

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
UAPA**



**ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN FINANCIERA**

**IMPACTO DE LA GESTIÓN DE NEGOCIOS EN LA CARTERA DE
CRÉDITO DE LA COOPERATIVA MOMÓN BUENO EN LA CIUDAD
DE SANTIAGO, PERÍODO 2014-2015**

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL
TÍTULO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN, MENCIÓN DIRECCIÓN FINANCIERA.

POR:

CLARA DE JESÚS NÚÑEZ TOLENTINO

JOSÉ MIGUEL PADILLA LÓPEZ

JORGE MIGUEL SERRATY RODRÍGUEZ

ASESOR:

RADHAMÉS ZORRILLA

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
REPÚBLICA DOMINICANA
ABRIL, 2016**

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTOS	IV
COMPENDIO	V
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes de la investigación	2
1.2 Planteamiento del problema	5
1.3 Formulación del problema	6
1.3.1 Sistematización del problema	6
1.4 Objetivo General	7
1.4.1 Objetivos Específicos	7
1.5 Justificación	7
1.6 Delimitación	9
1.7 Limitaciones	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Marco Contextual	11
2.1.1 Santiago de los Caballeros	11
2.1.2 Aspectos Históricos	11
2.1.3 Aspectos Geográficos	13
2.1.4 Aspectos Socioeconómicos	13
2.1.5 Aspectos Culturales	15
2.1.6 Aspectos Educativos	16
2.1.7 Cooperativa Momón Bueno	17
2.2 Marco Teórico	18
2.2.1 Gestión Empresarial	18
2.2.1.1 Importancia de la gestión empresarial	21
2.2.2 Indicadores Financieros	22
2.2.2.1 Clasificación de Indicadores Financieros	23
2.2.3 Gestión de Riesgos	25
2.2.3.1 Concepto de Riesgos	27
2.2.3.2 Tipos de Riesgos	28
2.2.3.3 Factores de Riesgos Financieros	35
2.2.4 Modelos o Métodos de Evaluación del Riesgo Financiero	36
2.2.4.1 El Valor del Riesgo (VAR)	36
2.2.4.2 Modelo de Alerta Temprana (MAT)	37
2.2.4.3 Modelo CAMELS	41
2.2.4.4 Modelo PERLAS	45
2.2.5 Técnicas de Análisis de Estados Financieros	47
2.2.5.1 Análisis Horizontal	48
2.2.5.2 Análisis Vertical	49
2.2.6 Medición del Riesgo Financiero	54
2.2.7 Análisis de los Niveles de Rentabilidad	56
2.2.7.1 Rentabilidad Financiera	57
2.2.7.2 Rentabilidad Económica	57

2.2.7.3 Rentabilidad Operativa	58
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
Diseño, tipo de investigación y método	60
Diseño	60
Tipo de investigación	60
Método	61
Técnicas e instrumentos	61
Población y muestra	62
Procedimiento de recolección de datos	62
Procedimientos para el análisis de los datos	62
Validez y confiabilidad	63
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Resultados del Cuestionario Dirigido a los Oficiales de Negocios	65
4.2. Encuesta realizada a la Gerencia	76
Evolución Cartera de Crédito de la Oficina de Santiago Vs General	80
Cumplimiento de los Indicadores AIRAC	82
Índice de calificación por sucursal	83
CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	
5.1 Discusión de los resultados	85
CONCLUSIONES	92
RECOMENDACIONES	98
BIBLIOGRAFÍA	100
APÉNDICES:	104
- TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	
- INSTRUMENTOS	

COMPENDIO

La presente investigación busca determinar el Impacto de la Gestión de Negocios en el Crecimiento de la Cartera de Crédito de La Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago, periodo 2014- 2015.

Con las nuevas tecnologías y la globalización el entorno de los negocios ha llevado a las empresas a ser más competitivas, para lograr posicionarse en los mercados actuales donde existe tanta rivalidad competitiva entre las compañías. Es por ello que al fundar una organización o empresa, se debe trabajar en la mejor estrategia empresarial a seguir, pues es de suma importancia para alcanzar el éxito, ya que ninguna empresa puede estar compitiendo sin misión, sin objetivos, sin metas y sin las estrategias necesarias para poder lograr esos objetivos.

