

Dedicatoria

A Dios, a nuestros padres, familia y amigos por habernos permitido llegar hasta este punto, por el apoyo recibido en todo momento de este proceso formativo y de nuestras vidas, por sus consejos y por compartir los buenos y malos momentos, el cual permitió que lográramos nuestros objetivos.

Ginna Paola lancheros Ramirez

Edna Rocio Rico Patiño

Milena Torres Jiménez

Análisis de las Ventajas y Desventajas para el Consumidor del modelo Financiero Tradicional y del Modelo Cooperativo Financiero y sus Preferencias de Consumo

Edna Rocio Rico Patiño

Ginna Paola Lancheros Ramirez

Milena Torres Jimenez

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Especialista en Gerencia financiera

Sohely Rúa Castañeda.

Tutora.

Universidad la Gran Colombia

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gerencia Financiera

Bogotá – 2015

Contenido

Resumen.....	4
Abstract.....	5
Introducción	6
Planteamiento del Problema	8
Justificación	10
Objetivos.....	12
Objetivo general.....	12
Objetivos específicos	12
Marco Referencial.....	13
Marco teórico	15
Teoría bancaria y monetaria (Friedman, Keynes).....	15
Sistema financiero colombiano.....	16
Teoría de la economía Solidaria	19
Cooperativas financieras.....	19
Marco Conceptual:.....	23
Marco Jurídico	24
Principales leyes.....	24
Estatuto orgánico del sistema financiero.	29
Marco jurídico sector cooperativo.	29
Resultados y discusión.....	31
Motivaciones para el uso de servicios.	38
Conclusiones.....	46
Bibliografía	49
Anexos	

Resumen

En esta investigación se revisó y se analizó las ventajas y desventajas para el consumidor del modelo financiero tradicional y del modelo cooperativo financiero y sus preferencias de consumo; Dicho estudio se realizó por medio de la aplicación de herramientas metodológicas del proceso formativo del Programa Gerencia Financiera de la Facultad de Postgrados Universidad La Gran Colombia; aplicado a una muestra de personas naturales tomando modelos financieros y preferencias del consumidor que dependen directamente de la información tomada del sistema bancario o cooperativo. De la muestra tomada se estableció coincidencias, diferencias y preferencias para el prestatario, las motivaciones del uso del servicio entre los bancos comerciales y las cooperativas financieras que ofrecen incentivos publicitarios e influencias de marketing para atraer el usuario. Con el desarrollo y la aplicación de encuestas se buscó que este proyecto les sirva a consumidores financieros colombianos y a futuros estudiantes Gran colombianos como herramienta informativa.

PALABRAS CLAVES: modelos financieros, preferencias del consumidor, incentivos, usuario, personas naturales, beneficios.

Abstract

This research was reviewed and the advantages and disadvantages for the consumer from the traditional financial model and financial cooperative model and analyzed consumer preferences; This study was performed by means of the application of methodological tools of the formation process of the Financial Management Program Graduate School of Universidad La Gran Colombia; applied to a sample of individuals taking financial models and consumer preferences that directly depend on the information taken from the bank or cooperative system. The sample taken coincidences, differences and preferences for the borrower, the motivations of service use between commercial banks and financial cooperatives that offer incentives and advertising to attract marketing influences the user was established. With the development and implementation of surveys it was sought that this project will serve them Colombians great future financial consumers and students Colombians as an information tool.

KEYWORDS: financial models, consumer preferences, incentives, users, individuals, benefits.

Introducción

En esta esta investigación se estudió las preferencias, coincidencias y diferencias del consumidor financiero, realizar un aporte a las falencias e inconvenientes tradicionales que existen en una persona natural o jurídica que desea obtener un servicio financiero o cooperativo, es allí donde los proyectos de investigación hacen parte fundamental de la universidad, y se especializan en los temas o problemas de interés nacional que llevan a formar parte de la solución, para fomentar y estimular el conocimiento general, logrando desarrollo tecnológico, financiero y social de las comunidades de acuerdo a los objetivos de la especialización de Gerencia Financiera previstos por la Universidad la Gran Colombia. Es así, que el tema está dirigido al consumidor financiero, a los profesionales y estudiantes de Postgrados de Ciencias Económicas y Administrativas, y a todas aquellas personas que se interesen en este tipo de investigaciones.

En el desarrollo de la investigación se utilizó los conocimientos adquiridos y los métodos propuestos en la formación académica de la especialización, de esta forma en el presente trabajo se realizó encuestas a 150 personas, de diferentes edades, sexo y nivel educativo, analizando información de 3 bancos y de 3 cooperativas de crédito con el fin de determinar los factores que se vieron o no más afectados por los preferencias del consumidor y caracterizar el comportamiento del consumidor de servicios financieros; se realizó visitas a las entidades financieras: Banco Davivienda, Bancolombia y Multibanca Colpatria, y tres entidades cooperativas: Cooperativa financiera John f Kennedy, Cootrat tiempo y Fincomercio; y se solicitó información de tres servicios de crediticios reales para evaluar las ventajas, desventajas,

preferencias y beneficios para cada una de las partes, usuarios de servicios de créditos comparando sus características de las entidades seleccionadas por cada sector.

Planteamiento del Problema

Trabajos sobre el sector financiero existen, trabajos sobre sector cooperativo financiero son múltiples, pero trabajos que comparen ambos modelos y analicen las preferencias del consumidor no se ha encontrado material reciente en la región. Colombia es un país que ha adoptado los modelos tradicionales capitalistas de las potencias mundiales, países como Estados Unidos, Inglaterra, y a nivel suramericano Chile, es así como este sistema financiero era prácticamente un monopolio que ha venido perdiendo fuerza frente a otro sistema como el cooperativo, un sistema financiero perteneciente a la economía solidaria con un auge y crecimiento importante; esta investigación busca brindar al lector un comparativo de ventajas y desventajas de los dos sectores y cuál sería la mejor alternativa para el consumidor financiero al momento de acceder a un servicio ó producto, las preferencias financieras del usuario dependen directamente de la información que tenga de primera mano, donde en algún momento existen deficiencias con el suministro de la información; si conociera al menos unos puntos de referencia claves esto facilitar la toma de decisiones y solucionar cuál de los dos sistemas es la mejor opción.

El sistema financiero fue creado para obtener beneficios económicos el cual no presta interés a la retribución social por el buen servicio al usuario, los portafolios de servicios están adaptados por los oferentes, para que los demandantes de estos servicios no tengan opciones diferentes una vez adquiridos los productos, deben cumplir con los costos económicos establecidos por las entidades, de lo contrario tendrán inconvenientes de reportes y un aumento en costo del servicio a futuro, las constantes quejas recibidas por las entidades financieras en sus oficinas del defensor del consumidor financiero y la superintendencia financiera hacen de estos una constante del problema del día a día que se produce, por el constante incremento de

novedosos productos y servicios; y el aumento de los costos sin respuesta satisfactoria por el personal escaso en las entidades prestadoras de servicios (Superintendencia Financiera, 2013).

La falta de protección por parte del gobierno nacional a los usuarios deja en evidencia la no concientización de las entidades bancarias y cooperativas para resolver los inconvenientes establecidos por parte de las prácticas o errores del sistema que no son retribuidos en el momento de fallos favorables al reclamante, esto deja la opción de no fidelidad de los usuarios para seguir con el servicios de nuevas demandas, los inconvenientes que se presentaran en el futuro tendrán que ser estudiados por las entidades de los dos sectores con grandes estrategias, para solucionar las quejas de los usuarios y ofrecer un sistema de información y solución eficaz en los costos tiempos de respuesta, benéficos, perjuicios y obligaciones que tiene las dos partes.

¿Cuáles son las coincidencias, diferencias y preferencias de créditos, desde el punto de vista de los beneficios para el prestatario y la motivación del uso del servicio, entre los bancos comerciales tradicionales y las cooperativas financieras?

Justificación

Las teorías de los diferentes científicos dejan el conocimiento necesario para entender la evolución del sistema financiero, los fines por el cual fue creado y el origen de este, es importante saber que el sistema financiero desde su inicio fue manipulando los sectores económicos y sociales para tejer una única red financiera global que dominando el flujo de capitales e influenciado industrias, gobiernos, dejando herencias familiares de sus dominios financieros, su interés se centra en controlar la deuda pública y privada, dominadores de la estabilidad monetaria, tipos de interés y patrón oro; quienes son muy cautelosos para divulgar el secreto bancario como parte de política del sector. (Malestarcidudano, 2011).

Al investigar las diferentes técnicas de mejoramiento de servicios financieros teórico-prácticos y demostrar las falencias e innovaciones de cada uno de los modelos financieros, y al final analizar cuál de los dos es más preferido por una sociedad consumidora de productos financieros que con problemas de conocimiento informativo de ventajas y desventajas, es parte fundamental de la investigación realizar visitas a tres de las más representativas entidades financieras como son: Banco Davivienda, Bancolombia y Multibanca Colpatria, así como tres de las entidades más representativas del sector cooperativo de Colombia; las cuales son: Cooperativa financiera John f Kennedy, Fincomercio, y Cootrat tiempo, de cada entidad financiera se solicito información de productos y servicios que ofrecen, como pueden ser: crédito para educación, vehículos y libre inversión. A partir de la información recopilada, se efectuó la comparación de cada uno de los datos obtenidos en las visitas realizadas, tabulando, analizando la información y sus características. Se realizó un trabajo experimental cuantitativo con personas de la universidad de la jornada nocturna ya que estas cumplen con el objetivo, el cual es que sean usuarios de servicios financieros, que tengan vida crediticia reciente actualizada y otros detalles

investigativos que se realizaran con el trabajo de campo y la realización de la practica investigativa.

