



# portucuenta

salir de tus deudas es más fácil de lo que creías



Tesis presentada a la Escuela de Diseño  
de la Pontificia Universidad Católica de Chile  
para optar al título profesional de Diseñador

**AUTOR: FÁTIMA VALDES GUTIÉRREZ**  
PROFESOR GUÍA: FRANCISCO GÁLVEZ

DISEÑO | UC  
Pontificia Universidad Católica de Chile  
Escuela de Diseño

Diciembre 2016, Santiago de Chile

entrar



# portucuenta

salir de tus deudas es más fácil de lo que creías

Tesis presentada a la Escuela de Diseño  
de la Pontificia Universidad Católica de Chile  
para optar al título profesional de Diseñador

**AUTOR: FÁTIMA VALDES GUTIÉRREZ**  
PROFESOR GUÍA: FRANCISCO GÁLVEZ

Diciembre 2016, Santiago de Chile



**DISEÑO | UC**  
Pontificia Universidad Católica de Chile  
Escuela de Diseño

## Agradecimientos

A Dios, por los talentos que me regaló de los cuales estoy infinitamente agradecida y que espero poder explotarl bien y darles un buen uso durante toda mi vida.

A mi familia y a mis amigas por el incansable apoyo que recibí de parte de ellos durante toda mi carrera.

A Jaime, quien estando lejos siempre se sintió muy cercano.

A Pancho, por su paciencia, optimismo y por ser un excelente Profesor y guía.

A todos aquellos que participaron en el proceso de investigación, ya sea abriéndome sus puertas o dedicando parte de su tiempo para hacer de esto algo real.

# Índice de contenidos

## 0/ PÁGINAS PRELIMINARES

- 7 Introducción  
La historia de Eugenia

## 1/ EL CRÉDITO

- 15 Préstamos para todos
- 16 ¿Dónde conseguirlo?  
Bancos  
Instituciones no bancarias
- 18 Productos crediticios  
Tarjeta de crédito  
Crédito de consumo  
Avance en efectivo
- 20 ¿Por qué se hace necesario?

## 2/ LAS DEUDAS

- 25 Deuda asegurada vs. no asegurada
- 25 Deuda buena vs. deuda mala
- 26 Deuda responsable vs. sobreendeudamiento  
Variables objetivas  
Variables subjetivas
- 27 Sobreendeudamiento activo vs. pasivo
- 28 Deuda al día vs. morosidad  
Deuda vigente o al día  
Deuda impaga o morosidad  
Deuda vencida  
Deuda castigada
- 30 Cifras de endeudamiento en Chile
- 32 Consecuencias del endeudamiento  
Macroeconómicas  
Sociales

## 3/ ANÁLISIS DEL PROBLEMA

- 37 ¿Quién tiene la culpa?
- 38 #endeudamiento trending topic  
Noticias “El Encalillado”
- 45 ¿Por qué existe un consumo irresponsable de crédito?
- 46 Contexto  
El lenguaje financiero  
Desigualdad  
Sociedad consumista
- 48 Las personas  
Imprevistos  
Decisiones irracionales  
Endeudados no toman medidas eficaces
- 50 Las instituciones financieras  
Alta bancarización  
Prestan dinero a quienes no pueden pagar
- 52 El crédito  
Altas tasas de interés  
Baja percepción del gasto  
Difíciles de entender  
Información sesgada
- 52 El crédito  
Altas tasas de interés  
Baja percepción del gasto
- 55 Asimetría de información

## 4/ ¿QUIÉN SE HACE CARGO?

- 60 Leyes y reformas del gobierno y legisladores
- 62 Educación financiera
- 66 Mejor tasa de interés
- 68 Servicios de asesoría
- 69 ¿Dónde buscan ayuda las personas?

## 5/ OPORTUNIDADES

- 72 Problemas
- 73 Oportunidades

## 6/ PORTUCUENTA: EL PROYECTO

- 77 Macrocontexto  
Era de la información  
Individualismo
- 77 Microcontexto
- 78 Usuario  
Necesidades  
Expectativas
- 79 Educación vs. aprendizaje
- 79 Plataforma web
- 81 Visualizar y resolver  
Ingreso de datos  
Sugerencia de soluciones  
Diagnóstico situación financiera
- 83 Formulación  
Qué  
Por qué  
Para qué  
Objetivo general  
Objetivos específicos

## 7/ ANTECEDENTES Y REFERENTES

- 87 Antecedentes  
Resuelve tu deuda  
Financial calculators  
Juntos aprendemos  
SERNAC educa  
Doctor Financiero
- 91 Referentes  
Metáfora con el agua al cuello  
Visualización de datos  
Tono  
Funcionamiento  
Interfaz

## 8/ DESARROLLO DEL PROYECTO

- 97 etapa 1: recopilación de información y análisis del problema
- 98 etapa 2: definición de la estrategia
- 100 etapa 3: flowchart. Planificación de cruces y resultados
- 104 etapa 4: definición de estilo gráfico y tono
- 110 etapa 5: validación con expertos
- 114 etapa 6: prototipo
- 119 etapa 7: testeo y resultados generales

## 9/ REFERENCIAS

# introducción

En marzo del 2013 Eugenia, una honesta y trabajadora asesora del hogar que rondaba los 60 años, se encontró con algo que le daría un remesón en su vida durante todo un año. Tirado en su patio, un folleto del Banco Condell le ofrecía un crédito de consumo de \$3.000.000 sin más requisitos que llevar al mesón un recibo de agua o luz, sus liquidaciones de sueldo, sus imposiciones y una fotocopia de su cédula de identidad. ¡Justo hace unas semanas había pensado en la ilusión que le hacía poder hacerle algunos arreglos a su casa en Puente Alto! ¡Y esto le venía como anillo al dedo! No lo pensó dos veces y partió con paso decidido a la sucursal. ¡Qué fácil! En una mañana ya estaba con un montón de billetes en efectivo en sus manos, el cual tendría que devolver más adelante pagando durante 3 años 36 cuotas de \$145.000 todos los meses. Todo sonaba de maravilla hasta que luego de 8 meses las cosas se empezaron a complicar. Comenzó a retrasarse en el pago de las cuotas debido a que el dinero ya no le alcanzaba. La angustia la invadía. ¿Cómo iba a salir de ésta? Suena el teléfono, la llamaban del banco. Una dulce señorita la contactaba para ofrecerle repactar la deuda: eso quería decir rebajar el monto de la cuota a \$120.000 (para que se le hiciese más liviana su carga mensual) pero comenzar de nuevo a pagar las 36 desde cero. Sonaba bien y se lo planteaban como un alivio para ella, pero decidió tomarse un tiempo para pensarlo. Llamó a su hermana para comentarle la situación, necesitaba consejo. Mientras hacía la llamada, un joven ingeniero, hijo de la patrona de la casa en la cual trabajaba, entró en la cocina a hacerse un sándwich y fortuitamente escuchó la conversación. Él había escuchado casos similares, así que apenas cortó el teléfono se acercó a ella y le dijo: “por ningún motivo opte por la repactación, yo le ofreceré ayuda para ordenar sus deudas”.

Una de las razones por las cuales me apasiona el diseño es porque creo que constituye en esencia una disciplina excéntrica, generosa, una herramienta orientada a facilitarle la vida a las personas. “El diseño se trata de la necesidad” decía Charles Eames (1972). Si no existiesen problemas en nuestra vida, nuestra profesión se vería amenazada al verse desposeída de su razón de ser. Por fortuna podemos respirar tranquilos sabiendo que nuestro día a día se llena de miles de desajustes que se presentan a nuestro alrededor, lo que visto desde un punto de vista optimista, supone algo bastante desafiante.

Las malas condiciones en las que viven muchas familias chilenas es un drama a nivel país que siempre me ha llamado la atención. Por eso es que desde hace años que he estado involucrada en el mundo del servicio social, trabajando en organizaciones y fundaciones que desde distintos frentes han desarrollado una labor específica orientada a la superación de la pobreza. Siempre escuché muchas historias como la de Eugenia sobre familias sobreendeudadas sin tomarle mucha importancia, hasta que un día viví un caso de cerca, y entonces comencé a empatizar más con este gran problema. Casos como este existen miles y son los que le frustran la vida a tantos chilenos. Me di cuenta que era un terreno en donde el voluntariado no podía hacer mucho y las autoridades políticas –en el corto plazo– tampoco. Tal vez el diseño podría hacer una humilde contribución.

El sobreendeudamiento es un problema que cada día acongoja en mayor medida a miles de chilenos. Este, además de ser grave, es de una gran complejidad, ya que tiene infinitas caras e involucra en sí mismo factores de naturalezas variadas, como económicos, jurídicos, sociológicos e incluso psicológicos que se entrelazan entre sí

conformando un gran nudo problemático aparentemente ciego. ¿Por qué en Chile hay tanto sobreendeudamiento? ¿Quién o qué mecanismo permite que se perpetúen e incluso aumenten las altas tasas de endeudamiento? ¿Qué consecuencias tiene tanto para el país como para las familias chilenas? ¿Existe alguna manera de enfrentar el problema causando el máximo impacto con un mínimo de intervención? Estas son algunas de las preguntas que me he ido haciendo una y otra vez de manera sistemática, e intentar responderlas, es el rumbo que he decidido tomar como proyecto de título para egresar como diseñadora de la Universidad Católica de Chile.

En el camino me fui dando cuenta que pretender darle solución a esta problemática sólo desde el punto de vista del diseño es prácticamente imposible. Al tratarse de un terreno delicado y difícil a la vez, las buenas ideas no bastan, ya que no podrían llevarse a cabo sino por un equipo profesional, muy preparado y multidisciplinario, en donde si bien el diseño constituye un aporte muy significativo, no es su piedra angular. Aún así, entendiéndolo que para llegar a una buena solución es necesario ensayar y errar muchas veces, mi Proyecto de Título se presenta humildemente más bien como una primera exploración en el terreno, en donde el producto final en este caso no es lo más relevante, sino que lo primordial es que constituye un reflejo de todas las observaciones, experimentaciones, conclusiones y descubrimientos que se hicieron en el camino. Con esto quiero recalcar que el presente trabajo no pretende ser una solución final al problema del endeudamiento, sino que se enmarca en una primera etapa en donde la materia prima, si bien está más pulida, aún le queda tiempo, validaciones, testeos y rediseños para transformarse en un diamante.

# 1/ el crédito

/préstamos para todos

/¿dónde conseguirlo?

/productos crediticios

/¿por qué se hace necesario?

Los créditos son aquellos préstamos que podemos solicitar a las instituciones financieras para cubrir nuestras aspiraciones y necesidades cuando el capital propio no es suficiente. Así pues, operación de crédito se caracteriza por la intervención del factor tiempo en donde un sujeto renuncia a capital futuro (que en el minuto no posee) por una suma que necesita de manera inmediata. Y quien presta ese dinero, ofrece el servicio de renunciar a su tesoro de manera temporal para obtenerlo luego con una retribución monetaria.

Desde hace mucho tiempo que los préstamos con interés están insertos también en la dinámica del mercado facilitando el intercambio comercial entre las personas, y hoy en día han alcanzado tal popularidad que éste es uno de los más extensos del mundo. Tal es su extensión y relevancia, que incluso existen áreas de la economía que sólo se dedican a su investigación. Uno de los temas que más concierne a los especialistas tiene relación con los mecanismos para determinar la probabilidad de pago de las personas.

El acto de prestar capital implica un acto de confianza – de ahí que la palabra derive del latín *creditus*, sustantivo del verbo *credere*, que quiere decir “cosa confiada”– y por lo mismo, un riesgo, el cual tiene un precio. Este va reflejado en lo que se le llama “tasa de interés” y viene expresada en un porcentaje del valor total del monto prestado. Las tasas de interés son fijadas por las instituciones financieras y depende de factores que hacen que el precio sea distinto para cada uno de los solicitantes: el costo de fondo<sup>1</sup>, el *spread* comercial<sup>2</sup>, y la tasa de riesgo<sup>3</sup>.

## PRÉSTAMOS PARA TODOS

En sus inicios, la opción de acceder a un préstamo bancario suponía un beneficio sólo para unos pocos, generalmente para aquellas clases más ligadas a las riquezas. En Chile esto fue así hasta la década de los noventa, donde se produce un punto de inflexión y se empiezan a considerar dentro del sistema crediticio a sectores habitualmente excluidos, como por ejemplo estudiantes, dueños de casa, jubilados, entre otros grupos con menores ingresos. Este proceso es definido por el sociólogo Alejandro Marambio como “segunda bancarización” o *retailización*, ya que se caracteriza por la aparición de nuevos tipos de emisores de crédito distintos a los bancos, como cadenas de supermercado, grandes almacenes, farmacias e incluso zapaterías, cuya característica común es que su giro teóricamente principal es la venta de bienes y servicios, pero que actualmente dedican gran parte de sus operaciones a actividades financieras, relacionadas directa o indirectamente con el consumo: seguros, créditos de consumo, hipotecarios, educacionales, fondos mutuos, ahorros (2012). Se ofrecieron los mismos productos crediticios pidiendo muy pocos requisitos y por eso técnicamente no resultaron ser una competencia para los bancos, sino que más bien levantaron una gran cantidad de nuevos clientes, quienes vieron en ella una oportunidad para una mejor calidad de vida. En términos prácticos, esto supuso una “democratización del crédito” que fue muy provechosa para la sociedad. El mismo Marambio declara que “la bancarización en sí misma es un mecanismo de integración al sistema financiero que permite suavizar los niveles de consumo frente a los niveles de gasto” (2012), pero por otro lado esta disminución de las barreras también trajo consigo consecuencias adversas, y explica en parte los altos niveles de sobreendeudamiento que sufre hoy nuestra sociedad. A continuación caracterizaremos los distintos tipos de crédito que existen en el mercado, sus emisores y las razones que llevan a las personas a solicitarlos, para luego adentrarnos poco a poco en la problemática del sobreendeudamiento.

1/ Costo de fondo: los bancos por lo General no prestan su patrimonio, sino que se endeudan con el banco central para poder realizar esta operación. El costo de este financiamiento fluctúa normalmente entre 2% y 6% dependiendo del instrumento.

2/ *Spread* comercial: corresponde a Toda la infraestructura comercial y tecnológica que deben costear los bancos para poder realizar préstamos.

3/ Tasa de riesgo: esta depende Exclusivamente del sujeto de crédito o cliente. Se refiere a que tan riesgoso es el cliente a tal punto que no pague el crédito al banco. Mientras menos sea la tasa de riesgo del cliente, menor debiera ser la tasa que el banco le cobra. Esta tasa depende de varios elementos tales como su nivel socioeconómico, historial crediticio, rentas, posibilidad de crear un negocio, educación, etc



## ¿DÓNDE CONSEGUIRLO?

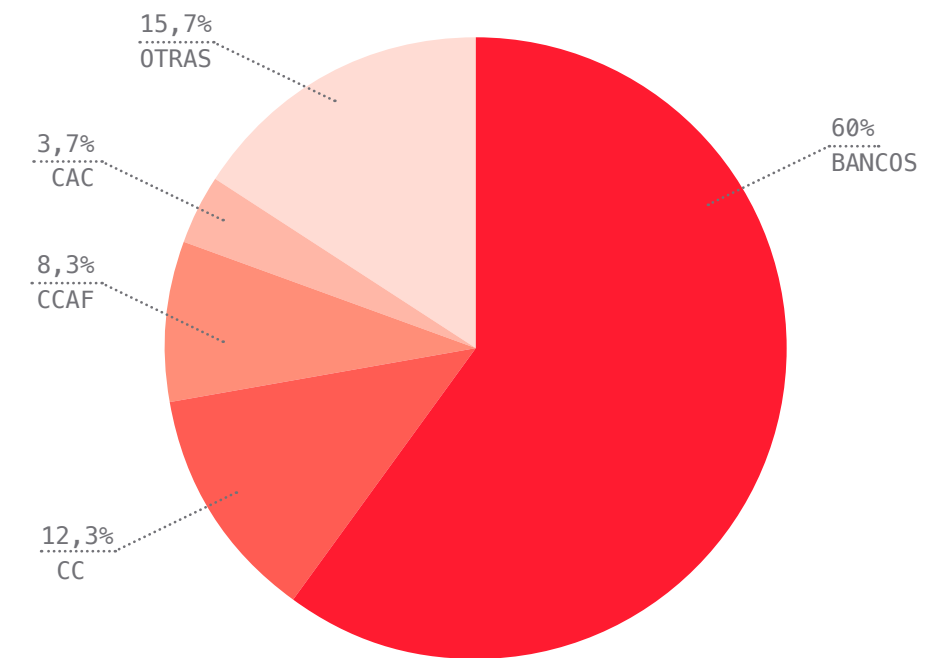
Hoy en día si queremos pedir dinero prestado existen diversas alternativas, que van desde acudir a prestamistas, casas de empeño, *crowdfunding* (si necesitamos fondos para un emprendimiento), la "tía rica", el "gota a gota" o la manera más tradicional que es presentarse en instituciones que entregan productos crediticios.

El sistema financiero está constituido por el conjunto de instituciones bancarias, financieras y demás instituciones públicas o privadas que se desenvuelven en la intermediación financiera (actividad destinada a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos o inversiones). En nuestro país operan otorgando productos crediticios 25 Bancos, 31 Casas Comerciales, 5 Cajas de Compensación y Ahorro Familiar, 5 Cooperativas de Ahorro y Crédito y 9 Compañías de Seguros, siendo los primeros los intermediarios financieros con mayor presencia en el mercado —en cuanto a monto total de las colocaciones— sumando casi dos millones de sucursales repartidas a lo largo del país. A continuación procederemos a caracterizar estos distintos oferentes que operan en Chile.

4/ SBIF: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Es un organismo público y autónomo, cuyo rol es supervisar las empresas bancarias y otras instituciones financieras, en resguardo de los depositantes u otros acreedores y del interés público.

5/ Esto ha sido fuertemente cuestionado ya que algunas investigaciones revelan que hoy en día muchas tiendas comerciales deben la mayor parte de sus utilidades al negocio financiero, como por ejemplo Hites, que para el año 2012 generó \$5.122 millones de pesos en utilidades, de las cuales el 99,9% vino del área financiera. (Informe Especial, 2012). Según el economista y académico de la Universidad de Los Andes, Matías Petersen, algunos directores de Casas Comerciales reconocen este hecho. Cuenta que hace algunos años entrevistaron a uno preguntándole cómo iba la venta de televisores, a lo que él respondió: "yo no vendo televisores, los arriendo en 48 cuotas" (2012).

FIGURA 2: FINANCIAMIENTO DE CONSUMO DE LOS HOGARES EN CHILE<sup>7</sup> (porcentaje, 2015)



### Bancos:

Instituciones cuya operación o giro consiste en recibir depósitos del público y otorgar préstamos. La institución que los supervisa es la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF)<sup>4</sup>. Su público es más restringido y se concentra en los estratos de mayor ingreso, dejando muchas veces de atender a grupos medios y bajos porque, según sugieren algunas explicaciones, esto podría afectar su relación con clientes ya capturados. Aún así muchos Bancos, para diversificar su oferta, han creado divisiones especializadas enfocadas a segmentos de clientes distintos al tradicional, operando bajo marcas distintas que están al amparo de la principal.

### Instituciones no Bancarias:

Se refiere a aquellas que originalmente su giro principal no era el préstamo a personas<sup>5</sup>, pero que se sumaron a este negocio en Chile a partir de la década del noventa. Su oferta se abre también al público que posee menor nivel de ingreso y los productos crediticios que ofrecen son diferentes en cada caso. Son supervisados por distintas entidades y como suponen una masa importante, se agrupan también en colectividades gremiales. Dentro de esta categoría podemos distinguir cuatro subgrupos: *Retail* o Casas Comerciales, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas de Compensación y Ahorro Familiar y Compañías de Seguros.

#### Casas Comerciales (CC)

Establecimientos comerciales que se dedican a la venta al detalle, es decir, la comercialización masiva de productos uniformes a grandes cantidades de clientes. Además son oferentes de créditos de consumo a través de sus tarjetas comerciales. Son reguladas por el Banco Central y desde el 2007 son supervisados también por la SBIF.

#### Cooperativas de ahorro y crédito (CAC)

Entidades que tienen por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera —préstamos y medios de Ahorro— en beneficio de sus socios. En caso de que posean un capital superior a las 400.000 Unidades de Fomento, éstas son supervisadas por la SBIF.

#### Compañías Aseguradoras (CA)

Organismos que tienen como giro principal el ofrecer seguros generales —sobre bienes— y de vida. Además otorgan algunos créditos. La institución que los supervisa es la Superintendencia de Valores y Seguros<sup>8</sup>.

#### Caja de Compensación (CCAF)

Corporaciones privadas de seguridad social, sin fines de lucro, creadas para administrar por cuenta del Estado, prestaciones como las asignaciones familiares, los subsidios de cesantía, los subsidios por incapacidad laboral, entre otras. Realizan prestaciones financieras a sus socios como créditos de consumo e hipotecarios. Sus servicios financieros están dirigidos principalmente al segmento no bancarizado de la población. Están bajo supervisión de la Superintendencia de Seguridad Social (SuSeSo) y la Contraloría General de la República que garantiza una adecuada gestión de los subsidios sociales.

7/ Fuente: elaboración propia en base a IEF del Banco Central de Chile, segundo semestre 2015.

8/ SVS: Superintendencia de Valores y Seguros es una institución autónoma, que se relaciona con el ministerio de hacienda cuyo rol pes la fiscalización de las actividades y entidades que participan de los mercados de valores y de seguros en Chile.

FIGURA 2: SEGMENTACIÓN DE CLIENTES EN INSTITUCIONES FINANCIERAS SEGÚN ESTRATO DE INGRESO<sup>6</sup>



7/ Fuente: 5to Congreso Nacional de Créditos y Cobranzas. CMS Chile, 2010

## PRODUCTOS CREDITICIOS

Existen tantos tipos de crédito como instituciones que lo ofrecen. Estos varían en cuanto a condiciones y tasas de interés en los distintos establecimientos financieros y según el *credit scoring* del solicitante. A continuación hablaré sobre los productos orientados a la deuda de consumo, excluyendo el crédito educacional, el hipotecario y el automotriz, entre otros, los cuales quedan marginados de mi investigación.

### La tarjeta de crédito

Las tarjetas de crédito son un instrumento que permite a su titular hacer compras en los comercios que estén afiliados a la red de pagos de la tarjeta de forma física o virtual, o hacer operaciones a través de cajeros automáticos, disponiendo de un crédito del emisor. Resultan ser muy cómodas y fáciles de usar y permiten obtener lo que se desea de manera inmediata, pero con capacidad para pagar a largo o corto plazo su deuda en cuotas mensuales. Generalmente obtenerlas es muy fácil y no supone ningún costo, los cobros adicionales se generan con su uso, como la comisión de mantención, intereses, seguros, etc). Por otro lado las tarjetas también traen adheridos ciertos beneficios como descuentos, acumulación de puntos canjeables, efectuar avances de dinero en línea, entre otros. Dentro de las tarjetas de crédito, existen las bancarias y las no bancarias o comerciales.

### El crédito de Consumo:

Es un préstamo que le otorga una Institución Financiera a un cliente, en donde la persona se compromete a devolver el monto solicitado en forma de cuotas y en un plazo definido – generalmente superior a 12 meses - según las condiciones establecidas, más los intereses y seguros y costos asociados, en caso de existir. Este tiene fines generales y no exige garantía. Usualmente involucra montos de hasta \$10.000.000 y tiene un plazo máximo de pago de 5 años. La tasa de interés es generalmente alta, aunque varía según el monto, institución, perfil del solicitante y fin para el cual se requiere el dinero. Por ejemplo, si este se va a utilizar para adquirir “bienes prendables” como una casa o un auto, la tasa de interés baja pues esto supone una garantía.

### Avance en efectivo:

Es un retiro de dinero en efectivo efectuado con la tarjeta de crédito, el que, generalmente, se obtiene del cupo disponible. Este avance se paga en según las cuotas y el interés pactados con el emisor. Se produce cuando gastamos más dinero de lo que hay en la cuenta bancaria, lo que nos deja con un saldo negativo, en “números rojos”. Este saldo negativo es una deuda que tenemos con el banco. Es posible encontrar alguna modalidad de cuenta que permita avances hasta un cierto límite, (como las cuentas corrientes). El saldo negativo se considera un préstamo y lo normal es que tenga que pagar un interés muy alto por el dinero prestado, además de una comisión de apertura del avance y otra de reclamación de posiciones deudoras. El interés y otras penalizaciones que se cobran por avances en cuenta no autorizadas suelen ser muy elevados, mucho más que el tipo de interés de un préstamo personal. Cuanto mayor es el saldo negativo, mayor es la penalización, por eso suele ser la forma de usar crédito más cara que existe.

FIGURA 3: PRODUCTOS CREDITICIOS QUE OFRECEN INSTITUCIONES FINANCIERAS

	Bancos	CC	CAC	CCAF	CA
tarjeta de crédito	●	●	●		
crédito de consumo	●	●	●	●	
crédito hipotecario	●		●	●	●
avance en efectivo	●	●			
crédito automotriz	●	●			

FIGURA 4: TENENCIA DE DEUDAS DE LOS HOGARES EN CHILE POR TIPO DE CRÉDITO\* (porcentaje)

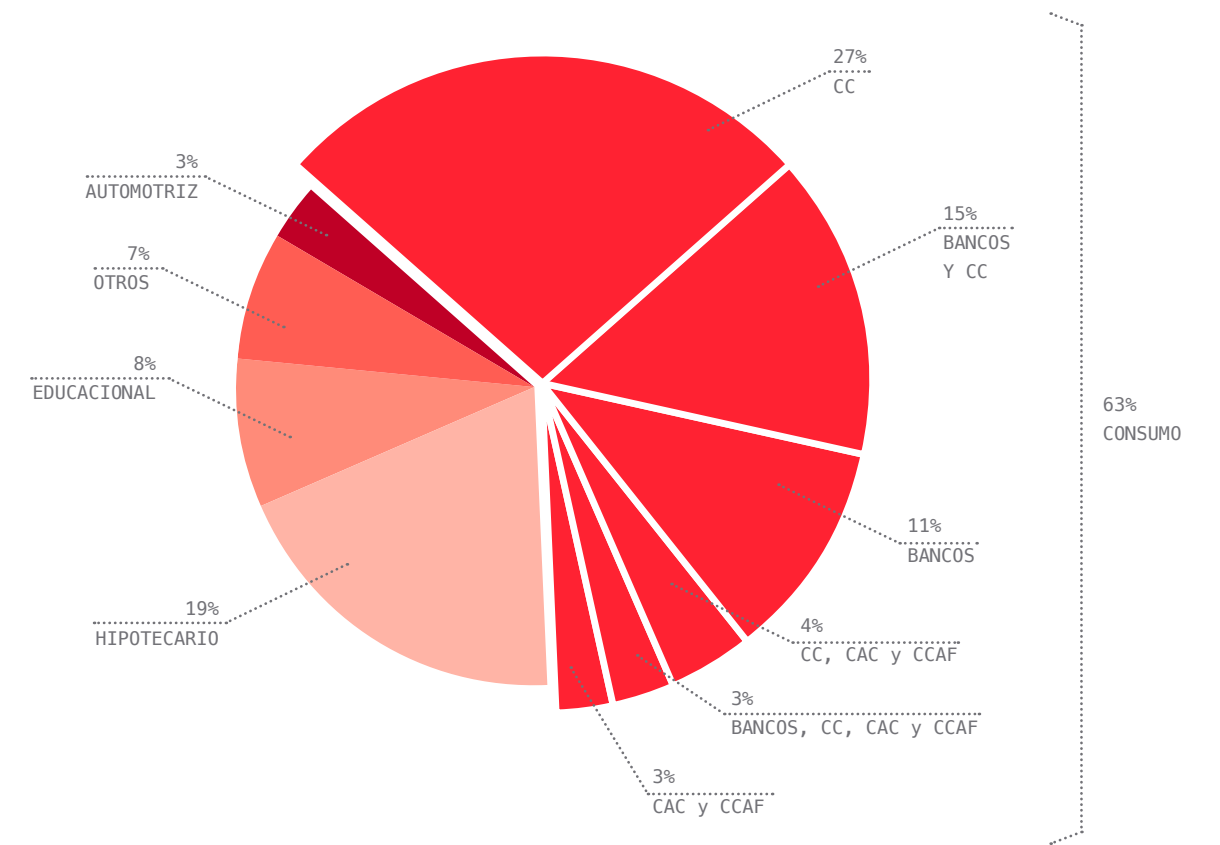
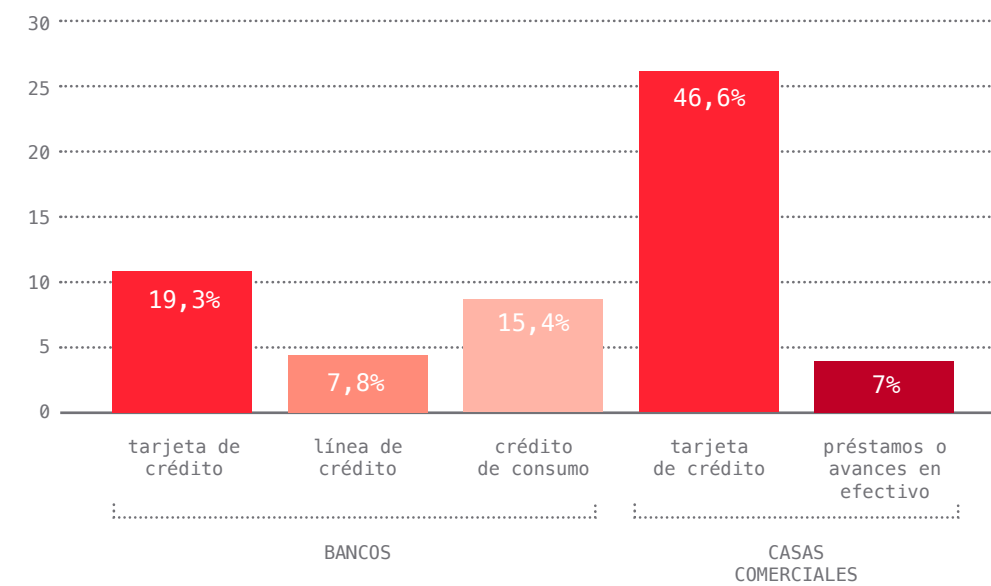


FIGURA 5: TENENCIA DE DEUDAS DE CONSUMO DE LOS HOGARES EN CHILE\* (porcentaje)



9/ Fuente: EFH 2014

## ¿POR QUÉ SE HACE NECESARIO EL CRÉDITO?

En primera instancia el trabajo remunerado en dinero es la fuente general de ingreso económico. De hecho está establecido que la remuneración más baja obtenida por una jornada de trabajo –salario mínimo– está diseñada para proporcionar a una familia los medios necesarios para alcanzar los elementos necesarios para su subsistencia. Sin embargo, este ideal político y económico, se vuelve cada vez más utópico a medida que los problemas económicos se hacen más agudos, y más si consideramos las estadísticas en cuanto a ingreso y deuda promedio en los hogares más pobres de Chile que nos entrega la Encuesta Financiera de Hogares (ver figura 5). Cristián Pinto, investigador de la Universidad del Desarrollo afirma que “los hogares recurren al crédito para mantener sus patrones de consumo. Por lo tanto, cuando la economía se contrae y los hogares ven reducidos sus ingresos, se endeudan para seguir enfrentando sus gastos” (2016). Por otro lado también es relevante mencionar que los créditos producen una sensación de movilidad social, ya que la gente siente que está viviendo un escalón más arriba que el estrato al que pertenece, lo cual es un arma de doble filo pues por lo mismo sucede que muchas veces las personas se habitúan a vivir con un aumento virtual de los ingresos. Por ejemplo, si ganan 100, gastan 130 gracias a los cupos de sus tarjetas.

Por otro lado, el nivel de ingreso determina también qué tipo de crédito solicitan los distintos grupos sociales de Chile. Por ejemplo, el estrato alto tiende a endeudarse más con créditos automotrices, educacionales y los bancarios –los cuales se usan principalmente para acceder a una vivienda– mientras que los grupos medios son los que se endeudan con el uso de tarjetas de crédito y *retail*. Esto explica también que, si bien el monto de la deuda en los estratos más altos es muchísimo mayor que en los bajos, estos constituyen una deuda “asegurada” o “deuda buena” la cual está respaldada por bienes durables o prendables, que pueden, en caso de riesgo, ser liquidados (vendidos) para solventar una crisis económica.

FIGURA 5: SALARIO MÍNIMO vs DEUDA E INGRESO PROMEDIO EN LOS HOGARES



10/ Fuente: sitio web Dirección del Trabajo, Gobierno de Chile (consultado en diciembre de 2016)

11/ Fuente: Encuesta Financiera de Hogares (EFH) publicada por el Banco Central en diciembre del 2015. El estrato 1 de ingreso corresponde a los primeros 5 deciles cuyos ingresos llegan hasta \$762.434

Ya sea para cumplir con las necesidades básicas de subsistencia, para llevar a cabo negocios o para mejorar el nivel social de vida, el hombre en el sistema capitalista siempre busca obtener dinero, utilizando para ello el sistema de trabajo y usando alternativas de crédito para solventar sus gastos, o a través del rendimiento de inversiones. Según la Encuesta Financiera de Hogares (EFH) del Banco Central de Chile, se pueden distinguir once motivaciones por las cuales las personas acuden a la deuda de consumo (crédito de consumo, tarjetas de crédito y avances en efectivo). Para simplificarlas, el investigador de la misma institución Carlos Madeira las divide en tres macrocategorías (2015): En primer lugar están las que corresponden a mayor consumo (esta se relaciona con la compra de bienes, como por ejemplo artículos para el hogar, vestuario, otros), luego se pueden distinguir las relacionadas con la adquisición de bienes durables o inversión (donde caen la compra de vehículos u otros medios de transporte, vacaciones, financiamiento de actividad empresarial, adquisición de activos financieros y remodelaciones), en tercer lugar y muy relevante está el pago de otras deudas y por último, los gastos en salud.