La gestión enfocada en negocios es una innovación efectiva que conjuga el esfuerzo de todo el equipo de trabajo, ya que busca integrar todos los aspectos que sean necesarios para el logro de los objetivos de la organización. A pesar de esto, en la aplicación de procedimientos y seguimiento de las metas proyectadas no todos en la Cooperativa Momón Bueno están enfocados en cumplimiento de las metas propuestas.

Uno de los grandes problemas que se observan es el desconocimiento y desenfoco que presentan algunos colaboradores y la falta de las competencias necesarias en torno al uso de las herramientas de medición de gestión y estrategia empresarial.

Por otro lado, se destaca el poco seguimiento dado por parte de los directivos a los gerentes de sucursales, impidiendo que se puedan detectar a tiempo las debilidades en la toma de decisiones y manejo de cartera de crédito. Tomando medidas correctivas como son la medición de riesgo en la colocación y recuperación de los créditos otorgados. Y proveer la asesoría necesaria para llevar a cabo y con alto grado de eficiencia la gestión de cada sucursal.

La oficina de Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago, es una de las sucursales con menor tiempo, sin embargo, ha mostrado mayor rentabilidad no solo en la Institución, sino en el Sistema de AIRAC, para instituciones que ofrece servicio de outsourcing a las cooperativas que pertenecen a este sistema, posicionando a la oficina de Santiago, como la de mayor rendimiento y eficiente del sistema cooperativista.

Las razones expuestas anteriormente es lo que lleva a los investigadores a realizar este estudio sobre el Impacto de la gestión de Negocios en la Cartera de Crédito de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago, durante el período 2014-2015.

La presente investigación fue realizada en la provincia de Santiago. Según Espinal, E. (2014), Santiago de los Caballeros es la segunda ciudad de mayor población de la República Dominicana, capital de la provincia Santiago y principal centro metropolitano de la Región Norte o del Cibao. Fue fundada en 1495 durante la primera ola de la colonización española del Nuevo Mundo como el Primer Santiago de América.

Está localizada en la región norcentral del país conocida como el Valle del Cibao, a unos 155 km al noroeste de Santo Domingo y a una altitud media de 178 metros. Tiene una superficie total de 612 km². Santiago de los Caballeros es uno de los principales centros económicos, financieros, políticos, sociales y culturales de la República Dominicana. Además, es un importante centro industrial de ron, textiles, cigarrillos e industria del tabaco, todas se encuentran allí. Fábricas de calzado, artículos de cuero y de muebles son una parte importante de la vida económica de la región y del país.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Momón Bueno, Inc. con sede principal en el municipio de Partido, Dajabón fue fundada el 26 de junio de 1968.

La gestión empresarial conocida también como administración de empresas o ciencia administrativa, es una ciencia social que estudia la organización de las empresas y la manera como se gestionan los recursos, procesos y resultados de sus actividades. La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados. Se debe tener en cuenta que el concepto de gestión aplicado a la administración de empresas obliga a que la misma cumpla con cuatro funciones fundamentales para el desempeño de la empresa;

Planificación: se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la empresa, en términos más específicos nos referimos a la planificación como la visualización global de toda la empresa y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados.

La segunda función que le corresponde cumplir al concepto de gestión es la **organización** en donde se agrupan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados.

La **dirección** de la empresa en base al concepto de gestión implica un muy elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando las rentabilidades de la empresa.

El **control** es la función final que debe cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración, ya que de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal empleado en cuanto a los objetivos que les habían sido marcados desde un principio.

Según Diez de Castro, (2010), la administración es “el conjunto de las funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar) que, realizados convenientemente, repercuten de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización” (p. 4).

Por otra parte Da Silva (2005), define la administración como “un conjunto de actividades dirigido a aprovechar los recursos de manera eficiente con el propósito de alcanzar uno o varios objetivos o metas de la organización”. (p. 6.)

En las dos definiciones estos autores coinciden en que administración trata de un conjunto de procesos orientados al logro de metas u objetivos aprovechando los recursos de manera eficaz para el mejor interés de la empresa.

La gestión empresarial en las operaciones de la empresa debido a que facilita rutas que guían, coordinan y controlan las acciones para lograr sus objetivos organizacionales. “Dos aspectos claves del proceso de la planificación financiera son la planificación de efectivo y la planificación de utilidades. La planificación de efectivo implica la elaboración del presupuesto de caja de la empresa.

