

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN-MANAGUA**

**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, ESTELÍ
FAREM-ESTELI**

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas



**Seminario de graduación para optar al título de licenciada en
Banca y Finanzas**

Tema delimitado:

**Implementación de políticas de colocación de créditos en la cooperativa
de ahorro y crédito Colaboradores del Grupo Plasencia (COGRUPLA
R.L) durante el segundo semestre del año 2016**

Autores:

- **Pérez Molina Mayerling de Jesús**
- **Pérez Treminio Katherine Tatiana**
- **Rugama Álvarez María Daleska**

Tutores:

- **Yirley Indira Peralta Calderón**

Estelí, Diciembre 2016



Línea de Investigación5:

Sistema Financiero y No Financiero

Tema:

Administración De Cooperativas

Subtema:

Implementación de políticas de colocación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Colaboradores del Grupo Plasencia "COGRUPLA R.L" durante el segundo semestre del año 2016.



AGRADECIMIENTOS

A Dios Supremo centro de nuestras vidas, por avernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera por ser nuestra fuerza en los momentos de dificultades económicas sociales y de salud, por darnos sabiduría y entendimiento que forman nuestro aprendizaje y experiencia, hoy nos ha permitido mostrar el fruto del esfuerzo y dedicación en el transcurso de estos cinco años.

A la licenciada Yirley Indira Peralta Calderón y al licenciado Julio Rafael Berrios Noguera, por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, sus experiencias, su paciencia y sin excusa alguna, han logrado que nosotros desarrollemos el presente trabajo.

También agradecemos a todos nuestros profesores, que durante nuestra carrera profesional han aportado un granito de arena a nuestra formación y que han sido fuente de motivación, especialmente al Lic. Roger Moreno Cruz.

A nuestros padres por su apoyo incondicional y todas las personas que nos han apoyado de una u otra manera hoy podemos decir “META CUMPLIDA”.

A la cooperativa de ahorro y crédito Colaboradores del Grupo Plasencia COGRUPLA, R.L, por avernos apoyado en la presente investigación, brindándonos la información necesaria y sin omisión alguna, mostrando un gran interés en este proyecto y por jugar por el factor tiempo.

“Muchas gracias y que Dios los bendiga”



DEDICATORIA

A Dios, padres, maestros y familiares



ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	1
1.1.	ANTECEDENTES	2
1.2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.3.	JUSTIFICACIÓN.....	4
1.4.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
II.	OBJETIVOS.....	6
2.1.	OBJETIVO GENERAL.....	6
2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICO	6
III.	MARCO TEÓRICO	7
3.1.	COOPERATIVA	7
3.2.	CRÉDITO	12
3.3.	POLÍTICAS DE CRÉDITO	15
IV.	SUPUESTO	22
4.1	SUPUESTO	22
4.2	MATRIZ DE CATEGORÍA Y SUBCATEGORÍAS	23
V.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	27
5.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	27
5.2	TIPO DE ESTUDIO.....	27
5.3	POBLACIÓN, MUESTRA Y TIPO DE MUESTREO.....	27
5.4	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	28
5.5	ETAPAS DE INVESTIGACIÓN	28
VI.	RESULTADO.....	30
6.1	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE COLOCACIÓN DE CRÉDITO QUE ACTUALMENTE ESTÁ APLICANDO LA COOPERATIVA	32
6.2	IDENTIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA ..	36
6.3	FORMULACIÓN DE POLÍTICAS DE CRÉDITO ADECUADAS PARA EL OTORGAMIENTO DE ESTE EN LA COOPERATIVA COGRUPLA, R.L.....	39
6.4	DETERMINAR LA INCIDENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COLABORADORES DEL GRUPO PLASENCIA “COGRUPLA R.L”, DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2016	44
VII.	CONCLUSIONES	45
VIII.	RECOMENDACIONES.....	46
IX.	BIBLIOGRAFÍA.....	47
X.	ANEXOS	49



I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo tiene como propósito determinar la implementación de políticas de colocación de crédito en la cooperativa COGRUPLA, R.L durante el segundo semestre del año 2016.

Las políticas de crédito son una transformación comercial basada en la confianza que se les otorga a los clientes en una fecha determinada “el crédito es un servicio que se vende y no un favor que se otorga”. Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

Por tales razones se dio a la tarea de buscar información necesaria que estén relacionados con los temas de políticas de crédito. El marco teórico consta de tres partes: cooperativa, crédito y políticas de crédito.

Es indispensable dar una explicación acerca de las políticas de crédito que actualmente utiliza la cooperativa COGRUPLA, R.L el cual se enfoca en brindarles ayuda y darles soluciones a algunos problemas de los trabajadores del Grupo Plasencia puesto que está vinculada a esta y mediante esta relación nace la cooperativa para resolver un poco los problemas económicos de los colaboradores y de igual forma mantener motivado a los colaboradores con esta iniciativa.

Para la elaboración del diseño metodológico, el enfoque a seguir es de orden cualitativo puesto que se pretende describir, identificar las posibles debilidades en el proceso de colocación de crédito, para tratar de darle solución proponiendo nuevas políticas.

Mediante los resultados obtenidos se conocerá si las políticas de colocación de crédito son correctamente aplicadas.

Para darle fin a la investigación se elaborará los instrumentos necesarios y adecuados para la aplicación de nuevas políticas de colocación de crédito en la cooperativa COGRUPLA, R.L encaminado a la búsqueda de beneficios para esta como tal y para sus socios.



1.1. Antecedentes

De acuerdo a los acontecimientos de las diferentes actividades que realizan las cooperativas para la colocación de crédito se han efectuado investigaciones en los últimos años para optimizar las políticas empleadas para el funcionamiento de las mismas; siendo de gran importancia para la presente investigación.

(González, Altamirano, & Peralta, 2011) en su tesis ***“Estrategias Utilizadas en la administración de la cartera de Cooperativa Multisectorial de servicios Francisco Rivera Quintero “EL ZORRO” R.L(CMS-FRQ) en el departamento de Estelí durante el periodo 2009 y el primer semestre del año 2010”***, presentado a la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí en el año 2011, se plantea analizar la aplicación de las estrategias en la administración de cartera en los diferentes sectores de la Cooperativa Multisectorial de servicios Francisco Rivera Quintero” EL ZORRO” R.L, llegando a la conclusión que las estrategias de administración de cartera de la Cooperativa Francisco Rivera Quintero, las aplica para alcanzar los objetivos, tomando en cuenta los diferentes factores que se presentan a lo largo del proceso y las evalúa a través de análisis periódicos que les permitan verificar si se cumplen las metas establecidas aunque consideran que no han logrado alcanzar los resultados esperados durante el periodo establecidos ya que alguna han sido desfavorables por la falta de interés de los socios.

(López, Torrez, & Centeno, 2010) en su tesis ***“ Incidencia de la organización para la colocación y recuperación de crédito de la Cooperativa Agropecuaria de crédito y servicios , Mujeres de la Cooperativa Blanca Arauz R.L”*** presentado a la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí en el año 2010, se plantea analizar la incidencia de la organización para la colocación y recuperación de crédito en la cooperativa Agropecuaria de Crédito y servicios, Blanca Arauz del municipio de la Concordia, 2008-2009, el cual se llegó a la conclusión que a pesar que la cooperativa ha aumentado su cartera de crédito, no cuentan con una buena organización interna que permita obtener excelentes resultados y productos de ello es que hay una alta tasa de morosidad, y por ende una cartera de riesgo. Si no se cuenta con una buena organización y con mecanismo de control interno bien claros en el área de crédito, no se obtendrán buenos resultados.

Las tesis antes mencionadas resaltan puntos relevantes, relacionados con la colocación de créditos en cooperativas; por tanto, se consideran antecedentes del presente tema de investigación que tiene por objeto implementar políticas adecuadas que incidan en la colocación de crédito. El estudio actual valorará la efectividad de nuevas políticas aplicadas para el otorgamiento de crédito, en la cooperativa COGRUPLA, R.L. diferenciándose de estudios anteriores.



1.2. Planteamiento del Problema

La cooperativa de ahorro y crédito Colaboradores del Grupo Plascencia COGRUPLA, R.L, surge viendo la diversa necesidad que presentan los colaboradores del Grupo Plascencia y de esta forma darle solución a los problemas económicos, apoyándolos en sus proyectos para mejorar sus condiciones de vida mediante el otorgamiento de créditos, siendo esta la estrategia adecuada de motivación para lograr la eficiencia y eficacia que requiere la fábrica, así mismo el desarrollo de la cooperativa.

Es necesario destacar que la cooperativa, presenta debilidades en su entorno organizacional; en los procesos de colocación de créditos, debido a la carencia de políticas para el otorgamiento de los mismos, al no regular esta situación la cooperativa tendrá un mal manejo, en la colocación de créditos, y por ende una inadecuada recuperación, para ello se deben establecer políticas adecuadas para el buen control y funcionamiento de los mismos.

Uno de los problemas que se puede apreciar en dicha cooperativa, es la inexistencia de personal capacitado para el área de crédito, puesto que no están preparados técnicamente, debido a que desconocen los procesos para desempeñar esta función en ese mismo sentido, la deficiencia de planeación estratégica en la colocación de créditos. Esto conlleva a una decisión de colocación inadecuada, de hecho, que, al no controlar esta situación la cooperativa no contara con la capacidad de crear e innovar métodos para el otorgamiento de los mismos. Ante la situación planteada, la presente investigación pretende colaborar con, capacitación del personal para el buen manejo y control de los créditos, crear formatos y herramientas adecuadas para la colocación de un buen crédito de acuerdo a las necesidades de los solicitantes.

Se observa claramente la insuficiencia de instrumentos y seguimientos de créditos, dado que no existe fiscalización por parte del ente regulador de la cooperativa, al no contar con lo antes mencionado habrá debilidades en los registros contables. Por otra parte, la cooperativa no aprovechara las oportunidades que ofrecen las TIC (Tecnología de la Información y Comunicación), por ejemplo: sistema de cartera computarizado, sistema de ahorro computarizado, sistema de registro de crédito. Como objeto del presente estudio se busca incentivar a los socios a hacer uso de las TIC, para el mejor control de la actividad de créditos.



1.3. Justificación

La presente investigación permitirá conocer a profundidad la problemática que presenta las cooperativas COGRUPLA, R.L en cuanto a la colocación de crédito, el cual posibilitará plantear políticas adecuadas a las necesidades de los socios que requieren de este servicio, orientadas a mejorar las variables que influyen en los procesos de colocación de los créditos.

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de teoría y los conceptos básicos relacionados con el tema de estudio como: crédito, tipos, políticas establecidas para cada uno de los créditos, como funcionan entre otras; encontrar explicaciones sobre la carencia de recursos técnicos y materiales en los procesos de colocación que presenta la cooperativa COGRUPLA, R.L, así mismo colaborar con la implementación de políticas de colocación de créditos adecuadas, para el mejor control y funcionamiento de los créditos.

Para lograr los objetivos de estudio se acude al empleo de técnicas de investigación como: entrevista, grupo focal, revisión documental con su debido procesamiento y análisis, para conocer con exactitud, el porqué de las debilidades que se pueden apreciar en los procesos de colocación de crédito y también se conoce las diversas necesidades de las personas que demandan este servicio. Se considera que esta investigación dará respuestas positivas a las debilidades que presenta la cooperativa, por su parte adaptar políticas de colocación adecuadas de acuerdo a la necesidad y capacidad del solicitante, al mismo tiempo, el buen control y análisis crediticio de la Cooperativa.

De acuerdo con los objetivos de estudio permite encontrar soluciones concretas a esta situación, es conveniente recalcar que está afectando a las personas que solicitan el servicio y a la cooperativa como tal. Con los resultados obtenidos en el transcurso del estudio mediante, procesos de análisis se tendrá la posibilidad de proponer cambios en las políticas de colocación de crédito que actualmente está utilizando la cooperativa.



1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Pregunta Problema

¿De qué manera inciden la implementación de políticas de colocación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Colaboradores del Grupo Plasencia“COGRUPLA R.L”, el segundo semestre del año 2016?

1.4.2. Sistematización del problema

¿Cuáles es el proceso de colocación de crédito que actualmente está aplicando la cooperativa?

¿Cuáles son las políticas que se aplican en el proceso del otorgamiento de crédito en la Cooperativa?

¿Cuáles serían las políticas ideales para el otorgamiento de crédito en la Cooperativa?



II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Determinar la incidencia de la implementación de políticas de colocación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Colaboradores del Grupo Plasencia "COGRUPLA R.L", durante el segundo semestre del año 2016.

2.2. Objetivos Específico

- Describir el proceso de colocación de crédito que utiliza la cooperativa.
- Identificar las políticas de otorgamiento de crédito en la cooperativa.
- Formular políticas de colocación de crédito para la cooperativa COGRUPLA R.L.



III. MARCO TEÓRICO

3.1. Cooperativa

3.1.1. Concepto de Cooperativa

Según la Ley 499, Ley General de Cooperativas en el artículo 4 y 5(2005., págs. 2,3), establece que las cooperativas es el conjunto de normas jurídicas especiales, jurisprudencia, doctrina y prácticas basadas en los principios que determinan y condicionan las actuaciones de los organismos cooperativos y los sujetos que en ellos participan. Es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.

3.1.2. Características de las Cooperativas

Las cooperativas son empresas económicas de interés social y de administración democrática, por lo tanto, tiene las siguientes características:

- Cuenta o tiene recursos materiales y humanos para su funcionamiento, sus propietarios son los socios, quienes aportan los recursos materiales tales como:
 - a) La tierra.
 - b) Las herramientas
 - c) Dinero
 - d) Fuerza de Trabajo.
- Con los aportes recibidos la Cooperativa realiza actividades que van a beneficiar a los socios y a sus familias y a su comunidad.
- La propiedad sobre la empresa es colectiva.
- El mínimo de personas que puede conformar una Cooperativa es de 20, salvo en el caso de una cooperativa de producción agrícola en la cual el mínimo de personas que la conforman es de 10.
- Proporciona a los afiliados bienes y servicios a menor costo.
- Todos los socios tienen iguales derechos y obligaciones.(Sena, 2007)
- Su filosofía característica “UNO PARA TODOS Y TODOS PARA UNO”.



3.1.3. Clases de cooperativas

- **Empresa Individual**

El empresario individual es una persona física que realiza en nombre propio y por medio de una empresa, una actividad comercial, industrial o profesional.

Es el propietario el que ejerce un control total de la empresa, dirige personalmente su gestión y responde de las deudas contraídas frente a terceros con todos sus bienes y derechos, sin que exista diferencia entre su patrimonio mercantil y su patrimonio personal. El empresario individual debe ser mayor de edad, tener plena capacidad jurídica y, por tanto, la libre disposición de bienes, y ejercer, por cuenta propia y de forma habitual, una actividad empresarial.

- **Sociedades Mercantiles**

- a) **Sociedades Anónimas**

- La constitución de la sociedad anónima está condicionada al otorgamiento de una escritura pública ante Notario y su inscripción en el Registro Mercantil.

- b) **Sociedad de Responsabilidad Limitada**

- La sociedad de responsabilidad limitada es aquella sociedad mercantil en la que el capital social está dividido en participaciones iguales, acumulables e indivisibles, que no pueden incorporarse a títulos negociables ni denominarse acciones, y en la que la responsabilidad de los socios se encuentra limitada al capital aportado.

- c) **Sociedad Laboral**

- Es aquella sociedad anónima sociedad de responsabilidad limitada en la que la mayoría del capital social pertenece a los socios trabajadores siendo su relación laboral de carácter indefinido y a tiempo completo.

- d) **Sociedad Colectiva**

- La sociedad colectiva tiene carácter mercantil y se caracteriza porque los socios intervienen directamente en la gestión y responden personalmente de forma ilimitada y solidaria frente a las deudas sociales.



e) Sociedad Comanditaria

La sociedad comanditaria es una sociedad mercantil que se caracteriza por la coexistencia de socios colectivos, que aportan capital y trabajo, responden ilimitadamente de las deudas sociales y participan en la gestión de la sociedad, y socios comanditarios que no participan en la gestión y cuya responsabilidad se limita al capital aportado o comprometido.

f) Sociedad de Cooperativas

La sociedad cooperativa, a diferencia de las sociedades mercantiles, se presentan como una asociación de personas físicas o jurídicas que teniendo intereses o necesidades socio-económicos comunes, desarrollan una actividad empresarial, imputándose los resultados económicos a los socios, una vez atendidos los fondos comunitarios en función de la actividad cooperativa que realizan.

Se presenta como una sociedad con un marcado carácter social cuyo objeto es facilitar a sus socios determinados bienes o servicios al precio mínimo posible (cooperativas de consumo), o retribuir sus prestaciones al máximo posible (cooperativas de producción)(Abogado, s.f.)

3.1.4. Tipos de Cooperativas

▪ Cooperativas de Trabajo

Son cooperativas de trabajo las que tienen por objeto producir o transformar bienes o prestar servicios a terceros, mediante el trabajo mancomunado de sus socios y cuya retribución debe fijarse de acuerdo a la labor realizada por cada cual.

Los aportes de los socios personas naturales deberán consistir necesariamente en el trabajo que se obliguen a realizar, sin perjuicio de los aportes que hagan en dinero, bienes muebles o inmuebles.