Motivaciones de mayor consumo y pagar otras deudas están asociadas a hogares de menores ingresos y con un mayor riesgo de desempleo. Esto confirma los resultados de los modelos teóricos que prevén que las familias tentadas por la deuda de consumo dejan de hacer ahorro

precautorio para eventos negativos futuros (Laibson, Repetto y Tobacman, 1998, 2000). El endeudamiento en bienes durables está asociado a altos ingresos, lo que puede representar un instrumento similar al ahorro de corto y mediano plazo (Attanasio y Weber, 2010), es decir, es más bien una estrategia en donde se utilizan los productos crediticios como medio de pago y orden en las finanzas personales. El estudio nos da muchas luces para entender el sobreendeudamiento de los chilenos, ya que estamos eligiendo créditos riesgosos que no nos proveen solvencia en caso de crisis. Según el Banco Central de Chile, más del 60% de las familias tiene una deuda no asegurada (2013) y la deuda asegurada total corresponde a un monto casi igual a la deuda hipotecaria (Marinovic et al., 2011). Destaca también como gran parte de la población se endeuda en altos montos para pagar otras obligaciones contraídas anteriormente (ver figura 6), lo cual es una mala práctica según declaran los expertos si no se hace con cierto orden y la debida asesoría, ya que el individuo puede terminar en un “bicicleteo” financiero del cual luego le es muy difícil salir, y vivir pagando cuotas eternamente.

En conclusión, los chilenos no estamos usando bien los productos financieros y tomamos medidas poco eficaces para salir del endeudamiento. Esto sumado a la insuficiencia salarial ubica a muchos hogares en una situación estresante muy propensa al sobreendeudamiento.

FIGURA 6: DISTRIBUCIÓN PRINCIPAL DE LA MOTIVACIÓN DE DEUDA DE CONSUMO<sup>12</sup>

	% de familias con deuda	% de familias con morosidad	deuda promedio en pesos
Mayor Consumo	79,4 %	17,8 %	\$131.544
Adquisición de bienes durables	7,9 %	11,8 %	\$3.503.500
Pagar otras deudas	8,5 %	22,3 %	\$2.964.406
Gastos en salud	4,2 %	19,3 %	\$1.624.266

12/ Fuente: EFH. Valores promedios del período 2007 al 2011.

# 2/ las deudas

## CONCLUSIONES CAPÍTULO ANTERIOR

/Existen pocas exigencias para acceder a los créditos que ofrece las casas comerciales, los que a su vez, son mucho más caros.

/Los sectores más bajos de la población, al tener desposesión salarial y necesitar más dinero solicitan estos créditos.

/Los indicadores muestran que muchos chilenos están utilizando los créditos de consumo en deuda "no asegurada" lo que supone algo riesgoso en situaciones de crisis.

/Existen muchas familias que utilizan los productos crediticios orientados al consumo para pagar otras deudas lo cual supone también una práctica riesgosa si no se hace con la debida asesoría

/deuda asegurada vs. no asegurada

/deuda buena vs. deuda mala

/deuda responsable vs. sobreendeudamiento

/sobreendeudamiento activo vs. pasivo

/deuda al día vs. morosidad

/cifras de endeudamiento en Chile

/consecuencias del endeudamiento

El hábito de pedir un préstamo ya se ha vuelto una operación habitual en el hombre y el negocio de prestar dinero, uno de los más rentables. Generalmente cuando uno piensa en la palabra “deuda” esta es frecuentemente identificada como un riesgo moral, morosidad, fraude y comportamiento imprudente o ilegal. Nuestro cerebro hace inmediatamente una asociación negativa: caras de angustia, torres de cuentas, la figura de un cobrador inclemente que reclamará de nosotros un pedazo de nuestra carne si no pagamos el dinero prestado, como lo ilustra Shakespeare en el judío Shylock de su famosa obra “El mercader de Venecia”.

Es importante precisar que la acción de endeudarse no es mala en si misma. Sólo que debemos entenderlo como dice Marambio como una vacuna: “en la dosis apropiada, puede ser de ayuda, pero si no se aplica bien, la ilusión crediticia problematiza la situación de vulnerabilidad”(2012). La deuda es un recurso que favorece el crecimiento, permite a las personas poder mejorar la calidad de vida acceder a bienes o servicios de manera inmediata, pero efectuado el pago poco a poco en un período de tiempo. Por lo tanto debemos considerar la posibilidad de endeudarse como una herramienta muy útil para algunos casos, pero que debemos utilizar con prudencia y cuidado. De hecho, la literatura sugiere que la disponibilidad de crédito, especialmente en aquellos hogares de menores ingresos, tiene significativos beneficios al permitir suavizar el consumo y, adicionalmente, también puede tener un efecto positivo sobre la equidad (Beck y Dermigüç-Kunt, 2008).

A continuación procederé a precisar y distinguir ciertos conceptos que usualmente se tienden a confundir o malinterpretar.

## DEUDA ASEGURADA VS. NO ASEGURADA

Esta clasificación es a la que nos referíamos en el capítulo anterior. La deuda asegurada es la que se usa para adquirir bienes prendables o liquidables, mientras que la no asegurada corresponde a cuando se utiliza en productos que luego no pueden ser revendidos. Si bien el endeudamiento es una herramienta excelente para alcanzar metas financieras, como por ejemplo comenzar un negocio, Matías Petersen insiste en que debe ser en medida de lo posible asegurada, pues pagar todos los bienes básicos en cuotas puede ser delicado, ya que se supone que la deuda es buena para adquirir bienes de largo plazo como un vehículo o un refrigerador. Lo primero refleja un problema grave ya que denota la inestabilidad financiera de las familias y puede generarse un espiral difícil de revertir. A su vez hace una observación muy importante declarando que “no extraña entonces que las casas comerciales planteen su estrategia comercial para que la gente compre todo con tarjetas” (2012), haciendo alusión a que el ingreso constante que estas instituciones reciben mediante las cuotas es parte importante de su negocio.

## DEUDA BUENA VS. DEUDA MALA

El coach financiero y analista Ramiro Reyes distingue en una entrevista a CNN Chile la deuda “buena” de la deuda “mala” (2014). La primera se entiende como aquella que se utiliza para adquirir activos y se paga sola. Por ejemplo, endeudarse para comprar un vehículo para ofrecer servicio *delivery* en un negocio de pastelería o un microempresario que pide un préstamo para expandir su negocio de venta de hortalizas y que para eso necesita amplificar su sistema de regadío. Esta deuda se dirige a una inversión la cual luego rentará en mayores ingresos, por eso que es provechosa.

La deuda “mala” o es la que no tiene más razón de ser que el consumo, es la que se contrae por antojos o por necesidades y no se enmarca en un plan de rentabilidad. Ejemplos de esta son el televisor nuevo, el auto o la casa propia, las compras del almacén para la casa, etc. Contraer una deuda “mala” no significa necesariamente que el destino inevitable será “encallarse”, el apelativo se refiere más bien a que no es rentable, aunque en algunos casos es necesaria. Dentro de esta categoría hay que diferenciar el “endeudamiento “responsable” o “sustentable” del “sobreendeudamiento”.

## DEUDA RESPONSABLE VS. SOBREENDEUDAMIENTO

El endeudamiento responsable (sostenible o sustentable) es aquella deuda que se contrae adaptándose tomando en cuenta el patrimonio disponible. Utilizan los productos crediticios más como un medio de pago, concentrando el desembolso de todos sus gastos en una fecha determinada, ya sea por necesidad de dilatar un pago costoso mediante cuotas que sí son sostenibles mes a mes, orden personal, ofertas especiales, beneficios, etc. En esta clasificación caen quienes predominan el principio de economizar y para esto manejan sus finanzas con cuidado. Gracias a este manejo los pertenecientes a este grupo no se sienten aporreados con las deudas porque las tienen controladas.

Con respecto al sobreendeudamiento, según un documento del Banco Central de Chile, no existe una definición única ni tampoco existe un consenso de cómo se define este concepto en la práctica. Sin embargo, en términos generales, este concepto se vincula a la dificultad de los hogares para cumplir con sus compromisos financieros. Un hogar está sobreendeudado cuando "sus recursos actuales y esperados son insuficientes para cumplir con sus compromisos financieros sin deteriorar con ello su estándar de vida" (D'Alessio e Iezzi, 2013), lo cual se produce al considerar el crédito como un "ingreso extra" y no como un préstamo que tiene que ser devuelto. Existen dos importantes grupos de variables que utiliza la literatura empírica para definir una situación de sobreendeudamiento.

### Variables Objetivas

El primero corresponde a indicadores objetivos que toman en cuenta los niveles de deuda relacionado con los ingresos (RCI<sup>1</sup> –razón carga-ingreso– y RDI<sup>2</sup> –razón deuda-ingreso–) o con el número de compromisos financieros. En tales casos, se define un umbral a partir del cual un hogar se califica como sobreendeudado. La mayoría de los estudios coinciden por ejemplo que el hogar que tiene más de 4 deudas o gasta más del 25% de su ingreso bruto mensual en el pago de la deuda de consumo, o más del 50% en la deuda total – consumo e hipotecaria – ya están sobre este umbral que los califica como sobreendeudados (Disney et al., 2008).

### Variables subjetivas

El segundo grupo de indicadores proviene de las encuestas financieras y define el sobreendeudamiento como una situación en la que el individuo declara que el pago de sus deudas es una pesada carga financiera y/o enfrenta dificultades para su pago. En algunos casos también se considera si el individuo no ha pagado sus deudas. No existe un umbral determinante que se mida con números o estadísticas, sino que tienen más que ver con lo que sienten los encuestados.

1/ RCI: equivale a la carga financiera (amortización e intereses) asociada a esa deuda como porcentaje del ingreso disponible.

2/ RDI: equivale a la deuda total (bancaria y no bancaria) del hogar como porcentaje de su ingreso disponible anual.

La RCI promedio de los hogares en Chile es la más alta de los países de la OCDE, la cual corresponde a un 38%<sup>3</sup>, mientras que el país que le sigue es Holanda con tan sólo un 18,1%. En cuanto a la RDI (67%<sup>4</sup>) en el caso de nuestro país no es tan alta comparada con el resto, en donde Holanda tiene un promedio de 311,5%, Noruega de 213,7% y Suecia de 172%<sup>5</sup>.

FIGURA 1: PORCENTAJE DE HOGARES CON RCI MAYOR A 50% POR ESTRATO DE INGRESOS<sup>6</sup> (porcentaje, segundo semestre 2016)

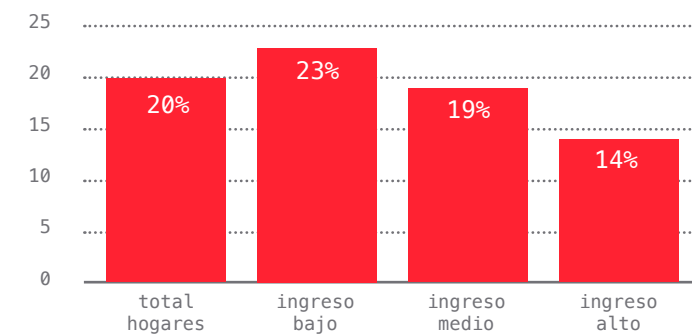
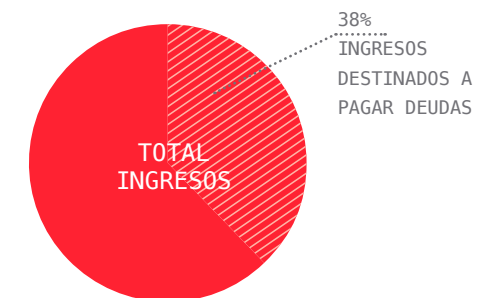


FIGURA 2: PROMEDIO DE INGRESOS DESTINADO A PAGAR DEUDAS EN HOGARES DE CHILE



## SOBREENDEUDAMIENTO ACTIVO VS. SOBREENDEUDAMIENTO PASIVO

Anderloni y Varlone (2008) consideran que hay dos tipos de sobreendeudamiento, el activo y el pasivo. El primero corresponde a un endeudamiento excesivo debido a decisiones que llevan la deuda más allá de un nivel sostenible sobre la base de los ingresos presentes o futuros. Se debe a malas decisiones tomadas "deliberadamente"<sup>7</sup> por un sujeto, teniendo conciencia del nivel de sus ingresos.

El sobreendeudamiento pasivo en cambio se produce por dificultades económicas que se originan por factores imprevistos, fuera del control del individuo, tales como la pérdida de empleo, separación, muerte o enfermedad, accidentes, cambios en variables macroeconómicas o alza de impuestos.

Sea activo o pasivo, ambos se producen por no hacer una buena estimación del capital futuro y tomar a veces decisiones demasiado arriesgadas manteniendo una RCI demasiado alta sin destinar parte de los ingresos al ahorro para posibles imprevistos.

3/ Esto quiere decir que en los hogares chilenos, un promedio de 4 de los 10 pesos que entran se destinan al pago de la deuda.

4/ Esto quiere decir que los chilenos no nos endeudamos por montos muy altos comparado con el resto de los países, lo que se puede explicar por la desposesión salarial.

5/ Fuente: OECD Fact Book año 2014 disponible en [www.oecd-ilibrary.org/](http://www.oecd-ilibrary.org/)

6/ La estratificación que utiliza la EFH corresponden a los deciles de la distribución del ingreso mensual total del hogar:  
 -Estrato 1: primeros 5 deciles (ingresos hasta \$762.434)  
 -Estrato 2: deciles 6,7 y 8 (ingresos van desde \$762.454 Hasta \$1.710.000)  
 -Estrato 3: deciles 9 y 10 (ingresos oscilan entre \$1.710.833 Hasta \$63.700.000 (Fuente: EFH Banco Central, 2014).

7/ "Deliberadamente" entre comillas Porque en esta influyen muchos factores que condicionan que el individuo tome una decisión irracional, los cuales revisaremos más adelante.

## DEUDA AL DÍA VS. MOROSIDAD

Cuando una persona solicita un crédito de carácter bancario o financiero, ante una institución fiscalizada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, esta institución está obligada a informar a la Superintendencia la deuda capital (sin intereses), con el fin de que los otros bancos puedan evaluar el nivel de endeudamiento de una persona y evitar un sobre endeudamiento de esta ya que sería un cliente alto riesgo. Ahora bien, en la medida que el cliente persona paga regularmente, esa deuda se informa como vigente y es un gran aliado para demostrar comportamiento de pago, pero si no paga regularmente su crédito, préstamo o línea, etc, esta se informará como morosa, vencida o castigada en los registros de DICOM<sup>8</sup> y el Boletín Comercial.

### Deuda vigente o al día:

Es el monto total, sin considerar intereses, solo capital, que una persona o empresa debe al sistema financiero y que se registra en instituciones fiscalizadas por la SBIF. Esta deuda se publica en DICOM bajo el concepto de deuda vigente –cuyo vencimiento aún no ha ocurrido– y no reviste mayores inconvenientes para la persona o empresa.

### Deuda Morosa o Impaga:

Toda obligación que no ha sido pagada en la fecha ni en las condiciones pactadas en el momento de aprobar el negocio o crédito. Se considera deuda morosa a todos los créditos con un atraso de hasta 89 días corridos, contados desde la fecha de pago y que aún no están en estado Cartera Vencida.

### Deuda Vencida:

Son consideradas todos los créditos que han completado 90 o más días impagos. Por disposiciones de la SBIF, todos los bancos deben pasar a Cartera Vencida las cuotas o montos globales de créditos morosos por el plazo estipulado; sin embargo, el ejecutivo comercial puede decidir el traspaso a cobranza judicial a contar del primer día de atraso en el pago, según la situación del cliente.

### Deuda castigada:

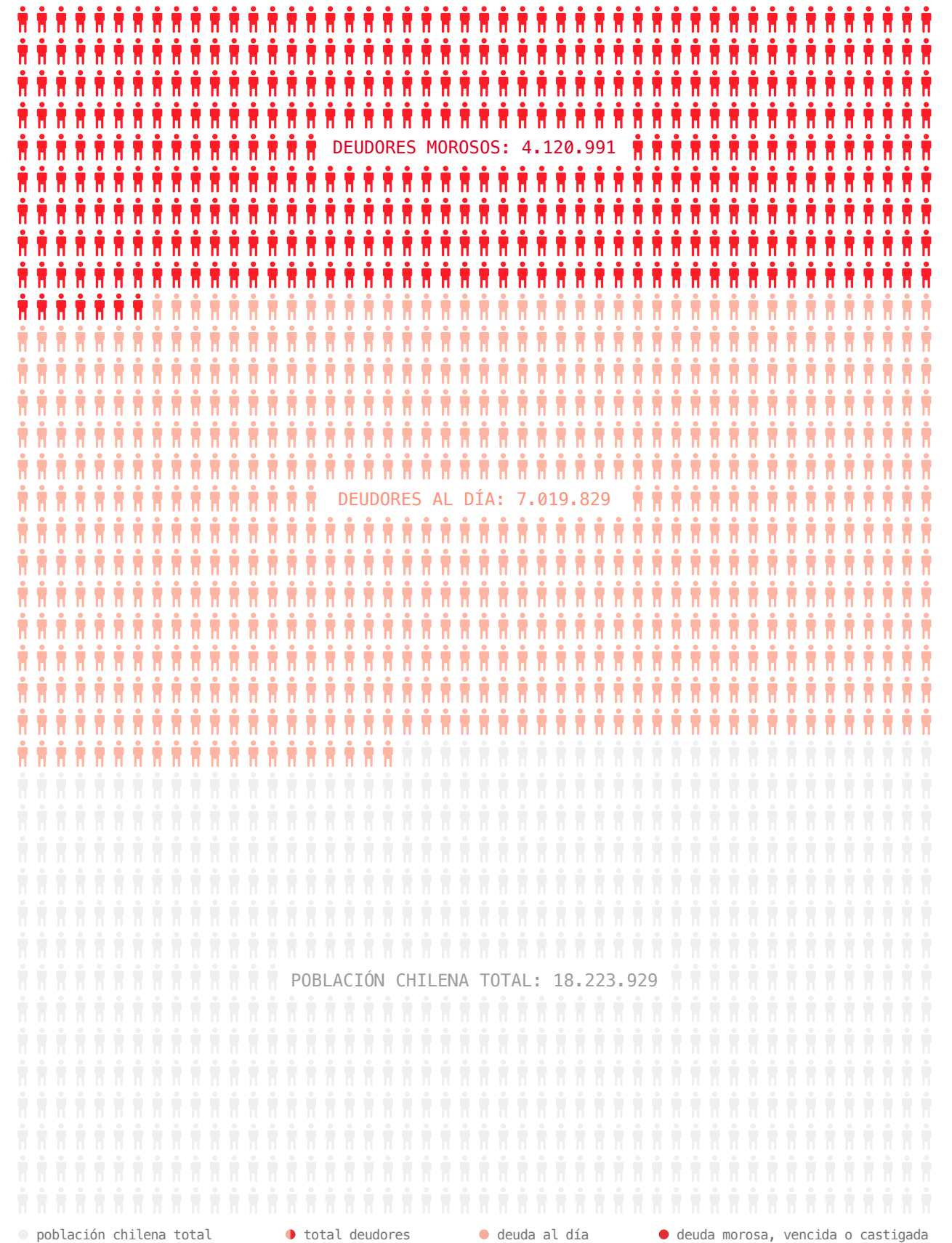
Créditos contabilizados como incobrables por el banco debido al incumplimiento del cliente. Esto se produce porque la persona se encuentra inabonable o simplemente no tiene el dinero cómo

En una reunión personal realizada en noviembre de este año con María Soledad García, subgerenta de comunicaciones y marketing de Equifax<sup>9</sup> ella declaró que los chilenos por lo general son buenos pagadores y quieren cumplir con sus obligaciones, pero en muchos casos y por diversas razones esto no les es posible. Entre el día 12 y 13 de noviembre la empresa organizó la segunda versión de la Feria “Chao Deudas” en el Centro Cultural Gabriela Mistral, durante la cual deudores del retail que figuran como morosos en el registro de deudas pudieron acceder a renegociaciones con las entidades con que guardaban compromisos para poder volver a integrarse al sistema crediticio. La jornada fue todo un éxito y las empresas invitaron a participar a más de 70 mil personas a las que les enviaron una carta en la que se les comunicó que se les entregaba la posibilidad de regularizar su situación mediante una propuesta que promete algún descuento o plan de pago atractivo para los clientes. Incluso llegaron también muchos deudores morosos a quienes no les había llegado carta de invitación. Soledad también comenta que sucedió algo inédito: La Polar no con mucha esperanza había enviado invitación a personas que figuraban en el registro como con “deuda castigada” y resultó que varios deudores que llevaban años en esa situación llegaron también a regularizar su situación.

8/ DICOM (Directorio de Información Comercial) es una base de datos manejada por Equifax que registra los datos comerciales de las personas. Reúne información de una serie de fuentes nacionales, como la superintendencia de bancos e instituciones financieras (SBIF), el boletín de informaciones comerciales (BIC), la Dirección del Trabajo, etc. Permite evaluar el comportamiento de pago y el riesgo financiero y comercial de cada individuo o empresa.

9/ Equifax inc. Es una empresa norteamericana que opera desde 1899 en el mundo de la información comercial y de crédito, servicios de marketing, soluciones a medida y sistemas de información. Es considerada uno de los mayores proveedores de información crediticia al nivel mundial y proporciona soluciones de información estratégica para minimizar los riesgos financieros de empresas. En Chile es la que gestiona el fichero de morosos (DICOM).

FIGURA 3: MOROSIDAD DE POBACIÓN CHILENA SEGÚN XVI INFORME DE DEUDA MOROSA 2016 REALIZADO POR UNIVERSIDAD SAN SEBASTIÁN Y EQUIFAX



## CIFRAS DE ENDEUDAMIENTO EN CHILE

Cada año salen a la luz muchos estudios que revelan las cifras acerca el endeudamiento de los habitantes de nuestro país. Los informes que fueron de mayor utilidad para la investigación fueron: la Encuesta Financiera de Hogares 2014 (EFH) y el Informe de Estabilidad Financiera 2016 (IEF), ambos llevados a cabo por el Banco Central, el XVI Informe de Deuda Morosa lanzado en marzo de este año por Equifax en conjunto con la Universidad San Sebastián, el Informe de Endeudamiento de los Clientes Bancarios publicado por la SBIF el 2015, entre otros.

A continuación se presenta un pequeño resumen con cifras del endeudamiento en Chile hoy en día –las cuales son complementadas con otras que van insertas a lo largo de todo el informe– en donde se pueden abstraer las siguientes conclusiones.

1. El endeudamiento ha ido aumentando los últimos años.
2. Los hombres deben considerablemente más que las mujeres y son más propensos a endeudarse.
3. Los más endeudados son los adultos jóvenes y los que tienen nivel de educación solo hasta CFT/IP hacia abajo.
4. Una consideración importante que revela los resultados de la encuesta, es que existen grupos de hogares menos propensos a contraer deuda, como lo son aquellos cuya persona de referencia tiene 65 años o más (53%) o hasta nivel de educación básica (%59) y los hogares unipersonales o con dos miembros (65%). Estos tres grupos tienen en común que el ingreso que perciben es menor al promedio y a la media.

**1,5 mills.**

es la cantidad de deudores en crédito de consumo en cuotas

**\$4,5 mills.**

es la cantidad en pesos de la deuda promedio de consumo de los clientes bancarios

**5%**

es el aumento real de la deuda promedio en el 2015 respecto al año anterior<sup>10</sup>

FIGURA 4: PORCENTAJE DE DEUDORES Y MONTO PROMEDIO DEUDA SEGÚN SEXO<sup>10</sup>

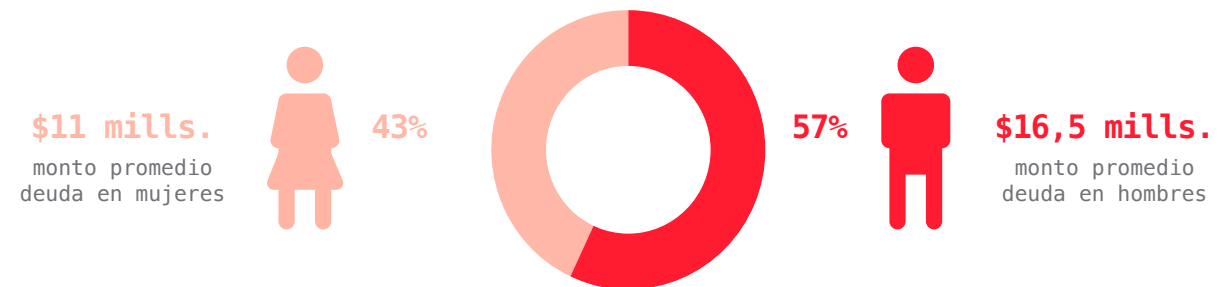


FIGURA 5: CONCENTRACIÓN DE MAYOR MONTO DE DEUDA SEGÚN EDAD<sup>10</sup> (millones de pesos)

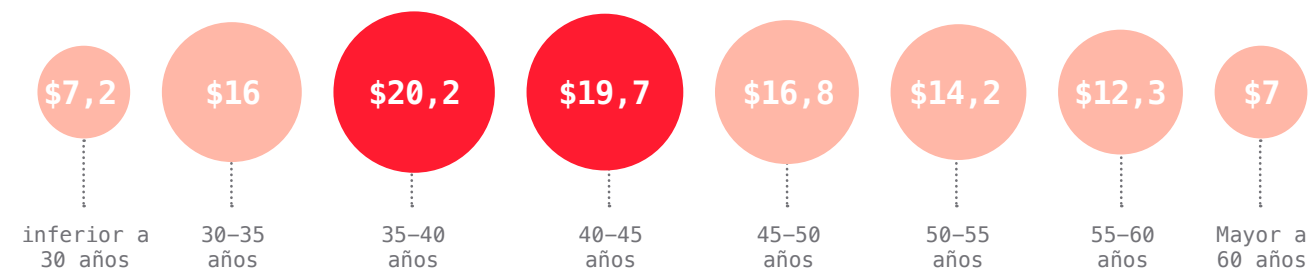


FIGURA 6: TENENCIA DE DEUDAS DE CONSUMO POR CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS (porcentaje de hogares, EFH 2014)<sup>11</sup>

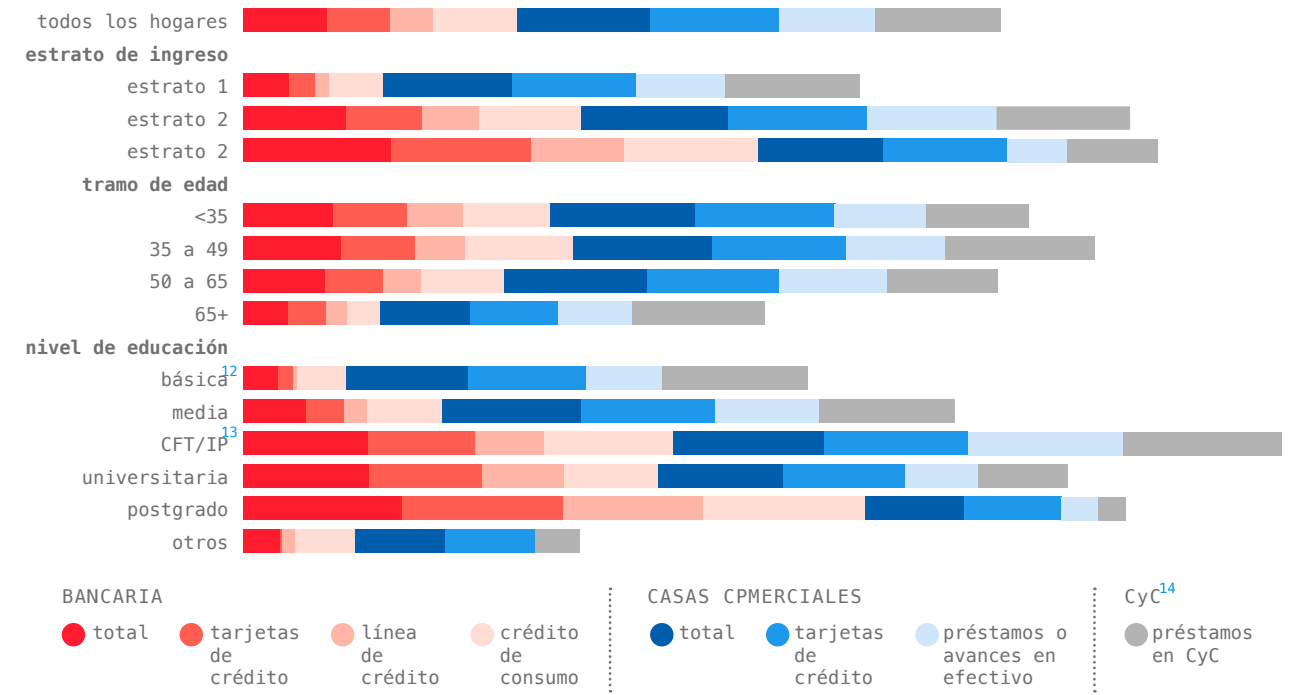
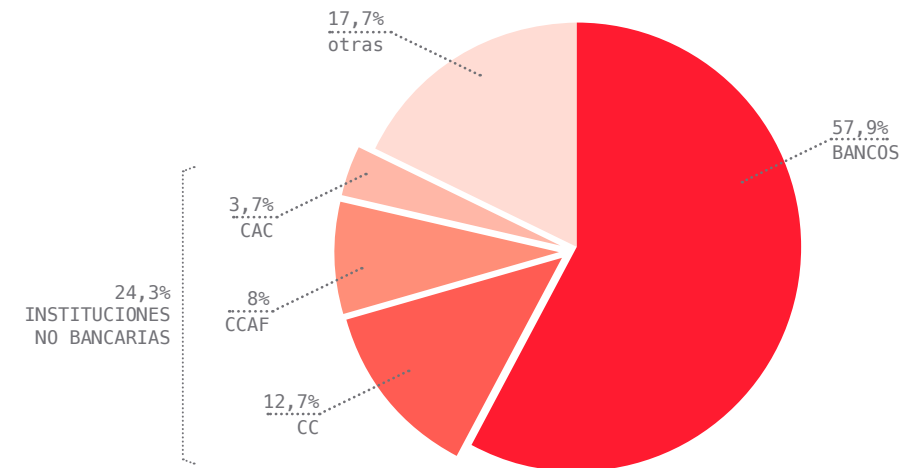


FIGURA 7: PARTICIPACIÓN DEUDA DE CONSUMO HOGARES<sup>15</sup> (porcentaje, segundo semestre 2016)



10/ Fuente: Informe de endeudamiento de los clientes bancarios, SBIF, 2014.

11/ Elaboración propia a partir de datos rescatados de la Encuesta Financiera de Hogares (EFH) del 2014.

12/ Incluye sin educación, educación básica y diferencial.

13/ CFT/IP corresponde a las instituciones de educación superior Centros de Formación Técnica e Institutos Profesionales.

14/ CyC corresponde a Cajas de compensación, cooperativas y otros similares.

15/ Fuente: Banco Central de Chile en base de datos de SuSeSo, SBIF y cuentas nacionales, 2016.



## CONSECUENCIAS DEL ENDEUDAMIENTO

El desarrollo de los mercados financieros y la incorporación de nuevos segmentos de la población al endeudamiento tiene sus beneficios y contratiempos. Uno de los principales efectos positivos es la posibilidad de amortiguar el gasto de los hogares en el tiempo, es decir, compensar el consumo a lo largo del ciclo de vida; del mismo modo aparece la opción de acceder a créditos más baratos y también la de financiar inversiones rentables como educación, vivienda, capital de trabajo, entre otros.

Sin embargo, “cuando el mayor acceso al crédito va unido a factores como la falta de planificación y de educación financiera, las repercusiones en las personas pueden resultar negativas porque podría derivar en sobreendeudamiento, el que se asocia a estrés financiero y con éste, tiende a aumentar la aparición de enfermedades tanto físicas como mentales” (Centro de Microdatos Universidad de Chile, 2016). Las consecuencias sociales del sobreendeudamiento son graves y puede perjudicar tanto el sano desarrollo del sistema financiero y económico del país como a la salud mental de aquellas personas que no poseen los medios y las redes de apoyo para salir de esta “bicicleta”. Beatriz Armendáriz, catedrática de economía de la UCL, señala que precisamente estas redes familiares son las que permite a los hogares de Latinoamérica endeudarse más de lo que deberían, pero a su vez advierte que no hay que fiarse demasiado de ellas, pues como economía en desarrollo que somos, estas redes están desapareciendo lentamente (HispanTV, 2015).

