

## **LA COMPETITIVIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL SECTOR FINANCIERO DE HONDURAS**

### **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación se realizó en el Municipio de Tegucigalpa departamento de Francisco Morazán, con el objetivo de determinar los aspectos de productividad y las mejoras desde la perspectiva de ellos.

El estudio se basó en un enfoque cuantitativo, los datos se analizaron de manera transversal, los mismos se obtuvieron mediante la aplicación de encuestas realizadas a las cooperativas de ahorro y créditos con información recolectada con acceso público para afiliados y cooperativistas de sitios oficiales y de entidades encargadas de su regulación.

En cuanto a los aspectos de productividad, se pudo determinar que si bien los beneficiarios son los afiliados al brindársele cada vez más mejoras competitivas de los productos y servicios, existen situaciones que los hacen utilizarlos para fines distintos a los que las cooperativas establecen.

Como segundo punto se pudo determinar que desde la perspectiva del beneficiario un 97% de la muestra encuestada siente que han existido mejoras desde que recibe los beneficios de los productos y servicios de las cooperativas, siendo detalladas estas mejoras en las condiciones básicas de mantener el estándar de regulación para controlar los indicadores financieros de la cooperativa.

Por último se logró de manera adicional obtener que si bien los beneficiarios de los productos y servicios que ofrecen las cooperativas conocen las condiciones para las que reciben los afiliados, ellos siempre adquieran mejores beneficios con los nuevos servicios que reciben, y participan en las promociones de cada año por la publicidad que realizan para los diferentes productos en la que participan los menores de edad también.

### **ABSTRACT**

This research was conducted in the Municipality of Tegucigalpa Francisco Morazán department, in order to identify areas of productivity and improvements from the perspective of them.

The study was based on a quantitative approach, data were analyzed across the board, they were obtained by applying surveys unions and credit information collected with public access to members and cooperators of official sites and entities responsible for its regulation.

As for the aspects of productivity, it was determined that although the beneficiaries are members of the brindársele increasingly competitive improvements of products and services, there are situations that make them use them for different purposes for which the cooperative states.

As a second point it was determined that from the perspective of the beneficiary 97% of the sample surveyed feel that there have been improvements since receiving the benefits of products and services. As detailed these improvements in the basic conditions to maintain the standard of regulation to control the financial indicators of the cooperative.

Finally it achieved additionally obtain that although recipients of products and services offered by cooperatives are aware of the conditions for receiving members, they always acquire better benefits with the new services they receive, and participate in promotions each year by the publicity made for different products in which minors are also involved.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las cooperativas aumentan sus esfuerzos en mejorar los rendimientos de competitividad de los colaboradores en los productos y servicios que tienen en la actualidad y que brindan a los afiliados, contribuyendo en la búsqueda de nuevas oportunidades acorde a las normas establecidas por las entidades reguladoras.

Se busca con el presente estudio Diagnosticar, Describir y Analizar la relación entre la Competitividad y Productividad pertenecientes al sector financiero de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Honduras que permita mejorar los niveles de rendimientos de los actuales y nuevos servicios.

## **II. MARCO TEORICO / CONCEPTUAL / REFERENCIAL**

Las cooperativas son sociedades cuyo objeto social es servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito. Estas cooperativas suelen ser locales y parecen adecuarse más a áreas rurales. Sobre todo tienen acceso a fondos externos y los mismos son apropiadamente administrados. Y si bien existe un Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (World Council of Credit Unions – WOCCU) hay pocas cooperativas locales o rurales asociadas al mismo.

Con el objetivo de incursionar en el tema, se hacen estudios y publicaciones relacionadas con la competitividad para el sector financiero de las cooperativas para formar parte de los cuadernos técnicos, constituyen avances ó extractos de documentos que exponen algunos conceptos teóricos y resultados de estudios relacionados con las variables de la investigación a estudiar cómo ser Las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC's) de Honduras, Competitividad de las CAC's del Rubro Financiero en Honduras, Productividad de las CAC's del Rubro Financiero en Honduras, Relaciones Entre Competitividad Y Productividad De Las Cac's del Rubro Financiero En Honduras, entre otros más con el fin de explorar a profundidad el tema de investigación.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC's) de Honduras, como se menciono con anterioridad son sociedades cuyo objeto social es servir a sus socios o afiliados mediante los servicios que brindan como parte fundamental es el Ahorros en cuentas de Aportaciones, Retirables y productos como ser Navideños llegando hasta los pequeños ahorrantes en busca que crear desde las nuevas generaciones la cultura del Ahorro como ser las cuentas de Menores, se brindan los servicios de Depósitos a Plazo Fijo, Cuentas de Dólares y para los socios con necesidades financieras como ser Prestamos de Tipos Automáticos, Fiduciarios, Prendarios é Hipotecarios para destinos de tipos Personal, Inversión, Vivienda entre otros más. La Competitividad de las CAC's del Rubro Financiero en Honduras, el sector de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) se ha convertido en un importante centro de atención y debate para el sector cooperativo en la actualidad debido a sus constante crecimiento en la economía a tales puntos que la competitividad de sus productos están siendo abordados por el sistema financiero nacional bajos normas y reglamentos de las entidades reguladoras del rubro que de una ú otra forma afecta la productividad de las mismas debido a su incursión en el campo financiero bancario en el que se destacan los productos electrónicos

