicios que ofrece, por la experiencia en el manejo de créditos y mejores beneficios que ofrece la cooperativa frente a otras instituciones que ofrecen crédito

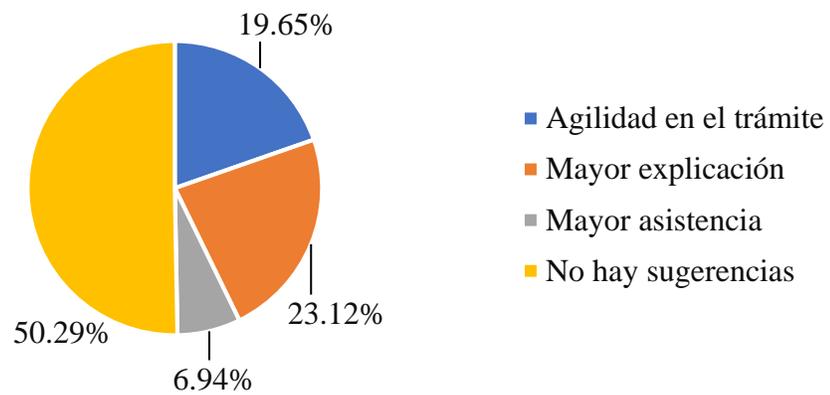


**Figura 7.** Confiabilidad de la Cooperativa Camoapam, R.L.

Lo expresado por los socios de la Camoapam coincide por lo escrito por Elguero (2017), el menciona que “a la confianza en el sistema financiero se consigue y se mantiene cuando las entidades financieras actúan con transparencia, buen gobierno corporativo complace, pero también con órganos reguladores modernos, eficientes y proactivos que garanticen el correcto funcionamiento del sistema y sancionen adecuadamente su desviación”. (párr.6)

### 5.2.5 Sugerencias a la cooperativa

Respecto a las sugerencias hacia la cooperativa la mayoría dijo “no tener sugerencias”, ya que consideramos una cooperativa de prestigio y experiencia más de 50 años al servicio de nuestro municipio para un mejor desarrollo económico por tanto entre el resto de las opiniones de los socios sobresalen que la cooperativa debe dar “mayor explicación”, se debe garantizar una “agilidad en el trámite” y por último “mayor asistencia”.



**Figura 8.** Sugerencias hacia la cooperativa Camoapam, R.L.

Las sugerencias brindadas por los socios de la Camoapam son similares a los encontrados en investigación realizada por Ruiz, Hernández y González (2017), donde los socios encuestados proponen “brindar mayor información a los socios acerca de las tasas de interés que perciben por sus ahorros con el objetivo de motivarlos a practicar ese hábito tan necesario para poder resolver imprevistos futuros y por ende lograr un mayor crecimiento de la cooperativa”.(p.19).

## VI. CONCLUSIONES

Se encontró que los socios de la cooperativa Camoapam, R.L. que hacen uso del crédito en su mayoría tienen un nivel de escolaridad de secundaria, el 47.40 %. De total de rubros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapa, R.L, el más demandado fue el rubro de consumo personal con 72.14 %, seguido del rubro de construcción con 13.87 % y el menor solicitado fue el rubro de agroindustria con 0.26 %. En el periodo analizado se encontró que los montos otorgados en crédito están desde C\$ 3 000 hasta los C\$ 600 000, con plazos de un mes a 48 meses con un interés general mensual de 1.67 % (20.04 anual).

Referente a la satisfacción de los socios, se encontró que existe un seguimiento continuo y acompañamiento por los promotores en la elaboración del presupuesto en lo que se utilizara el crédito donde el 64.74 % expreso estar “totalmente satisfecho”, de igual manera existe claridad en la información en la explicación de los requisitos necesarios para optar a un crédito y sobre el cálculos de las cuotas de acuerdo al plazo solicitado, los socios encuestados expresaron que perciben una calidad en el servicio (68.21 %) y que los intereses (24.28 %) facilitan la el pago del crédito y de igual manera valoran que existe una buena atención al socio por la experiencia crediticia que posee la cooperativa lo que genera confianza (69.36 %) al ofrecer mejores beneficios que otras instituciones que ofrecen créditos, por último la mayoría de socios expresaron no tener sugerencias (50.29 %) hacia la cooperativa, pero si se recomiendan brindar una mayor explicación (23.12 %), agilizar los trámites (19.65 %) y brindar mayor asistencia (6.94 %).