Está probado que el desempleo, las deudas impagas y vivir con el agua al cuello pueden ser factores que generen muchísimo estrés, pudiendo derivar incluso en problemas severos de ansiedad y depresión. De hecho, un estudio de la Universidad Southampton (Reino Unido) revela que los individuos que mantienen deudas económicas son tres veces más propensos a padecer problemas de salud mental que aquellos que no están endeudados. El trabajo, basado en 34.000 sujetos y publicado en *Clinical Psychology Review*, mostró que un cuarto de los participantes con deudas sufría problemas mentales, sobre todo depresión, drogodependencia y psicosis, además de estar más predispuestos al suicidio. Sin embargo, entre las personas que tenían su economía saneada y no debían dinero, la incidencia de enfermedades mentales no alcanzó el 9%.

### Consecuencias Macroeconómicas

El sobreendeudamiento desestabiliza la sociedad: afecta al rendimiento, estabilidad económica y a la percepción de seguridad dentro del país.

Mario Valenzuela, Vicedecano de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad San Sebastián, observa también que el sobreendeudamiento tiene un fuerte costo social en cuanto terminan pagando justos por pagadores, traduciéndose en un fuerte alza en las tasas de interés. “Los hogares sobreendeudados son más vulnerables a shocks macroeconómicos. Si el número de hogares endeudados es alto, frente a una crisis económica, cuando la gente consume menos y no paga sus créditos, serán muchos los que caerán en mora. Entonces, se puede producir una crisis que afecte al sistema financiero completo”. El incumplimiento de los compromisos financieros es un elemento central del vínculo entre endeudamiento de los hogares y la estabilidad financiera. Más aún señalan Alfaro y Cifuentes (2009), el riesgo del crédito es conocido por los reguladores como el mayor riesgo del giro bancario. De hecho BIS (2006) plantea que “la experiencia internacional apunta a la concentración del riesgo del crédito como una de las principales causas de los problemas financieros en el sistema bancario, lo cual se aplicaría tanto a las instituciones individuales como a sistemas bancarios en general”.

Contrario a lo que muchos creen, al sistema financiero no le conviene que las personas estén sobreendeudadas, por eso es incorrecto pensar que éstos hacen intencionalmente préstamos a personas que saben que no les van a pagar. Lo que sí puede suceder es que de vez en cuando se produzcan imprudencias debido a equivocaciones personales, malas evaluaciones o errores en la estimación. Aún cuando hay muchos mecanismos para predecir la posibilidad de pago de las personas, el prestar dinero sigue siendo una apuesta, pues los devenires del futuro siempre serán inciertos, sea cual sea el esfuerzo que se haga.

### Consecuencias sociales

Los profesores Daniel Hojman y Jaime Ruiz-Tagle del Departamento de Economía de la Universidad de Chile, y el investigador asociado del Centro de Microdatos, Álvaro Miranda, estudiaron el caso chileno y publicaron recientemente un artículo en la revista *Social Science and Medicine* que analiza las consecuencias negativas del sobreendeudamiento (2016). Tras el análisis de datos obtenidos en cuatro rondas de la Encuesta de Protección Social (EPS), se reveló que esta condición se asocia a una mayor incidencia de depresión, una de las enfermedades de salud mental que más afecta a los chilenos<sup>16</sup>. Además Sylvia Campos, miembro del Instituto Chileno de Terapia Familiar, declara que el endeudamiento excesivo tiene como efecto la angustia de vivir en situaciones de amenaza, sobretodo cuando hay embargos y acoso de las empresas de cobranza, donde las personas se ven enfrentadas a perder sus bienes (2012).

Patricia Castañeda, Magíster en Ciencias Sociales Aplicadas, identifica las principales consecuencias sociales del endeudamiento clasificándolas según los ámbitos de acción cotidiana del consumidor (2000).

#### Ámbito Familiar

La situación de endeudamiento genera crisis dentro de la dinámica familiar, propicias para agravar conflictos en proceso o iniciar nuevos, pudiendo ocasionar resentimiento o ruptura de vínculos. Asimismo, deteriora en forma directa los niveles de calidad de satisfacción de las necesidades básicas, referidas principalmente a alimentación, vestuario y vivienda.

#### Ámbito Laboral

El sujeto se ve sometido a presión por mantener el empleo y los ingresos mensuales que permitan amortizar deuda y/o restablecer líneas de crédito. Por otro lado hay casos en los que la situación supone una incomodidad para las jefaturas y compañeros de trabajo respecto de la presencia e insistencia de la empresa de cobranza, lo que significa una amenaza de pérdida o pérdida real del empleo. En otros ocurre lo contrario; los jefes intervienen en préstamos para amortizar deudas o en la retención parcial o total del ingreso mensual, con el fin de ordenar gastos del trabajador, respecto a pagos financieros y gastos del hogar. El estrés puede ocasionar también ausentismo laboral.

<sup>16/</sup> La encuesta Nacional de Salud 2010 reveló que la prevalencia de depresión en Chile era de 17%. Según un estudio internacional (Bromett et al., 2011) realizado en diez países de altos ingresos como Francia, Alemania, Japón y Estados Unidos, entre otros, la prevalencia promedio de depresión en un año era de 5,5% y en países de ingresos medios como Brasil y Colombia (más parecidos a Chile) el promedio fue de 5,9%. Al comparar, Chile casi triplica el promedio de los países de altos y medios ingresos, y es mucho mayor que la de EE.UU (8,3%) y Brasil (10,7%).

#### Ámbito Económico

La economía de un hogar se ve afectada ya que el sistema financiero suspende líneas de crédito y de operación, invalidando la actividad productiva y de consumo cotidiano del endeudado. Esto también genera un clima de estrés.

#### Ámbito Social

Puede identificarse una progresiva restricción del endeudado respecto de su medio social que se manifiesta en dos direcciones. Además de restricción del contacto con el medio financiero, el que descalifica los antecedentes del consumidor, a través de sus mecanismos de información comercial, la situación de endeudamiento conlleva la reprobación social, al infringirse el cumplimiento de obligaciones económicas –que llevan implícitos valores como la responsabilidad y la honradez– provocando un aislamiento de las personas. Junto a lo anterior, se presenta la sanción moral impuesta por su medio y la pérdida del acceso al consumo y por tanto al eje convocador y estructurador de gran parte de las relaciones sociales, lo aísla progresivamente de su medio, siendo complejo su restablecimiento.

# 3/ análisis del problema

## CONCLUSIONES CAPÍTULO ANTERIOR

/Hoy en día las tasas de endeudamiento en Chile son altas, pero mucho más preocupante es la RCI que mantienen gran número de los hogares chilenos, sobretodo los de estratos de ingreso más bajo.

/Si bien el índice de morosidad es alto, por lo general el chileno es buen pagador y quiere cumplir con sus obligaciones.

/Los más propensos a endeudarse son los hombres y los adultos jóvenes de entre 35 y 45 años.

/Las consecuencias del sobreendeudamiento tanto a nivel micro como macro muy adversas para los individuos y la sociedad en su conjunto.

/¿quién tiene la culpa?

/#endeudamiento trending topic

/¿por qué existe un consumo irresponsable del crédito?

/contexto

/las personas

/las instituciones financieras

/asimetría de información

Uno de los grandes desafíos que se ha planteado nuestra sociedad hoy en día es la superación de la pobreza –tanto así que incluso existe un día dedicado a esta causa el cual se celebra internacionalmente el 17 de octubre– y el fenómeno del endeudamiento ha significado un gran obstáculo para lograrlo. La Subdirectora de Investigación y Desarrollo de la Fundación Nacional para la Superación de la Pobreza, María de los Ángeles Villaseca, afirma que una de las características de la desposesión chilena actual es que se trata de una “pobreza equipada” y que por eso mismo “no está siendo visualizada” (2010). Es decir, los estratos más bajos en nuestro país tienen bienes y pueden cubrir sus necesidades básicas, pero a costa de muchas deudas, las cuales permiten amortizar su falta de recursos y activos. El crédito juega un rol clave, pues gracias a él los individuos logran resolver su cotidianidad y subsistencia, aparentando algo que no es. Si esto es bueno o malo es una pregunta que se han hecho muchos entendidos en el tema, pero que dejaremos al margen porque no aporta a la investigación.

### ¿QUIÉN TIENE LA CULPA?

Todos se apuntan con el dedo. Las autoridades y estudiosos culpan a quienes están a la cabeza de las instituciones financieras y el *retail*; ellos a su vez acusan que las personas tomamos decisiones irresponsables y los últimos incriminamos al sistema por la poca regulación, la falta de transparencia y el aprovechamiento. No sólo hay diferentes interpretaciones, sino que además muchas de las opiniones son contrapuestas y se invalidan unas a otras.

Dentro de todo este enredo podemos destacar algo bueno, y aunque parece obvio, vale la pena constatarlo: existe una denuncia generalizada del problema y es algo que preocupa transversalmente a la población. Lo que está claro es que en él hay muchos involucrados y que las responsabilidades no se las puede llevar un solo actor, sino que están repartidas.



#ENDEUDAMIENTO TRENDING TOPIC

Como se mencionó anteriormente, el interés en torno a este tema es generalizado, tanto a nivel nacional como internacional. Los estudios que intentan dar una explicación al problema, abundan y exploran dimensiones de todo tipo: indagan sus causas, sus consecuencias, su alcance y magnitud, crean índices útiles para su medición, hacen predicciones, etc. También existen los que hacen análisis desde áreas diferentes a la economía, como la psicología, la sociología, la filosofía, la educación, que se van renovando cada día sujetos a una constante actualización. Varias veces al año salen a la luz informes estadísticos –Informe de Estabilidad Financiera del Banco Central, Informe de Deuda Morosa de la USS y Equifax, Informe de Endeudamiento de los Clientes Bancarios de la SBIF, boletines informativos de la ABIF, entre otros– y encuestas – Encuesta Financiera de Hogares del Banco Central, Encuesta de Previsión Social del gobierno, etc– que nos traen a la luz cifras realmente preocupantes.

Por otro lado la atención no viene únicamente por parte de la academia, sino que también supone un tópico recurrente para los medios de comunicación y las redes sociales. En el caso de los nacionales, al menos una vez por semana se puede leer la palabra “deuda” o sus derivados dentro de sus páginas, ya sea en reportajes exhaustivos, columnas de opinión o secciones de infografía periodística. Desde el mundo de la televisión se han hecho varios reportajes, en el que sobresale el polémico capítulo de Informe Especial de TVN titulado “Chile en Cuotas”, que en noviembre del 2012 causó gran revuelo en el país. Tal fue su impacto que un mes después de el reportaje, el Banco Central y la SBIF anunciaron una consulta pública para implementar una nueva normativa sobre tarjetas de crédito. También destacan las visitas especiales de economistas a matinales<sup>1</sup> quienes se apropiaron por un rato de las pantallas para dar consejos de manejo financiero a los televidentes y resolver dudas al aire de muchos que llaman aporreados.



- 1/ En septiembre y diciembre de este año el ministro de economía, Luis Felipe Céspedes, visitó el matinal “Mucho Gusto” de Megavisión en donde resolvió dudas y dió tips de finanzas personales a los televidentes. (9 De diciembre de 2016)
- 2/ No es necesario leerlas, sólo constituyen un refuerzo visual para respaldar lo mencionado acerca del rol de los medios.

En las páginas que vienen a continuación, con el fin de respaldar todo lo mencionado anteriormente, se hizo una selección de algunas de las noticias y reportajes que han circulado durante los últimos dos años en los periódicos de nuestro país bajo el nombre de un periódico ficticio al que llamamos “El Encalillado”<sup>2</sup>. Es importante mencionar que el gremio del periodismo a jugado un rol muy importante en la denuncia de este problema y en buscar prevenir y educar a los lectores para que no caigan en el sobreendeudamiento.

# EL ENCALILLADO

Jueves 15 de Diciembre 2016

Santiago de Chile

\$ 0



14 Febrero 2016 - LA TERCERA

**BANCO CENTRAL: Un 76% de los hogares chilenos tienen una deuda**

25 Noviembre 2015 - LA TERCERA



16 Diciembre 2016 - EL MERCURIO

El endeudamiento de las familias subió a 63,4% del ingreso disponible:

## Banco Central advierte alza en daudas de los hogares y de las empresas no financieras

- En el caso de las personas, el incremento se debe a mayores créditos hipotecarios, y en las firmas a préstamos en el exterior y dólar

Alzas endeudamiento juvenil:

## Plantean educación financiera en escuelas y liceos

12 Abril 2016 - EL MERCURIO

## Crece el endeudamiento en Chile, pese a expectativas de menor actividad económica

- Un aumento en el endeudamiento de hogares, empresas y el Gobierno se observa en Chile

Radiografía financiera:

## Sube porcentaje de hogares con deudas y crédito de consumo es el más común

- El Banco Central entregó una nueva Encuesta Financiera de Hogares (EFH), la que reveló que un 73% de los hogares chilenos mantiene alguna deuda.

- Según una encuesta del Banco Central, el estrato de mayores ingresos concentra la mayor fracción de hogares con deuda.



25 Noviembre 2015 - Emol

Deuda en los hogares: El brutal endeudamiento de los chilenos y la desposesión salarial

28 Marzo 2016 - el mostrador

“Con el agua al cuello”, el nuevo docureality que ayudará a chilenos con sus finanzas



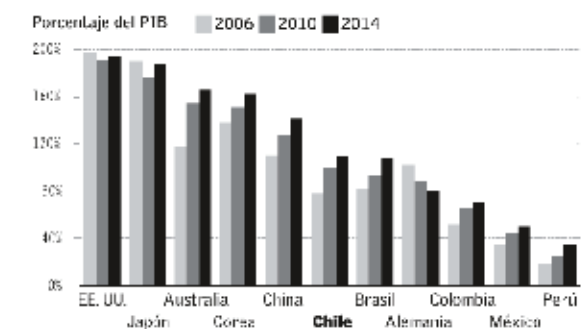
8 Julio 2016 - Emol  
El abogado Ricardo Ibañez es el conductor del nuevo espacio de Chilevisión.

Endeudamiento de los clientes bancarios es en promedio 13 veces superior a su ingreso mensual

Aumentó en un 5% en relación al año pasado y 12,7 a la registrada el 2014

16 Diciembre 2015 - EL MERCURIO

### Endeudamiento sector privado



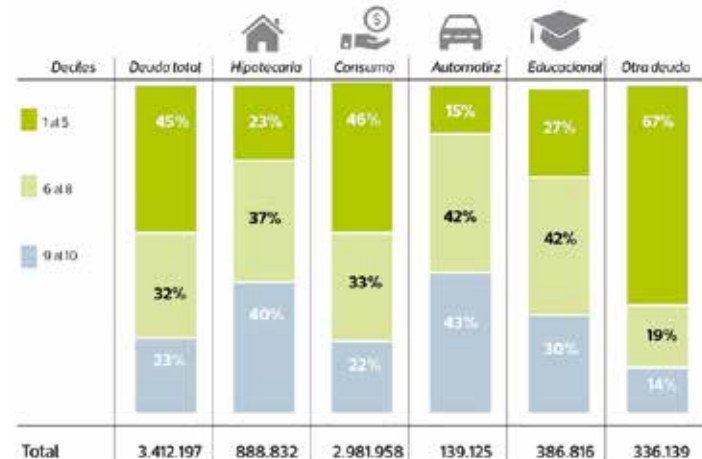
# El perfil de los hogares más endeudados

Estudio de la UDD asegura que un tercio de las familias chilenas destina el 30% o más de sus ingresos mensuales a pagar deudas. Eso, sin contar las obligaciones hipotecarias. Segmento de menores recursos es el más complicado.

## CARGA FINANCIERA DE LOS HOGARES



## Participación por segmento socioeconómico en cada tipo de deuda



La última Encuesta Financiera de Hogares del Banco Central (BC) dejó en evidencia el nivel de endeudamiento de la población chilena. El sondeo, difundido en noviembre del año pasado, reveló que 73% de las familias mantiene obligaciones financieras, tres puntos porcentuales más que en la primera medición de 2007. Pero la penetración y tipo de deuda han desarrollado características distintas en cada capa social, poniendo en riesgo a algunos hogares.

La literatura económica define como "hogar vulnerable" aquel que destina entre 20 y 40% de su ingreso mensual a pagar una deuda no hipotecaria. Bajo esos parámetros, la casa

de estudios identificó a 702.765 familias urbanas que destinan 30% o más de sus ingresos mensuales al pago de deudas de consumo e intereses. Este grupo, a su vez, equivale al 30% del total de hogares que reconoce mantener deudas no hipotecarias; es decir, a través de tarjetas de créditos bancarias, préstamos de consumo bancarios, tarjetas de créditos de casas comerciales, préstamos de consumo de casas comerciales, créditos automotrices y créditos educativos.

### Los más endeudados:

De acuerdo al informe, 49% de los 702.765 deudores en riesgo pertenece a hogares de los deciles 1 a 5.

# Deuda de los hogares

En los últimos días se han conocido dos indicadores de la carga de deuda de los chilenos que mueven a reflexión. Por una parte, el Banco Central ha informado que el nivel de deuda de los hogares ha seguido aumentando, llegando en promedio a un 63,4% de su ingreso disponible (lo que implica un alza 1,9 puntos porcentuales respecto del año anterior). Por otra parte, el índice de morosidad de los chilenos, que elabora la empresa que registra estos datos, da cuenta de un nivel de impagos similar al de 2012 (fecha en la cual se aplicó un borrón al registro).

Hace algunos meses, la última Encuesta Financiera de Hogares del Banco Central (BC) ya evidenciaba el creciente nivel de endeudamiento de la población chilena. El sondeo reveló que 73% de las familias mantiene obligaciones financieras, tres puntos porcentuales más que en la primera medición de 2007.

Con todo, es improcedente darle una connotación negativa al concepto de deuda. Ese mecanismo de financiamiento permite adelantar un consumo futuro siendo el caso más ilustrativo el de la vivienda, donde las personas pueden adelantar en 15 o 20 años el uso de un bien del que no disponían. Lo que puede resultar preocupante y transformarse en un

problema real es un excesivo nivel de deuda que comprometa la capacidad de pago de las personas.

Aun sin llegar a ese estado crítico, los hogares sobreendeudados son más vulnerables a cambios en las condiciones económicas del país. Hoy la mayor parte de las obligaciones de los hogares son de consumo; por ende, están vinculadas a tarjetas de crédito bancarias, líneas de crédito o préstamos de consumo en compañías financieras o casas comerciales, las que se caracterizan por tener altas tasas de interés.

Si bien la economía chilena está lejos de una crisis sistémica, el incremento del desempleo que comienzan a mostrar los índices es una señal de alerta sobre el cumplimiento de obligaciones futuras de los consumidores.

Desde hace casi una década que se discute en Chile la necesidad de contar con información sobre la deuda consolidada de las personas, sea que provengan del sistema financiero o de las casas comerciales. Se sostiene que ello podría favorecer a las personas que pueden mostrar un buen comportamiento financiero, pese a tener un rango etario o socioeconómico de más riesgo, y que reduce las posibilidades de crisis dentro del sistema de pagos. Sin embargo, las iniciativas legales en trámite no han tenido mayores avances.

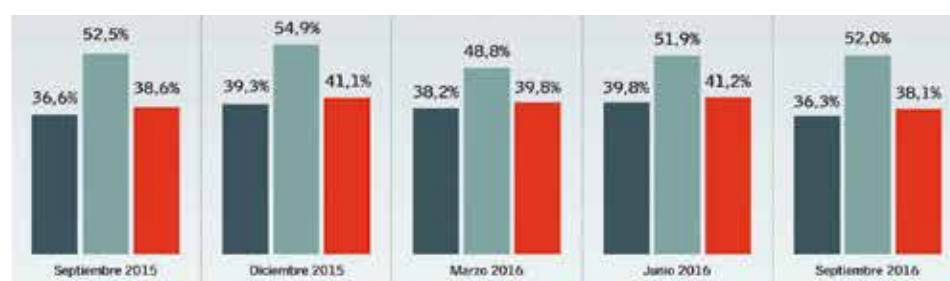
*No se puede dar una connotación negativa al concepto de deuda, pero los hogares sobreendeudados son más vulnerables a cambios económicos.*

Morosidad se mantiene acotada, pero

# Una de cada dos familias con algún miembro desempleado deja de pagar sus deudas

Morosidad, por situación de empleo en el hogar

La desaceleración económica no ha impactado aún los compromisos financieros de los consumidores con la banca y los oferentes no bancarios. Sin embargo, existe preocupación ante posible aumento del desempleo.



Cristián Pizarro, gerente de Asuntos Corporativos, Comunicaciones y RSE Caja Los Andes; Eric Parrado, superintendente de Bancos e Instituciones Financieras; Nelson Rojas, gerente general de Caja Los Andes, y Roberto Cortés, gerente comercial de Caja Los Andes.

## Caja Los Andes realiza jornada sobre endeudamiento responsable junto a SBIF

La Serena fue la ciudad escogida para desarrollar una charla sobre endeudamiento responsable, organizada por Caja Los Andes en conjunto con la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF). En la oportunidad, el superintendente de la entidad, Eric Parrado, expuso sobre la importancia de la educación financiera como instrumento para mejorar el bienestar económico de las personas. La iniciativa, que contó con la participación de pensionados a la institución de beneficios sociales provenientes de diversas localidades de la Región de Coquimbo, se realizó en el contexto de un convenio de colaboración entre Caja Los Andes y SBIF, que tiene como objetivo promover la educación financiera de manera conjunta.



Jairne Rodríguez, gerente zona centro-norte Caja Los Andes; Pablo Vilches, y Adelaida Lira.



Nury Flores, Roberto Karrys, y Marisa Palomares, de Caja Los Andes.



Desaceleración y desempleo se erigen como probables causas:

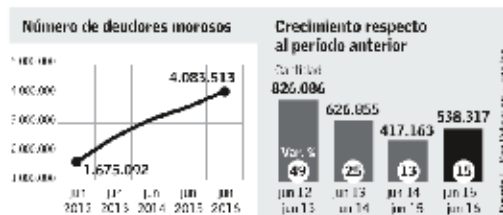
## Deudores morosos aumentan un 15% y deuda promedio supera los \$1,3 millones

La desaceleración de la economía y el alza en el desempleo se hicieron sentir este último año en las familias chilenas. Las personas que mantienen deudas con el sistema de créditos personales crecieron un 15% en los últimos 12 meses —sobrepasando los cuatro millones de usuarios—, mientras que los montos impagos promedio más de \$1,3 millones, cifra que aumentó un 0,4% respecto a 2015.

Según el estudio, solo el 6% del total de los morosos se ubica en un tramo de ingreso superior a los \$800 mil mensuales. De los grupos etáricos, los adultos mayores entre 60 y 69 años o más fueron los tramos con mayores alzas en la cantidad de deudores, incrementándose un 21% y 24%, respectivamente.

### Empresas con morosidad aumentan 24% en seis meses

El análisis citó en 55.504 las empresas activas morosas a lo largo del país, cifra que también registró un crecimiento del 24% respecto a diciembre de 2015. En septiembre de este año se entregará los resultados de una nueva medición más detallada sobre morosidad en empresas.



Repactaciones representan el 8,7% del total de las carteras:

## Deuda promedio de clientes del retail sube 12,9% a junio, y alcanza los \$508 mil

Este aumento se debe al peso que ha tomado esta industria como prestador de servicios financieros, y también a la incorporación de banderas como MasterCard o Visa.

JULIÁN MAZZUCCO E.

Mantener el volumen de colocaciones, pero cuidando sus carteras de clientes y privilegiando a los buenos pagadores, es la estrategia que han tomado las compañías de retail para mantener buenos resultados en sus negocios financieros frente a la desaceleración económica del país.

De acuerdo con el último compendio estadístico de la industria del crédito que realiza el Comité de Retail Financiero, el negocio de las tarjetas de los retailers se ha estabilizado, y muestra crecimientos muy acotados en colocaciones, mientras que la cantidad de plásticos emitidos y vigentes mantiene su tendencia a la baja.

En el segundo trimestre, los créditos de los retailers chilenos ascendían a \$2.176.780 millones, monto que es 11,14% superior al stock correspondiente al mismo lapso de 2015.

El estudio del comité considera los números de Falabella, Walmart Chile, Ad Retail (Abcdin y Dijon) e Hites, mientras que las carteras de Ripley y de Cencosud dejaron de incluirse, puesto que la primera pasó a ser bancaria en marzo de 2014. En tanto, producto del joint venture de Cencosud con Scotiabank, concretado en

junio de 2015, la cartera de sus plásticos pasó a ser operada por el banco, reportando sus cifras a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

“A pesar de la debilidad que han mostrado los datos de empleo y la desaceleración que exhiben las cifras de consumo en el país, los indicadores financieros del retail financiero, reportados por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), muestran un sector sano y que ha tomado las medidas prudenciales anticipando un escenario económico más complejo”, explica Claudio Ortiz, vicepresidente ejecutivo del comité. Destaca que “la tasa de morosidad se ha mantenido contenida en niveles de 7,7% y las repactaciones alcanzan al 8,7% del total de la cartera, cifra que está en niveles bajos en su comparación histórica”.

En tanto, el análisis subraya que en los últimos cuatro años las tarjetas vigentes con saldo —las realmente operativas— cayeron un 27,98% desde 5,9 millones en junio de 2012 a 4,2 millones al mismo mes de este año. No obstante, esta contracción está muy influenciada por la migración de las tarjetas Ripley al banco del mismo grupo y las de Cencosud, que hoy son operadas por CAT S.A. y que consolidan con Scotiabank en Chile. Esto, luego que el banco adquiriera el 51% de la propiedad de dicha sociedad de tarjetas al holding que controla Horst Paulmann. Conocedores de la situación de la tarjeta Cencosud explican que hoy la compañía posee 2,5 millones de plásticos vigentes con saldo.

Al comparar el número de plásticos del segundo trimestre de 2015 con el mismo período de 2016, se ob-

serva un retroceso de 1,56%, equivalente a 68 mil tarjetas. Lo anterior se relaciona, en parte, con las precauciones que están tomando las compañías para incorporar nuevos clientes, y también con la limpieza que han efectuado para priorizar a los buenos pagadores.

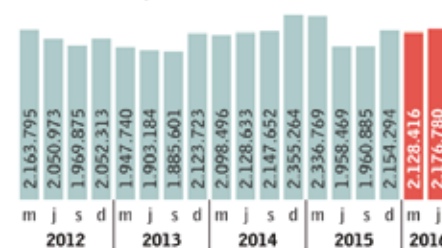
De acuerdo con la información que entregan las empresas a la SVS, la deuda promedio de las tarjetas del retail creció en 47%, comparando el segundo trimestre de 2012 con el período abril-junio de este ejercicio.

“La deuda promedio por cliente de las tarjetas con saldos alcanzó los \$508 mil, lo que equivale a un aumento de 12,9% en relación con junio de 2015. Este incremento está asociado al proceso de apertura comercial que han tenido algunos plásticos del sector, lo que les ha permitido ampliar la oferta de crédito”, revela Ortiz.

En la industria sostienen que también ha influido en el incremento de las deudas promedio el hecho de que los retailers han aumentado los cupos y, a su vez, la adopción de banderas, como MasterCard o Visa. Esto último se ha traducido en la apertura de estos plásticos a un mayor número de comercios.



Colocaciones del retail financiero  
En millones de pesos.



Promedio de la participación de la cartera repactada en el total  
En porcentaje.



Deuda promedio en tarjetas con saldo  
Monto en pesos.



## ¿POR QUÉ EXISTE UN CONSUMO IRRESPONSABLE DE CRÉDITO?

Con el fin de indagar cuáles son las impresiones y percepciones personales de la gente, en agosto de este año se hizo circular una encuesta por la red en donde uno de los enunciados preguntaba:

¿Por qué cree usted que muchos chilenos están sobreendeudados?

Para responder no se disponía de alternativas sino que se facilitó una caja de texto en donde los participantes pudiesen escribir libremente, sin ser condicionado por opciones preestablecidas. Los resultados fueron interesantes y se visualizan en la imagen de abajo (figura 1), la cual corresponde a una nube que muestra la tendencia de los temas que se tocaron en las respuestas. La mayoría juzgaba que los bajos sueldos y altos precios era uno de los principales responsables. Otro tópico que se repitió bastante fue el de la educación financiera, la falta de ahorro, el consumismo y la complejidad de la información. La pregunta que le seguía era:

¿Cuál sería una buena medida según usted para solucionar el problema?

Un 90% nombró otra vez el tema de la educación y de la visualización más clara de la información, luego se repitieron conceptos como “transparencia”, “fomentar la cultura del ahorro”, “subir los sueldos”, entre otros.

FIGURA 1: TÉRMINOS MÁS UTILIZADOS EN ENCUESTA WEB, AGOSTO 2016<sup>3</sup>



3/ Visualización de información que muestra la tendencia de conceptos utilizados en las respuestas a través de jerarquías de tamaño y color. Se realizó en la página web [www.nubedepalabras.es](http://www.nubedepalabras.es)

## 1. CONTEXTO

### 1.1 El lenguaje financiero

Las finanzas tienen su lenguaje propio, eso no es una novedad. La terminología lo clasifica como un lenguaje de especialidad, los cuales se caracterizan por tener un número limitado de usuarios, una función restringida en su marco de actuación, un aprendizaje voluntario y un carácter no fundamental para la sociedad. Además, según Hoffmann (1976), aún cuando los lenguajes especializados se enmarcan dentro de la lengua general, estos poseen un léxico propio, lo que explica que cuando hablamos de finanzas se nos haga difícil la comprensión, ya que los términos están dirigidos a interlocutores especialistas y miembros de la misma comunidad. Es un vocabulario nuevo que no tenemos internalizado ya que empezamos a experimentarlo sólo cuando queremos hacer uso de sus productos, lo que no puede ocurrir antes de los 18 años. El mismo Banco Santander en su sitio web oficial incita a los emprendedores “a esforzarse en hablar un idioma común con las entidades financieras o posibles inversores, pues la información financiera precisa y la utilización de un lenguaje común serán claves para conseguir financiación”. De ese modo no es raro tampoco encontrarse con glosarios de términos económicos a través de los cuales muchas entidades se esfuerzan por dar a entender de mejor manera los distintos conceptos al público general. Como ejemplo, solo en Chile casi todos los bancos cuentan con este material en línea, así como también organismos oficiales tales como la SBIF y el SERNAC.

Dentro de lo difícil que es esta terminología, la cual incrementa su **complejidad** con el componente matemático –y de nivel avanzado– José Mateo (2007) sentencia de manera muy crítica que el español de la economía –a diferencia del inglés– en cualquiera de sus vertientes peca, en general, de ser poco transparente para el no especializado. El lenguaje financiero inglés tiene un componente coloquial importante, a través del cual se hace más claro y cercano. De hecho, la prensa financiera inglesa se caracteriza por utilizar como recurso en sus artículos la metáfora terminológica, la que permite desmenuzar el significado en sus elementos particulares y entenderlo de otro modo, para visualizar la realidad desde otro prisma (Oliveira, 2005). Pide prestados relacionados a maquinaria (*macroeconomic tools*), salud (*financial injections*), guerra (*a price war*), náutica (*to steer a company in the right direction*), jardinería (*flourishing companies*), entre otros.

¿Pero qué es lo que hace que en español sea más complicado? Esto se explica principalmente por dos razones: los **términos económicos que utilizamos no son propios**, sino que en su gran mayoría heredados del mundo anglosajón, lo cual al corresponder a conceptos forjados de manera convencional y no natural supone inevitablemente un obstáculo para nuestra asociación cognitiva de éstos. Por consiguiente el lenguaje económico al ser ajeno y no haberse reinventado o adaptado a nuestra lengua, mantiene un discurso de carácter excesivamente técnico para los de habla hispana.

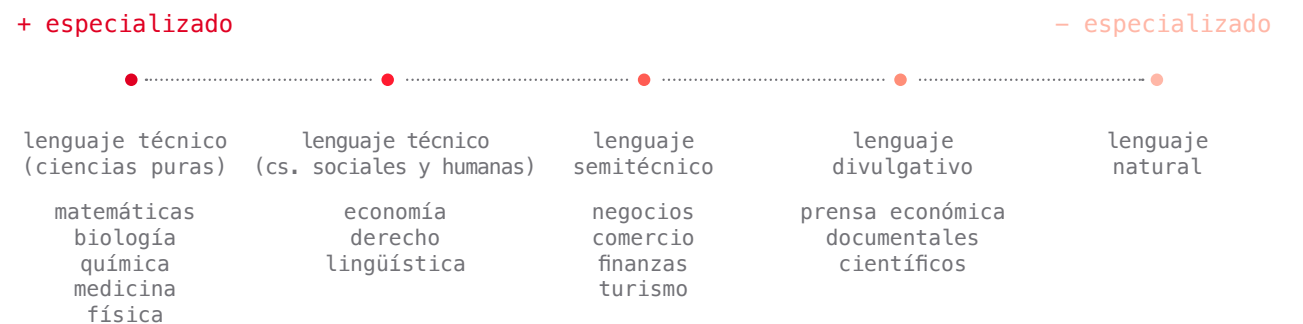
### 1.2 Desigualdad

Aunque la pobreza ha disminuido sistemáticamente desde 1990, como lo indica la encuesta Casen, la desigualdad se ha mantenido constante. Pero ¿qué entendemos por desigualdad? y ¿por qué esta influye en el sobreendeudamiento de los chilenos? La desigualdad de tiene relación con la brecha que existe entre los niveles de ingresos de los más ricos y los más pobres de Chile. Según un documento oficial del Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de Chile, “existe evidencia de que altos niveles de desigualdad pueden generar deterioro en la cohesión social, un menor potencial de crecimiento económico o provocar un descontento respecto de cómo se distribuyen los frutos de dicho crecimiento” (2011). Esta enorme diferencia tiene como consecuencia que los **precios sean más altos**, mientras que la media de los **sueldos siguen siendo bajos** –en Chile el 50% de los trabajadores obtiene menos de \$305 mil líquidos (NESI, 2014) y en la actualidad el salario mínimo es de \$250 mil– en relación con el costo de las cosas, por lo que la insuficiencia salarial es bastante dramática, considerando que el sobreendeudamiento se presenta en una buena parte de la población. Este es uno de los principales problemas que denunciaron los encuestados y que por eso se hace necesario disponer de los productos crediticios que ofrece el mercado.