▪ Cooperativas Eléctricas

Son cooperativas de abastecimiento y distribución de energía eléctrica las cooperativas de servicio que se constituyan con el objeto de distribuir energía eléctrica. Por su parte, las cooperativas de abastecimiento y distribución de agua potable, que cumplan dicha función, se regirán en lo que fuere aplicable, por las disposiciones de las leyes especiales que regulan esta actividad.



- **Cooperativas Escolares**

Son cooperativas escolares las que se constituyen en los establecimientos de educación básica, media, especial o superior, con el objeto de propender al mejoramiento de las escuelas en las cuales se fundan y de la comunidad en que éstas funcionan. El propósito principal de las cooperativas escolares es educativo y secundariamente económico.

- **Cooperativa de Vivienda**

Son cooperativas de vivienda aquellas que tienen por objeto satisfacer las necesidades habitacionales y comunitarias de sus socios y prestar los servicios inherentes a dicho objetivo.

- **Cooperativas de Ahorro y Crédito**

Se denominarán cooperativas de ahorro y crédito las cooperativas de servicio que tengan por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios.

- **Cooperativas Agrícolas y Campesinas**

Son las que se dedican a la compraventa, distribución, producción y transformación de bienes, productos y servicios, relacionados con la actividad agropecuaria y agroindustrial, con el objeto de procurar un mayor rendimiento de ella y que actúan preferentemente en un medio rural y propenden al desarrollo social, económico y cultural de sus socios.

- **Cooperativas Pesqueras**

Son aquellas que se dedican a la producción, compra, venta, distribución, transformación de bienes, productos y servicios relacionados con la explotación de productos del mar y a las actividades que persigan el mejoramiento de las condiciones de vida de quienes las desempeñan. (Ministerio de Economía, 2007)

3.1.5. Requerimientos de Legalidad

Las cooperativas se constituirán mediante documento privado, confirmas autenticadas por Notario Público. Las cooperativas deben reunir las siguientes condiciones y requisitos:

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



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

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

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

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

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

Las reformas al Estatuto de la cooperativa deberán ser aprobadas en Asamblea General de Asociados y deberán inscribirse en el Registro Nacional de Cooperativas.

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

- a) Hacer un curso de cuarenta horas de educación cooperativa impartido por instituciones o cooperativas de capacitación reconocidas por la Autoridad de Aplicación de la presente Ley, quienes deberán extender el respectivo certificado.
- b) Haber pagado un porcentaje no menor al 25% del capital social que suscribieron.
- c) Presentar el respectivo estudio de viabilidad de la futura empresa cooperativa.
- d) Presentar ante el Registro Nacional de Cooperativas el instrumento privado de Constitución, autenticadas las firmas por un Notario Público y sus Estatutos. El Registro realizará su inscripción en un plazo no mayor de treinta días a partir de la fecha de su presentación para cooperativas Multisectoriales (Ley No.499 ley general de cooperativas, págs. 4-8)



3.2. Crédito

3.2.1. Concepto de Crédito

El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado. Es la posibilidad que tiene el sujeto activo llamado acreedor de la relación obligacional, de demandar al deudor la prestación debida. (Todo Prestamos, s.f).

3.2.2. Importancia de crédito

Uno de los principales aportes del crédito es que permite incentivar el consumo y la inversión presente de las familias, empresas y gobiernos, que por diferentes motivos se encuentran con limitaciones de financiamiento. Permitiendo así la satisfacción de necesidades y contribuye a elevar el nivel de bienestar de la población en general.

A partir de lo anterior, el crédito también aporta a la reactivación del sistema productivo del país de la siguiente manera:

- a) Cuando el crédito genera un mayor consumo (público o privado) se promueve la demanda presente de bienes y servicios y anima la producción de las empresas.
- b) Cuando el crédito aumenta la inversión privada, se eleva la capacidad productiva de las empresas y beneficia la productividad de una empresa o sector económico que genera mayores fuentes de empleo.
- c) Cuando el crédito aumenta la inversión pública, se generan beneficios sociales hacia la población (salud, educación, conectividad, entre otras). (Educación Financiera, s.f).

3.2.3. Tipos de crédito

- **De consumo:** este es una suma de dinero que recibe un individuo del banco o cualquier entidad financiera para pagar algún bien o servicio. Generalmente estos créditos se pagan en el corto y mediano plazo, es decir, en menos de cuatro años.
- **Hipotecario:** este es una suma de dinero que recibe un individuo del banco o entidad financiera para comprar un terreno, propiedad o bien para pagar la construcción de algún bien raíz. Estos créditos son entregados con la hipoteca sobre el bien en sí como garantía. Los créditos hipotecarios suelen ser pagados en el mediano o largo plazo, es decir entre los 8 y 40 años.



- **Comercial:** este es un crédito que el banco o entidad financiera le entrega a una empresa para que esta logre satisfacer sus necesidades relacionadas con la compra de bienes, el capital de trabajo, para el pago de servicios o proveedores. Estos créditos, suelen ser pagados en el corto y mediano plazo.
- **Personal:** este es una suma de dinero que el banco o entidad financiera le entrega a una persona física, nunca jurídica, para que esta adquiera bienes muebles. Estos préstamos suelen ser pagados en el corto y mediano plazo.
- **Prendario:** es una suma de dinero que recibe una persona física por parte del banco o entidad financiera. Este préstamo se realiza para que la persona pueda realizar la compra de un bien. Este debe ser aprobado por la entidad bancaria o financiera y quedará con prenda hasta que la deuda sea pagada en su totalidad.
- **Automotor:** este es una suma de dinero recibida por una empresa o persona para financiar la compra de un auto, ya sea nuevo o usado. (Economía y finanzas, 2016).

3.2.4. Clasificación de los créditos

- **Por su plazo:** Los créditos pueden utilizarse para satisfacer necesidades de corto, mediano y largo plazo.
- **De corto plazo:** Son los que se obtienen para satisfacer necesidades de financiamiento de corto plazo, como las tarjetas de créditos o los créditos prendarios.
- **De mediano y largo plazo:** Son préstamos que se adquieren para un fin determinado y en los cuales se entrega el monto total del préstamo en un momento dado. Ejemplos de estos créditos son los hipotecarios, personales o familiares, así como para adquirir una computadora o un auto.
- **Por la garantía que los respalda:** Existen préstamos que deben estar garantizados por un bien y otros que se otorgan sin más garantía que la palabra del acreditado. Generalmente se exige que el valor del bien sea mayor al monto del crédito y, muchas veces, la tasa de interés que se pacta depende en buena medida de la garantía que se ofrece.
 - a) **Quirografarios:** Éste es el nombre técnico de los créditos que se otorgan sin una garantía específica, aunque en algunas ocasiones se solicita un obligado solidario con el fin de disminuir el riesgo de incumplimiento. Suelen ser los más caros.



b) **Prendarios:** Como ya mencionamos, son préstamos que se obtienen dejando un bien en garantía (empeños). Generalmente el monto de estos créditos no es mayor a 50% del valor de la prenda.

c) **Créditos al consumo:** Su característica principal es que queda respaldado por el bien que se adquiere con éste. Por ejemplo, el automóvil que se compra se toma como garantía del préstamo.

d) **Créditos hipotecarios:** Son los que quedan garantizados con un bien inmueble.

▪ **Por el tipo de tasa de interés que cobran:** Los préstamos tienen formas distintas de calcular los intereses que generan:

a) **Tasa nominal fija:** La tasa pactada no se modifica durante la vigencia del contrato. Generalmente se pactan también pagos fijos. La desventaja es que, si las tasas de mercado bajan, los deudores no reciben ningún beneficio, aunque están protegidos ante un incremento en las mismas.

b) **Tasa variable.:** La tasa de interés varía mes con mes y se calcula con base en una tasa de referencia como puede ser la de los Cetes o la TIIE (Tasa de interés interbancaria de equilibrio). Estos contratos tienen la ventaja de que se pagarán menos intereses en la medida en que las tasas de mercado bajen; sin embargo, en caso de que suban el efecto será en contra del deudor.

c) **Tasa tope:** Estos créditos son similares a los de la tasa variable, con la particularidad de que, si éstas suben más allá de un cierto límite, el acreditado pagará como máximo la tasa tope pactada.

d) **Tasa global:** Al monto del préstamo se le aplica la tasa global pactada y los intereses se suman desde un inicio al principal. Los pagos quedan fijos y se calculan dividiendo el monto incluyendo intereses entre el número de exhibiciones pactadas.

d) **Sin intereses:** Existen establecimientos que ofrecen créditos aparentemente sin intereses. Sin embargo, es importante mencionar que todo financiamiento tiene un costo, el cual está ya incluido en el precio de lista. A veces si paga en efectivo, se ofrece un descuento que puede ser importante. Seguiremos hablando de esto en la próxima colaboración.(El Economista, 2012).

El Consejo de Administración de la cooperativa aprobará las tasas de interés activas y pasivas que se cobrarán por los créditos y se pagarán por los ahorros. Las mismas deberán ser ratificadas por la Asamblea General de Asociados. Deben estar apegadas a las tasas de interés activas y pasivas emitidas por el Banco Central de Nicaragua(Ley No.499 ley general de cooperativas, 2005.)



3.3. Políticas de Crédito

3.3.1. Definición de políticas de crédito

Las políticas de crédito son una forma de transacción comercial basada en la confianza que se les otorga a los clientes en fechas determinadas “el crédito es un servicio que se vende y no un favor que se otorga”.

Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.(Políticas de Credito, s.f.).

3.3.2. Consideraciones generales sobre el proceso de concesión de crédito

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

- a) Desarrollo de una idea sobre la calidad del crédito.
- b) Investigación del solicitante del crédito
- c) Análisis del valor del crédito del solicitante
- d) Aceptación o rechazo de la solicitud del crédito.

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

No debe mantenerse en perspectiva a un cliente por un tiempo muy prolongado, en espera de que se termine una compleja investigación de sus antecedentes por lo que la cantidad de información de que se disponga debe ser adecuada al tiempo que se dedique a investigar al cliente y el gasto al que se debe incurrir en la obtención de información. Consecuentemente, los aspectos costos de la investigación y tiempo de duración de la misma van a ser los factores que el analista de crédito deberá considerar y podrá utilizar los siguientes medios de información.(Rivas, 2013).



3.3.3. Procedimientos para establecer políticas de crédito

Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

Las políticas de créditos que son expresadas en términos de procedimientos sobre como otorgar créditos para realizar un trabajo ordenado que obedece a una secuencia y que necesariamente debe constar por escrito por que ello favorece a que el personal tenga plena conciencia del trabajo que realiza.

Los pasos para establecer políticas de créditos son las siguientes:

- a) Identificación de los objetivos por alcanzar.
- b) Lineamientos previos o borradores de lo que será la política de crédito.
- c) Discusión y revisión de esos lineamientos con las personas de las áreas involucradas.
- d) Redacción definitiva de las políticas de crédito
- e) Aprobación de la gerencia.
- f) Difusión dentro de la institución, de las políticas de créditos entre todos los responsables de su ejecución.
- g) Implementación o puesta en marcha de las políticas de créditos aprobadas y difundidas.
- h) Control de los resultados para verificar si las políticas están contribuyendo al logro de los objetivos o para aplicarse las medidas correctivas si fueran necesarias.(Rivas, 2013).

Para establecer las políticas de créditos, los analistas usan con frecuencia las cinco 5 del crédito para centrar su análisis en los aspectos principales de la solvencia de crédito de un solicitante.



- **Historial de crédito:** Calificar para diferentes tipos de crédito depende, en gran medida, de su historial de crédito; es decir, los antecedentes que generó al administrar el crédito y efectuar pagos a lo largo del tiempo. Su informe de crédito es una lista detallada de su historial de crédito, que consiste en información suministrada por los prestamistas que le otorgaron un crédito. Si bien la información puede variar de una agencia de informes de crédito a otra, los informes de crédito incluyen los mismos tipos de información, como los nombres de los prestamistas que le otorgaron un crédito, los tipos de créditos que tiene, su historial de pagos y mucho más.
- **Capacidad:** Los prestamistas deben determinar si usted puede administrar sus pagos con comodidad. Sus ingresos pasados y su historial de empleo son buenos indicadores de su capacidad para pagar la deuda pendiente. Es posible que se tengan en cuenta la cantidad, la estabilidad y el tipo de ingresos. Puede evaluarse la relación de sus deudas actuales y cualquier deuda nueva en comparación con sus ingresos antes de impuestos, conocida como relación entre deudas e ingresos (DTI, por sus siglas en inglés).
- **Colateral** (cuando solicita préstamos garantizados): Los préstamos, líneas de crédito o tarjetas de crédito que solicite pueden estar garantizados o no garantizados. Con un producto garantizado, como un préstamo de automóviles o un préstamo sobre el valor neto de la vivienda, usted pignora algún bien de su propiedad como colateral. El valor de su colateral se evaluará, y cualquier deuda existente garantizada por ese colateral se restará del valor. El valor neto restante será un factor importante en la decisión sobre el crédito.
- **Capital:** Si bien se espera que los ingresos de su unidad familiar sean la fuente principal de pago, el capital representa los ahorros, inversiones y otros activos que pueden ayudarle a pagar el préstamo. Esto puede ser de utilidad si pierde el empleo o tiene otras dificultades.
- **Condiciones:** Es posible que los prestamistas deseen saber cómo piensa usar el dinero y tendrán en cuenta el propósito del crédito, como, por ejemplo, si el préstamo se utilizará para comprar un vehículo u otra propiedad. También pueden considerarse otros factores, como las condiciones ambientales y económicas. (Fargo, s.f.)

3.3.4. Elementos Principales de las políticas de crédito

- **Montos máximos de los créditos:** Determinación de los montos a otorgar estipulando los montos mínimos y máximos de créditos.
- **Actividad a Financiar:** Actividades que consideren las instituciones de acuerdo a sus objetivos y principios institucionales; por ejemplo, comercio, industria y servicios.



- **Destino:** En cuanto a los destinos, estos los determinará la utilización del dinero prestado.
- **Plazos:** El plazo es el tiempo establecido para que se amortice el capital e intereses del préstamo otorgado, se debe establecer considerando las necesidades del cliente y la capacidad de pago. Esta política determina el plazo máximo que la institución financiera está dispuesto a otorgar en un contrato al solicitante del crédito. Este deberá ser honrado por ambas partes y se deberán de cobrar y/o realizar los pagos de manera respectiva a los días pactado para cada plazo. Los pagos podrán ser de carácter semanal, quincenal, mensual durante el periodo de tiempo de exigibilidad del cobro.
- **Forma de pago:** Es la periodicidad que se establece para que sea amortizado el crédito. Esta forma de pago puede ser mensual, trimestral, semestral y hasta quincenal, dependiendo del destino del crédito y la capacidad de pago de la empresa.
- **Tasa de interés:** Monto que deberá pagar el deudor por el dinero prestado.
- **Comisiones:** Costo en que incurrirá el deudor por el uso del dinero.
- **Garantías:** Aval o respaldo por el dinero prestado. (Crediriesgo, 2010)

Las garantías exigidas al formalizar un crédito, varían en función de la cuantía de dinero financiada.

- **Garantías reales:** Se engloban en esta denominación aquellas garantías que recaen sobre operaciones con un plazo de amortización superior a 10 años. En este caso la garantía es el inmueble sobre el que recae el préstamo. Esto significa que, si usted deja de pagar, el prestamista tendrá la potestad de embargar el inmueble como forma de pago.
- **Garantías personales:** En esta modalidad de garantía se engloban los préstamos que no recaen sobre un inmueble. Por lo tanto, de los préstamos al consumo o préstamos personales, que son concedidos en base al historial de crédito del cliente, la solvencia demostrable y los avalistas presentados en caso de ser necesarios. Si bien es cierto que en este tipo de garantías no existe un bien vinculado al préstamo, llegado el momento de un impago, la entidad bancaria podrá iniciar la garantía personal a través del embargo de las posiciones acreedoras que mantenga el prestatario.
- **Garantías Liquida:** Estamos ante una modalidad de garantía a través de la cual, el préstamo se concede tras depositar en la entidad financiera una cantidad de igual magnitud que el préstamo más los intereses aplicados. Mientras el préstamo permanezca vigente, los saldos depositados estarán pignoralados, estos no podrán ser utilizados. Durante el tiempo que dure la pignoralación de saldos, estos estarán remunerados a través de un depósito de la entidad.(Velasco, 2010)



- **Garantía Fianza Solidaria:** El fiador Solidario debe, demostrar capacidad de pago y /o señalamiento de bienes muebles o inmuebles, que eventualmente sirvan para afrontar la obligación del deudor.
- **Garantía Prendaria:** Bien mueble en respaldo del cumplimiento de la obligación adquirida, se aceptan como garantía prendaria toda clase de bienes utilizados para el desarrollo de actividad generadora de ingresos o de uso personal: maquinarias y equipos de trabajo, vehículo, automotor titulados y maquinarias industriales propiedad del deudor, constatar la existencia y el estado de los bienes presentados como garantía independientemente del monto del préstamo, previo a la constitución de la garantía.
- **Garantía Hipotecaria:** Presentar escritura hipotecaria celebrada ante un notario público, declaración jurada, libertad de gravamen, solvencia municipal, historial registral.
- **Garantía laboral con respaldo salarial:** Este tipo de garantía solamente podrá ser instrumentada para socios (as) que laboren con empresas con las cuales cuente con acuerdos firmados en donde la empresa en cuestión está dispuesta a descontar y retener parte del salario del empleado, ante la presentación de la correspondiente autorización firmada por el mismo, el cual será remitido para ser aplicado al pago de la correspondiente cuota.(Apoyos Productores Intermedarios, 2015)

3.3.5. Control y seguimiento del crédito

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

Las visitas periódicas del analista al deudor o cliente permiten que la institución financiera obtenga una apreciación real de la situación del negocio, y, por lo tanto, la probabilidad de pago de créditos.