como ser Tarjetas de Créditos, Tarjetas de Débito, Transacciones en línea, líneas de crédito, y muchas más que en la investigación se realizara un informe detallado de los servicios que existen en la región.

Los estudios de la CEPAL (Naciones Unidas - CEPAL, 2001) en el sector Pequeña y Mediana Empresa - PYME para el rubro de las cooperativas de Ahorro y Crédito de los países centroamericanos enfrenta nuevos desafíos al tener que adaptarse al nuevo modelo económico y de globalización, caracterizado por nuevos procesos de apertura comercial y de impulso a los sectores. Este entorno se presenta más competitivo y con cambios tecnológicos que demandan alta flexibilidad y adaptación frente a los cambios en la especificidad de la demanda.

Al mismo tiempo, este sector se ha vuelto más vulnerable en el mercado nacional. No obstante su difícil y muchas veces adversa situación competitiva, las Cooperativas de Ahorro y Crédito continúan generando buena parte del empleo y siguen teniendo un papel fundamental en el desarrollo productivo de los países de la región.

Se ha seleccionado los temas previamente detallados para entender mejor la situación de la Productividad y Competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del sector Financiero de Honduras en competencia con el sistema bancario nacional en mantener y tener la necesidad de crear nuevos servicios en régimen y control de las nuevas leyes del reglamento de los entes reguladores.

### **III. METODOLOGÍA**

La presente investigación consiste en un estudio de enfoque Cuantitativo, ya que se realizó la recolección de datos con la participación de los colaboradores de las cooperativas de estudio.

El Alcance es de tipo Correlacional por la relación que existe entre las variables de Competitividad y Productividad en el sector Financiero de las CAC's de Honduras para aceptar ó rechazar las hipótesis que se van a plantear a lo largo de la investigación,

El Diseño es de tipo No Experimental Transaccional, debido a que el objetivo es investigar la existencia de la relación entre la competitividad y productividad utilizada por un rubro específico de CAC's, en un momento determinado. Para encontrar esta información se desarrollara una encuesta en la cual se diseñaran consulta de como los colaboradores hacen uso de los recursos de la cooperativa, así también como es su ambiente laboral dentro de la cooperativa, en su filial y en su departamento ó área de trabajo con el equipo de colaboradores mediante el uso de preguntas para determinar las mejoras que pueden ser analizadas para poder medir la productividad.

En las encuestas se realizaran preguntas cerradas, para así poder encontrar específicamente los puntos que pueden resolver las hipótesis y en un determinado momento establecer nuevas hipótesis de estudio. El contenido de las encuestas tendrá dos tipos de preguntas.

1. Las preguntas demográficas: serán aquellas preguntas que se emplearan para conocer los datos básicos del colaborador y de sus compañeros.
2. Las preguntas de productividad: son aquellas preguntas que se destinaran específicamente para obtener los datos sobre el uso y las mejoras según la percepción de los colaboradores para determinar la eficiencia y eficacia con que se desarrolla el colaborador en su área de trabajo.

#### **a. Componentes y recolección de datos**

La recolección de datos se llevó a cabo durante el mes de Noviembre 2015 al mes de abril 2016, a través del diseño de los instrumentos de recolección de información como ser dos encuesta y una entrevista las que fueron enviadas por correo electrónico a los entes administrativos de las Cooperativa de Ahorro y Crédito de las 19 organizaciones de la industria del departamento de Francisco Morazán a la cual no se recibió un apoyo satisfactorio.