La investigación se hizo utilizando fuentes de información primarias y secundarias, realizando métodos científicos como la observación y descripción, buscando los resultados con fórmulas cuantitativas para dar solución a los objetivos del problema. Los trabajos de campo necesarios para encontrar las posibles causas del problema como encuestas, estadísticas e investigaciones recientes de fuentes confiables dentro del medio y programas tecnológicos especializados (software) para los resultados finales. Se acudió a la disponibilidad del tutor académico y guías del centro de investigación de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la universidad, que fueron de gran ayuda para el desarrollo de la investigación.

Objetivos

Objetivo general

Analizar los beneficios económicos y preferencias de los usuarios de los servicios, créditos y portafolios financieros, comparando los servicios de créditos de tres bancos comerciales tradicionales y tres cooperativas financieras con mayor representación en el mercado colombiano.

Objetivos específicos

- Identificar coincidencias y diferencias de los modelos de crédito de cada uno de los dos sistemas, de bancos comerciales tradicionales y cooperativas financieras.
- Identificar por que los usuarios prefieren, o se motivan en el servicio de cada modelo financiero.

Marco Referencial

El sistema financiero desde su inicio ha manejado todos los sectores económicos y sociales para tejer una única red financiera global que domine el flujo de capitales influenciado industrias y gobiernos (Quigley, 2015); se centra en controlar la deuda, pública y privada, denominadores de la estabilidad monetaria, tipos de interés y patrón oro, se considera el secreto bancario como parte política del sector, se caracteriza por los secretos de organizaciones y usuarios, hasta la llegada del sistema moderno impositivo, no acepta divulgar los secretos financieros por el miedo a la inflación, protege el valor del dinero permitiendo que los banqueros controlen la fuente de dinero.

En la mayoría de los países se controlaba con el patrón oro pero se fue ajustando las posibles operaciones por la manía deflacionaria que resulto destructiva a largo plazo para los bancos y la industria (Malestar Ciudadano, 2015), ya que la cantidad de dinero podría variar cambiando los tipos de interés o los requisitos de reserva de los bancos, aun así el conflicto bancario entre las ideas deflacionistas y las practicas inflacionistas tenían repercusiones profundas en el negocio, generalmente los bancos centrales quienes varían la cantidad de dinero en circulación mediante lo que se conoce como operaciones de mercado abierto o influenciado, los tipos de interés de algunos bancos, en las operaciones de mercado abierto el banco central, compra o vende bonos de estado en el mercado de dinero, si compra lanza dinero al sistema económico, pero si los vende retiene el dinero invertido por la comunidad, cuando lo hace la reserva federal la que compra entonces los cheques y depositan en un banco, los bancos centrales pueden cambiar la cantidad de dinero elevado el tipo de interés lo que obliga al resto de bancos ajustar su prestamos al alza, este mecanismo contrae los préstamos por que la demanda disminuye a ese precio, la baja de los tipos de interés provoca

el sentido contrario, el control de los bancos centrales es permisivo con las entidades financieras y muy restrictiva en las otras, el banco central puede obligar a los bancos a restringir sus préstamos, pero solo pueden permitir que el crédito aumente, ósea que controla la inflación, pero no la deflación y es una idea heredada de las antiguas entidades financieras; los controles del gobierno son sobre el banco central, sobre los impuestos, gasto público, y el control de la banca central es más sobre las costumbres que sobre la ley, esto le permite modular la cantidad de dinero de una comunidad, como una fuerza deflacionista, al contrario que el gasto del gobierno como fuerza inflacionista, hasta 1931 los banqueros fueron capaces de influir en los gobiernos, por su capacidad de expandir y contraer el crédito en una zona o sector económico, el desarrollo del capitalismo financiero aproximadamente de 1850 a 1931 no era algo que se hablase libremente y fue admitido como norma de las altas esferas de la política internacional, los funcionarios públicos se consideraban ignorantes en materia de financiar, la manipulación financiera de los tipos de cambio, los flujos de oro, los tipos de interés, y la actividad económica de 1919 a 1931 los bancos controlaron en su totalidad el mundo financiero, las relaciones internacionales y otros aspectos, el 11 de noviembre de 1927 el conflicto de interés entre banqueros e industriales dio lugar a subordinación de los primeros tras la adopción de los últimos de prácticas financieras ortodoxas (Quigley, 2015).

Marco teórico

Teoría bancaria y monetaria (Friedman, Keynes)

La historia nos cuenta como un sistema de trueque dio origen a la moneda y con ella a todo un sistema monetario y bancario que mueve la economía hoy en día; en principio la gente intercambiaba bienes por otros, lo que uno tenía y no necesitaba, se cambiaba por lo que el otro tenía y no necesitaba, logrando un beneficio para los dos, en el proceso de trueque la complejidad era el cálculo en el valor exacto entre las cosas que se iban a intercambiar es decir una falta de unidad de valor, ya que no siempre el uno necesitaba aquello de lo que otro disponía, por ejemplo si un zapatero quería comprar maíz, siempre debía encontrar un agricultor que necesitara zapatos para poder realizar el intercambio o sino averiguar que necesitaba el agricultor y conseguirlo a cambio de zapatos para así poder realizar el intercambio con el agricultor, es así como nace la necesidad de un intercambio más simple dando origen a un producto de referencia en principio se utilizó el maíz, el ganado, incluso la sal ya que eran bienes útiles y cualquiera estaba dispuesto a recibirlo como forma de pago, muchos de los bienes usados como moneda local eran perecederos -es decir que se destruían con el tiempo-, y no servían para comerciar con otras regiones -ya que allí no los valoraban de la misma forma-, progresivamente se fueron adoptando los metales preciosos (en especial, oro y plata), que tenían tres ventajas: eran aceptados por diversos pueblos, eran resistentes al tiempo debido a sus características físicas y podían ser transportados con mayor comodidad que otros objetos (ORIGEN DEL TRUEQUE). A estos metales le pusieron marca los acuñaron y llamaron moneda, más tarde para simplificar el transporte y el intercambio de monedas lo depositaron en cajas seguras y negociaban en el mercado con certificados de depósito a lo que llamaron billetes, es así como la moneda dio

origen al servicio bancario permitiendo el cambio basado en una unidad común y la agilidad en las transacciones (Banca Internacional).

Sistema financiero colombiano.

La historia financiera es siempre ligada a la sociedad y economía en estos 200 años, se inicia con el esquema heredado de la colonia y terminan con el refinado sistema actual, después de la banda libre, centrada en operación de corto plaza, de fomento, estatal y especializada, hasta la llegada de la banda universal de hoy.

En Colombia existen mecanismos de ahorros y crédito, quien recibe dinero a interés y lo presta, para ganarse el margen de intermediación, la iglesia confundida con la corona estableció una manera para otorgar crédito a través de una hipoteca de inmuebles, en el cual los bienes quedaban como garantías y otros compromisos religiosos, luego la idea de un banco estatal no progreso en 1821 después llegó el banco de la república del crédito público, que depende de los préstamos de los comerciantes antioqueños al gobierno y las contribuciones forzosas de empresarios ingleses pero en 1833 una ley estableció que la actividad financiera era parte comercial, en 1839 Judas Tadeo Lancini estableció en Bogotá un establecimiento mercantil, que luego se convirtió en compañía de giros y descuentos, se dio la primera banca rota de la historia (Revista Dinero, 2010).

La banca comercial se inicia en siglo XIX cuando la economía se vincula con el extranjero a través de las exportaciones agrícolas, se implantó un modelo de banca libre, donde no existía una banca central ni regulación estatal, las mismas entidades establecían la confianza y la convertibilidad del billete en oro, que emitía en un ambiente de libre competencia, en 1870 se creó el banco Bogotá en 1874 el banco de Colombia, la banda libre duró poco tiempo. En 1880, la ley autorizó al presidente Núñez para arreglar el banco nacional como agente

financiero del gobierno, los bancos privados fueron obligados a aceptar los billetes emitidos por el banco nacional, pero nunca fue un banco central, fue un banco del gobierno que le prestaba dinero y emitía los billetes sin respaldo en oro, lo que provocó un escándalo político de nivel nacional, pero el gobierno decidió cerrarlo (Revista Dinero, 2010).

Luego vino la guerra de los mil días con ello un gran desorden monetario que provocó una hiperinflación de principios de siglo XX, pero en 1923 el presidente Pedro Nel Ospina invitó a una misión extranjera presidida por el profesor Edwin Kemmerer de la Universidad de Princeton en los Estados Unidos, para organizar la moneda y las finanzas públicas nacionales y se creó el banco de la república en 1923 y la superintendencia bancaria para regular y controlar el sistema financiero colombiano, y en ese entonces ya había llegado la inversión extranjera con el Banco First National Citibank, el Royal Bank of Canadá, o banco francés e italiano, el banco central era una necesidad para la expansión de la economía (Revista Dinero, 2010).

La época que algunos recordaran la indemnización de que el gobierno estadounidense dio a Colombia por la pérdida del canal de Panamá (US 25 millones) que ocurrió en 1903, lo cual se dio la apertura del crédito externo para el país, la producción, las exportaciones de café, la urbanización e industrialización nacional. En 1928 se creó la bolsa de Bogotá para apoyar la capitulación de empresas y bancos comerciales se estableció hasta los años 50 el crédito de largo plazo para agricultores e industriales, luego en los años treinta se crearon dos entidades que fueron emblemas colombianos caja de crédito agrario industrial y minero y el banco central hipotecario, pero fueron liquidadas setenta años más adelante como una consecuencia de la crisis financiera de fin de siglo que perjudicó al sistema financiero nacional (Revista Dinero, 2010).