Ante situaciones que indiquen que el cliente no podrá hacer frente a créditos en los términos establecidos, el comité de créditos, a sugerencia del analista a cargo de la colocación, puede verse obligado a tomar medidas especiales de control tales como:



Aumentar garantías, con el fin de mejorar la posible recuperación de créditos, a través de su tercera fuente de pago.

- a) Disminuir la exposición o cuantía de montos otorgados al cliente, por medio de no renovar los créditos de corto plazo.
- b) Realizar la ejecución de garantías, como última de las medidas que puede adoptar la institución financiera.

Las actividades que pueden llegar a implementar el comité de créditos no tienen por qué seguir algún orden establecido; ellas serán dependientes del nivel del problema en que se encuentre y, en algunas oportunidades, se podrá llevar adelante más de una de las medidas señaladas.

3.3.6. Consideración básica sobre las políticas de crédito

El objetivo general de la administración de crédito es hacer que el rendimiento sobre la inversión sea elevado a su máximo nivel. En la medida en que se otorguen los créditos se están comprometiendo fondos y al mismo tiempo la capacidad de la cooperativa para pagar sus obligaciones, no obstante, facilita a mejorar sus utilidades.

El equilibrio debe existir básicamente sobre el beneficio obtenido de la concesión de crédito (rendimiento) y la capacidad de obtener fondos suficientes para pagar sus deudas (liquidez) de tal manera que ese beneficio sea un indicador del nivel a que se eleva el rendimiento sobre inversión. (Rivas, 2013)

3.3.7. Evaluación del solicitante de crédito y clasificación crediticia

La calificación crediticia es una evaluación solicitante orientada a indicar si este es o no un buen pagador, ya sea en términos efectivos o potenciales. Esta evaluación sobre la capacidad de pago del solicitante tiene un efecto sobre la tasa de interés que ha de asignar la entidad financiera a los créditos que ha de conceder al solicitante.

La calificación crediticia posee varias escalas y tiene como objetivo agrupar a los solicitantes de créditos de acuerdo a la capacidad de pago. Los bancos, empresas comerciales, cooperativas entre otras se protegen del riesgo de su colocación revisando la calificación crediticia del cliente. (Rivas, 2013)

Para la calificación de los créditos personales se toma en cuenta los aspectos que presenta la siguiente tabla y así mismo aplicar las provisiones correspondientes de acuerdo los días de mora:



Tabla 1

Clasificación	Tipos de Riesgo	Días de atraso	Provisiones
A	Riesgo Normal	De 0 a 15 días	1%
B	Riesgo Potencial	De 16 a 30 días	5%
C	Riesgo Real	De 31 a 60 días	20%
D	Dudosa recuperación	De 61 a 90 días	50%
E	Irrecuperable	De 91 a mas	100%

(Rivas, 2013)



IV. SUPUESTO

4.1 Supuesto

Si el proceso de colocación de crédito en la cooperativa COGRUPLA R.L, no se está efectuando correctamente, incrementara el riesgo crediticio.



4.2 Matriz de categoría y subcategorías

Cuestiones de Investigación	Propósito Especifico	Categoría	Definición Conceptual	Subcategorías	Fuentes de Información	Técnicas de recolección de la información	Ejes de análisis
Cuestión #1 ¿Cuál es el proceso de colocación de crédito que actualmente está aplicando la cooperativa?	Describir el proceso de colocación de crédito que actualmente está aplicando la cooperativa	Proceso de colocación de crédito	Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente.	1. Desarrollo de una idea sobre la calidad del crédito.	Primaria: Presidente Secundario Documentos Texto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión documental ▪ Entrevista dirigida 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de información del cliente ▪ Indicadores Financieros
				2. Investigación del solicitante del crédito	Primaria: Presidente Secundario Documentos Texto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión documental ▪ Entrevista dirigida 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis de información del cliente. ▪ Tiempo para investigar al cliente
				3. Análisis del valor del crédito del solicitante	Primaria: Presidente Secundario Documentos Textos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión documental ▪ Entrevista dirigida 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Monto solicitado ▪ Plan de inversión
				4. Aceptación o rechazo de la solicitud del crédito	Primaria Presidente Analista de crédito Secundario Documentos Textos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión Documental. ▪ Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Monto aprobado. ▪ Destino del crédito.



Cuestiones de Investigación	Propósito Especifico	Categoría	Definición Conceptual	Subcategorías	Fuentes de Información	Técnicas de recolección de la información	Ejes de análisis
Cuestión #2 ¿Cuáles son las políticas que se aplican en el proceso de la colocación de crédito en la cooperativa?	Identificar las políticas de colocación de crédito en la cooperativa	Políticas de Crédito	Implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito	1. Historial de crédito	Primaria: Presidente Secundario Textos Documentos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión Documental ▪ Entrevista dirigida 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antecedentes crediticios del solicitante
				2.Capacidad	Primaria: Presidente Secundario Textos Documentos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrevista Dirigida ▪ Revisión documental 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relación entre deuda e ingresos ▪ Ingresos Netos
				3.Colateral	Primaria: Presidente Secundario Textos Documentos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrevista Dirigida ▪ Revisión documental 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad de garantía ▪ Valuación de la garantía
				4.Capital	Primaria: Presidente Secundaria: Textos Documentos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrevista dirigida ▪ Revisión documental 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ahorros ▪ Inversiones ▪ Otros Activos
				5.Condiciones	Primaria Presidente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión documental 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propósito del crédito.



Cuestiones de Investigación	Propósito Especifico	Categoría	Definición Conceptual	Subcategorías	Fuentes de Información	Técnicas de recolección de la información	Ejes de análisis
					Secundario Documentos Textos	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista dirigida 	<ul style="list-style-type: none"> Monto, tasa de interés, plazo y Condiciones de pago
Cuestión #3 ¿Cuáles serían las políticas de crédito adecuadas para el otorgamiento de éste en la cooperativa COGRUPLA R.L.?	Formular políticas de crédito adecuadas para el otorgamiento de este en la cooperativa COGRUPLA R.L.	Pasos para establecer políticas de crédito	Las políticas de créditos que son expresadas en términos de procedimientos sobre como otorgar créditos y como realizar las cobranzas es un trabajo ordenado que obedece a la siguiente secuencia y que necesariamente debe costar por escrito por que ello favorece a que el personal tenga plena	1. Identificación de los objetivos por alcanzar.	Primaria Presidente Secundaria Textos	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas dirigidas 	<ul style="list-style-type: none"> Objetivo Proyectado Misión Visión
				2. Lineamientos previos o borradores de lo que será la política de crédito.	Primaria Presidente Secundaria Textos	<ul style="list-style-type: none"> Revisión documental Entrevistas dirigidas 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar ideas acerca de nuevas políticas de crédito
				3. Discusión y revisión de esos lineamientos con las personas de las áreas involucradas.	Primaria Presidente Secundaria Textos	<ul style="list-style-type: none"> Revisión documental Entrevistas dirigidas Grupo focal 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión y discusión de borradores previos elaborados
				4.Redacción definitiva de las políticas de crédito	Primaria Presidente Secundaria Textos	<ul style="list-style-type: none"> Revisión documental Entrevistas dirigidas 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer las políticas adecuadas para la cooperativa



Cuestiones de Investigación	Propósito Especifico	Categoría	Definición Conceptual	Subcategorías	Fuentes de Información	Técnicas de recolección de la información	Ejes de análisis
			conciencia del trabajo que realiza.	5. Aprobación de la gerencia	Primaria Presidente Secundaria Textos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión documental ▪ Entrevista dirigida 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer formalmente las políticas
				6. Difusión dentro de la institución, de las políticas de créditos entre todos los responsables de su ejecución.	Primaria Presidente Secundaria Textos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión documental ▪ Entrevistas dirigidas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación a las partes relacionadas
				7. Implementación o puesta en marcha de las políticas de créditos aprobadas y difundidas.	Primaria Presidente Secundaria Textos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión documental ▪ Entrevista dirigida 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hacer uso de las nuevas políticas en las nuevas solicitudes de créditos
				8. Control de los resultados para verificar si las políticas están contribuyendo al logro de los objetivos o para aplicarse las medidas correctivas si fueran necesario.	Primaria Presidente Secundaria Textos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión documental ▪ Entrevistas dirigidas ▪ Grupo focal 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar si las nuevas políticas han sido eficiente y aceptadas por los socios.



V. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 Tipo de investigación

Esta investigación es de carácter cualitativa, debido a que se interesa más en saber cómo se da la dinámica o como ocurre el proceso de colocación de crédito en la cooperativa COGRUPLA, R.L, e implementar nuevas políticas que se adapten a ellos.

5.2 Tipo de Estudio

Es un estudio correlacional puesto que se pretende relacionar las políticas de créditos en el proceso de colocación de los mismos, de qué manera inciden en el comportamiento de los créditos al momento de formalizarlos, estableciendo parámetros para su futura recuperación.

5.3 Población, Muestra y tipo de muestreo

5.3.1 Población

La población de esta investigación lo conforma la cooperativa COGRUPLA, R.L

5.3.2 Muestra

La muestra que se trabajará en esta investigación será las políticas de crédito, la cual fue escogida a conveniencia por la accesibilidad de información necesaria para la ejecución de este trabajo investigativo.

5.3.3 Tipo de muestreo

El tipo de muestreo que se utiliza es no probabilístico por conveniencia, puesto que se selecciona a personas del área a investigar dentro de la cooperativa que proporcionan la información necesaria para dar salida a los objetivos planteados.

Los criterios que se utilizaron para la selección de muestra son los siguientes:

- a) Disponibilidad de la cooperativa para dar información necesaria.
- b) interés por el tema de investigación por parte de la cooperativa.
- c) Acceso a la cooperativa para obtener información.
- d) La disposición y cooperación por parte del presidente.
- e) La información correcta y sin omisiones en contestar los instrumentos utilizados.



5.3.4 Unidad de análisis

Como unidad de análisis de la investigación se ha elegido al presidente de la cooperativa, que proporciona una información segura y precisa que ayuda a dar respuesta a las interrogantes primeramente planteadas.

5.4 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas utilizadas para la recolección de datos son las siguientes:

5.4.1 Entrevista

Esta técnica se le aplicará al presidente de la cooperativa para obtener datos más precisos y concretos acerca de la problemática que se quiere investigar, puesto que con este instrumento se considera obtener más información, ya que la persona entrevistada tiene el pleno conocimiento del funcionamiento actual de esta actividad y como investigadores se tiene la oportunidad de informarse ampliamente de lo que se pretende mediante una entrevista estructurada.

5.4.2 Grupos focales

Con esta técnica se pretende discutir y evaluar cuidadosamente con el presidente y con las personas que forman parte del comité de crédito de la cooperativa acerca de las nuevas políticas propuestas para la colocación de crédito y con el resultado obtenido dejar establecidas las nuevas políticas a utilizar para esta actividad crediticia.

5.4.3 Revisión documental

Esta técnica se ejecutará para revisión de documentos, que contengan información en el expediente de crédito del socio, manual de crédito y de la cooperativa como tal.

5.5 Etapas de investigación

5.5.1 Investigación documental

Para recopilar información teórica en esta investigación, se procedió a visitar la biblioteca de la universidad, el internet y otras fuentes de información, para poder abordar todos los puntos que se había precisado en el bosquejo, por consiguiente, se planteó una serie de objetivos y todo lo relacionado con el planteamiento del problema.

En esta etapa se buscó la existencia de documentos similares o que abordaran la temática a investigar, puesto que se quería trabajar con un tema que brindara un mayor aprendizaje acerca de esta rama y de esta manera lograr darles respuesta a los objetivos planteados.



5.5.2 Elaboración de Instrumentos

Una vez definido el tema de investigación y los objetivos propuestos, se procedió a elaborar los instrumentos utilizados para darle respuestas a esta investigación, de esta manera poder darles cumplimiento a los objetivos plantados, se elaboró una entrevista, guía de revisión documental, se planificó un grupo focal para la posterior aplicación de las políticas de colocación de créditos aquí establecidas.

5.5.3 Trabajo de campo

Una vez elaborados los instrumentos para obtener la información necesaria, estos se aplican al presidente de la cooperativa, que además de la entrevista, proporcionará los documentos necesarios para la revisión documental, seguido la participación de un grupo focal, seleccionados para dar salida con el cumplimiento de los objetivos plantados en la investigación y así determinar la incidencia de las COGRUPLA R.L de colocación de créditos previamente establecidas en la cooperativa.

Los instrumentos de investigación están elaborados en base a los ejes de análisis presente en los objetivos plantados, los cuales deben estar claros, respecto a la población y muestra objeto de estudio.

Una vez aplicada los instrumentos de investigación se procederá al procesamiento de la información obtenida y obtener los resultados deseados en el proceso de la investigación.

5.5.4 Elaboración del documento final

En el documento final se elabora acorde a los indicadores dictados por la universidad, respecto a los trabajos de tesis, uniendo toda la información obtenida, respecto a la guía de los objetivos elaborados para el proceso de investigación.

Una vez obtenida la información necesaria en el proceso investigativo, se analiza y se obtienen los resultados que se procederá a la entrega del documento con sus conclusiones y recomendaciones respectivas y luego concluye con la defensa de la investigación.



VI. RESULTADO

La estructura organizacional de la cooperativa COGRUPLA R.L, la conforman la Asamblea General que nombra al presidente, al consejo administrativo, al comité de crédito, comité de educación y comité de vigilancia. Esta cooperativa está ligada al Grupo Plasencia.

Plasencia Cigars, S.A, abrió sus puertas al sector económico en la industria manufacturera de tabaco desde hace 20 años, actualmente cuenta con aproximadamente 787 personas laborando, es una empresa que ha tenido un crecimiento constante, en gran parte se debe al desempeño de sus trabajadores siendo de gran importancia su personal y como parte de la responsabilidad social y satisfacción laboral han realizado diversos proyectos para beneficio de ellos.

Al surgimiento de las diversas necesidades de sus trabajadores y las solicitudes frecuentes de créditos, la empresa constituye un fondo o capital semilla para solventar esta situación otorgándoles de una manera informal créditos pasando por diferentes manejos de la administración. Considerando esta situación el vicepresidente de la empresa propuso la formación de una cooperativa donde los asociados serían los trabajadores de la fábrica para brindar este servicio de una manera más formal.

Percibiendo esta propuesta positiva los responsables de áreas y administración deciden organizarse para formar la cooperativa que será llamada **“Cooperativa de Ahorro y Crédito COLABORADORES DEL GRUPO PLASENCIA, COGRUPLA,R.L”** donde se encuentra registrada y autenticada en Acta Constitutiva Número Tres del cuatro de enero del año dos mil catorce, folio número dos y protocolo número dieciocho de ese mismo año elaborado por el Notario Público Ramón Armengol Román Gutiérrez en la ciudad de Estelí a las ocho de la mañana del día cuatro de Enero del dosmil catorce, formada por 24 socios que celebraron Asamblea de Constitución de la cooperativa, la cual una vez realizado el debate previo y llevado a votación adoptaron el siguiente objetivo sobre el funcionamiento de la cooperativa:

Constituir la cooperativa con el objetivo de facilitar a sus socios el ejercicio de la función financiera de la cooperativa del ahorro y crédito y otros servicios conexos, aportando para el desarrollo económico de las familias de los asociados, estableciendo su domicilio en el Municipio de Estelí, Departamento de Estelí.

Suscribiendo un Capital Social de C\$ 24,000.00 córdobas constituido por 24 Certificados de Aportación distribuidos en 1 Certificado por Socio con valor de C\$ 1,000.00 cada uno, pagados en la cantidad de C\$ 6,000.00 por todos y cada uno de los asociados a razón del veinticinco por ciento por ciento del capital suscrito por socio, todos con domicilio de Estelí y mayores de edad.



Eligieron los órganos de Dirección, Fiscalización y apoyo provisionales, los cuales quedaron constituidos de la siguiente manera:

▪ **Consejo de Administración Provisional**

Vicepresidente

Secretario

Tesorero

Vocal

▪ **Junta de Vigilancia Provisional:**

Coordinador

Secretario

Vocal

▪ **Comisión de Educación y Promoción del Cooperativismo:**

Secretario

Vocal

▪ **Comité de Crédito:**

Coordinador

Secretario

Vocal

Vocal

Vocal

Esta cooperativa tiene su estatuto social y está sometido al Registro Nacional de cooperativas para su debida legalización. Los estatutos están compuestos de 14 capítulos y 90 artículos entre ellos se encuentran contenido el objetivo y actividades de las cooperativas, los principios y valores del cooperativismo, deberes y derechos de los asociados, pérdida de la calidad del socio, renuncia y pérdida de calidad del colaborador asociado del Grupo Plascencia al estar ligado a esta.

También habla del régimen económico de la cooperativa, las aportaciones excedentes y como serán aplicados, la imputación de pérdidas que está a decisión de la Asamblea General, los órganos de dirección y administración entre otros.

Esta cooperativa es regulada por el Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa en Nicaragua (MEFCCA), en uno de sus ejes de trabajo este ministerio atiende a las diferentes formas de asociación incluyendo el cooperativismo.