## **VII. RECOMENDACIONES**

Hacer énfasis en los asuntos crediticios, al brindar orientación o capacitación, a los aspirantes a socios al momento de su solicitud.

Brindar capacitación a socios agricultores para que puedan manejar sus explotaciones de manera más eficiente a fin de garantizar un mejor manejo del crédito por parte de ellos.

Generar confianza entre los promotores de crédito y los socios, para poder inducirlos de una mejor manera al uso y manejo del crédito.

## VI. LITERATURAS CITADAS

Alianza Cooperativa Internacional. (s.f). Qué es una cooperativa.

<https://www.ica.coop/es/cooperativas/que-es-una-cooperativa>

Aula Fácil. (s.f). Valor percibido por los clientes.  
<https://www.aulafacil.com/cursos/marketing/curso-de-fidelizacion-de-clientes/valor-percibido-por-los-clientes-119904>

Berríos, J., Dávila, K., Gutierrez, D., & López, E. (s.f). Factores que influyen en el crecimiento de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna R, L de la ciudad de Estelí. <https://repositorio.unan.edu.ni/9516/1/18801.pdf>

Blog Conocimiento. (s.f). Préstamos otorgados y recibidos. <https://acortar.link/9uJ4K2>

Brachfield, P. (s.f). Las estrategias de riesgos y políticas de crédito.  
[https://www.finyear.com/Las-estrategias-de-riesgos-y-politicas-de-credito\\_a25827.html](https://www.finyear.com/Las-estrategias-de-riesgos-y-politicas-de-credito_a25827.html)

Cardoso, A. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Perú. <https://acortar.link/IaN7I5>

Centro de Estudios del Desarrollo Miguel d Escoto d´ Brockmann. (2021). El cooperativismo y su aporte al desarrollo de Nicaragua. <https://www.unan.edu.ni/wp-content/uploads/unan-managua-semanario-cedmeb-no-37.pdf>

COOPENAE. (2021). ¿Cuáles son los beneficios de una cooperativa de ahorro y crédito?  
<https://www.coopenae.fi.cr/blog/cuales-son-los-beneficios-de-una-cooperativa-de-ahorro-y-credito>

Da Silva, D. (2020). Compromiso con el cliente: una cuestión estratégica.  
<https://acortar.link/HkLtyd>

Economía (2008). Diccionario de Economía, de <http://www.economia48.com>

Educa. (s.f). ¿Qué tipos de Créditos existen? <https://acortar.link/5nq0Pd>

El Comercio . (2019). La importancia de las sociedades cooperativas.  
<https://www.elcomercio.com/cartas/importancia-sociedades-cooperativas-cartas-opinion.html>

Elguero, J. (2017). La confianza financiera como valor estratégico para crecer.  
<https://www.apd.es/opinion-jose-maria-elguero-la-confianza-financiera-como-valor-estrategico-para-crecer/>

Fundación Nicaraguense para el Desarrollo Económico y Social. (2013). Análisis de la Rentabilidad de la Educación en Nicaragua. <https://funides.com/wp-content/uploads/2019/09/documento-de-trabajo-Rentabilidad-de-la-Educacion-en-Nicaragua-diciembre-2013.pdf>