El crédito de largo plazo solo fue realidad hasta 1951 cuando la reforma financiera permite que los bancos comerciales obtuvieran recursos del banco de la república, para ese fin se inicia la era del crédito de fomento hasta 1991, en la primera mitad de los años cincuenta se fundaron los bancos estatales para financiar los sectores específicos, como el banco popular, ganadero, cafetero, a finales de esa época e inicios de los sesenta se inician la participación de las corporaciones financieras con el objetivo de realizar inversiones en los sectores productivos, los empresarios se juntaron para fundar corporaciones, así surgió la corporaciones colombianas que aún existe en la actualidad: la nacional en Medellín y la del valle en el valle del cauca y la del norte en barranquilla, la de caldas en Manizales (Revista Dinero, 2010).

También en la década de los setenta se autorizó la creación de otra entidad especializada, para la captación de recursos para la construcción de vivienda, la corporación de ahorro y vivienda, que fue el eje del sistema de ahorro de valor constante que se conoció hasta el fin de siglo como UPAC, los nombres de estas entidades se popularizaron como Davivienda, Concasa, Conavi, Corpavi, Colpatria, Colmena, o Ahorramas. A finales de los setenta se formalizaron los intermediarios financieros extra bancarios dedicados a la financiación de créditos de consumo, transformándose en compañías de financiamiento comercial. (Revista Dinero, 2010)

El sistema financiero se fue conformando a partir de los años cincuenta del siglo XX como entidades especializadas en la financiación de los distintos sectores, ya en los años noventa se inicia la transición hacia un sistema de banca universal centrado en los bancos comerciales, las crisis de los ochenta, y la de fin de siglo la más crítica de todas dio como fin el cierre y fusión y adquisición entre ellas, lo cual facilitó el fortalecimiento del sistema en

los principios del siglo XXI, la apertura en la inversión extranjera en el sector financiero de los años noventa impulso, igualmente, la transformación del sector en Colombia (Revista Dinero, 2010).

En la actualidad el sistema financiero nacional cuenta con un número menor de entidades, las especializadas han desaparecido y la regulación supervisora y vigilancia de las existente permiten que mantengan la confianza del público en el sector financiero, a pesar de las critica de la cual son objeto los bancos comerciales, por las que paso el sistema por un difícil camino lleno de dificultades y obstáculos hasta llegar a una solido sistema financiero nacional, tomado de la página web artículo de Carlos Caballero Argáez (Revista Dinero, 2010).

Teoría de la economía Solidaria

Cooperativas financieras.

Según la organización del trabajo (OIT) dice que durante la crisis han tenido mejores resultados las cooperativas que los bancos propiedad de los inversionistas en casi todos los niveles de calificación bancaria de acuerdo con un libro de la OIT resiliencia en tiempos de crisis. El poder de las cooperativas financieras, dice que los bancos propiedad de los clientes fueron más estables y eficientes que los grandes bancos tradicionales, las cooperativas financieras es un término general para hablar de las cooperativas financieras, las de crédito y las sociedades de crédito inmobiliario, todas tienen algo en común, son propiedad de los usuarios, estas fueron creadas para dar un servicio a las personas de bajos ingresos, en países en desarrollo en América del norte, la mayoría tiene sucursales en Europa y ofrecen servicio a clientela, a diferencia de los banco propiedad de los inversionistas, las cooperativas financieras mantuvieron índices de solvencia positivos, aumentaron capital y

usuarios, los que sufrieron pérdida se recuperaron con rapidez, y están creciendo, esto es del sector cooperativos y de los usuarios que siguen modelos empresariales diferentes que no están impulsadas por los beneficios económicos, donde cada dueño tiene una acción que le da poder de voto para elegir junta directiva y todo el súper hábil se destina a reservas, que son devueltas a los miembros a través de dividendos anuales o de productos financieros más baratos (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2013).

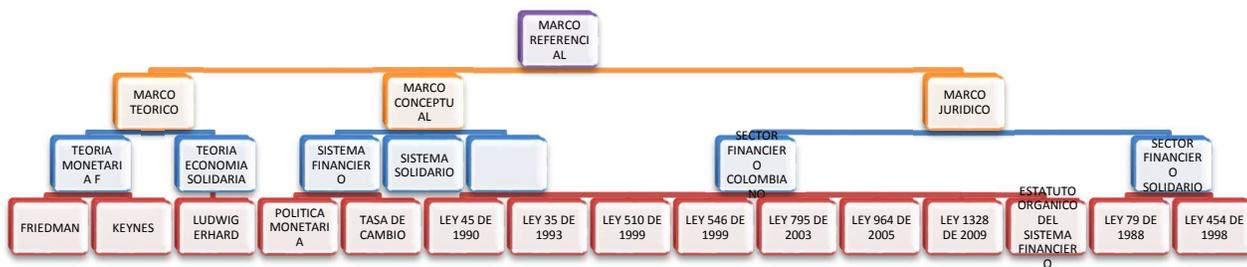
Mientras los bancos propiedad de los inversionistas les exigen trabajar para aumentar los beneficios para los accionistas lo cual lleva a muchos de ellos a incrementar riesgos de inversión. La Crisis bancaria 2007-2008 los bancos cooperativos un índice de estabilidad promedio conocidos como índices Tier, superior a los de los bancos propiedad de los inversionistas, su calificación era de 9.2 % y los bancos tradicionales tenía 8.4% en Francia y los países bajos el índice de estabilidad era de era superior al 50% utilizaron sus capitales más pequeños y aun así obtuvieron solvencia, porque reciclaron los ahorros en préstamos en vez de depender de los mercados monetarios y resultaron ser rentable y en algunos países más rentables que los bancos comerciales tradicionales, las cooperativas entraron en la crisis en una posición de fuerza con 177 millones de miembros en 96 países presentando un crecimiento en ahorros préstamos y reservas durante los años anteriores al 2007 después de la crisis casi todos los bancos superaron la crisis del 8% del índice de estabilidad de Tier superiores al 12%. Mientras muchos bancos tradicionales tenían dificultades, las calificaciones de los bancos cooperativos seguían el nivel en ascenso con Rabobank que mantiene su calificación de Crédito AAA, puesto que entraron en la crisis con mayor reserva y la estabilidad era más alta que la de la propiedad de los inversionistas, Tomada de (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2013)

En el siglo XIX se expusieron en Colombia las primeras tesis de la creación de instituciones especializadas sin ánimo de lucro fu el general Rafael Uribe en 1904 como presidente de Colombia planteo la idea cooperativa, luego el padre Adán puerto por los años 20 promueve siguiendo el modelo que había visto en Europa y en 1931 se expide la primera ley de cooperativas , aplicando en la práctica lo de grandes pensadores, como Charles Guide y de la escuela de Nimes el cooperativismo en Colombia se justo a doctrina y principios de la alianza cooperativa internacional. ACI. Las primeras cooperativas se orientaron al ahorro y crédito, de tipo cerrado luego, otras de tipo multiactivo este proceso de integración en un comienzo hubo grandes dificultades hasta cuando se creó la unión cooperativa nacional en 1959 y la asociación colombiana de cooperativas ASCOOP en 1960 luego en los años setenta la central cooperativa de desarrollo social, COOPDESARROLLO y el instituto de financiamiento y desarrollo cooperativo de Colombia, FIANCIACOOP, luego el banco cooperativo de Colombia BANCOOP , seguido de la creación de seguros la equidad y otros organismos especializados ,con la constitución de la confederación de cooperativas de Colombia CCC en 19881 antes consejo cooperativo colombiano. En 1993 Colombia tenía unas 8.872 entidades del sector solidario, de las cuales 5630 eran cooperativas, 2 bancos cooperativos,138 organismos de grado superior, 828 pre cooperativas y 1868 fondos, de empleados y 404 asociaciones multiactivo, que prestaban servicio a 2.853.000 asociados y a sus familias, en todo el conjunto se destacaba las cooperativas de ahorro y crédito actualmente el cooperativismo colombiano ha llegado a niveles importantes de desarrollo (Organizacion Internacional del Trabajo OIT, 2013).

Actualmente el cooperativismo ha llegado importante de desarrollo en el continente y en el mundo creciendo en indicadores económicos en el sector financiero tomado de la

página de (Creafam) no han solucionado el problema de los usuarios a pesar de la globalización y la investigación, la tecnología que ayuda a solucionar en gran medida una parte de las inquietudes de los interesados no resuelven ni ayudan con el progreso de las personas que medida que avanza el tiempo aparece un nuevo inconveniente para esta comunidad que desearía estar involucrada en las inquietudes y compromisos del sistema pero cuando llegan las crisis como en el pasado saber cómo llegan las soluciones como las dadas por las épocas keynesianas ideas que se montaron después de grandes crisis mundiales que mejoraron en ese entonces luego llegan las propuestas neoliberales y la toma del estado por grandes capitalistas que dieron un giro político, social y económico que llevan ciclos de crisis mundiales más recientes como la del 2008 pero para el inversionista si tiene que pagar por parafiscales y prestaciones sociales prefiere no invertir donde oculta la acumulación del inversionista, algunas propuestas hechas por el neoliberalismo ajustadas por el cesarismo lleva alejarse cada vez más al estado de las economías sociales.

Marco Conceptual:



Nota: Cuadro elaboración propia información tomada de (Asobancaria, 2011)

Marco Jurídico

Las normas más aplicables en el sistema financiero colombiano son , la constitución política nacional en su artículo 335 establece que es una actividad de interés público y que puede ser ejercida por previa autorización del estado colombiano, que al intervenir debe promover y democratizar el crédito.

La constitución política también indica cómo se reparten las competencias entre las distintas autoridades que expiden la normatividad, el congreso de la república tiene facultades para expedir leyes marco que regulen la actividad financiera y el aprovechamiento de los recursos captados del público, una vez expedidas, el gobierno nacional expide decretos y ejerce la intervención en la actividad financiera, la carta política también establece que el gobierno nacional ejerce la inspección, vigilancia, y control sobre las personas que ejercen la actividad financiera (art.189, n. 24) esto lo ejerce la superintendencia financiera que expide normas de carácter general, contenidas en las resoluciones y circulares, con el objetivo de instruir las entidades sobre cómo deben ejercer la actividad.