En un lapso de tiempo de veinte semanas se recibieron 3 encuestas completadas, o 15.79% de la población, para el cual se procedió a recolectar la información mediante sitios primarios de información a través de sitios oficiales y entes de regulación. Cabe destacar que de las organizaciones que participaron en la encuesta se encuentran entre las más representativas del sector cooperativo de Ahorro y Prestamos a Cooperativa de Ahorro y Crédito ELGA, Cooperativa de Ahorro y Crédito Sagrada Familia, Cooperativa de Ahorro y Crédito CHOROTEGA LTDA, COOPERATIVA BANCO DE LOS TRABAJADORES, Cooperativa de Ahorro y Crédito Fraternidad Pespirense, Ltda y Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperativa Mixta Fraternidad de Mujeres Ltda. (COMFRAMUL).

Se presentaran los resultados obtenidos de la tabulación de las encuestas realizadas entre las cooperativas de ahorro y crédito de honduras ubicadas en el departamento de Francisco Morazán, la primera parte que se presenta es una breve descripción de los aspectos demográficos y generales de las cooperativas y así poder tener una idea de las condiciones en las que se encuentran, considerando como factor principal las cooperativas que se encuentran en Tegucigalpa, no obstante se consideran todas aquellas que se encuentran fuera del departamento de Francisco Morazán y que están presente a través de sus filiales.

#### **IV. ANÁLISIS DE DATOS**

Para el análisis de datos se presentaran el análisis de los resultados de los instrumentos de investigación aplicado a las Cooperativa de Ahorro y Crédito por las muestras representativas de las variables dependientes y de las variables independientes con cada uno de sus indicadores.

Según la estipulaciones de las Cooperativa de Ahorro y Crédito, al igual que los programas de cooperación condicionadas en cualquier país, las Cooperativa de Ahorro y Crédito se encuentran en crecimiento del 35% a las cooperativas con membresía de 10,000 a 50,000 y 45% correspondiente a las cooperativas mayor a 50,000 afiliados, esto se puede comprobar con las Cooperativa de Ahorro y Crédito encuestadas y se puede ver en la presente Ilustración.

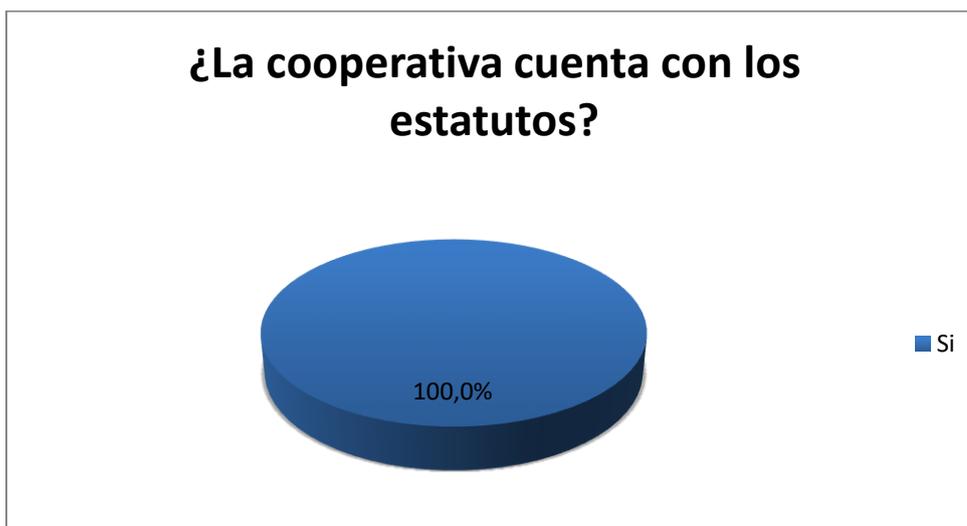
Ilustración 1. Frecuencia de Cantidad de Afiliados



Fuente: Construcción Propia con IBM SPSS Statistics

Se demuestra que el 100% de las Cooperativa de Ahorro y Crédito cuentan con los estatutos que sirven de políticas y normas cumpliendo con el requisito de ley por la entidad reguladora.

Ilustración 2. Frecuencia de Estatutos de las Cooperativa de Ahorro y Credito



Fuente: Construcción Propia con IBM SPSS Statistics

Se demuestra que el 70% de las Cooperativa de Ahorro y Creditos tienen sus estatutos actualizados tal como lo establece la entidad reguladora y que el 30% no lo tienen actualizado.