Lo anteriormente planteado se llevó a cabo con el fin de darle una solución al mal manejo de los créditos que brindaba Plasencia Cigars, S.A, a sus colaboradores, formando legalmente esta cooperativa para formalizar los créditos otorgados a sus colaboradores asociados. Iniciando operaciones con una donación de C\$ 346,000.00 Córdobas por el Grupo Plasencia y actualmente siguen realizando donaciones. Cabe mencionar que esta información fue corroborada en revisión documental realizada.

Actualmente los créditos que otorga la cooperativa son generalmente personales o de consumo, dirigido a colaboradores asociados del Grupo Plasencia. Para el funcionamiento de este servicio crediticio la cooperativa no cuenta con un manual de crédito, ellos elaboraron un pequeño documento donde se encuentran plasmadas algunas políticas de colocación de créditos que están utilizando actualmente para dar respuesta a las solicitudes presentadas.

(Hernández López, 2016), presidente de la cooperativa COGRUPLA R.L, es la fuente principal en brindar la información general referente a esta investigación, siendo de gran importancia como objetivo principal conocer el proceso de colocación de crédito que la cooperativa realiza para llevar a cabo esta actividad.

6.1 Descripción del proceso de colocación de crédito que actualmente está aplicando la cooperativa

La cooperativa espera desarrollar a los colaboradores asociados como sujeto principal de la organización, aportando en la mejoría de la calidad de vida de ellos y sus familias e incidir en la superación económica de sus hogares, misión establecida al momento de formalizarse, y a futuro esperan fomentar la cultura del ahorro en los colaboradores asociados del Grupo Plasencia incidiendo en la familia sobre los alcances y beneficios de la cooperativa siendo la visión de sus socios.

La cooperativa otorga créditos y como parte de esta investigación es importante conocer primeramente cual es el proceso que utiliza para otorgarlos y como lo realiza. Para ello se recurrió a fuentes de información teórica como base para el estudio pertinente de este proceso.

(Rivas, 2013), en los aspectos teóricos, considera cuatro pasos básicos en el proceso de colocación de crédito: el primero es el desarrollo de una idea sobre la calidad del crédito, que se verá reflejada en la información que el cliente proporcione, deberá estar fundamentada en las decisiones de conceder un crédito.

(Hernandez Lopez, 2016), presidente de la cooperativa COGRUPLA R.L señala que la calidad del crédito lo ven posterior al otorgamiento, puesto que carecen de documentos



guías y por ende de requisito para realizar un análisis más transparente y certero que les ayude a llevar un mejor control y así poder mitigar el riesgo crediticio.

Asegura que dentro del Grupo Plasencia trabajan con los asociados y clientes, para ellos el cliente es el colaborador que tiene mínimo dos meses de trabajar en dicha empresa, y por ende este puede optar a un crédito menor de C\$ 4,000.00 córdobas, puesto que este aún no ha dado la aportación de C\$ 1,200 córdobas que exigen como requisito para formar parte de la sociedad de la cooperativa, una vez que el cliente cumpla con la aportación, y sea un trabajador activo y tenga mucho tiempo de trabajar para la empresa, puede gozar de los beneficios como socio de la cooperativa, que podrá optar a créditos mayores de C\$ 4,000.00.

Para llevar a cabo el proceso de colocación de crédito, primeramente, pasan por las diferentes áreas de la fábrica informando a los colaboradores, que solicitaran créditos, se anotan en una hoja y luego llenan un tipo de formato de solicitud de crédito para los que requieren créditos menores de C\$4,000.00 por lo general los clientes y otro para créditos mayores de C\$4,000.00, para los socios.

El formato para los créditos mayores de C\$4,000.00 córdobas, contiene datos generales del socio, dirección y teléfono, monto, plazo y propósito del crédito solicitado, estableciendo también los datos generales del fiador; para los créditos menores de C\$4,000.00 solamente contiene los datos generales del solicitante, cabe señalar que no solicitan otro documento adicional para respaldar el crédito. Ver [ANEXO6](#)

Las prestaciones sociales que devengan los solicitantes son consideradas como garantía para respaldar el crédito ante cualquier eventualidad, aunque en la revisión documental realizada no hay un documento establecido que lo refleja como garantía.

La segunda consideración de Rivas, es la investigación del solicitante del crédito, que consiste en constatar la transparencia de la información brindada por el cliente para respaldar el crédito; el presidente de la cooperativa afirma que no realizan ninguna investigación sobre la información del solicitante en este caso el cliente o el socio, puesto que consideran solamente las prestaciones sociales que reciben los trabajadores del Grupo Plasencia y la verificación del comportamiento de las obligaciones anteriores de los solicitantes con la cooperativa. Se pudo constatar en la revisión documental realizada que carece de mucha información.

El tercero es el análisis del valor del crédito del solicitante, que se mide con el resultado en la relación ingreso y egreso de los estados financieros personales del solicitante y el monto solicitado; ante esta consideración el presidente asegura que no solicitan ningún estado financiero del cliente, ni documentos que reflejen obligaciones con personas ajenas a la cooperativa o en otra institución financiera, también omiten la solicitud de otros documentos que respalden ingresos que devengan los solicitantes generados por otras



actividades o remesas familiares que reciben del exterior para realizar un análisis más formal.

Para no afectar al cliente o al socio en sus gastos personales o en otras obligaciones que hayan contraído, ellos toman un porcentaje de 15 a 25% que va en dependencia del salario semanal, quincenal, mensual que devengan los colaboradores, y de esta manera establecer las cuotas que se le van a deducir en concepto de cancelación del crédito.

Para llevar a cabo el análisis del crédito toman como referencia las prestaciones sociales que devengan los solicitantes como: aguinaldo, vacaciones, décimo tercer mes, antigüedad, tomando en cuenta los montos solicitados por los clientes o socios para ver si aplican al crédito o no.

En caso de que las prestaciones no cubran los montos solicitados, se les piden un tipo de garantía por lo general prendaria, según los documentos revisados no hay un respaldo de avalúo o inspección que lo garantice, el valor asignado a la garantía lo realizan de una manera espontánea, puesto que no se ve reflejado un parámetro de valuación para este tipo de garantía en los documentos proporcionado.

Posterior al análisis del crédito, se toma la decisión de aceptación o rechazo de la solicitud del crédito, que consiste en emitir la respuesta de la solicitud efectuada por el solicitante. El presidente manifestó que luego del análisis realizado, los créditos deberán ser aprobados de acuerdo al siguiente orden detallado.

Tabla 2

INSTANCIAS DE APROBACIÓN	MONTOS C\$ CÓRDOBAS
Presidente	C\$ 500.00 hasta C\$2,000.00
Presidente y tesorero	C\$2,001.00 hasta C\$4,000.00
Comité de crédito	Mayores a C\$4,000.00

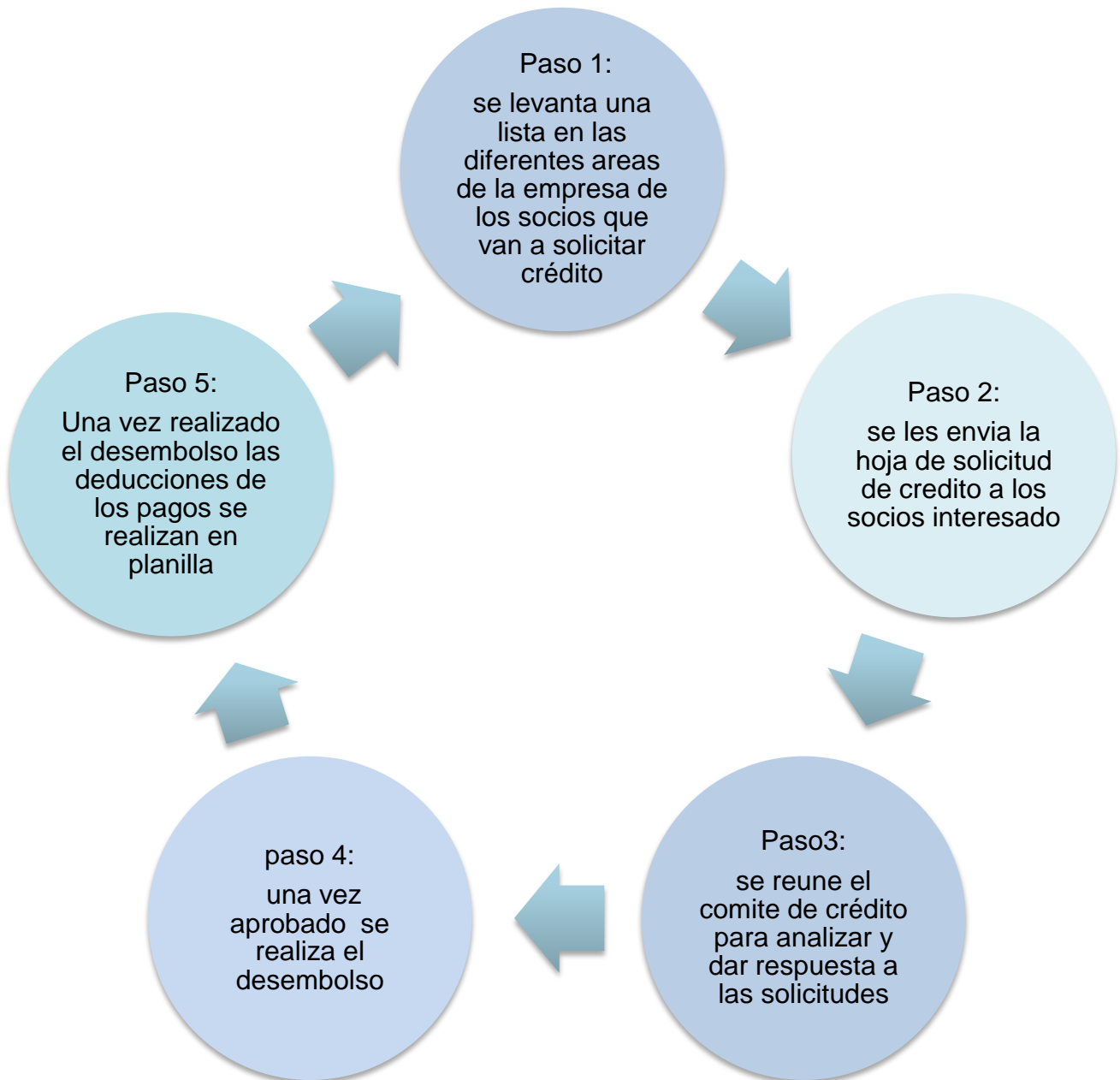
(Hernandez Lopez, 2016)

Todos estos créditos, sin excepción alguna deberán estar autorizados por las personas que se contemplan en los ítems anteriores, no podrá girar alguno sin previa autorización. Evidentemente esta información se constató en la revisión documental realizada.

Para dar respuesta sobre la aceptación o rechazo del crédito, se demoran un tiempo máximo establecido, de una semana o quince días dependiendo del monto del crédito solicitado que puede variar de C\$500.00 a C\$4,000.00 córdobas a más.



Esquema del proceso de colocación de crédito que utiliza la cooperativa COGRUPLA, R.L





6.2 Identificación de las políticas de colocación de créditos en la cooperativa

(Fargo, s.f.), según su teoría establece que las políticas de créditos son todos los lineamientos técnicos que se utilizan con el fin de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente, que a la vez determina la selección del crédito y las condiciones de crédito.

Para establecer políticas de colocación de crédito los analistas usan con frecuencia las 5 C del crédito. Estas 5 C serán utilizadas para identificar las políticas que está utilizando la cooperativa actualmente para responder a las solicitudes de crédito presentadas.

Para identificar las políticas en las 5 C se realizó una entrevista dirigida al presidente de la cooperativa y se corroboró con una revisión documental, de lo cual se obtuvo la siguiente información.

- **Historial de crédito**

Es una lista detallada sobre el historial de crédito que consiste en información suministrada por los prestamistas que le otorgan crédito; es decir el informe de los antecedentes que generó al efectuar un crédito y efectuar pagos a lo largo del tiempo.

El presidente de la cooperativa (Hernandez Lopez, 2016), afirma que no acuden a las diversas centrales de riesgos para obtener esta información relacionada con el cliente o socio que solicita el crédito.

Por tanto, lo realizan mediante la verificación del comportamiento de las obligaciones anteriores de los clientes o socio que solicitan crédito en la cooperativa y para los que solicitan por primera vez no realizan ningún análisis del historial crediticio, solamente observan la estabilidad laboral del solicitante en el Grupo Plasencia, por ende, no hay un documento que respalde esta operación, que fue constatada en la revisión documental realizada en el expediente de crédito del cliente o socio.

- **Capacidad**

En base a la teoría recopilada se determina que la principal función de la capacidad de pago es conocer los ingresos y el historial de empleo del solicitante de crédito, de la misma manera mide la cantidad, la estabilidad y el tipo de ingreso que devenga el cliente.



(Hernández López, 2016), presidente de la cooperativa ante esta consideración afirma que *“el trabajador de Grupo Plasencia Cigars podrá acceder a este financiamiento de crédito al ser trabajador activo, tener cierto período de laborar y estar permanente en empresa”*.

“Debido a la carencia de requisitos financieros del solicitante, la manera de efectuar el análisis de la capacidad de pago es considerando el monto solicitado y la verificación del área de la empresa en que labora el solicitante del crédito, puesto que el salario que devengan depende del área en que se desempeña, qué será referencia para aprobar el monto que este a la capacidad del cliente o socio para cumplir con la obligación”.

Asegura que este proceso lo ejecutan con el fin de determinar el pago de las cuotas en concepto de cancelación del crédito otorgado, aplicando un porcentaje de 15 a 25% en dependencia del salario que devengan los solicitantes semanal o quincenal que depende del área en que colaboran. Cabe mencionar que no solicitan estados financieros personales u otros documentos que representen ingresos generados por otras actividades o remesas familiares para realizar el adecuado análisis correspondiente a este proceso.

Además de esta información facilitada por el presidente, se corroboró con documentos proporcionados por él mismo y se pudo constatar que esta política utilizada no está reflejada en los documentos facilitados para la revisión este proceso de manera dialogada sin ningún documento que respalde esta política para dar respuesta a la solicitud del crédito.

▪ Colateral

El colateral se utiliza cuando se garantiza un crédito pignorando un bien mueble o inmueble a favor de la institución que presta el servicio, con el fin de respaldar el crédito ante cualquier eventualidad; teniendo en consideración que el valor de su colateral se evaluará y cualquier deuda existente garantizada, se restará del valor y la diferencia será un factor importante en la decisión sobre el préstamo.

(Hernandez Lopez, 2016), presidente de la cooperativa *“al respecto se toma como garantía las prestaciones sociales que devengan los colaboradores de la empresa, cuando los montos solicitados son menores de C\$4,000.00 Córdobas se considera el salario mensual y los que son mayores de C\$4,000.00 las prestaciones sociales en general, en caso de que el total de las prestaciones no cubran el monto solicitado se procede a solicitar una garantía prendaria (este proceso es muy inusual en esta operación)”*.

En los documentos suministrados se observó la existencia de una carta manuscrita elaborada por el cliente o socio constituyendo de esta forma sus prestaciones sociales como garantía a favor de la cooperativa por el crédito contraído, respaldando de este modo el servicio ante cualquier eventualidad. Ver [ANEXO 7](#)



▪ **Capital**

En este caso se espera que los ingresos de su unidad familiar sean la fuente principal de pago, el capital representa los ahorros, inversiones y otros activos que pueden ayudarle a pagar el crédito.

(Hernández López, 2016), considera que no son relevantes conocer los ahorros, inversiones u otras actividades ajenas a las de la fábrica que les generen capital, para realizar el análisis pertinente del crédito, basta la estabilidad laboral y por ende sus prestaciones sociales que nos garantizan la recuperación del mismo.

▪ **Condiciones**

Las condiciones de un crédito, es el propósito o el plan de inversión del mismo que el solicitante estipula en la solicitud de crédito. La institución que presta el servicio considera otros factores muy importantes como el plazo, la tasa de interés en retribución del crédito otorgado.

Los créditos otorgados por la cooperativa COGRUPLA, R.L son generalmente para suplir necesidades prioritarias del personal a cargo en las que se tiene, salud y pago de servicios básicos, siendo estos clasificados como créditos de consumo o personales.

Para la efectividad de este servicio se cobrará un interés por créditos del 2.5 % mensual más el deslizamiento del valor que es de 0.5 % mensual.

Los plazos para estos créditos serán de acuerdo a los montos aprobados.

Tabla 3

SEMANAS	MONTOS C\$	DEDUCCIONES POR MONTOS MAXIMOS C\$
3	500	170
4	501 - 100	255
8	1001 - 2000	260
10	2001 -3000	315
12	3001 - 4000 a mas	353.33

(Hernández López, 2016)

Los montos superiores a C\$ 4,000.00, en dependencia del monto se establecerán el plazo y será evaluado por el comité de crédito previa documentación del caso.

Las deducciones se realizarán a través de un convenio de deducción de planillas con las empresas del grupo, las cuales se encargarán de realizar las deducciones en el sistema de nóminas, y contabilidad entregará a la cooperativa un cheque semanal por el monto total deducido el cual será posteriormente depositado a la cuenta de la cooperativa.



Cabe mencionar que estos datos se encuentran reflejados en el documento proporcionado por el presidente que contiene políticas de crédito.

