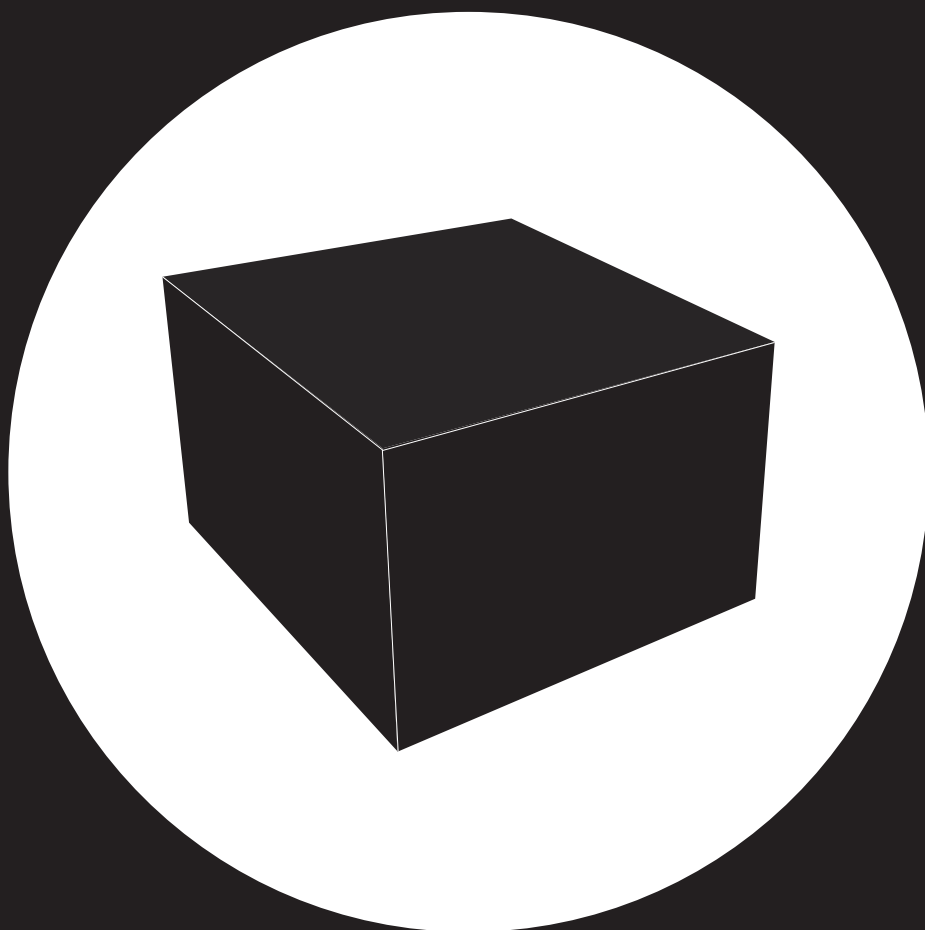
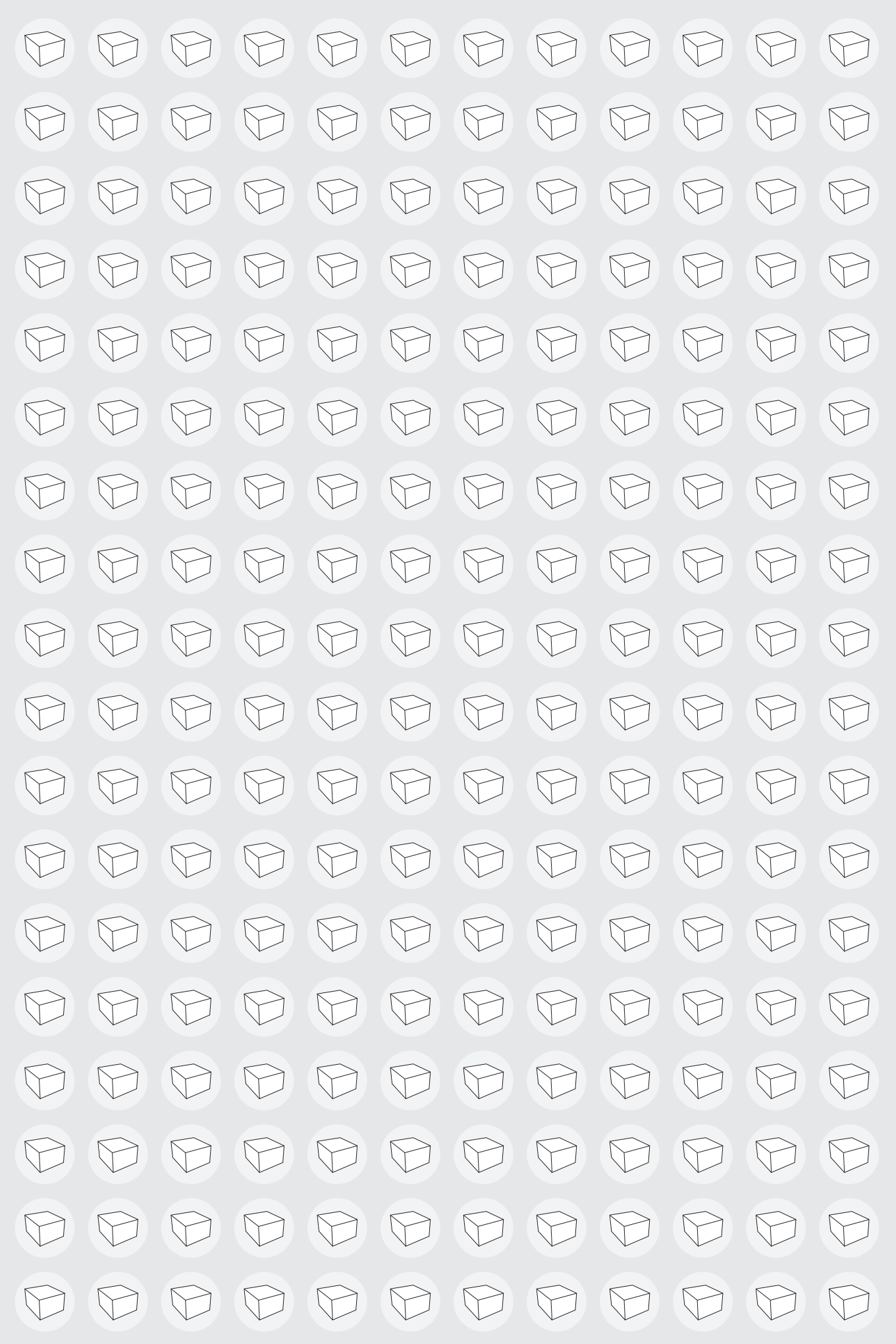

DESTAPANDO LA CAJA NEGRA / SOCIOLOGÍAS DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO EN CHILE

Editado por José Ossandón





DESTAPANDO LA CAJA NEGRA / SOCIOLOGÍAS DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO EN CHILE

Editado por José Ossandón

DESTAPANDO LA CAJA NEGRA. SOCIOLOGÍAS DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO EN CHILE

Coordinación: José Ossandón

Diseño: Josefa Méndez / Fan Design

© 2012

I.S.B.N 978-956-345-870-1

Instituto de Investigación en Ciencias Sociales, ICSO

Universidad Diego Portales

Grajales 1775, tercer piso, Santiago, Chile

Teléfono 56 2 676 2000

icso@mail.udp.cl

La versión electrónica de este documento está disponible en www.icso.cl

Los trabajos incluidos en este volumen fueron parcialmente financiados por FONDECYT - Proyecto 11090375



Destapando la Caja Negra. Sociologías de los créditos de consumo en Chile is under a Creative Commons Unported License (Reconocimiento – No Comercial – Sin Obra Derivada 3.0.)

Usted es libre de:

Compartir –copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra

Bajo las condiciones siguientes:

Atribución –Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).

No Comercial –No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

Sin Obras Derivadas –No se puede alterar, transformar o generar una obra derivada a partir de esta obra.

LISTA GRÁFICOS, FIGURAS Y TABLAS	6
AGRADECIMIENTOS	
José Ossandón	7
INTRODUCCIÓN	
José Ossandón	9
CAPÍTULO I	
EVALUANDO CRÉDITOS HIPOTECARIOS EN LOS BANCOS EN CHILE / Camila González	19
CAPÍTULO II	
INTEGRACIÓN DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR AL SISTEMA CREDITICIO CHILENO / Mirza Gatica	37
CAPÍTULO III	
LA TRANSFORMACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO / Francisca Potin	55
CAPÍTULO IV	
DICOM EN LA OPINIÓN PÚBLICA: ANÁLISIS DE UNA CONTROVERSIA SOCIAL Y TÉCNICA / José Luis Viñuela	69
CAPÍTULO V	
LA DIFUSA NATURALEZA DEL FONDO SOLIDARIO DE CRÉDITO UNIVERSITARIO: ENTRE LA EQUIDAD, LA SOLIDARIDAD Y EL ACCESO A LA EDUCACIÓN / Oscar Cariceo	91
CAPÍTULO VI	
PRÁCTICAS FINANCIERAS EN TORNO AL USO DEL CRÉDITO EN LA INDUSTRIA DEL RETAIL DE SANTIAGO / Macarena Barros	113

LISTA GRÁFICOS, FIGURAS Y TABLAS

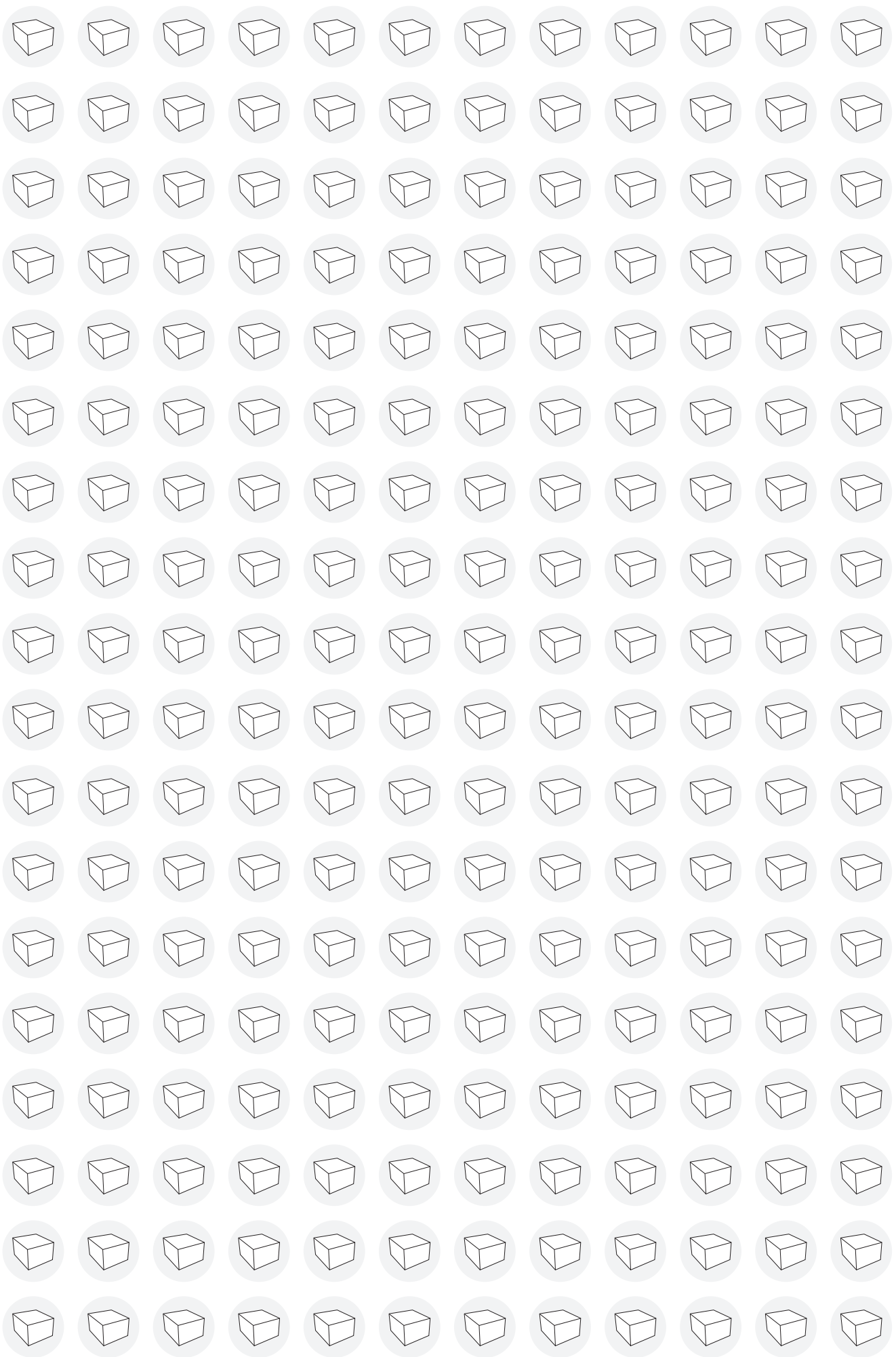
CAPÍTULO I EVALUANDO CRÉDITOS HIPOTECARIOS EN LOS BANCOS EN CHILE / Camila González	19
GRÁFICO 1 La evolución de los créditos hipotecarios en Chile	24
GRÁFICO 2 Porcentaje de Colocaciones en Bancos para Créditos Hipotecarios	25
GRÁFICO 3 Los Tipos de Créditos Hipotecarios en el Mercado	26
GRÁFICO 4 Porcentaje de Colocaciones Bancarias, por Tipo de Crédito	27
CAPÍTULO II INTEGRACIÓN DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR AL SISTEMA CREDITICIO CHILENO / Mirza Gatica	37
GRÁFICO 1 Mercado de los Créditos de Consumo en Chile (% colocaciones)	39
TABLA 1 Cantidad de préstamos otorgados por las Cajas de Compensación entre 2006 y 2009	41
CAPÍTULO III LA TRANSFORMACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO / Francisca Potin	55
TABLA 1 Tipos de Créditos CAC	58
GRÁFICO 1 Participación de mercado de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en relación a la emisión de créditos de consumo. 2010	59
CAPÍTULO IV DICOM EN LA OPINIÓN PÚBLICA: ANÁLISIS DE UNA CONTROVERSIA SOCIAL Y TÉCNICA / José Luis Viñuela	69
FIGURA 1 Sistema de Intercambio de información comercial en Chile	72
GRÁFICO 1 Cantidad de noticias por año 2001 a 2010	74
TABLA 1 Actores e instituciones en debate	76
CAPÍTULO V LA DIFUSA NATURALEZA DEL FONDO SOLIDARIO DE CRÉDITO UNIVERSITARIO: ENTRE LA EQUIDAD, LA SOLIDARIDAD Y EL ACCESO A LA EDUCACIÓN / Oscar Cariceo	91
TABLA 1 Ayudas estudiantiles del sistema de educación superior (Montos en Miles \$)	97
TABLA 2 Evolución de la cobertura de ayudas estudiantiles	98
CAPÍTULO VI PRÁCTICAS FINANCIERAS EN TORNO AL USO DEL CRÉDITO EN LA INDUSTRIA DEL RETAIL DE SANTIAGO / Macarena Barros	113
TABLA 1 Tipos de endeudamiento de los hogares	125

Los artículos que componen este volumen han sido elaborados a partir de las respectivas tesis de licenciatura y magíster de los autores. Los estudios de Mirza Gatica, Camila González y Francisca Potin fueron desarrollados en el contexto de Seminario de Grado de la carrera de Sociología en la Universidad Diego Portales. Cabe agradecer el muy importante apoyo de los profesores lectores Ángela Boitano y Tomás Ariztía. La investigación de José Luis Viñuela, por su parte, fue presentada como tesis para el Magíster en Opinión Pública de la misma universidad. El artículo de Macarena Barros forma parte de su tesis de licenciatura en Antropología en la Universidad de Chile, y la tesis de Oscar Cariceo se desarrolló en el contexto del Magíster en Análisis Sistemático Aplicado a la Sociedad dictado en esta misma universidad.

Todas estas investigaciones fueron apoyadas por Fondecyt, particularmente por los recursos destinados para tesis de grados en el contexto del proyecto 11090375 (*“Consumer credit and risk in Chile. Towards an economic sociology of finance”*) cuyo investigador responsable es el editor de este volumen. Cabe mencionar que el objeto de interés del proyecto principal es diferente a los asuntos desarrollados en cada una de las tesis, por lo que acompañar cada una de estas investigaciones ha permitido expandir el rango de estudio a servicios y agentes financieros (tales como los crédito hipotecarios, las Cajas de Compensación y las universidades) que no estaban presupuestados en un inicio.

Luego de dos años de trabajo, varios enojos y una que otra risa, no queda más que agradecer la experiencia de “guiar”, o más bien “seguir”, el proceso de desarrollo de cada una de estas investigaciones. Espero a sí mismo que haber realizado estos estudios no sólo haya permitido conocer algo más sobre las instituciones financieras, sino que haya dejado también alguna experiencia fructífera para las carreras profesionales y el oficio de investigación de los estudiantes involucrados. Finalmente, cabe reconocer también el trabajo de Gonzalo Donoso, cuyo artículo no alcanzó a estar a tiempo para esta entrega, y el apoyo de Felipe González que trabajó como asistente del proyecto y participó también en las reuniones de trabajo con los tesisistas.

José Ossandón
Escuela de Sociología
Universidad Diego Portales
Santiago de Chile, Diciembre 2011.



LA CAJA NEGRA

No hay duda, los créditos de consumo están cada vez más presentes en la vida económica de los chilenos. Basta con ir a cualquier *shopping mall*, supermercado e incluso centro médico para darse cuenta de que hoy es posible comprar casi de todo con algún tipo de préstamo. En efecto, según datos de la Encuesta Financiera de 2007, un 62% de los hogares cuenta con algún tipo de deuda de consumo, lo que no sólo se extiende entre las familias de “clase media”, con las que tradicionalmente se asocia este tipo de créditos, sino que también a personas de segmentos de ingresos bajos y altos (Banco Central, 2010). En un solo trimestre se realizan más de 70 millones de transacciones mediadas por tarjetas de créditos (SBFI, 2010) y esto sin considerar la creciente relevancia de los préstamos no mediados por “plásticos”. Pero esto no siempre ha sido así. De hecho, en los últimos 15 años el número de tarjetas de crédito (bancarias y del retail) se multiplicó casi 10 veces, alcanzando más de 23 millones en 2007 (Montero y Tarziján, 2010).

Por cierto, esta expansión no ha pasado desapercibida entre los investigadores locales. Ya a fines de los noventas, el sociólogo Tomás Moulian (1998) escribió un muy interesante ensayo sobre las consecuencias de un acceso creciente al consumo que no se basa en mejoras en las condiciones salariales sino que en la expansión de las oportunidades de crédito. Una década más tarde, Paula Barros (2009) mostró, con datos de la Encuesta Nacional-UDP, como los consumidores chilenos, al mismo tiempo que perciben las ventajas asociadas al crédito, están crecientemente agobiados por la creciente deuda. Por su parte, los economistas Juan Pablo Montero y Jorge Tarziján (2010) han analizado los factores de regulación y competencia que han incidido sobre la particular forma de la industria de créditos en Chile, caracterizada por una relativamente alta participación de las casas comerciales en desmedro de los bancos. En otras palabras, dos polos de esta historia han atraído la atención de los expertos: las consecuencias sociales asociadas a la expansión de los créditos de consumo y aquellos aspectos que afectarían la forma de la industria. Sin embargo, muy poco se ha estudiado aun sobre lo que sucede “entre” estos polos, en particular en la “industria” misma y en los múltiples agentes que están “detrás” de cada préstamo. Los trabajos reunidos en este volumen intentan explorar esta “caja negra”, y esta es la principal novedad aportada por este documento.

SOCIOLOGÍAS DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO

Los trabajos acá presentados no hacen lo que generalmente se espera de la sociología. En otras palabras, no estudian las condiciones “sociales” de donde emerge una particular industria, ni las consecuencias “sociales” de su expansión. Más bien, estos trabajos se detienen a analizar aspectos generalmente considerados como “económicos”. Sin embargo, en vez del formalismo matemático con que se asocia a la producción del conocimiento de la economía, los trabajos acá incluidos son más bien de tipo descriptivo. En este sentido, podrían parecerse algo más a la prensa económica, aunque, a diferencia de esta, más que dar con aquellos aspectos extraordinarios que hacen de una historia una buena noticia, se describen detalladamente procesos más bien cotidianos.