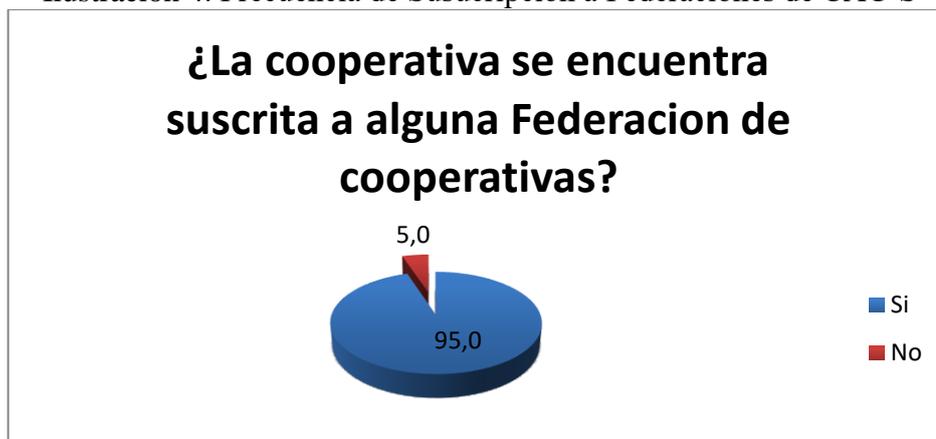
Ilustración 3. Frecuencia de Actualización de Estatutos



Fuente: Construcción Propia con IBM SPSS Statistics

El análisis de frecuencia de las Cooperativa de Ahorro y Crédito nos demuestra que el 95% se encuentra suscrita a alguna Federación de Ahorro y Créditos en Honduras y que una pequeña fracción del 5% aun no se encuentra suscrita por razones propias de la organización como ser en la que se encuentra iniciando operaciones ó que dependen de alguna manera a alguna entidad financiera como ser Banco de los Trabajadores y Banco Atlántida S.A.

Ilustración 4. Frecuencia de Suscripción a Federaciones de CAC'S



Fuente: Construcción Propia con IBM SPSS Statistics

La recopilación de información nos demuestra que el 100% de las Cooperativa de Ahorro y Crédito cuentan con sus estados financieros supervisados y auditados cumpliendo con ello los requisitos de ley la que exige que sus estados financieros deben estar supervisados por la entidad encargada de practicar el examen anual de regulación a las Cooperativa de Ahorro y Crédito y que también se debe realizar una auditoria por una empresa privada con categoría alta de representación de informes.

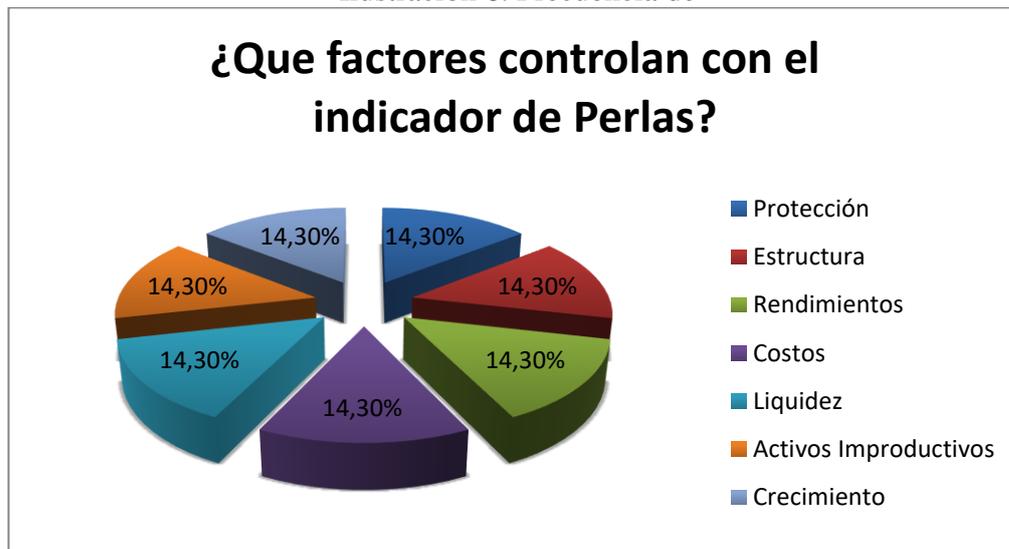
Ilustración 5. Frecuencia de Actualización de Estados Financieros



Fuente: Construcción Propia con IBM SPSS Statistics

Las Cooperativa de Ahorro y Credito basadas en el conocimiento de los Indicadores Perlas determinan que el 14.30% pertenece al factor de protección, el 14.30% al factor de Estructura, el 14.30% al factor de Rendimientos, el 14.30% al factor de Costos, el 14.30% al factor de Liquidez, el 14.30% al factor de Activos Improductivos y el 14.30% al factor de Crecimiento, siendo estas de forma equitativa.