Por otra parte la junta directiva del banco de la república es la máxima autoridad monetaria, cambiaria y crediticia , con sujeción a la ley que expide el congreso (art.150, n.22) (Asobancaria, 2011).

Principales leyes.

La ley 45-de 1990 por la cual se expiden algunas normas en materia de intermediación financiera, se conceden unas facultades y se dictan otras disposiciones, es una de las reformas más importantes del sistema financiero colombiano, estuvo direccionada hacia la liberación de

mercados y la internacionalización de la economía y dio paso a la estructura Multibanca dentro del modelo de matrices y filiales, mediante esta se autorizó la participación de los establecimientos de crédito en propiedad entidades orientadas en la gestión de portafolios, y actividades financieras, relacionadas y la autorización al ejecutivo de estado para expedir el estatuto orgánico del sistema financiero contenido en el decreto ley 1730 de 1991.

El contenido de la ley, normas a las instituciones financieras, filiales de servicio y operaciones novedosas, reglas relativas a la organización, escisión y liquidación de instituciones financieras, inspección, control y vigilancia; revisoría fiscal y estatuto orgánico y disposiciones complementarias.

La ley 35 de 1993 en la cual se dictan normas generales, se establecen los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el gobierno nacional para regular las actividades financieras, y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público y se dictan otras disposiciones en materia financiera.

Mediante esta ley se regulo la intervención, inspección, vigilancia y control del gobierno nacional en las actividades financieras, y las relacionadas con esta, también se estableció el procedimiento de venta de acciones del estado e instituciones financieras y entidades aseguradoras, le otorgo facultades al gobierno nacional para la actualización de la normativa financiera, se expidió el decreto 663 de 1993 el actual estatuto orgánico de sistema financiero.

La Ley 510 de 1999 por la cual se dicta disposiciones en relación con el sistema financiero y asegurador, el mercado público de valores, la superintendencia bancaria y de valores se conceden unas facultades. Esta ley publicada el 4 de agosto de 1999 constituyo una reforma al sistema financiero, que incluyo la modificación del régimen de toma de posesión y

los requisitos para la creación de instituciones financieras y estableció un sistema de crédito a largo plazo para vivienda.

La ley reformó el estatuto orgánico del sistema financiero, facultades de intervención del gobierno nacional, régimen de inversiones de capital, establecimientos bancarios, corporaciones financieras, corporaciones de ahorro y vivienda, corporaciones de financiamiento comercial, medidas cautelares y toma de posesión, fondo de garantías de instituciones financieras y seguro de depósito, la superintendencia bancaria, disposiciones relativas al mercado de valores, y financiación de vivienda a largo plazo. Esta ley ha sido modificada y parcialmente derogada por las leyes 676 de 2001, 964 de 2005 y por los artículos 54 del decreto 775 de 2005 datos tomados de (Asobancaria, 2011)

La ley 546 de 1999 por la cual se dictan normas en materia de vivienda, señala objetivos, criterios generales en los cuales debe sujetarse el gobierno nacional para regular un sistema especializado para su financiación, se crean instrumentos de ahorros destinado a dicha financiación, se dictan medidas, con los impuestos y otros costos vinculados a la construcción y negociación de vivienda y se expiden otras disposiciones, modificó la estructura de financiación de vivienda al introducir la unidad de valor real constante, UVR, unidad que permite ajustar los créditos con el índice de precios al consumidor, IPC la ley facultó al consejo de política económica y social (Compes) para establecer la metodología del cálculo de valor de la UVR, en la actualidad el valor de la UVR es calculado por el banco de la República, otro aporte fue la innovación en modelos y estructuras para crédito hipotecario, como el sistema de titulación y el impulso de desarrollo de garantías estatales para crédito de vivienda de interés social.

Contenido de la ley: recursos para financiación de vivienda, titulaciones, régimen tributario de los bonos hipotecarios y de los títulos representativos de cartera hipotecaria, régimen de financiación de vivienda a largo plazo, vivienda de interés social, mecanismo de solución de conflictos, régimen de transición y otras disposiciones.

La ley 795 de 2003 por la cual se ajustan algunas normas del estatuto orgánico del sistema financiero y otras disposiciones.

Introdujo modificaciones a los institutos de salvamento y protección de la confianza del público, la excusión de activos y pasivos y el desmonte progresivo de operaciones.

Reformo el régimen sancionatorio, para la intervención de sanciones, como consecuencia de algunos pronunciamientos de la rama jurisdiccional relacionados con las facultades sancionatorias de la súper intendencia bancaria de la época.

Incluyo normas con los siguientes temas régimen de conflictos de interés, reglas de conducta de los administradores, derechos de información en cabeza de usuarios, y autorizo a los establecimientos de créditos la realización de nuevas operaciones, (administración no fiduciaria, de cartera y operaciones de leasing y habitacional).

Los capítulos de en esta ley son ,disposiciones que modifican el estatuto orgánico del sistema financiero, régimen sancionatorio, reglas generales, régimen personal, régimen institucional, intereses sobre sanciones, fondo nacional de garantías s.a. y otras disposiciones relacionadas con el sector financiero.

La ley 964 de 2005 por la cual se dictan normas generales y se señalan los criterios a los cuales debe sujetarse el gobierno nacional para regular las actividades de manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público que se efectúen mediante valores y otras disposiciones.

Con esta ley conocida como del mercado de valores, se dictan disposiciones sobre los objetivos y criterios de intervención del gobierno nacional que impliquen el manejo o inversión de recursos captados del público a través de valores, las actividades de mercado de valores y el concepto de valor, la supervisión del sistema integral de información del mercado de valores, los sistemas de compensación y liquidación de obligaciones, la anotación en cuenta y las operaciones sobre valores, las cámaras de riesgo central de contra parte, auto regulación del mercado de valores, protección a inversionistas, infracciones, sanciones administrativas y el procedimiento sancionatorio.

La ley 1328 de 2009 por la cual se dictan normas en materia financiera de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.

La modificación introducida por esta ley fue el régimen de protección al consumidor financiero, se incluyen los temas, derechos y obligaciones, sistema de acción al consumidor financiero, (SAC), suministro de información al consumidor cláusulas y prácticas abusivas, también estableció al sistema pensional un sistema multi fondos, los cuales para su funcionamiento tendrán en cuenta el perfil de riesgo de los afiliados. elimino la palabra comercial de la denominación legal de las compañías de financiamiento comercial, autorizo a los establecimientos de crédito la realización de dos nuevas operaciones, (otorgar crédito para adquirir el control de otras sociedades o asociaciones y realizar operaciones de leasing y arrendamiento sin opción de compra, y clasifico como sociedades de servicios financieros a las antiguas casa de cambio, les cambio su denominación legal por “ sociedades de intermediación cambiaria y de servicios financieros especiales “y les autorizo la realización de nuevas operaciones, en las que se destacan las de ser corresponsales no bancarios.

También introdujo modificaciones para el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el país por integración comercial con otros países, para la liberación comercial de servicios financieros. Acerca de la superintendencia financiera de Colombia, estableció como criterios para el ejercicio de la supervisión los principios de materialidad y de acceso a la información para la protección de la estabilidad y confianza en el sistema financiero, y le otorgo facultades para el ejercicio de una supervisión comprensiva consolidada. Finalmente hizo referencia a otros temas como la titulación de la cartera hipotecaria y los contratos de leasing habitacional, la impugnación de las decisiones de los organismos auto reguladores y la normalización de cartera entre otros.

Estatuto orgánico del sistema financiero.

Decreto 663 de 1993, en el cual expedido con base en las facultades extraordinarias que la ley 45 de 1990 le otorgo al gobierno nacional para sistematizar, integrar y amortizar las normas vigentes sobre la materia. Después, la ley 35 de 1993 nuevamente faculto al gobierno nacional facultades extraordinarias para su actualización, reorganización y numeración.

Su naturaleza es la de un cuerpo normativo que integra toda la legislación aplicable al sector financiero, y por tratarse de una compilación de ley. El estatuto se ha mantenido actualizado a través del tiempo con la incorporación de las leyes que se han promulgado con posterioridad a su expedición (Asobancaria, 2011).

Marco jurídico sector cooperativo.

Marco jurídico de sector cooperativo financiero (normatividad aplicable) en Colombia, la regulación de las cooperativas estaba constituida por la ley 79 de 1998 la cual era la normatividad básica aplicable. Si bien se habían proferido normas para desarrollarla, estas eran de naturaleza reglamentaria, por lo tanto sus artículos no cambiaron casi nada en una década, el

6 de agosto de 1998 entro en vigencia la ley 454 de 1998 la cual es en la actualidad la normatividad aplicable.

Se entiende como actividad financiera la captación de depósitos, a la vista o a término, de asociados o de terceros, para colocarlos nuevamente a través de préstamos, descuentos, anticipos u otras operaciones activas de crédito, y en general, el aprovechamiento o inversión de los recursos captados de los asociados o de terceros. Solamente las cooperativas financieras podrán prestar sus servicios a terceros no asociados.

Son cooperativas de ahorro y crédito los organismos cooperativos especializados cuya función principal consiste en adelantar actividad financiera exclusivamente con sus asociados, su naturaleza jurídica se rige por las disposiciones de la Ley 79 de 1988 y se encuentran sometidas al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Para adelantar las operaciones propias de las cooperativas de ahorro y crédito, se requiere la autorización previa y expresa en tal sentido de la Superintendencia de la Economía Solidaria, entidad que la impartirá únicamente cuando acrediten el monto de aportes sociales mínimos que se exija para este tipo de entidad.