### 1.3 Sociedad Consumista

Sociedad de consumo, o sociedad de consumo de masas, es un término utilizado en economía y sociología, para designar al tipo de sociedad que se corresponde con una etapa avanzada de desarrollo industrial capitalista y que se caracteriza por el consumo masivo de bienes y servicios, disponibles gracias a la producción masiva de los mismos. Según el sociólogo Zygmunt Bauman, en su libro “La globalización, consecuencias humanas”, entre los mecanismos del mercado que se usan para aumentar la capacidad de consumo están el que “jamás se debe dar descanso al consumidor. Hay que mantenerlo despierto y alerta, exponerlo constantemente a nuevas tentaciones para que permanezca en un estado de excitación perpetua; y más aún, de constante suspicacia y de insatisfacción permanente” (2010). La cultura en la que hemos nacido nos incita a estar consumiendo todo el tiempo, ya sea para obtener una **satisfacción material**, o para ganar **estatus** reafirmando nuestra condición frente a los demás. Claramente esto influye en que las personas queramos comprar y comprar cosas –ya que “todo el mundo lo hace”– y muchas veces gastando muy por encima de lo que somos realmente capaces de pagar. Un ejemplo es que ahora último han salido muchos artículos y notas de prensa en donde se les da consejo a los consumidores acerca de “cómo enfrentar la Navidad”, asumiendo que es una época en donde todos tenemos o queremos comprar regalos, pues la costumbre social así lo indica. No se presenta como alternativa la opción de no comprar obsequios, sino que los consejos que se dan están más orientados a “pedir el préstamo más conveniente”, “gastar menos”, “comprar más barato” o “planificarse ahorrando con antelación”<sup>5</sup>, nunca se habla de no gastar.

FIGURA 2: NIVEL DE COMPLEJIDAD DE LOS LENGUAJES<sup>4</sup>



4/ Este diagrama muestra el grado de aproximación y separación de los diversos lenguajes profesionales y especializados, medido en razón de los elementos funcionales (gramaticales, sintácticos y semánticos) y sociopragmáticos (interacción comunicativa) de cada uno de ellos (Hoffmann, 1976)

“Todo el mundo quiere comprar, pero si no tiene la plata, tiene que usar la tarjeta no más, no queda otra. Yo todas mis cosas las he sacado a crédito, toda la casa, porque no me alcanza el sueldo para comprar una cosa al contado. La única forma que tenemos nosotros de tener algo, son las tarjetas”

(Asesora de hogar, 50 años)

5/ Consejos del Ministro de Economía y panelistas del matinal del canal nacional Megavisión “Mucho Gusto” a los televidentes para enfrentar las compras navideñas, 9 de diciembre de 2016.

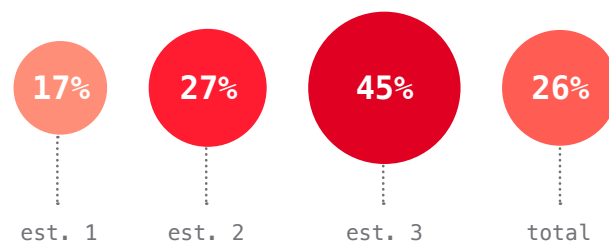


## 2. LAS PERSONAS

### 2.1 Imprevistos

Una de las grandes razones por las que muchas personas se endeudan de la noche a la mañana tiene que ver con contratiempos que nos toman por sorpresa, como por ejemplo la pérdida del trabajo, accidentes, enfermedades que suponen remedios muy costosos, etc. Ante estas circunstancias los chilenos somos muy propensos a caer en el endeudamiento, básicamente porque la **protección social no es suficiente** y porque tenemos muy **poca cultura de ahorro**, el cual nos permitiría solventar gastos no planificados. Tomando una vez más las estadísticas que nos entrega la EFH del 2014, vemos que sólo el 26% de las familias chilenas ahorran y que la propensión a realizar esta práctica es creciente en el ingreso (figura 3), en el nivel de educación y en la edad de la persona referencia del hogar. El abogado Mario Espinoza, miembro del grupo Defensa Deudores denuncia que en Chile “se promueve el endeudamiento y no se premia el ahorro” lo cual nos hace estar muy atrasados en esto. Podría argumentarse también a que esto se debe a un problema de **poca planificación** y previsión de futuro –lo cual tiene más que ver con un tema de **irresponsabilidad**–, o porque los **sueños son tan bajos** que no alcanza para “guardar bajo el colchón” como muchas personas argumentan.

FIGURA 3: PORCENTAJE DE AHORRO EN HOGARES SEGÚN ESTRATO DE INGRESO<sup>6</sup> (EFH 2014)



6/ La estratificación que utiliza la EFH corresponden a los deciles de la distribución del ingreso mensual total del hogar:  
 -Estrato 1: primeros 5 deciles (ingresos hasta \$762.434)  
 -Estrato 2: deciles 6, 7 y 8 (ingresos van desde \$762.454 hasta \$1.710.000)  
 -Estrato 3: deciles 9 y 10 (ingresos oscilan entre \$1.710.833 hasta \$63.700.000)  
 (Fuente: efh banco central, 2014)

### 2.2 Decisiones irracionales

Los modelos económicos tradicionales de agentes racionales tienen dificultades para explicar por qué gran parte de las familias tiene deuda de consumo y, además, contrae deudas persistentemente (Laibson, Repetto y Tobacman, 2000). Diversos estudios recientes indican que la deuda de consumo permite explorar debilidades psicológicas de las personas, como errores cognitivos y dificultades de cálculo (Bertrand y Morse, 2011; Kahneman, 2011), tentación (Laibson, Repetto y Tobacman, 2000) o problemas de salud (Chatterjee et al., 2007). Por ese motivo varios académicos han sugerido que urge regular la deuda “no asegurada” (Campbell et al., 2010)

En primer lugar se podría argumentar que la razón por la que se toma un crédito irresponsable es por **falta de comprensión** de lo que éste realmente implica, ya sea por **analfabetismo financiero**, o por un problema más básico aún: **déficit comprensión lectura y matemáticas**. En cuanto a lo primero, según el economista Fernando López, “las personas tienen capacidades limitadas para resolver problemas matemáticos y de cálculo, habilidades que son necesarias para la toma de decisiones financieras” (2015). Según la Evaluación Internacional de las Competencias de Adultos (PIAAC) publicada en Junio de este año por la OCDE, el 53% de los adultos entre 16 y 65 años de nuestro país se encuentran en el nivel más bajo en cuanto a sus habilidades en comprensión lectora (promedio OCDE 19%) y el 62% en el nivel más bajo de desempeño en su razonamiento matemático (promedio OCDE 23%). Ver figura 4.

Otro dato relevante nos lo entrega el Centro de Microdatos de la Universidad de Chile, en conjunto con la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF) que desde el 2015 y a través de una encuesta trimestral, evidencian los bajos niveles de alfabetización financiera de los chilenos. La última actualización data del julio de este año y revela que de un universo de 2.800 hogares de Santiago, sólo un 6,2% de los encuestados logró responder correctamente las tres preguntas –ver anexo–, las cuales, tomando referencias de la literatura tradicional, tenían como finalidad determinar la comprensión y aplicación de los conceptos de interés compuesto, inflación y diversificación de riesgo. Esta cifra se compara desfavorablemente con la realidad internacional, ya que Chile supera levemente a Rusia y Rumania, países en los que menos del 4% responde correctamente estas preguntas, pero se ubica muy por debajo de economías como Australia (42,7%) y Nueva Zelanda (24%).

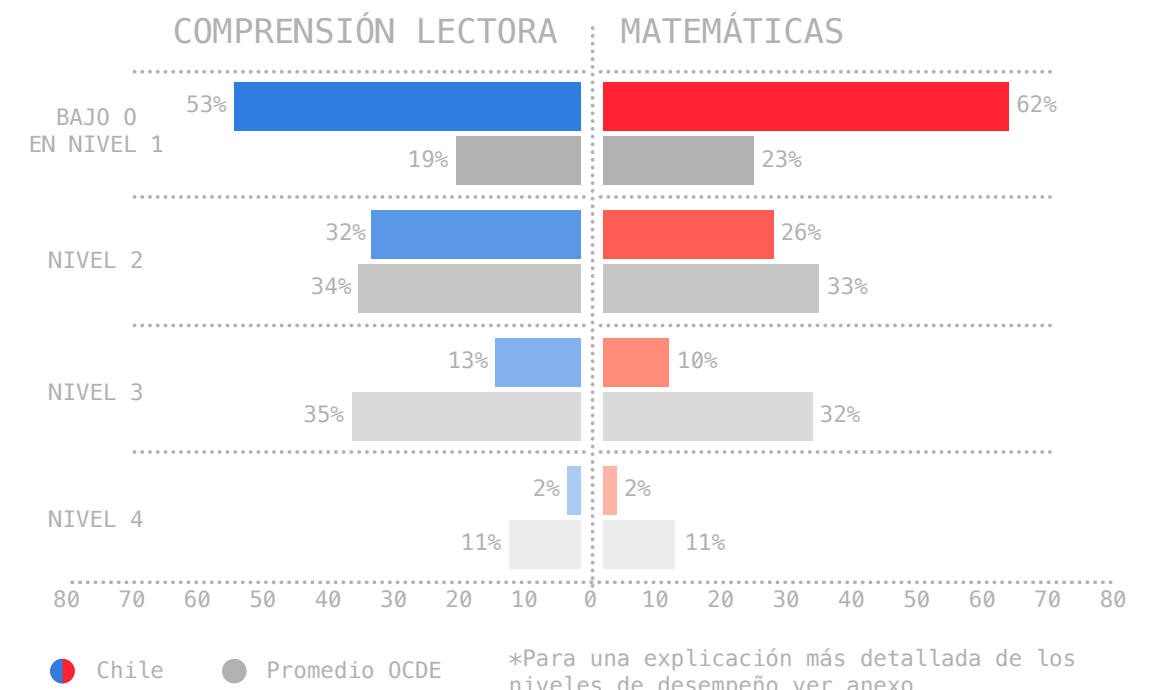
### 2.3 Endeudados no toman medidas eficaces

Cuando ya se está dentro de la bicicleta financiera, es muy difícil salir de allí por varios motivos. En primer lugar muchos de los sobreendeudados, o no se asesoran –por vergüenza de exponer su situación de deuda o por no tener dinero para pagar asesorías económicas y judiciales profesionales– o lo hacen mal. Además cuando la persona se encuentra en una situación de estrés, muchas veces se paraliza en vez de tomar riendas en el asunto. Existen muchos libros de auto ayuda, manuales en línea que aconsejan medidas de acción en línea, (el SERNAC, el Banco del Estado y la SBIF han lanzado unos cuantos), herramientas para calcular ingresos y gastos, calculadoras para comparar créditos, entre otros, pero la mayoría de la gente no accede a ellos porque no constituyen una ayuda personalizada y por que no es fácil encontrarlos en la web.

7/ Fuente: “competencias de la población adulta en Chile: resultados PIAAC evidencia nacional e internacional para la reforma en marcha” informe lanzado por el ministerio de educación en el marco de su programa “todos por Chile” en el año 2016.

Por otro lado se acusa también que la toma de una decisión poco racional puede estar condicionada por las **estrategias que usa el marketing y la publicidad** para persuadir al consumidor a comprar productos. Tanto los comerciales como los recursos gráficos que promueven el consumo del crédito constituyen un “endulzamiento del oído” que plantean un escenario idílicamente perfecto. Además, la antropóloga Maren Barro en un estudio sobre las prácticas financieras en torno al uso del crédito en la industria del *retail* de Santiago (2012) enumera los principales aspectos considerados en la decisión crediticia, en donde destaca que la oferta de las tarjetas de crédito es vista por las personas como un “regalo”, una oportunidad que hay que aprovechar, por lo mismo los actores no llegan al mundo de las tarjetas por necesidad o por una situación extraordinaria; se presenta la oportunidad y aceptan sin premeditar. Por otro lado menciona también que el criterio que utilizan para elegir una tarjeta es el cupo disponible y la tasa de interés, al igual que cuando compran algo en cuotas, sólo reparan en el monto de ésta y no en el costo final a pagar.

FIGURA 4: DESEMPEÑO EN COMPRENSIÓN LECTORA Y RAZONAMIENTO MATEMÁTICO<sup>7</sup>



### 3. LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

#### 3.1 Alta bancarización

El Banco Central en su Informe de Estabilidad Financiera lanzado el primer semestre del año 2010 declara dentro de sus conclusiones que para ese año, el porcentaje de restricción al crédito de consumo por parte de las instituciones era bajo –solo el 5% de los hogares estaba completamente excluido del sistema financiero– lo cual según el documento se sustenta, entre otras cosas, “en un marcado proceso de bancarización y un dinámico desarrollo de los proveedores de crédito no bancario”. Si bien durante los últimos cuatro años los Bancos en Chile se han vuelto más restrictivos –debido al actual ciclo económico a la baja, la reducción en la Tasa Máxima Convencional, *Basilea II* y la nueva Ley de insolvencia y Reembolso– según la encuesta Condiciones Generales y Estándares en el Mercado del Crédito del Banco Central efectuada el tercer trimestre de este año, las barreras se han ido relajando y hoy solo el 14% de los bancos reportan condiciones más limitadas para otorgar créditos, porcentaje que ha bajado en relación al trimestre anterior, que correspondía al 36%. Por otro lado, el *retail* financiero históricamente se ha mantenido menos exigente ofreciendo productos crediticios con menos condiciones pero con un coste mucho más alto, como mencionamos anteriormente. Hoy en día en Chile –según el informe *Global Findex* emitido por el Banco Mundial (2016)– un 63%

de la población mayor de 15 años está bancarizada, sin escatimar en la tenencia o no de una cantidad considerable de dinero. Entre los años 1991 y 2016 la cantidad de tarjetas de crédito bancarias prácticamente aumentó catorce veces (alcanzando a ser más de 12,8 millones) y los montos de las líneas de crédito utilizadas a través de ellas creció de manera exponencial, pasando de casi 65 mil millones de pesos al año en el 1991 a 1.357.743 millones anuales el 2016 (SBIF3, 2016). Con respecto a las tarjetas de crédito no bancarias, las cifras resultan más notables aún. Solo durante el mes de diciembre del 2015 se realizaron transacciones por un total de 591.534 millones de pesos y se observaron 19.400.541 transacciones mensuales (SBIF, 2015). ¿A quién se le atribuye la responsabilidad de esto?

Es importante precisar que la bancarización no es mala en sí, sino que es peligrosa en cuanto le otorga préstamos a personas que no deberían ser sujetos de crédito y esto en parte ocurre por que **no se conoce bien a los sujetos** que solicitan crédito. En el *retail* no se sabe quien le debe a quien. Si una persona pide un crédito en Ripley y después en Falabella, Falabella no tiene como saber que esa persona le debe a Ripley. **No se comparte esa información en un registro oficial** como en el sistema bancario y eso tiene consecuencias adversas para las personas, en donde justos pagan tasas excesivas por culpa de quienes piden crédito y no pagan, ya que en el mercado financiero, mientras más transparente es la información, las tasas son más razonables. Considerando que el *retail* financiero representa cerca del 40% del endeudamiento de consumo de los hogares chilenos, el sociólogo Alejandro Marambio denuncia que este asunto es gravísimo, ya que “al no haber información cruzada, las bases de datos son exclusivas de cada casa comercial, y no tienen exigencias para controlar la morosidad,

#### 3.2 Prestan dinero a quienes no pueden pagar

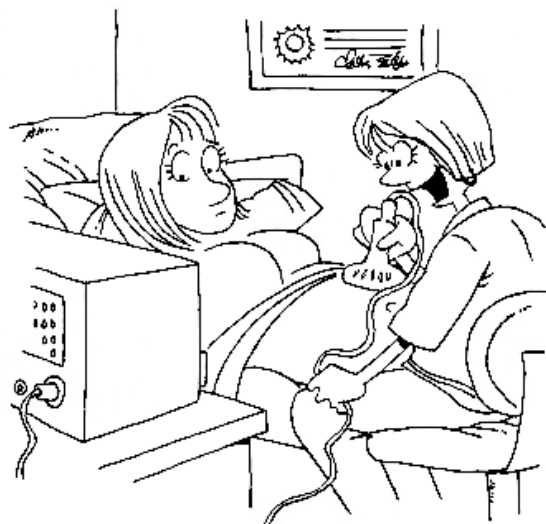
Como mencionamos en el capítulo anterior, ciertas personas postulan que hay evidencias para pensar que las instituciones financieras no buscan que nosotros nos sobreendeudemos, pero eso no quita el hecho de que existen muchos casos en los que se otorgan créditos de manera irresponsable.

Algunos sostienen que una de las razones por la cual el problema de la entrega de productos crediticios a sujetos que no tienen capacidad de pago persiste, podría ser a raíz de estímulos torcidos que el *retail* ofrece a sus empleados. El reportaje de Informe Especial “Chile en Cuotas” (2012) advierte que se han reportado casos en que instituciones oferentes de crédito han creado **incentivos desviados** a sus empleados, alentando a los “captadores” a vender la mayor cantidad de productos crediticios posibles a cambio de un premio o bonificación. Un ejemplo es el caso de José, quien en una entrevista a *The Clinic* en abril del 2015 comenta que Presto, empresa en la cual trabajaba, le pagaba a sus vendedores el sueldo mínimo más una comisión de \$4.000 por cada tarjeta vendida que ya se encontrara activa, es decir, que el titular la estuviese utilizando. Los incentivos son parte de las campañas internas que usa el *retail* y los vendedores se ven más beneficiado por la venta con tarjeta en más o menos cuotas, por ejemplo si una cajera vende un televisor con la tarjeta de crédito de la casa comercial, recibe una comisión, y si lo hace en más cuotas, la retribución es mayor. En ese sentido parece casi lógico que la **ambición** mueva que muchos entreguen créditos con facilidad sin pedir muchos requisitos, ya que según declara Sergio Pérez, ex gerente zonal de sucursal de *retail* financiero, “aquí hay dos negocios. Un negocio es prestar dinero, que por ello me paguen un interés y el otro negocio es prestar dinero, sabiendo que gran parte de esas personas no va a pagar, por lo tanto puedo volver a prestar dinero para que me vuelva a pagar lo que no pagó” (2012).

“[...] estás pagando, pagando, pagando, y así vas en un círculo, y te vas dando vuelta todo el tiempo. Si en definitiva, te metes en ese círculo y es súper difícil salir po’. Uno lo mantiene como a raya, por decirlo, pero igual es complicado”  
(Operaria de servicios, 31 años)

“A mí no me importa tanto, cuánto más es lo que vai a pagar, lo que importa es que me quede holgado, o sea, que no te queden tan pesadas las cuotas que tenís que pagar po’. Por eso a veces te comprai cosas más caras, total, si son sobre 250 lucas, por ejemplo, lo compramos a uno o dos años”.  
(Conserje, 51 años)

FIGURA 5: TARJETA PRE-APROBADA<sup>8</sup>



“Good news! Your child's already been pre-approved for a platinum credit card.”

8/ Figura 5: “Buenas noticias! Su hijo ya tiene una tarjeta de crédito platinum pre-aprobada”. Caricatura que ironiza la excesiva bancarización.  
Autor: Jantoo

## 4. EL CRÉDITO

### 4.1 Altas tasas de interés

Un sujeto en búsqueda de un crédito de consumo, proveniente del quintil más bajo de ingreso y sin antecedentes de comportamiento de pago, probablemente encuentre dentro de las alternativas disponibles un préstamo a una alta tasa de interés. Esto sucede debido a que el hecho de ser “desconocido” para el sistema y tener un sueldo bajo, lo califica automáticamente como un cliente con mayor riesgo de no pago. En muchos casos simplemente no clasifican y como alternativa recurren a los créditos informales, los cuales el interés es muchísimo más elevado y riesgoso. Si bien es legítimo que quienes prestan tengan un método que les permita filtrar su cartera de clientes y amortizar todas aquellas deudas impagas, a veces las tasas son abusivas y bordean la TMC, y quien tiene menos dinero paga más caro por un préstamo que aquellos que poseen. Jorge Camus, Gerente General de Destácame.cl declara que “contrariamente a lo que se cree, el acceso al crédito, aún en su forma más básica; tarjetas de bancos o casas comerciales, llega solo al 23% de los jefes de hogar en los tres quintiles más pobres del país (encuesta CASEN 2013). Entonces, a pesar de que hay un gran número de plásticos emitidos, estos pertenecen a un grupo minoritario de chilenos, los mismos que tienen menos barreras para acceder a otro tipo de crédito”. Por ende su RCI – y no precisamente por contraer deudas de manera irresponsable – haciéndose más proclive a un futuro sobreendeudamiento.

FIGURA 6: LO PAGUÉ CON TARJETA<sup>8</sup>



### 4.2 Baja percepción del gasto

Mediante diversos experimentos, la profesora asistente de marketing de la Universidad de Toronto Scarborough, Avni M. Shah demostró que a las personas les “duele” menos o perciben en menor medida el gasto cuando pagan con dinero plástico, tal como se ironiza en la fig. 6. La tarjeta y los pagos digitales hacen el dinero menos “real” que el efectivo (2016). Según un estudio publicado en la revista *Journal of Consumer Research*, la tarjeta, ya sea de débito o de crédito, lleva a los consumidores a hacer compras impulsivas y muchas veces innecesarias. Durante seis meses se estudió el comportamiento de mil dueñas y dueños de casa con electrodos conectados en su cerebro y se demostró esta teoría. Los resultados muestran que al pagar en efectivo activa la “ínsula”, mismo lugar donde se procesa el dolor y el asco, en cambio, pagar en crédito, disminuye la actividad en esa zona del cerebro, haciéndonos gastar más (Thomas et al., 2011).

### 4.3 Dificiles de entender

Hace unos meses estaba haciendo unas compras en el supermercado Líder y me acerqué al stand de Presto para hacer un experimento. Le dije a la ejecutiva de turno que quería sacar una tarjeta de crédito. Me pidió mis datos y en seguida puso en frente mío un contrato para que lo firmara. Le dije que lo quería leer tranquilamente en mi casa, así que me lo quería llevar y que cuando estuviese decidida lo traería firmado. Me comentó que eso no podía ser, que si lo quería leer tenía que ser allí mismo. Tenía 50 páginas con tamaño de letra 7. Luego de ese episodio volví a mi casa pensando, ¿por qué no existía al menos una hoja de resumen del contrato en donde yo pudiese ver y comprender claramente cada una de las cláusulas a las que yo me estaba comprometiendo? Prefiero tener buena fe y pensar que es una idea que no se le ha ocurrido aún. Sea intencional o no, la sobre saturación de información es un problema a la hora de intentar de desglosar algo, “confunde a los sujetos, los afecta en su capacidad para establecer prioridades, haciendo incluso más difícil el recuerdo de la información ya analizada” (Eppler y Mengis, 2004). Y resulta peor aún cuando el contenido ya es complicado. Frente a ese escenario, muchos preferimos confiar –en virtud de no perder nuestro valiosísimo tiempo– darle una hojeadita al manual para no tener luego remordimientos de conciencia, y firmar, y debido a esto probablemente nunca vamos a ser conscientes de las comisiones y tasas de interés a las que nos hemos comprometido y los seguros que se nos han impuesto, hasta que nos llega la cuenta y tenemos que pagarlas.

### 4.4 Información sesgada

Por otro lado está el caso opuesto: cuando existe una selección y arbitraria jerarquía de la información, lo cual también nos puede confundir y generar tropezones. Un ejemplo muy típico es cuando vemos en las ofertas que hay en la multitienda un cartel enorme en donde se vende un televisor último modelo a \$89.990. Nos acercamos un poco más y caemos en la cuenta en que el precio va antecedido por una frase que dice: “llévelo a tan solo 12 cuotas de..”. Estas son estrategias de marketing en las que caemos día a día y que nos hacen comprar sin reflexionar, sin hacer el cálculo, porque nos resulta trabajoso. Pensamos en si la cuota la podemos pagar o no a fin de mes y nos olvidamos de calcular cuánto pagamos extra. Ante esto, el economista y Doctor en Economía Política de King's College de Londres Matías Petersen piensa que “el problema del uso del crédito es de orden moral, ya que cuando está excesivamente disponible y la publicidad es muy fuerte, puede afectar las decisiones de comprar de las personas” (2012).

Otro ejemplo es el famoso CAE<sup>9</sup>, el índice que muestra en un único número porcentual la carga anual equivalente que una persona tendría que pagar en adición al monto que pidió prestado si es que solicita un crédito. A simple vista, pareciera que esta medida impuesta por la autoridades soluciona el problema de la saturación de información y de la “letra chica”, pero ojo, tanto en publicidad como en los comparadores de crédito que existen en la web, los CAE que se muestran son sólo de referencia, corresponden a un promedio aproximado de la tasa que se podría entregar al solicitar un crédito, pues recordemos que cada persona se somete a una evaluación individual y la tasa que se le asigna depende entre otros, de su índice de riesgo o *credit scoring*. A la derecha se muestra un ejemplo de una publicidad del sitio web del Banco Scotiabank (figura 7), en donde se puede ver que el CAE que se muestra no es definitivo, sino que está sujeto a ciertos términos y condiciones que se pueden leer en la letra chica, a la que se accede haciendo click al link de “Términos y Condiciones”. Por otro lado, este aviso no muestra el CTC (costo total del crédito)<sup>11</sup> –información que es muy relevante para saber cuanto se pagará de más– sino en su letra chica, siendo que como este índice se muestra en valor real (cifra en pesos), resulta mucho más directa y fácil de entender que un porcentaje, pues no es necesario hacer un cálculo matemático.

FIGURA 7: AVISO BANCO SCOTIABANK<sup>10</sup>



(2) “(...) El porcentaje indicado corresponde al CAE resultante para una operación de \$10.000.000 a 12 meses plazo con Seguro de Desgravamen, impuestos, gastos de notario incluidos y el primer vencimiento a 30 días”.

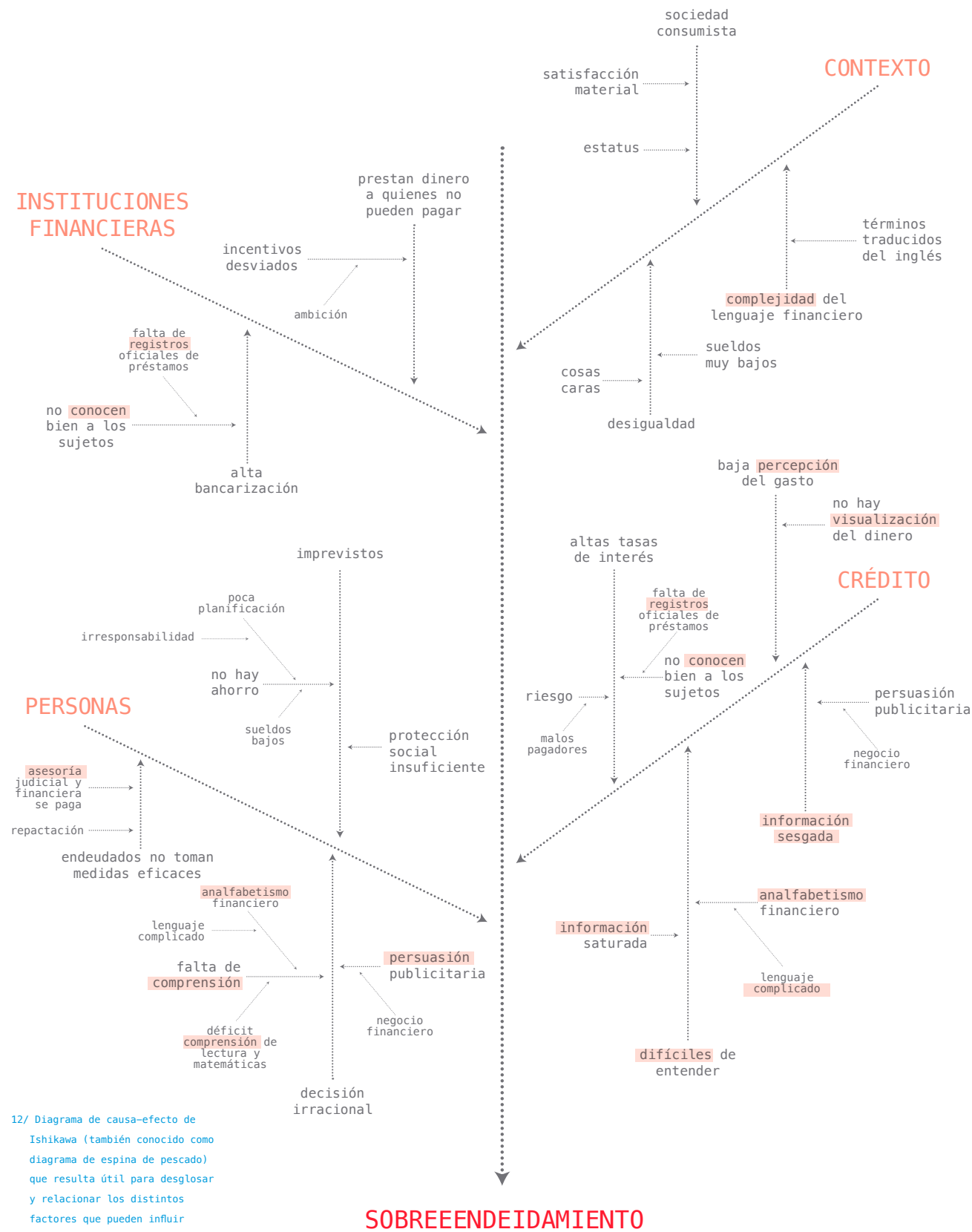
8/ Figura 6: “esto lo pagué con tarjeta” caricatura que ironiza como el dinero plástico es percibido por algunas personas como un “ingreso extra” y hace que tengamos menos conciencia del gasto. Autor: Cristian H. rescatada de “Argentarium, tu portal financiero”

9/ CAE: Carga anual equivalente. Es un indicador que muestra a través de un porcentaje todos los gastos asociados a un producto financiero. Entre ellos el capital, la tasa de interés, el plazo del crédito, los cargos propios del crédito y los servicios extras contratados “voluntariamente”.

10/ Figura 7: captura de pantalla de publicidad navideña acerca de un “crédito de consumo inteligente” en el sitio web del banco scotiabank al mes de diciembre del año 2016.

11/ CTC: costo total del crédito. Corresponde al monto total que el usuario terminará pagando por un crédito al final del plazo de pago.

FIGURA 8: DIAGRAMA DE CAUSA-EFECTO DEL SOBREENDEUDAMIENTO<sup>12</sup>



12/ Diagrama de causa-efecto de Ishikawa (también conocido como diagrama de espina de pescado) que resulta útil para desglosar y relacionar los distintos factores que pueden influir en que las personas sufran sobreendeudamiento.

ASIMETRÍA DE INFORMACIÓN

Si las personas supuestamente tomamos decisiones y hacemos elecciones en función de nuestro propio bien, entonces ¿como se explica que personas adopten compromisos crediticios que no van a ser capaces de pagar y que a la larga, les perjudicarán? Esta fue una de las interrogantes fundamentales que motivó la investigación, la cual podría ser explicada por tres hipótesis que se complementan:

En primer lugar, el sujeto que contrata un crédito lo hace porque cree en ese minuto que este le reportará un beneficio, eso es innegable y en muchas ocasiones resulta ser también certero. El problema es que en muchos casos sólo se considera la proyección inmediata que el crédito puede otorgar y no los riesgos futuros. Aquí entra la segunda hipótesis. Lo que hace que los sujetos no consideren o dimensionen los riesgos futuros tiene que ver con una comunicación truncada o insuficiente. Luego de desglosar los factores y causas que influyen en el sobreendeudamiento de las personas, vemos que gran parte de ellos tiene relación con la comunicación de la información. Mucho de los errores en la elección de los instrumentos crediticios, y en la asignación de estos por parte de las instituciones se dan o porque no está la totalidad de la información disponible, o porque esta no se comprende bien, creando un escenario de "asimetría de información", en donde las personas somos muy propensas a tomar decisiones poco racionales. La tercera hipótesis es que si los sujetos pudiesen visualizar o comprender bien los riesgos de sus compromisos crediticios, tomarían decisiones más racionales.

“Al principio yo me fijaba solamente en el cupo que tenía en las tarjetas pa’ cachar cuál iba a usar. Nunca me fijé en los intereses ni las comisiones, pero eso es pura tontera de uno, porque después me di cuenta que sí me tenía que fijar en esas cosas, porque a la larga pagai mucho más”.  
(Conserje, 54 años)

FIGURA 9: TARJETA PROPORCIONAL<sup>13</sup>



13/Figura 9: " si el tamaño de Las tarjetas de crédito fueran en proporción a su deuda". Fuente: inkinct (2007)

#### CONCLUSIONES CAPÍTULO ANTERIOR

/El sobreendeudamiento de las personas se explica por factores muy variados que constituyen causas directas e indirectas con distinto grado de responsabilidad.