Ilustración 6. Frecuencia de



Fuente: Construcción Propia con IBM SPSS Statistics

Asi mismo el analisis nos demuestra que el 10% las Cooperativa de Ahorro y Credito se encuentran en categorias perlas AA, el 30% en categoria A, el 10% en categoria BBB, el 10% en categoria B y que el 40% no pertenece a ninguna categoria por razones propia de la cooperativa cuyas causas pueden determinarse a que hacen uso de otro tipo de indicadores.

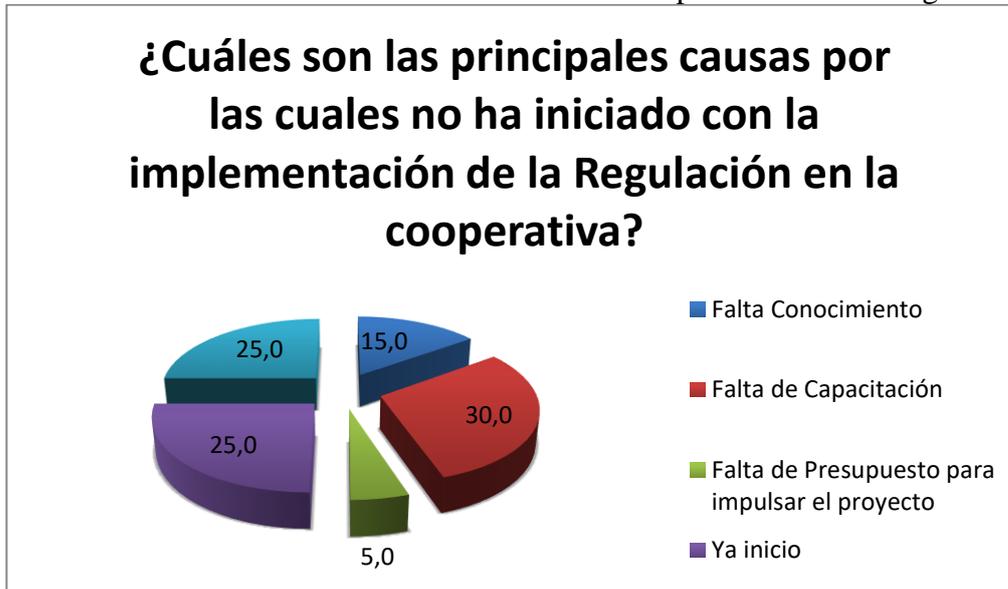
Ilustración 7. Frecuencia de



Fuente: Construcción Propia con IBM SPSS Statistics

Los resultados nos muestra que las causas principales por las cuales no ha iniciado con la implementación de la Regulación de las Cooperativa de Ahorro y Credito se atribuye en 15% a la falta de conocimiento, 30% a la falta de capacitación, 5% a la falta de presupuestos, 25% ya han iniciado y que el 25% a otras motivos como ser que ya lo tienen implementado.

Ilustración 8. Frecuencia de Causas de No Iniciar Impementación de Regulación



Fuente: Construcción Propia con IBM SPSS Statistics

Los resultados nos demuestran que el 90% de las Cooperativa de Ahorro y Crédito apoyan a las instituciones financieras y que el 10% no lo realiza.

Ilustración 9. Frecuencia de Apoyo a Instituciones de Beneficiencia



Fuente: Construcción Propia con IBM SPSS Statistics

El análisis nos presente la ubicación geográfica de las Cooperativa de Ahorro y Crédito con sus puntos de servicios en los diferentes departamentos de Honduras.

Ilustración 10. Frecuencia de Ubicación Geografica de Coopetivas y sus filiales



Fuente: Construcción Propia con IBM SPSS Statistics

El análisis nos muestra que los productos de las Cooperativa de Ahorro y Crédito se encuentra distribuido en un 28% por cuentas de Aportaciones, 29.7% para cuentas de Ahorros, 29.7% para Prestamos, 10.9% para seguros y 1.6% para otros productos.