Resultados y discusión

Bancos comerciales tradicionales y cooperativas financieras

Durante las visitas realizadas a los 3 bancos comerciales (banco Davivienda, Bancolombia y banco Colpatria), y a las 3 cooperativas financieras (financiera John f Kennedy, Cootrat tiempo, y fincomercio) se solicitó información de servicios de crédito para evaluar las ventajas, desventajas, preferencias y beneficios para cada una de las partes, servicios de créditos disponibles en el mercado y poder comparar sus características de las entidades seleccionadas por cada sector. Dentro de esta investigación se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla número 1: Banco Colpatria

ENTIDAD FINANCIERA	BENEFICIOS	REQUISITOS	PORTAFOLIO	TASAS
Colpatria	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de elegir una cuota fija durante la vigencia del crédito o una cuota variable indexada a la DTF. • Amplios plazos de financiación de acuerdo con tus necesidades que te permitirán realizar pagos diferidos hasta 60 meses. • Amortización mensual a través de Débito Automático a tu Cuenta Corriente o de Ahorros, sin necesidad de ir a una sucursal. • Consultas y pagos a través de la Sucursal Telefónica y la Sucursal Virtual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de cedula • Carta laboral • Declaración de renta • Extractos bancarios • Recibo de nomina 	<ul style="list-style-type: none"> • Crédito en pesos • Tarjetas de crédito • Crédito hipotecario • Cupo rotativo • Financiación de vehículos • libranzas 	<ul style="list-style-type: none"> • Desde 0.99 al 2.13 % M.V • Desde 16 % hasta del 28.93% E.A

Nota: Autoría propia: Tomada de: <http://www.colpatria.com>

Tabla numero 2: Bancolombia

ENTIDAD FINANCIERA	BENEFICIOS	REQUISITOS	PORTAFOLIO	TASAS
Bancolombia	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de elegir una cuota fija durante la vigencia del crédito o una cuota variable indexada a la DTF. • Amplios plazos de financiación de acuerdo con tus necesidades que te permitirán realizar pagos diferidos hasta 60 meses. • Amortización mensual a través de Débito Automático a tu Cuenta Corriente o de Ahorros, sin necesidad de ir a una sucursal. • Consultas y pagos a través de la Sucursal Telefónica y la Sucursal Virtual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de cedula • Carta laboral • Declaración de renta • Extractos bancarios • Recibo de nomina 	<ul style="list-style-type: none"> • Crédito en pesos • Tarjetas de crédito • Crédito hipotecario • Cupo rotativo • Financiación de vehículos 	<ul style="list-style-type: none"> • Desde 1.25 al 2.13 % M.V • Desde e 16 % hasta del 28.93% E.A

Nota: Autoría propia: tomada de: <http://www.bancolombia.com>

Tabla numero 3: Banco Davivienda

ENTIDAD FINANCIERA	BENEFICIOS	REQUISITOS	PORTAFOLIO	TASAS
Davivienda	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de elegir una cuota fija durante la vigencia del crédito o una cuota variable indexada a la DTF. • Amplios plazos de financiación de acuerdo con tus necesidades que te permitirán realizar pagos diferidos hasta 60 meses. • Amortización mensual a través de Débito Automático a tu Cuenta Corriente o de Ahorros, sin necesidad de ir a una sucursal. • Consultas y pagos a través de la Sucursal Telefónica y la Sucursal Virtual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de cedula • Carta laboral no mayor a 30 días • Declaración de asegurabilidad • Extractos bancarios • Recibo de nomina • Declaración de renta ó carta de no declarante 	<ul style="list-style-type: none"> • Crédito en pesos • Tarjetas de crédito • Crédito hipotecario • Cupo rotativo • Crédito de vehículos • Inversión daviplata 	<ul style="list-style-type: none"> • Desde 1.25 al 2.14 % M.V • Efectivo anual desde 16.21% hasta el 28.93% E.A.

Nota: Autoría propia: Tomada de: <http://www.davivienda.com>

Tabla numero 4: Fincomercio

PRODUCTO QUE OFRECE	REQUISITOS	BENEFICIOS	TASAS DE INTERES
Libre Inversión	<ul style="list-style-type: none"> • Diligenciar formulario de solicitud de Crédito. • Original y Fotocopia de cédula ampliada al 150%. • Dos últimos desprendibles de nómina. • Firma de pagaré. • Certificado de ingresos y retenciones del año gravable, si el monto del crédito y el monto del endeudamiento en Fincomercio supera \$4.000.000 • Para girar a otra entidad (compra de cartera) diligenciar formato de pago a terceros. 	Proporcionar a los asociados los recursos económicos para Incentivarlos a mejorar su calidad de vida y la de su núcleo familiar a través de crédito de libre inversión.	2 % M.V
Vehículo	<ul style="list-style-type: none"> • Consultar convenio de vehículo a través de Fincomercio • Diligenciar formulario de Crédito. • Original y Fotocopia de cédula ampliada al 150%. • Fotocopia de los dos últimos desprendibles de pago. • Visto bueno empresa (Si aplica). • Carta laboral (Si aplica). • Certificado de ingresos y retenciones del año gravable. • Diligenciar Formato de pago a terceros. 	Financiar a nuestros asociados un porcentaje para la compra de vehículo particular, nuevo o usado, a través de planes de pago que mejor se adapten a sus necesidades.	1.30% M.V
Educativo	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar cédula original y fotocopia de cédula del estudiante y girador ampliada al 150% (y codeudor si aplica) • Original y fotocopia de Orden de matrícula con fecha vigente • Diligencia formulario de solicitud de crédito con el asesor de tu institución o en las oficinas principales de Fincomercio. 	Aprobación Inmediata <ul style="list-style-type: none"> • Ahorro para el futuro • El estudiante asociado tiene la posibilidad de solicitar beneficio educativo. • Tasa preferencial por la renovación del crédito. • Opción de beca para estudiar inglés en EEUU. • Inicia historial crediticio • Disfrutar del portafolio de productos y servicios (ahorro, inversiones CDAT, seguro de vida, seguro de vehículo, seguro de hogar, otras líneas de crédito), así como beneficios (convenios y subsidios) de Fincomercio. • Por buen comportamiento de pago, recibirá beneficio de disminución en tasa de interés. Financiación hasta del 100% del valor de la matrícula (según capacidad de pago)	0,7% a 1,3% M.V

		<ul style="list-style-type: none"> • También para crédito de estudios en el exterior, especializaciones, maestrías, diplomados y cursos de inglés • No importa donde estudios: Universidad, Institución Universitaria, Tecnológica o Técnica, Finco educar financia tu semestre a corto o largo plazo. 	
--	--	--	--

Nota: Autoría propia: Tomada de: <http://www.fincomercio.com>

Fincomercio, es una Cooperativa de Ahorro y Crédito que presta sus servicios gracias a la experiencia y solidez obtenida por más de 30 años como fondo de empleados del Banco del Comercio, su objetivo es crear rentabilidad social a través de servicios financieros de fácil acceso para trabajadores empleados, trabajadores en empresas no vinculadas a Fincomercio ó independientes; pensionados, universitarios y a taxistas. Parte de lo que el usuario paga en intereses para cancelar sus créditos, Fincomercio se los retorna a través de subsidios en boletería de convenios recreativos y culturales; subsidios educativos, de salud.

Tabla numero 5: Cocontratiempo

PRODUCTO QUE OFRECE	REQUISITOS	BENEFICIOS	TASAS DE INTERES
Motocicleta nueva, 0 kilómetros.	Debe tener como mínimo seis (6) meses de afiliación.	Se financiará el 100% del valor de la motocicleta, hasta por un valor máximo de 15 SMLMV. Para el otorgamiento de este crédito no se tendrá en cuenta la relación deuda – aportes por ser extra cupo.	1.37% M.V
Vehículo nuevo.	Debe tener como mínimo doce (12) meses de afiliación.	Hasta el cien por ciento (100%) del valor del vehículo y por valor máximo de 90 SMLMV.	1.30% M.V
Unificación de pasivos	Descuento por nómina. Ser asociado	Es el crédito que se otorga al asociado con el propósito de unificar todos sus pasivos legalmente demostrables, hasta copar la capacidad de endeudamiento otorgada por la Cooperativa de acuerdo a la reglamentación vigente.	1.20% M.V

Asociación	Para que su solicitud de crédito sea estudiada sin inconvenientes recuerde que éste debe tener todos los datos completamente diligenciados, las firmas y huellas deben registrarse con tinta negra y debe tener anexo fotocopia de cédula, desprendibles de nómina de los dos (2) últimos meses (si la nómina es quincenal son cuatro (4) desprendibles), que no contengan vacaciones y primas. Lo anterior es requisito obligatorio tanto para deudores como para codeudores.	Son aquellos préstamos que se conceden a los nuevos asociados que hayan realizado el primer pago de aportes ó que del valor del crédito solicitado, autorice descontar el valor correspondiente al primer aporte y adicionalmente se adjunte copia del contrato laboral ó certificación laboral actualizada.	1.37% M.V
Crédito fácil	Capacidad de pago y no tener créditos vigentes con la Cooperativa.	Esta línea se crea para que nuestros asociados accedan a crédito con tasa competitiva, de forma fácil, rápida y con libre destinación	1.17% M.V.
Anticipo de prima	No Tener la prima comprometida para el pago de otras líneas de crédito.	Plazo. Hasta la fecha de pago de la prima de servicios. Garantía. Firma de pagaré y carta de instrucciones. Forma de Pago. Un solo descuento por nomina en la fecha pactada.	1.37% M.A
Inmediato	Tener una antigüedad mínima como asociado de nueve (9) meses.	Desde 0.5 SMMLV hasta 1 SMMLV No requiere Codeudor, se debe firmar pagare No se tendrá en cuenta relación deuda vs aporte Se puede pagar por ventanilla (extra cupo)	2.0 % M.V
Educativo	Se debe constituir garantía personal (uno o dos codeudores) y/o real, según dictamine el comité de crédito	El Crédito Educativo afianza sus posibilidades académicas, las de su familia y brinda seguridad y optimismo con su futuro, puede tramitar un Crédito Educativo para: Estudios Primarios Secundarios .Técnicos. Estudios Universitarios. Estudios Tecnológicos	0.5% M.V
Famihogar	Todos los créditos concedidos por Línea Famihogar deben estar garantizados por hipoteca en primer grado sin límite de cuantía a favor de la Cooperativa. Tener 2 años y medio de antigüedad puede obtener crédito para vivienda nueva o usada, préstamos hasta el 80% del valor comercial del inmueble hasta 352 SMMLV	El máximo para estos créditos es de ciento veinte (120) meses para compra. Cuando el asociado no utilice la totalidad del cupo a que tiene derecho, el Comité de Crédito podrá determinar el nuevo plazo y lo disminuirá de acuerdo con la capacidad de pago.	1.17 % M.V
Libre inversión	Solicitud de crédito con firma y huella, fotocopia de cédula, desprendibles de nómina de los dos (2) últimos meses (si la nómina es quincenal son cuatro (4) desprendibles), que no contengan vacaciones y primas. Lo anterior es requisito obligatorio tanto para deudores como para codeudores.	Este crédito está destinado para cualquier tipo de consumo o libre destinación, tiene como propósito suministrar recursos a corto, mediano y largo plazo que le permita al asociado adquirir bienes y servicios con el fin de contribuir a mejorar sus condiciones de vida y las de su familia	0.83 M.V al 1.30 M.V