La descripción desarrollada por los trabajos acá presentados sí es, sin embargo, “sociológica”. Esto, en cuanto cada uno de los artículos es informado por preguntas y conceptos desarrollados por la reciente sociología económica y de las organizaciones. Por cierto, no todos los trabajos refieren a las mismas influencias, de hecho existe una importante variabilidad entre ellos. Sin embargo, todos son inspirados por conceptos que no han sido utilizados aún para observar los particulares fenómenos estudiados por cada trabajo. De esta manera, un segundo elemento distintivo de este documento es que los artículos aportan un nuevo foco de observación para un asunto tan cotidiano e importante como la industria de créditos de consumo en Chile.

No obstante lo anterior, en ninguno de los trabajos presentados se da una vista panorámica del campo. De hecho, en pos de facilitar la lectura de los resultados, las discusiones conceptuales detrás de cada estudio han sido tan “editadas” que han terminado por quedar casi implícitas. No es este el lugar para hacer una revisión más general - a quien le interese podrá revisar un artículo únicamente orientado a este objetivo (Ossandón, por publicar)-, sin embargo, vale la pena detenerse brevemente en las principales preguntas sociológicas detrás de los artículos que siguen. Con este fin, a modo de introducción, más que resumir cada uno de los trabajos, en los siguientes párrafos se distinguen cinco preguntas, cada una asociada a diferentes tradiciones de la sociología económica, que pueden servir como un marco más general para los estudio que se presentan en este documento.

Un **primer tipo de pregunta sociológica tiene que ver con el análisis de la decisión crediticia**. Prestar dinero es, por definición, una transacción incierta (Caruthers 2009). Sin embargo, en diferentes contextos existen múltiples formas

de lidiar con esta incertidumbre. A partir del trabajo de Rona-Tas y Hiss (2010) es posible identificar tres tipos puros. Primero, una decisión caso a caso basada en la evaluación según el conocimiento experto acumulado por actores con experiencia en este tipo de decisiones. Un ejemplo clásico de este tipo es la evaluación de créditos comerciales, donde se estudia detalladamente las posibilidades del proyecto empresarial particular para el cual se está evaluando un préstamo. Un segundo tipo corresponde a una evaluación también particularista pero basada en la “familiaridad”, la confianza, o en la capacidad de situar socialmente a un determinado cliente. Tal es el tipo predominante encontrado por Guseva y Rona-Tas (2001) en su análisis de los primeros años de las tarjetas de crédito bancarias en Rusia, donde se prestaba principalmente a personas que trabajaban en la industria bancaria o eran fáciles de ubicar, como por ejemplo, “celebridades”. Finalmente, un tercer tipo, son decisiones basadas en una evaluación abstracta e impersonal, fundada en procedimientos estadísticos y sistemas de *scoring*. Los diferentes trabajos incluidos en este volumen –en concordancia con estudios internacionales recientes (Marron, 2007; Langley, 2010)– muestran la creciente relevancia de este último tipo de decisiones en la industria de créditos de consumo, incluso en instituciones como las Cajas de Compensación.

No obstante lo anterior, tal como muestra el trabajo de Camila González, una práctica crediticia específica más que corresponder a uno de estos tipos puros se constituye a partir de una particular combinación de estos. Así, por ejemplo, en los créditos hipotecarios, al mismo tiempo que se realiza una evaluación de riesgo cuantificable, se refiere –en algunos casos– a la decisión experta de “los comités de crédito” –en donde se discuten préstamos específicos uno por uno– y al menos en bancos pequeños y exclusivos– se considera también de donde “proviene socialmente” el potencial usuario –por ejemplo, aceptando más fácilmente a un interesado que ha sido recomendado por otro cliente del mismo banco. En esta dirección, aun queda mucho por conocer respecto a los procesos específicos de decisión crediticia en Chile. Hecho que no deja de ser relevante si tenemos en cuenta, tal como sugiere Lazarus (2009), que la evaluación de crédito es una de las principales “pruebas” sociales por las cuales debemos pasar para constituirnos como consumidores, una especie de “pasaporte” económico (Laferté, 2010).

Como ya se ha señalado, los estudios incluidos en este informe muestran la creciente relevancia de las decisiones de crédito estadísticamente informadas. La expansión de este tipo de “cálculo” no corresponde solamente a una transformación en las empresas financieras, sino que también al desarrollo paralelo de una creciente infraestructura tecnológica e institucional que hace posible este tipo

de decisión (Guseva y Rona-Tas, 2001; Leyshon y Thrift, 1999). En efecto, en Chile, además de los Bancos, Casas Comerciales, y otros oferentes de créditos, son cada vez más importante una amplia pluralidad de agentes tales como: burós de información de deuda –cómo el Boletín Comercial–, empresas que procesan esta información –cómo *Equifax* y *Databusiness*–, y otra serie de actores que proveen sistemas de análisis de datos –cómo *Fair & Isaac*. Siguiendo los términos del sociólogo francés Bruno Latour (2008), en cuyo trabajo se inspira ciertamente el título de este volumen, es propiamente sobre este último conjunto de instituciones donde la decisión crediticia se hace una “caja negra”. Esto en cuanto ya no se sustenta en la experiencia humana, organizacional o social, sino que sobre “dispositivos” encriptados en formulas, *software* y otros instrumentos. En este contexto, tal como ha sugerido Poon (2007), un **segundo tipo de sociología de los créditos se orienta a la descripción de las redes socio-técnicas que hacen posible la producción de rankings y categorías de riesgo.**

Este mismo año, sin embargo, al menos parte de esta caja negra ya ha sido abierta en Chile. Luego del escándalo La Polar, un conjunto de elementos –cómo “riesgo de bonos corporativos”, “deuda vencida”, “provisiones”, “repacitaciones colaterales”, e incluso “Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras” –que generalmente son a lo más interesantes para reguladores y las páginas de negocios pasaron a ser temas de primera plana. Este tipo de escándalos se constituyen en momentos claves para acceder a las generalmente opacas redes socio-técnicas. Un estudio sociológico de las consecuencias del Caso La Polar está todavía pendiente. Sin embargo, algo similar realiza José Luis Viñuela con uno de los “dispositivos” más populares en Chile: el sistema de registro comercial, generalmente asociado al nombre Dicom. Como ilustra el análisis de la prensa desarrollado por Viñuela, Dicom no es sólo un actor de la industria de créditos, sino que ha devenido un objeto continuamente presente en la prensa y la discusión política. Este trabajo es, a su vez, importante pues nos permite entender que la forma que adquieren estos servicios no sólo depende de la competencia de mercado, o el particular espíritu innovador de sus creadores, sino que se juega también en otras instancias muy diferentes como el parlamento o las campañas presidenciales –contextos en donde no sólo participan oferentes y demandantes, sino que también políticos, reguladores, expertos y representantes de asociaciones gremiales y ciudadanas.

Un **tercer eje dice relación con la “pluralidad” de instituciones que ofrecen créditos.** Tal como ilustran los trabajos de Mirza Gatica y de Francisca Potin, la industria de créditos de consumo en Chile no sólo se compone por bancos y casas comerciales, sino que también por otros tipos de instituciones muy

diferentes, incluso sin fines de lucro, como Cajas de Compensación y Cooperativas de Ahorro y Crédito. Por cierto, la existencia de tan diferentes oferentes crediticios no es una excepción del caso de Chile. En efecto, estudios recientes han destacado el rol que han cumplido una multiplicidad de instituciones, tales como tiendas de departamentos, empresas financieras especiales y distintos tipos de mutuales y asociaciones benéficas en casos tan diferentes como el de EEUU y Francia (Trumbull, por publicar; Calder, 1999). Lo que es novedoso de los trabajos de Gatica y Potin es conectar el estudio de instituciones de crédito particulares con preguntas desarrolladas por la sociología de las organizaciones –en particular los trabajos de Hannan y Freeman (1977) y de DiMaggio y Powell (1983). Bajo esta perspectiva se hace claro que, más que un “mercado” de crédito de consumo, lo que existe en Chile es una industria compuesta por múltiples “campos”, cada uno asociado a diferentes nichos y regulaciones particulares. Así, por ejemplo, los bancos –a pesar de su creciente expansión por medio de sus “divisiones de consumo”– se orientarían principalmente a la población “menos riesgosa” o de mayor ingreso, y son regulados por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBFI). Por su parte, las casas comerciales, al mismo tiempo de caracterizarse por una cada vez mayor amplitud, tendrían la particularidad de aceptar como potenciales oferentes de crédito a personas incluso sin ingresos (como por ejemplo “dueñas de casa”), y por no ser regulados directamente por ninguna institución en particular. Las Cajas de Compensación, por otro lado, se orientan primariamente a trabajadores que, más que ser evaluados individualmente, son considerados según las características de la empresa donde trabajan. Las Cajas son reguladas por la Superintendencia de Seguridad Social y tendrían la gran ventaja de poder retirar las cuotas de sus créditos por “planilla”. Por último, las Cooperativas, al menos las de mayor magnitud, son reguladas también por la SBFI y tendrían como nicho particular a los trabajadores de cuenta propia, y, crecientemente, a personas que no son aceptadas por el resto del sistema crediticio.

En este contexto, no hay necesariamente competencia directa punto por punto entre los distintos oferentes de crédito. Por cierto, esto no significa que no compitan en algunos segmentos particulares, como por ejemplo, entre Casas Comerciales y Bancos por la utilización de tarjetas de créditos de hogares de ingresos medios y altos. Igualmente, la consolidación de campos diferentes tampoco significa que estén aislados entre ellos. De hecho, según sugieren Gatica y Potin, se estaría dando un proceso de “isomorfismo institucional” entre campos, donde los diferentes tipos de organizaciones estarían haciéndose cada vez más similares. Elementos particularmente relevantes en este sentido parecen ser la creciente difusión de prácticas originalmente asociadas con bancos y

financieras - como agresivas estrategias comerciales y estrategias cuantitativas de evaluación de riesgo- al resto de las instituciones. En esta dirección, una pregunta que queda abierta, es si es efectivamente posible, para instituciones tan particulares como las Cajas y las Cooperativas, de pasar por estas transformaciones y mantener sus metas originales. El caso de las Cajas es particularmente interesante, ya que el crédito habría aparecido tarde en su historia, y más bien como una estrategia de sobrevivencia, y ha terminado constituyéndose en el centro de su funcionamiento.

La contracara de este proceso de diferenciación de campos organizacionales es la constitución de diferentes **“ecologías financieras”**. Este término, utilizado por el geógrafo Andrew Leyshon y sus colegas (2004), apunta al hecho de que, incluso en una misma ciudad, conviven múltiples tipos de instituciones financieras, pero que sus habitantes tienen un desigual acceso a ellos. Así, por ejemplo, es posible distinguir una población “super-incluida”, compuesta por aquellos hogares de altos ingresos y bajas deudas, que pueden eventualmente elegir entre múltiples tipos de créditos. En el otro extremo están aquellos hogares que no pueden acceder a ninguna fuente formal de financiamiento. Lo que caracterizaría a la historia reciente de la industria en Chile, sería la creciente extensión de fuentes de crédito formal a la población de ingresos bajos. Este proceso abre a sí mismo una ventana al estudio de las nuevas prácticas financieras desarrolladas en este contexto. Esto es, en efecto, lo que hace el trabajo etnográfico de Macarena Barros. En este, al mismo tiempo, se desarrolla una rica descripción de los complejos cálculos necesarios para administrar las tarjetas de casas comerciales, y se describe el desarrollo de nuevos “circuitos comerciales” (Zelizer, 2005) basados en el “préstamo de cupo”. (Cabe mencionar que esta conjunción entre “ecologías” y “circuitos” para el caso de las tarjetas está siendo explorado en mayor profundidad en un proyecto financiado por el “Institute for Money, Technology and Financial Inclusion” de la Universidad de California, Irvine –ver (Ossandón et al, 2011)).

Para concluir, **una última pregunta presente en los estudios acá presentados dice relación con el particular caso de los créditos de consumo que han sido originados como una forma de política pública.** Un caso paradigmático en esta dirección, por cierto, lo constituye la política de acceso a la vivienda vía créditos hipotecarios garantizados por el Estado en los EEUU (Fligstein y Goldstein, 2010). En Chile, tal como muestra el trabajo de Oscar Cariceo, este tipo de políticas también han existido, en particular para el caso de la educación superior. En efecto, el muy discutido Crédito con Aval del Estado, se basa, como el sistema de deudas securitizada en EEUU, en la creación de una agencia esta-

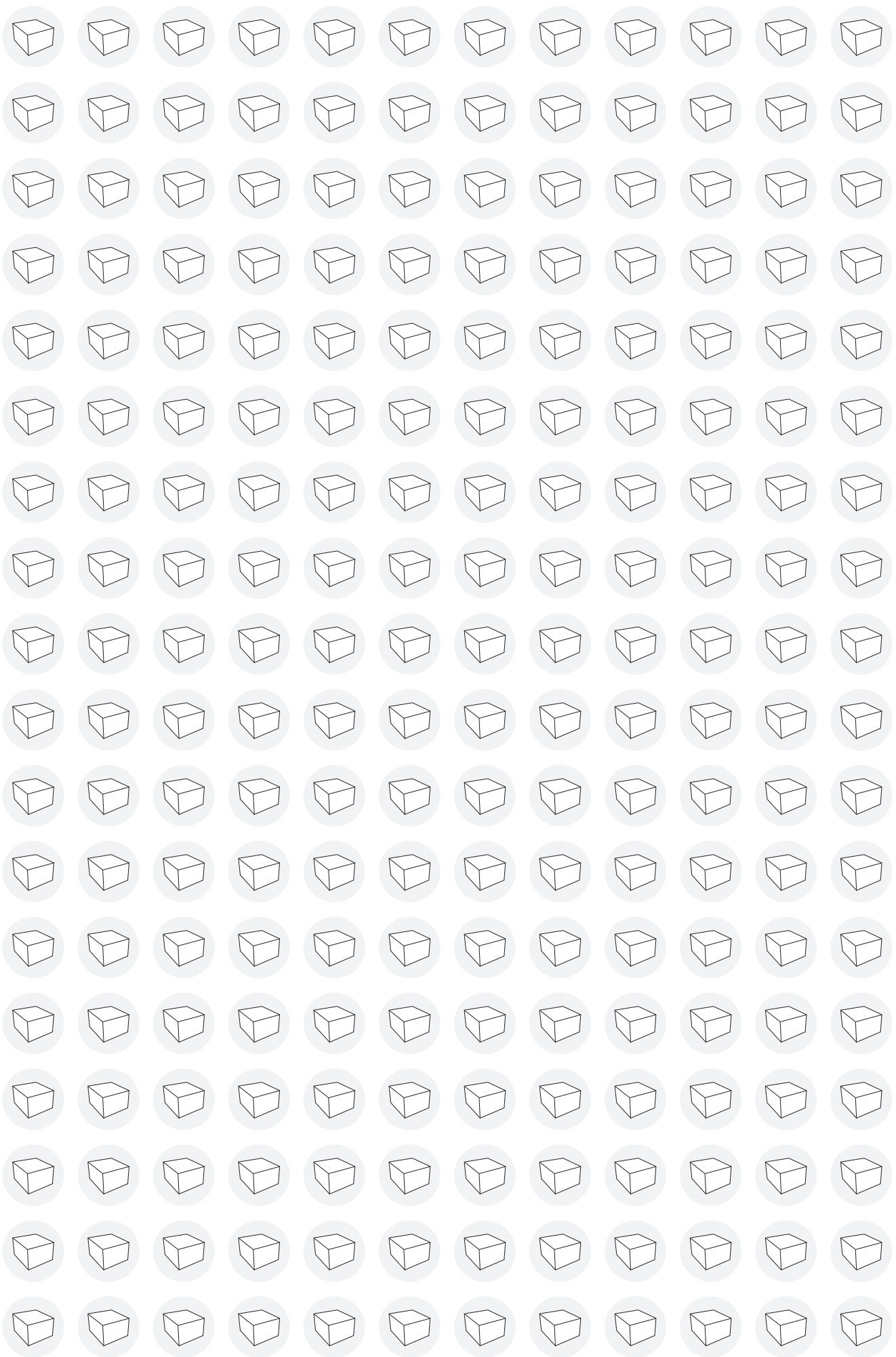
tal que se encarga de otorgar los créditos y venderlos al sistema bancario. Sin embargo, Cariceo estudia un intento anterior, el Fondo de Crédito Solidario. A la luz de la discusión desarrollada en los párrafos anteriores la contraposición entre ambas políticas resulta particularmente interesante: mientras el CAE se basa en una evaluación abstracta y estadística, el FCSU incluye el conocimiento experto y caso a caso de los asistentes sociales; el CAE es administrado por instituciones financieras, mientras que el FCSU por las mismas Universidades; y mientras que el CAE asume un “mercado común”, el FCSU se mantiene diferenciado en instituciones particulares. Si bien, tal como se describe en la discusión experta descrita en este artículo, el FCSU no está exento de problemas, es posible imaginar que un análisis organizacional más detallado del funcionamiento de esta política habría permitido elaborar un sistema intermedio que se haga cargo de los aprendizajes tras más de treinta años de funcionamiento.

Todo lo anterior, ciertamente no discute directamente, ni muchos menos justifica, la necesidad de políticas públicas fundadas en créditos en vez de otros tipos de transferencias. De hecho, sigue abierta la pregunta de Moulian por las consecuencias de la ampliación del ingreso presente sin mejoras en las condiciones salariales de la mayoría de los chilenos. Sin embargo, lo que sí permiten entender mejor los trabajos acá incluidos es ese nuevo mundo de actores, organizaciones e instrumentos que constituye la industria de los créditos de consumos en el país, y, tal como ha intentado ilustrar esta introducción, de que existen una serie de conceptos y preguntas sociológicas para comenzar una aproximación novedosa y fructífera a estos.

REFERENCIAS

- BANCO CENTRAL (2010) Endeudamiento de los hogares en Chile: Análisis e implicancias para la estabilidad Financiera Informe de Estabilidad Financiera, junio 2010. http://www.bcentral.cl/publicaciones/recuadros/pdf/ief/2010/ief2010_1endeudamiento.pdf.
- BARROS, P. (2009) ¿Tres cuotas, precio contado? Observaciones sobre el endeudamiento de los Chilenos. EN FUENTES, C. (Ed.) *Chile 2008: Percepciones y actitudes sociales. 4º Informe de Encuesta Nacional UDP*. Santiago, Universidad Diego Portales.
- CALDER, L. (1999) *Financing the American dream: a cultural history of consumer credit*, Princeton, Princeton University Press.
- CARRUTHERS, B. (2009) Trust and Credit. EN COOK, K., LEVI, M. & HARDIN, R. (Eds.) *Who Can We Trust? How Groups, Networks, and Institutions Make Trust Possible*. New York, Russell Sage Foundation.
- DIMAGGIO, P. & POWELL, W. (1983) The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields. *American Sociological Review*, 48, 147-160.
- FLIGSTEIN, N. & GOLDSTEIN, A. (2010) The anatomy of the mortgage securitization crisis. EN LOUNSBURY, M. & HIRSCH, P. M. (Eds.) *Markets on Trial Pt. A and B The Economic Sociology of the U.S. Financial Crisis*. Emerald Group Publishing.
- GUSEVA, A. & RONA-TAS, A. (2001) Uncertainty, Risk and Trust: Russian and American Credit Card Markets Compared. *American Sociological Review*, 66, 623-646.
- HANNAN, M. & FREEMAN, J. (1977) The population ecology of organizations. *American Journal of Sociology*, 82, 929-996.
- LAFERTE, G. (2010) De l'interconnaissance sociale à l'identification économique: vers une histoire et une sociologie comparées de la transaction à crédit. *Genèses* 79, 135-149.
- LANGLEY, P. (2010) *The Everyday Life of Global Finance: Saving and Borrowing in Anglo-America*, Oxford, Oxford University Press.
- LATOUR, B. (2008) *Reensamblar lo social: una introducción a la teoría del Actor-Red*, Buenos Aires, Manantial.
- LAZARUS, J. (2009) L'épreuve du crédit. *Sociétés contemporaines*, 76, 17-39.