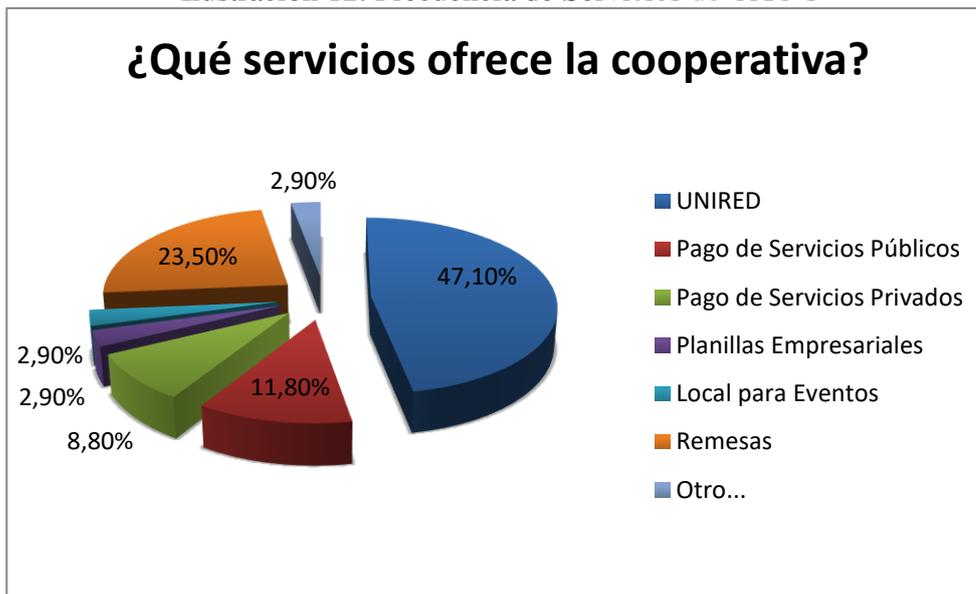
Ilustración 11. Frecuencia de Productos de las CAC's



Fuente: Construcción Propia con IBM SPSS Statistics

Así mismo, el análisis nos muestra que los servicios de las Cooperativa de Ahorro y Crédito se encuentra distribuido en un 47.1% por UNIRED, 11.8% para Servicios Públicos, 8.8% para Servicios Privados, 2.9% para planillas empresariales, representado por en 2,9% para Eventos, el 23.5% para Remesas y 2,9% para otros productos.

Ilustración 12. Frecuencia de Servicios de CAC's



Fuente: Construcción Propia con IBM SPSS Statistics

Los resultados nos muestran que el 80% de las Cooperativa de Ahorro y Crédito tienen alianzas comerciales con proveedores de servicios y que el 20% aun no cuentan.

Ilustración 13. Frecuencia de Alianzas Comerciales de Cooperativas



Fuente: Construcción Propia con IBM SPSS Statistics

## V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados esperados serán en beneficio de las cooperativas que apliquen la guía de estudio, debido que se estudiarán las variables que afectan a los factores de la organización a través de los diferentes indicadores de las variables dependientes y de las variables independientes, siendo el principal factor en beneficio de la organización en virtud de mejorar los servicios existentes y creación de nuevos servicios que logre y alcance la satisfacción de los afiliados para mantener estándares de control de gestión mediante la automatización de procesos manuales para agilizar la pronta y efectiva respuesta como meta de las cooperativas siendo estos el rubro de mayor crecimiento en la economía actual.

Los estudios realizados del tema de investigación para el tipo de variables nos lleva a determinar que los resultados esperados ó las hipótesis planteadas para analizar serían que las Reformas a los estatutos de las Cooperativas De Ahorro Y Crédito Del Sector Financiero De Honduras estarán sujetas a realizar de forma obligatoria modificación de sus estatutos debido que los mismos no están sobre la ley de la República de Honduras, esto a partir del proyecto piloto del Banco Mundial con la participación de cooperativas voluntarias supervisado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros quienes han dictado las reformas considerando que la Constitución de la república en el artículo 338 establece la obligación del estatuto en la promoción y el fomento de las organización cooperativas de cualquier clase, sin que se adulen o se alteren los principios económicos establecidos en la misma en la cual el Congreso Nacional emitió el decreto No. 65-87 de fecha 7 de mayo de 1987, contenido la ley de cooperativas de Honduras, a su vez el 1 de septiembre del 2013 con el decreto 174-2013, publicado en el diario oficial La Gaceta en fecha 1 de febrero del 2014 en su artículo transitorio 11 de la secretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico, que en un plazo de 90 días hábiles a propuesta del Congreso Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP), adecue la reglamentación pertinente a la ley de Cooperativas de Honduras conforme las referidas reformas y lo que considera la magnitud de las reformas exige la emisión de un nuevo reglamento de ley, en la que acordaron emitir el Reglamento de la Ley de Cooperativas de Honduras contenida en los decretos antes descritos, decretando reformar los artículos 1, 4, 6, 7, 8, 18, 19, 20, 23, 24, 26, 28, 31, 32, 33, 41, 44, 46, 51, 56, 57, 63, 64, 72, 80, 82, 87, 90, 91, 93, 94, 95, 96, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 107, 108, 115, 118, 122 y 129 del Decreto