Nota: Autoría propia: Tomada de: <http://www.cootrat tiempo.com>

La cooperativa contratiempo según el análisis que se realizó se otorga a los consumidores diferentes tipos de créditos que le pueden facilitar a los consumidores con requisitos sencillos, generar más rápido el producto que se quiera adquirir con tasa de interés flexibles, lo que se ve notablemente más la atención de los consumidores y que les presta mayor beneficio es el crédito educativo y las otras tasa de interés que se mantiene casi por el mismo margen.

JFK COOPERATIVA FINANCIERA

PRODUCTO QUE OFRECE	REQUISITOS	BENEFICIOS	TASAS DE INTERES
Crédito	Debe tener como mínimo seis (6) meses de afiliación.	<ul style="list-style-type: none"> • Amplios plazos • Sin Aportes Sociales periódicos obligatorios • Libre destino • Auxilios económicos por Solidaridad • Auxilios económicos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Hospitalización, ○ Calamidad doméstica, ○ Muerte de familiar ○ Especial ○ Ahorros y depósitos • Programas culturales, educativos y recreativos. 	1.37% M.V
CDT	Según las condiciones pactadas y podrán ser pagados periódicamente o con el capital en la fecha del vencimiento del CDT. Es un contrato mediante el cual un depositante entrega a la Cooperativa una determinada suma de dinero a un plazo y una tasa de interés pactada.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tributarios. -Dada su dinámica financiera, tiene una alta capacidad de generación de excedentes. ○ Aplica la estrategia más y menos: más intereses para el ahorrador, menos intereses para el deudor. 	(4% sobre rendimientos generados)
AHORRO ALA VISTA	Las transacciones se realizan con libreta o talonario de ahorros en cualquiera de las agencias de la Cooperativa (servicio en línea). Condiciones de manejo: las establecidas por el titular (individual, conjunta o alterna).	<ul style="list-style-type: none"> ○ Las transacciones se realizan con libreta o talonario de ahorros en cualquiera de las agencias de la Cooperativa (servicio en línea). ○ Condiciones de manejo: las establecidas por el titular (individual, conjunta o alterna). 	EA.1%
PLANEE FUTURE	Es un plan de ahorro periódico, en el cual el ahorrador se compromete a depositar una cuota fija mensual.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Garantizar a los ahorradores y depositantes la recuperación total o 	4.5% E.A para planes a 6 meses; para plazos

		parcial de los dineros ahorrados, conforme con la ley, ante una eventual liquidación forzosa administrativa de la entidad.	superiores, el 5% E.A.
CDAT	depositante entrega a la Cooperativa una determinada suma de dinero a un plazo y a una tasa de interés pactada	<ul style="list-style-type: none"> ○ ○ Los rendimientos serán liquidados según las condiciones pactadas y podrán ser pagados periódicamente o con el capital en la fecha de vencimiento. 	La tasa de interés se basa según en el acuerdo que haya para establecerla

Nota: Autoría propia: Tomada de: <http://www.jfk.com.co>

La cooperativa Jhon F Kennedy según el análisis que se hizo, cuenta con diferentes tipos de créditos y de ahorro donde se le puede facilitar a los consumidores diferentes alternativas de crédito y de ahorro tanto a nivel salud como de proyección de vida, libre inversión con diferentes tasas de interés que pueden facilitar al consumidor tomarlas sin dejar de resaltar la que tiene mayor enfoque a los consumidores la de crédito con una tasa de interés cómoda para poder realizar los proyectos que las personas tienen enfocados.

Motivaciones para el uso de servicios.

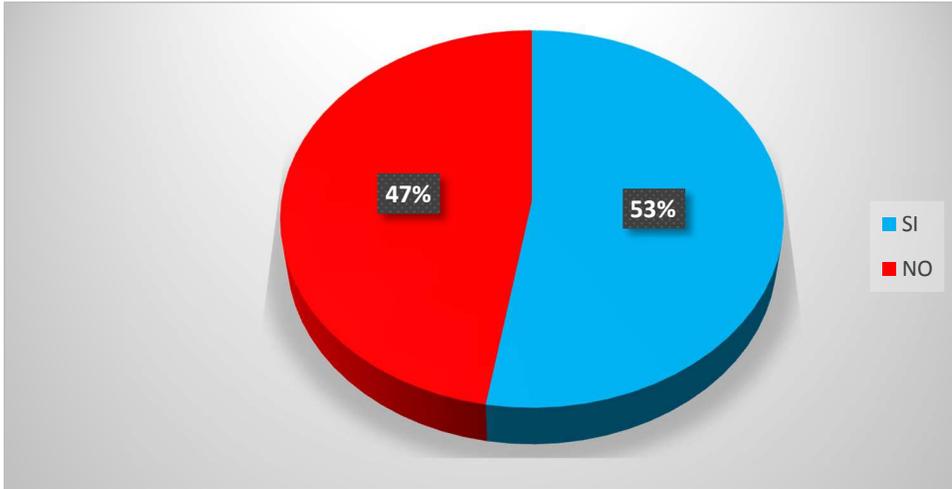
- Grupos de edad encuestados: se realizó la encuesta con las siguientes edades de 21 a 35 años de 36 a 55 y de 56 en adelante, según el estudio que se realizó, tuvo una mayor participación en la encuesta; de grupo de edades entre, 21 a 35 años con un promedio del 61% seguida por la de 36 a 55 años que obtuvo un promedio del 30% la cual no hubo mayor participación la de 55 años en adelante ya que su promedio fue el más bajo obteniendo tan solo el 9%.
- Sexo: mujer u hombre, la mayor participación que se obtuvo en las encuestas fue el de las mujeres que tuvo un promedio del 57% frente al nivel de los hombres con un promedio más bajo de un 43%.
- Nivel educativo: Bachiller, profesional, técnico, posgrados y otros; Según el estudio realizado las personas que se encuestaron en cuanto a nivel educativo que más aportó, fue el profesional con un promedio de 39% seguido, posgrados con un promedio de 19% y consecutivamente el de bachillerato con un promedio del 18% y del técnico un 17%, y otros de un 7% lo cual se puede observar que la mayor participación de nivel educativo es posgrados y los otros niveles se toman con el mismo rango

Según el estudio realizado con un 38% los encuestados ha tenido varios productos y el que le sigue con un promedio de un 31% se inclinan más ha el producto de ahorro, seguido con un promedio de un 19% de crédito y el más bajo se determina con un 13% que es de inversión.

Ha pedido un producto de ahorro o préstamo, antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de Comisiones, Gastos financieros Intereses Cobro adicional según el estudio realizado hay un porcentaje exacto del 37% en algunas veces le han informado a los consumidores detalladamente sobre el gasto financiero, interés y cobro adicional; el promedio más bajo que se obtuvo con un 23% de diferencia es la información sobre las comisiones, por otra parte se ve que nunca se le ha informado al consumidor en la parte de comisión con un promedio de 37% seguido por un 26% que se observa en el gasto financiero y un porcentaje de 22% en cobro adicional la que menos tiene de porcentaje es la de los cobros adicional con un 13% menos que los otros, por otra parte se puede observar en el análisis que uno de los mayores porcentajes que hay es de un promedio del 35% donde el encuestador afirma que la información sobre la tasa de interés es relevante y de la que menos recuerdan es la de los cobros adicionales, con este análisis se puede determinar que los consumidores no tienen en totalidad dicha información que los bancos les falta otorgarle más información detallada de los productos

El grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a servicios, atención personal, condiciones, etc. Según el estudio que se realizó en cuanto al grado de satisfacción que tiene los consumidores encuestados, arrojo un puntaje relevante con un promedio del 52% bueno, seguido por un 25% de irregularidades, contra un 14% de excelencia y en el servicio el promedio más bajo es negativo con un 9% esto quiere decir que el servicio de satisfacción que tienen los consumidores en los bancos se mantiene de forma buena y aceptable para ello notoriamente

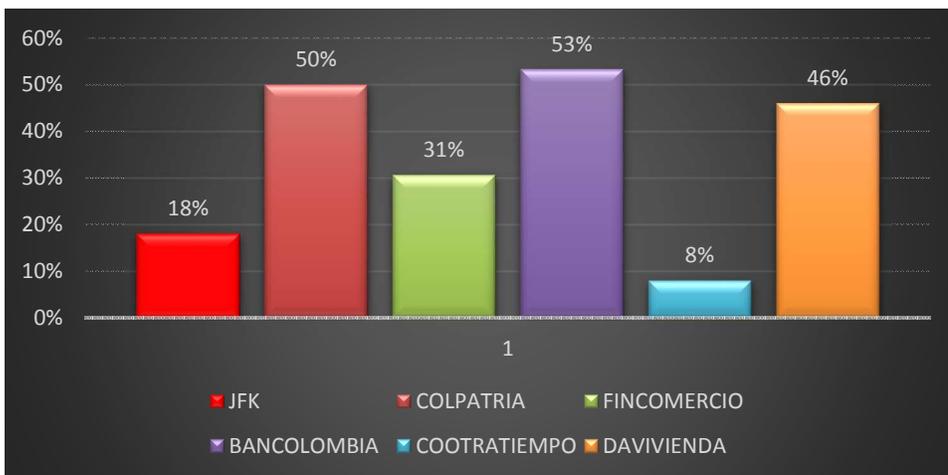
Grafico 1: Conoce los productos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito?