- LEYSHON, A. & THRIFT, N. (1999) Lists come alive: electronic systems of knowledge and the rise of credit-scoring in retail banking. *Economy and Society*, 28, 434-466.
- LEYSHON, A., BURTON, D., KNIGHTS, D., ALFERODD, C., SIGNORETTA, P. (2004) Towards an ecology of retail financial services: understanding the persistence of door-to-door credit and insurance provider. *Environment and Planning A*, 36, 625-645.
- MONTERO, J. P. & TARZIJÁN, J. (2010) El éxito de las casas comerciales en Chile: ¿Regulación o buena gestión? *Working Paper, Banco Central de Chile*, 565.
- MARRON, D. (2007) Lending by numbers': credit scoring and the constitution of risk within American consumer credit. *Economy and Society*, 36, 103-133.
- MOULIAN, T. (1998) *El Consumo me consume*, Santiago, LOM.
- OSSANDON, J. (Por publicar) Classifying people and things in consumer credit: a research agenda. *Revue Francaise de Socio-Economie*.
- OSSANDON, J., BARROS, M., GONZÁLEZ, F., ARIZTIA, T., PERALTA, C. & FERNÁNDEZ, M. J. (2011) The financial ecologies and circuits of commerce of retail credit cards in Santiago de Chile. *Institute for Money, Technology and Financial Inclusion, Annual Conference for Funded Researchers* University of California, Irvine.
- POON, M. (2007) Scorecards as devices for consumer credit: the case of Fair, Isaac & Company Incorporated. *Sociological Review*, 55, 284-306.
- RONA-TAS, A. & HISS, S. (2010) The role of ratings in the subprime mortgage crisis: the art of corporate and the science of consumer credit ratings. EN LOUNSBURY, M. & HIRSCH, P. M. (Eds.) *Markets on Trial Pt. A and B The Economic Sociology of the U.S. Financial Crisis*. Emerald Group Publishing.
- SBFI (2010) Informe trimestral de Tarjetas de Crédito - Nueva Versión; Informe trimestral de Tarjetas de Crédito No bancarias SBFI 2010.
- TRUMBULL, G. (por publicar) *Consumer Credit in Postwar America and France: The Political Construction of Economic Interest*, Cambridge, Cambridge University Press.
- ZELIZER, V. (2005) Circuits within capitalism. EN SWEDBERG, R. & NEE, V. (Eds.) *The economic sociology of Capitalism*. Princeton, Princeton University Press.



CAPÍTULO I

EVALUANDO CRÉDITOS HIPOTECARIOS EN LOS BANCOS EN CHILE

Camila González

INTRODUCCIÓN

Este artículo se enfoca a un tipo de crédito muy particular: los préstamos hipotecarios. Tal como muestran los clásicos trabajos de P. Bourdieu al respecto, el crédito hipotecario no es una transacción financiera cualquiera, sino que tiene una gran carga para los consumidores quienes lo ven como parte de un proyecto central en sus vidas (Swedberg, 2011). Este trabajo, sin embargo, en vez de enfocarse en la percepción de los consumidores, estudia los “oferentes” de estos créditos. Más específicamente, se desarrolla una aproximación sociológica de carácter cualitativo al proceso de evaluación y selección de los potenciales clientes de créditos hipotecarios en bancos chilenos¹. El artículo se compone de cuatro secciones. En la sección I se introduce brevemente la sociología de la evaluación del crédito; en la sección II se presentan algunos antecedentes de la industria de créditos hipotecarios en Chile; en III se describen los principales resultados de la investigación, para concluir con un breve resumen y una reflexión final en IV.

I. LA SOCIOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN DEL CRÉDITO

La evaluación de los créditos ha sido recientemente explorada desde distintos ángulos sociológicos. Algunos trabajos se han enfocado en la creación de un horizonte temporal confiable, analizando los distintos tipos de enlaces entre prestador y prestatario, mientras que otros han prestado más atención a la relación moral y social involucrada en la evaluación crediticia. El presente estudio está influido principalmente por dos trabajos: la aproximación a la evaluación crediticia como una “prueba social” desarrollada por la autora francesa Jeanne Lazarus y el trabajo de comparación de los modos de evaluar clientes en EEUU y Rusia realizado por los sociólogos Alya Guseva y Akos-Rona Tas.

1. Evaluación como Prueba Social

Obtener un crédito, tanto para prestadores como prestatarios, es una actividad riesgosa. De parte de los prestadores resulta central buscar los mejores modos para prevenir las fallas de reembolso, lo que se ejecuta seleccionando a los

¹ ESTE ARTÍCULO RESUME LOS RESULTADOS PRESENTADOS DE MODO MÁS EXTENSO EN LA TESIS DE GRADO DE LA AUTORA. LA TESIS COMPARÓ LOS RESULTADOS DEL CASO CHILENO CON ENTREVISTAS REALIZADAS EN FRANCIA, LO QUE FUE POSIBILITADO POR EL INTERCAMBIO ESTUDIANTIL DE LA INVESTIGADORA EN PARÍS. SIN EMBARGO, LOS RESULTADOS PRESENTADOS EN ESTE DOCUMENTO SÓLO SE ENFOCAN AL CASO CHILENO.

futuros clientes minuciosamente. Según Lazarus (2009), esta selección no es sólo un asunto técnico, sino que corresponde también a un proceso social y moral, donde deben establecerse modos “legítimos” de clasificación y comparación de los potenciales consumidores. Así, siguiendo un concepto desarrollado previamente por Boltanski y Thevenot (2006), Lazarus sugiere entender el proceso de selección bancario como una «prueba social». En este contexto, resulta central entender que se evalúa y los modos de justificación sobre los que se sostiene este proceso.

En particular el estudio que realizó Lazarus (2009) se llevó a cabo en dos bancos y dos establecimientos especializados de crédito franceses, en los que se observó más de un centenar de reuniones entre ejecutivos y clientes. Ahí encontró un doble proceso. Por una parte, en un contexto de masificación de los préstamos, los procedimientos de selección se han industrializado, y por tanto, se hace un cada vez mayor énfasis en el análisis de la evaluación estadística de las personas. En general: se consideraban tres grandes dimensiones: una dimensión “económica”, donde se evalúa la capacidad de pago del cliente; otra “técnica”, referida a conocer el proyecto específico y las características del cliente; y una, “jurídica” que incluye la situación legal, contractual y familiar del postulante. En la práctica, el análisis se realizaba mediante distintas técnicas que finalmente son un ejercicio de puntuación, y cuya suma se hace, por ejemplo, considerando: la situación familiar, matrimonial y años de los hijos —como indicadores de la situación jurídico-financiera de la persona— más otras variables como: profesión, tipo de contrato de trabajo, antigüedad en la empresa, dirección y nombre.

A pesar de la creciente relevancia de los aspectos estadísticos, Lazarus encuentra, por otra parte, que en las evaluaciones que ella estudió se introducía un conjunto de elementos no necesariamente “cuantificables”. Así, por ejemplo, se consideran aspectos tales como el tipo de vida laboral o el tipo de proyecto de vida familiar y profesional de los postulantes. Todas estas variables se consideraban finalmente para establecer un parámetro principal: “la estabilidad”, lo que, a juicio de esta autora, no sólo corresponde a una evaluación “técnica”, sino que con un juicio más general sobre la normalidad e integración social del cliente. De esta manera, la evaluación crediticia se constituye en una “prueba” sociológica, de consecuencias prácticas en el acceso que además, se asociaría con una concepción más general de normalidad e integración social.

2. Riesgo e incertidumbre en la evaluación de créditos de consumo

No sólo en Francia se han realizado estudios sociológicos sobre la evaluación de créditos. Un segundo antecedente importante es el trabajo de Alya Guseva y Akos Rona-Tas (2001), donde se comparan los procesos de selección de consumidores en las tarjetas de crédito en Rusia y Estados Unidos. Ambos casos son muy diferentes. Mientras que en EEUU las tarjetas de crédito bancarias han funcionado desde mediados del siglo XX, en Rusia se desarrollan sólo desde 1991, cuando una pequeña cantidad de personas pudieron acceder al crédito de consumo bancario. Guseva y Rona-Tas aprovechan estas diferencias para comparar como se otorga crédito en dos contextos institucionales tan diferentes, y en particular, como en ambas situaciones se soluciona el problema de la incertidumbre asociada con el pago futuro.

En EEUU las empresas deciden sobre información estandarizada, sobre la cual es posible estimar la probabilidad de no pago de los diferentes clientes. Este cálculo es posible, por una parte, por la existencia de un conjunto de instituciones especialmente encargadas de recolectar información crediticia (como los burós), y, por otra, por la estabilidad económica que permite utilizar la información pasada para estimar el comportamiento futuro. En este contexto, sugieren los autores, los bancos de EEUU basan sus decisiones en la medición de un riesgo calculado que es netamente cuantitativo. Por el contrario, en Rusia, al menos cuando los autores realizaron su investigación, no existía información estadística suficiente ni un contexto económico estable. En este contexto, los bancos rusos otorgan crédito de un modo diferente: desarrollan principalmente una evaluación personalizada, caso a caso, y se enfocan principalmente en actores que sea posible “anclar socialmente”, y por lo tanto les sea más costoso dejar de pagar, (como personas que trabajan en la industria bancaria o “famosos”). De este modo, sugieren los autores, en Rusia la incertidumbre no se transformaría en riesgo, sino que en “confianza”.

3. Prueba Social y riesgo en la evaluación hipotecaria en Chile

Los dos trabajos mencionados entonces han estudiado el proceso de evaluación de crédito sociológicamente. Lazarus se ha enfocado en el modo de clasificar y ordenar potenciales clientes, y la forma como este proceso es justificado de parte de los actores bancarios. Por su parte, Guseva y Rona-Tas han comparado diferentes modos de lidiar con la incertidumbre, distinguiendo entre cálculo cuantitativo –basado en la existencia de una serie de instituciones que la hacen posible– y confianza –que se sustenta en un cálculo cualitativo y personalizado.

Ambos enfoques son útiles para nuestro caso. En particular nos interesa comprender como es que la prueba social se desarrolla en los créditos hipotecarios en Chile y el tipo de cálculo involucrado. De este modo nuestro trabajo se inserta en la misma tradición a lo realizado por estos autores. Sin embargo, se distingue en cuanto ninguno de estos autores se ha enfocado en el caso particular del crédito hipotecario (Lazarus estudió los créditos de consumo y Guseva y Rona-Tas tarjetas de crédito).

Finalmente es importante tener en cuenta los métodos utilizados por estos autores. Lazarus observó más de un centenar de reuniones entre clientes y ejecutivos de las instituciones financieras. Guseva y Rona-Tas, por su parte, desarrollaron entrevistas en profundidad con agentes de bancos y con otros actores del mercado local, asistieron a conferencias de la industria, y analizaron archivos de las tres publicaciones especializadas de tarjeta de plástico en Rusia de los últimos años (Guseva, Rona-Tas, 2001). En nuestro caso, el material analizado es mucho más pequeño. Se basa en 8 entrevistas realizadas con ejecutivos bancarios en Chile en el mes de mayo del año 2011. Las entrevistas se realizaron en los mismos bancos y fueron posteriormente transcritas y analizadas en el software de análisis cualitativo NVivo. Entendemos que nuestros resultados son, por lo tanto, menos extensivos que los trabajos de los autores revisados pero creemos sirven como una primera aproximación exploratoria a las particularidades de la evaluación de crédito en Chile. Antes de pasar a revisar los resultados de las entrevistas cabe revisar algunos aspectos del mercado de créditos hipotecarios en el país.

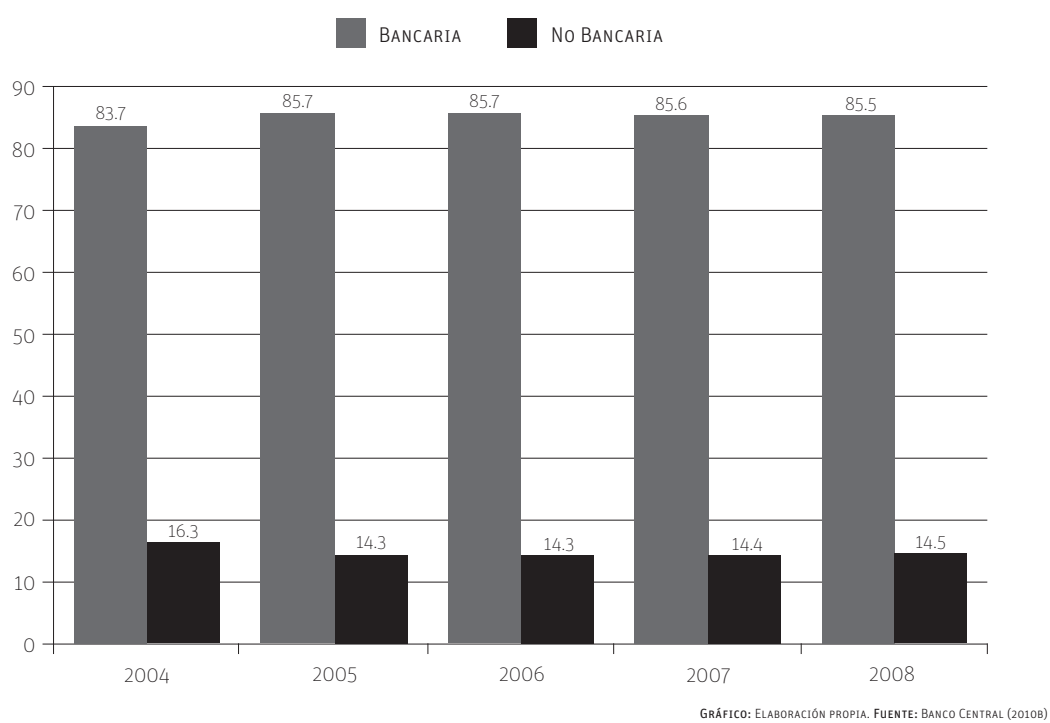
II. ANTECEDENTES: CRÉDITOS HIPOTECARIOS EN CHILE

El endeudamiento en Chile se ha hecho presente de manera creciente desde la década de los ochenta, como una forma de sustentación cada vez más importante para las familias. Según Barros (2009) el crédito resulta un elemento estructural de los presupuestos familiares y es usado por gran parte de los hogares de los chilenos. Los créditos a los hogares, se dividen principalmente en dos tipos: créditos de consumo e hipotecarios. La mayor parte de los estudios disponibles, como el mismo trabajo de Barros, se han enfocado en los primeros. En los siguientes párrafos se da una breve descripción de la información disponibles para los segundos, que son el objeto de este estudio.

Según datos de la Encuesta Financiera del Banco Central 2007 (2011), un 18% de los hogares del país tiene un crédito hipotecario. Estos se distribuyen desigualmente según, ingreso, ya que mientras en el estrato de menores recursos un 10%

tiene una deuda hipotecaria, en el medio esta cifra sube a un 20,8 y en el alto a un 35%. Desde el punto de vista de la oferta, en Chile los créditos hipotecarios son otorgados por cuatro tipos de instituciones: Bancos, Compañías de Seguros, Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas de Compensación. A pesar de esta pluralidad, tal como ilustra el siguiente gráfico, estos créditos se concentran principalmente en las instituciones estudiadas en este trabajo, los bancos.

GRÁFICO 1 | La evolución de los créditos hipotecarios en Chile



Por su parte, el mercado bancario de créditos hipotecarios, tal como muestra el siguiente gráfico, se concentra en 11 instituciones (las cuales representan el 99,5% de las colocaciones), y particularmente en cinco grandes bancos que representan más del 80% de este mercado. Este gráfico ilustra también la existencia de bancos masivos (como Banco Estado, de Chile y Santander) y de otros más “exclusivos” (como Itaú, Bice y Security). Las entrevistas realizadas se enfocaron en estos dos tipos de instituciones, que, tal como se discutirá en la próxima sección, representan formas de seleccionar a sus clientes diferentes.

GRÁFICO 2 | Porcentaje de Colocaciones en Bancos para Créditos Hipotecarios

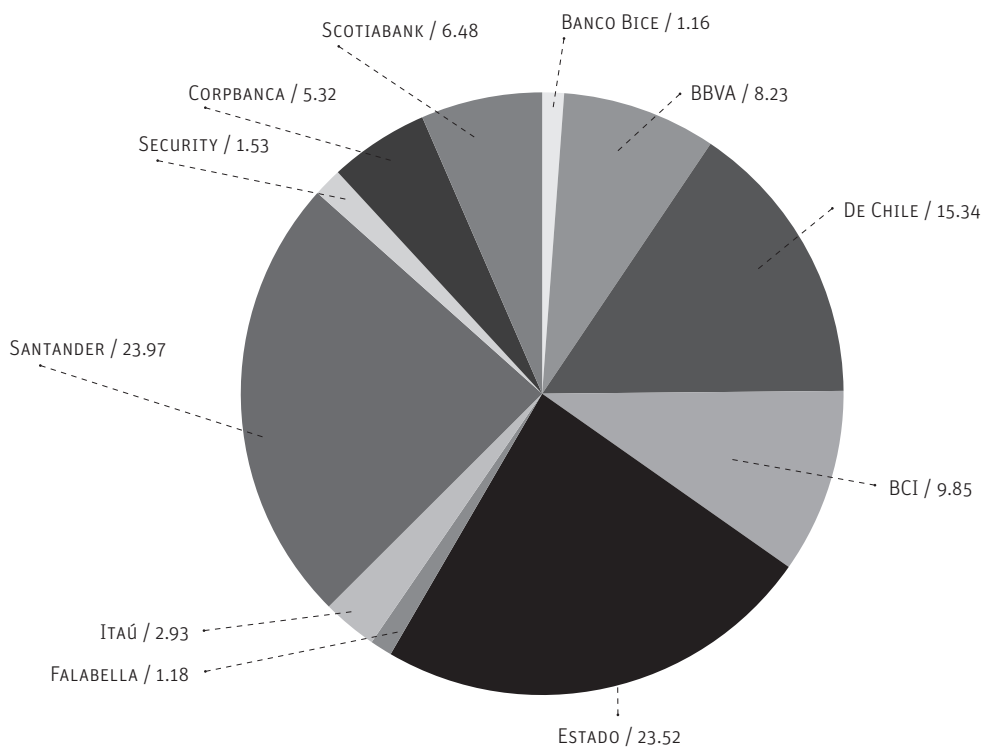


GRÁFICO: ELABORACIÓN PROPIA. FUENTE: SBIF (2011)

Según una clasificación utilizada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, estos créditos pueden dividirse en tres grandes categorías: “mutuos hipotecarios” (que son “Préstamo a mediano o largo plazo que se otorga para la compra, ampliación, reparación o construcción de una vivienda, compra de sitios, oficinas o locales comerciales, o para libre disponibilidad”) “Mutuos hipotecarios endosables” (“Es un préstamo de dinero documentado en escritura pública, que cuenta con garantía de un bien raíz, otorgado a personas naturales o jurídicas para financiar la adquisición, construcción, ampliación, reparación de todo tipo de bienes raíces ubicados en zonas urbanas y rurales con un destino habitacional o comercial, o para fines generales. Se llama Mutuo Hipotecario Endosable, porque una vez que se le paga al vendedor, se puede ceder el Mutuo (endosar) a otras Instituciones autorizadas por ley”), y “letras de crédito” (“Son documentos emitidos por los bancos y sociedades financieras

con el motivo de financiar la construcción de viviendas u otras actividades productivas. Se reajustan según la U.F. Estos instrumentos pueden ser pre-pagados a la tasa de emisión por el banco emisor. Pagan cupones iguales trimestrales”). Los tres tipos de créditos hipotecarios tienen diferentes dinámicas en el mercado, lo cual puede verse a través de la evolución año a año que se ve en el siguiente gráfico.

