

Implementación de políticas de colocación de crédito en la cooperativa de ahorro crédito colaboradores del grupo Plasencia, R.L (COGRUPLA, R.L)

Pérez Molina Mayerling de Jesús¹

Pérez Treminio Katherine Tatiana²

Rugama Alvarez María Daleska³

Yirley Indira Peralta Calderón.⁴

RESUMEN

En la Cooperativa COGRUPLA R.L, se elaboró el presente trabajo investigativo, con el objetivo de 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. Una vez conociendo el problema y determinando los objetivos se tiene que el estudio es de carácter cualitativo de tipo correlacional, puesto que se pretende conocer más acerca de la dinámica y el proceso que estaban utilizando, así mismo establecer una relación con las políticas de crédito y el proceso de colocación de estos mismos. Para obtener más información del proceso que estaba utilizando esta cooperativa se aplicaron diferentes técnicas de recolección de datos como fueron: la entrevista la cual estuvo dirigida al presidente de esta cooperativa, revisión documental y grupos focales. Lo que facilitó la elaboración de las nuevas políticas de crédito tomando en cuenta que la cooperativa no está trabajando como lo establece la ley de cooperativas (Ley 499), cabe mencionar que es de gran importancia el uso de las cinco C del crédito como son: historial crediticio, capacidad, colateral, capital y condiciones, en el proceso de colocación como lo establecen con frecuencia los analistas. Esto permitió brindarles un instrumento en el cual están plasmadas una serie de políticas de colocación de crédito, el cual le permitirá tener un mejor control en cuanto a la colocación de crédito, así mismo mitigando el riesgo.

PALABRAS CLAVES:

Políticas de crédito, crédito y cooperativa

¹ Egresada de la Licenciatura en Banca y finanzas de la UNAN-Managua/FAREM-Estelí. Correo electrónico: pmayerling@gmail.com

² Egresada de la Licenciatura en Banca y finanzas de la UNAN-Managua/FAREM-Estelí. Correo electrónico: perezkatherine49@yahoo.com

³ Egresada de la Licenciatura en Banca y finanzas de la UNAN-Managua/FAREM-Estelí. Correo electrónico: daleskita_rugama@hotmail.com

⁴ Tutora de seminario de graduación, Master en Gestión, Sostenibilidad y Calidad de las MIPYME, docente en UNAN-Managua / FAREM-Estelí. Correo electrónico: indiraperalta25@yahoo.es

SUMMARY

In the COGRUPLA RL Cooperative, the present research was developed with the objective of determining the incidence of the implementation of credit placement policies in the savings and credit cooperative Collaborators of the Plasencia Group "COGRUPLA RL" during the second half of the year. Year 2016. Once knowing the problem and determining the objectives is that the study is qualitative of a correlational type, since it seeks to know more about the dynamics and the process they were using, as well as establishing a relationship with the policies Credit and the process of placement of these same ones. To obtain more information about the process that this cooperative was using, different data collection techniques were applied: the interview was directed to the president of this cooperative, documentary review and focus groups. What facilitates the elaboration of the new credit policies taking into account that the cooperative is not working as established by the law of cooperatives (Law 499), it is important to mention the use of the five C's of credit, such as: history Credit, capacity, collateral, capital and conditions, in the placement process as analysts frequently establish. This enabled them to provide them with an instrument in which a series of credit placement policies are established, which will allow them to have a better control over the placement of credit, as well as mitigating the risk.

Key words: Credit, credit and cooperative policies

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.

Materiales y Métodos

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.

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.

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

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: Disponibilidad de la cooperativa para dar información necesaria, interés por el tema de investigación por parte de la cooperativa, acceso a la cooperativa para obtener información, la disposición y cooperación por parte del presidente, la información correcta y sin omisiones en contestar los instrumentos utilizados.

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.

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

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.

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.

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

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para dar respuesta al tema de investigación “Implementación de políticas de colocación de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito Colaboradores del Grupo Plasencia COGRUPLA.RL, durante el II semestre 2016”, se plantearon tres objetivos fundamentales a los cuales se les dio respuesta con la aplicación de diferentes técnicas cualitativas de recolección de datos.

Es importante mencionar cómo surgió la cooperativa COGRUPLA, R.L, antes de plantear los resultados obtenidos en el proceso de investigación, cabe recalcar que la misma 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, esto se debe al desempeño de sus trabajadores.

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”**.

La cooperativa se constituyó con el objetivo de facilitar a sus socios el ejercicio de la función financiera 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.