No.65-87 de fecha 30 de Abril de 1987, que contiene la LEY DE COOPERATIVAS DE HONDURAS, las cuales en la actualidad están siendo implementadas de forma irregular debido a que para su implementación las mismas deben ser aprobadas por la Junta Directiva de cada cooperativa y esto mediante Asambleas Extraordinarias y por lo que la CNBS a generado los plazo mediante circulares, debido a las regulaciones que aún se encuentran etapas de revisión para su oportuna aprobación como lo es la Resolución SV No. 1998/27-12-2012 referente al uso del Catálogo Contable para el sector cooperativo y que aún sigue siendo ajustada para ser implementada mismo que es el utilizado por el sector Bancario, generando con ello las prórrogas necesarias de regulación de lo cual es evidente que será implementada, esto con la intención de ser más competitivos en el mercado creciente con exigencias de servicios que aseguren mayores y mejores niveles de productividad de las instituciones de competencias perfectas del mismo rubro, incidiendo a su vez en los reglamentos de gobernabilidad Cooperativo, reglamentos de Asambleas, ya que el Sector Cooperativista tendrá representación propia en los organismos del Estado ligados con la economía y el desarrollo nacional, Coadyuvar con el Estado y sus instituciones en la elaboración y ejecución de los planes de desarrollo económicos y sociales.

El analisis de la varianza de las Cooperativa de Ahorro y Credito se muestra con el nivel de significancia de la prueba fue de 5% (0.05).

Tabla 1. Tabla de Correlación de Variable Cooperativa de Ahorro y Credito y Variable Competitividad

<b>Correlaciones</b>				
			COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO	COMPETITIVIDAD
Rho de Spearman	COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	20	20
	COMPETITIVIDAD	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	20	20

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Construcción Propia con IBM SPSS Statistics

Tabla 2. Tabla de Correlación de Variable Estado de las Cooperativa de Ahorro y Credito y Variable Competitividad

<b>Correlaciones</b>				
			ESTADO DE LAS COOPERATIVAS	COMPETITIVIDAD
Rho de Spearman	ESTADO DE LAS COOPERATIVAS	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**

	Sig. (bilateral)	.	.
	N	20	20
COMPETITIVIDA D	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
	Sig. (bilateral)	.	.
	N	20	20

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Construcción Propia con IBM SPSS Statistics

La formula utilizada de la Hipotesis nula ( $H_0: r_{X_n Y} = 0$ ), Existe correlación positiva alta entre la variable de Cooperativa de Ahorro y Credito, la variable de Estados de las Cooperativa de Ahorro y Credito y la variable de La Comptetividad, debido que el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 1.000, los que de acuerdo a la tabla de interpretación pueden tener una variación entre -1.000 y +1.000.

Los resultados obtenidos y de acuerdo a la correlación de spearman en la que nos indica que el valor de significancia de las variables es igual a cero (Sig. Bilateral = 0.000) y que la misma es menor a 0.05 entonces se rechaza la Hipotesis Nula ( $H_0$ ) y se acepta la Hipotesis Alternativa ( $H_1$ ). Consecuentemente los resultados son basados en el analisis realizado a los Cooperativa de Ahorro y Credito de Honduras en la cual la Gobernabilidad, Administración, Eficiencia y Eficacia que demuestran con el razonamiento optimo de sus recursos de los pilares de Afiliación, Captación, Colocación y Administración de la Cartera de afiliados, ubicación geografica, Productos y Servicios son accesibles a traves de sus indicadores y que los mismos se mantienen en niveles apropiados, contribuyendo a su vez al crecimiento economico y financiero de honduras.