Nota: Autoría propia

Con base en la encuesta y como se observa en el grafico No1 los encuestados respondieron SI con un 53 % y NO con un 47%. Esto nos indica que de la población observada existe un conocimiento de los servicios que prestan las cooperativas. De las 150 personas encuestadas el 51% tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas.

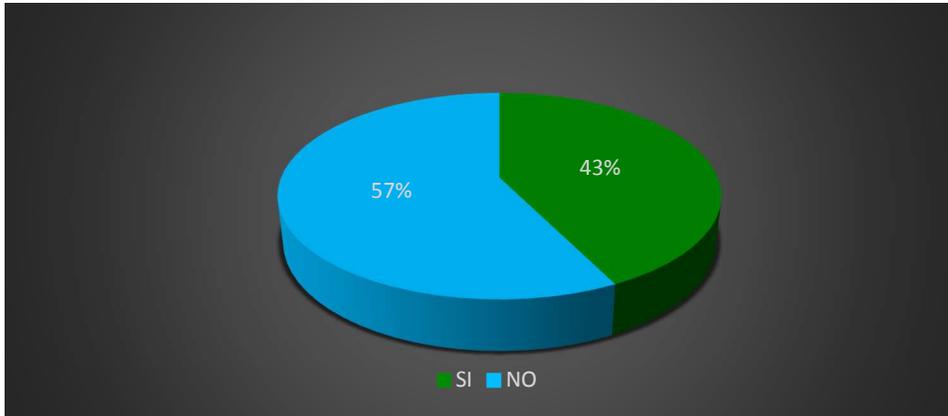
Grafico 2: Reconocimiento entre bancos y cooperativas



Nota: Autoría propia

A la pregunta: De estas 6 entidades financieras y cooperativas cuales conoce según Grafica No 2 reconocen mejor a los diferentes bancos mientras que las cooperativas por desconocimiento no generan recordación por tanto no hay reconocimiento de marca y mucho menos de sus servicios.

Grafico 3: Cambio de entidad financieras en los últimos años.

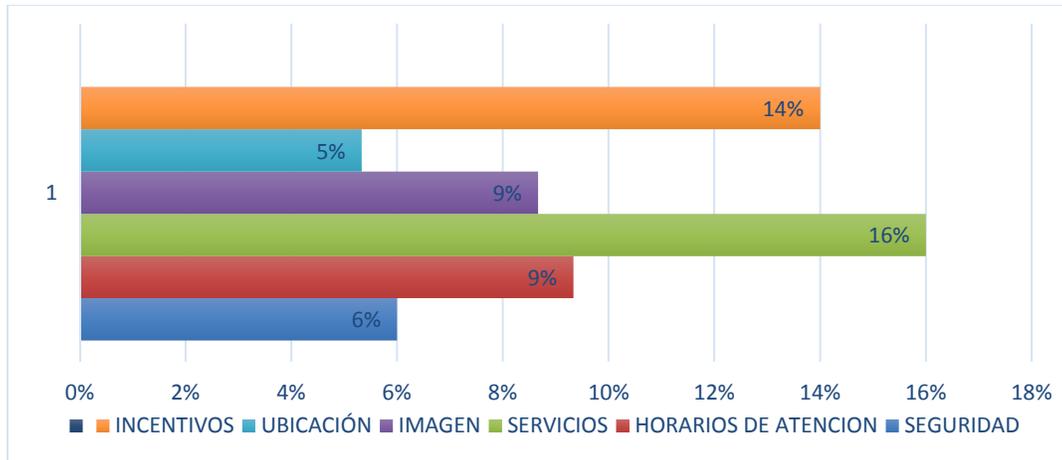


Nota: Autoría propia

El 43% en los últimos dos años ha cambiado de banco o cooperativa, mientras que el 57% no lo ha hecho hasta el momento según Grafica No 3. Con un 16% se observa que los servicios y con un 14% los incentivos son los factores principales que influyen en la decisión de los usuarios de cambiar entre un banco u otro según Grafico No 4. Se podría decir que hay una preferencia por el sistema financiero puede ser por tradicionalismo de los Colombianos y en sí de cualquier ciudadano que ha sido educado financieramente para depositar su ahorros y en el momento de adquirir un préstamo hacerlo por medio de cualquier banco; las Cooperativas de ahorro y crédito son poco conocidas, de alguna manera estas prestan los misma variedad y portafolio que las entidades financieras pero existe una gran diferencia entre los dos sistemas mientras que los bancos manejan un presupuesto para publicidad y medios que influye en las decisiones de los usuarios. Se puede inferir de lo anterior que la motivación de los usuarios para

cambiar de un banco a otro ha sido influida por los servicios e incentivos que ofrecen, en el evento que cualquiera cooperativa orientara su nicho de mercado enfocándose en estos dos factores sería más atractivo para cualquier usuario.

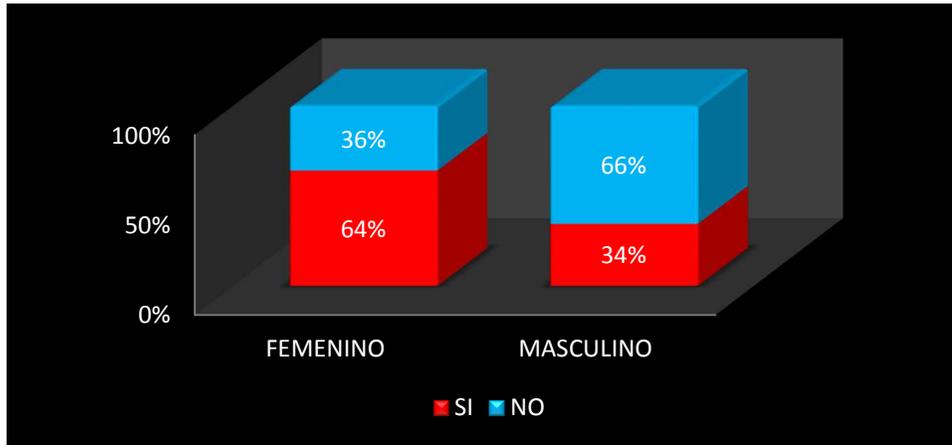
Grafico 4: Factores que influyen en las decisiones del usuario



Nota: Autoría propia

A la pregunta tiene o ha tenido en algún momento algún producto de ahorro, crédito e inversión en cooperativas se evidencia en la gráfica No.5 una tendencia de las mujeres al conocimiento y adquisición de los productos que ofrecen las cooperativas bien sea por que son más abiertas a buscar incentivos y mayores beneficios.

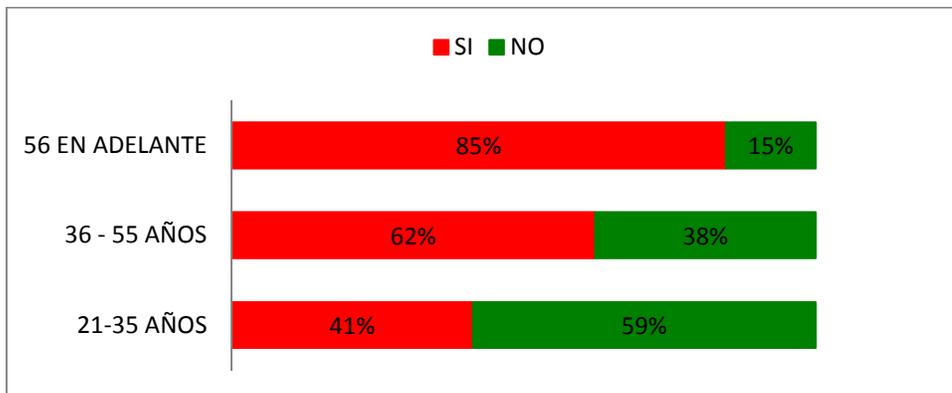
Grafico 5: Comparativo entre sexo vs utilización de cooperativas



Nota: Autoría propia

Se observa que para la muestra existe una tendencia a utilizar los servicios de las cooperativas conforme aumenta la edad de las personas esto lo evidencia el grafico No 6, en los rangos establecidos para las edades va aumentando de un 41% de los 21 a 35 años a 62% entre los 36 a 55 años y un 85% de los 56 en adelante.