Los indicadores financieros son el producto de establecer resultados numéricos basados en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del Balance General y/o del Estado de Pérdidas y Ganancias.

Los resultados así obtenidos por si solos no tienen mayor significado; solo cuando se relacionan unos con otros y los comparamos con los de años anteriores o con los de empresas del mismo sector y a su vez el analista se preocupa por conocer a fondo la operación de la compañía, se puede obtener resultados más significativos y sacar conclusiones sobre la real situación financiera de una empresa.

Adicionalmente, permiten calcular indicadores promedio de empresas del mismo sector, para emitir un diagnóstico financiero y determinar tendencias que son útiles en las proyecciones financieras.

Guajardo G. y Andrade N. (2008) explican que un indicador financiero es la relación de una cifra con otra dentro o entre los estados financieros de una empresa, que permite ponderar y evaluar los resultados de las operaciones de la compañía.

El proceso metodológico de este estudio contempla que su diseño es no experimental. Esta investigación es de tipo documental, de campo y descriptiva. En este estudio se aplicó el método deductivo, porque el mismo parte de lo general para llegar a lo particular y de elementos concretos, es decir, que se parte del planteamiento del problema, el objetivo general y específicos, hasta llegar a conclusiones concretas acerca de la problemática a las excepciones del procedimiento, portando recomendaciones prácticas para reforzar las debilidades que puedan encontrarse en este estudio.

La técnica utilizada fue la encuesta, la cual busca conocer los fenómenos estudiados a través de la aplicación de un cuestionario, en este caso aplicado a la cantidad de sujetos informantes en la ciudad de Santiago. El cuestionario fue diseñado en base a los indicadores extraídos de las variables objeto de estudio. El universo de esta investigación está formado por el gerente de sucursal y 8 Oficiales de Negocios de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago.

Dentro de los hallazgos principales del estudio se encuentran:

Los resultados obtenidos en la investigación indican que existen claramente definidas estrategias empresariales en la Oficina de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago, las cuales son implementadas en la Gestión de Crédito, contemplando medidas y estrategias llevadas a cabo con la finalidad de que la Oficina de Santiago sea viable económicamente.

Esta afirmación se sustenta en el hecho de que los Oficiales de Negocios expresan que siempre la gerencia implementa estrategias empresariales para la Gestión de Crédito en esta Oficina, el 38% dijo que a veces y el 13% nunca.

Asimismo, al pedirles a los oficiales de negocios evaluar la existencia en la oficina de políticas, la mayor parte de los oficiales de negocios encuestados, expresaron en un 63% que están totalmente de acuerdo en que existe una política de crédito en esta oficina formalmente establecida, 25% en desacuerdo y 12% de acuerdo.

De su lado, en cuanto a las estrategias que se implementan en la política de crédito en la Oficina de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago, el Gerente expresó que se basa en que los oficiales de negocios agotan todos los recursos para que dicho crédito se coloque con un buen retorno.

Respecto a las estrategias que se implementan en la política de cobros el Gerente destacó que la misma se basa es el constante seguimiento a los clientes, en cuanto a los cobros. Pues, ya que el oficial de negocios tendrá incentivos por cobros, no por la colocación, los obliga a que coloque buenos préstamos y que lo cobre en la fecha establecida.

El 100% de los oficiales de Negocios encuestados la Oficina de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad tiene siempre establecidos procesos administrativos para el manejo de la Cartera de Préstamos. El 100% de los encuestados aseguran que siempre la Oficina de la Cooperativa Momón Bueno tiene organizados los procedimientos para el manejo de la Cartera de Préstamos.

El Gerente, al referirse a los procedimientos administrativos que se implementan en el manejo de la Cartera de Préstamos de Coopbueno en la Ciudad de Santiago, asegura que se basa en una la jerarquía de aprobación donde el enfoque de administración permita crecimiento rentable de las operaciones y minimice el riesgo y permita controlar la calidad de la cartera.

Además argumentó, que se aplican instancias de aprobación individual, cuando exista personal plenamente formado y experimentado. Según el Gerente con el objetivo de mantener un buen sistema de recuperación y administración de crédito, la Cooperativa Momón Bueno distribuye la cartera de crédito de las diferentes sucursales en MINICARTERAS, las que son administradas por cada uno de los oficiales de negocios que conforman el área de negocios de la institución.