GRÁFICO 3 | Los Tipos de Créditos Hipotecarios en el Mercado

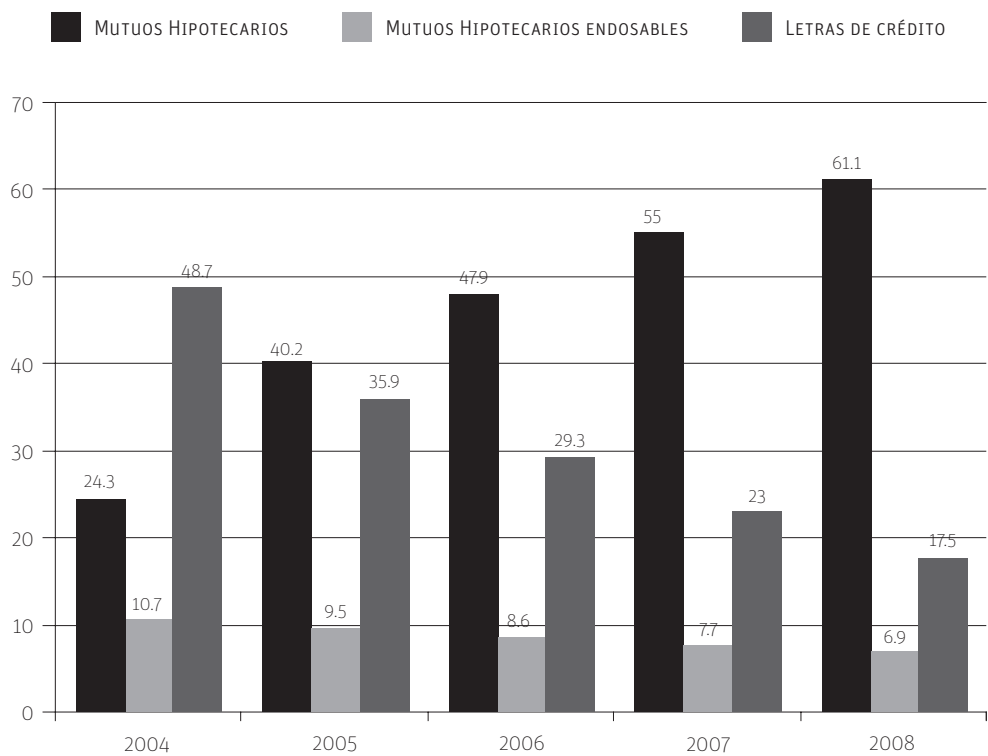


GRÁFICO: ELABORACIÓN PROPIA. FUENTE: BANCO CENTRAL (2010)

Finalmente, es importante considerar el papel relativo de los créditos hipotecarios en el contexto del negocio de los bancos en el país. Como muestra el siguiente gráfico, este se ha mantenido entre un 22% y 25% durante los últimos años, por delante de los créditos de consumo, pero bajo los créditos comerciales.

GRÁFICO 4 | Porcentaje de Colocaciones Bancarias, por Tipo de Crédito

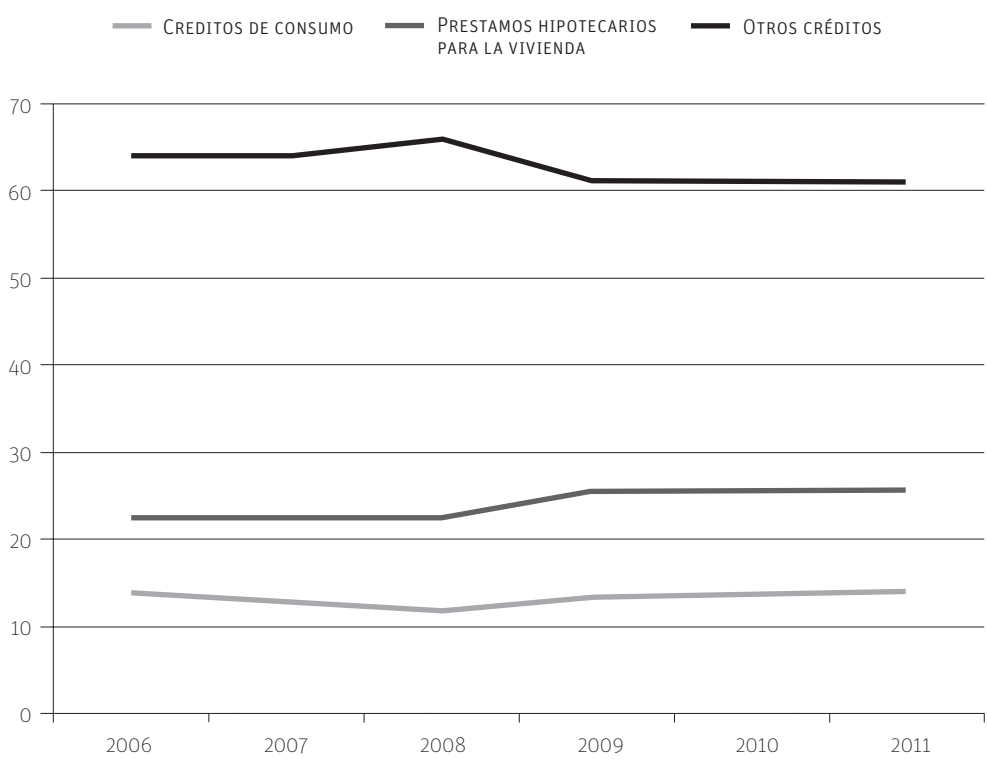


GRÁFICO: ELABORACIÓN PROPIA. FUENTE: SBIF (2011)

III. LA PRUEBA DEL CRÉDITO HIPOTECARIO EN CHILE

Tal como se ha señalado, el principal objetivo de este trabajo es explorar el proceso de “evaluación” social involucrado en el proceso de selección de un crédito hipotecario en Chile. Con este fin entrevistamos a personas que trabajan directamente en el proceso de selección de clientes, específicamente a ejecutivos y un gerente que nos explicó el proceso de modo más general. La descripción presentada en los siguientes párrafos se centra en tres dimensiones: en primer lugar, se describe el proceso de modo general, luego nos detenemos en los “requisitos mínimos” para ser clientes de un banco y la evaluación “socio-económica” específica asociada al crédito hipotecario. Es importante recordar que las entrevistas se realizaron en dos tipos de bancos, masivos y exclusivos, cuando corresponda se irán marcando las diferencias entre ambos.

a. Antecedentes Generales acceso al banco

Un primer filtro lo constituyen los ejecutivos bancarios. Estos se encargan de construir las “carpetas” de cada uno de los clientes, piden los documentos necesarios, que permiten establecer que el cliente tiene un comportamiento financiero y una renta acorde a las exigencias del banco. Estos requisitos tienen que ver generalmente con tres elementos:

Sin duda el principal “corte” para ser considerado como potencial cliente por un banco nacional es el ingreso declarado. Sin embargo, acá parecen haber importantes diferencias según el tipo de banco. En el caso de los bancos masivos, la renta mínima de acceso oscilaría entre \$150000 y los \$400000, y si el cliente “cumple” con esta cantidad, podrá iniciar el proceso de solicitud/obtención del crédito hipotecario. Por su parte, en los bancos exclusivos, la renta mínima de ingreso oscila entre los \$400000 a los \$800000, y esta exigencia se constituye en el principal factor que posibilita el ingreso al banco. Si un cliente no tiene la renta exigida, entonces no podrá acceder a los servicios de dicho banco y deberá buscar otro que se adecúe a sus opciones.

Un segundo elemento básico que las personas deben “demostrar” para ser considerados como potenciales clientes de los bancos estudiados es probar una “buena trayectoria bancaria”. Esto quiere decir que no puede haber tenido morosidades, mal uso de cheques, protestos y más generalmente no estar “sobre-endeudado”. En este contexto, un indicador clave es si la persona está incluida en alguno de los registros de morosidad del país, en particular Dicom.

“[...] analizamos el tema del Dicom, es decir, el cliente no puede tener problemas con el Dicom, no tener morosidades, protestos, no estar muy endeudado” (Ejecutiva Banco Masivo)

“[...] las características básicas que no tenga Dicom, tener una renta acorde digamos al monto de la propiedad que él quiera y es como un poco lo mismo de antes, que no tenga marcas en el sistema, poseer un buen comportamiento” (Ejecutiva Banco Masivo)

Un tercer aspecto es la edad. Más específicamente, se establece que el cliente debe ser mayor de 21 años y menor de 65 años, ya que el banco debe asegurarse que el cliente pueda pagar el crédito en el plazo estipulado. El tramo de edad coincide con el término de carreras técnicas y con el inicio de la jubilación masculina. Además, la edad más el plazo del crédito no deben superar los 75 años.

Finalmente, se mencionan también algunos aspectos relacionados con el “origen social” del cliente. Así, tal como señalan los entrevistados de bancos “exclusivos”, la posibilidades de “entrar” aumentaría si un nuevo cliente ha sido recomendado, o es “referido” por un cliente existente. Así, quien ingresa no sería un “total desconocido”. Por otra parte, en otros bancos se considera también la zona de residencia del postulante. Así, algunos sectores o comunas son considerados como más riesgosos. Dada esa condición es que los bancos no trabajan con clientes que habiten en ciertos lugares.

“[...] y uno siempre sabe cosas de los clientes, como quién los refirió, donde estudiaron. Uno siempre en la evaluación tiene todos los aspectos presentes, quién es el cliente, de donde viene, que hace. Y todo eso va en la planilla de la solicitud del crédito” (Ejecutiva Banco Exclusivo)

“[...] hay cosas que son más importantes: cómo llegó el cliente, quién es. Es distinto que llegue un cliente de afuera a uno que lo refirió alguien. Para mí y para los bancos en general yo creo que el “referido” es super importante, porque tu no sabís quien es el cliente, si te va a pagar o no y especialmente en un crédito hipotecario porque es un crédito a largo plazo y es vivienda, que es una necesidad básica y uno como banco no se quiere llenar de propiedad después” (Ejecutiva Banco Exclusivo)

b. Análisis formal del crédito

La segunda etapa del proceso de evaluación, ya no tiene que ver con las características generales de un cliente para ser “aceptados” en un banco, sino que con el crédito hipotecario en particular. Estos antecedentes pueden dividirse en tres categorías: económicos o patrimoniales, profesionales y sociales.

ANTECEDENTES PATRIMONIALES

Como ya se ha señalado, un aspecto clave en la evaluación de acceso a un banco es el ingreso o el patrimonio de los postulantes. Este requisito se hace aun más importante a la hora de postular a un crédito hipotecario. Específicamente, un criterio clave en la evaluación de un potencial deudor hipotecario es la coherencia renta/ propiedad. En general, se establece como “regla” que el potencial dividendo no puede superar el 25% de la renta líquida del cliente. Como forma de acreditar la renta generalmente es necesario que los postulantes muestren sus liquidaciones de sueldo y declaraciones de impuesto. Un segundo elemento es contar con una cantidad de ahorros suficientes como para cubrir “el pie” del préstamo. En general se asume que el potencial deudor debe al menos contar con un 10% del costo total. Poseer este patrimonio daría cuenta de que el cliente es buen pagador y tiene capacidad de ahorro,

“[...] tu dividendo no puede exceder a más del 25% de tu renta líquida, o con un tope de un 30% también dependiendo de la renta, porque una persona que gane un millón de pesos es bien distinta a una que gana 5 millones y se pueda endeudar un poco más, en donde su cuota podría ser más alta” (Ejecutiva Banco Masivo).

“[...] ojalá que tengan el 10% de pie y eso es ideal. Si no lo tiene hay que pedir la excepción de que les aprueben el 10% y en esos casos hay que tener ciertas fortalezas, que quizás pueda ser como tener una antigüedad laboral más grande” (Ejecutiva Banco Exclusivo).

ANTECEDENTES PROFESIONALES Y OCUPACIONALES

Un segundo conjunto de antecedentes, refieren a las características ocupacionales y profesionales del postulante. Un aspecto clave es el tipo de ocupación de parte del postulante. Así, es muy importante primeramente contar con un contrato fijo, que implica un ingreso fijo todos los meses. Así, incluso personas con mayor patrimonio, pero sin un ingreso fijo, pueden resultar más riesgosas

a ojos de esta evaluación. Dicho de otra forma, no es lo mismo ganar una cierta cantidad de dinero todos los meses, que ganar una renta que puede variar mes a mes. En esta misma dirección también se considera la “antigüedad” laboral, lo que permite identificar además a aquellos clientes que han tenido una trayectoria laboral estable y que han podido ascender dentro de la empresa. Finalmente, parecen haber diferencias también por el tipo de empresa en la que el postulante se desempeña. Así, el acceso al banco es más fácil y menos restringido si el cliente trabaja en empresas *prime*, que corresponderían a empresas conocidas, estables.

“[...] ven si la renta es fija por supuesto que tiene una validez y si es variable la validez es otra. No es lo mismo ganar 600 mil pesos con renta variable, que 600 mil pesos con renta fija bueno ese tipo de cosas son las que ve la unidad de riesgo y a partir de eso se toma la decisión” (Ejecutivo Banco Masivo).

“[...] las características que más puedan influir podría ser la empresa en donde él trabaja y su empleador es una empresa prime, ese cliente entra con mucha más facilidad. Una empresa prime, por ejemplo, Microsoft, Nestlé o LAN” (Ejecutivo Banco Masivo).

Por otra parte, no sólo el patrimonio es considerado, sino que también el “capital humano” del postulante. En efecto, un elemento particularmente importante es si el postulante “cuenta” con un título profesional, lo que aumenta aun más si el diploma ha sido otorgado por universidades conocidas y de “prestigio”.

“Pero efectivamente hay carreras que nosotros nos concentramos más porque en general ganan más plata, como los doctores, los ingenieros, los abogados, los sociólogos, a veces” (Ejecutivo Banco Masivo)

“[...] las carreras son importantes, por ejemplo, las carreras que más buscamos son ingeniería civil, bueno en este mismo tema también las universidades influyen porque hay algunas que son de más fácil acceso, como la Católica, la Chile, la Diego Portales, la Santa María, la Mayor, la de Los Andes, las universidades más de nicho, las más top” (Ejecutivo Banco Exclusivo)

ANTECEDENTES SOCIALES

Finalmente, la “situación civil” parece ser particularmente importante en la evaluación. Esto en dos sentidos, primero pues es posible “complementar” la renta del postulante y su cónyuge, en el caso de que los ingresos del cliente no sean suficiente. Por otra parte, los bancos preferirían clientes casados, ya que corresponderían a personas más responsables, que habrían analizado rigurosamente la compra de la vivienda, por lo que estarán más comprometidos con el crédito.

“Si a un casado le permitimos que el dividendo que paga le sale un 25% de la renta, a lo mejor en el caso del separado le vamos a decir que no sea más allá de un 22%, le damos un poquito menos. Si al casado le financiamos la casa de 7.000 UF, al separado le pasamos 5.000 solamente” (Ejecutiva Banco Exclusivo).

“[...] tenemos todos los temas tanto económico como socioeconómico de las personas, entonces yo sé por ejemplo que es más riesgoso que una persona sea separada a que sea casada. Es más riesgoso un soltero que un casado, simplemente porque gastan más en cosas que no son prioridad para una pareja casada, y tienen menos cuidado con los gastos de arriendo, se compran mejores autos, comen más afuera” (Ejecutiva Banco Masivo).

En suma, sería particularmente importante demostrar “proyecciones” tanto laborales como familiares, de modo de demostrar estabilidad y compromiso con la vivienda que se busca adquirir

c. Análisis estadístico/experto

Los antecedentes recopilados pasan a un “análisis” informático. Este análisis corrobora algunos de los datos externos entregados (por ejemplo con Dicom u otro de los burós de créditos del país), y, a partir de esto, desarrolla un *score*, un puntaje. Si el puntaje es bueno, el sistema lanzará un puntaje de aceptación, o eventualmente de pre-aprobación del crédito, y si es malo, entonces el crédito no será otorgado. Finalmente, para algunos casos, los antecedentes podrán llegar a un “Comité de Riesgo”. Esta es una instancia donde se analizan antecedentes cuantitativos y cualitativos, donde el ejecutivo puede eventualmente “defender” un caso.

IV. RESUMEN Y CONCLUSIÓN

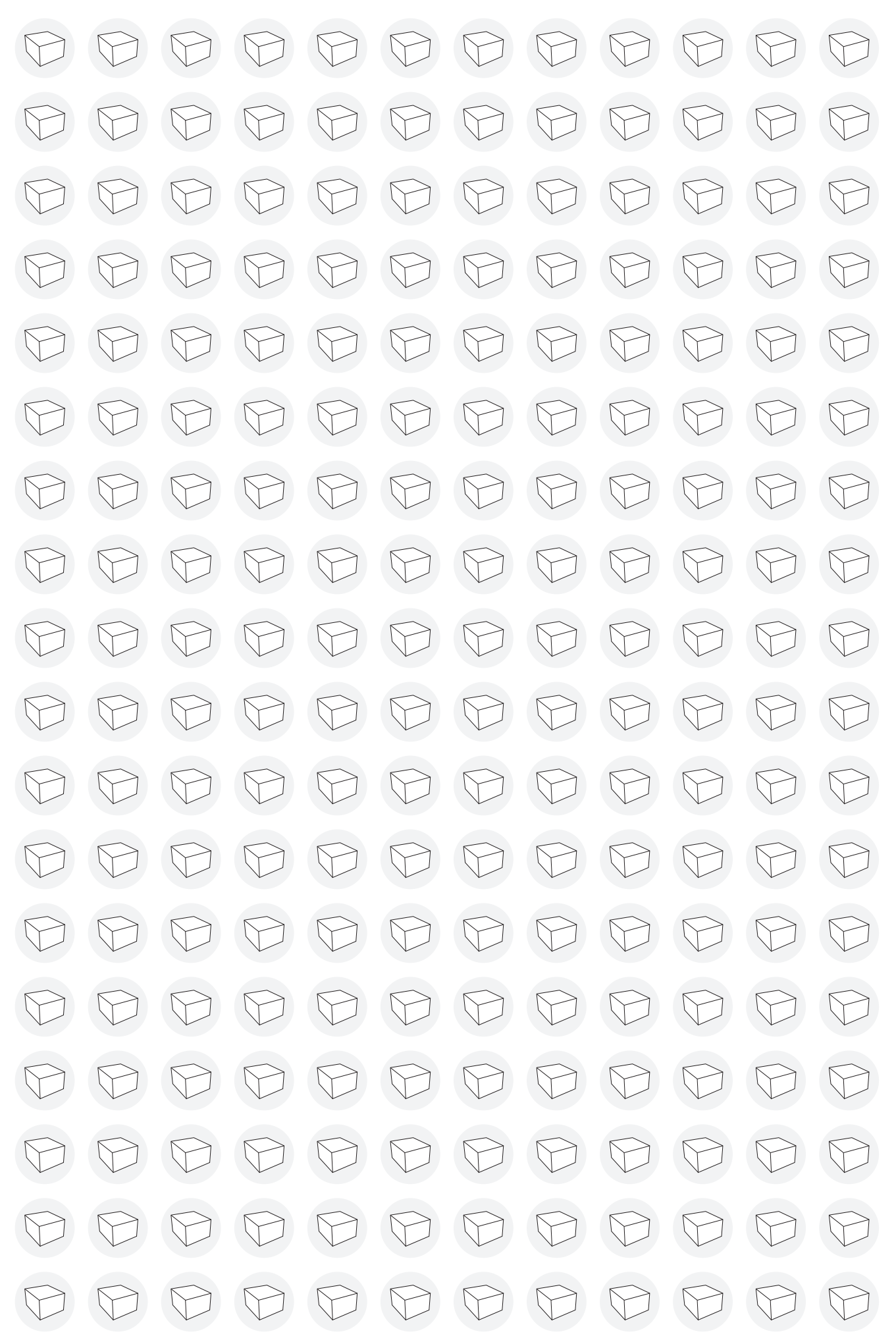
Con el objetivo de aportar a la sociología económica y de las finanzas, este trabajo ha intentado explorar los mecanismos de evaluación que emplean las instituciones bancarias en los clientes que solicitan un crédito hipotecario. En efecto, se logró explorar y describir algunas de las herramientas que permiten la solicitud y obtención de dicho crédito en Chile. Esta investigación apunta información empírica que da cuenta de los distintos mecanismos de evaluación que ejercen las instituciones bancarias a los clientes. En nuestra exploración utilizamos como guía principalmente los trabajos realizados por Lazarus y por Guseva y Rona-Tas. De la primera, tomamos el interés por estudiar la evaluación de crédito como una “prueba social”, y de los segundos, su preocupación por las diferentes formas de reducción de la incertidumbre en la decisión crediticia. A modo de conclusión nos parece importante comparar nuestros resultados respecto a estos trabajos.

Como se ha señalado, Lazarus ha estudiado principalmente como en la evaluación crediticia se combinan aspectos técnicos y morales, produciendo una evaluación de la “persona”. Según se explicó en los resultados, este parece ser el caso especialmente para los créditos hipotecarios en Chile. Esto pues, dado que corresponde a un préstamo de muy largo plazo, no sólo se evalúa la capacidad de pagar sino que también la proyección o más generalmente el proyecto de vida del postulante. Esta evaluación considera principalmente aspectos económicos (renta y ahorros), ocupacionales y educacionales (tipo de contrato, empresa donde se trabaja, nivel educacional y lugar donde se estudió), como también de tipo familiar (principalmente estado civil). Al mismo tiempo, los postulantes deben cumplir con los requisitos establecidos por los diferentes bancos para poder ser considerados como clientes en cada banco, los que tienen que ver con ingreso, historia bancaria y origen social.