/Nunca se debe a una única causa, sino que es una respuesta de la confluencia fatal de múltiples factores que finalmente llevan a que una persona tome una decisión crediticia poco racional.

/Gran parte de los problemas tiene como raíz el tema de la mala comunicación o asimetría de información.

# 4/ ¿quién se hace cargo?

/leyes y reformas del gobierno y legisladores

/educación financiera

/mejor tasa de interés

/servicios de asesoría

/¿dónde buscan ayuda las personas?

Hoy en día muchos hacen esfuerzos de todo tipo para frenar el problema del sobreendeudamiento, los cuales están enfocados principalmente a la educación financiera, medidas regulatorias, transparentación de la información, servicios de asesoría y bajar la tasa de interés.

Las iniciativas son múltiples, de diversas naturaleza, dirigidas distintos tipos de público, pero aún así –salvo las reformas importantes a la ley como el CAE, la Tasa Máxima Convencional, el SERNAC financiero, entre otros– no se ha podido lograr una reducción del nivel de sobreendeudamiento de los ciudadanos del país.

Analizarlas en profundidad nos puede ayudar a hacernos una idea de las herramientas que ya existen para asistir al endeudado y también, determinar cuáles de ellas son útiles responden a sus necesidades y cuáles no.

## 1. LEYES Y REFORMAS DEL GOBIERNO Y LEGISLADORES

### 1.1 Implementación del CAE (Carga Anual Equivalente)

A través de una ley impulsada por los legisladores, desde hace algunos años se les obliga a todas las instituciones que hacen prestaciones financieras a transparentar todos los costos de los productos que venden a sus clientes en un único valor que es representado mediante un porcentaje (que corresponde al cobro extra total que se hace por la solicitud del crédito). Con esto se evitó que las personas contratasen servicios con cobros ocultos que no se visualizaban en la tasa de interés, generalmente correspondientes a comisiones de mantención y asignación de todo tipo de seguros.

### 1.2 Tasa Máxima Convencional

La ley chilena ha estipulado, para el caso de los créditos, un límite de interés que recibe el nombre de interés máximo convencional. Este este interés se ha reducido de un 54% a un 37% con el objetivo de proteger a los usuarios más vulnerables del sistema financiero, los que se ubican en el tramo definido por las operaciones inferiores o iguales al equivalente a 200 UF.

### 1.3 SERNAC financiero

División especializada del Servicio Nacional del Consumidor que recoge reclamos y aboga por los clientes en ocasiones que el sistema pudiese estar abusando. Además este establece la información mínima que deben tener los contratos de servicios financieros y crea el “Sello SERNAC”, que certifica a empresas previa revisión a sus principales contratos.

### 1.4 “Borronazo” del 2012

Medida que se tomó hace 4 años de borrar algunos registros de morosos que debían menos de un millón de pesos de DICOM para que pudiesen encontrar trabajo con mayor facilidad y así saldar sus deudas. Este “borronazo” no significó un “perdonazo”. Las deudas no se condonaron, sólo se limpiaron hojas de vida.

### 1.5 Hoja Resumen de Cotización

Para hacer más transparente la cotización de productos financieros, la ley N° 20.555 obliga a las instituciones financieras a que los contratos de adhesión de productos o servicios financieros tengan una hoja de resumen tipo con toda la información relevante del crédito, según los contenidos que determine el reglamento correspondiente. (figura 2)

### 1.6 Ley N° 20.720 de Insolvencia y Reemprendimiento

En octubre del 2014 se puso en marcha esta ley que ofrece procedimientos expeditos y gratuitos (figura 1) a las familias y empresas para que puedan renegociar el cumplimiento de sus obligaciones o bien liquidar bienes para cumplir con sus compromisos. Gracias a esta las personas endeudadas que cumplan ciertos requisitos y que quieran hacerse cargo de su problema pueden acudir a la Superintendencia, que actuará como facilitadora de la renegociación con sus acreedores. Los requisitos básicos son tener 2 o más cuotas vencidas por más de 90 días corridos que provengan de obligaciones distintas y que en total sumen más de 80 UF (\$1.960.000 aproximadamente).

FIGURA 1: TRÁMITE RENEGOCIACIÓN DE DEUDAS<sup>1</sup>



1/ CAPTURA DE PANTALLA DE PROCESO DE TRAMITACIÓN QUE OFRECE LA PLATAFORMA WEB DE CHILEATIENDE PARA QUE LAS PERSONAS SE PUEDAN ACOGER A LA LEY DE INSOLVENCIA Y REEMPRENDIMIENTO.

## PROYECTOS EN TRAMITACIÓN:

### 1.7 Ley Educación Financiera en Colegios

El Senado ha aprobado en septiembre de este año esta iniciativa que modifica la Ley General de Educación para incorporar en el nivel de enseñanza media contenidos de educación financiera básica. Esta todavía no se publica en el Diario Oficial ya que sigue en tramitación.

### 1.8 Ley de la Consolidación de la Deuda

El proyecto plantea consolidar en un registro único –el Sistema de Obligaciones Económicas, SOE–, la información sobre deudas morosas (negativa) y al día (positiva) de las personas. Este sistema sería regulado por la Superintendencia de Bancos (SBIF). Hoy el retail posee un registro privado sobre compromisos morosos que administra a través del Boletín de Informaciones Comer-

ciales, y la información positiva es propiedad de cada retailer. Además, sólo existe información pública de deudas al día en el sector bancario, no así respecto de otros oferentes de crédito como el retail financiero, que representa cerca del 40% del endeudamiento de consumo de los hogares chilenos. Aún cuando esta ley que obligara a transparentar todas las operaciones podría ser muy provechosa para el país, el retail señala que tal información ha sido construida en base a datos propios y a través de muchos años de trabajo, por lo que constituye un importante intangible de la empresa, que de conocerse permitiría a los bancos seleccionar a los mejores clientes como blancos de agresivas campañas de venta y, por qué no, sobreendeudarlos copando su capacidad de crédito.

FIGURA 2: HOJA DE RESUMEN TIPO DE COTIZACIÓN O DE CONTRATO CRÉDITO DE CONSUMO

HOJA RESUMEN DE COTIZACIÓN O DE CONTRATO CRÉDITO DE CONSUMO		SELOS SERNAC cumple el CAE: XX%
Nombre titular	---	
Fecha	---	
Plazo de vigencia cotización	---	
<b>I. Producto Principal</b>		
Monto Líquido del Crédito (pesos)	---	
Plazo del Objeto (meses)	---	
Tasa de Costo (por año)	---	
Costo Total del Crédito (pesos)	---	
Carga Anual Equivalente (CAE)	XX%	
<b>II. Gastos o Cargos Propios del Crédito</b>		
Gastos o Cargos		
Impuestos	---	
Gastos Notariales	---	
Monto Bruto del Crédito	---	
Garantías Asociadas	50% - ¿puede ser más?	
<b>Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados</b>		
Valor: Costa Referencia (pesos)		
---		
<b>Seguros</b>		
Costo mensual (pesos)	---	
Costo Total (pesos)	---	
Gobernante	---	
Nombre proveedor del servicio asociado	---	
<b>III. Condiciones de Prepago</b>		
Carga Prepago (Pst)		
---		
Plazo de aviso para pago anticipado o prepago		
---		
<b>IV. Costos por Atraso</b>		
Interés Moratorio (Pst)		
---		
Costos de Cobranza (Pst)		
---		
<b>Advertencia</b>		
El Crédito de Consumo de que se trata es un préstamo que debe ser pagado en el plazo establecido en el contrato. No, patrimonio o ingresos futuros. Hechos para pagar su costo total de 50% - ¿puede ser más de 50% - en el período de validez del crédito.		

- 1 Si el proveedor cuenta con Sello SERNAC.
- 2 CAE es un indicador que sirve para comparar los costos de un crédito, independientemente del monto, plazo y periodicidad de los pagos. Entre más baja la CAE, menor es el costo para el consumidor.
  - a) Si son de un mismo monto y mismo plazo, me indica cuáles me es barato.
  - b) Si son de un mismo monto pero a distinto plazo, indica el más barato en un año.
- 3 NOMBRE DEL TITULAR DEL CRÉDITO
- 4 FECHA del contrato o cotización.
- 5 PLAZO DE LA COTIZACIÓN (7 días hábiles).
- 6 MONTO LÍQUIDO DEL CRÉDITO: monto que efectivamente recibe el consumidor.
- 7 PLAZO DEL CRÉDITO: período establecido en el contrato para el pago total del crédito.
- 8 VALOR CUOTA: monto que se obliga a pagar un consumidor en forma periódica (mensual, intereses + amortizaciones + gastos o cargos propios del crédito o servicios voluntariamente contratados).
- 9 COSTO TOTAL: monto total que debe pagar el consumidor (suma de todos los pagos periódicos).
- 10 GASTOS POR IMPUESTOS: necesarios para contratar un crédito.
- 11 GASTOS NOTARIALES: por la contratación del crédito.
- 12 MONTO BRUTO: Monto Líquido del crédito + gastos o cargos propios del crédito + gastos o cargos por productos o servicios voluntariamente contratados.
- 13 GARANTÍA: prenda, hipoteca o aval, por ejemplo.
- 14 VALOR CUOTA REFERENCIA: monto que se obliga a pagar un consumidor en forma periódica (mensual, intereses + amortizaciones + gastos o cargos propios del crédito).
- 15 SEGUROS: Descripción seguros contratados, especificando su costo mensual, el costo total, su cobertura y el nombre del proveedor del seguro.
- 16 CARGO DE PREPAGO: comisión que asume el consumidor si paga en forma anticipada, todo o parte del crédito.
- 17 PLAZO DE AVISO PARA EL PAGO ANTICIPADO O PREPAGO: período que debe establecerse en el contrato para avisar al proveedor que se pagará un crédito.
- 18 INTERÉS MORATORIO: tasa de interés acordada para las deudas morosas.
- 19 GASTOS DE COBRANZA: monto del costo de cobrar extrajudicialmente una obligación no pagada en la forma establecida en el contrato. Sólo 20 días después del atraso.
- 20 ADVERTENCIA: se informa al consumidor cuáles el patrimonio o ingresos para cumplir devida y oportunamente con su obligación de pago del crédito contratado.

## 2. EDUCACIÓN FINANCIERA

Las iniciativas para impulsar la educación financiera hoy en día son múltiples y de naturaleza muy variada. A continuación se enumerarán las principales y más relevantes para la investigación.

### 2.1 SERNAC

La división de SERNAC educa del Servicio Nacional del Consumidor ofrece una plataforma web para impartir educación financiera enfocada a distintos grupos etarios –jóvenes y adultos– con diversas herramientas, como calculadoras, material audiovisual, manuales, juegos interactivos, concursos para escolares, entre otros. Además impulsa un programa de educación financiera gratuitos para jóvenes tanto en Colegios como en talleres extra-programáticos. Si bien este sitio web cuenta con una gran cantidad de material y bastante completo, la información que aquí se presenta es muy dispersa y da la sensación que es un “pegoteo” de distintas iniciativas con material repetitivo que no siguen una línea unificada. Además ninguno supone una ayuda concreta a las personas, pues se quedan meramente en los consejos.

### 2.2 Fundaciones

También tienen esta inquietud Fundaciones que buscan superar la pobreza desde diversos frentes, como por ejemplo Elige Educar y la Fundación Superación Pobreza quienes tienen programas de trabajo con grupos de personas específicos y hacen estudios relacionados al tema. También está la fundación “Yo uso bien mi dinero” que ofrece programas y charlas tanto para escolares y adultos para que aprendan a utilizar sus recursos de manera inteligente.



### 2.3 Medios de Comunicación

Otro intento de crear conciencia respecto al tema fue el reality que lanzó Chilevisión el año pasado “Con el agua al cuello”, conducido por el Abogado Ricardo Ibáñez (socio fundador de “Defensa Deudores”) el cual transmitía semanalmente capítulos que contaban historias de personas sobreendeudadas las cuales eran asesoradas por el abogado para tomar medidas y lograr así saldar sus deudas. Este año CHV busca impulsar un nuevo reality y por eso ha lanzado por las redes sociales su campaña “Súper Endeudados” con la cual buscan reunir testimonios de personas en situación financiera crítica para lanzar un programa similar a “Con el agua al cuello”.

Por otro lado el Consejo Nacional de Televisión (CNTV) en colaboración con el Servicio Nacional del Consumidor presentaron en noviembre “Cine en tu colegio: ¿El mejor día de nuestras vidas?”. Al registro, cuya duración es de 15 minutos, se suman 23 cápsulas audiovisuales educativas que buscan entregar contenidos e información referente al ahorro, derechos del consumidor, crédito, inversión, presupuesto, uso del dinero y planificación.

También es importante volver a mencionar la labor que hacen tanto la televisión como la prensa escrita. Por un lado los primeros, sobretodo en los matinales, invitan a expertos para que hablen del tema y resuelva las dudas más comunes a los televidentes que los ven desde sus casas. Los segundos contribuyen desde el punto de vista periodístico poniendo el tema sobre la mesa y facilitando su comprensión a través de infografías y visualizaciones de información.





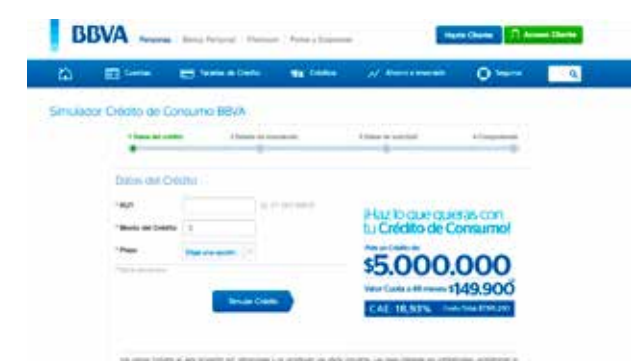
## 2.4 SBIF

La SBIF también cuenta con herramientas web para impulsar el aprendizaje en materia de finanzas personales y, al igual que el SERNAC, estas son de naturaleza variada. Por un lado tiene un sitio web llamado “Banca Fácil” que funciona más bien como un glosario de términos financiero en palabras fáciles y da algunos consejos. Además cuenta con algunos simuladores y da la posibilidad de hacer un test en línea a modo de autoevaluación. Este tiene un diseño bastante anticuado y torpe y no cumple otra función más que ser un compendio de mucha información. Por otro lado tiene otra plataforma web llamada “aprende\$” que cuenta con material educativo mucho más claro –en donde prevalece lo audiovisual, con cápsulas educativas impartidas por Nicolás Copano– y con consejos aterrizados.



## 2.5 Instituciones financieras

A la fecha aproximadamente un 60% de las instituciones bancarias cuentan con un sitio web que imparte educación financiera. Ejemplos de estos son los sitios web, “en fácil y en chileno” del Banco Estado, “con letra grande” del Banco BCI, “sanodelucas” del Banco Santander, “Eddu” del Banco Falabella, la liga de educación financiera del Banco BBVA, programas para escolares impulsados por el Banco Itaú y el Banco Santander, entre muchos otros que podría seguir enumerando. La mayoría de estas plataformas utilizan el recurso audiovisual para enseñar a sus consumidores y algunas cuentan con calculadoras y simuladores de crédito y utilizan un lenguaje muy cercano y atractivo, pero al igual que en el caso de las plataformas anteriormente mencionadas, al no presentar soluciones concretas para las personas endeudadas quedándose solo en la educación de carácter lectivo, no constituyen en una ayuda y asesoramiento real y efectivo. La ABIF (asociación de bancos e instituciones financieras) por su parte también cuenta en su sitio web con material disponible en forma de cartillas informativas que explican en palabras simples los distintos tipos de crédito, sus condiciones, cómo administrarlos y obtenerlos, etc. Además, lo que es muy útil y se sabe poco, cuentan con un sistema de resolución de conflictos al cual se puede acceder en línea, mediante el cual los clientes de los Bancos adscritos cuentan con una instancia independiente donde sus reclamos pueden ser resueltos.



### 3. MEJOR TASA DE INTERÉS

#### 3.1 Cumplo

Cumplo es la plataforma de financiamiento colaborativo más grande de América Latina. Se definen como un punto de encuentro entre quienes quieren invertir y empresas que necesitan financiamiento, a una tasa justa, proporcionando a ambas partes de apoyo, tecnología e información. En sus inicios ofrecía también este servicio a personas particulares, para que pudiesen acceder también a esta red de préstamos, en donde la tasa de interés compite dentro de un mercado, pero este tuvo que ser retirado debido a que la tasa de riesgo de préstamos impagos era muy alta.

#### 3.2 Destácame

Es una plataforma web mediante la cual las personas pueden demostrar que son buenos pagadores subiendo sus pagos de cuentas al día (agua, luz, etc) al sistema y obteniendo un puntaje por ello, que va aumentando con el tiempo. Destácame tiene la capacidad de emitir luego un certificado a sus usuarios, para que ellos lo presenten en las distintas instituciones financieras y puedan negociar una tasa de interés más baja por un préstamo. Además esta plataforma ha desarrollado también herramientas que ayudan a las personas a planificar mejor sus gastos y acceder a un crédito con la tasa más conveniente.

#### 3.3 Comparadores

Existen páginas web que recopilan información acerca de las distintas ofertas crediticias que publican los bancos e instituciones financieras y ofrecen herramientas para poder elegir el crédito más conveniente que se adapte a mis necesidades y plazo de pago ofreciendo una comparación basada en los distintos CAE. Es importante precisar que las ofertas que publican estos comparadores no son certeras, ya que los CAE publicados corresponden a una tasa de interés promedio, que luego varía según la situación personal de cada individuo el cual se somete a una evaluación de la institución financiera



#### 4. SERVICIOS DE ASESORÍA

Por otro lado cabe mencionar también a los numerosos estudios jurídicos quienes prestan sus servicios para la negociación de deudas, defensa ante embargos, tercerías, demandas de acreedores, entre otros. La proliferación de estos a través de anuncios en la web y clasificados en las primeras páginas de Google<sup>1</sup> refleja que su mejor medio captar clientes es el digital (ver figura 3). En general sus sitios web están bien equipados y constituidos y ofrecen mensajes alentadores para aquellos deudores que se encuentran desesperados. Su manera de operar es ofreciendo evaluaciones gratuitas a los posibles clientes, quien luego de ingresar sus datos, es contactado por un ejecutivo durante el transcurso del día o la semana. Además la mayoría cuenta con ventanillas de chat en línea, en donde el cliente puede resolver sus dudas de manera instantánea.

También existen quienes ofrecen servicios de asesoría contable para ordenar y planificar una administración más eficiente de sus deudas que va unido a servicios de capacitaciones financieras de pago, como por ejemplo la página web Instructor Financiero.

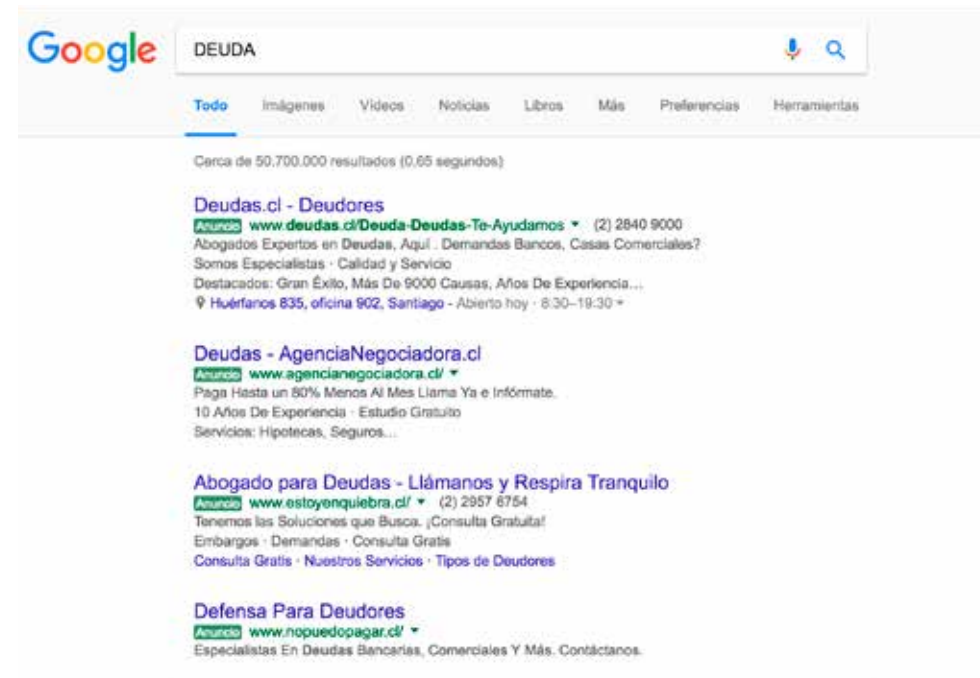
1/ Como experimento se introdujo la palabra “deuda” en Google, limitando el rastreo sólo a los sitios webs nacionales. Se encontraron hasta 20 anuncios y accesos directos de compañías negociadoras dentro de las primeras seis páginas del buscador. Los resultados arrojados al día 23 de noviembre de 2016 fueron:

PÁGINA 1:  
defensadeudores.cl  
sindeudas.cl  
deudas.cl  
agencianegociadora.cl  
estoy en quiebra.cl  
reorganice.cl  
andresguzman.cl  
nopuedopagar.cl  
nopagedeudas.cl

PÁGINA 2:  
nomasdeudas.cl  
quiebradeudores.cl  
chaodeudas.cl  
sosdeudores.cl

PÁGINAS 3, 4 y 5:  
altodeudas.cl  
escudolegal.cl  
defensaembargos.cl  
nopuedopagar.cl  
eliminadicom.cl

FIGURA 3: RESULTADOS DE BÚSQUEDA DE LA PALABRA “DEUDA” EN GOOGLE<sup>1</sup>



#### 5. ¿DONDE BUSCAN AYUDA LAS PERSONAS?

Según un estudio realizado por la antropóloga Macarena Barros, la educación financiera del crédito se relaciona con contextos informales de socialización en donde las conversaciones con familiares, amigos o gente del trabajo, y la información recibida por los medios de comunicación de masas –a través de reportajes y noticias– sirven como guías de la administración financiera (2012). Esto se confirma con la encuesta difundida por las redes sociales en septiembre del presente año en la cuál el 76% de los participantes afirmaron asesorarse con un familiar, amigo o cercano cuando tenían dudas con respecto a sus finanzas personales.

Por otro lado, otra observación interesante es que el 44% de los participantes declararon también auxiliarse con internet para encontrar respuestas a sus dudas en esta materia. Esto se complementa con la cantidad de oferta servicios de asesoría al endeudado que se ofrecen a través de la web, lo que significa según la lógica del mercado, que existe una demanda considerable que se da por este canal. Durante una reunión llevada a cabo en Noviembre de este año con el socio-fundador de Destácame.cl, Sebastián Ugarte, éste mencionó la gran cantidad de correos que llegan al área de soporte de la empresa, en donde personas piden ayuda para resolver deudas que ya tienen, siendo que por ahora, este sitio web sólo ofrece herramientas para mejorar el *credit scoring* de las personas que quieren solicitar crédito y no para que ellas salgan de sus deudas. Según afirmó Sebastián, “de los 40-50 mails que llegan al día, más o menos 2/3 tiene, ya sea un problema de sobrenedudamiento, (y que no sabe como solucionarlo), o no sabe como solucionar su problema con los reportes comerciales” (ver figura 4).

Esto demuestra que las personas utilizan las redes sociales y la web para conseguir soluciones a sus deudas, y que las herramientas para ordenar y aprender de finanzas que ya están disponibles –las cuales fueron mencionadas anteriormente– no les son suficientes o no les proporcionan la ayuda que requieren.

FIGURA 4: SELECCIÓN DE CORREOS ENVIADOS AL ÁREA DE SOPORTE DE DESTÁCAME.CL

*“Pueden uds ayudarme a conseguir un buen acuerdo de repactacion?”*

*“Hola yo el año pasado no termine de mi carrera por problemas económicos y por ello me enviaron un correo que decía que me eviarían a dicom sera que si algún día quiero acceder a un crédito esa deuda me perjudique Por que no se si pueda arreglar la situación”*

*“Hola disculpa por la consulta hojala me puedas ayudar. Tengo varias cuentas con distintas entidades y deseó regularizar la verdad es que siempre estoy pagando con atraso y no e podido regularizarlo y pago mucho interés. Gracias espero respuesta por este mismo medio ya que tengo una traquiotomia y no me se me escucha mucho Atte Juan catalán Alarcon”*

*“tengo un problema no mepuedo proyectar en negocio ya k tengo cuentas impaga por sii y casas comercial busco algun banco k me pueda hacer una compra cartera para poider salir a delante tengo trabajo estable y buen sueldo para poder repactar”*

*“Buenos días junto con saludarles hoy en el matinal estaba viendo la información que entregaban sobre destacme. Cl. La consulta es la siguiente resulta que por ser presuroso y ansioso estoy en el sistema dicom por algunas tiendas comerciales y un banco... He tratado de ponerme al día pero no lo e logrado y ya estoy aburrido de no recibir ayuda en los banco por que como bien dicen no nos prestan dinero...sólo quiero saldar todas las deudas y quedarme con una sola esa es mi intención... El tema es si es que yo arriendo pero mi arriendo es de palabra no hay contrato de por medio...ahora si tengo unos comprobantes de “Recibo de Arriendo” que me entrega la dueña y también por mutuo acuerdo yo sólo pago la luz ya que compartimos luz y agua y yo me encargó de la luz..en tonces esa es mi duda.. Como podría hacerlo en este caso .. Esperó m puedan responder..desde ya se les Agradece por su tiempo..”*

*“Me gustaria daber como poder financiar todas mis deudas. Saludos, Claudio”*

*“me gustaría aclarar mis deudas según el informe. ¿que me sugieren?”*

*“Hola. Mi nombre es Guillermo. Mi consulta es como puedo hacer para que las casas comerciales con las que tengo deudas respeten los montos que me arroja la página destacarme.cl”*

# 5/ oportunidades

## CONCLUSIONES CAPÍTULO ANTERIOR

/Las iniciativas llevadas a cabo por el gobierno, la sociedad civil, los medios de comunicación, los legisladores, los bancos e instituciones financieras, entre otros, son numerosas –y muchas de ellas muy interactivas y amigables para el usuario– pero aún así no constituyen una herramienta suficiente para frenar el problema del sobreendeudamiento en nuestro país, el cual cada año que pasa se vuelve más grande.

/Muchas personas utilizan internet para solucionar sus problemas de sobreendeudamiento. Buscan en la web consejos, asesorías o cualquier cosa que les pueda ayudar.

/problemas

/oportunidades

# PROBLEMAS

## 1. Asimetría de información

Existen barreras –como la complejidad del lenguaje, publicidad, saturación de información, deficiencia en matemáticas y comprensión lectora, entre otros– que producen una asimetría de información y entorpecen la comprensión de las personas de los productos financieros y sus implicancias, lo que las lleva a tomar malas decisiones que las llevan al sobre endeudamiento.

## 2. Asesoría disponible poco práctica o de pago

Las soluciones vigentes para ofrecer ayuda en finanzas personales sólo dan consejos amplios. Ninguna está orientada directamente para que los sujetos puedan salir de las deudas dando soluciones factibles y esperanzadas, y las que sí, constituyen un servicio de pago, lo cual significa comprometerse demasiado. Muchas personas no optan por esta vía ya sea porque no tienen dinero o también porque no les suscitan demasiada seguridad poner los problemas propios en manos de un tercero que les es desconocido. Esto sucede sobretodo porque no pueden saber con seguridad cuánto va a durar el proceso y cuánto será lo que le cobrarán al final por el servicio prestado.

## 3. Herramientas fragmentadas

Existen herramientas muy útiles en distintos sitios webs –aunque insuficientes por sí solas–, pero están dispuestas de manera muy desordenada y dispersa, lo que dificulta que las personas puedan acceder a todas ellas fácilmente. Encontrarlas toma tiempo y dedicación que los sujetos, por diversas razones, no están dispuestos a invertir.

## 4. Educación financiera insuficiente

Pocas veces se considera que existe una brecha en el momento en que se ofrece la educación financiera y aquél en que las personas tienen que tomar decisiones. En este contexto, una capacidad limitada para retener conceptos y un mercado financiero cambiante reduce el impacto potencial de los programas de educación financiera en la toma de decisiones de las personas.

# OPORTUNIDADES

## 1. Búsqueda de ayuda por la web

Las generaciones de hoy en día sí utilizan la web como un instrumento para resolver sus dudas y problemas. Por otro lado, gran parte está digitalizado en alguna medida, ya sea teniendo acceso a un computador, tablet o smartpho-ne a través del cual se puede conectar a internet.

## 2. Herramientas disponibles flexibilidad de la web

Existe una gran cantidad de herramientas disponibles y gratuitas en internet que podrían constituir una asistencia efectiva al endeudado si se articularan bien y se centralizaran en un sólo lugar, ahorrando el tiempo de búsqueda. Por otro lado la web es una plataforma muy versátil, adaptable y funciona con la rapidez que las personas requieren para salir de su problema. Es un recurso en donde las visualizaciones de información pueden ser fácilmente aplicadas y además de permitir la interacción con el usuario. Por último, gracias a la informática es posible programar robots para que hagan cálculos rápidos que hagan diagnósticos con criterios objetivos de información.

## 3. Aprendizaje con la experiencia

Estudios demuestran que el nivel de endeudamiento de las personas disminuye con la madurez de edad y esto se lo atribuyen tanto al aumento en sus ingresos como al aprendizaje acerca de como manejar las finanzas en el camino. En contraste con la educación financiera lectiva, la experiencia, el equivocarse, el intento y el error proporcionan a las personas un aprendizaje mucho más completo y profundo. Al ayudar a una persona a resolver su problema por su cuenta, esta aprenderá acerca de él, por el contrario, si no se hace partícipe al sujeto en cuestión, probablemente no retenga nada y tenga probabilidades de reincidir.

## 4. No hay deuda que no se pague

El chileno tiene una cultura de cumplir con sus obligaciones comerciales, pero al estar desinformado, toma decisiones malas y poco estratégicas, aumentando su nivel de deuda en vez de eliminarla. Si esta voluntad de pago estuviese asistida por buenos y eficaces consejos, muchos podrían salir del sobreendeudamiento para siempre.

# 6/ portucuenta: el proyecto

/macrocontexto

/microcontexto

/usuario

/educación versus aprendizaje

/plataforma web

/visualizar y resolver

/formulación

El teólogo y matemático inglés William George Ward hace un par de siglos atrás brillantemente enunció lo siguiente:

“El pesimista se queja del viento,  
el optimista espera que cambie  
y el realista ajusta las velas”

El presente proyecto pretende encarnar el espíritu de esta sabia frase intentando hacer, con el mínimo de recursos, el máximo impacto. No busca suscitar en las personas un cambio de comportamiento, sino que entiende que para poder ayudarlas de la manera más eficiente es necesario comprender sus conductas y aspiraciones, usarlas a su favor, aprovechar los recursos que están disponibles y el contexto en donde se enmarcan, en definitiva, adaptarse al curso del viento e insertarse en este escenario de manera inteligente para constituir una verdadera instrumento útil para las personas que están endeudadas. Pero no cualquier ayuda, sino la que ellos buscan y más se adapta a sus necesidades. A continuación se describirá el contexto y usuario dentro del cual se desarrolla la crisis del sobreendeudamiento, los cuales ayudan a entender las decisiones de diseño.

1/ Término acuñado por el erudito, filósofo y profesor canadiense Marshal McLuhan, conocido por ser uno de los fundadores de los estudios sobre los medios y visionario de la “sociedad de la información”.

2/ Según un estudio entre 36 países de la Universidad de Sussex, en Inglaterra, nos posicionamos como el segundo país más individualista del mundo después de Estados Unidos(2011).

## MACROCONTEXTO

### *Era de la información*

También llamada “Era de la Tecnología” o “Era de la informática” es el nombre que recibe el período de la historia en el que estamos insertos, el cual va ligado al desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación. Vivimos en una “aldea global<sup>1</sup>” en donde los contenidos ya no son exclusivos, sino que casi todo está a nuestro alcance gracias a las interconexiones humanas que han logrado los medios de comunicación, en especial, la web, facilitando el acceso e intercambio de información y datos. Por lo mismo todos los procesos son mucho más expeditos que el movimiento físico, y los seres humanos nos hemos tenido que adaptar a este nuevo ritmo de vida. Los sujetos buscamos inmediatez, y nuestro tiempo cobra un valor muy alto, por lo que tendemos a siempre a lo que nos resulta menos trabajoso. En ese contexto, cuando la información está excesivamente saturada o segregada, también supone un problema.

### *Individualismo y autosuficiencia*

Por otro lado en nuestra sociedad reina también una fuerte tendencia al individualismo<sup>2</sup>, lo cual tiene consecuencias negativas y positivas. Tomando sólo los aspectos positivos, entre esto destacan la diversidad de opiniones, la posibilidad de decidir por uno mismo y los deseos de superación. Por otro lado, las personas saben que pueden contar en menor medida con quien está a su lado y están más dispuestas a hacer ciertas cosas por sus propios medios. En ese sentido parece pertinente ofrecer una herramienta que le de más independencia a aquellos que padecen sobreendeudamiento y no tienen cómo pagar o a quién acudir para solicitar ayuda y consejo.