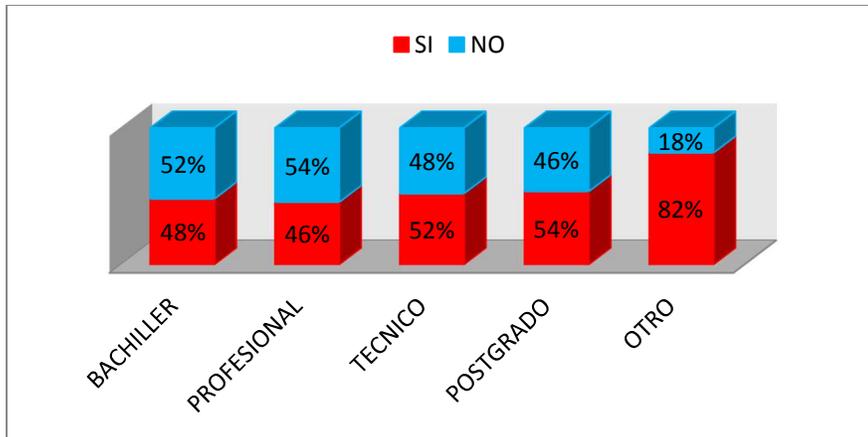
Grafico 6: Comparativo rangos de edad vs utilización de cooperativas



Nota: Autoría propia

La muestra realizada para los diferentes niveles educativos arroja una tendencia muy similar entre los promedios se observa una inclinación a la no utilización de servicio cooperativos para bachillerato y profesional mientras que en los otros tres rango el promedio es de un si con más del 50%.

Grafico 7: Nivel educativo vs utilización cooperativas



Nota: Autoría propia

Para las personas que han conocido los servicios que prestan las Cooperativas se identificaron ciertos factores que son decisivos a la hora de elegir una entidad:

- Facilidad para acceder a los servicios
- Tasas
- Facilidad en aprobaciones
- Menos requisitos
- Beneficios para los asociados

Entre las personas que no conocen los servicios que prestan las cooperativas o si los conocen pero no los utilizan se identificaron los siguientes factores.

- No ofrece todos los servicios de un banco
- No conoce los servicios
- Los bancos tienen presencia nacional
- Horarios de atención

Hoy en día cuando un usuario solicita un crédito a una entidad financiera es sometida al estudio normal de perfil y riesgo, cuando este no es aprobado la persona no acude a las Cooperativas financieras por desconocimiento mismo de ellas, pero acuden a préstamos no legales de financiamiento con terceros. Se podría concluir que la deficiencia de la información, al no ser demasiado clara para el usuario, no marca una diferencia entre las dos alternativas siendo ajeno a los beneficios y perjuicios de elegir un producto en determinado sistema bien sea el financiero o el cooperativo por falta de una buena educación financiera, es claro que un ciudadano del común no tiene los conocimientos técnicos prácticos, tecnológicos y económicos para realizar una planificación financiera antes de adquirir un servicio ó producto , si conociera al menos unos puntos de referencia claves para facilitar la toma de decisiones y solucionar cuál de los dos sistemas es el más viable, y por cual opción se ajusta mejor a sus necesidades.

Conclusiones

- Se puede observar que aunque los usuarios han optado por cooperativas de ahorro y crédito como alternativa, muchas personas las pasan por alto, la diferencia principal entre una cooperativa de ahorro y crédito y un banco tradicional son los productos, servicios, accesibilidad y otros factores que ofrecen, se evidencia que las cooperativas pueden resultar ser una alternativa más conveniente, debido al incremento en los costos de los servicios bancarios, las cooperativas de ahorro poco a poco han ido ganando terreno y popularidad.
- Cuando el usuario va a seleccionar el producto, justo antes de la solicitud del préstamo debe analizar los diferentes precios de la gama de ofertas entre las cuales puede seleccionar y satisfacer su necesidad. Además del precio, existen otros factores relevantes que influyen en la elección de los consumidores: Cultura. Estilo de vida, influencias y motivación. La falta de planeación de un usuario de servicios financieros hace que esto se ha aprovechado como una debilidad por las entidades para ajustar de manera silenciosa el costo al préstamo de dinero y las restricciones al acceso de los servicios financieros.
- Actualmente el sector financiero resulta atractivo para un gran número de competidores, todos los usuarios que desean pertenecer o ingresar al sistema financiero deben establecer claramente las condiciones bajo las que utilizarán. La gran variedad de oferta en el mercado financiero, el crecimiento del poder adquisitivo de la clase media y la presencia de consumidores mal informados son algunos de los factores que se deben manejar para lograr consolidarse, así se ha generado una preocupación por mejorar la calidad del servicio, buscando satisfacer las necesidades de los usuarios para mantenerse vigente en el mercado.

- Los sistemas financieros no están hechos para la inversión social este tiene como fin los beneficios económicos y capitalistas particulares, la protección del estado a las entidades financieras por encima de la sociedad hace cada vez más débil la protección del usuario, existe una falta de concientización de las entidades financieras para con el usuario y el aprovechamiento de sus debilidades de necesidad o pobreza de una sociedad además no hay conciencia por parte de un individuo en cuanto a sus necesidades económicas y las esperanzas de salir adelante por cualquier medio y sin importar consecuencias del mañana.
- El aumento de demanda de solicitudes financieras hace que sea aprovechado por las entidades financieras para las restricciones al servicio y el aumento del valor general de las obligaciones ya que el no cumplimiento de las obligaciones por parte de los usuarios hace que las entidades financieras tomen medidas drásticas para las solicitudes futuras, mientras que las organizaciones financieras y cooperativas no aprovechan el buen momento de auge y crecimiento para fortalecer su reinversión y el valor agregado con el usuario.
- Las entidades y los usuarios no tiene relación más que de conveniencia por esto a ninguno le interesa el buen trato a las entidades, en dar buen beneficio al usuario y el usuario en el cumplimiento de las obligaciones financieros. El sistema financiero tiene como función vender servicios financieros y generar excedente o beneficio al prestatario, pero el usuario se encuentra en desventaja con las entidades financieras sin importar el modelo económico que usen , los contratos de pago están hechos para priorizar sus utilidades por encima del servicio al cliente y beneficio social de la comunidad, cobrando intereses, y costos asimilados que encarecen el costo del dinero solicitado al usuario, vinculando algunos productos no adquiridos por el usuario como seguros, tarifas fijas de tarjetas, cobros de tarifas cajeros

automáticos , cuotas fijas de tarjetas débitos, datos virtuales, como saldos, extractos, sin saber el costos real.

Bibliografía

- Asobancaria. (2011). *Marco juridico del sector financiero colombiano* . Recuperado el 28 de octubre de 2014, de http://www.asobancaria.com/portal/page/portal/Asobancaria/publicaciones/juridico_legal/marco_juridico_del_sector_financiero_colombiano/principales_leyes_aplicables/principales_leyes_aplicables_3
- Asobancaria. (2011). *Marco juridico del sector financiero colombiano* . Recuperado el 28 de octubre de 2014, de http://www.asobancaria.com/portal/page/portal/Asobancaria/publicaciones/juridico_legal/marco_juridico_del_sector_financiero_colombiano/principales_leyes_aplicables/principales_leyes_aplicables_1
- Asobancaria. (20 de 02 de 2011). *www.asobancaria.com*. Recuperado el 27 de octubre de 2014, de Marco juridico del sector financiero colombiano: http://www.asobancaria.com/portal/page/portal/Asobancaria/publicaciones/juridico_legal/marco_juridico_del_sector_financiero_colombiano/normatividad_aplicable
- Banca Internacional*. (s.f.). Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1398/banca-internacional.htm>
- Creafam. (s.f.). *Origen del Cooperativismo en Colombia*. Recuperado el 8 de OCTUBRE de 2014, de http://www.creafam.com.co/Adultos/Sub_Paginaview.asp?Codigo=70.
- el tiempo.com. (30 de marzo de 2005). <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1635468>. Recuperado el octubre de 2014, de el tiempo.com/ archivo/ otros.
- <http://www.asobancaria.com>. (20 de 02 de 2011). *asobancaria*. Recuperado el 27 de octubre de 2014, de http://www.asobancaria.com/portal/page/portal/Asobancaria/publicaciones/juridico_legal/marco_juridico_del_sector_financiero_colombiano/normatividad_aplicable.
- http://www.asobancaria.com/portal/page/portal/Asobancaria/publicaciones/juridico_legal/marco_juridico_del_sector_financiero_colombiano/normatividad_aplicable. (2014). <http://www.asobancaria.com>. Recuperado el 23 de octubre de 2014, de

http://www.asobancaria.com/portal/page/portal/Asobancaria/publicaciones/juridico_legal/marco_juridico_del_sector_financiero_colombiano/normatividad_aplicable.

Malestar Ciudadano. (2015). Obtenido de <http://malestarcidudano.com/2011/08/07/historia-del-mundo-financiero/>

Malestarcidudano. (7 de Agosto de 2011). *Historia del Mmundo Financiero*. Recuperado el 20 de octubre de 20014, de <http://malestarcidudano.com/2011/08/07/historia-del-mundo-financiero/>

Mendez, C. E. (2011). Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con énfasis en ciencias empresariales. En C. E. Mendez, *Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con énfasis en ciencias empresariales* (pág. 334). BOGOTA.

Organizacion Internacional del Trabajo OIT. (12 de Abril de 2013). *Asobancaria*. Recuperado el 8 de octubre de 2014, de Cooperativas financieras: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_210379/lang--es/index.htm

Origen del Trueque. (s.f.). Recuperado el 1 de noviembre de 2014, de <http://historiaybiografias.com/trueque/>

Quigley, C. (14 de abril de 2015). *Tragedia y Esperanza* . Obtenido de https://malestarcidudano.files.wordpress.com/2011/08/tragedia-y-esperanza.pdf?hc_location=ufi

Revista Dinero. (5 de SEPTIEMBRE de 2010). *Historia del sector financiero en Colombia*. Recuperado el 7 de 11 de 2014, de <http://www.dinero.com/columnistas/edicion-impresa/articulo/un-rapido-recorrido-historia-del-sector-financiero-colombia-carlos-caballero-argaez/95393>

Salgado, R. E. (2012). Economía Solidaria para un mundo en globalización. En R. E. Salgado, *Economía Solidaria para un mundo en globalización* (pág. 318). BOGOTA: Ediciones Grancolombianas.

Superintendencia Financiera. (2013). *Estadísticos de quejas 2013 bancarios*. Colombia: página web.