Por otra parte, Guseva y Rona-Tas distinguen entre dos “tipos ideales” de decisión crediticia. Una basada en un juicio estadístico y otra de tipo personalizado, como dos maneras de reducir la incertidumbre asociada al crédito. En la práctica, el caso de Chile resultó ser una mezcla de ambos. Esto quiere decir que si bien eran considerados fuertemente factores estadísticos (en particular los datos registrados en burós de crédito y estadísticas de ingreso), que permiten hacer un *score*, se consideran aspectos de tipo social “como estar referidos” y en algunos casos se puede discutir en el comité de riesgo caso a caso. Queda para futuros estudios un análisis en profundidad de cómo estos diferentes tipos de decisión interactúan y una comparación en mayor profundidad entre los pro-

cesos de selección y evaluación desarrollados por bancos masivos y exclusivos, los primeros más “impersonales y estadísticos” y los segundos más fundados en clientes “socialmente identificables”.

- BANCO CENTRAL (2011) Encuesta Financiera de Hogares: Metodología y Principales Resultados EFH 2007. http://www.bcentral.cl/estadisticas-economicas/financierahogares/pdf/Resultados_EFH2007_Junio%202011.pdf
- BANCO CENTRAL (2010) Endeudamiento de los hogares en Chile: Análisis e implicancias para la estabilidad Financiera Informe de Estabilidad Financiera, junio 2010. http://www.bcentral.cl/publicaciones/recuadros/pdf/ief/2010/ief2010_1endeudamiento.pdf
- BARROS, P. (2009) ¿Tres cuotas, precio contado? Observaciones sobre el endeudamiento de los Chilenos. EN FUENTES, C. (Ed.) *Chile 2008: Percepciones y actitudes sociales. 4º Informe de Encuesta Nacional UDP*. Santiago, Universidad Diego Portales.
- BOLTANSKI, L. & THEVENOT, L. (2006) *On Justification: Economies of Worth*, Princeton, Princeton University Press.
- GUSEVA, A. & RONA-TAS, A. (2001) Uncertainty, Risk and Trust: Russian and American Credit Card Markets Compared. *American Sociological Review*, 66, 623-646.
- LAZARUS, J. (2009) L'épreuve du crédit. *Sociétés contemporaines*, 76, 17-39.
- SBFI (2011) Colocaciones por Actividad Económica - Febrero 2011 <http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/InfoFinanciera?indice=4.1&idCategoria=564&tipocoint=567>
- SWEDBERG, R. (2011) The economic sociologies of Pierre Bourdieu. *Cultural Sociology*, 5, 67-82.



CAPÍTULO II

INTEGRACIÓN DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR AL SISTEMA CREDITICIO CHILENO

Mirza Gatica

INTRODUCCIÓN

En el presente artículo se estudia el fenómeno de transformación que han sufrido las Cajas de Compensación de Asignación Familiar. Estas instituciones surgieron como entidades privadas orientadas a la administración de los pagos por conceptos de cotizaciones previsionales de los empleadores a sus afiliados. Desde mediados de los años '70s, dichas responsabilidades fueron extendiéndose a otros servicios muy diferentes como casas de veraneo y créditos de consumo. Estos últimos han terminado por situarse en el centro de la operación de las Cajas, reorientando la forma como se administran y promueven¹. Esta investigación pretende explorar como fue que sucedió esta transformación y las consecuencias de esta. Específicamente, este estudio se realiza desde la perspectiva de la sociología de las organizaciones y del crédito, e intenta reconstruir el proceso de transformación vivida por estas instituciones “desde adentro”. Más específicamente, la información presentada en este artículo se basa en diez entrevistas en profundidad realizadas con altos gerentes de las cinco principales cajas del país². El artículo se compone de cuatro secciones: en la primera se revisa brevemente los antecedentes existentes sobre las Cajas de Compensación y su participación en la industria de créditos de consumo en Chile, la segunda es el marco conceptual, la tercera describe los resultados, y la cuarta son las conclusiones.

I. CRÉDITOS DE CONSUMO Y CAJAS DE COMPENSACIÓN EN CHILE

El mercado crediticio en Chile se expande principalmente desde los años '70s, junto con las políticas gubernamentales de liberación de fondos y la reorganización de la banca y el potenciamiento de la inversión (Barros, 2009). Esto se extiende en los '80s donde el crédito tiene su mayor desarrollo, el cual está vinculado a la crisis bancaria, pues como respuesta a esta crisis se desarrolla-

¹ CIERTAMENTE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN, TAL COMO MUESTRAN LOS OTROS ARTÍCULOS INCLUIDOS EN ESTE VOLUMEN, NO SON LAS ÚNICAS INSTITUCIONES NACIONALES QUE HAN SIDO TRANSFORMADAS POR LOS CRÉDITOS. CABE MENCIONAR, SIN EMBARGO Y TAL COMO SE EXPLICARÁ CON MÁS DETALLE MÁS ADELANTE, QUE LAS CAJAS SE HAN IDO CONSOLIDANDO COMO UNO DE LOS PRINCIPALES OFERENTES DE CRÉDITOS EN EL PAÍS.

² MÁS ESPECÍFICAMENTE SE APLICÓ UNA PAUTA SEMI-ESTRUCTURADA DE ENTREVISTA A DIEZ GERENTES DE LAS CINCO PRINCIPALES CAJAS DEL PAÍS. LAS ENTREVISTAS DURARON EN PROMEDIO 60 MINUTOS Y FUERON REALIZADAS DURANTE LOS MESES DE NOVIEMBRE DE 2010 A MAYO DE 2011. TODAS ESTAS CONVERSACIONES FUERON DESARROLLADAS EN LOS EDIFICIOS CORPORATIVOS DE LAS RESPECTIVAS INSTITUCIONES Y DE MODO DE MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD NO SE RÁN MENCIONADAS LOS NOMBRES NI LOS CARGOS DE LOS ENTREVISTADOS EN LAS RESPECTIVAS CITAS. PODEMOS MENCIONAR SIN EMBARGO, QUE LOS ENTREVISTADOS EN SU MAYORÍA ERAN GERENTES GENERALES Y DE CRÉDITO. AGRADECEMOS LA DISPOSICIÓN Y APOYO DE PARTE DE LOS ENTREVISTADOS.

ron nuevas instituciones financieras, las que llegan al mercado a complementar y diversificar las ofertas de crédito en nuestro país. En los años 90s con la incursión de estas nuevas instituciones este crecimiento persiste. En los últimos años, la emisión de créditos de consumo en Chile ha ido en aumento debido al comportamiento de variables macroeconómicas como la tasa de interés y el índice de actividad económica (Morales & Yáñez, 2006) como también de la reducción del requerimiento mínimo de capital necesario para construir una sociedad bancaria.

A través de los años los oferentes no bancarios, han aumentado su participación en relación a la misión de créditos de consumo, disminuyendo así el peso relativo de los créditos de consumo emitidos por las instituciones financieras tradicionales.

GRÁFICO 1 | Mercado de los Créditos de Consumo en Chile (% colocaciones)

	Deuda Total		Deuda de Consumo					
	Bancaria	No Bancaria	Bancaria	No Bancaria	Casas Comerciales	CCAF	Coperativas	otros
2004	71.8	28.2	57.4	42.6	15	8.5	4.7	14.4
2005	72.6	27.4	57.7	42.3	15.6	7.6	5.2	14
2006	72.3	27.7	58	42	14.7	8.9	5.3	13.2
2007	71.6	28.4	55.9	44.1	16.1	9	5.7	13.3
2008	71.5	28.5	55.2	44.8	15.9	9.3	5.7	13.8

GRÁFICO: ELABORACIÓN PROPIA. FUENTE: BANCO CENTRAL (2010)

a. Cajas de Compensación

La promulgación de iniciativas de carácter social destinadas al otorgamiento de beneficios económicos a los trabajadores y su grupo familiar por parte del sector privado, conlleva la creación de las cajas de compensación, constituyéndose la primera de estas en el año 1953. Bajo este contexto, la comisión de acción social de la Cámara Chilena de la Construcción crea la Caja de Compensación de la Cámara Chilena de la Construcción a la que luego le seguirían las del sector Metalúrgico, la Asociación Industrial de Valparaíso, la Cámara de Comercio de Santiago, la Sociedad de Fomento Fabril, Fábrica del Cuero y del Calzado y la Sociedad Nacional de Agricultura (cfr. CIEDESS, 1992: 231).

Este sistema de compensación albergaba en principio a trabajadores manuales y se caracterizaba como la primera experiencia en el ámbito privado de prestaciones de seguridad familiar. Con la modernización del sistema de seguridad social, llevado a cabo durante el régimen presidencial de Arturo Alessandri Palma, se promulga el decreto con fuerza de ley N° 245, donde se da finalmente origen a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (cfr. Morales y Yáñez: 2006). Estas mantienen su carácter privado, con patrimonio propio y sin fines de lucro, además se dictan nuevas leyes como la N° 13.305 que facultan a estas instituciones para el otorgamiento de beneficios sociales adicionales a la asignación familiar, la ley N° 97 que conlleva la creación del sistema único de prestaciones familiares, concentrando los recursos financieros provenientes de éstos en un único fondo nacional controlado por el Estado.

Con la llegada del gobierno militar se realizan modificaciones en el marco legal que rige a las Cajas de Compensación, restándoles el aporte Estatal y entregándoles nuevas herramientas para sustentarse económicamente. A causa de esto, las cajas de compensación deben reestructurarse en relación a sus esquemas de prestaciones y servicios, con el fin de mantener los recursos que se dejan de percibir debido a esta nueva modificación. En este escenario, las Cajas de Compensación existentes tienen la opción de desarrollar los centros recreacionales como principal fuente de ingreso o incursionar en la administración del régimen de créditos sociales, siendo esta última alternativa, la que dará pie a la incorporación de las Cajas al mercado crediticio. Este giro financiero se acentuará en la década de los '90s cuando las Cajas asumen la administración de cuentas de ahorro para la vivienda, se incorpora a los pensionados al sistema de prestaciones y se abren a otros tipos de trabajadores, ampliando el universo acotado de afiliados, que tenían desde sus orígenes. En el 2007, por su parte, se incorporan a los trabajadores del sector público, en 2008 se expan-

dió el alcance de las operaciones crediticias autorizándolas a emitir créditos hipotecarios y en 2009 se permitió el endoso de los mutuos hipotecarios que originan las Cajas de Compensación. No obstante su creciente incorporación al sistema financiero, la supervisión de estas instituciones está bajo el alero de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), a diferencia de otras entidades crediticias reguladas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

En la actualidad existen cinco cajas de compensación a lo largo de nuestro país: CCAF Los Andes, CCFA La Araucana, CCFA Los Héroes, CCFA 18 de Septiembre y CCFA Gabriela Mistral, siendo la primera de éstas la entidad que acoge a un mayor número de afiliados tanto del sector empresarial como pensionados. Además, dentro del periodo 2006-2009 esta misma caja de compensación ha liderado la emisión de créditos sociales, concentrando siempre alrededor del 50 % de los créditos dentro del mercado de las cajas de compensación.

TABLA 1 | Cantidad de préstamos otorgados por las Cajas de Compensación entre 2006 y 2009

C.C.A.F.	2006	2007	2008	2009
TOTAL	1.361.339	1.370.057	1.467.553	1.730.293
Los Andes	630.599	680.366	731.989	990.715
La Araucana	309.574	291.166	291.376	285.906
Los Héroes	233.640	217.361	264.682	279.216
18 De Septiembre	148.645	140.313	141.391	141.841
Gabriela Mistral	38.881	40.851	38.115	32.615

GRÁFICO: ELABORACIÓN PROPIA. FUENTE: CAJAS DE CHILE (2010)

II. MARCO CONCEPTUAL

Para comprender el desarrollo organizacional que han sufrido las Cajas de Compensación y Asignación Familiar en el transcurso de las últimas décadas, se considerarán elementos de dos teorías de la sociología organizacional. La primera tiene relación con lo expuesto por Hannan y Freeman (1986), bajo la perspectiva denominada como “*Population Ecology*”, que busca explicar la supervivencia organizacional basada en aspectos como la selección institucional y la formación de nichos. Mientras que la segunda se desglosa de la teoría del “Neo-Institucionalismo” en la sociología, desarrollada por DiMaggio y Powell (1983) en la cual se destacan especialmente los procesos de “isomorfismo institucional”. En tercer lugar se considerarán aspectos de la reciente sociología del crédito, en particular el trabajo de Guseva y Rona-Tas (2001), especialmente preocupado de entender como las empresas financieras resuelven el problema de la incertidumbre.

a. Population Ecology

Según Hannan y Freeman (1986), para que las organizaciones perduren, de modo similar a la adaptación de las especies al medio ambiente que habitan, es necesario orientarse por el mercado reestructurándose en función de este. Uno de los aportes más valioso de estos autores, tiene que ver con la idea de que las distintas poblaciones organizacionales, entendidas como las instituciones que comparten un mismo campo organizacional, se modifican continuamente en su lucha por la supervivencia a través de la efectividad y eficacia. Hannan y Freeman prestan especial atención a la constitución de “nichos organizacionales”, que agrupan a un determinado grupo de organizaciones, que, de esta forma, pueden obtener datos sobre los flujos de los recursos entre ellas y utilizar los procedimientos de otros bloques, con el fin de identificar conjuntos estructurales equivalentes. En este contexto, dos tipos de organizaciones son distinguidas: las “generalistas”, que aceptan un menor nivel de explotación a cambio de una mayor seguridad otorgada por un portafolio de opciones más diversos, y las “especialistas”, que están dispuestas a maximizar la explotación de un nicho particular y aceptan el riesgo de que este sufra un cambio radical (Hannan y Freeman, 1977).

La selección institucional de Hannan y Freeman estaría compuesta por tres ejes fundamentales: la variación, la selección y la retención, las cuales en su conjunto permitirían la supervivencia organizacional. De acuerdo a esto, las organizaciones realizarían variaciones tanto en sus estructuras como variaciones

estratégicas a lo largo del tiempo, respondiendo a las presiones ejercidas desde el entorno. La selección dependerá del tipo de nicho al que apunte la organización en su proceso de reestructuración. Finalmente, proceso de retención se relaciona con la mantención de funciones específicas y características de la organización a pesar de su cambio organizacional.

A partir de esta perspectiva, una primera pregunta que surge para nuestro caso de estudio es, ¿si el creciente rol de los servicios financieros en las Cajas de Compensación de Asignación Familiar respondería a un proceso de supervivencia organizacional? De esta forma, la incorporación al nicho del sistema financiero estaría dada por que estas organizaciones poseen una característica especialista, en las cuales las instituciones están dispuestas a maximizar su explotación en el medio ambiente y a aceptar el riesgo de que su entorno experimente un cambio radical. Este proceso responde también a los tres ejes fundamentales de la supervivencia organizacional: la variación —reestructurando sus políticas de crédito—, la selección —apostando por un nicho específico de personas, que se encuentran, generalmente, excluidas de la banca tradicional—, y por la retención —puesto que mantendrían su rol social, característica principal de las Cajas desde el momento de su aparición.

b. Neo-Institucionalismo e Isomorfismo Organizacional

DiMaggio & Powell (1983: 147) observan que el Estado, las corporaciones y las instituciones privadas son cada vez más homogéneos, postulando que, a pesar de existir una gran diversidad de estructuras organizacionales en las etapas iniciales del desarrollo institucional, existe una tendencia a la homogenización. Para comprender este fenómeno, los autores introducen el concepto de “campo organizacional”, los que agrupan a organizaciones que apuntan a una misma línea de trabajo, que se observan unas a otras y son generalmente reguladas por instituciones similares, por lo que no sólo compiten, sino que están estructuradas en un campo donde fuerzas sociales y culturales las guían para hacerse unas más similares a las otras.

Los procesos de homogenización que se desarrollan en los campos organizacionales estarían determinados por tres tipos de “isomorfismos”. El primero de ellos es el “coercitivo”, el cual hace referencia al resultado de presiones formales e informales ejercidas en las organizaciones por otras organizaciones de las cuales son dependientes, como por ejemplo, el establecimiento de una regulación común, (tal como las provisiones en el sistema financiero). El segundo proceso es denominado “isomorfismo mimético”, que nace de la incertidumbre y

objetivos poco claros, tras lo cual las organizaciones replican prácticas de otras instituciones que parecen ser exitosas. El último tipo de isomorfismo es denominado “normativo”, y hace referencia al establecimiento de modos legítimos de administrar organizaciones que pasan de una a otra, tal como una práctica específica de *management* o determinado *software*. Dos aspectos de la profesionalización son importantes en este tipo de isomorfismo, uno es el descanso en la educación formal y en la legitimación en la base cognitiva de la universidades, y el segundo es el crecimiento y elaboración de redes profesionales.

A partir de esta segunda literatura es posible plantear que las Cajas de Compensación han sufrido procesos de isomorfismo en distintas aristas. Primero, puesto que han debido ajustar sus estructuras de acuerdo a presiones de instituciones de las cuales son dependientes, en particular la regulación legal y la Superintendencia de Seguridad Social, se produciría un proceso de isomorfismo coercitivo. También se identifica el isomorfismo mimético, a través del cual se fueron homogenizando los servicios que las distintas cajas entregan, en particular la orientación al crédito en desmedro de otros modos de financiamiento. Por último, se destaca también el isomorfismo normativo, puesto que se estaría buscando un modo de administración legítimo para una empresa de carácter financiero, lo que se observaría en cambios en el tipo de profesional considerado idóneo para los cargos de gerencia.

c. Sociología del Crédito

Alya Guseva y Akos Rona-Tas (2001) han centrado su atención en la comprensión de cómo se transforma la incertidumbre en riesgo en el crédito moderno. En este contexto, han prestado especial atención al modo como las empresas financieras resuelven el problema de la incertidumbre en diferentes contextos institucionales, distinguiendo aquellos donde se mide “cuantitativamente el riesgo” –siguiendo modelos predictivos e información estadísticas– y otros donde es más importante la “confianza”. Tal como ellos sugieren: “Cuando la incertidumbre no puede ser reducida a un riesgo calculado, los actores deben valerse de la “confianza” para sustentar la cooperación y las transacciones económicas” (Guseva y Rona-Tas, 2001: 623).

Cabe señalar que lo expuesto anteriormente hace referencia a lo que hoy en día se entiende por créditos de consumo, los cuales son emitidos por entidades financieras de carácter tradicional como los bancos. Sin embargo, hay instituciones que no poseen un rubro de entidad bancaria, pero que sin embargo han logrado posicionarse en la industria de los créditos de consumo, como es el

caso de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar. Si bien estas organizaciones poseen una participación menor en comparación a la banca tradicional y a las empresas de retail, es importante estudiarlas desde la sociología del crédito para entender como lidian con la incertidumbre que trae consigo la emisión de créditos de consumo. En otras palabras, es importante saber más de cómo estas instituciones evalúan la situación de riesgo de sus clientes y que significa para estas organizaciones que un cliente sea riesgoso. Al mismo tiempo, estas instituciones resultan muy interesantes ya que son instituciones financieras sin fines de lucro, o partes de lo que se conoce como “crédito social”. Lo que lleva a preguntarse si existe un modo diferente de lidiar con la incertidumbre del crédito en este tipo de organizaciones a las ya estudiadas por la sociología de los autores ya mencionados.

III. RESULTADOS

Tal como se acaba de explicar, este artículo busca, desde la Sociología Organizacional y del Crédito, entender el proceso que ha permitido llevar a cabo la reestructuración y la incorporación de las Cajas de Compensación de Asignación familiar. En términos metodológicos nos enfrentamos a este objetivo desde una perspectiva interpretativa. Más específicamente, intentamos reconstruir la historia reciente y la posición actual de las Cajas de Compensación en la industria del crédito a partir de entrevistas en profundidad con actores directamente involucrados en esta historia: altos ejecutivos de dichas instituciones³. En esta sección se presenta parte del material recolectado en las entrevistas. Con este fin, el orden de exposición seguirá el mismo orden de las preguntas elaboradas en el marco conceptual.

³ ES IMPORTANTE TENER EN CUENTA QUE LO QUE SE PRESENTA A CONTINUACIÓN ES UNA PARTICULAR INTERPRETACIÓN DE UN CONJUNTO DE RELATOS ORALES DE LA HISTORIA DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN. POR LO QUE MÁS QUE UN CONTRASTE TRADICIONAL DE HIPÓTESIS, LO QUE ACÁ SE PRESENTA ES UNA PRIMERA APROXIMACIÓN A LA HISTORIA RECIENTE DE ESTAS INSTITUCIONES.

a. Supervivencia Organizacional

“Pero lógico si las cajas no se hubiesen abocado al mercado financiero ya no existirían” (Entrevistado 1, Caja de Compensación A).