6.3 Formulación de políticas de crédito adecuadas para el otorgamiento de este en la cooperativa COGRUPLA, R.L.

(Rivas, 2013), en su teoría, define como políticas de crédito, los procedimientos sobre como otorgar créditos para realizar un trabajo que lleve una secuencia y que debe constar por escrito debido a que favorece a que el personal tenga plena conciencia del trabajo que ejecuta.

Para proceder a la formulación de políticas de colocación de crédito que serán implementadas en la cooperativa COGRUPLA, R.L se ejecutarán los siguientes procesos:

Primer paso: Identificar los objetivos por alcanzar.

Estructurar una política clara que se adecue a las necesidades de los socios, incorporando nuevos elementos que sirvan para garantizar y hacer un mejor respaldo para el análisis de los créditos, como tener la seguridad legal de la recuperación, de este modo anexarlos a los instrumentos utilizados para complementar el proceso de colocación de créditos.

Para llevar a cabo el desarrollo de este proceso primeramente se estructuró una entrevista dirigida al presidente de la cooperativa para identificar el objetivo primordial de esta en la actividad crediticia, de acuerdo a ello se desarrollará una propuesta de políticas de colocación de crédito para obtener un resultado eficiente del objetivo planteado.

Previo a la entrevista realizada el presidente debatió con los miembros del comité de crédito acerca del tema de investigación el cual se centra en la política de colocación de crédito donde se pretende dejar un instrumento para que sea implementado en el proceso de colocación de crédito. Ellos también determinaron que se espera que el uso este instrumento sea de gran beneficio para los socios.

(Hernández López, 2016), presidente de la cooperativa, mediante la entrevista manifestó que *“esperan que las nuevas políticas incidan positivamente desde el punto de vista de la cooperativa como tal, porque así tendría más seguridad, puesto que sería un proceso más transparente y apegados a procedimientos establecidos en las políticas de crédito y garantizaría la recuperación de los mismos”*.

Como bien se sabe al inicio de todo proyecto existen cambios radicales, significando para la cooperativa que sus socios no se adapten inmediatamente a las nuevas políticas, generando actitudes negativas por algunos socios debido a las exigencias, pero un menor riesgo para la cooperativa, puesto que es un proceso de transición que para unos es bueno y para otros no, pero igualmente se deben realizar los procesos y procedimientos correspondiente, afirma el presidente.



Segundo paso: Lineamientos previos o borradores de lo que será la política de crédito.

Luego de tener claro el objetivo que se persigue al elaborar políticas de colocación de crédito, se procedió a elaborar un borrador donde se plasman las propuestas de políticas que serán presentadas en un grupo focal con los miembros de la cooperativa. La guía de propuestas abarca los siguientes elementos:

- **Condiciones generales:** contiene el objetivo de la cooperativa participante primeramente planteado, quiénes son sujetos de crédito y quiénes no pueden ser, cabe mencionar que esta cooperativa está ligada al Grupo Plasencia, por ende, tiene sus restricciones al momento de otorgar créditos.
- **Requisitos generales para ser sujetos de crédito:** Los solicitantes de crédito deben cumplir ciertos requisitos para optar al mismo puesto que son uno de los elementos más importante en el proceso de colocación de crédito, porque es donde se encuentra la información necesaria para analizar el crédito y tomar una decisión de aprobación o rechazo del mismo.
- **Tipos de créditos:** Toda cooperativa que se dedica a esta actividad crediticia, debe tener en claro la forma de distribución de cartera para tener un buen manejo y control de los recursos, por ende, debe considerar la clasificación de los créditos para una buena administración de los mismos.
- **Garantías de los créditos:** Para todo crédito debe existir una garantía que lo respalde ante cualquier eventualidad, ya sea por un posible incumplimiento de la obligación por parte del deudor, es por ello que la cooperativa debe tener en claro los tipos de garantías existentes como los requisitos que las caracterizan.
- **Tramitación de los créditos:** Para colocar un crédito conlleva un proceso, como parte de ello se considera la información requerida y proporcionada por el solicitante del mismo, para darle respuesta a esta solicitud se necesita un periodo de tramitación y por último la legalización o formalización del crédito.
- **Aprobación del crédito:** Como parte de la formalización de un crédito debe existir instancias de aprobación y firmas autorizadas para validar el crédito.
- **Los parámetros de financiamiento:** como los montos, plazo e interés, las formas de pago entre otras, que dependerá del tipo de crédito solicitado para la futura recuperación del mismo.



- **Administración del crédito:** Para el buen funcionamiento del crédito debe regirse a normativas, leyes o políticas que regulen esta actividad, para lograr el buen manejo y administración de los créditos. Ver [ANEXO9](#)

Tercer paso: Discusión y revisión de esos lineamientos con las personas de las áreas involucradas.

Previo a la discusión y revisión de la propuesta de las políticas de créditos en borradores, se planificó un grupo focal con los miembros de la cooperativa, luego se recurrió al presidente de la cooperativa que es el más accesible para brindar la información requerida para esta investigación, solicitándole la disponibilidad para llevar a cabo este proceso de elaboración de políticas, del cual recibimos una respuesta positiva acordando fecha y hora para ejecutar esta actividad.

Se obtuvo la participación activa del presidente y ocho miembros del comité de crédito, donde se presentó primeramente el objetivo del grupo focal, la metodología que se trabajaría para obtener el resultado.

Durante el proceso de esta actividad se percibió un gran interés por parte de los miembros al discutir cuidadosamente cada uno de los elementos contenidos en la propuesta, realizándoles correcciones y eliminación de algunos elementos que no son relevantes o no son usuales por la cooperativa al otorgar crédito.

También se incorporaron algunos elementos que no se habían tomado en cuenta al momento de establecer el borrador de las políticas, pretendiendo de este modo dejar claro y bien establecido las políticas que se utilizaran en el proceso de colocación de crédito. Los miembros participantes manifestaron el agradecimiento por esta importante actividad, puesto que ellos no tenían mucho conocimiento del área de crédito, y esto les ayudará a llevar un mejor control y seguimiento de los mismos.

Los resultados obtenidos en este grupo focal se plasmarán en un documento donde se incorporarán todos los elementos presentados en la propuesta de políticas de colocación de crédito previamente discutidas, evaluadas y corregidas, de esta manera, también se le anexaran algunas normas orientadas por los miembros participante para formalizar algunas actividades que se realizan, y mejorar el grado de responsabilidad de los socios de la cooperativa como la facultades y obligaciones que adquieren al aceptar ser socios.

Una vez elaborado este documentose presentó en borrador al presidente de la cooperativa, quien lo revisó, dió el visto bueno realizándoles algunas correcciones, a la misma vez orientó presentar el trabajo realizado en diapositivas ante los miembros participantes del primer grupo focal que se llevó a cabo en el salón de reunión de la fábrica procesadora de tabaco Plasencia Cigars, S.A para recibir algunas opiniones del mismo y mejorar el instrumento realizado.



Esperando que en la exposición orientada el comité de crédito vea este instrumento flexible para hacer correcciones, que los términos utilizados en la elaboración sean de fácil comprensión y realización, de igual manera poder informarles a los demás socios involucrados que no se hicieron presente en el grupo focal de las nuevas políticas que se implementaran para otorgar créditos.

El objetivo de presentar las nuevas políticas de crédito en un documento es para que le sirva a la cooperativa como guía en el proceso de colocación de los mismos y dar una respuesta más transparente y formal a las solicitudes presentadas por parte de los socios que esté ligado a procedimientos establecidos en este documento, que garantizaría la recuperación de los créditos otorgados.

Cuarto paso: Redacción definitiva de las políticas

En el momento de la presentación del borrador de este documento que contiene las políticas de colocación de crédito ante los miembros participantes del grupo focal, se realizaron correcciones y ajustes que fueron necesarios en algunos elementos incorporados en el mismo.

Esta actividad fue necesaria para realizar la redacción definitiva de las políticas de créditos presentadas, que aún sigue siendo un borrador porque no está aprobado por la Asamblea. Se espera la autorización por parte de la Asamblea para que las nuevas políticas queden formalmente constituidas para uso y guía de la cooperativa en la actividad crediticia. Ver [ANEXO10](#)

Quinto paso: Aprobación de la gerencia

Previamente presentado el borrador el documento elaborado de políticas de colocación de crédito en un grupo focal de forma digital ante los miembros del comité de crédito y presidente de la cooperativa, donde se pudieron valorar teórica y prácticamente las políticas que se desarrollaron en este documento para obtener la aceptación del mismo.

Siendo de gran importancia este documento para la cooperativa puesto que contiene elementos prácticos de fácil utilización y comprensión para llevar a cabo los procedimientos que requiere un crédito, manifestaron el agradecimiento por el interés y productividad de esta investigación al ver el instrumento realizado, por ende, se considera un trabajo satisfactorio obteniendo la aprobación del mismo para la posterior difusión dentro de la cooperativa. Primeramente, fue firmado y sellado por el presidente y posterior brindaron una carta de aprobación firmada por el comité de crédito. Ver [ANEXO12](#) y [ANEXO13](#)

De igual manera como investigadores se agradeció por el apoyo brindado por parte de la cooperativa para hacer eficiente y productivo este proyecto investigativo que es parte de nuestra formación profesional, puesto que aplicamos conocimientos adquiridos en la universidad.



Sexto Paso: Difusión dentro de la cooperativa, de las políticas de créditos entre todos los responsables de su ejecución

Luego de la aprobación de las políticas de colocación de crédito por parte del comité de crédito de la cooperativa, se informó en las diferentes áreas del Grupo Plasencia a los colaboradores asociados de las nuevas políticas que se utilizaran, como van a funcionar, la modalidad que se va a llevar a cabo este servicio y los nuevos créditos que se van a brindar (grupales y mejoramiento de viviendas).

Esperando la adaptación del uso de estas nuevas políticas por parte de los colaboradores asociados que demandan créditos, para lograr el objetivo primeramente propuesto al formular estas políticas y la eficiencia en el uso de las mismas.

Séptimo paso: Implementación o puesta en marcha de las políticas de créditos aprobadas y difundidas

(Hernández López, 2016), “la implementación de estas nuevas políticas es beneficioso para todos los socios de la cooperativa por que se lleva un mejor control de los créditos, aunque se ha presentado actitudes negativas por algunos de ellos debido los requisitos que se están solicitando para optar a un crédito, esta situación es normal porque está en proceso de adaptación, sin embargo, los créditos otorgados se consideran menos riesgosos por las probabilidades de recuperación”.

Cabe mencionar que las políticas de colocación de crédito no están implementadas en su totalidad, puesto que es un proceso de adaptación se van poniendo en práctica poco a poco en las solicitudes presentadas por parte de los asociados, esperando que en el año 2017 el comité de crédito de la cooperativa utilice completamente este instrumento como guía para realizar todos los procedimientos que conlleva el buen manejo de los créditos.

Octavo paso: Control de los resultados para verificar si las políticas están contribuyendo al logro de los objetivos o para aplicarse las medidas correctivas si fueran necesarias

En un diálogo con el presidente y comité de crédito, manifestaron que hasta ahora las políticas que se han puesta en práctica han sido eficientes y aceptadas por la gran mayoría de los socios, y se está llevando un mejor control de los créditos puesto que anteriormente no se realizaban debidamente los procesos correspondientes para otorgar un crédito, debido a la carencia de personal capacitado para llevar a cabo esta actividad crediticia.



(Hernández López, 2016), manifestó que *“con la ayuda de este documento (políticas de créditos) se están realizando los procesos más formal y transparente para otorgar un crédito por que se están aplicando lineamientos que sirven para garantizar y hacer un mejor respaldo al momento de analizar un crédito mitigando el riesgo para su recuperación y además se están aplicando términos que anteriormente se desconocían como: las coberturas de garantías y las características de los tipos de garantías”*.

Aunque no se han puesta en práctica las políticas en su totalidad, las que hasta ahora se han implementado han reflejado efectos positivos en el control de los créditos otorgados siendo el más usual los créditos de consumo, utilizando como base los montos mínimos y máximos, los requisitos (entre ellos los tipos de garantías que respaldan este tipo de crédito), estipulando también las condiciones de pago del mismo y todo lo referente a los créditos de consumo contenido en el manual de crédito.

Debido a políticas internas de la cooperativa, los meses noviembre y diciembre respectivamente no se estarán otorgando créditos, puesto que es considerado un periodo de recuperación de los créditos otorgados en este año 2016, en el año próximo se espera implementar todas las políticas y promover los créditos grupales y mejoramiento de viviendas a los colaboradores asociados del Grupo Plasencia.

6.4 Determinar la incidencia de la implementación de políticas de colocación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Colaboradores del Grupo Plasencia “COGRUPLA R.L”, durante el segundo semestre del año 2016

Efectivamente si los procesos de colocación de crédito en la cooperativa COGRUPLA, R.L no se estuvieran llevando a cabo correctamente esta se vería afectada en el riesgo crediticio, debido a la carencia de documentos guía para realizar estos procesos adecuadamente y de personal capacitado para ejecutarlos en esta actividad crediticia.

Considerando el supuesto de la investigación, la implementación de las nuevas políticas en la cooperativa COGRUPLA, R.L, han incidido positivamente en todos los aspectos involucrados en el proceso de colocación de crédito, puesto que se realizan de una manera más transparente apegados a procedimientos y lineamientos que garantizan la recuperación de los créditos otorgados, tomando como guía las políticas de crédito que anteriormente se carencia de este documento.



VII. CONCLUSIONES

Posteriormente de la aplicación de las técnicas de recolección de datos al presidente de la cooperativa COGRUPLA, R.L y la revisión de documentos proporcionados por el mismo, se llegó a la siguiente conclusión:

- Para llevar a cabo el proceso de colocación de crédito, carecen de requisitos como garantía, estados financieros personales; igualmente para el análisis pertinente del solicitante no acuden a las centrales de riesgos correspondiente, que proporciona una manera de mitigar el riesgo para la eficiencia en la toma de decisiones. Esto permite la posibilidad de resultados negativos en la recuperación del crédito.
- En una de las políticas identificadas aplican un porcentaje de 15 a 25% en dependencia del salario que devengan los colaboradores del Grupo Plasencia, esta política no se encuentra reflejada en ninguno de los documentos proporcionados para la revisión documental, realizando este proceso de manera espontánea en el momento del análisis del crédito, también las prestaciones sociales que devengan los colaboradores no están formalizadas como garantía laboral con respaldo salarial. Al no haber un manual de crédito y por ende la formalización de políticas, la cooperativa estará expuesta al riesgo en la recuperación de los créditos.
- Se han formulado las políticas de colocación de crédito satisfactoriamente teniendo el apoyo por parte de los miembros del comité de crédito para hacer efectivo este proyecto investigativo, cumpliendo cada uno de los pasos que conlleva la realización de este objetivo, siendo productivo al realizar un manual de políticas de colocación de crédito que les servirá como guía a la cooperativa para llevar a cabo todos los lineamientos involucrados en la colocación de un crédito. Cabe mencionar que este instrumento realizado es flexible para cualquier modificación de políticas que estimen conveniente los miembros del comité de crédito según sea el caso.
- Considerando el objetivo general de la presente investigación las políticas formuladas e implementadas en la cooperativa COGRUPLA, R.L, han incidido positivamente en los procesos de colocación de crédito llevándolo a cabo de una manera más transparente apegados a lineamientos y procedimientos adecuados y por ende un mejor control en el manejo de los mismos y garantizando su recuperación.



VIII. RECOMENDACIONES

Una vez aplicada las diferentes técnicas de recolección de datos al presidente y los miembros del comité de crédito de la cooperativa COGRUPLA, R.L, al haber brindado la información y seguimiento para el objetivo base, se recomienda lo siguiente:

- En el proceso de colocación de crédito se le recomienda a la cooperativa solicitar los requisitos necesarios, para efectuar un análisis más transparente y certero del crédito, de este modo mitigar el riesgo en los créditos personales o de consumo que otorga la cooperativa, como la garantía (realizarle la respectiva valuación e inspección), estado de ingresos y egresos del solicitante. Todo ello que sea soportado con documentos legales en el expediente del cliente o socio.
- Se les recomienda formalizar las políticas que realizan de manera espontánea, el porcentaje de 15 a 25% que aplican al salario que devengan los colaboradores, así como también las prestaciones sociales que establecen como garantía, a fin de que queden plasmadas en las políticas de crédito que les sirva como guía para realizar el debido proceso en la colocación de los mismos.
- La cooperativa ya cuenta con un documento guía que contiene políticas de crédito, se les recomienda implementar todos los elementos contenido en el mismo para llevar a cabo cada uno de los procesos involucrados en la colocación de los crédito, llevando un mejor control y manejo de los mismos, también incentivar a más colaboradores del Grupo Plasencia a ser parte de la sociedad cooperativa y gozar de los beneficios que esta les brinda a sus asociados.