- Hammond, M. (s.f). Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla. <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>
- Hernández, F., y Mondragón, L. (2019). Análisis del proceso administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Camoapam R.L. durante el período de septiembre a diciembre de 2018.://repositorio.una.edu.ni/4061/1/tne13h557a.pdf
- Importancia. (s.f). Importancia del crédito. <https://www.importancia.org/credito.php>
- Instituto del Cooperativismo . (s.f). Cooperativismo y economía solidaria . <https://sociales.uprrp.edu/cooperativismo/cooperativismo-y-economia-solidaria/>
- Instituto Nicaragüense de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa. (s.f). El cooperativismo. [https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/El\\_cooperativismo\\_Nicaragua.pdf](https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/El_cooperativismo_Nicaragua.pdf)
- Knight, J. (2022). Calificación de crédito. <https://invezz.com/es/definiciones/calificacion-de-credito/>
- Ley 499. (2008). Ley 499, Ley General de Cooperativas. Managua, Nicaragua: BITECSA.
- Loor, A., Calderón, J., & Arias, A. (2017). Factores que determinan la satisfacción del socio con respecto al servicio en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Manabí. <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661258004/html/>
- Ministerio de Economía Familiar Comunitaria Cooperativa y Asociativa . (s.f). Asociatividad y Fomento Cooperativo. <https://www.economiafamiliar.gob.ni/webitemefccamvc/direccion/asociatividad-fomento-cooperativo/5>
- Ministerio de Economía Familiar Comunitaria Cooperativa y Asociativa. (s.f). Guia del cooperativista. <https://www.economiafamiliar.gob.ni/backend/vistas/doc/cartilla/documento6571148.pdf>
- Montoya, M. (2021). Fortalecimiento de capacidades de 10 Cooperativas de Ahorro y Crédito asociadas a FEDECARUNA, RL. [https://pauisolidaritat.pv.ccoo.es/ficheros/documentos/Evaluacion\\_Externa\\_Final\\_Nicaragua\\_2018\(1\).pdf](https://pauisolidaritat.pv.ccoo.es/ficheros/documentos/Evaluacion_Externa_Final_Nicaragua_2018(1).pdf)
- Moreno, C., Dávila, M., Flores, A., & Peralta, Y. (2015). Incidencia del procedimiento para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la rotación de la cartera de crédito en la Microfinanciera FUNDEMujer, sucursal Estelí en el año 2015. <https://repositorio.unan.edu.ni/4081/1/17830.pdf>
- MyCreditUnion. (s.f). Que una cooperativa de ahorro y crédito. <https://espanol.mycreditunion.gov/about-credit-unions/credit-union-different-than-a-bank>
- Nicafes . (2021). Cooperativismo en Nicaragua: Logros y aportes . <https://nicafes.org/cooperativismo-en-nicaragua-logros-y-aportes/>

- Olivas, A. (2020). Informe de pasantía: Promotora de Ahorro Y Crédito Campoapam R.L. <https://repositorio.una.edu.ni/4203/1/tne13o48.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (s.f). Desarrollo cooperativo agrícola. <https://www.fao.org/3/x0475s/x0475s01.htm#TopOfPage>
- Ortiz, H. (s.f). 7 pasos ineludibles para el otorgamiento de crédito. <https://www.cesa.edu.co/news/7-pasos-ineludibles-para-el-otorgamiento-de-credito/>
- Quinaluisa , N., Ortega, X., Guzmán, M., & Toro, W. (s.f). Estrategias De Crédito En Las Empresas Privadas. [http://ijhssi.org/papers/v6\(4\)/version-II/H0604026266.pdf](http://ijhssi.org/papers/v6(4)/version-II/H0604026266.pdf)
- Relación Cliente . (2008). Aumenta la importancia de la atención al cliente para las instituciones financieras. <https://www.relacioncliente.es/aumenta-la-importancia-de-la-atencin-al-cliente-para-las-instituciones-financieras-16690/>
- Rodríguez, Y. (2014). Efectos de aplicación de análisis financiero en la toma de decisiones para el otorgamiento de créditos y la recuperación de cartera de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Pueblos Unidos R.L.” Ocotol durante el período contable Diciembre 2014. <https://repositorio.unan.edu.ni/1861/1/17363.pdf>
- Ruíz, E., Hernández, E., & González, E. (2017). Proceso de Crédito de Cooperativa Moderna R. L. Sucursal Estelí en el 2016. <https://repositorio.unan.edu.ni/4738/1/17794.pdf>
- Ruiz, F., Hernández, E., & Gónzalez , E. (2017). Proceso de Crédito de Cooperativa Moderna R. L. Sucursal Estelí en el 2016. <https://repositorio.unan.edu.ni/4738/1/17794.pdf>
- Saber Más, Ser Más . (s.f). Componentes del crédito. <https://www.sabermassermas.com/componentes-del-credito/>
- Such, M. (2018). ransparencia, Claridad y Responsabilidad, tres principios que se resumen en uno: confianza. <https://www.bbva.com/es/transparencia-claridad-responsabilidad-tres-principios-se-resumen-uno-confianza/>
- Villaseñor, E (2007). Elementos de administración de crédito y cobranza. México D.F: Editorial trillas S.A.