Las Cajas de Compensación no surgieron como las entidades que hoy conocemos y su función principal, sobre la base de la cual se crearon, está lejos de ser su producto más rentable y cotizado. En este sentido, las Cajas fueron adaptándose para entregar así nuevos servicios y desarrollar productos cada vez más centrales en su funcionamiento. El puntapié inicial a los cambios organizacionales y las adaptaciones en cuanto a la estructura de estas instituciones fue dado por un cambio en el marco regulatorio que rige el funcionamiento de las Cajas de Compensación. En este ámbito, la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), entidad que regula a las Cajas de Compensación, entrega nuevas facultades y restringe otras, que hacen dar un giro en el enfoque de las Cajas y por ende en la participación que estas poseen dentro del mercado.

“Desde nuestros inicios nosotros administrábamos todo lo que tiene que ver con los regímenes de prestaciones familiares, luego con el tiempo se nos abrió la posibilidad de ingresar al régimen de prestaciones de créditos social y luego otro tipo de prestaciones adicionales” (Entrevistado 1, Cajas de Compensación B).

“Claro, nosotros, no creamos el crédito o la idea de crédito, sino que a través de una modificación de la ley con fuerza de ley, creo que la 42, se modifica y se señala que las cajas están facultadas para dar créditos sociales a sus afiliados, pero fue algo que nos dieron como tú dices, por la institución la cual nosotros obedecemos la que es la Superintendencia de Seguridad Social” (Entrevistado 2, Caja de Compensación A).

Las Cajas de Compensación Surgieron como entidades previsionales asociadas a empresas de distinta índole, pero siempre ligadas a las clases obreras. En este sentido, existían Cajas para la Cámara de Comercio, para la Sociedad de Fomento Fabril, a la industria de Cuero y Calzado, entre otras. Por esta razón, sus nichos eran más bien acotados y segmentados, entregándole un campo de acción bastante limitado y sin muchas opciones de expansión. Los nuevos marcos regulatorios permitieron que todas las empresas pudieran afiliar a sus trabajadores a una Caja, y luego la incorporación de los pensionados, y finalmente, a los empleados públicos, ampliándose radicalmente el potencial de posibles clientes. No obstante lo anterior, y volviendo a la teoría de Hannan y Freeman, la supervivencia de

estas instituciones no hubiese sido posible si estas no hubiesen adaptado sus estructuras organizacionales en función de estas nuevas facultades y de las condiciones que el entorno les exigía. Esto se puede notar, en parte, en que quienes mejor o primero se adaptaron a las nuevas condiciones son quienes hoy en día son visualizados como las cajas más grandes y con mejores perspectivas de desarrollo dentro de sus pares. Al mismo tiempo, aquellas Cajas que no pudieron acoplar sus estructuras organizacionales a los nuevos requerimientos, en particular al crédito, terminaron por desaparecer o fueron absorbidas por otras instituciones en proceso de crecimiento.

“[...] ¿por qué esta Caja desapareció?, porque desapareció muchos años antes que nosotros la tomáramos. Si me preguntas que llevó a que se extinguiera, es claro, no tomaron el rubro del crédito, así de simple” (Entrevistado 2, Caja de Compensación C).

Sin embargo, esta inserción a una nueva actividad no implicó meramente que las Cajas compitan directamente con las otras instituciones financieras, sino que han constituido su propio nicho. Esto puesto que estas instituciones se enfocan en un tipo específico de consumidores, segmentando la cartera e incorporando al sistema crediticio a quienes no son sujetos de crédito en la banca tradicional. Volveremos sobre las características específicas de este nicho más adelante. Para finalizar acá, cabe señalar que además de un proceso de variación y selección, es posible distinguir un aspecto de “retención”, en cuanto las Cajas, a pesar de estos cambios, aún mantienen la administración de los servicios previsionales de sus afiliados.

b. Isomorfismo Institucional

Dentro de los procesos de isomorfismo distinguidos por DiMaggio y Powell encontramos tres tipos. El primero es el “isomorfismo coercitivo”, el cual se desarrolla debido a presiones formales de instituciones de las cuales depende la organización o a cambios en los marcos legales que rigen el funcionamiento de determinada institución. En el caso de nuestro estudio esto se observa claramente, pues el cambio en la normativa vigente de la SUSESO, respecto de los servicios de administración de fondos previsionales a cargo de las Cajas, sufrió fuertes restricciones, al disminuir los aportes de los Empleadores en relación a los subsidios por afiliado. De esta manera, los ingresos percibidos por las Cajas se remitían sólo a aportes estatales, los cuales eran insuficientes para solventar la institución. En este escenario, la SUSESO, como se explicó antes, mediante cambios en la normativa que rige el funcionamiento de las Cajas de Compensa-

ción, desarrolló un mecanismo compensatorio, a través de los cuales le otorga la posibilidad a las Cajas de brindar tanto servicios recreacionales como desarrollar sus áreas de crédito. A partir de este proceso se advierte una necesidad de fortalecer las áreas de crédito y evaluación de riesgo.

“Bueno la SUSESO, ya que ellos nos dieron el pase para poder emitir créditos sociales” (Entrevistado 2 Caja de Compensación E).

Como se ha señalado las presiones externas obligaron a las Cajas a optar por nuevos mecanismo de financiamiento y a ofrecer nuevos productos y servicios. En este sentido, se les entregó la facultad de desarrollar áreas de entretenimiento que surgieran como servicios a sus afiliados y la opción de integrarse de lleno al sistema crediticio. Aquellas Cajas que decidieron fomentar la oferta de centros recreacionales, observaron que la inserción de las Cajas en el mercado crediticio fue fructífera y su decisión no había sido la más adecuada, razón por la cual debieron reestructurarse en función de aquellas instituciones que sí habían logrado consolidarse dentro del mercado financiero, desarrollándose de este modo un proceso de “isomorfismo mimético”.

Otro aspecto importante a destacar, es que una vez incorporadas las nuevas facultades de las Cajas de Compensación, comienza un proceso de diversificación de productos, observándose, por ejemplo, Créditos de Consumo Social, Créditos Hipotecarios, Créditos de Educación Superior, entre otros. Lo que se desarrolla en parte por cambios en la normativa, pero también para competir con las entidades financieras tradicionales que complementaban la oferta crediticia de manera exitosa. En este contexto, el “isomorfismo normativo” es quizás uno de los fenómenos más importantes y es el que se ha dado recientemente en los últimos años. En este proceso destaca la profesionalización de servicios y de áreas específicas de las estructuras organizacionales. Bajo esta perspectiva es importante destacar la inclusión de profesionales provenientes de la banca tradicional, particularmente de los Bancos, pues son quienes tienen mayor experiencia en el otorgamiento de créditos y en la consolidación de áreas tan importantes como las de finanzas o las de evaluación de riesgo. En este sentido, la incorporación de nuevos profesionales se condice con la incorporación de nuevas tecnologías que hacen del otorgamiento de créditos un proceso mucho más ágil y eficiente. Otro aspecto importante es que la profesionalización de las áreas ligadas al crédito sentó las bases para el desarrollo de nuevos productos asociados al crédito que han generado grandes réditos a las Cajas como lo son los seguros complementarios. Esto ha transformado al producto crédito en una punta de lanza para el desarrollo de las Cajas y ha permitido que las mismas

compitan derechamente con la banca tradicional, sus divisiones de consumo y el retail.

“Fuimos un factor muy importante, yo creo que sin duda que sí, fuimos las personas que venimos del banco las que veníamos a desarrollar todo el tema del crédito. Porque te digo esto, porque si bien el tema de los créditos en las cajas siempre fue creciente, cuando entró gente de la banca, ese crecimiento fue explosivo y pudimos entrar a competir con la banca y los otros oferentes del área de la finanza” (Entrevistado 2, Caja de Compensación A).

c. Incertidumbre y el crédito social

Tal como se ha mencionado, las Cajas han adaptado estrategias de administración y conocimiento propios de los bancos. Esto, por cierto ha implicado una importante transformación en su modo de funcionamiento. Sin embargo, hay aspectos que son propios de su particular relación con los consumidores. En efecto, tal como se ha señalado, las Cajas no compiten directamente con los bancos, sino que se constituyen en un particular nicho, que se relaciona principalmente con que las Cajas tienen una manera diferente a las otras instituciones financieras de lidiar con la incertidumbre asociada a los préstamos. A diferencia de la banca tradicional, las Cajas de Compensación no compiten por un consumidor particular, sino que por la afiliación de empresas. En otras palabras, la unidad de medición de riesgo no es cada consumidor, sino que organizaciones completas. Lo que permite, por una parte, otorgar condiciones de crédito relativamente mejores a personas de bajos ingresos, y, por otra, disminuir radicalmente la incertidumbre de no pago, en la medida que es posible retirar los pagos por “planilla”. Es decir, tal como los otros pagos previsionales, los créditos a las cajas, son retirados inmediatamente del sueldo –o la pensión– de los trabajadores endeudados.

“Mira nosotros no competimos entre cajas por créditos, por el tema de la afiliación. Uno de los problemas que se nos produce a nosotros es que entre cajas no se compite, si se compite entre cajas, siempre van a querer levantarte la empresa, ahí se da la competencia” (Entrevistado 1, Caja de Compensación B).

En esta dirección también es importante señalar que las Cajas cuentan con una asociación gremial y han adoptado mecanismos de protección para el caso de deudores morosos o de cambios de afiliación cuando existen deudas pen-

dientes. Este sistema, denominado Inter-cajas, permite que si una persona que tiene un préstamo con determinada caja, se cambia de trabajo y pasa a otra institución, sea posible descontar las cuotas pendientes y cancelarla a la caja con la que adquirió la deuda.

“En conjunto hemos creado un sistema llamado Inter-caja, tú como Caja debes tener la función de cobrar un crédito a un trabajador x, que dejó de pagar su crédito en otra Caja, o que muchas veces no se alcanzó a liquidar con los finiquitos que este recibió, entonces ahí radica la importancia de este sistema de Inter-caja, ya que te permite poder seguir al trabajador Caja por Caja hasta que se salde la deuda” (Entrevistado 2, Caja de Compensación D).

En este sentido, el crédito otorgado por las Cajas de Compensación aparece como un tipo de crédito particular. En general, esta particularidad se asocia con el adjetivo “social”. Sin embargo, al indagar que sería lo que hace a un crédito social, surgen diferentes versiones. Primeramente, confluyen cualidades propias del producto de consumo ofertado por las cajas. Para otros, en cambio, lo “social” tendría que ver más bien con el particular tipo de “giro” de estas instituciones, donde no existe retiro de “excedentes” por parte de los accionistas o dueños de la empresa.

“Significa, que nuestros créditos son mucho más flexibles de los que entrega la banca, y además las Cajas no discriminan por renta lo que nos lleva aplicar la misma tasa no importando la renta” (Entrevistado 1, Caja de Compensación D).

“Es social porque los excedentes del crédito, los interés del crédito, los excedentes donde van a dar, ¿van a dar a los accionistas de la Caja?, va a dar al fondo social de la Caja, la Caja no tiene patrimonio tiene un fondo social y todo los interés y utilidades que se generen van a dar a ese fondo social y con ese fondo social financiamos el pilar social, porque el crédito es el que genera el pilar financiero pilar social” (Entrevistado 2, Caja de Compensación E).

IV. CONCLUSIONES

El presente artículo ha intentado comprender sociológicamente la transformación de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar en relación a la emisión de créditos de consumo. Con este fin, se leyó la historia contada en primera persona por los gerentes de las principales cajas del país, de acuerdo a las preguntas elaboradas desde la sociología de las organizaciones y el crédito. A modo de resumen es importante destacar los siguientes puntos.

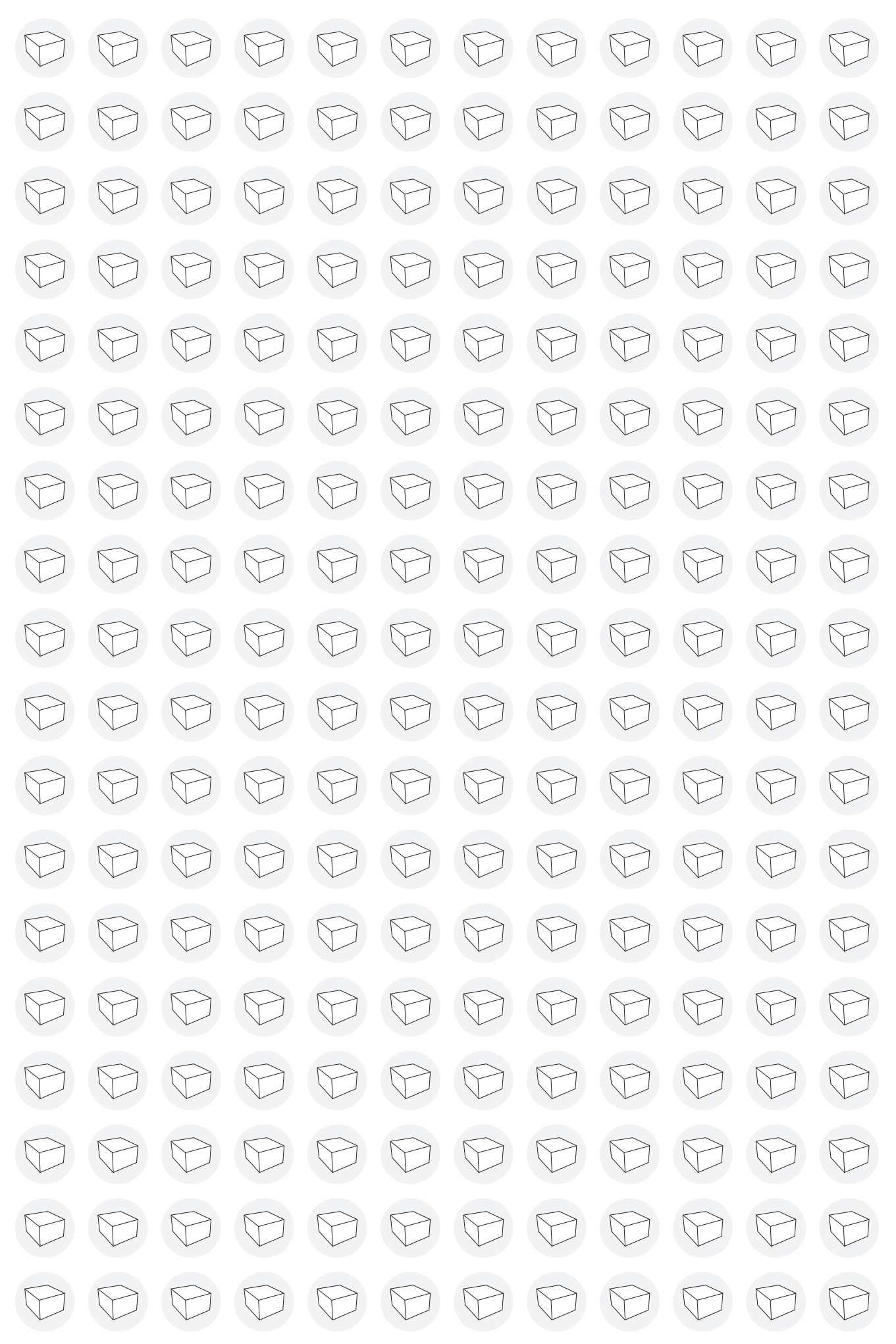
Primeramente, se ha sugerido que la evolución que han sufrido las Cajas de y su participación hoy en día en el mercado crediticio chileno se debe a un proceso de supervivencia organizacional, donde es posible identificar, al mismo tiempo elementos de variación, especialización en un nicho determinado, y, la mantención del carácter social como motor principal de su institucionalidad.

En segundo lugar, utilizamos los conceptos expuestos por DiMaggio y Powell acerca de la homogenización institucional e identificamos tres tipos de isomorfismos que permiten explicar los cambios organizacionales. La primera de estas modificaciones hace referencia al cambio en la normativa vigente durante mediados de los años '70s que permitió que las Cajas de Compensación y Asignación Familiar dejaran de ser sólo instituciones previsionales y reorientaran sus servicios hacia la oferta de otros productos, entre los que destacó el crédito. Esta presión externa se presenta como el puntapié inicial en el proceso de transformación de las Cajas de Compensación. Este cambio de normativa derivó en una reestructuración organizacional fortaleciendo las áreas de riesgo, crédito y finanzas en general. En este contexto, se generó una estratificación entre las Cajas que optaron preferentemente por el crédito desde temprano, y aquellas que primero se orientaron al desarrollo de modelos recreacionales. Con el tiempo, las primeras se han transformado en modelos exitosos, que han sido imitados por las otras Cajas. En efecto, hoy se asume al crédito como el modo primario de éxito en este campo organizacional. Finalmente, una vez dentro de la industria de créditos, y para ser actores más competitivos en este contexto, las CCAF optaron crecientemente por incorporar capital humano proveniente de la banca tradicional, fortaleciendo las áreas de crédito y riesgo; y estructurándose “más como las” instituciones financieras tradicionales. Además se han ido incorporando nuevas tecnologías para agilizar los sistemas de evaluación de riesgo y de otorgamiento de crédito, e incluso se ha buscado mejorar los sistemas de financiamiento y de retroalimentación de los fondos sociales a través de la colocación de bonos corporativos en el mercado de capitales.

En tercer lugar, es importante tener en cuenta que a pesar de su creciente giro financiero, las Cajas de Compensación no son reguladas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, sino que por la S. de Seguridad Social. Al mismo tiempo, cabe señalar que las Cajas tienen una relación muy diferente con el riesgo financiero que otras instituciones de la industria del crédito. Si bien, tal como se ha mencionado, han introducido crecientemente aspectos tales como evaluaciones estadísticas y modelos de *scoring*, las Cajas evalúan preferentemente a empresas y no personas naturales. De este modo, se les hace posible extender créditos a sujetos no considerados por la banca tradicional, sin por ello incurrir en tasas de interés mayores. Todo esto se ve posibilitado por el hecho de que las Cajas pueden retirar las cuotas de pago “por planilla” reduciendo radicalmente el riesgo de no pago.

De todo lo anterior se desprende que las Cajas de Compensación se han incorporado satisfactoriamente al sistema crediticio chileno. Para concluir cabe preguntarse, no obstante, si bien las Cajas de compensación son oferentes destacados dentro del sistema crediticio Chileno hasta que punto siguen siendo entidades que entregan servicios con características “sociales”. Es cierto que integran al sistema financiero a consumidores que están fuera de este, permitiéndoles acceder a bienes y servicios que no pueden adquirir de otra manera, con tasas de interés menos abusivas que la banca tradicional y con mayores flexibilidades que esta. Pero, ¿no es contraproducente dar recursos a quien no es solvente económicamente?, ¿acaso los pensionados deben estar dispuestos a pagar de sus ya exiguas pensiones hasta el último de sus días un préstamo gestionado en 84 cuotas? No es la intención, ahora, elaborar una crítica al negocio de las Cajas, que han sabido llevar adelante como pocos, reinventándose y adaptándose a los cambios en las sociedades modernas, sino hacer notar que aún como consumidores debemos ser responsables y estar alerta de lo que conlleva la bancarización de las personas.

- BANCO CENTRAL (2010) Endeudamiento de los hogares en Chile: Análisis e implicancias para la estabilidad Financiera Informe de Estabilidad Financiera, junio 2010. http://www.bcentral.cl/publicaciones/recuadros/pdf/ief/2010/ief2010_1endeudamiento.pdf.
- BARROS, P. (2009) ¿Tres cuotas, precio contado? Observaciones sobre el endeudamiento de los Chilenos. IN FUENTES, C. (Ed.) Chile 2008: Percepciones y actitudes sociales. 4º Informe de Encuesta Nacional UDP. Santiago, Universidad Diego Portales.
- CAJAS DE CHILE (2010) Memoria 2009 / 2010. http://www.cajasdechile.cl/assets/files/publicaciones/memoria2010%20cajas_b.pdf.
- CIEDESS (1992) *Estrategias para el desarrollo de un modelo integrado de Seguridad Social*, Valparaíso, Biblioteca Nacional del Congreso.
- DIMAGGIO, P. & POWELL, W. (1983) The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields. *American Sociological Review*, 48, 147-160.
- GUSEVA, A. & RONA-TAS, A. (2001) Uncertainty, Risk and Trust: Russian and American Credit Card Markets Compared. *American Sociological Review*, 66, 623-646.
- HANNAN, M. & FREEMAN, J. (1986) Where do organizational form come from? *Sociological Forum*, 1, 50-72.
- HANNAN, M. & FREEMAN, J. (1977) The population ecology of organizations. *American Journal of Sociology*, 82, 929-996.
- MORALES, L. & YAÑEZ, A. (2006) La Bancarización en Chile, Concepto y Medición. *Publicaciones Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras*.