## MICROCONTEXTO

El ámbito seleccionado para comenzar a enfrentar este problema se define por un clima de angustia y de evasión por parte de los sujetos. Como mencionamos en capítulos anteriores, las implicancias psicológicas son muy relevantes y el endeudado por lo general reniega a sí mismo que se encuentra en una situación crítica. Ya sea por vergüenza o por no sufrir el rechazo del entorno, este no es muy propenso a compartir su situación ni a buscar ayuda hasta que esta estalla por sí sola. Por lo mismo, en este sentido tanto el tono que se utilice, como el anonimato y la claridad con que se proporciona la información a un sujeto que se encuentra aislado son temas muy relevantes para tener en cuenta.

## USUARIO

Si bien el endeudamiento es un problema que se da de manera transversal, el grupo arquetípico con el que se piensa trabajar corresponde a un segmento de usuarios hombres y mujeres jóvenes y adultos jóvenes familiarizados con el medio digital. Tienden a ser autosuficientes y Google constituye un muy buen aliado a la hora de resolver dudas y buscar soluciones. El usuario al que se apunta pertenece al segmento de ingreso medio-bajo de la población y sabe que está sobreendeudado<sup>3</sup> pero no sabe cómo solucionar su problema y tampoco quiere –o puede– pagar por una asistencia jurídica profesional por diversas razones, como desconfianza, incertidumbre, discreción, entre otros. Muchas veces buscan apoyo en familiares o cercanos en contextos de socialización informal. Tiene acceso a un computador, tablet o smartphone – directa o indirectamente contando con la ayuda de algún cercano– y en cuanto a conocimientos financieros, su nivel es básico, pero tampoco le interesa invertir tiempo en aprender (su nivel de educación es de CFT/IP o inferior, los cuales según estadísticas son más propensos a endeudarse<sup>4</sup>). Está con “el agua hasta el cuello” y por eso lo único que le interesa es darle solución a su problema, por lo que no quiere perder tiempo en algo que talvés no sea efectivo o suficiente.

### Necesidades

- Necesitan manejarse mejor dentro del mundo de los conceptos financieros y los créditos, para poder tomar buenas soluciones a futuro.
- Requieren de algo o alguien que los asesore y los ayude a pensar, que les haga las cosas más fáciles y que a su vez les de esperanza e inspire confianza.
- Necesitan asistencia y un “empujoncito” para comenzar a articular soluciones concretas.

### Expectativas

- Quiere irse a la segura y está dispuesto a poner un poco de esfuerzo si se le garantiza que esto lo va a ayudar.
- No tienen tiempo o no lo quieren gastar buscando herramientas a través de la web que podrían dar buenos consejos y ayudarlo a entender ciertas cosas si es que estas no van a constituir una ayuda concreta e integral.
- Buscan algo cercano, que les de confianza y que sea serio, pero que a la vez no los comprometa demasiado
- No quieren que los juzguen ni los reprochen
- No les interesa aprender, sólo quieren algo que los ayude a salir de sus problemas financieros.

3/ Es necesario recalcar que con esto se pretende hacer una focalización de los recursos en el usuario que ya se encuentra en una situación de sobreendeudamiento y dejar de lado a aquellos que se consideran deudores potenciales o “vulnerables”. Esta decisión se tomó por varias razones, pero las principales son: Uno, no se puede asistir a quien no es consciente de su crisis y no solicita asistencia pues es ineficiente y dos, el aprendizaje se da mucho mejor en contextos de prueba y error y cuando se pretende dar solución a situaciones reales y concretas. La educación financiera, al ser universal y amplia, es en cambio más ineficiente y cuenta con este problema.

4/ Fuente: EFH realizada por el Banco Central de Chile el año 2014



## EDUCACIÓN INDIRECTA O APRENDIZAJE

Existe una brecha entre el momento en que se educa y aquel en que las personas tienen que tomar decisiones. La capacidad para retener conceptos es limitada y el mercado financiero es cambiante, lo que reduce el impacto de la educación financiera. Por otro lado, la heterogeneidad de preferencias y circunstancias de las personas reduce la capacidad que tienen los programas y plataformas de educación financiera para entregar consejos concretos que sean pertinentes para todos. Por estas razones es mucho más pertinente propiciar una instancia de “aprendizaje” financiero en donde los conocimientos se van adquiriendo de manera pasiva e indirecta, en vez de impartir una educación financiera de carácter “lectiva”, la cual no se presenta como algo atractivo y en muchas ocasiones causa incluso rechazo. Además, expertos y usuarios aseguran la administración de un crédito supone un conocimiento que se va adquiriendo paulatinamente por medio de la experiencia aprendiendo del error y las equivocaciones.

## PLATAFORMA WEB

Las posibilidades que nos entrega hoy en día el mundo de la web y de la programación son casi infinitas, por lo que la constituye un soporte muy flexible y adaptable a diversos requerimientos, además de tener la capacidad de funcionar de manera interactiva. Por otro lado se saca provecho de el gran manejo que tienen los jóvenes de Chile de los instrumentos informáticos y de la capacidad que tiene este soporte para hacer cálculos, cruzar datos y arrojar resultados de manera expedita, lo que permite entregar una ayuda más personalizada.





## VISUALIZAR Y RESOLVER

Portucuenta es una herramienta que permitiría a los usuarios acceder de manera directa a soluciones simples y rápidas para comenzar a sanar su salud financiera. Las personas que hoy en día están endeudadas no necesitan más educación financiera, lo que de verdad requieren es una solución y ojalá lo más inmediata posible. Las iniciativas que existen en la actualidad están más orientadas a dar consejos generales, explicar conceptos financieros con peras y manzanas y ayudar con la elaboración de cálculos, pero ninguna se hace cargo del verdadero “dolor” del sujeto endeudado, que es el de poder salir de una vez por toda de sus obligaciones que lo acosan. Para ayudar efectivamente a estas personas se requiere de una asesoría que analice su situación particular y le entregue un plan de acción. Existen instituciones que ofrecen este servicio –principalmente ligadas al mundo de los estudios jurídicos– pero acceder a estas requiere de un esfuerzo mayor, ya que son todas de pago y por otro lado, implica integrar a un tercero desconocido a la esfera íntima para que maneje un tema que es delicado y personal, exponiéndose muchas veces a indeseado juicios de valor.

De este problema surge la propuesta de hacer de Portucuenta un sitio web, el cual hace cálculos, diagnósticos y entrega consejos personalizados de manera instantánea, tendiendo un puente para que sus usuarios puedan aplicar esas sugerencias de la manera más directa posible, evitando que estas queden en el aire. Por otro lado, recogiendo la necesidad de los usuarios de proteger su intimidad, el software además de otorgar ese anonimato propio de la web, no los compromete a nada. No pide usuario ni datos demasiado íntimos, solo lo estrictamente necesario para hacer los cálculos. Tampoco los obliga a tomar las medidas que este arroja como necesarias, sino que sólo constituye una sugerencia y un acceso directo para que las puedan materializar con facilidad. Es universal y gratuito y su funcionamiento es simple y automático, ya que los cruces están contruidos mediante cálculos previamente programados. El software funcionaría en base a tres fuentes de información: en primer lugar la que proporciona el usuario contestando ciertas preguntas básicas que le son requeridas, por otro lado, la que está disponible en la web en forma de instrumentos, trámites en línea, consejos, entre otros, y por último, la que almacena el mismo software y mediante la cual decodifica e interpreta la situación y necesidades del sujeto para luego arrojar las soluciones que le son pertinentes a su situación particular.

Para visualizar y ayudar a resolver una situación de sobreendeudamiento, Portucuenta se estructura en base a tres elementos claves cuyos requerimientos deben ser los siguientes:

### 1. Ingreso de datos:

- Pedir solo los datos estrictamente necesarios, tratando de ser los mínimos posibles
- Que su ingreso sea fácil y sencillo
- No comprometer a la persona exigiéndole un registro con clave y usuario ni con datos más personales como por ejemplo el RUT, dirección, número de teléfono, etc.

### 2. Sugerencia de soluciones:

- Mostrarle al usuario sólo las soluciones que son aplicables y pertinentes a sus circunstancias personales.
- Abarcar un gran abanico de posibilidades de distinta naturaleza, para que el usuario pueda optar por las que más le acomoden.
- No quedarse en los consejos, sino que ofrecer un acceso directo para que las lleven a cabo de manera fácil y expedita.
- Entregar un documento en donde se resuman todas las medidas por las que se optó que sirva como ayuda-memoria el cual las personas puedan guardar o imprimir.

### 3. Diagnóstico de situación financiera

- Este debe mostrarse de manera gráfica, cercana y pregnante para suscitar una mejor comprensión y compenetración por parte del sujeto.
- Debe ir mostrándose de manera instantánea a lo largo de todo el proceso (tanto al ingresar los datos, como al optar por ciertas soluciones) para que el usuario se vaya percatando que son sus decisiones personales las que inciden directamente en sus finanzas.
- Si bien debe ser realista, también debe mostrarse de manera positiva, orientado a esperar a los usuarios en vez de frustrarlos con su nivel de deuda.

Para ayudar a quienes están sobreendeudados no podemos pretender ayudarlos pagando sus deudas o imponiéndoles un cambio de hábito. Es necesario que el sujeto primero se haga consciente de su problema, y luego, que decida por sí mismo las medidas que va a tomar para superarlo. Portucuenta pretende ayudarlo a tomar esta decisión, mostrándole un abanico de posibilidades de cosas que puede hacer para solucionar su problema y dándole la opción de realizarlas de manera instantánea y lo más fácil posible, todo esto acompañado de una visualización gráfica que se da de forma simultánea acerca de como sus propias decisiones son las que inciden en sus finanzas personales.

## FORMULACIÓN

### Qué

Plataforma digital gratuita que permite a los chilenos y chilenas visualizar su “salud financiera” y, partir de este diagnóstico, les ofrece un plan personalizado para que puedan superar su situación de sobreendeudamiento.

### Por qué

Aún cuando hay muchas iniciativas que intentan fomentar la educación financiera por muchos medios, estas no son eficaces y no constituyen una ayuda real y personalizada. Por otro lado, las herramientas existentes en la web para poder superar el endeudamiento se encuentran muy fragmentadas y pocos tienen conocimiento de su existencia.

### Para qué

Para darles una alternativa fácil, gratuita y accesible a todas aquellas personas que requieran de apoyo operacional y consejos con soluciones concretas para salir de sus deudas, contribuyendo así a una mejor y más efectiva proliferación de la tan necesitada educación financiera entregada por medio del aprendizaje en la experiencia y no en forma lectiva.

### Objetivo general

Lograr que personas puedan solventar sus deudas aprovechando las herramientas disponibles hoy en la web.

### Objetivos específicos

1. Centralizar todos los recursos y herramientas que hoy están disponibles en la web y que puedan servir para mejorar la salud financiera en una sola plataforma confiable, eficaz y fácil de utilizar con respaldo de una institución oficial.
2. Lograr que las personas aprendan a manejar sus finanzas desde un lenguaje más cercano, tomando como punto de partida su propio problema sacándole partido al aprendizaje que se puede adquirir durante su proceso de resolución.
3. Diseñar una interfaz intuitiva y simple que proporcione una visualización de su balance personal (nivel de endeudamiento) y un acceso directo a las herramientas disponibles para mejorar la salud financiera.

**7/**  
**antecedentes**  
**y referentes**



**Calculator.net** FINANCIAL WEIGHT LOSS MATH

### Loan Calculator

A loan is a contract between a borrower and a lender in which the borrower receives an amount of money (principal) which he is obligated to pay back later. Thousands of loans have been invented since its creation. By the way of payback, most loans can be categorized into the following:

1. Pay back a fixed amount periodically, until it matures.
2. Pay back altogether in the end
3. Pay back a fixed amount (the face value for bond) in the end

The following calculators address these three categories. We also have specialized [mortgage calculator](#), [auto loan calculator](#), and [lease calculator](#).

Modify the values and click the **Calculate** button to use

#### Calculator for Paying Back a Fixed Amount Periodically

Use this calculator for calculating mortgages, auto loans, and student loans, etc.

Loan Amount: \$ 100000  
Loan Term: 10 years  
Interest Rate: 6 %  
Compound: Monthly (M/Y)  
Pay Back: Every Month

**Results:**  
Payment Every Month: \$1,110.21  
Total of 120 Payments: \$133,224.60  
Total Interest: \$33,224.60

View Amortization Table

25% Principal  
75% Interest

¿CUÁL ES TU INGRESO FAMILIAR? \$ 1.000.000

¿CUÁL ES TU NIVEL DE DEUDAS MENSUAL? \$ 450.000

**CALCULAR**

Para llevar un mejor control de tus gastos, si eres cliente CMR revisa Mis Gastos ingresando al siguiente link: [Haz click aquí](#)

¡Que las deudas no sean tus amigos, asesórate e intenta ir por tu objetivo!  
[Lee los tips que tenemos preparados para ti.](#)

## ANTECEDENTES

### 1. Resuelve tu deuda

Plataforma de origen mexicana en donde las personas pueden hacer una evaluación financiera y solicitar asesoría personalizada. El valor por consulta es cercano a los \$30.000 y la suscripción anual tiene un costo de \$60.000. En ella se pueden encontrar herramientas muy útiles para visualizar el balance personal de activos ingresando datos paso a paso que al final se muestran a través de un gráfico. No proporciona consejos ni ayuda inmediata, sino que esta tiene que ser solicitada contactando a algún ejecutivo a través de una pestaña en el sitio web. Un ítem interesante de esta plataforma es la consideración de los “gastos hormiga” que muchas veces no consideramos a la hora de hacer nuestra revisión de ingresos y gastos en nuestro presupuesto personal.

### 2. Financial Calculators

Este es un sitio web que cuenta con miles de calculadoras de diversas temáticas para ayudar al usuario con los cálculos matemáticos. Aquí se rescata sobretodo la centralización de la información y la versatilidad del sitio que permite resolver varios tipos de problemas y dudas.

### 3. [www.juntosaprendemos.cl](http://www.juntosaprendemos.cl)

La página web “juntos aprendemos” es una iniciativa de Falabella/CMR dedicada a asistir a los usuarios para proporcionarles herramientas que los ayuden a tomar mejores decisiones crediticias. No es muy completa pero cuenta con una calculadora de RCI (razón carga-ingreso) en donde los usuarios pueden hacer un chequeo sencillo acerca de la calidad de su salud financiera, la cual se muestra como en buen estado o no a través de un indicador gráfico híbrido entre un velocímetro y un termómetro. Aun cuando no funciona bien y no es tan comunicativa, se rescata la intención de mostrar el diagnóstico en algo que vaya más allá de lo número y facilite la comprensión y comunicación al usuario asociándolo con algo conocido como son las luces de alerta de un semáforo.

#### 4. SERNAC Educa

Este sitio web del Servicio Nacional del Consumidor y patrocinado por el Ministerio de Educación del Gobierno de Chile despliega una gran de contenido e iniciativas de muchas naturalezas y gustos.

##### Participa Escolares

Portal dedicado a los docentes, estudiantes, familias y colegios con material educativo. Cuenta con fichas de estudio, guías para los profesores, videos educativos, juegos, entre otros, para trabajarlos tanto dentro de la sala de clases como en el ámbito familiar. Además promueve concursos para hacer a las personas participar, como por ejemplo enviar una historia de ahorro o un afiche publicitario a su correo de contacto. Por otro lado, supone una red a la cual los colegios pueden adscribirse y recibir todo el material y programa educativo diseñado por la institución, acompañado por un "sello de calidad". Por último, el sitio web cuenta también con un test en línea y una calculadora de presupuesto familiar.

##### Jóvenes

Esta es una sección dedicada exclusivamente a la educación financiera en los jóvenes la cual utiliza un lenguaje y una gráfica que se adapta más a ellos y es patrocinada por el INJUV. En ella se pueden encontrar consejos, videos educativos, una guía descargable especialmente dedicada, una "calculadora financiera", entre otros. Además permite inscribirse a un curso de educación financiera on line gratuito

##### Material Educativo

Sección que cuenta con videos animados para proporcionar a los niños educación para el consumo.

##### Aula Virtual

Este, según se define en el propio sitio, es un espacio de aprendizaje donde se ofrecen cursos que "favorecen el desarrollo de habilidades, actitudes, hábitos y valores destinados a lograr que las personas tengan un desempeño consciente, responsable, competente y solidario en materia de consumo". Consiste en un portal al que se accede con usuario y clave y en donde se puede encontrar material educativo y acompañamiento en el proceso de formación.

##### Programa Escolar de Educación Financiera

Es un acceso directo para inscribirse en la red de Educación Financiera patrocinada por SERNAC educa mencionada en "participa escolares".

##### Juegos

En este espacio se encuentran juegos didácticos como sopas de letras, "completa la oración", "descifrados", "descubre el consejo", crucigramas y adivinanzas orientadas al conocimiento del dinero chileno.

##### Personas Mayores

Portal educativo orientado a personas mayores, con herramientas como juegos, calculadoras, manuales, videos y dedicados a los adultos. Es patrocinado por el SENAMA y ofrece talleres educativos en todas las regiones de Chile.



Tramo de Renta Líquida	Carga Financiera Máxima
\$400.000 - \$600.000	20%
\$600.001 - \$1.300.000	40%
\$1.300.000 - \$2.900.000	50%
\$2.900.001 y más	55%

\* Los tramos de carga financiera son recomendaciones indicadas por el Sernac.

**Ingresos Personales o Familiares**

Mensual

Salario (Antes de Impuestos)

Pensionados

Comisiones

Bonos

Ahorros

Total Ingresos

Total Ingresos Líquidos

**Egresos Personales o Familiares**

Mensual

Servicios Básicos (Agua, luz, gas, teléfono, etc.)

Servicios Adicionales (Internet, TV Cable, Seguridad, Telefonía Celular, etc.)

Alimentación

Educación

Arrendo

Crédito Hipotecario (Hipoteca)

Crédito de Consumo/Recompra (Cuentas)

Crédito Educativo

Tarjetas de Crédito (Pago mínimo o total)

Seguros (Auto, Vida, Salud, etc.)

Clubs

Recreación

Vestuario

Utilidades (Transporte público, gasolina, mantenimiento de vehículos, gastos, etc.)

Otros

Total Egresos

**Resultado**

Carga Financiera  ■

Capacidad de Ahorro  ■

Retención Bonta Diferida  ■

Lograr

Rojo: Excede su Carga Financiera máxima recomendada por Sernac.

Amarillo: Advertencia esta cerca del límite de carga financiera recomendada por Sernac.

Verde: El ahorro destinado a sus obligaciones financieras está dentro de los parámetros recomendados por el Sernac.

LINKS CONTACTO | POLÍTICA DE PRIVACIDAD

## 5. Doctor Financiero

Este es un sitio web mexicano de una empresa que ofrece servicio de asesoría jurídica y contable para el sobreendeudado. En él el usuario puede acceder a un "check up financiero" mediante el cual, ingresando algunos datos, el sitio arroja un diagnóstico de salud financiera con un análisis detallado de la situación personal, el cual se puede leer en un resumen que se entrega al final.

Utiliza términos médicos y a través de esta analogía se dirige al usuario funcionando como un asesor personal que reinterpreta datos numéricos correspondientes a ingresos, gastos, ahorros, deudas y seguros o protecciones asociadas, para explicarlos luego como estos se traducen en la situación financiera particular.

Este es el principal antecedente tomado en cuenta, pues el sitio web es bastante completo e ilustrativo. Cumple bien con su función de dar un diagnóstico profundo y de alarmar al usuario haciéndole ver su propio estado en cuanto a las deudas, pero tiene un diseño bastante rígido y rellenar la gran cantidad de datos que solicita puede resultar bastante tedioso para las personas. Por otro lado, la única recomendación que hace se remite a contratar los servicios de asesoría de la empresa haciendo una llamada o contactándolos por mail, restringiendo demasiado las alternativas y forzando la decisión del usuario.

**Resultado de mi Checkup Financiero**

Salud Financiera: Realmente Preocupante

**Receta Express:**

Nombre: Fabiana Vasquez	Nació en: 1982	Ahorro: \$ 100.00
Salud: Realmente Preocupante	Ingreso Neto Anual: \$ 78,000.00	Deudas: \$ 4,000,000.00
Patrimonio Esperado: \$ 187,000.00		

1. Análisis Del Gasto

2. Radiografía Del Ahorro

3. Diagnóstico De Deudas

4. Prueba De Esfuerzo Para Protegerte

**Recomendación:**

Consulta por mail a nuestro equipo de asesores.

**Mantén tus datos, ¡abre tu cuenta GRATIS en el Doctor Financiero!**

Abre tu Cuenta GRATIS en el Doctor Financiero

Abre tu Cuenta GRATIS

SEW FÁCIL MANEJAR TU DINERO

## REFERENTES

### 1. Metáfora: "con el agua al cuello"

Estar "con el agua al cuello" es un dicho popular para referirse a una situación de sobreendeudamiento grave. Se usa la metáfora del ahogo por la sensación que se tiene cuando una persona se siente acosada por muchas deudas, las que generalmente van aumentando paulatina-mente mientras que el sujeto, paralizado por la angustia, de alguna manera se va adaptando a esta situación "nada-ndo" entre ellas, en vez de tomar medidas prácticas. Se toma esta metáfora para que los usuarios puedan visuali-zar su "salud financiera" o balance de ingresos mensuales + gastos mensuales + carga financiera mensual.

### 2. Visualización de la información

"Una imagen vale más que mil palabras". Cliché pero muy cierto. Para propiciar el aprendizaje y facilitar la compren-sión, la plataforma busca encarnar este refrán mediante recursos gráficos simples pero decisivos. Para esto se han tomado en cuenta los siguientes referentes.

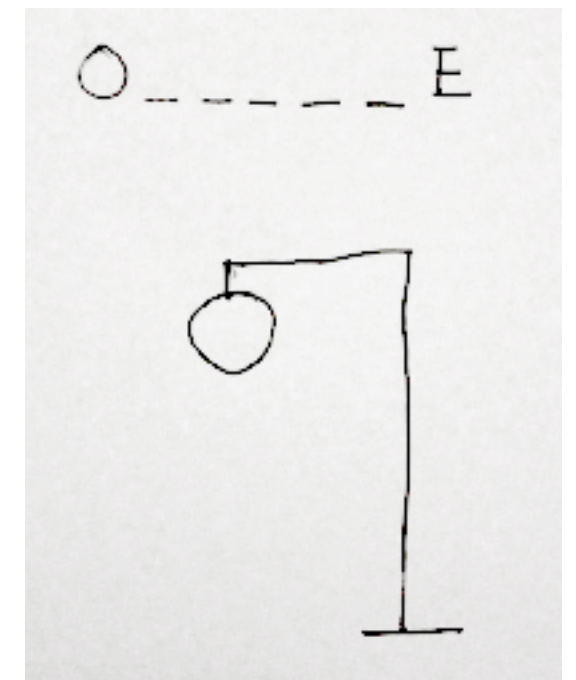
#### 2.1 Persuasión publicitaria

La publicidad apela directamente a los sentimientos y transmite contenidos muy contundentes a través de imágenes. Portucuenta intenta hacer lo mismo interpretando toda la información numérica –la cual resulta demasiado cruda– en imágenes que comuniquen directamente las consecuencias directas y personales que provocan las cifras de ingresos, gastos y deudas las cuales en sí son insípidas y poco empáticas.



#### 2.2 "Ahorcado"

Otro referente que se ha utilizado para inspirar la visualización de la plataforma es el primitivo juego de palabras que conocemos por el nombre de "colgadito". En éste, el jugador va visuali-zando instantáneamente mediante un dibujo de una persona que se va ahorcando cada vez que dice una letra equivocada la cual no corresponde a la palabra incógnita. Asimismo, a medida que el usuario va ingresando los datos solicitados a portucuenta, puede ir percatándose de qué tan grave es su situación financiera representada en el nivel de agua que alcanza al personaje y en la expresión de su rostro.



### 3. Tono

La cercanía es crucial para que un ejecutivo de cuenta sea apreciado o bien valorado por su cliente. Es precisamente este trato personalizado –que se da tanto a través de la publicidad como en el mismo mesón en donde se firman los contratos– el que propicia este “endulzamiento del oído” del que hablamos anteriormente. Portucuenta, utiliza este mismo recurso discursivo en su favor para tener una mejor acogida entre sus usuarios

#### 3.1 Asesor financiero

Un asesor financiero real saluda, trata por el nombre, habla con palabras simples, está comprometido con tu problema y pide la información justa y necesaria para poder resolverlo. Asimismo esta herramienta da un trato personalizado y cercano para inspirar confianza y buscar bajar la ansiedad del usuario que se encuentra en una situación de estrés.

#### 2.3 Emoticonos de Whatsapp

Las expresiones faciales denotan sentimientos y los sentimientos reflejan humanidad. La ilustración de los personajes de la plataforma es muy simple pero hacen muecas para transmitir mensajes de lenguaje corporal y generar en el transcurso del “trámite” un clima más cercano. Para lograr eso se tomaron como referente los guiños de los emoticonos de Whatsapp.

### 4. Funcionamiento: Akinator

Akinator es juego disponible en la web, en donde el software personificado en un genio adivina el personaje en el cuál está pensando el usuario haciendo unas pocas preguntas que van de lo más general –“¿es un personaje real o ficticio?”– a lo particular –“¿su personaje lleva corbata?”. La mayoría de las veces acierta de manera brillante, aún cuando se trata de personajes no demasiado populares –por ejemplo, Neville Longbottom de la serie de Harry Potter– y esto es posible debido a que su funcionamiento se basa en un algoritmo caracterizado como “árbol binario de búsqueda”, el cual dependiendo de las respuestas que va dando el usuario, va descartando y arrojando diferentes resultados. Portucuenta pretende utilizar este mismo mecanismo de funcionamiento mediante el cual las soluciones que se le sugieran al usuario estén motivadas por los datos personales ingresados al inicio.



### 5. Interfaz: Frank Health Insurance

Este sitio web de la Compañía de Seguros australiana Frank fue nominado como uno de los mejores en su área en Awwwards, competencia internacional y profesional de diseño y desarrollo web que año a año premia y promueve la innovación en esta área del diseño. El sitio es definido por sus dueños como simple y claro. “We don’t want you to pay for what you won’t use. Get a cheap health insurance quote on our website” afirman los mismos, lo que explica la arquitectura brillantemente práctica e intuitiva que ostenta. Inmediatamente al ingresar en él entrega la posibilidad de hacer una cotización rápida de un seguro de salud que se adecúe a las necesidades y posibilidades del usuario. Contestando unas pocas preguntas el software arroja inmediatamente –seguramente a través de un algoritmo de árbol binario de búsqueda– una recomendación de los mejores planes que más se ajustan al cotizante. Portucuenta rescata muchos de los aciertos de Frank buscando también ser un sitio web amigable, directo, intuitivo y práctico, llevando al usuario al lugar adónde quiere llegar sin muchos rodeos y saturación de información.



# 8/ desarrollo del proyecto

/etapa 1: recopilación de información y análisis del problema

/etapa 2: definición de la estrategia

/etapa 3: flowchart. Planificación de cruces y resultados

/etapa 4: definición de estilo gráfico y tono

/etapa 5: validación con expertos

/etapa 6: prototipeo

/etapa 7: testeo



**ETAPA 1:**  
**Recopilación de información y**  
**análisis del problema**

Esta fue la etapa que tomó más tiempo ya que, para atacar el problema fue necesario comprenderlo bien desde todas sus aristas. Por un lado se hizo una contundente revisión de todos la bibliografía, estudios, informes y material disponible referente al tema a partir del cual se pudieron extraer muchas conclusiones, las cuales fueron expuestas en los primeros capítulos.

En segundo lugar, se hizo también un levantamiento de información en terreno para analiza qué es lo que piensa la gente, cómo enfrenta el problema del endeudamiento, cuál cree que es su raíz, etc. Este rastreo se hizo en dos ocasiones, el primero mediante entrevistas personales a distintas personas en el sector de la estación de Metro Santa Lucía y el segundo a través de una encuesta que se difundió por las redes sociales tanto a personas común y corrientes como a sujetos familiarizados con la situación de sobreendeudamiento. Las respuestas que se recopilaron dieron luces muy importantes para el rumbo del proyecto, como por ejemplo que las personas en su mayoría declaran como principal causa de este la falta de educación financiera y la desposesión salarial y que varios confiarían en una herramienta web que hiciese como asesor financiero si es que esta fuese efectiva y de confiabilidad certificada.

**ETAPA 2:**  
**Definición de la estrategia**

Luego del levantamiento de información se constataron varios hechos muy importantes que luego fueron considerados para definir la estrategia del proyecto:

1. Si bien muchos declaran que la educación financiera es crucial, a pocos les entusiasma y si no se la impartieran de manera obligatoria en el colegio, pocos acudirían a ella por su propia cuenta.
2. Aún cuando hay múltiples iniciativas y plataformas interactivas para fomentar la alfabetización financiera y prevenir que las personas se endeuden, los individuos casi no hacen uso de ellas porque no les reporta un beneficio inmediato palpable y directo.
3. Los sujetos generalmente acuden a alguien cercano y de confianza para resolver sus problemas financieros.
4. Propiciar una buena y clara comunicación para la mejor comprensión del usuario es clave.

Tomando en cuenta lo anterior, la estrategia se definió en base a los siguientes criterios los cuales constituyeron durante todo el proceso la columna vertebral del proyecto.

FIGURA 2: CRITERIOS A CONSIDERAR EN DISEÑO DE LA HERRAMIENTA. TAMAÑO DEL ÁREA SE CORRESPONDE CON LA ASIGNACIÓN DE RELEVANCIA.



FIGURA 3: PRIMERAS APROXIMACIONES



La primera aproximación fue un diseño muy básico de una aplicación para celular que funcionase como asesor financiero personal (figura 3). Durante su desarrollo se fue constatando que se estaban dejando de lado los criterios que habían sido definidos y que por lo tanto, continuar por esa vía no iba a funcionar. La aplicación solo te diría si estabas apto para solicitar un crédito, por lo que no era útil ni atractiva para el usuario, y no contaba con una visualización de datos suficientemente satisfactoria. La pantalla de los teléfonos móviles, al ser más pequeñas, son menos versátiles de lo que puede ser un sitio web visto desde un computador, en donde se cuenta con mucha más espacio. Por lo mismo se quiso cambiar de rumbo y comenzar a diseñar para pantalla grande en formato web, dejando la idea de una app como un ítem de proyecciones futuras. Por otro lado se llegó a la conclusión de que pedir tantos datos entorpecería demasiado la fluidez de la herramienta siendo que muchos de esos no eran estrictamente necesarios. Se decidió agregar entonces un nuevo criterio para el diseño del proyecto el cual se definió como "anonimato", con la intención de llevar al extremo la simplificación en el ingreso de datos. Al no

tener que ingresar datos demasiado específicos y personales, se constató que tampoco era necesaria entonces hacer estricta la navegación por esta plataforma entrando a través de un usuario y contraseña. Se intentó establecer cercanía a través de la ilustración de un personaje a mano alzada y del diálogo personalizado. Lo primero no convenció del todo debido a que la ilustración no fraguaba bien con algunas de las estructuras rígidas necesarias en la herramienta, pero eso se dejó por un rato en *stand by* para comenzar a dedicarle tiempo al mapa de flujo del sitio y dejar que de éste se pudiera abstraer un estilo gráfico pertinente.

### ETAPA 3: FLOWCHART: Planificación de cruces y resultados

En base a revisión de la bibliografía que define a una persona como sobreendeudada cuando su RCI supera el 25% si se considera sólo la deuda de consumo y el 50% si se incluye además la hipotecaria, se creó un documento excel en donde se planificó cuáles serían los consejos que arrojaría la plataforma a partir del cruce de los datos solicitados al usuario (figura 4). El límite aconsejado por SERNAC en cuanto a la RCI máximo aconsejable cambia dependiendo el tramo de ingreso.

tramo de renta líquida	carga financiera máxima (RCI)
\$200.000 - \$600.000	25%
\$600.001 - \$1.300.000	40%
\$1.300.001 - \$2.500.000	50%
\$2.500.001 y más	55%

Ingresando los ingresos, los gastos principales y la carga financiera mensual (la cantidad de dinero que se destina a pagar cuotas o deudas), el software hace un cruce de datos y cálculos para sacar la RCI del usuario. En base a ese resultado se le entrega un diagnóstico (ejemplo: endeudamiento alto / sobreendeudamiento crítico) y luego arroja las soluciones que más se adaptan al caso. Las soluciones por ahora vigentes se dividen en 6 categorías y se muestran dependiendo de las capacidades y necesidades del usuario endeudado. Estas también se van presentando en orden específico según su prioridad y pertinencia.

#### 1. ¡Ahorra!

Te da consejos para ahorrar y recomienda apps que ayudan a hacerlo, como Zave app.

#### 2. Disminuye gastos

Aquí se despliegan por ahora 3 opciones. En primer lugar la posibilidad de calcular y visualizar los gastos hormiga, en segundo lugar la de hacer una evaluación de la cantidad de dinero que destino a los gastos comunes, en comparación con lo que destina en promedio una persona en el mismo tramo de ingreso y por último, poder optar por una asesoría más personalizada uniéndose a la campaña en las redes sociales "#soylibredecuotas challenge"

#### 3. Gánate unas lucas extra

En esta sección el software te recomienda maneras de optar por trabajos secundarios y no muy demandantes para generar ingresos extras que ayuden a solventar las deudas. Son muchas las opciones, pero las que te mostrará son sólo a las que tu puedes optar según tus capacidades y posesiones. Ejemplo: El software sólo te recomendará trabajar como Uber o ponerle publicidad a tu auto, si es que tienes un auto propio o dentro de la familia (ver figura 5).