IX. BIBLIOGRAFÍA

- Apoyos Productores Intermediarios. (10 de Enero de 2015). Tecnico Financiero, Manual de Crédito. Recuperado el 11 de Mayo de 2016, de Garantias:
<http://www.fnd.gob.mx/ApoyosProductoresIntermediarios/Documents/Julio%202011/Modelo%20T%C3%A9cnico%20Financiero%20SACP/5%20Manual%20de%20Cr%C3%A9dito.pdf>
- Crediriesgo. (8 de Mayo de 2010). Recuperado el 22 de Abril de 2016, de Elementos principales de las politicas de credito:
<http://crediriesgoblogspot.com/2010/05/elementos-principales-de-la-politica-de.html>
- Credito y cobranza. (febrero de 2010). Recuperado el 24 de Abril de 2016, de Condiciones para una cobranza especifica:
<http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/condicionesdecobranzaefectiva.htm>
- Economia y finanzas. (2016). Recuperado el 23 de Abril de 2016, de Tipos de credito:
<http://www.tiposde.org/economia-y-finanzas/479-tipos-de-creditos/>
- Educacion Financiera. (s.f). Recuperado el 23 de Abril de 2016, de Importancia del credito:
http://www.educacionfinanciera.gob.sv/contenido/credito/def_clasi_importancia.html
- El Economista. (4 de Junio de 2012). Recuperado el 24 de Abril de 2016, de Como se clasifican los creditos: <http://eleconomista.com.mx/finanzas-personales/2012/06/04/como-se-clasifican-creditos-2-3>
- Facil, B. (s.f.). Que es Credito. Recuperado el 22 de Abril de 2016, de El crédito es un préstamo de dinero que el Banco otorga a su cliente:<http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=3000000000000027&idCategoria=5>
- Fargo, W. (s.f.). Administracion del Credito. Recuperado el 22 de Abril de 2016, de Las 5 C del Credito: www.wellsfargo.com/es/financial-education/credit-management/five-c/
- González, C., Altamirano, C., & Peralta, M. (Enero de 2011). Estrategía utilizadas en la Administración de la cartera en la cooperativa Multiceptorial de Servicios Francisco Rivera Quintero "EL ZORRO" R.L (CMS-FRQ) en el departamento de Estelí durante el periodo 2009 y primer semestre 2016. Estelí.
- Hernandez Lopez, W. A. (16 de Junio de 2016). Politicas de Colocacion de Credito. (M. d. Perez Molina, Entrevistador)
- López, S., Torrez, Y., & Centeno, R. (Enero de 2010). Incidencia de la organización para la colocación y recuperación de crédito de la cooperativa Agropecuaria de Crédito y Servicios, Mujeres de la cooperativa Blanca Aráuz R.L. Estelí.



Ministerio de Economía, F. y. (25 de Enero de 2007). Definicion y Tipos de Cooperativas. Recuperado el 20 de Abril de 2016, de Modulo 1:

<http://www.decoop.cl/Inicio/FomentoCooperativo/CursosenL%C3%ADnea/DEFINICI%C3%93NYTIPODECOOPERATIVAS/tabid/128/Default.aspx>

Nicaragua, Asamblea Nacional de. (25 de Enero de 2005.). DE LA CONSTITUCION, FORMALIDADES Y AUTORIZACION. Recuperado el 20 de Abril de 2016, de Ley No.499 ley general de cooperativas:

[http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/\(\\$All\)/F133348E36258F4A062570A100583C72?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/($All)/F133348E36258F4A062570A100583C72?OpenDocument)

Políticas de Credito. (s.f.). Recuperado el 23 de Abril de 2016, de Concepto: <https://es.scribd.com/doc/3980745/POLITICAS-DE-CREDITO>

Rivas, R. (Julio de 2013). Políticas de Credito. Recuperado el 22 de Abril de 2016, de Evaluacion del solicitante de credito y clasificacion crediticia.:

<http://es.slideshare.net/RoggerRivas/politicas-de-credito>

Sena. (28 de Mayo de 2007). Administracion de Cooperativas. Recuperado el 20 de Abril de 2016, de Biblioteca Luis Angel Arango:

<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/cooperativismo/generalidades-del-cooperativismo/indice.htm>

Todo Prestamos. (s.f.). Recuperado el 22 de Abril de 2016, de Concepto de credito: <http://www.todoprestamos.com/prestamos/credito/>

Velasco, C. (28 de Marzo de 2010). Coyuntura economica. Recuperado el 24 de Abril de 2016, de Tipos de Garantia para un Credito:

<http://coyunturaeconomica.com/prestamos/tipos-de-garantias-para-un-prestamo>



X. ANEXOS

1. Síntomas y pronósticos

Síntomas	Causas	Pronóstico	Control del Pronóstico
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procesos inadecuados para el otorgamiento de crédito. ▪ No existe personal capacitado para el área de crédito. ▪ Insuficientes instrumentos para la solicitud de crédito. ▪ Falta de papelería para las solicitudes de créditos y para el seguimiento de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Políticas inadecuadas para el otorgamiento de crédito. ▪ Desconocimientos del funcionamiento de cooperativas de crédito. ▪ Escasez de personal técnico en el área de crédito. ▪ Deficiencia de planeación estratégicas en el otorgamiento de crédito. ▪ Insuficiente fiscalización por parte del ente regulador de la cooperativa 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La cooperativa tendrá un mal manejo en la colocación de crédito. ▪ Inadecuada recuperación de crédito. ▪ Decisiones de colocación inadecuadas. ▪ La cooperativa no contará con la capacidad de crear e innovar métodos para el otorgamiento de créditos. ▪ Carencia de registro contable ▪ La cooperativa no aprovechara las oportunidades que ofrecen las TIC. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer políticas adecuadas para el otorgamiento de crédito en la cooperativa. ▪ Documentarse con la ley 499; ley general de cooperativa para el buen manejo y control de la misma. ▪ Capacitar el personal para el buen manejo y control de los créditos. ▪ Crear formatos o herramientas adecuadas para la colocación de un buen crédito a los socios. ▪ Incentivar a los socios a hacer uso de las TIC, para aprovechar las oportunidades que se les brindan.



2. Bosquejo

I. Cooperativas

- 1.1 Concepto
- 1.2 Características
- 1.3 Clases de cooperativa
- 1.4 Tipos de Cooperativa
- 1.5 Requerimientos de legalidad

II. Crédito

- 2.1 Concepto
- 2.2 Importancia
- 2.3 Tipos de créditos
- 2.4 Clasificación de los créditos

III. políticas de crédito

- 3.1 Definición
- 3.2 Consideraciones generales sobre el proceso de concesión de crédito.
- 3.3 Procedimientos para establecer políticas de crédito.
- 3.4 Elementos principales de políticas de crédito.
- 3.5 Control y seguimiento del crédito.
- 3.6 Consideraciones básicas sobre las políticas de crédito.
- 3.7 Evaluación del solicitante de crédito y clasificación crediticia.



3. Cronograma de actividades

tapa	Actividades	Semanas																
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Investigación Documental	Selección del Tema a Investigar		X															
				X														
	Planteamiento del Problema				X													
				X														
	Elaboración de Preguntas del Problema				X													
				X														
	Redacción de la Justificación					X												
							X											
	Planteamiento de los Objetivos						X											
							X											
	Planteamiento del Bosquejo							X										
							X											
Desarrollo del Marco Teórico: Selección de la Bibliografía, Recopilación de Información y Procesamiento de Información							X	X	X									
							X	X	X									
Realización de la Matriz de Categoría									X									
										X								
Elaboración de Diseño Metodológico de la Investigación											X							
												X						



Etapa	Actividades	Semanas															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Elaboración de Instrumentos	Elaboración de la Entrevista dirigida al presidente de la cooperativa COGRUPLA R.L														X		
	Elaboración de la Revisión Documental															X	
Elaboración de Documento Final	Aplicación de los Instrumentos de Investigación															X	
	Elaboración de los Resultados, Recomendaciones Obtenidos durante el Proceso de Investigación																X



4. Entrevista Estructurada

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



Instrucciones: Somos estudiantes de V año de la carrera de Banca y Finanzas y estamos elaborando la investigación denominada “**Implementación de políticas de colocación de créditos en la cooperativa COGRUPLA R.L durante el segundo semestre del año 2016**”, y solicitamos permiso para poder aplicar diferentes instrumentos de investigación con el fin de obtener información que nos permita la realización de nuestro trabajo investigativo.

Entrevista dirigida a: Sr. Wilber Hernández Presidente de la Cooperativa COGRUPLA, R.L

Objetivo: El Objetivo es conocer cuáles son las políticas de créditos y los criterios utilizados para fijar las colocaciones de préstamos a sus socios.

1. ¿Cuáles son los requisitos que solicitan a los socios y que otra información adicional para optar a un crédito?
2. ¿Cuáles son los indicadores o parámetros, que ustedes toman en cuenta para saber la calidad del crédito?
3. ¿Qué criterios toman en cuenta para analizar la información que el cliente les brinda para optar a crédito? ¿Y cuánto tiempo se demora en hacerlo?
4. ¿Cuál es el monto máximo que ustedes le pueden otorgar a un cliente? ¿Les otorgan el 100% del monto solicitado?
5. ¿Para qué plan de inversión tienen destinado los créditos?
6. ¿Hacen uso del historial crediticio del socio? ¿Si su respuesta es sí, cómo lo hace? ¿Y si es no, por qué?
7. ¿De qué manera realizan ustedes la capacidad de pago del socio?
8. ¿En los requisitos que ustedes solicitan, requieren de garantía, y qué tipo de garantía?
9. ¿Mediante qué tipo de análisis valoran las garantías?



10. ¿Bajo qué medida establecen los montos, las tasas de interés, el plazo y el plan de pago de los créditos a otorgar?
11. ¿Usted cree que exista alguna razón para crear una nueva política de colocación de crédito? ¿Cuáles serían estas?
12. ¿Cómo presidente de la cooperativa COGRUPLA R.L. cree que incidirán estas nuevas políticas en el proceso de colocación de crédito?
13. ¿Considera usted que al realizar un cambio en cuanto a las políticas de colocación de crédito exista una mayor demanda de este?
14. ¿Cómo ve usted en un futuro a la cooperativa creando una nueva política de colocación de crédito y cómo la ve si no se creara esta? en cuestiones financieras

Nos despedimos de usted agradeciéndole el tiempo dispuesto para brindarnos esta información que nos será de gran ayuda.



5. Guía de revisión documental



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

Instrucciones: Somos estudiantes de V año de la carrera de Banca y Finanzas y estamos elaborando la investigación denominada **“Implementación de políticas de colocación de créditos en la cooperativa COGRUPLA R.L durante el segundo semestre del año 2016”**, y solicitamos permiso para poder aplicar diferentes instrumentos de investigación con el fin de obtener información que nos permita la realización de nuestro trabajo investigativo.

Objetivo: El objetivo de esta revisión documental es verificar en situó los procedimientos mínimos utilizados para cumplir con las colocaciones de crédito a los socios en la cooperativa COGRUPLA R.L durante el segundo semestre del año 2016.

N°	Documento	Aspecto a revisar	Cumple	No cumple	Observación
	Expediente	Capacidad de pago		X	No tienen un documento formal que respalde la capacidad de pago, pero sí lo miden mediante el análisis del salario que devengan los socios que laboran en Plasencia, Cigars S.A
		Historial creditico		X	Lo realizan mediante, la observación del socio en el comportamiento de créditos anteriores en la cooperativa.
		Estados financieros		X	
		Cobertura de garantía		X	
		Tiempo de resolución		X	
		Plan de inversión	X		
		Tipo de garantía	X		



		Tipos de crédito			
		Agrícolas			
		Microcréditos			
		Personales	X		
		Documentación requerida			
		Solicitud de Crédito	X		
		Información económica del Socio		X	
		Fianza solidaria	X		
		Formato de garantías		X	
		Contrato de crédito	X		
		Resolución del comité de crédito		X	
		Comentarios por parte del comité de crédito		X	
		Monto	X		
		Tasa de interés	X		
		Forma de pago	X		
		Plazo	X		
		Avalúos		X	
		Informes de Inspección y/o seguimiento		X	

Nos despedimos de usted agradeciéndole el tiempo dispuesto para brindarnos esta información que nos será de gran ayuda.



6. Formatos de solicitud de crédito

6.1 Créditos menores de C\$ 4,000.00

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
COGRUPLA R.L.**

* 09/05/16
 * Si 3000
 * Debe: \$1,334.17
 * No ahorro

SOLICITUD DE PRESTAMO

Fecha: 11-10-16

Solicitud C\$ Solicitud US\$

→ Cuota + Alto \$366.01

DATOS GENERALES DEL SOCIO

CODIGO No. 3737
 Nombres Ronald Antonio Apellidos Rodriguez Rodriguez
 Cédula No. 161-060699-10036 Sexo: M F Estado Civil: soltero
 Número de Dependientes - Profesión: - Cargo: boncheiro
 Area: producción Ciudad: Estero
 Jefe inmediato: Ricardo Bladón Tiempo de Trabajar en la empresa: 6 meses
 Ingreso Mensual C\$: - Fuente de Otros Ingresos: -
 Monto Otros Ingresos C\$: - Total Ingresos C\$: -
 Dirección Domiciliar: Municipio Pan de Azúcar Este Barrio: Arlen Sív
 Dirección: Pan Norte 25 casas al este
 Tiempo de Residir: 3 años Propia Alquilada Familiar Otros
 Teléfono Domicilio: - Celular No. -

MONTO, PLAZO, PROPOSITO DEL PRESTAMO Y DEDUCCION

Monto solicitado (en números) 3,000 (En letras): tres mil
 Plazo solicitado: - Propósito de este Préstamo (Por favor explique razones por las que solicita):
personal
- PREGAMO ACTIVO -
- @ GR MANAG -

Propongo que se me deduzca que sea pagado: en 7 Semanas

Declaramos que los datos proporcionados son verdaderos y autorizo a COGRUPLA R.L. para que haga las investigaciones necesarias. Acepto que COGRUPLA R.L. se reserve el derecho de no aprobar esta solicitud sin tener que dar explicación alguna.

FIRMA DEL SOLICITANTE: Ronald FIRMA PRESIDENTE: [Signature] FIRMA TESORERO: [Signature]



6.2 Créditos mayores de C\$ 4,000.00

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COLABORADORES DEL GRUPO PLASENCIA R.L. Escuela Normal 200 varas al Norte. Esteli - Nicaragua.

21/03/16
15,932.47
Debe 16,400.00
Ahuero 1,099.63

SOLICITUD DE PRESTAMO
Fecha: 05/09/2016

Solicitud C\$

DATOS GENERALES DEL SOCIO
CODIGO No. 775
Nombres: Michael Apellidos: Castillo Zamora
Cédula No. 161-04098400020 Sexo: M F Estado Civil: Soltero
Número de Dependientes: 1 Profesión: Docero Cargo: Banquero
Area: Producción Ciudad: Esteli
Jefe Inmediato: Ricardo Blandón Tiempo de Trabajar: 12 años
Ingreso Mensual C\$: 7,524.12 Fuente de Otros Ingresos: -
Monto Otros Ingresos C\$: - Total Ingresos C\$: -

DIRECCIÓN Y TELEFONO
Dirección Domiciliar: Departamento Esteli Municipio Esteli
Barrio: Noel Gomez Dirección: Subestación ENEL 7c Sur y 10 al Oeste.
Tiempo de Residir: 31 años Propia Alquilada Familiar Otros
Teléfono Domicilio: - Celular No. 57758131

MONTO, PLAZO Y PROPOSITO DEL PRESTAMO
Monto solicitado (en números y letras): Cinco mil Córdobas Netos
5,000.00 + saldo pendiente
Plazo solicitado: Año y medio
Propósito de este Préstamo (Por favor explique): Necesito pagar un deudo que tengo pendiente fuera de la fábrica y me está consumiendo ya que la cantidad que pago en intereses es muy alta y no gusto para pagarlo

DATOS GENERALES DEL FIADOR
CODIGO No. _____
Apellidos _____ Nombres _____
Cédula No. _____ Sexo: M F Estado Civil: _____
Apellidos Conyuge: _____ Nombre Conyuge: _____
Número de Dependientes: _____ Profesión: _____ Cargo: _____
Tienda/Departamento: _____ Ciudad: _____
Jefe Inmediato: _____ Tiempo de Trabajar: _____
Ingreso Mensual C\$: _____ Fuente de Otros Ingresos: _____
Monto Otros Ingresos C\$: _____ Total Ingresos C\$: _____

DIRECCIÓN Y TELEFONO
Dirección Domiciliar: Departamento _____ Municipio _____
Barrio: _____ Dirección: _____
Tiempo de Residir: _____ Propia Alquilada Familiar Otros
Teléfono Domicilio: _____ Celular No. _____

Declaro que los datos proporcionados son verdaderos y autorizo a COGRUPLA R.L. para que haga las investigaciones necesarias. Acepto que COGRUPLA R.L. se reserve el derecho de no aprobar esta solicitud sin tener que dar explicación alguna.

FIRMA DEL SOLICITANTE: _____ FIRMA FIADOR: _____ FIRMA COMITÉ DE CREDITO: _____

ESPACIO PARA USO EXCLUSIVO DE LA COOPERATIVA
Fecha y hora de recibida esta solicitud _____
Fecha y hora de autorizada o denegada esta solicitud _____
Por favor explique en el caso fue denegada _____
Autorización No. _____
Requerimientos _____

OBSERVACIONES: Monto: 5,000.00 Plazo: 18 meses
Se aprueba el credito dejando en garantía el 50% de paguinalda



7. Carta manuscrita por socio

Estelí, Nic, 07 Sep - 2016

Directivo
 Cooperativa de Ahorro y Crédito Colaboradores del grupo Plasmac R.L
 Estelí, Nicaragua.

Reciban mis más cordiales saludos el motivo de la presente es primeramente para ofrecerles mis más sinceras disculpas ya que reconozco que en la carta anterior no supe explicarme bien que era lo que quería. Reconozco que este es un tema muy delicado y es por eso que ofrezco mis sinceras disculpas.