CAPÍTULO III

LA TRANSFORMACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Francisca Potin

INTRODUCCIÓN

Este artículo busca comprender el rol que cumplen los créditos de consumo en el funcionamiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Chile. Con este fin, se reconstruye la historia organizacional reciente de estas instituciones a partir de 10 entrevistas en profundidad con gerentes de cinco de las principales Cooperativas en nuestro país¹. El documento se compone de 3 secciones. La primera corresponde a una breve revisión de la historia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el país y su situación actual. La segunda sección sistematiza la información recolectada en las entrevistas, centrándose especialmente en intentar comprender la especificidad del crédito otorgado por estas instituciones, qué se entiende por “crédito social”, y como se diferenciarían de otras organizaciones financieras que otorgan créditos de consumo en Chile hoy. Finalmente, la tercera sección resume el artículo y sus principales conclusiones.

I. ANTECEDENTES. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

La Alianza Cooperativa Internacional define a las Cooperativas como “asociaciones autónomas de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada” (CEPAL, 1989: 25).

Las primeras manifestaciones cooperativistas se constituyeron como sociedades basadas en los principios de ayuda mutua y libre adhesión, surgen en la segunda mitad del siglo XIX, en el seno del movimiento obrero que promovió hasta principios del siglo XX las mutuales, las mancomunales y los primeros sindicatos, en un contexto de baja protección estatal. Estas organizaciones surgen de forma espontánea y estaban orientadas hacia la solución de problemas comunes como el consumo y servicios básicos. En el continente, el desarrollo de estas instituciones está vinculado con las transformaciones estructurales que son propias de América Latina a mediados del siglo XX, principalmente procesos de urbanización, migración campo-ciudad y otros cambios sociopolíticos.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC), por su parte, son empresas de propiedad conjunta y democráticamente controlada, y nacen con el fin de satisfa-

¹ ESTAS ENTREVISTAS FUERON REALIZADAS ENTRE ABRIL Y MAYO DEL 2011 Y SE LLEVARON A CABO EN LOS EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS DE CADA INSTITUCIÓN.

cer las necesidades financieras de sus miembros, otorgando diferentes tipos de créditos, para hacer frente a sus necesidades económicas, sociales y culturales. Las CAC son entidades que tienen por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera (préstamos y medios de Ahorro) en beneficio de sus socios. En Chile el origen de las Cooperativas de Ahorro y Crédito se remonta a 1947, donde impulsada por la Iglesia Católica, se funda la primera de estas instituciones (CEPAL, 1989). Por su parte, la Federación Chilena de Cooperativas de Ahorro y Crédito (Fecrecoop) nace en octubre de 1951, y el 14 de Enero de 1954, el Ministerio de Economía y Comercio dictó el Decreto Supremo N°65 en el que se confirió la existencia legal a la Federación.

Dado su contribución al desarrollo de sectores económicos, sociales y geográficos, tradicionalmente poco atractivos para el sector financiero tradicional, en los años '70s se dio especial impulso a estas instituciones. No obstante lo anterior, el número de Cooperativas fue decayendo debido a las importantes crisis que atravesó la economía chilena. La primera de ellas fue la de los años 1972-1976, cuando las altas tasas de inflación llevaron a que los ahorros de los socios no se reajustaran sobre la base de la variación del índice de precios al consumidor (cfr. CEPAL, 1989) frenando el crecimiento acelerado que estaban teniendo estas instituciones durante estos años. En los '80s se genera otra crisis que afecta mayoritariamente al sector cooperativo, debido al desempleo y a la disminución del ingreso, lo que repercutió en una caída en la capacidad de pago de los créditos, provocando una nueva reducción del número de estas. A raíz de estas crisis las CAC vivieron su peor momento. En efecto, en 1982 se disolvieron 181 cooperativas, 175 forzosamente (Departamento de Cooperativas, 1992), aunque en los años posteriores el sector inició un proceso de recuperación.

Posteriormente, al menos respecto al número de socias/os, las cooperativas han experimentado desde principio de los 90 un crecimiento espectacular del 436%, llegando a agrupar más de 600 mil asociados en todo el país. Entre las causas de este fuerte aumento se encuentran la mayor presencia del sistema cooperativo en los estratos socioeconómicos medio y bajo, que tradicionalmente tenían muchas dificultades para acceder a algún crédito, y el aumento de la presencia en regiones y zonas rurales, donde la importancia relativa de las Cooperativas es mayor que en las grandes ciudades.

Con respecto a la regulación, las CAC se rigen por la Ley General de Cooperativas (Ley N° 19.832), y tienen una “doble” supervisión. Tradicionalmente han sido fiscalizadas por el “Departamento de Cooperativas”, dependiente del Ministerio de Economía, aunque a partir del año 2006, las principales Cooperati-

vas son supervisadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF). Más específicamente, aquellas instituciones con un patrimonio mayor de 400.000 UF son supervisadas por la SBIF (cfr. Matus et al, 2010).

En cuanto a los créditos, las CAC han ido expandiendo el rango de tipos de préstamos otorgados. En efecto, como muestra el siguiente cuadro y la próxima cita, las CAC otorgan una amplia variedad de créditos, que incluye: créditos de “libre disponibilidad” y “créditos de temporada”.

TABLA 1 | Tipos de Créditos CAC

Consumo	Opción de Créditos vía descuento por planilla para socios pertenecientes a convenios de empleadores y Créditos Pago Directo para socios sin convenio, cuando está destinado a adquirir bienes de consumo
Salud	Destinado a financiar parcial o totalmente aquellos gastos de salud no cubiertos por su Isapre, Fonasa o Seguro Complementario, tanto para el Socio como para su grupo familiar.
Tercera Edad	Para personas mayores de 60 años que necesitan financiar gastos propios.
Educación	Destinado a financiar total o parcialmente aquellos gastos derivados de estudios superiores que realicen el socio y/o sus hijos, en Universidades tradicionales o privadas, Institutos Profesionales o Centros de Formación Técnica reconocidos por el Ministerio de Educación.
Automotriz	Crédito que financia la adquisición de un automóvil.
Vivienda	El que está destinado a la adquisición, refacción construcción o mejora de vivienda y de inmueble en general. Este crédito exhibe la particularidad que tiene la garantía del inmueble de que se trate, lo que se obtiene constituyendo un derecho real de hipoteca sobre él.
Crédito Comercial	Crédito destinado a MYPES para financiar sus proyectos de inversión, capital de trabajo, activo fijo o cubrir necesidades de financiamiento de su empresa destinado a socios, personas jurídicas y personas naturales.
Crédito Agrícola	Destinado a agricultores propietarios, arrendatarios o medieros, que posean hasta 12 hectáreas de riego básico, no sobrepasen 3500 UF en activos y sus ingresos provengan principalmente de la tierra trabajada. Se otorga en cuotas mensuales, anuales, trimestrales o semestrales, según la actividad agrícola a financiar.
Crédito de Urgencia	Destinado a financiar imprevistos que no estaban planificados. Crédito rotativo a tasa fija por un monto máximo de \$ 350.000 en cuotas desde 6 a 48 meses.

TABLA: ELABORACIÓN PROPIA

“En los créditos de consumos y los créditos comerciales, en los primeros están: los de libre disponibilidad, los créditos de descuento por planilla, los créditos especial o de temporada, como campaña de invierno, de navidad, de fiestas patrias, los créditos de campaña” (Cooperativa 5, 33 años).

Para el caso específico de los créditos de consumo, y con datos de 2008, las CAC representan un 6% de las colocaciones (respecto a un 9% de las Cajas de Compensación, 17% de las Casas Comerciales y 53% de los Bancos) (Matus et al, 2010). Por su parte, el sector mismo de las CAC está fuertemente marcado por el hecho que una Coperativa (COOPEUCH) concentra más de un 80% de las colocaciones, siendo seguida muy de lejos por CAPUAL y ORIENTACOO, quienes tienen cada uno menos de un 10% de los créditos.

GRÁFICO 1 | Participación de mercado de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en relación a la emisión de créditos de consumo. 2010

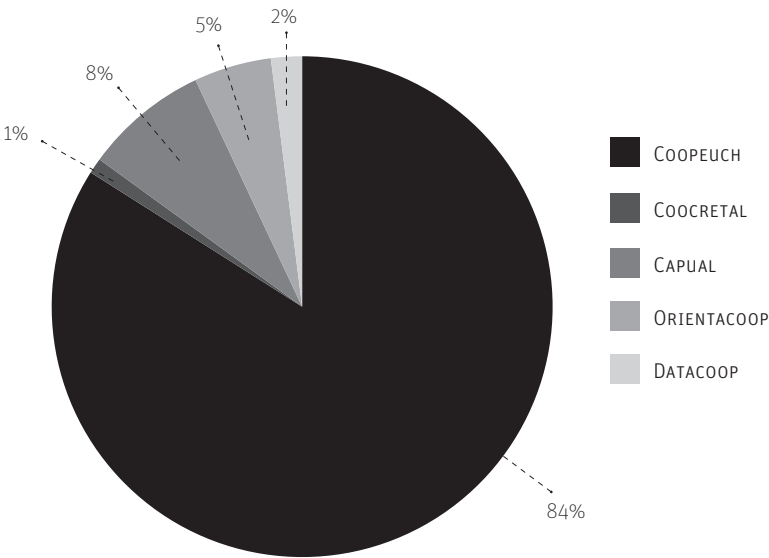


GRÁFICO: ELABORACIÓN PROPIA FUENTE: MATUS ET AL (2010)

II. CRÉDITO DE CONSUMO Y CAMBIOS ORGANIZACIONALES EN LAS COOPERATIVAS

En esta sección se revisa la información recolectada en las entrevistas con gerentes de las principales Cooperativas de Ahorro y Crédito del país y se divide en 2 apartados: uno orientado a analizar los principales elementos de continuidad y ruptura en la forma como estas organizaciones se relacionan con el crédito y la segunda específicamente al tema del “crédito social”.

a. Cambios Organizacionales

Según contaban los entrevistados, y tal como ilustra la siguiente cita, las Cooperativas tienen una forma básica de organizarse, la que se ha mantenido desde sus inicios y garantiza la participación de los asociados en la toma de decisiones.

“En cuanto a las cooperativas tienen una manera de funcionar, está la base que son los socios y esos eligen a un grupo de personas que son los consejos locales y esos van a la junta general de socios y en la junta general de socios se eligen a los directorios, que serían los representantes de este grupo y esos eligen al presidente y el presidente elige a un conjunto de personas, al gerente y el gerente comienza a armar la empresa hacia abajo y así, son normalmente las Cooperativas”. (Cooperativa 2, 45 años).

Un segundo aspecto común es el rol del crédito. Como se ha señalado, a diferencia de otras instituciones – como por ejemplo las mismas Cajas de Compensación – las CAC nacen con el fin de conceder créditos a sus asociados.

“Es parte de nuestra génesis, partimos emitiendo créditos, rentabilizar los ahorros, no es como otras instituciones que se volcaron a emitir crédito [...] Si somos equivalentes, tanto en la forma de organizarnos como en la emisión de créditos, unas son más desarrolladas que otras, pero eso se debe a años en el mercado”. (Cooperativa 1, 38 años)

Esto, a pesar de que la forma de otorgar los créditos no sea necesariamente igual entre las diferentes organizaciones. Estas diferencias tendrían que ver con el impacto que han tenido las transformaciones de los últimos años en estas instituciones. Cabe destacar los siguientes tres procesos.

En **primer lugar**, originalmente los créditos eran solo otorgados a quienes tenían un ahorro previo. En la actualidad esto ha cambiado, ya que se entregan

créditos sin este ahorro y más generalmente a “personas naturales”, es decir sujetos que no pertenecen a alguna institución afiliada con las Cooperativas. Así es posible dividir los créditos de consumo en tres tipos, cada uno asociado a diferentes requisitos. En caso de que sea socio: es necesario de una evaluación a los sujetos por medio de una entrevista y documentos que avalen la antigüedad en el empleo, situación patrimonial, aporte de capital accionario, comportamiento de pago anterior, años como socio, si es trabajador dependiente o independiente, nivel educacional, estado civil y cargas familiares, y así va obteniendo una cierta cantidad de puntos que depende de cada Cooperativa. Un segundo tipo corresponde a créditos por “convenio”, es decir, por medio de la institución en donde la persona trabaja. Estos “convenios” son muy importantes, pues se reduce el riesgo descontando por “planilla”. En estos casos los interesados deberán presentar una liquidación de sueldo y su cédula de identidad. Finalmente, es posible obtener créditos de forma directa. En estos casos los sujetos deben llevar las tres últimas liquidaciones de sueldo, cédula de identidad, certificados de las últimas doce cotizaciones de la AFP, buenos antecedentes comerciales y, por último, un certificado de la antigüedad en un trabajo. No obstante estos criterios, se señala que si se presenta alguna persona que ha quedado excluida de ser sujetos de crédito en otros sistemas financieros, se evaluarán caso a caso.

En particular, a juicio de los entrevistados, las CAC se orientarían especialmente a un segmento determinado de la población que, debido a sus bajos ingresos o condiciones de empleo (por ejemplo: de cuenta propia), no pueden acceder a otras formas de financiamiento. Esta segmentación, sin embargo, se estaría radicalizando con la creciente relevancia de los créditos de las casas comerciales. En este contexto, las CAC deben lidiar cada vez más con personas ya endeudadas:

“Importantísimo porque uno de los problemas que tenemos nosotros como Cooperativa es que se le dan créditos a personas que tienen deudas y no tienen por donde pagar y tú te arriesgas a que no te va a pagar”. (Cooperativa 2, 38 años).

Así, los entrevistados manifiestan como principal preocupación cómo reducir el riesgo. En este sentido, algunos se lamentan de que no exista, tal como hay entre los bancos o entre las Cajas, una institución que comparta información para prevenir fraude entre diferentes instituciones. En especial, debería existir alguna institución que denuncie si las personas están sobre endeudadas con otras entidades, así se podría aclarar el nivel de deudas y mitigar el riesgo de no pago de algunos socios hacia las Cooperativas.

En **segundo lugar**, las CAC han tendido a profesionalizarse, o, quizás asimilarse cada vez más a otras instituciones que proveen créditos de consumo. En efecto, algunos años atrás los funcionarios de las Cooperativas eran mayormente personas sin estudios profesionales, pero que habían hecho carrera en la institución. Las nuevas exigencias las han obligado a contratar a personas especialistas en ciertas áreas, es decir, con estudios de finanzas, economía, administración, auditoría, entre otros, para que generen ciertas directrices organizacionales que disminuyan los niveles de riesgos de no pago, y así mejorar las condiciones al dar créditos y disminuir la morosidad en el retorno². En este contexto, las CAC han contratado crecientemente personas de otras instituciones financieras, ya sea de bancos o de otras cooperativas.

“La mayor cantidad de cosas están creadas y uno va optando en tomar algunas características que otros tienen” (Cooperativa 1, 38 años).

Este último punto se relaciona con un aspecto más general, de cómo se percibiría desde las CAC su “propio mercado” y el entorno de este. En efecto, al menos a juicio de los entrevistados, los bancos y las empresas del retail no serían la competencia directa de las Cooperativas – que tendrían su propio nicho – sino que sólo las otras CAC. La importancia que tendrían estas otras instituciones, sin embargo, sería que les han permitido incorporar ciertas prácticas (como por ejemplo: tasas de acuerdo a comportamiento de pago) que les permita mejorar sus servicios y mantenerse vigentes.

En **tercer lugar**, cabe destacar el papel que cumple la Cooperativa más grande del país: Coopeuch, que fue un punto de análisis de todos los entrevistados. En efecto, se distingue claramente entre Coopeuch y las demás Cooperativas, que funcionan a una escala más pequeña. Desde la percepción de los entrevistados existiría una tensión hacia esta institución, ya que, para algunos, estaría perdiendo su carácter propio, cercano a sus asociados y a un determinado segmento.

“Yo creo que existe tensión porque cuando las Cooperativas empiezan a pelearse el segmento objetivo con los bancos, pasan a bancarizarse. Esto le ha pasado a grandes cooperativas” (Cooperativa 4, 31 años).

² ES IMPORTANTE RECORDAR QUE DESDE EL AÑO 2006 LAS PRINCIPALES CAC SON SUPERVISADAS POR LA SBIF, DE MODO QUE DEBEN ACOGERSE A LAS REGULACIONES DE PROVISIONES Y RIESGO FINANCIERO ESTABLECIDAS POR ESTA INSTITUCIÓN.

b. El Crédito Social

“Hoy en día casi nada, serían sociales si tuvieran condiciones especiales, pero ya no hay nada de eso. En un principio, cuando nacieron las cooperativas sí pero hoy es más un negocio”. (Cooperativa 3, 49 años)

Cuando comenzaron, hace más de 60 años, los créditos emitidos por las Cooperativas tenían una clara “connotación social”. Lo social en este contexto, en donde los bancos eran las principales instituciones financieras y prestaban solo dinero a quienes a aquellos que contaban con recursos, se relacionaba con que el foco de las Cooperativas se enfocaba a personas de bajos recursos con tasas no abusivas. Hoy la situación es diferente. En efecto, tal como explicaban los entrevistados, al menos en cuanto a aspectos formales, el crédito otorgado por las CAC no tiene ninguna diferencia con los créditos de consumo de otras instituciones. Hoy las CAC se administrarían de modo muy similar a otras instituciones financieras. En efecto, para algunos, tal como es expresado en la cita que abre esta sección, lo de “social” no sería más que un recuerdo. No obstante lo anterior, para otros lo “social” sigue siendo importante, aunque con un nuevo sentido. Pueden distinguirse dos diferentes versiones de esto.

En primer lugar, si bien los créditos son similares, la diferencia con las demás entidades financieras es que las cooperativas no reportarían “utilidades” para individuos específicos. Por el contrario, los excedentes son repartidos en la base de asociados de las instituciones. Las cooperativas cada fin de año realizan un retorno a sus socios de los excedentes. Es por esto, que algunos de los entrevistados, tal como se subraya en las siguientes citas, marcan el hecho de que los que conforman, al menos la base tradicional de consumidores, más que clientes son “socios”.

“Aquí no tenemos clientes, tenemos socios” (Cooperativa 4 31 años)

“Los que son socios de la cooperativa, en abril reciben su cheque con un jugoso dividendo” (Cooperativa 4, 39 años)

Un segundo sentido de lo “social” en las CAC estaría dado por el particular tipo de segmento, o nicho, al que estarían enfocadas estas organizaciones. Este sentido social sería otorgado por el segmento de la población determinado que utilizan el crédito otorgado por las Cooperativas. El crédito de consumo de las cooperativas cubren las necesidades de personas de escasos recursos para ayudar a solventar deudas o generar una posibilidad de poder acceder a una mejor calidad de vida.

“Si esas personas no están atendidas por la banca tradicional, las Cooperativas toma esa labor social de ayudar a esas personas porque es la filosofía de este tipo de empresa”. (Cooperativa 1, 33 años.)

“Lo que lo hace social es porque abarcamos un segmento que socialmente necesita protección”. (Cooperativa 4, 31 años)

En este contexto, varios de los entrevistados marcaron las diferencias con la otra institución que se asocia con el “crédito social” en Chile, las Cajas de Compensación. A juicio de los entrevistados, las Cajas serían instituciones netamente financieras, que ni siquiera enfrentarían riesgos, ya que sólo otorgan créditos a personas con contrato formal y aseguran el pago de las deudas a través del cobro por planilla.

“Las Cajas de Compensación, donde ellos usan la denominación de créditos sociales para tener resguardos legales, cuando en la práctica otorgan créditos de consumo al igual que la banca o nosotros.” (Cooperativa 3, 49 años).

“La frase crédito de consumo social ha sido muy manoseada, es una frase que ocupa mucha publicidad en las Cajas de Compensación como crédito social, pero en el sentido estricto no existe, lo que existe son créditos.” (Cooperativa 4, 39).