#### 4. Vende algunas cosas:

Aquí la herramienta te permite visualizar el precio de mercado de un producto u objeto que tengas en casa y que podrías vender, rastreando a partir de palabras clave en sitios como yapo.cl, mercadolibre, sensacional, entre otros.

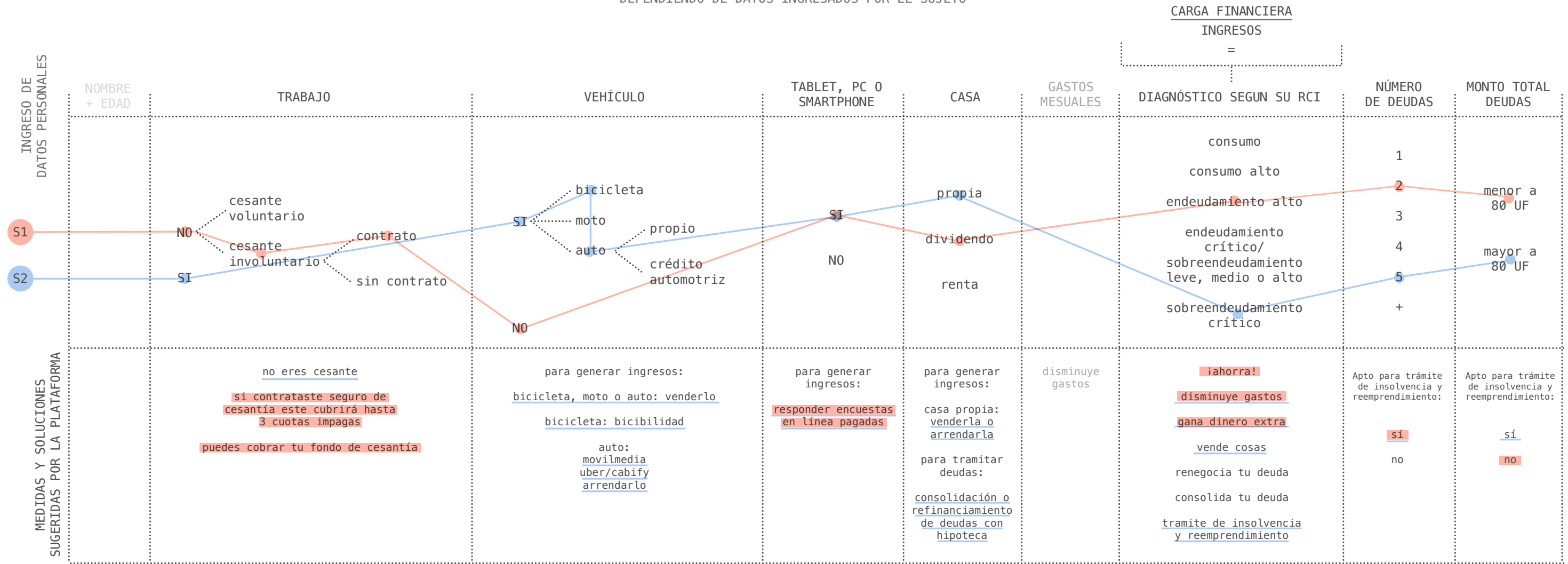
#### 5. Consolida

Consolidar es un plan de acción para salvar la salud financiera, a través del cual se pide un crédito para pagar dos o tres otras obligaciones que se tienen con varias instituciones, con la finalidad de ordenar los pagos en una cuota única y disminuir los cobros de administración. No cualquier persona puede consolidar y se recomienda hacerlo solo en algunas ocasiones. Con las preguntas que se hacen al comenzar a usar la herramienta el software ya cuenta con la información necesaria para determinar si en el caso particular del usuario es conveniente hacerlo o no.

#### 6. Renegocia

Este corresponde al último recurso y es cuando el usuario se encuentra en un sobreendeudamiento crítico. El sistema, si cumples con los requisitos, te redirige y da instrucciones para que inicies un trámite de insolvencia y reemprendimiento –declararse en quiebra– a través del sitio web de ChileAtiende. Si la solicitud es aceptada, la subsecretaría de Insolvencia y Reemprendimiento se preocupa de realizar negociaciones entre el deudor y su acreedor lleguen a un acuerdo y se establezcan nuevas condiciones de pago de la deuda.

FIGURA 5: EJEMPLIFICACIÓN DE POSIBLES RESULTADOS QUE ARROJA EL SOFTWARE DEPENDIENDO DE DATOS INGRESADOS POR EL SUJETO



Se determinaron los datos necesarios mínimos para poder hacer los cruces de información. El dato base es la RCI de la persona, la que se calcula según los ingresos, los gastos y la carga financiera mensual. Luego hay otros datos que ayudan a complementar la evaluación y son determinantes para que la plataforma arroje como resultado los mejores consejos en cuanto a la situación particular.

**Edad y sexo**

Este dato se pide para ser considerado en evoluciones y proyecciones futuras de la herramienta. Con la edad se puede conocer si la persona puede acceder a beneficios o bonos que entrega el estado a ciertos grupos de personas como medida de protección social.

**Posesiones**

Al saber si se cuenta con vehículo(s) o casa(s) propia, se evalúan las posibilidades de vender, hipotecar o poner en arriendo estas posesiones. Por otro lado, si se tiene vehículo, existen maneras de ganar dinero extra haciendo uso de estos instrumentos y, si se tiene casa propia, se puede hacer una consolidación de la deuda con una tasa más conveniente haciendo uso de la hipoteca.

**Ingresos**

Permite calcular la RCI y ubicar en qué estrato de ingreso se encuentra la persona.

**Gastos**

Al conocer la información detallada de los gastos, es posible hacer recomendaciones de disminuir algunos montos basándose en los gastos promedios que debiese hacer una persona en un determinado nivel de ingreso.

**Deudas**

Permite calcular la RCI de una persona. A su vez, conocer la tasa de interés y el número de cuotas pagadas en referencia al total permite saber si conviene renegociar o consolidar.

FIGURA 4: PLANIFICACIÓN DE RESULTADOS SEGÚN RCI

tramo de ingreso	RCI	diagnóstico	soluciones sugeridas por el software en orden					
			#1	#2	#3	#4		
\$200.000 - \$600.000	0% - 10%	consumo alto	DISMINUYE GASTOS	GÁNATE UNAS LUCAS EXTRAS	¡AHORRA!	CONSOLIDA		
	10,1% - 15%	endeudamiento leve						
	15,1% - 20%	endeudamiento medio						
	20,1% - 25%	endeudamiento alto		VENDE ALGUNAS COSAS	GÁNATE UNAS LUCAS EXTRAS			
	25,1% - 30%	endeudamiento crítico						
	30,1% - 35%	sobreendeudamiento bajo						
	35,1% - 40%	sobreendeudamiento medio		RENEGOCIA	DISMINUYE GASTOS		VENDE COSAS	GÁNATE LUCAS
	40,1% - 50%	sobreendeudamiento alto						
	50,1% - 100%	sobreendeudamiento crítico						
\$600.000 - \$1.300.000	0% - 10%	consumo	¡AHORRA!					
	10,1% - 15%	endeudamiento bajo	DISMINUYE GASTOS	GÁNATE UNAS LUCAS EXTRAS	CONSOLIDA			
	15,1% - 20%	endeudamiento leve-medio						
	20,1% - 25%	endeudamiento alto						
	25,1% - 30%	endeudamiento crítico		VENDE ALGUNAS COSAS		GÁNATE UNAS LUCAS EXTRAS		
	30,1% - 35%	sobreendeudamiento bajo						
	35,1% - 40%	sobreendeudamiento medio						
	40,1% - 50%	sobreendeudamiento alto		RENEGOCIA		DISMINUYE GASTOS	VENDE COSAS	GÁNATE LUCAS
	50,1% - 100%	sobreendeudamiento crítico						
\$1.300.000 - \$2.500.000	0% - 10%	consumo	¡AHORRA!					
	10,1% - 15%	consumo alto	DISMINUYE GASTOS	GÁNATE UNAS LUCAS EXTRAS	CONSOLIDA			
	15,1% - 20%	endeudamiento leve-medio						
	20,1% - 25%	endeudamiento alto						
	25,1% - 30%	endeudamiento crítico		VENDE ALGUNAS COSAS		GÁNATE UNAS LUCAS EXTRAS		
	30,1% - 35%	sobreendeudamiento bajo						
	35,1% - 40%	sobreendeudamiento medio						
	40,1% - 50%	sobreendeudamiento alto		RENEGOCIA		DISMINUYE GASTOS	VENDE COSAS	GÁNATE LUCAS
	50,1% - 100%	sobreendeudamiento crítico						
\$2.500.000 y más	0% - 10%	consumo	¡AHORRA!					
	10,1% - 15%	consumo alto	DISMINUYE GASTOS	GÁNATE UNAS LUCAS EXTRAS	CONSOLIDA			
	15,1% - 20%	endeudamiento leve-medio						
	20,1% - 25%	endeudamiento alto						
	25,1% - 30%	endeudamiento crítico		VENDE ALGUNAS COSAS		GÁNATE UNAS LUCAS EXTRAS		
	30,1% - 35%	sobreendeudamiento bajo						
	35,1% - 40%	sobreendeudamiento medio						
	40,1% - 50%	sobreendeudamiento alto		RENEGOCIA		DISMINUYE GASTOS	VENDE COSAS	GÁNATE LUCAS
	50,1% - 100%	sobreendeudamiento crítico						

**ETAPA 4:**  
**Estilo gráfico y tono**

1. Caracteres

El estilo gráfico fue lo que más evolucionó durante el proceso. El eje central para empezar a definirlo fue el criterio de "cercanía". Es por eso que se optó por diseñar personajes y caracteres que cumplieran con la función de empatizar con el futuro usuario. El primer intento correspondió a una ilustración a mano alzada bajo la creación de un personaje llamado "Doctor Lucas" (fig 1), el médico financiero de cabecera tomando como referencia la idea del sitio web "doctor financiero". La idea fue hacer del personaje el eje central de la herramienta y hacer de él algo así como un corpóreo o mascota institucional –como por ejemplo lo son el Doctor Simi, Don Graf, Seguroto, Forestín, etc.. todos personajes educativos–.

Un segundo paso fue dejar de lado la narrativa de la salud y ser más directos. Todavía teniendo en cuenta la idea de crear un personaje central, se procedió a darle forma a un carácter que representara un asesor financiero de confian-

za (fig 2) a partir del uso de recursos muchos más simples y planos. En un testeo informal el personaje del asesor financiero le pareció algo aburrido a la gente, por lo que se pensó en crear un personaje más lúdico y con humor encarnado en un superhéroe (desencallador).

La siguiente evolución consistió en dejar de lado del personaje único "mascota" para despojar a la plataforma de una posible interpretación sobre esta como "asencialista" para poner énfasis en que los usuarios son los que toman las riendas en el asunto y salen de sus deudas por sí solos. Se crearon varios personajes a través de los cuales los usuarios pudiesen identificarse con ellos y se inició probando con una mujer adulta joven (figura 4, 5 y 6) todos con el mismo estilo vectorial pero con distinto tratamiento de color. Finalmente se optó por el último (fig 5) acotando la paleta de color principal a un azul y un rojo brillantes, que se combinan con grises, blanco, color piel y las sombras. Estos colores se eligieron porque le daban carácter y por otro lado tomando en cuenta la psicología; el azul es un color que transmite serenidad y seguridad, mientras que el rojo es el color principal de la felicidad y transmite a su vez cercanía y fuerza.

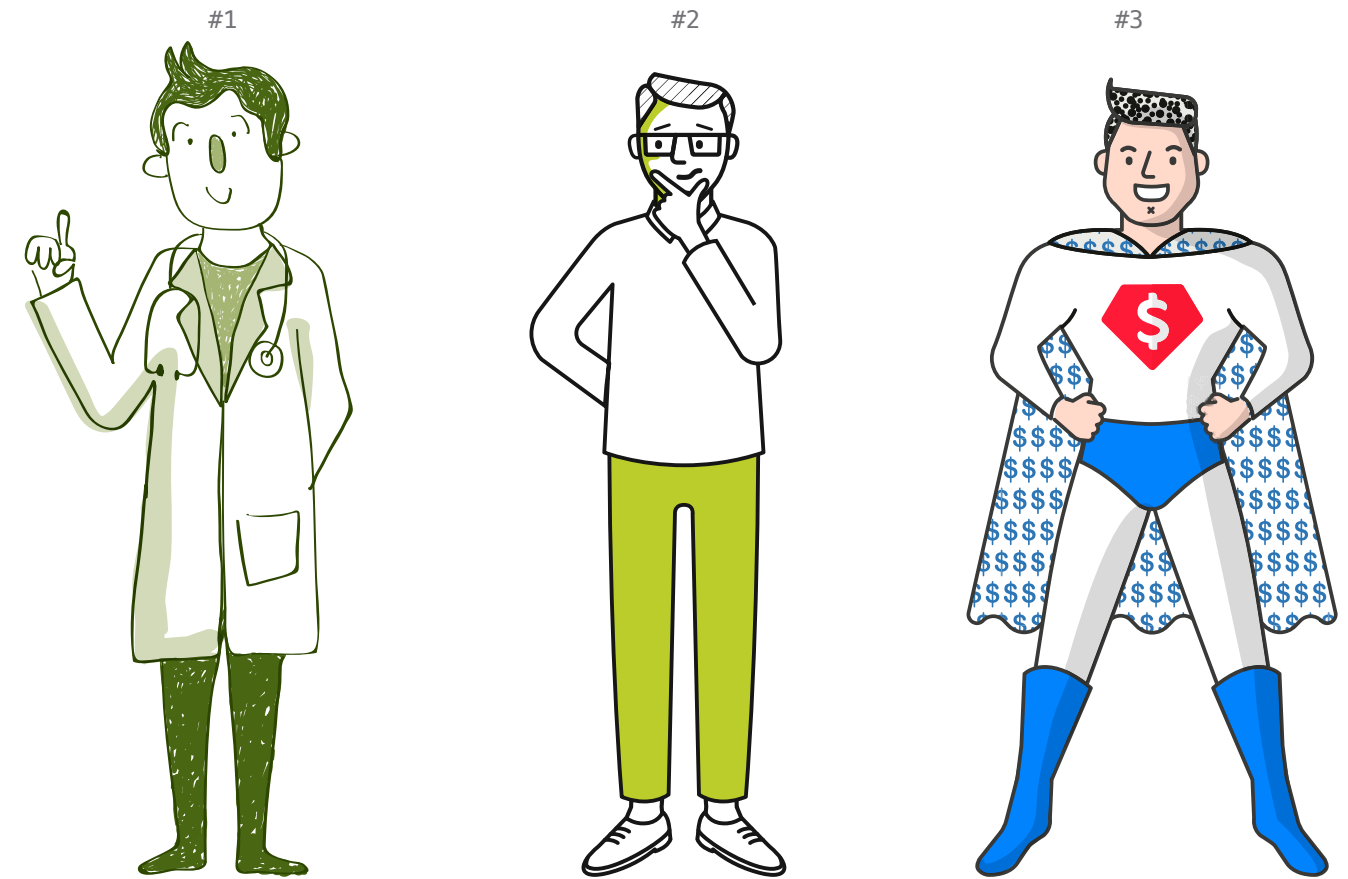
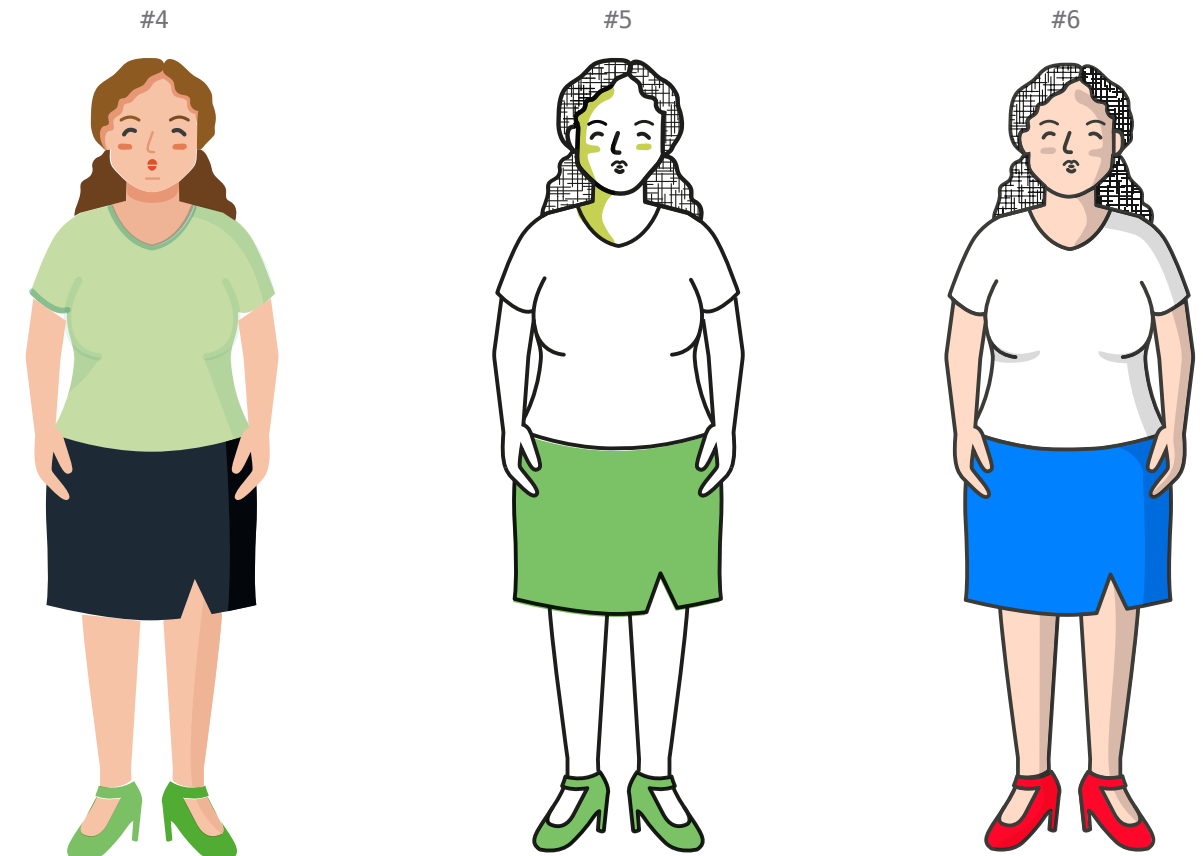
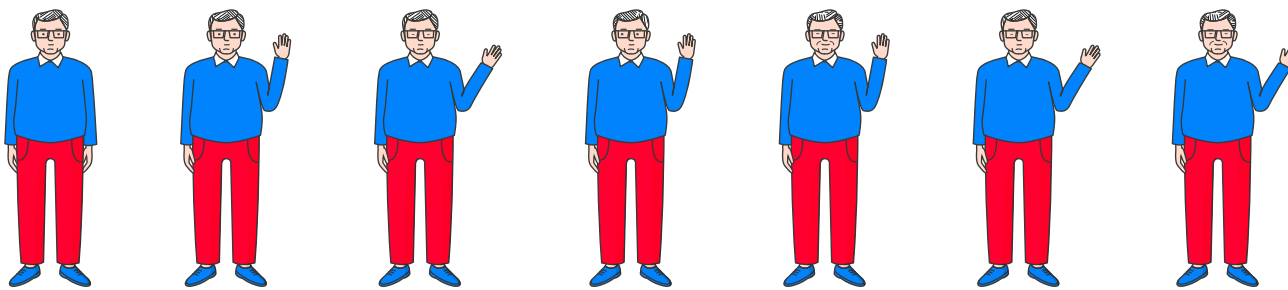
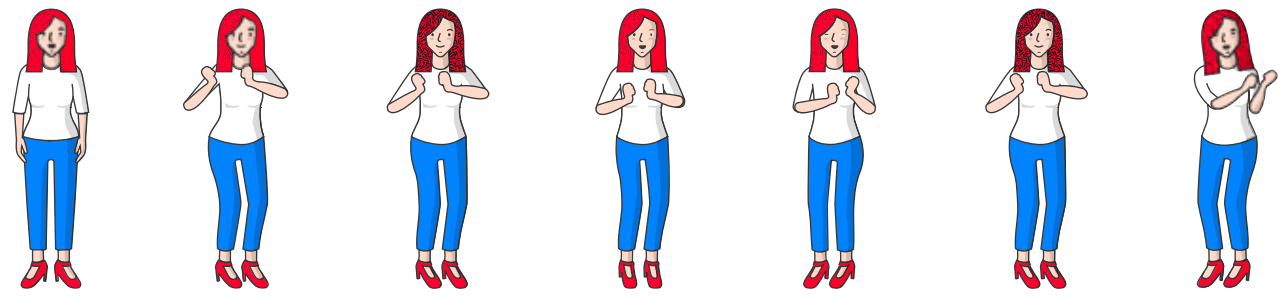
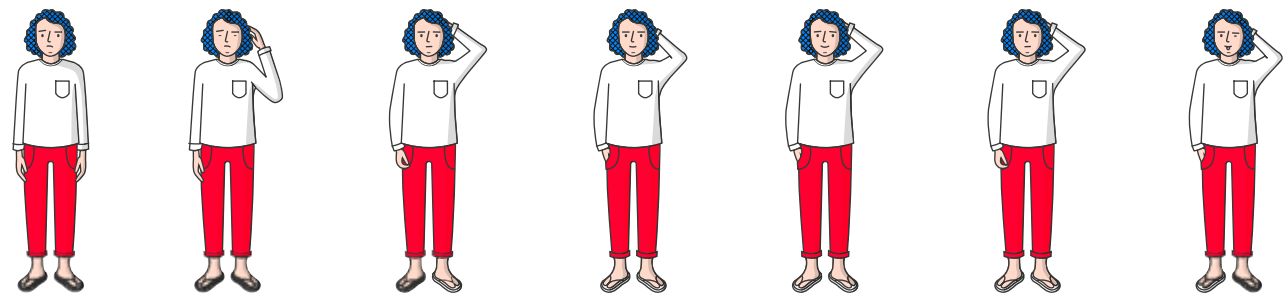
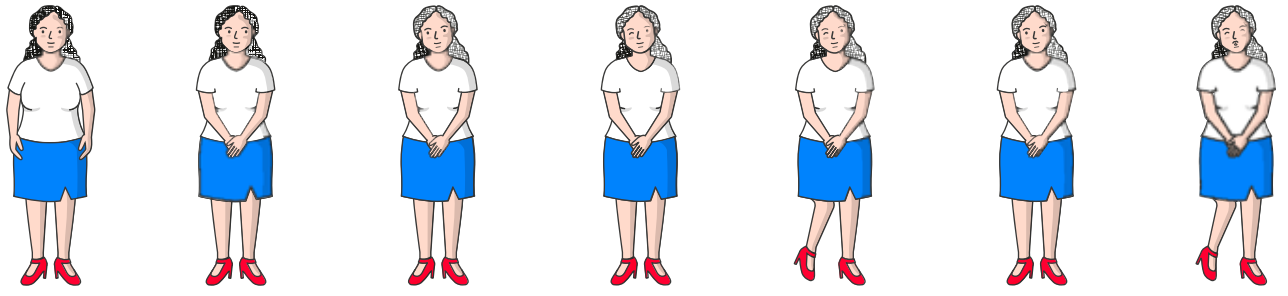
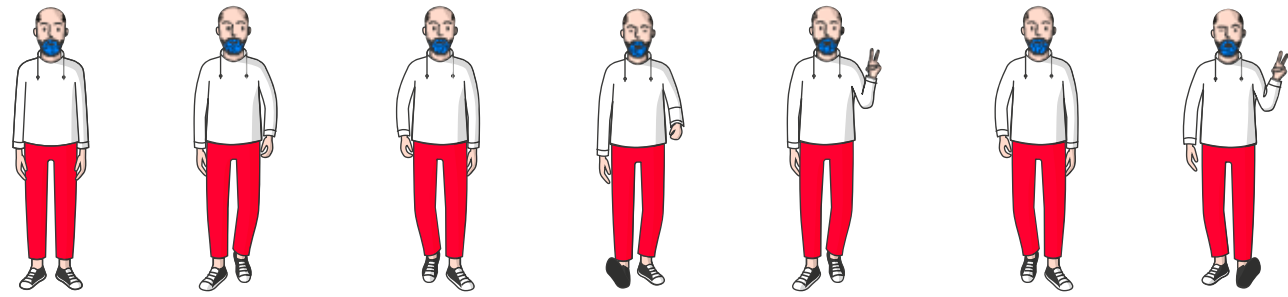


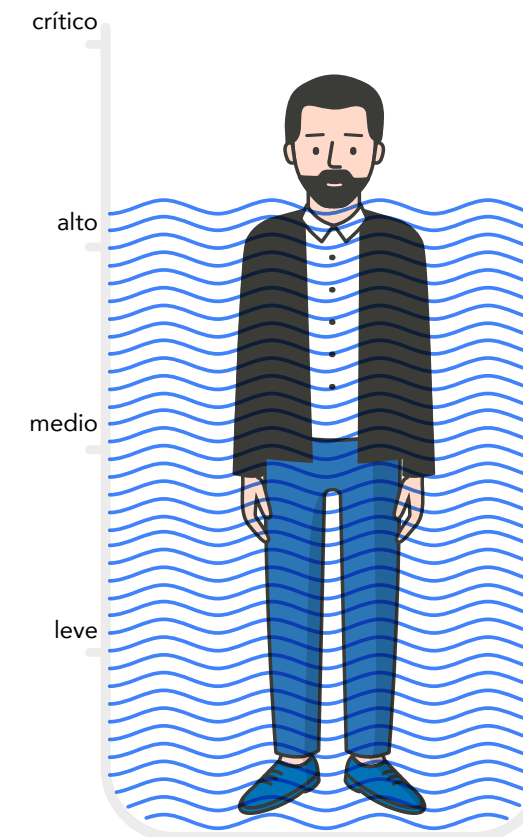
FIGURA 6: REFERENTES DE ILUSTRACIÓN

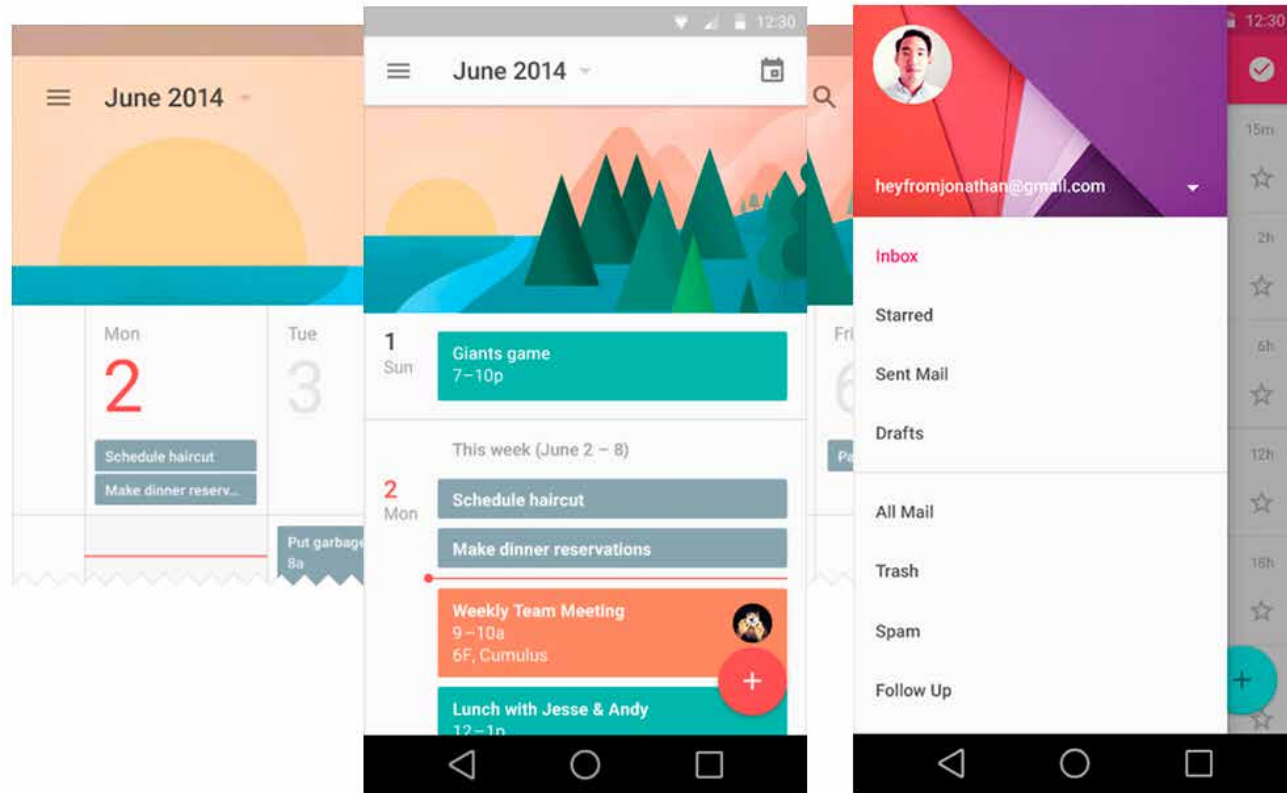




Se definió un set de 6 personajes base correspondientes a mujer/ hombre joven, mujer/hombre adulto-joven y mujer/hombre adulto. Se les dio carácter y expresión en sus caras y un toque de simpatía. Gracias al recurso del GIF se les pudo dar movimiento para hacerlos aún así más cercanos y generar empatía.

Al ingresar al sitio, según los datos que se ingresan (nombre, edad, sexo) se asigna aleatoriamente un personaje correspondiente al rango de edad, el cual puede ser cambiado por otro si el usuario lo requiere. El personaje acompaña durante todo el sitio ya que es el centro de la visualización de la información con respecto a la salud financiera personal. Al ingresar los datos acerca de los ingresos, gastos y carga financiera, el software muestra qué tan grave es la situación a través de la expresión del carácter y el nivel del agua que alcanza, el cual representa el diagnóstico de su RCI.





## 2. Interfaz: Material Design

Material Design es una normativa de diseño elaborada por Google enfocada en la visualización del sistema operativo Android, además de en la web y en cualquier plataforma. Tiene por objetivo crear un lenguaje visual para los usuarios que una en un mismo concepto los principios clásicos del buen diseño con la innovación y las posibilidades de la tecnología y la ciencia. Así mismo, se propone desarrollar un único sistema subyacente que permita unificar la experiencia transversalmente para todas las plataformas y dispositivos disponibles. Su diseño es limpio pero con profundidad y jerarquía, en el cual se hace uso de animaciones y transiciones de respuesta para hacerlo más cercano a la realidad e interactivo.

“A diferencia del papel, el Material Design se puede ampliar y redimensionar de manera inteligente, tiene superficies físicas y bordes. Las escenas y sombras proporcionan significado sobre lo que se puede tocar y cómo se va a mover”(Duarte, 2014).

Se toman como base muchas recomendaciones que se hacen en su manifiesto, como por ejemplo la paleta de color (color base + color contrastante), el uso del movimiento, animaciones, transiciones, profundidades, sombras y la jerarquía, todo esto bajo una línea gráfica muy simple. También se implementan sus estilos de botones (checkboxes y rangersliders).