La aplicación de este mecanismo permite mantener significativos niveles de sanidad de la cartera de crédito y al mismo tiempo garantiza una mejoría y estabilidad en la obtención de ingresos de por cada uno los oficiales responsables. Aquellos oficiales con buen nivel de ejecución son incentivados en proporción a su productividad (colocación, recuperación y nuevos negocios).

Según los resultados antes expresados, se infiere que el manejo dado a la Cartera de Préstamos en la Oficina de la Cooperativa Momón, se realiza mediante procesos administrativos y normas formalmente establecidas para el control interno y supervisión de dichos procesos.

El 100% de los oficiales de negocios establece que es alto el nivel de cumplimiento de los indicadores financieros utilizados para medir la Gestión de Negocios en la Cartera de Crédito de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago.

Según el Gerente los indicadores financieros que son utilizados para medir la Gestión de Negocios en la Cartera de Crédito de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago, son: el presupuesto de ejecución, colocación y recuperación de los créditos, tasa ponderada, la mora y cartera afectada.

Según el análisis realizado a los indicadores de AIRAC, se ha podido percibir que la oficina de la Ciudad de Santiago, refleja un nivel de cumplimiento, inclusive superior al resto de las Oficinas que integran la red de Cooperativa Momón Bueno.

Los resultados anteriores expresan que el alto el nivel de cumplimiento de los indicadores financieros utilizados para medir la Gestión de Negocios en la Cartera de Crédito de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago.

Al evaluar la gestión empresarial de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago, la mayoría de encuestados valoraron el control, los resultados y la administración como excelentes, mientras que la planificación y organización fueron evaluadas como muy buenas.

El 75% de los encuestados valoran como muy eficiente la Gestión Empresarial de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago, mientras que el 13% la evalúa como eficiente. Asimismo, los elementos de la gestión empresarial que diferencia a esta oficina de las demás de la Cooperativa Momón Bueno son: la planificación, dirección, ejecución y control, es decir el proceso administrativo propiamente dicho en todas sus etapas.

Al pedirle evaluar la Gestión Empresarial de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago, el Gerente expresa que la oficina de Santiago es una de las más rentables pues se cuenta con un equipo comprometido con los objetivos de la institución y enfocado en los negocios, trabajando para mantener una cartera sana y niveles de riesgos estables.

Los datos anteriores confirman que existe una percepción positiva del personal acerca de la Gestión Empresarial de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago.

Según los resultados alcanzados, se afirma que la Gestión de Negocios implementada en la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago, ha tenido un fuerte impacto en el crecimiento de la Cartera de Crédito, el cual se refleja en que durante el periodo 2014- 2015, el crecimiento de dicha cartera fue de 48%, lo cual supera a todas las demás oficinas de la red que integran la Cooperativa Momón Bueno. Se ha determinado, además, que existen formalmente establecidas estrategias empresariales las cuales son implementadas en la Gestión de Crédito en Oficina de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago, entre las que se destacan las normas y procedimientos de control tanto para el otorgamiento del crédito, como para la gestión de cobros.

CONCLUSIONES

Después de haber analizado cuidadosamente los datos arrojados por la encuesta, se puede concluir de la siguiente manera:

Con relación al objetivo específico No. 1: **Determinar las estrategias empresariales son implementadas en la Gestión de Crédito en Oficina de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago**, se concluye lo siguiente:

Los resultados obtenidos en la investigación indican que existen claramente definidas estrategias empresariales en la Oficina de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago, las cuales son implementadas en la Gestión de Crédito, contemplando medidas y estrategias llevadas a cabo con la finalidad de que la Oficina de Santiago sea viable económicamente.

Respecto a las estrategias que se implementan en la política de cobros el Gerente destacó que la misma se basa en el constante seguimiento a los clientes, en cuanto a los cobros. Pues al oficial de negocios, su cartera tendrá incentivos por cobros, no por la colocación, obligando al oficial a que coloque buenos préstamos y que lo cobre en la fecha establecida.

Esta afirmación se sustenta en el hecho de que los Oficiales de Negocios expresan que siempre la gerencia implementa estrategias empresariales para la Gestión de Crédito en esta Oficina, el 38% dijo que a veces y el 13% nunca. Asimismo, evalúan al pedirles evaluar la existencia en la oficina de políticas, la mayor parte de los oficiales de negocios encuestados, expresaron en un 63% que están totalmente de acuerdo en que existe una política de crédito en esta oficina formalmente establecida, 25% en desacuerdo y 12% de acuerdo.