A la vez Paso a explicarles mejor cual es mi situación y la solicitud que quiero hacerles. Hace 3 meses atrás yo solicite un préstamo de ₡ 23,000 y acepte sugerí que pagaria una cantidad de ₡ 500 Semanal Pero lo que me comenzaron a deducir fueron ₡ 600 Semanal en ese tiempo no tenia problemas ya que estaba haciendo bastante producción y mis Pagos eran altos Pero hace 3 meses estoy pasando una situación difícil no estoy ganando nada porque mi Producción ha bajado. Tengo grandes gastos y mi Retención es que si podrian reducirme la Cantidad que Pago Semanal estoy dispuesto a pagar una Cantidad de ₡ 400 Semanal.

Quisiera tambien hacer solicitud de un Préstamo nuevo de ₡ 5000 Para pagar Fuera de la Fabrica lo que debo y quedarme solo pagandoles a ustedes. Espero su comprensión y les agradezco de antemano se despide

Atte
 Misael Castillo Zamora
 Producción Cód 775



8. Calendario de actividades

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COLABORADORES DEL GRUPO PLASENCIA (COGRUPLA, R.L)

CALENDARIO DE ACTIVIDADES PARA DAR SALIDA AL TERCER OBJETIVO DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN

No	ACTIVIDAD	OBJETIVOS	RESULTADO	FECHAS	PARTICIPANTES
1	Grupo Focal con Junta Directiva y presidente	- Presentación del cronograma de actividades	- Obtener los lineamientos técnicos e información adicional necesarios, para corregir y establecer las políticas de colocación de crédito.	- Un día 26 de Agosto del 2016	- Consultores - Junta Directiva - Presidente
1.1	- Presentación de consultores	- Recopilar la información necesaria, que serán en el manual de políticas de colocación de crédito de la cooperativa Cogrupla, R.L.			
1.2	- Objetivos de actividades				
1.3	- Presentación de propuestas de políticas de Crédito en borradores.				
1.4	- Discusión de políticas propuestas.				
1.5	- Establecer las políticas para la aprobación y Formalización por parte de firmas autorizadas.				
2	2do Grupo Focal Asamblea general, Presidente y Jefes de área.	- Recibir la aprobación de las nuevas políticas diseñadas para incorporarlas en el manual de políticas de colocación de créditos.	- Aceptación de las políticas corregidas para proceder a la elaboración del manual de políticas de colocación de crédito.	- Un día 02 de septiembre del 2016	- Consultores - Asamblea General - Jefes de área
2.2	- Aprobación y formalización de las políticas establecidas en el 1er Grupo Focal.				
2.3	- Informarles a los Jefes de área de la nueva modalidad que se trabajara en el proceso de colocación de crédito.				



No	ACTIVIDAD	OBJETIVOS	RESULTADO	FECHAS	PARTICIPANTES
3	Elaboración de Manual de Política de Colocación de crédito	- Incorporar toda la información obtenida durante este proceso de manera eficiente en el manual de Políticas de Colocación de Crédito.	- Manual de Políticas de Colocación de Crédito	- Una semana	- Consultores
3.1	- Misión				
3.2	- Visión				
3.3	- Valores				
3.4	- Introducción				
3.5	- Descripción				
3.6	- Objetivos - Desarrollo de la Estructura.				
4	Revisión del Manual de políticas de colocación de Créditos	- Dejar Corregido, establecido y autorizado el Manual de Políticas de Colocación de Crédito en la cooperativa.	- Proporcionar a la cooperativa el Instrumento elaborado, para su utilización en el proceso de colocación de Crédito	- Un Día	- Consultores - Docente - Presidente
4.1	- Por Docente				
4.2	- Presidente				



9. Guía de Manual

GUIA MANUAL DE POLITICAS DE CREDITO

COOPERATIVA COLABORADORA DEL GRUPO PLASENCIA, R.L. (COGRUPLA, R.L.)

COGRUPLA

GUIA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE POLITICAS DE COLOCACION DE CREDITO

NOMBRE DE LA COOPERATIVA: _____

FECHA DE LA EVALUACIÓN: _____

NOMBRE DEL EVALUADOR: _____

I. CONDICIONES GENERALES

a. Objetivos de la cooperativa participante

b. Quienes son sujetos de crédito:

- a. Colaboradores de la Cooperativa COGRUPLA,R.L.
- b. Público en general

c. Quienes no son sujetos de crédito

II. REQUISITOS GENERALES PARA SER SUJETO DE CRÉDITO:

Ser colaboradores de la fábrica

Cumplir los requisitos para optar al crédito solicitado

Tener estabilidad laboral

Tener cierto periodo de trabajar



GUIA MANUAL DE POLITICAS DE CREDITO

a. Tipos de Créditos:

Comercio

Consumo

Agrícola

Pecuario

Otros: _____

III. GARANTIAS DE LOS PRÉSTAMOS

Fianza Solidaria SI NO

Prendaria SI NO

Hipotecaria SI NO

Garantía laboral con respaldo salarial SI NO

IV. TRAMITACIÓN DEL CREDITO

a. Desarrollo de una idea sobre la calidad del crédito.

Investigación del solicitante del crédito.

Análisis del valor de crédito del solicitante.

Aceptación o rechazo de la solicitud de crédito

b. Periodo de Tramitación:

De _____ a _____ para crédito de _____

De _____ a _____ para crédito de _____

De _____ a _____ para crédito de _____

De _____ a _____ para crédito de _____

De _____ a _____ para crédito de _____



GUIA MANUAL DE POLITICA DE POLITICA DE CREDITO

c. Documentos requeridos

- | | | |
|------------------------------------|--------------------------|--------------|
| Solicitud de crédito | <input type="checkbox"/> | Otros: _____ |
| Plan de Inversión | <input type="checkbox"/> | _____ |
| Evaluación Financiera | <input type="checkbox"/> | _____ |
| Respaldo del crédito | <input type="checkbox"/> | _____ |
| Antecedentes crediticios | <input type="checkbox"/> | _____ |
| Consulta a las centrales de riesgo | <input type="checkbox"/> | _____ |

d. Legalización legal del Préstamo

- | | | | | |
|---------------------------------|----|--------------------------|----|--------------------------|
| Contrato de préstamo | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| Declaración Jurada | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| Escritura Pública | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| Pagares | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| Boleta de Libertad Gravamen | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| Gastos y honorarios del Notario | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| Historial Registral | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| Otros: _____ | | | | |
| _____ | | | | |

v. APROBACIÓN DEL CREDITO

Instancia de aprobación

a) Comité de crédito:

- | | | | | |
|--------------|----|--------------------------|----|--------------------------|
| Coordinador | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| Secretario | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| Tres vocales | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |



GUIA MANUAL DE POLITICAS DE CREDITO

b) Consejo de administración:

Presidente SI NO

Vicepresidente SI NO

Secretario SI NO

Tesorero SI NO

Vocal SI NO

Otras:

VI. CONDICIONES DE LOS CREDITOS

Parámetros de Financiamientos

MONTOS: de _____ a _____

Inicio _____

Subsiguiente _____

PLAZOS: de _____ a _____

Inicio _____

Subsiguiente _____

INTERES: de _____ a _____

FORMAS DE PAGO: de _____ a _____

Semanal

Quincenal

Mensual

10. Políticas de Créditos



Cooperativa de Ahorro y Crédito
Colaboradores del Grupo PLASENCIA R.L.

Política de Crédito

Estelí, Nicaragua del 2016



CREDITO A SOCIOS

CAPITULO 1

CONCEPTOS GENERALES

ARTICULO 1 Misión, Visión, Objetivos de la Cooperativa

Misión: Desarrollar a los colaboradores asociados como sujetos principales de la organización, aportando en la mejoría de la calidad de vida de ellos y sus familias, y así incidir en la superación económica de sus hogares.

Visión: Fomentar la cultura del ahorro en los colaboradores del grupo Plasencia e incidir en sus familias sobre los alcances y beneficios de la cooperativa.

Objetivos:

1. Elevar el nivel de vida de sus asociados facilitando el acceso al crédito justo.
2. Facilitar la adquisición de los bienes necesarios para sus hogares y familias adquiriéndolos con el mínimo de costo comercial en el mercado.

ARTICULO 2 Requisitos generales de elegibilidad

1. Ser colaborador del Grupo Plasencia.
2. Ser socio activo de la Cooperativa.
3. Tener más de 6 meses de trabajar para el Grupo Plasencia.
4. Las solicitudes de crédito deben ser llenadas y analizadas por el comité de crédito.
5. En la resolución de las solicitudes deben participar los miembros del comité de crédito: Presidente de la cooperativa, Tesorero, tres vocales y el responsable de área de donde proviene la solicitud.
6. La resolución de las solicitudes debe ser en reunión del comité de crédito y que las decisiones consten en acta firmada por sus miembros.



7. La resolución de las solicitudes debe realizarse según lo establecido en el reglamento de crédito y contar con la votación unánime de los integrantes, siguiendo el presente orden:

Personal de aprobación	Montos
Comité de Crédito: <ul style="list-style-type: none">➤ Coordinador.➤ Secretario➤ Tres Vocales.	De C\$ 2,501.00 Hasta C\$ 75,000.00
<ul style="list-style-type: none">➤ Presidente.➤ Tesorero.	De C\$ 1000.00 Hasta C\$ 2,500.00

8. Que el solicitante cumpla con las normas y procedimientos reglamentados y aprobados por la Institución.

9. Que las solicitudes de préstamos de los miembros del comité de personal de crédito deberán ser resueltos por los integrantes de aprobaciones, el solicitante no deberá estar presente en dicho comité.

10. Para los desembolsos se usará el tipo de cambio según el banco central de Nicaragua.

Requisitos generales para asociarse a la cooperativa

1. Ser trabajador activo del Grupo Plasencia.
2. Llenar la hoja de asociatividad y adjuntarle copia de cedula.
3. Pagar el valor de la acción que corresponde a C\$ 1,000.00 (Un mil Córdobas Netos) y C\$ 200.00 (Doscientos Córdobas Netos) este último corresponde a gastos de papelería.



4. En caso de retiro de la empresa se es devuelto el valor de la acción correspondiente a los C\$1,000.00 (Un mil Córdobas Netos)

5. Una vez que ya sea socio de la cooperativa este deberá asistir obligatoriamente a las capacitaciones que se le convoque, a no ser así se le aplicará una sanción la cual será establecida por el comité de crédito.

ARTICULO 3 Modalidades de crédito

Por sus características las modalidades que se considera dentro de esta cooperativa de financiamiento son: Crédito de Consumo, crédito para vivienda y crédito grupales.

Cuenta con una cartera de C\$ 248,000 (doscientos cuarenta y ocho mil córdobas netos) distribuida en los diferentes créditos que otorga la cooperativa, se ha establecido como montos mínimos y máximos de crédito para ser concedidos al personal, de la siguiente forma:

1. El monto **mínimo** que la cooperativa COGRUPLA, R.L. podrá atender, será de C\$ 1,000.00 (mil córdobas netos) hasta C\$2,500.00 (dos mil quinientos córdobas netos), dependiendo del salario que devengan los colaboradores asociados del Grupo Plasencia y la garantía presentada como respaldo del crédito.

2. El monto máximo que podrá atender, la cooperativa COGRUPLA, R.L. será de C\$2,501.00 (dos mil quinientos un córdoba neto) hasta C\$ 75,000.00 (setenta y cinco mil córdobas netos) dependiendo de las prestaciones sociales del solicitante y la garantía presentadas como respaldo del crédito.

CAPITULO 2

LA TASA DE INTERES, MANTENIMIENTO DEL VALOR

ARTICULO 4 Tasa de interés

La tasa de interés de los créditos es del 2.5 % mensual más ajuste por mantenimiento de valor con respecto al dólar de los Estados Unidos de América, aproximadamente 0.5% mensual y por ahorros el 4.8% anual más ajuste por mantenimiento de valor. Se fijarán tasas preferenciales para los socios en el momento del contrato.



ARTICULO 5 Mantenimiento de valor

La tasa de interés se imputa con ajuste por mantenimiento de valor con respecto al dólar de los Estados Unidos de América, las cuales son revisadas periódicamente por el comité de crédito.

ARTICULO 6 Periodo de tramitación y desembolso

El comité de crédito, establece los siguientes períodos para la tramitación, los días lunes serán remitidas las solicitudes, las cuales serán presentadas al comité de crédito el día miércoles. Una vez aprobado el crédito contabilidad emitirá un recibo de egreso, solamente el comité de crédito podrá autorizar otra fecha de acuerdo a las circunstancias y a la necesidad del caso que requiera ser resuelto por esta instancia resolutive. De esta manera se realizarán los desembolsos, tomando en cuenta las diferentes circunstancias y necesidades sea el caso de los créditos solicitados.

CAPITULO 3

GARANTIAS

ARTICULO 7 Tipos de garantías y sus requisitos

Las garantías serán consideradas como complemento y respaldo de la operación crediticia ya que la misma sólo tiene capacidad para incentivar al deudor a cumplir con las condiciones pactadas, por ende, la cooperativa establecerá los tipos de garantía con los requisitos correspondiente en la tabla siguiente:

TIPOS DE GARANTIAS	REQUISITOS
Fianza Solidaria:	➤El fiador Solidario debe, demostrar capacidad de pago y/o señalamiento de bienes muebles o inmuebles, que eventualmente sirvan para afrontar la obligación del deudor.



Prendaria	<ul style="list-style-type: none">➤ Bien mueble en respaldo del cumplimiento de la obligación adquirida.➤ Se aceptan como garantía prendaria toda clase de bienes utilizados para el desarrollo de actividad generadora de ingresos o de uso personal: maquinarias y equipos de trabajo, vehículos automotores titulados y maquinarias industriales propiedad del deudor.➤ Constatar la existencia y el estado de los bienes presentados como garantía independientemente del monto del préstamo, previo a la constitución de la garantía, cuando se trate de bienes.
Hipotecaria	<ul style="list-style-type: none">➤ Declaración Jurada.➤ Libertad de gravamen.➤ Solvencia Municipal.➤ Historial Registral.
Garantía laboral con respaldo salarial	<ul style="list-style-type: none">➤ Solicitud de crédito y el pagaré con respaldo del salario del solicitante.➤ Acuerdo firmado entre las dos partes donde la cooperativa este en la disposición de descontar y retener parte del salario del colaborador asociado del Grupo Plasencia ante la presentación de la correspondiente autorización firmada por el mismo, donde se van aplicando al salario el pago de las correspondientes cuotas sobre el crédito.

ARTICULO 8 Renovaciones de crédito

Para los diferentes tipos de créditos podrán ser renovados una vez cancelado el préstamo anterior. En casos excepcionales se realizarán refinanciamiento, estos se efectuarán a los socios que tengan el 50% pagado el crédito anterior.



ARTICULO 9 Proceso del crédito

1. **Desarrollo de una idea sobre la calidad del crédito:** Mediante este proceso se realizará la solicitud, el llenado y el envío de la carta de solicitud a miembros del comité de crédito analizando el nivel de riesgo que tenga dicho crédito.
2. **Investigación del solicitante del crédito:** Constatar la transparencia de la información brindada por el solicitante del crédito, mediante visitas al campo y la legalización del bien mueble o inmueble puesto en garantía.
3. **Análisis del valor del crédito del solicitante:** De las prestaciones sociales que devengan los colaboradores del Grupo Plascencia se le aplicará un porcentaje de 20 a 35 % en dependencia del salario que devengan semanal o quincenal, a excepción de las modalidades que propone la cooperativa siempre y cuando no se exceda del 50% lo cual se le aplicará al salario para establecer las cuotas.
4. **Aceptación o rechazo de la solicitud del crédito:** Dependiendo de los montos solicitados se aprobarán o rechazarán por la instancia a que se refiere el artículo 2 del presente manual de políticas de colocación de créditos.

ARTICULO 10 Análisis y aprobación de crédito

El análisis y aprobación de créditos en dependencia del monto solicitados son aprobados por las siguientes instancias.

Comité de Crédito:

1. Coordinador.
2. Secretario
3. Tres Vocales.

Comité de Vigilancia:

1. Coordinador.
2. Secretario.
3. Vocal.

¿CUÁNDO NO AUTORIZAR UN CRÉDITO?

1. Cuando el asociado no haya cumplido con los procedimientos del llenado de la solicitud.



2. Cuando el asociado hubiese agredido, física o verbalmente a un funcionario de la Institución.
3. Cuando se haya demostrado algún acto de mala fe por parte del socio en función de sus tareas asignadas.

CAPITULO 4

PROHIBICIONES

ARTICULO 11 Prohibiciones

Para efectos de estas políticas de crédito, queda prohibido:

1. Otorgar financiamiento a actividades no contempladas en esta política de crédito.
2. Modificar las condiciones contractuales de los créditos personales, solo el comité de crédito tiene la facultad de hacerlo.

CAPITULO 5

GENERALES

La Política de Crédito al comité será reglamentada en los aspectos de mecánica operativa y administrativa, en razón de proporcionar mayores elementos de análisis y de decisiones a las instancias involucradas.

El comité de Vigilancia deberá ejercer control y supervisión constante sobre el uso de los desembolsos otorgados, ya que de ellos depende el manejo adecuado del crédito y su total recuperación.

Las excepciones a estas políticas serán analizadas y aprobadas por el comité de crédito, según corresponda.

Es facultada del comité de crédito aprobar y suspender las solicitudes de crédito, cuando este estime conveniente o cuando no se hayan cumplido con los procedimientos establecidos.