La cooperativa está legalmente constituida, cuenta con órganos de dirección, fiscalización y apoyo provisional, se encuentran constituidos de la siguiente manera: Consejo de Administración (Vicepresidente, secretario, tesorero y vocal), Junta de vigilancia provisional (coordinador, secretario y vocal), Comité de crédito (coordinador, secretario y tres vocales).

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. Está regulada por el Ministerio de Economía Familiar Comunitaria, Cooperativa y Asociativa en Nicaragua (MEFCCA), información que fue corroborada en revisión documental realizada.

(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.

Objetivo N° 01: Descripción del proceso de colocación de crédito que actualmente está aplicando la cooperativa

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.

Según (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.

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.

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 1

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

Fuente: (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.

Objetivo N° 02: 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.

Se utilizaron las 5 C del crédito para identificar las políticas que está utilizando la cooperativa actualmente para responder a las solicitudes de crédito presentadas, se realizó entrevista al presidente de la cooperativa corroborando la información con revisión documental.

- **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 laboran. 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 documental, realizan 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.

- **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 y los plazos serán de acuerdo a los monto aprobados.

Tabla 2

SEMANAS	MONTOS C\$	DEDUCCIONES POR MONTOS MAXIMOS C\$
3	500	170
4	501 - 1000	255
8	1001 - 2000	260
10	2001 -3000	315
12	3001 - 4000 a más	353.33

(Hernández López, 2016)

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.

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”*.

Objetivo N° 03: 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.

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.

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 plasmaron en un documento donde se incorporaron todos los elementos presentados en la propuesta de políticas de colocación de crédito previamente discutidas, evaluadas y corregidas, de esta manera, también se le anexo 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 documento se presentó en borrador al presidente de la cooperativa, quien lo revisó, dio 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.

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.

**Cooperativa de Ahorro y Crédito**
Colaboradores 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.

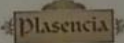
Cualquier aspecto no abordado en este reglamento y que sean de carácter general se regirá por disposiciones del comité de crédito a través de la incorporación de un adendum al mismo.

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.

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.


Presidente de la Cooperativa
Wilber Hernández



 **Plasencia**

Página 14

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.

Objetivo N° 04: 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.

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.

BIBLIOGRAFÍA

- Abogado. (s.f.). *clase de cooperativas*. Recuperado el 22 de 04 de 2016, de <http://iabogado.com/guia-legal/su-empresa/las-formas-que-puede-adoptar-su-empresa#09010300000000>
- Apoyos Productores Intermediarios. (10 de Enero de 2015). *Tecnico Financiero, Manual de Crédito*. Recuperado el 11 de Mayo de 2016, de Garantías: <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 políticas de crédito: <http://crediriesgo.blogspot.com/2010/05/elementos-principales-de-la-politica-de.html>
- Crédito y cobranza*. (febrero de 2010). Recuperado el 24 de Abril de 2016, de Condiciones para una cobranza específica: <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/condicionesdecobranzaefectiva.html>
- Economía y finanzas*. (2016). Recuperado el 23 de Abril de 2016, de Tipos de crédito: <http://www.tiposde.org/economia-y-finanzas/479-tipos-de-creditos/>
- Educación Financiera*. (s.f.). Recuperado el 23 de Abril de 2016, de Importancia del crédito: 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 créditos: <http://eleconomista.com.mx/finanzas-personales/2012/06/04/como-se-clasifican-creditos-2-3>
- Facil, B. (s.f.). *Que es Crédito*. 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=300000000000027&idCategoria=5>
- Fargo, W. (s.f.). *Administración del Crédito*. Recuperado el 22 de Abril de 2016, de Las 5 C del Crédito: 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). Políticas de Colocacion de Crédito. (M. d. Perez Molina, Entrevistador)
- Hernández López, W. A. (16 de Junio de 2016). Políticas de Colocacion de Crédito. (M. d. Perez Molina, Entrevistador)

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

[http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/\(\\$All\)/F133348E36258F4A062570A100583C72?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/($All)/F133348E36258F4A062570A100583C72?OpenDocument). (25 de Enero de 2005). *LEY No. 499*. Obtenido de [http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/\(\\$All\)/F133348E36258F4A062570A100583C72?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/($All)/F133348E36258F4A062570A100583C72?OpenDocument)

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.). *Ley No.499 ley general de cooperativas*. Recuperado el 20 de Abril de 2016, de DE LA CONSTITUCION, FORMALIDADES Y AUTORIZACION: [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>