## VII. ANEXOS

**Anexos 1.** Hoja de observación sobre información de los clientes de la Cooperativa Camoapam, R.L.

N°	INFORMACIÓN DEL CLIENTE						RUBRO SOLICITADO							MONTO SOLICITADO	PLAZO
	Procedencia	Edad	Sexo	Ocupación	Años de ser socio	Número de créditos	Construcción	Ganadería	Industria	Comercio	Servicio	Agrícola	Consumo		
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															

**Anexo 2.** Encuesta a socios cooperativa Camoapam, R.L

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA**  
**Caracterización de los crediticio en los socios cooperativa Camoapam, R.L. en el**  
**municipio de Camoapa.**

N° de encuesta \_\_\_\_\_

**I. Introducción**

El presente cuestionario tiene como finalidad “caracterización de los crediticio en los socios de la cooperativa Camoapam, R.L. en el año 2019,2021”, para la Elaboración de un Trabajo de Tesis, el cual es un requisito de graduación de la Carrera de Licenciatura en Administración con mención en Agronegocios, de la Universidad Nacional Agraria (UNA), Sede Camoapa. Por tanto, le agradecemos por su tiempo brindado y por sus respuestas.

**II. Desarrollo**

**2.1 Datos Generales**

Nombre: -----

Ocupación -----

Edad: -----

Años de ser socio: -----

**Complete los datos solicitados marcando con una X la respuesta que usted considere oportuna**

2 nivel de escolaridad

a. Analfabeto		Secundaria	
b. Alfabetizado		Técnico	
c. Primaria		Universitario	

**2.2 uso del crédito**

¿Cuál es el destino de su último crédito?

a. Urgencia familiares		b. medios de transporte	
c. Negocios		d. Otros	

¿Qué tipos de rubros solicitó en su último crédito?

a. Agro industria		e. Agrícola	
b. Comercio		f. Ganadero	
c. Servicio		g. Construcción	
d. Consumo		h. Ninguno	

### **3.1 Satisfacción del cliente**

¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio brindado?

a. Totalmente satisfecho		d. Un poco Satisfecho	
b. Muy satisfecho		e. Nada satisfecho	
c. Medianamente satisfecho			

¿El personal de crédito fue claro al momento de brindarle el servicio?

Sí	
No	

Si responde No, Justifique \_\_\_\_\_

¿Cuál es el valor percibido de mayor prioridad para usted?

a. Calidad servicio		b. Cantidad	
c. Interés			

¿Cuál es la expectativa que más lo condujo a la obtención del crédito?

a. Confianza		c. Eficiencia	
b. Eficacia		d. Honestidad	

¿Por qué considera más confiable la cooperativa Camoapam y no otra Instituciones?

a. Experiencia crediticia		b. transparencia	
c. mayores beneficios		d. honestidad	

¿Qué sugerencias tiene para la cooperativa Camoapam R.L. al momento de adquirir el servicio?

a. Más agilidad el trámite crédito		b. Mejor explicación sobre deducciones	
c. Mayor asisten de promotores		d. No tengo sugerencias	

¡Muchas Gracias por su colaboración!