En cierta medida tienen una relación con el estudio realizado por La Cepal, aunque en las Cooperativa de Ahorro y Crédito presentan similitudes en los productos y servicios que ofrecen a nivel general, ya que las variables analizadas de Cooperativa de Ahorro y Credito y el Estado de las Cooperativa de Ahorro y Credito ayudan a las instituciones en el tema de estudio para el analisis. Del mismo modo del total encuestados el 90% estan de acuerdo que la Productividad de las Cooperativa de Ahorro y Credito se relacionara de forma directa ó indirecta con la interaccion en la implementación de la regulación de las Cooperativa de Ahorro y Crédito.

## VI. CONCLUSIONES E IMPLICACIONES

El impacto social será el crecimiento de las tasas de empleos, crecimiento profesional, capacitación oportuna de los colaboradores, organización formal del rubro, estandarización y regulación de los procesos y servicios que se brindan, la satisfacción de los afiliados y atracción de nuevos clientes como, estabilidad socioeconómica afectando en la actitud del público mediante la cultura de la cooperación afectando en la calidad de vida de forma positiva debida a las ventajas competitivas que se brindarían en comparación con el sector bancario, provocando disminución de los costos por servicios en beneficio de la sociedad como ser aumento en las tasas de ahorro, disminución en las tasas de préstamos, participación transparente en las utilidades que se generan como ser la distribución de excedentes (Instituto Hondureño de Cooperativas IHDECOOP, s.f.) creando la participacion financiera mediante las normas y regulaciones de las entes encargadas para el control y administracion de la aplicación.

Las contribuciones serán la creación y aplicación de una metodología a utilizar para mejorar la competitividad para aumentar los niveles de efectividad que sean aplicable al sector cooperativo de ahorro y crédito para eficientar en la reducción de costos operacionales.

Contribuir en una metodología que administre el buen funcionamiento de las normas y reglamentos de las cooperativas de ahorro y crédito que identifique de forma oportuna los factores que afectan la productividad para estimar el índice de capacidad de procesos para las variables específicas en el mejoramiento de los servicios que brinda la empresa.

En conclusión, para próximos estudios sería interesante relacionar las puntuaciones de los resultados a los análisis obtenidos de las variables dependientes é independientes, la evaluación de las hipótesis que establecen un vínculo entre la legitimidad de las áreas de negocio, la supervivencia y la capacidad de crecimiento de las Cooperativa de Ahorro y Crédito. Este tipo de análisis nos permitiría desarrollar las estrategias para desarrollar controles cuyo objetivo sea la de satisfacer las necesidades de sus afiliados para el fortalecimiento y crecimiento institucional.

## **REFERENCIAS**

Metodología De La Investigación

Quinta Edición, Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucui, 2010.

El Proceso De La Investigación Científica, 4ª Edición, Mario Tamayo Y Tamayo, 2003.

Red De Reestructuración Y Competitividad, Unidad De Desarrollo Industrial Y Tecnológico División De Desarrollo Productivo Y Empresarial, Cepal-Eclac, 2002

Financiamiento Del Desarrollo, Microfinanzas En Honduras, Comisión Económica Para América Latinay El Caribe – Cepal, 2010.

Políticas E Instituciones para El Desarrollo Económico Territorial. El Caso De Honduras, Comisión Económica Para América Latinay El Caribe – Cepal, 2010.

Desarrollo Productivo, Comisión Económica Para América Latinay El Caribe – Cepal, 2010.

Manual De La Micro, Pequeña Y Mediana Empresa, Comisión Económica Para América Latinay El Caribe – Cepal, Centro Regional De Promoción De La Mipyme, 2019.

Banco Centra De Honduras, 2013.

Revista Coopera, Federación De Cooperativas De Ahorro Y Crédito, 2010.

Revista Coopera 7ta Edición, Federación De Cooperativas De Ahorro Y Crédito, 2012

Estudio De La Industria De Las Microfinanzas En Centroamérica, Caso Específico: Honduras, Federación De Cooperativas De Ahorro Y Crédito, 2008.

Lecciones Para Cooperativas De Ahorro Y Crédito, Federación De Cooperativas De Ahorro Y Crédito, 2012.

La Gaceta, Numero 31,811, 2009.

## **AUTORIZACIÓN Y RENUNCIA**

*El siguiente texto deberá aparecer en la sección; "Los (a) autores facultan a CEAT para publicar el escrito en los procedimientos de la conferencia. CEAT o los editores no son responsables por el contenido y las implicaciones de lo que esta expresado en el escrito."*