CLASE:	Consumo
MODALIDAD:	Crédito personal a colaboradores asociados del Grupo Plasencia.
TIPO:	Crédito personal
DESCRIPCION Y DESTINO	
<ul style="list-style-type: none">• Gastos de: Matriculas, Uniformes y Útiles Escolares.• Gastos de Médicos.• Gastos Funerarios.• Adquisición de vehículos livianos.• Pago de deudas con otras instituciones <p>Cualquier inversión destinada a rubros diferentes a los mencionados anteriormente deberá ser aprobada por miembros del comité de crédito.</p>	
REQUISITOS ESPECIFICOS	
<ul style="list-style-type: none">• Ser trabajador del Grupo Plasencia asociado a la cooperativa.• Cumplir los requisitos para optar al crédito solicitado.• Tener estabilidad laboral.• Tener cierto periodo de trabajar (de 6 meses a más laborando).• Las solicitudes de crédito deben ser llenadas y analizadas por el Comité de crédito.• En la resolución de las solicitudes deben participar los miembros del comité de crédito: Presidente, vicepresidente, Tesorero, secretario, vocal.• La resolución de las solicitudes debe ser en reunión del comité de crédito y que las decisiones consten en acta firmada por sus miembros.• La resolución de las solicitudes debe realizarse según lo establecido en el reglamento de crédito y contar con la votación unánime de los integrantes del comité de crédito.• Que el socio cumpla con las normas y procedimientos reglamentados y aprobados por la cooperativa.• Que las solicitudes de los miembros del comité de crédito deberán ser resueltos por el comité de crédito en el cual no estará presente el socio solicitante	
CONDICIONES DEL CREDITO	
DENOMINACION	Córdobas con ajuste por Mantenimiento de Valor con respecto al dólar de los Estados Unidos de América (Aproximadamente 0.5% mensual sobre saldo).



MONTOS	Un salario después de los seis meses cumplido según contrato laboral activos Y una vez cumplido el año podrá acceder hasta tres salarios. Casos especiales aprobados por el comité de crédito.
PLAZOS	De 1 mes a 12 meses máximo en gastos personales. Para la adquisición de vehículos, el plazo será de 12 a 36 meses máximo.
MODALIDAD DE INTERESES	Sobre Saldo
TASAS DE INTERES	2.5% mensual más ajuste por mantenimiento de valor con respecto al dólar de los Estados Unidos de América aproximadamente (0.5%)
FRECUENCIA DE PAGO	Semanal, Quincenal y Mensual
TABLAS DE AMORTIZACION	Decrecientes
TIPOS DE GARANTIAS	<ul style="list-style-type: none">• Fianza solidaria• Prendaria• Garantía Laboral con respaldo salarial.
COBERTURA DE GARANTIAS	Cobertura mínima de 150% de la garantía.
RESTRICCIONES	
<ul style="list-style-type: none">• Ningún socio podrá tener más de un crédito activo. Salvo excepción mencionado en el artículo 8 del presente documento.	



CLASE:	Mejoramiento de vivienda
MODALIDAD:	Crédito para vivienda a colaboradores asociados del Grupo Plasencia.
TIPO:	Consumo
DESCRIPCION Y DESTINO	
Son aquellos otorgados a socios colaboradores del Grupo Plasencia para: <ul style="list-style-type: none">• Reparación• Remodelación• También se incluye en este grupo los créditos otorgados para la adquisición de terrenos, siempre y cuando sea para construcción de vivienda propia.	
REQUISITOS ESPECIFICOS	
<ul style="list-style-type: none">• Ser trabajador activo del Grupo Plasencia asociado a la cooperativa.• Cumplir los requisitos para optar al crédito solicitado.• Tener estabilidad laboral.• Tener cierto periodo de trabajar (seis meses a más).• Las solicitudes de crédito deben ser llenadas y analizadas por el Comité de crédito.• En la resolución de las solicitudes deben participar los miembros del comité de crédito: Presidente, vicepresidente, Tesorero, secretario, vocal.• La resolución de las solicitudes debe ser en reunión del comité de crédito y que las decisiones consten en acta firmada por sus miembros.• La resolución de las solicitudes debe realizarse según lo establecido en el reglamento de crédito y contar con la votación unánime de los integrantes del comité de crédito.• Que el socio cumpla con las normas y procedimientos reglamentados y aprobados por la cooperativa.• Que las solicitudes de los miembros del comité de crédito deberán ser resueltos por el comité de crédito en el cual no estará presente el solicitante.	



CONDICIONES DEL CREDITO	
DENOMINACION	Córdobas con ajuste por Mantenimiento de Valor con respecto al dólar de los Estados Unidos de América (Aproximadamente 0.5% mensual sobre saldo).
MONTOS	Un salario después de los seis meses cumplido según contrato laboral activos Y una vez cumplido el año podrá acceder hasta cinco salarios. Casos especiales aprobados por el comité de crédito.
PLAZOS	De 1 mes a 12 meses máximo. En casos extraordinarios y autorizados por el comité de crédito hasta 24 meses.
MODALIDAD DE INTERESES	Sobre Saldo
TASAS DE INTERES	2.5% mensual más ajuste por mantenimiento de valor con respecto al dólar de los Estados Unidos de América (0.5%)
FRECUENCIA DE PAGO	Semanal, Quincenal y Mensual
TABLAS DE AMORTIZACION	Decrecientes
TIPOS DE GARANTIAS	<ul style="list-style-type: none">• Fianza solidaria• Hipotecaria• Garantía laboral con respaldo salarial.
RESTRICCIONES	
<ul style="list-style-type: none">• Ningún socio podrá tener más de un crédito activo. Salvo excepción mencionada en el artículo 8 del presente documento.	



CLASE:	Grupal
MODALIDAD:	Créditos otorgados a colaboradores asociados del Grupo Plasencia, estos deben estar formado mínimo 3 integrantes, máximo 5.
TIPO:	Crédito de consumo
DESCRIPCION Y DESTINO	
Son aquellos otorgados a socios colaboradores del Grupo Plasencia de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none">• El monto solicitado en los créditos grupales será distribuido en partes iguales entre los integrantes del grupo para necesidades personales.	
REQUISITOS ESPECIFICOS	
<ul style="list-style-type: none">• No deben ser familiares.• Estar dispuesto a conformar un grupo.• Ser trabajador activo del Grupo Plasencia asociado a la cooperativa• Cumplir los requisitos para optar al crédito solicitado.• Tener estabilidad laboral.• Tener cierto periodo de trabajar (de seis meses en adelante).• Las solicitudes de crédito deben ser llenadas y analizadas por el Comité de crédito de crédito.• En la resolución de las solicitudes deben participar los miembros del comité de: Presidente, Vicepresidente, Tesorero, secretario, vocal, vicepresidente.• La resolución de las solicitudes debe ser en reunión del comité de crédito y que las decisiones consten en acta firmada por sus miembros.• La resolución de las solicitudes debe realizarse según lo establecido en el reglamento de crédito y contar con la votación unánime de los integrantes del comité de crédito.• Que los socios cumplan con las normas y procedimientos reglamentados y aprobados por la cooperativa.• Que las solicitudes de los miembros del comité de crédito deberán ser resueltos por el comité de crédito en el cual no estará presente el solicitante.	



CONDICIONES DEL CREDITO	
DENOMINACION	Córdobas con ajuste por Mantenimiento de Valor con respecto al dólar de los Estados Unidos de América (Aproximadamente 0.5% mensual sobre saldo).
MONTOS	Un salario después de los seis meses cumplido según contrato laboral activos Y una vez cumplido el año podrá acceder hasta tres salarios. Casos especiales aprobados por el comité de crédito.
PLAZOS	De 1 mes a 12 meses máximo. En casos extraordinarios y autorizados por el comité de crédito hasta 24 meses.
TASAS DE INTERES	2.5% mensual con ajuste por mantenimiento del valor con respecto al dólar de los Estados Unidos de América aproximadamente 0.5% mensual.
FRECUENCIA DE PAGO	Semanal, Quincenal y Mensual
TABLAS DE AMORTIZACION	Decrecientes
TIPOS DE GARANTIAS	<ul style="list-style-type: none">• Fianza solidaria.• Garantía laboral con respaldo salarial.
COBERTURA DE GARANTIAS	Cobertura mínima de 150% de la garantía.
RESTRICCIONES	
<ul style="list-style-type: none">• Ningún socio podrá tener más de un crédito activo. Salvo excepción mencionada en el artículo 8 del presente documento.	

Cualquier aspecto no abordado en este reglamento y que sean de carácter general se regirá por disposiciones del comité de crédito a través de la incorporación de un adendum al mismo.



Todo lo normado en este documento es de carácter obligatorio cumplimiento, será objeto de supervisión permanente y en caso de incumplimiento será considerado como negligencia en el cumplimiento del trabajo de las funciones asignadas.

Las presentes políticas de crédito han sido revisadas y aprobadas, y solo puede ser modificado en acuerdo: adendum o acta resolutive por parte del comité de crédito. Las resoluciones que se emita en materia de Crédito, deberá ser incorporado al presente documento.

Presidente de la cooperativa

Wilber Hernández



ANEXOS



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA EL MANEJO DE LOS CREDITOS

PROCESAMIENTO DEL CREDITO

- Después de ser revisadas y aprobadas las solicitudes en el comité de crédito, estas deberán ser entregadas al Responsable del Departamento Contable con al menos 24 horas de anticipación al desembolso, quien lo procesará en hojas de Excel diseñadas para su contabilización.
- El (la) Responsable Contable emitirá el cheque en el sistema a nombre del socio beneficiario de acuerdo a resolución del comité de crédito, contabilizando este crédito en cuentas definidas por el departamento de contabilidad (Débito número de la cuenta, crédito a la cuenta de banco que manejan), imprimiendo Comprobante de cheque.
- El Departamento de contabilidad deberá archivar cada expediente del socio y fólder de control de pagos, elaborar la “TABLA DE PAGOS” en 2 tantos una para el socio y otra para el expediente y “PAGARE A LA ORDEN” en un tanto (resguardo del Coordinador de la cooperativa).
- El expediente para cada socio deberá contener: Solicitud de crédito, fotocopia de cedula de identificación del deudor, fiador, libertad de gravamen, proforma, solvencia municipal, escrituras de la garantía, resolución del comité de crédito, declaración patrimonial del deudor, aceptación de las obligaciones de cada Coordinador.

ENTREGA DEL CRÉDITO

- Cuando se reciba el dinero por pagos anticipados se deberá elaborar un recibo oficial de caja pre impreso (pre numerado), identificando claramente el valor por los diferentes conceptos y a quien pertenece dicho pago, posteriormente se debe realizar el depósito a través de minutas, guardando una de la copia de las misma y del recibo oficial de caja junto con los otros documentos que serán remitidos al departamento de contabilidad. En caso de ser una renovación de crédito, se deberá verificar la cancelación de su crédito a través de su estado de cuenta.

RECEPCION DE PAGOS

- El Responsable de Contabilidad de la cooperativa beneficiado con el otorgamiento del crédito personal o de consumo, para vivienda o grupal se presentará a la oficina del departamento Contable de la cooperativa de crédito a pagar la cuota correspondiente de acuerdo al plan de pago y planilla de pago, si la fecha corresponde al día simplemente deberá multiplicar el valor en dólares por la tasa oficial de cambio del día.



- Determinado el monto a pagar el Responsable del departamento Contable de la Cooperativa de crédito deberá hacer un recibo oficial de caja pre impreso (pre numerado) indicando la cuota que corresponde y el monto en dólares y en córdobas, entregando el original del mismo debidamente sellado y firmado al cliente y otra copia al departamento de contabilidad.
- En todos los casos, sin excepción el pago de la última cuota del crédito debe ser exactamente igual al valor que aparece en la columna “TOTAL A PAGAR/PAGADO”.

PROCESAMIENTO DE LOS PAGOS

- Con los recibos de caja debidamente sellados el Responsable de Contabilidad de la cooperativa de crédito, procederá a registrar cada uno de los pagos recibidos al formato de Control de pagos (como se indica en el instructivo).

CONTROLES

- Por cada Crédito, el Responsable de Contabilidad de la Cooperativa de Crédito abrirá un fólder en la cual se archivará toda la documentación general y contable de cada crédito (Solicitud de crédito, Tabla de pago, Control de pagos).
- El departamento de contabilidad llevará el control y registro de todos los créditos de Personal.

FLUJO DE INFORMACION Y REPORTE

Al final de cada mes junto con los demás documentos contables el Responsable del Departamento de Contabilidad deberá conciliar los saldos con la cartera activa de préstamos otorgados.

Listado de saldos de créditos de Personal deberá ser archivado en fólder y una copia deberá ser enviada al comité de crédito de la cooperativa.



11. Grupo Focal con el comité de crédito





12. Aprobación por el presidente de la cooperativa

Cooperativa de Ahorro y Crédito
Coolaboradores del Grupo PLASENCIA R.L.

TASAS DE INTERES	2.5% mensual con ajuste por mantenimiento del valor con respecto al dólar de los Estados Unidos de América aproximadamente 0.5% mensual.
FRECUENCIA DE PAGO	Semanal, Quincenal y Mensual
TABLAS DE AMORTIZACION	Decrecientes
TIPOS DE GARANTIAS	<ul style="list-style-type: none"> Fianza solidaria. Garantía laboral con respaldo salarial.
COBERTURA DE GARANTIAS	Cobertura mínima de 150% de la garantía.

RESTRICCIONES

- Ningún empleado podrá tener más de un crédito activo. Salvo excepción mencionada en el artículo 8 del presente manual.


Cualquier aspecto no abordado en este reglamento y que sean de carácter general se registrará por disposiciones del comité de crédito a través de la incorporación de un adendum al mismo.

Todo lo normado en este documento es de carácter obligatorio cumplimiento, será objeto de supervisión permanente y en caso de incumplimiento será considerado como negligencia en el cumplimiento del trabajo de las funciones asignadas.

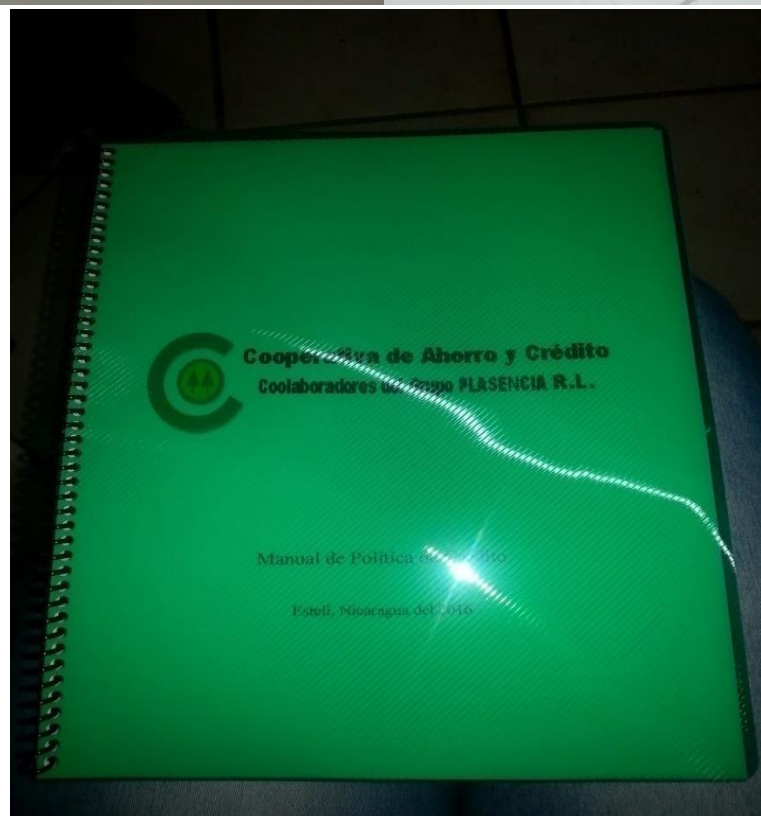
El presente manual de crédito es revisado y aprobado, y solo puede ser modificado en acuerdo: adendum o acta resolutive por parte del comité de crédito. Las resoluciones que se emita en materia de Crédito, deberá ser incorporado al presente manual de crédito.

[Firma]
 Presidente de la Cooperativa
 Wilber Hernández





Página 14





13. Carta de aprobación por el comité de crédito



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COLABORADORES DEL GRUPO
PLASENCIA R.L.**

RUC. J0410000229109

A QUIEN CONCIERNE

Por medio de la presente se hace constar que las estudiantes:

1. Mayerling de Jesús Pérez Molina
2. María Daleska Rugama Álvarez
3. Katherine Tatiana Pérez Treminio


Las cuales cursan el V año de la carrera de Banca y Finanzas, en la Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí (FAREM Estelí – UNAN Managua), han elaborado un **Manual de Políticas de Crédito** como parte de su tema investigativo en nuestra cooperativa (COGRUPLA, R.L).

Por consiguiente, dicho manual fue revisado y aprobado por las instancias correspondientes de la cooperativa, siendo estas las personas que conforman el comité de crédito; dicho manual se esta implementando y ha reflejado efectos financieros positivos.


Se extiende la presente para los fines que estime conveniente, dado en la ciudad de Estelí a los 07 días del mes de noviembre de 2016.

Atentamente,




Lic. Wilber Hernández
Coordinador
Comité de Crédito


Sr. Ricardo Blandón
Vocal
Comité de Crédito


Ing. Julián Torres
Vocal
Comité de Crédito


Sr. Boanerges Pérez
Vocal
Comité de Crédito