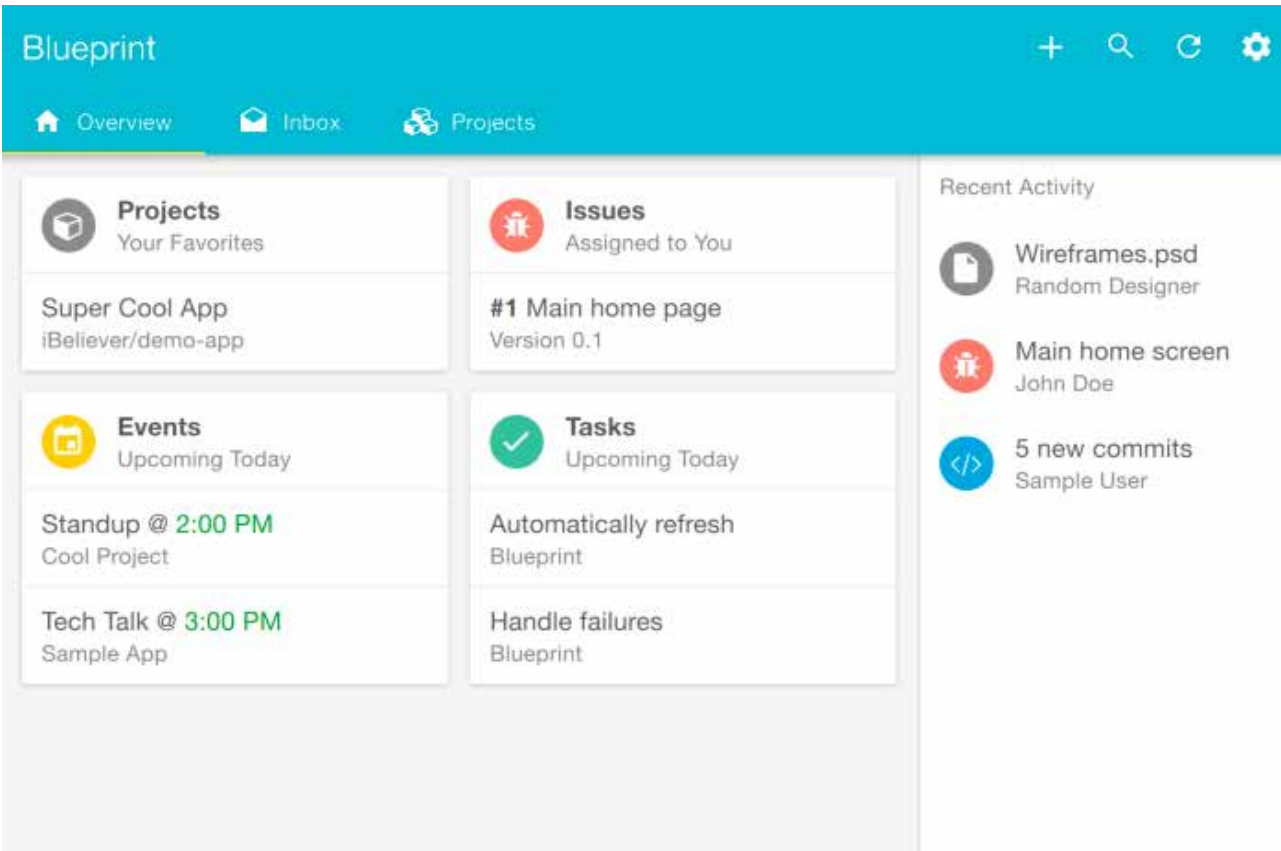
sí  no



## 3. Usabilidad: UI Patterns

Los Patrones UI (user interface) son soluciones ya probadas a problemas comunes, modelos preestablecidos de diseño que garantizan que la página web sea intuitiva y fácil de usar. Son un factor importante en el plano actual del diseño web. Ellos ayudan a mejorar la experiencia del usuario y la usabilidad de los websites.

De esto se rescató el uso del menú hamburgues, el *scroll*, el *grid layout* y la disposición *one page* del sitio intentando minimizar los clicks para evitar las demoras en carga.



sueldo  \$200.00 0  
 pensione s  \$53.000  
 otros  \$34.000





**ETAPA 5:**  
**Validación con expertos**

Sebastián Ugarte: Destácame

Habiendo recogido los comentarios hechos por la comisión el semestre pasado y entendiendo que la mejor estrategia para el proyecto es que este se desarrolle bajo el alero de una institución previamente reconocida por su seriedad, profesionalismo y relación con el tema –debido a que las deudas personales son un tópico complicado que no puede ser confiado en manos de cualquiera– se intentó contactar en primer lugar a la división de SERNAC educa. Se intentó varias veces pero sin éxito, así que se procedió con las otras dos instituciones candidatas: Destácame.cl y equifax.

La reunión con destácame se llevó a cabo en noviembre con uno de sus socios fundadores Sebastián Ugarte, quien aportó con mucho material interesante para el desarrollo del proyecto. Se le mostró el primer prototipo hecho en Wix (figura 7) y validó positivamente la idea, pero no se mostró interesado para llevarlo a cabo bajo su alero inmediatamente, debido a que la empresa se encuentra en una etapa de desarrollo aún y su foco lo tienen puesto en reforzar otras cosas antes de la educación al consumidor. También hizo algunas recomendaciones de modelo de negocios y comentó que el punto débil que le veía a la idea es el de cómo hacer que las personas se muestren interesadas y quisieran usar la herramienta, el cual se tomó muy en cuenta.



FIGURA 7: PRIMER PROTOTIPO DEL SITIO EN WIX

**esta es tu situación actual**

Ingresos mensuales  
\$ 500.000

Egresos mensuales  
\$ 385.000

Deuda mensual  
\$ 100.000

Balance  
+ \$ 25.000

Comentarios:  
Tu situación es difícil pero tiene remedio. Aquí te doy algunos consejos.

**¡es hora de tomar medidas!**

CONSOLIDA TUS DEUDAS    DISMINUYE GASTOS    GÁNATE UNAS LUCAS EXTRAS    VENDE ALGUNAS COSAS QUE NO USAS

Para aumentar tus ingresos te recomendamos vender algunas cosas que no usas. Para hacer una estimación de lo que podrías ganar ingresa los datos de las cosas tentativas a vender y te diremos el precio de mercado.

Producto	Precio de mercado aprox	
Televisión Led Samsung 32 Hd 120 Cmr	\$ 159.000 - \$320.000	✓ en venta
Cámara Sony A6000 Con Montura	\$ 499.000 - \$582.000	→ ¡véndelo!
Agregar producto		

Consolidar tus deudas quiere decir pedir un crédito para reordenar todas tus deudas en una sola, bajando la tasa de interés y pagando solo una cuota al mes.

Para comenzar a hacer este trámite haz click **aquí** y te daremos algunas instrucciones

**Te gustaría tener asistencia personalizada para solucionar tu problema?**

Es muy fácil! Sólo tienes que romper todas las tarjetas de crédito que tengas a tu nombre y enviarnos una fotografía de ellas a nuestro correo. Así tendrás el beneficio de asistencia personalizada gratuita

Soledad García: Equifax

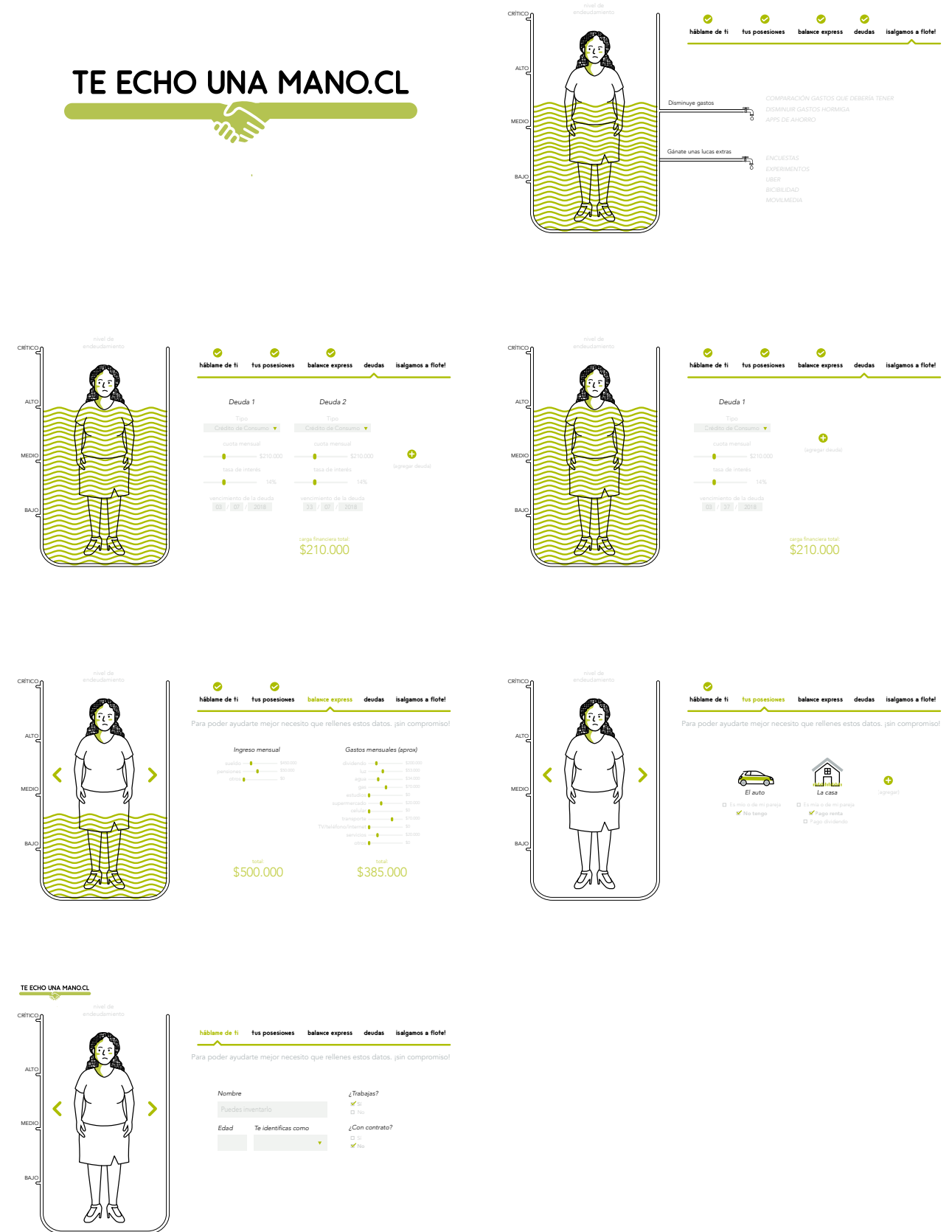
La segunda reunión se llevó a cabo con María Soledad García, Subgerenta de comunicaciones y marketing de Equifax Inc, a la cual se contactó luego de una visita personal a la Feria "Chao Deudas" llevada a cabo en Noviembre en el GAM. Junto con Tomás Urzúa, periodista y master en comunicaciones corporativas quien lleva a cabo las estrategias comunicacionales de la empresa, se mostró muy interesada con la idea para implementarla bajo su marca "Chao Deudas", plataforma a través de la cual son un punto de encuentro entre deudores y acreedores para renegociar sus deudas y limpiar así el historial de los registros de Dicom. Quedamos de seguir en contacto mientras ellos presentaban la idea al directorio y yo seguía desarrollando el proyecto.

Dentro de los comentarios, valoraron mucho la idea del "anonimato" y el no tener que ingresar datos y por otro lado pensaron que el diseño (figura 8) aún se veía demasiado tieso, serio y triste. Corroboraron la factibilidad de todo las funciones que pretende ostentar la plataforma y compartieron el diagnóstico de que las personas hoy en día no necesitan más educación financiera, requieren de ayuda concreta.



FIGURA 8: SEGUNDO PROTOTIPO DEL SITIO EN MUSE

## TE ECHO UNA MANO.CL



**ETAPA 6**  
**Prototipeo**

En esta etapa se probaron varios tipos de programas y soportes para intentar hacer una maqueta lo más cercana posible a la realidad. El primer intento fue con wix, el que resultó ser muy poco flexible por lo que fue abandonado, luego se hizo una breve exploración en programas como Axure e Invision pero tampoco pudieron cumplir con los requerimientos. Finalmente la herramienta que se escogió para desarrollar la maqueta fue Adobe Muse, programa de la suite de Adobe bastante versátil y fácil de usar. Esto se complementó con programación de botones específicos en HTML y Javascript, para lo cual la biblioteca de recursos Codepen y el editor de texto Atom fueron de crucial apoyo. A continuación se muestra el layout completo en forma de capturas de pantallas.

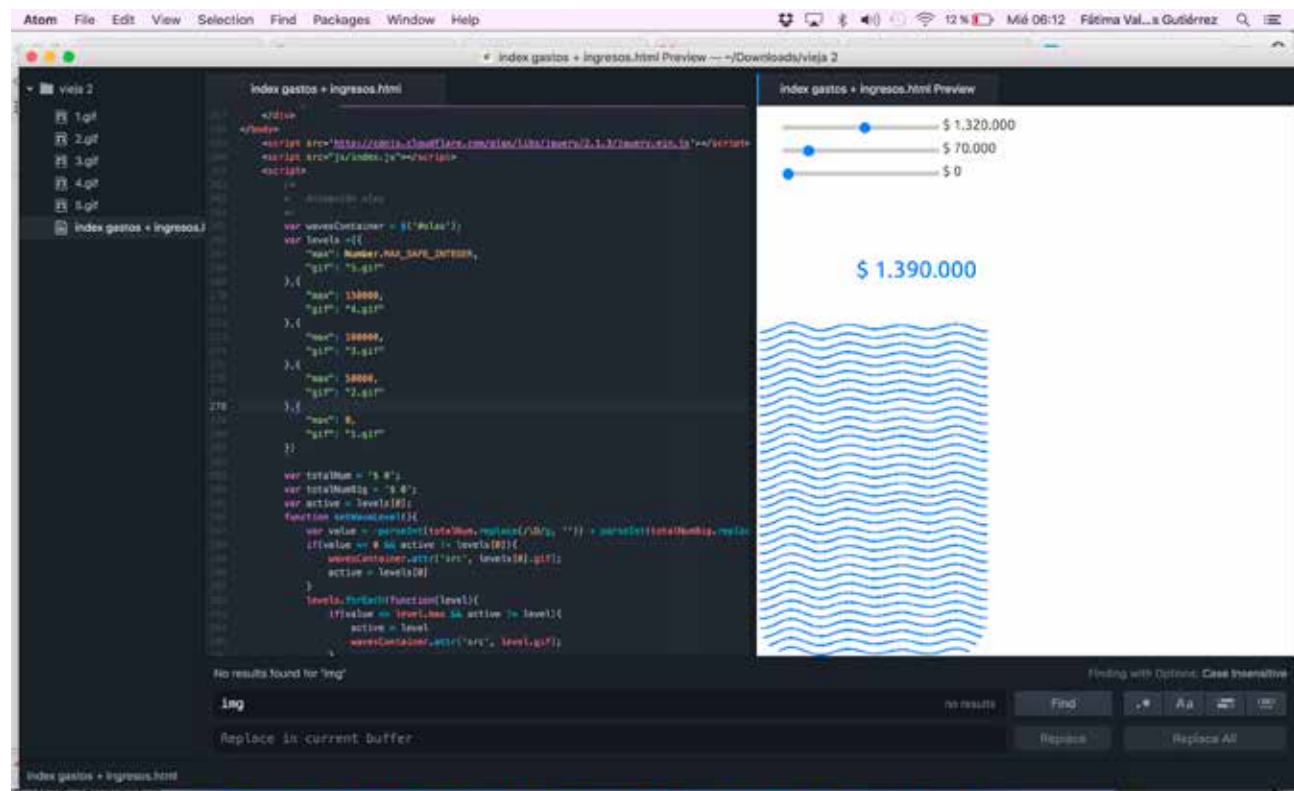


FIGURA 9: PROTOTIPO FINAL REALIZADO EN MUSE.  
Sección: introducción de datos personales

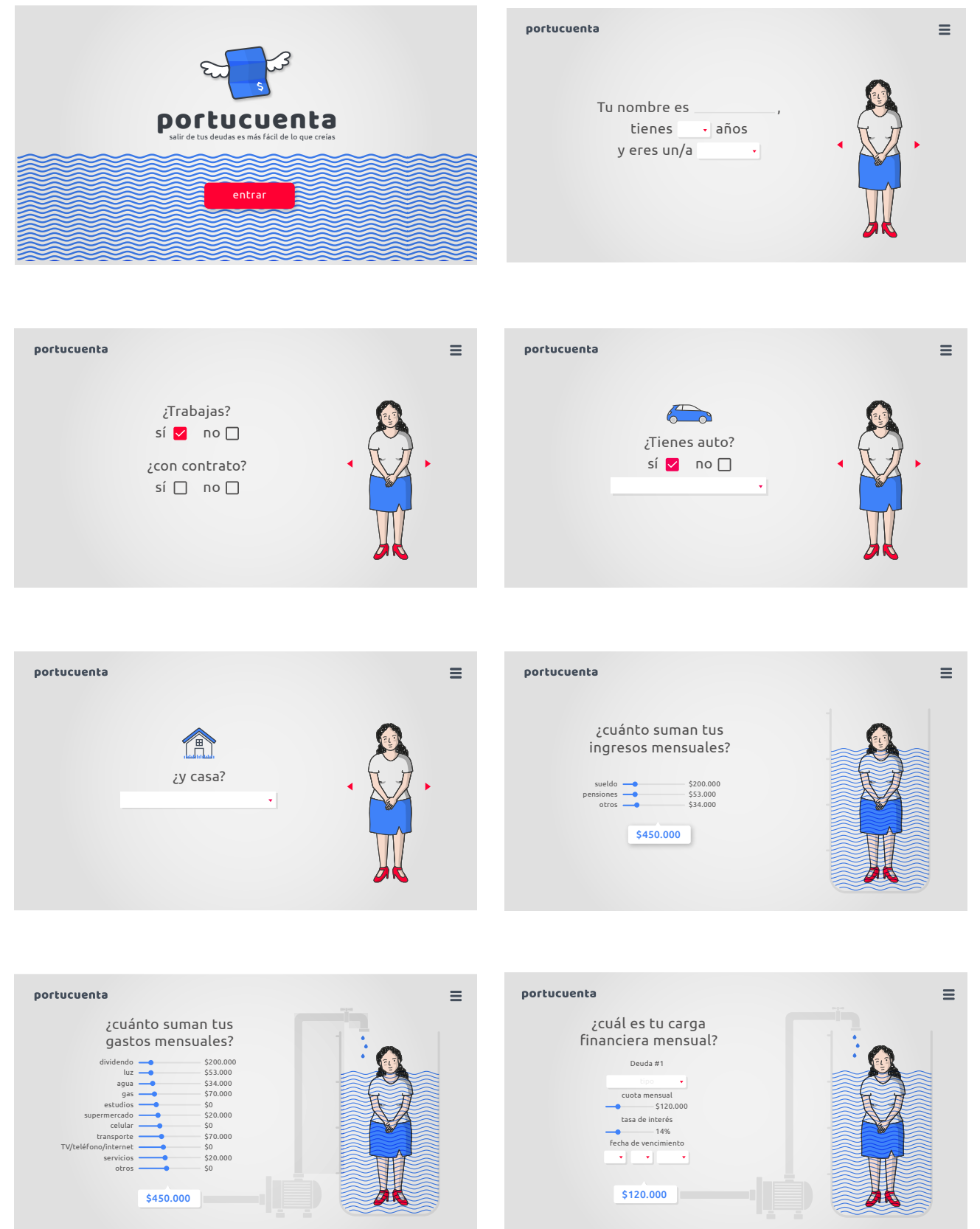


FIGURA 10: PROTOTIPO FINAL REALIZADO EN MUSE.  
Sección: soluciones para nivel de endeudamiento alto

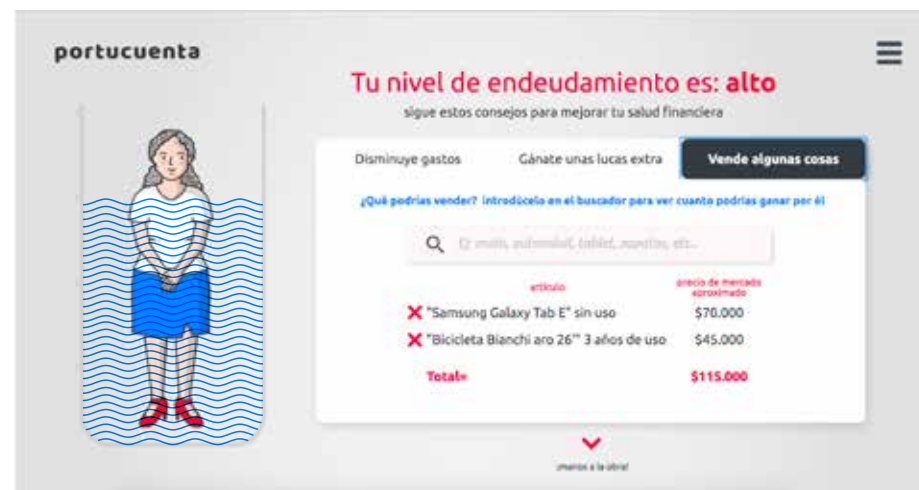


FIGURA 11: PROTOTIPO FINAL REALIZADO EN MUSE.  
Sección: soluciones para nivel de endeudamiento crítico



FIGURA 12: PROTOTIPO FINAL REALIZADO EN MUSE.  
Sección: descarga de hoja de resumen



FIGURA 13: VARIACIONES DE IDENTIDAD DE MARCA Y NAMING PREVIOS

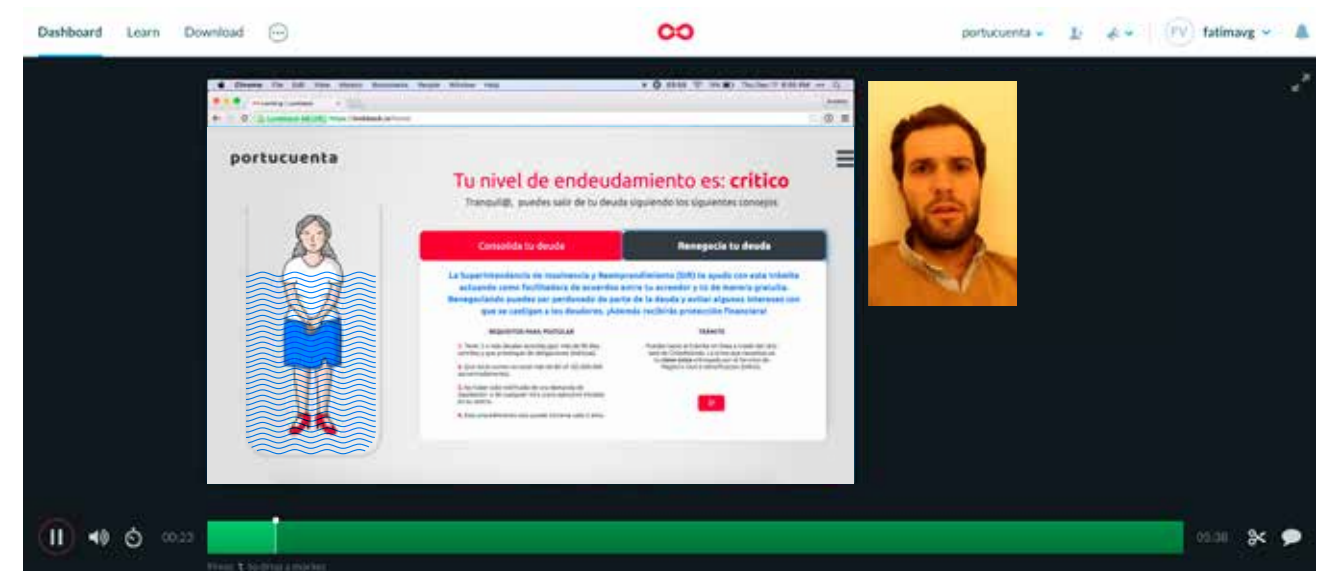


**ETAPA 7:**  
**Testeo, resultados generales**

Al ser un prototipo sólo una maqueta, la usabilidad del sitio no se pudo testear como tal, sino que sólo las sensaciones que tenían los usuarios al mostrarles la idea. Como mecanismo se utilizó la aplicación lookback.io, la cual hace una grabación de la navegación que ejerce el usuario a través de la pantalla y también de las expresiones faciales de este. El testeo se hizo con 10 personas: 2 familiares y 4 asesoras del hogar desconocidas y en situación de endeudamiento y 4 personas de la calle.

Los resultados generales acerca de la idea fueron positivos, lo que resultó ser un obstáculo fue la cantidad de información que se concentraba en algunas secciones, para algunos demasiado saturada para leer. Al ser una maqueta y no una página web real, las transiciones entre una página/sección a otra se demoraban en cargar, lo que fue unánimemente rechazado por los sujetos. Aproximadamente un 80% de los encuestados les pareció buena idea lo de graficar el personaje con el agua al cuello, pero el resto dijo que lo encontraba un poco trágico. Los términos en general se comprendieron bien y su funcionamiento debió ser introducido con una pequeña explicación previa para que los usuarios pudiesen entender cómo o con qué fin navegar por el sitio. Aún así la mayoría acertó más o menos acerca del tema que trataría el software al mostrarles su isologotipo y luego el slogan.

FIGURA 14: CAPTURA DE PANTALLA DE GRABACIÓN DE TESTEO CON LOOKBACK.IO



**8/**  
**referencias**

Álvarez, P. (2015). Historias: el drama de los chilenos encallados para comer. The clinic, edición % abril de 2015. Recuperado de <http://www.theclinic.cl/2015/04/05/historias-el-drama-de-los-chilenos-encallados-para-comer/>

Báez San José, V. (2002). Desde el Hablar a la Lengua. Málaga, Ágora.

Banco Central (2014), Encuesta Financiera de Hogares. Recuperado de [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:iRQTSqfFJykJ:www.bcentral.cl/es/Download-BinaryServlet%3Bjsessionid%3DHcSMWpcFlnSJ2yW05J8zS6kd-mwTLqj9KjYQVbBp8J4nQGpzGbj83!1547907665%3FnodeId%3D%252FUCM%252FBCCH\\_ENCUESTA\\_140415\\_ES%26propertyId%3D%252FUCM%252FBCCH\\_ENCUESTA\\_140415\\_ES%252Fprimary%26fileName%3DEFH\\_2014\\_principales\\_resultados.pdf+%&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=cl](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:iRQTSqfFJykJ:www.bcentral.cl/es/Download-BinaryServlet%3Bjsessionid%3DHcSMWpcFlnSJ2yW05J8zS6kd-mwTLqj9KjYQVbBp8J4nQGpzGbj83!1547907665%3FnodeId%3D%252FUCM%252FBCCH_ENCUESTA_140415_ES%26propertyId%3D%252FUCM%252FBCCH_ENCUESTA_140415_ES%252Fprimary%26fileName%3DEFH_2014_principales_resultados.pdf+%&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=cl)

Banco Santander, (2016). Lenguaje y técnica financieras básicas. Recuperado de <https://www.bancosantander.es/es/empresas-advance/actualidad-y-pymestv/itinerarios/lenguaje-y-tecnicas-financieras-basicas>

Beck, T., Demirgüç-Kunt, A., & Maksimovic, V. (2008). Financing patterns around the world: Are small firms different?. *Journal of Financial Economics*, 89(3), 467-487.

Camus, J. (2015). Acceso al crédito en la realidad actual de Chile. *Diario Financiero*, edición 12 junio de 2015. Recuperado de <https://www.df.cl/noticias/opinion/columnistas/acceso-al-credito-en-la-realidad-actual-de-chile/2015-06-11/172926.html>

De Gregorio Rebeco, J. F. (2007). Macroeconomía: Teoría y políticas.

Disney, R., Bridges, S., & Gathergood, J. (2008). Drivers of over-indebtedness: Report to the department for business, enterprise and regulatory reform. Center for Policy Evaluation, University of Nottingham.

Emol, (2014) Nivel de endeudamiento de los chilenos aumenta en 5% a \$14,2 millones en promedio por persona. *El Mercurio Online*, edición 16 diciembre de 2015. Recuperado de <http://www.emol.com/noticias/Economia/2015/12/16/764115/aumenta-endeudamiento-chilenos.html>

Eppler, M. J., & Mengis, J. (2004). The concept of information overload: A review of literature from organization science, accounting, marketing, MIS, and related disciplines. *The information society*, 20(5), 325-344.

Felber, H., & Picht, H. (1984). Métodos de terminografía y principios de investigación terminológica. Editorial CSIC-CSIC Press.

Fischer. V. (1914). *Theorie der gesellschaftlichen Wirtschaft*. *Grundriss der Sozialökonomik*, 1.

Fontaine, E. R., & Schenone, O. H. (2000). Nuestra economía de cada día: economía aplicada al alcance de todos.

Gobierno de Chile (2013), Inclusión financiera y medio de pagos electrónicos. Recuperado de <http://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2014/04/Informe-Inclusi%C3%B3n-Financiera-y-Medios-de-Pago-Electr%C3%B3nicos.pdf>

Hoffmann, L. (1976). *Kommunikationsmittel Fachsprache: eine Einführung* (Vol. 1). Akademie-Verlag.

Krugman, P. R., & Wells, R. (2006). Introducción a la economía: microeconomía. Reverté.

Laidler, D. E. (1980). La demanda de dinero: teorías y evidencia empírica (Vol. 5). Antoni Bosch editor.

Martínez, J. M. (2006). El lenguaje de las ciencias económicas. In *Las lenguas profesionales y académicas* (pp. 191-204). Ariel.

Oliveira, I. (2005): La metáfora: estrategia de aprendizaje y sistema de conocimiento. En V Jornada-Coloquio de la Asociación Española de Terminología (AETER), Centro Virtual Cervantes; disponible en la dirección: <http://cvc.cervantes.es/obref/aeter/indice.htm>

Petit, L. C., & baron de Veyrac, R. (1945). El crédito y la organización bancaria. Editorial America.

PIAAC, (2016). Competencias de la población adulta en Chile: resultados PIAAC. Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:opPiIMBalpQJ:www.oecd.org/skills/piaac/EVIDENCIAS%2520PIAAC%2520FINAL.pdf+%&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=cl>

Pinto, pPinto, C. (2016). El perfil de los hogares más endeudados. *Diario La Tercera* edición 23 de noviembre de 2016. Recuperado de <http://www.latercera.com/noticia/el-perfi-de-los-hogares-mas-endeudados/>

-Aparici, G. y Yáñez, A. (2004). Financiamiento de los hogares en Chile, Antecedentes 1999 – 2003. Santiago de Chile: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, serie técnica de estudios N°001.

- Barros, M (2011) , Prácticas financieras en torno al uso del crédito en la industria del retail de Santiago. In J. Ossandón (Ed.), *Destapando la Caja Negra/Sociología de los créditos de consumo en Chile* (pp. 114-132)

Castañeda, P. (2000). El endeudamiento como problemática social emergente: El caso de los consumidores de Valparaíso Metropolitana. Disponible en: <http://www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p4.1.htm>

-Chang, S. S., Stuckler, D., Yip, P., & Gunnell, D. (2013). Impact of 2008 global economic crisis on suicide: time trend study in 54 countries.

Gallegos, F. y Soto, R. 2000. Evolución del consumo y compra de bienes durables en Chile, 1981 – 1999. Santiago de Chile: Banco Central. Documento de Trabajo N° 79

González, A. & Gómez-Lobo, A. (2010). Competencia en Servicios Bancarios a Personas. Departamento de Economía Universidad de Chile.

López, F. (2015). ¿Necesitamos una política de educación financiera?. *Revista Observatorio Económico N°99*, 2015.

Moulian, T. (1997). Chile actual. Anatomía de un mito, Ediciones LOM, Santiago de Chile.

Marambio Tapia, A. (2012). Seminario-Taller, Endeudamiento y bancarización como proyectos de movilidad en clases medias urbanas de Santiago de Chile.

Marambio Tapia, A. (2010). Proyecto Desigualdades. Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Sociología, Universidad de Chile.

Morales & Yáñez (2006) La Bancarización en Chile, concepto y medición. Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), Santiago.

Villarreal, M. (2008). Sacando cuentas: prácticas financieras y marcos de cal-culabilidad en el México rural. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales Crítica en Desarrollo*, 2, 131-149.

Villareal, M. (2004). Antropología de la deuda: Crédito, Ahorro, Fiado Y Prestado En Las Finanzas Cotidianas. CIESAS.

XII Informe de Deuda Morosa a Marzo 2016 USS-Equifax.

Zahler. Zahler, R. (2008). Bancarización privada en Chile. CEPAL.

Zygmunt Bauman, en su libro “La globalización, consecuencias humanas” 2010  
Laibson, D., A. Repetto y J. Tobacman (1998). “Self-Control and Saving for Retirement”. *Brookings Papers on Economic Activity*, 29(1): 91–196.

Attanasio, O. y G. Weber (2010). “Consumption and Saving: Models of Intertemporal Allocation and Their Implications for Public Policy”. *Journal of Economic Literature* 48(3): 693–751.

Banco Central de Chile (2013). Metodología y Principales Resultados EFH 2011-2012.

Bertrand, M. y A. Morse (2011). “Information Disclosure, Cognitive Biases, and Payday Borrowing”. *Journal of Finance* 66: 1865–93.

Campbell, J., H. Jackson, B. Madrian y P. Tufano (2010). “The Regulation of Consumer Financial Products: An Introductory Essay with Four Case Studies”. HKS Faculty Research Working Paper Series RWP10-040, John F. Kennedy School of Government, Harvard University.

Chatterjee, S., D. Corbae, M. Nakajima y J.V. Ríos-Rull (2007). “A Quantitative Theory of Unsecured Consumer Credit with Risk of Default”. *Econometrica* 75(6): 1525–89.

Shah, Avni M., Noah Eisenkraft, James R. Bettman & Tanya L. Chartrand (2016), “‘Paper or Plastic’: How We Pay Influences Post-transaction Connection,” *Journal of Consumer Research*, Forthcoming.  
Thomas, M., Desai, K. K., & Seenivasan, S. (2011). How credit card payments increase unhealthy food purchases: visceral regulation of vices. *Journal of consumer research*, 38(1), 126-139.

## MULTIMEDIA

Espinoza, M. (publicado en junio de 2015). Entrevista por HispanTV. La Gran Historia, endeudamiento en Chile. Video multimedia disponible en: [www.hispantv.com/showepisode/la-gran-historia/662la-gran-historia--endeudamiento-en-chile/662](http://www.hispantv.com/showepisode/la-gran-historia/662la-gran-historia--endeudamiento-en-chile/662)

-Reyes, R. (2014). Entrevista en CNN Chile. Disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=zq-n6hT9ce0>

Espinoza, M. (2015). La Gran Historia, endeudamiento en Chile. HispanTV.

Valenzuela, M. (2015). Entrevista radio Concierto disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=upCCIGm8fFE>