De su lado, en cuanto a las estrategias que se implementan en la política de crédito en la Oficina de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago, el Gerente expresó que se ha basado en que los oficiales de negocios al momento de colocar el crédito, hayan agotado todos los recursos para que dicho crédito que se va a colocar tenga un buen retorno.

Con relación al objetivo específico no. 2. **Verificar el manejo dado a la Cartera de Préstamos de Coopbueno en la Ciudad de Santiago**, se concluye lo siguiente:

Según los resultados antes expresados, se infiere que el manejo dado a la Cartera de Préstamos en la Oficina de la Cooperativa Momón, se realiza mediante procesos administrativos y normas formalmente establecidas para el control interno y supervisión de dichos procesos.

En este sentido, el 100% de los oficiales de Negocios encuestados, la Oficina de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad tiene siempre establecidos procesos administrativos para el manejo de la Cartera de Préstamos. El 100% de los encuestados aseguran que siempre la Oficina de la Cooperativa Momón Bueno tiene organizados los procedimientos para el manejo de la Cartera de Préstamos.

El Gerente al referirse a los procedimientos administrativos que se implementan en el manejo de la Cartera de Préstamos de Coopbueno en la Ciudad de Santiago, asegura que se basa en una la jerarquía de aprobación donde el enfoque de administración permita crecimiento rentable de las operaciones y minimice el riesgo y permita controlar la calidad de la cartera. Además argumentó que se aplican instancias de aprobación individual, cuando exista personal plenamente formado y experimentado.

Según el Gerente con el objetivo de mantener un buen sistema de recuperación y administración de crédito, la Cooperativa Momón Bueno distribuye la cartera de crédito de las diferentes sucursales en MINICARTERAS, las que son administradas por cada uno de los oficiales de negocios que conforman el área de negocios de la institución. La aplicación de este mecanismo permite mantener significativos niveles de sanidad de la cartera de crédito y al mismo tiempo garantiza una mejoría y estabilidad en la obtención de ingresos de por cada uno los oficiales responsables. Aquellos oficiales con buen nivel de ejecución son incentivados en proporción a su productividad (colocación, recuperación y nuevos negocios)

Con relación al objetivo específico no. 3. **Identificar el nivel de cumplimiento de los indicadores financieros utilizados para medir la Gestión de Negocios en la Cartera de Crédito de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago**, se concluye lo siguiente:

Los resultados anteriores expresan que el alto el nivel de cumplimiento de los indicadores financieros utilizados para medir la Gestión de Negocios en la Cartera de Crédito de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago.

En este sentido, el 100% de los oficiales de negocios establece que es alto el nivel de cumplimiento de los indicadores financieros utilizados para medir la Gestión de Negocios en la Cartera de Crédito de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago.

Según el Gerente los indicadores financieros que son utilizados para medir la Gestión de Negocios en la Cartera de Crédito de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago, son: el presupuesto de ejecución, colocación y recuperación de los créditos, tasa ponderada, la mora y cartera afectada.

Según el análisis realizado a los indicadores de AIRAC, se ha podido percibir que la oficina de la Ciudad de Santiago, refleja un nivel de cumplimiento, inclusive superior al resto de las Oficinas que integran la red de Cooperativa Momón Bueno.

Con relación al objetivo específico no. 4. **Verificar la percepción del personal acerca de la Gestión Empresarial de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago**, se concluye lo siguiente:

Los datos anteriores confirman que existe una percepción positiva del personal acerca de la Gestión Empresarial de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago.

Al evaluar la gestión empresarial de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago, la mayoría de encuestados valoraron el control, los resultados y la administración como excelentes, mientras que la planificación y organización fueron evaluadas como muy buenas.

El 75% de los encuestados valoran como muy eficiente la Gestión Empresarial de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago, mientras que el 13% la evalúa como eficiente. Asimismo, los elementos de la gestión empresarial que diferencia a esta oficina de las demás de la Cooperativa Momón Bueno son: la planificación, dirección, ejecución y control, es decir el proceso administrativo propiamente dicho en todas sus etapas.

Al pedirle que evalúa la Gestión Empresarial de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago, el Gerente expresa que la oficina de Santiago es una de las más rentables pues contamos con un equipo comprometido con los objetivos de la institución y enfocado en los negocios, trabajando para mantener una cartera sana y niveles de riesgos estables.

Los resultados anteriores son la base para expresar que se ha alcanzado el objetivo general que fue: **Determinar el Impacto de la Gestión de Negocios en el Crecimiento de la Cartera de Crédito de La Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad De Santiago, Periodo 2014- 2015.**

Según los resultados alcanzados, se afirma que la Gestión de Negocios implementada en la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad De Santiago, ha tenido un fuerte impacto en el Crecimiento de la Cartera de Crédito, el cual se refleja en que durante el periodo 2014- 2015, el crecimiento de dicha cartera fue de 48%, lo cual supera a todas las demás oficinas de la red que integran la Cooperativa Momón Bueno.

Se ha determinado además que existen formalmente establecidas estrategias empresariales las cuales son implementadas en la Gestión de Crédito en Oficina de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago, entre las que se

destacan las normas y procedimientos de control tanto para el otorgamiento del crédito, como para la gestión de cobros.

La investigación reveló además que existe un alto nivel de cumplimiento de los indicadores financieros utilizados para medir la Gestión de Negocios en la Cartera de Crédito de la Cooperativa Momón Bueno en la Ciudad de Santiago, lo cual es la base para que tanto los empleados como la gerencia tenga una percepción positiva de la gestión empresarial, lo que convierte a la Oficina de Santiago en la más rentable del sistema de Cooperativas pertenecientes a Momón Bueno.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración*. México: Pearson Educación.
- Besley, S. Brigham, E.F (2000). *Fundamentos de Administración Financiera*. (12va ed.). México: McGraw Hill.
- Block, S. Hirt, G. (2005). *Administración Financiera*. (11va ed.). México: McGraw Hill.
- De Lara Haro, (2005). *Medición y Control de Riesgos Financieros*. (3era ed.). México.
- De León, (2001). *Introducción al Análisis de Riesgo*. México: Limusa Noriega Editores
- Diez, E., García, J., Martín, F. & Periañez, C. (2001). *Administración y Dirección*. Colombia: McGraw Hill.
- García Amparo, (2008). *Análisis de Estados Financieros: Un buen Punto de Partida para Tomar Decisiones Gerenciales*. (2^{da} ed.). República Dominicana: Ediciones Unilibros, S.A.
- Gómez Cáceres, Diego & López Zaballos Jesús M. *Riesgos Financieros y Operaciones Internacionales*. (2002). Madrid: ESIC Editorial
- Guajardo, G. & Andrede, N. (2008). *Contabilidad Financiera*. México: McGraw Hill.
- Guzmán Vásquez, & David, Romero Cifuentes. (2005.) *Contabilidad Financiera*, Bogotá
- Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. y Baptista Lucio. (2006). *Metodología de la Investigación* (4ta ed.). México: McGraw-Hill.
- Horngren, C. & Stratton, W. (2007). *Contabilidad Administrativa*. México. Pearson Educación.

Morales, C. & Morales, J. (2014). *Planeación Financiera*. México: EBook.

Oliviera, R. (2002). *Teorías de la Administración*. México: International Thomson Editores, S.A.

Ortega Castro, A. (2002). *Introducción a las Finanzas*, México: McGraw Hill

Ortiz Gómez. (2005). *Gerencia Financiera y Diagnóstico Estratégico*. (2^{da} ed.), Colombia. McGraw Hill.

Perdomo Moreno, A. (2000). *Análisis e Interpretación de Estados Financieros*. México. Compañía Editorial Continental.

Ramírez Padilla, D. N. (1997). *Contabilidad Administrativa*. (5^{ta}.ed.) México: McGraw-Hill.

Rodriguez, J (2014) *Historia de Santiago*. Santo Domingo: Búho.

Rubio, P. (2006). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Madrid: Edición Digital.

Santiago, P. (2000). *Primer Santiago de America*. Santiago: PUCMM.

Tanaka Nakasone, (2005). *Análisis de Estados Financieros para la Toma de Decisiones*. Perú : Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Van Horne, J. C. y Vachowicz, J. M. (2002). *Fundamentos de Administración Financiera*. (11^{va} ed.). México: Pearson Educación.

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana

809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.

809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do