“Las cajas de compensación no conocen lo que es la mora, porque tienen sus retornos seguros, ellos trabajan netamente con sus afiliados” (Cooperativa 4, 31 años).

III. CONCLUSIONES

En esta investigación se intentó explorar, por medio de entrevistas en profundidad con informantes calificados, el rol que cumple el crédito de consumo hoy en las Cooperativas de Ahorro y Crédito. A modo de conclusión, se presenta un breve resumen de los principales aspectos encontrados.

En primer lugar, en un contexto de expansión de otros tipos de créditos, las Cooperativas de Ahorro y Crédito han tenido que ampliar su nicho para mantenerse vigentes, lo que se ha traducido en un cambio del tipo de usuario que pide crédito. Antes debían ser personas afiliadas a alguna institución o empresa, hoy en día cualquier persona natural puede acceder a créditos y así, pasar

a ser parte de una Cooperativa. Los nichos de las Cooperativas dan cuenta de la definición de su población objetivo, la cual tiene limitaciones, entendiendo que este segmento está compuesto por sujetos que poseen ingresos bajos o que necesitan de dinero extra para solventar sus necesidades. Esta estrategia al mismo tiempo que exitosa, especialmente si se considera la expansión de Copeuch, ha aumentado el riesgo percibido por los actores del sector.

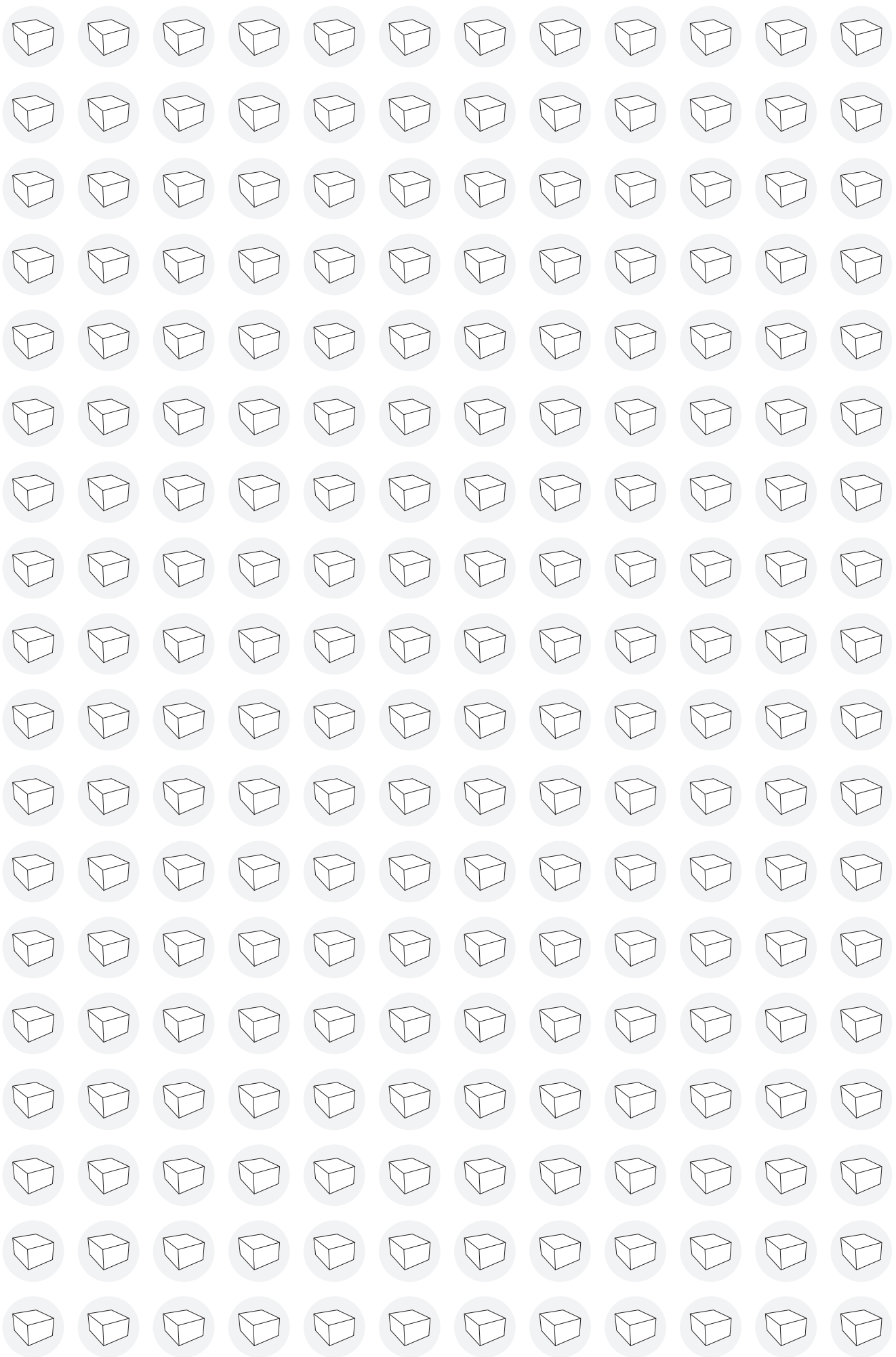
En segundo lugar, la forma de administración de las CAC ha ido cambiando, principalmente mediante la creciente contratación de personas profesionales con experiencia en la industria financiera. El ingreso de personas provenientes de otras instituciones financieras a las CAC, ha hecho que estas instituciones se hagan más parecidas a otras empresas del rubro, transformando los procesos de captación de clientes, emisión de créditos y control del riesgo. Particularmente en el caso del riesgo, ha ido mejorando, ya que la presencia de personas especializadas en las áreas, permite contar con procesos de revisión que permiten disminuir la morosidad. El sistema de otorgar los créditos en las Cooperativas se realiza por medio de un ranking, que determina qué personas son más confiables al momento de otorgar un crédito, siendo flexible de todas formas con las personas que no obtienen los mejores puntajes.

En este contexto, es importante considerar, que las Cooperativas de Ahorro y Crédito se desenvuelven con una institucionalidad definida, con determinadas normas y leyes que son supervisadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Estas no pueden realizar cambios estructurales muy drásticos, debido a que tiene su reglamentación predefinida, lo que además habría aumentado su asimilación a otras instituciones bancarias.

En tercer lugar, para establecer una definición del carácter social de los créditos de consumos emitidos por las Cooperativas de Ahorro y Crédito, hay que entender los cambios que éstas han tenido que realizar para seguir vigentes. Originalmente el crédito social se asociaba a que las Cooperativas se enfocaban especialmente a asociados sin acceso a créditos bancarios y con una baja tasa de interés. La expansión de estrategias comerciales y financieras propias de bancos, así como la base de posible beneficiarios de crédito ha puesto en duda que de hecho se pueda hablar hoy de crédito social. Sin embargo, parecen mantenerse al menos dos acepciones. Así para unos social tiene que ver con que en estas instituciones los excedentes no se reparten en unos pocos, sino en todos los asociados, y para otros, con que el segmento o nicho particular de beneficiarios, que serían todavía “excluidos” del resto del sistema financiero. Por ejemplo: trabajadores sin contrato fijo.

En suma, estas instituciones han vivido un importante cambio. El ampliar los nichos, atraer profesionales especializados en crédito y finanzas, acomodarse a las reglas y normas que les imponen la ley, han provocado otra relación de las Cooperativas con sus socios. Sin embargo, estas instituciones siguen siendo marcadas por su orientación a segmentos más vulnerables de la población dentro de la industria de créditos de consumo.

- CEPAL (1989) *Cooperativas Latinoamericanas: Antecedentes y perspectivas*, Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, División de Desarrollo Social Chile.
- DEPARTAMENTO DE COOPERATIVAS (1992) *El sector cooperativo en Chile: 1991*. Santiago Ministerio de Economía.
- MATUS, J. M., SILVA, N., MARINOVIC, A. & FLORES, K. (2010) Una visión global de la deuda financiera de los hogares chilenos en la última década *Studies in Economic Statistics, Banco Central de Chile*, 81.



CAPÍTULO IV

DICOM EN LA OPINIÓN PÚBLICA: ANÁLISIS DE UNA CONTROVERSIA SOCIAL Y TÉCNICA

José Luis Viñuela

INTRODUCCIÓN

Este artículo centra su atención en el caso de Dicom. El nombre Dicom, al mismo tiempo, refiere a la empresa que llevaba este nombre (actualmente Equifax), y se ha transformado en el título genérico con que se asocia a todo el proceso de recolección de información financiera en este país. En el Chile de hoy, este sistema de recolección de datos no es sólo un oscuro mecanismo técnico, sino que se ha transformado también en un asunto que ha generado la reacción apasionada de actores tan diversos como asociaciones de usuarios, políticos, reguladores e incluso directores de cine. En efecto, no sería exagerado afirmar que Dicom se ha transformado en el principal símbolo de los efectos colaterales de la expansión crediticia en la opinión pública nacional.

Este estudio, más que evaluar el sistema de información crediticio mismo, intenta seguir a Dicom como un objeto clave en la controversia pública. Con este fin se ha analizado el material de prensa escrita disponible en donde se menciona a este sistema en el período de 2001 a 2010. Este material se estudió de acuerdo al método “cartografía de las controversias”, el cual permitió organizar los principales tópicos, agentes y una cronología de la disputa pública en torno a este sistema. El artículo se compone de cuatro secciones: la primera introduce la industria de información financiera; la segunda explica el método de análisis de las controversias socio-técnicas; en la tercera se narran los principales resultados del análisis de la prensa; y la última sección es una breve conclusión.

I. LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA

La industria de créditos moderna surge a la par con mecanismos de regulación que proporcionan una estabilidad y dinamismo al sistema: los llamados “sistemas de información financiera”. Los registros de información financiera se pueden subdividir en dos tipos: los registros públicos, que son manejados por la autoridad con el propósito de mejorar la supervisión bancaria; y los registros privados, que son recogidos por empresas dedicadas especialmente a esto, con el fin de informar la decisión de instituciones bancarias respecto a sus potenciales acreedores (Leyshon y Thrift, 1999).

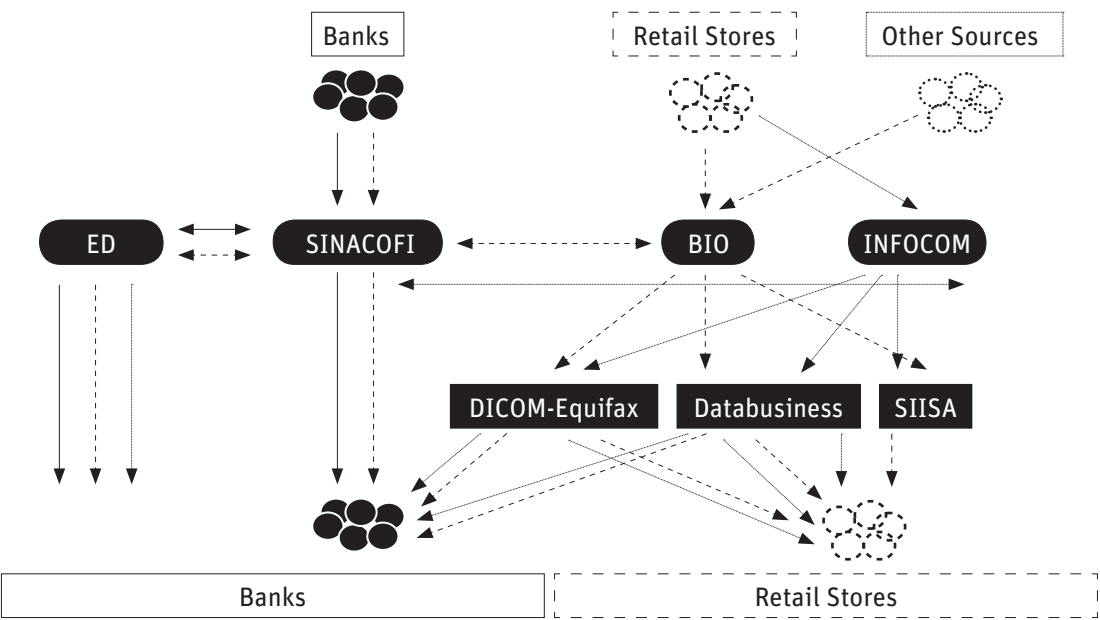
Los inicios de la industria estuvieron marcados por el rol de los anotadores (personas dedicadas a registrar los datos financieros), los que sirvieron para registrar la información crediticia, diseñando una estrategia basada en la confianza en los clientes en base a su riesgo potencial. Con el paso del tiempo, sin embargo, las sanciones jurídicas reemplazan las sanciones informales y de

reputación social (Carruthers, 2009), normalizando la información financiera. En los últimos años, junto con la incorporación de nuevas tecnologías de la información, estos mecanismos han vivido una nueva revolución, especialmente asociadas con el rol central que cumplen las bases de datos y software computacionales. En este contexto, el conocimiento cuantitativo existente sobre el consumidor ha aumentado, lo que ha hecho depender crecientemente la decisión sobre buenos o malos clientes en análisis estadísticos de selección (Leys-hon & Thrift, 1999; Poon, 2007).

Para el caso de Chile, el primer antecedente es el Boletín Comercial. El Boletín surge a comienzos del siglo XX como una iniciativa de los comerciantes que estimaban necesario transparentar la información relativa a los clientes que incumplían los compromisos de pago. El 28 de marzo de 1928 se dictó el Decreto Supremo 950 del Ministerio de Hacienda que, junto con regular el funcionamiento del boletín, radicó su administración en la entonces Cámara de Comercio de Chile (hoy Cámara de Comercio de Santiago), administración que continua hasta hoy. El boletín tiene como principal función llevar un registro de los protestos y cuentas impagas en el comercio de parte de los consumidores¹. A fines de los '70s, aparece la empresa Dicom, cuyo principal servicio original era distribuir la información del Boletín Comercial, aunque con el tiempo sus productos se fueron diversificando, agregando mayor análisis a los datos recolectados. En 1987 surge SINACOFI, empresa creada por la Asociación de Bancos con el fin de competir con Dicom. Y por último, la misma Cámara de Comercio creó Databusiness. En la actualidad, tal como ilustra la siguiente figura, el sistema de manejo de datos financiero en el país está compuesto por una crecientemente sofisticada colección de organizaciones, donde no sólo participan empresas nacionales, sino que también algunos de las firmas más importantes globalmente en este rubro. En efecto, el mismo Dicom es hoy parte del grupo trasnacional Equifax.

¹ En 1999, SE PROMULGÓ LA LEY 19.628 REFERENTE A LA PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN, EN LA QUE SE RATIFICA AL BOLETÍN EN SU PAPEL DE BANCO DE DATOS ÚNICO DE PROTESTOS Y MOROSIDADES, QUE CUMPLE EL ROL DE FUENTE OFICIAL. EL 2002, ESTA LEY ES MODIFICADA, PROMULGÁNDOSE LA LEY 19.812, QUE RESTRINGE LA INFORMACIÓN PUBLICADA POR EL BCI Y EL USO DE LA MISMA, REGLAMENTANDO TAMBIÉN A LAS ENTIDADES QUE TIENEN LA OBLIGACIÓN DE NUTRIR LA BASE DE DATOS DEL BCI (AQUEVEQUE, 2007).

FIGURA 1 | Sistema de Intercambio de información comercial en Chile



FUENTE: OSSANDÓN & GONZALEZ (2010)

El sistema de información crediticia de Chile tiene además la particularidad de que es principalmente privado y, tal como muestra un informe del Banco Central (2006), se compara positivamente con el de otras economías del continente en términos de la cobertura y la calidad y alcance de la información de crédito. Por último, cabe mencionar que no obstante el alto número de actores involucrados, Dicom-Equifax mantiene una posición mayoritaria, procesando aproximadamente el 80% de la información. Probablemente por esta razón, o por su carácter pionero, el nombre Dicom se ha transformado en el término genérico con que se conoce a todo el sistema de información crediticia en el país. En efecto, quizás de modo similar al FICO Score en EEUU (Poon, 2007), la pregunta “¿estás en Dicom?” es hoy en una expresión común y parte de la experiencia cotidiana de la mayoría de los consumidores en Chile. En este contexto también se ha transformado en el objeto de acaloradas controversias, las que son el objeto de este trabajo. Antes de revisar el detalle de estas discusiones es importante detenerse en el método particular utilizado para su análisis.

II. MÉTODO DE ANÁLISIS DE CONTROVERSIAS SOCIO-TÉCNICAS

En los últimos años, creciente atención se está prestando en las ciencias sociales al análisis de las controversias socio-técnicas destacándose especialmente el método denominado “cartografía de las controversias”. Este método se orienta a estudiar en detalle aquellos casos donde objetos generalmente vistos como técnicos devienen controversiales, interesando a una gama mucho mayor de actores sociales (Venturini, 2009). En estos casos los “expertos”, que son los actores que generalmente lidian con este tipo de objetos, siguen siendo centrales, ya que son portavoces de la discusión, aunque tienden a no estar de acuerdo, y sus diagnósticos deben interactuar con una multiplicidad de agentes, como las asociaciones ciudadanas, partidos políticos, reguladores, prensa, etc. En este contexto, más que situarse en la perspectiva de legos o expertos, la posición del cientista social se orienta a seguir y reconstruir las controversias. En otras palabras, este método toma las controversias mismas como su objeto de análisis y para esto sigue las huellas que van quedando en textos, discusiones parlamentarias, prensas, etc.

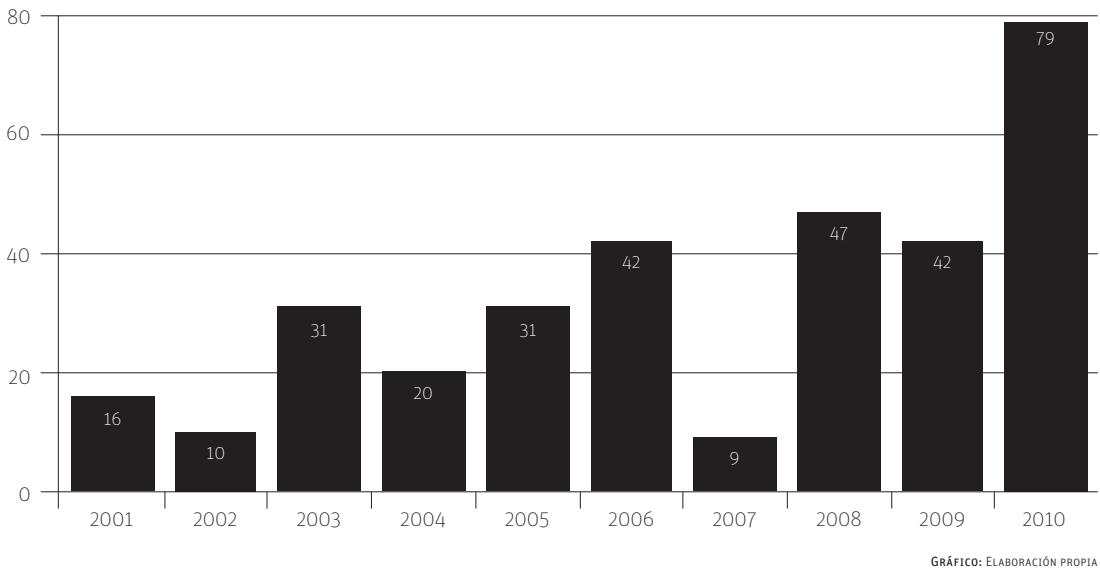
En términos conceptuales, la principal influencia de este método proviene de la teoría del Actor-Red. En este contexto, se hace central estudiar cómo es que objetos técnicos, que generalmente se mantienen cerrados —como una “caja negra”— se abren, al escrutinio público y de múltiples actores, cuando entran en crisis (Latour, 2008). Así, más que dar con el punto medio entre las posturas involucradas, se busca entender como es que se estabilizan o des-estabilizan estos dispositivos, y cuales son los actores involucrados en este proceso (Latour, 2008). Así, este método se sostiene en un principio de “simetría radical”, donde no se asume que determinados agentes, ya sean expertos o legos, o sociales o técnicos, tengan una posición a-priori más importante. Por el contrario, se busca entender cómo es que todos estos tipos de actores interactúan empíricamente en la controversia, alcanzando o no una nueva estabilización. En efecto, las controversias socio-técnicas indicarían la ausencia de una base de conocimiento estabilizado, suponen una variedad ancha de actores, cuyas identidades fluctúan al interior de las mismas controversias y se articulan en los debates (Venturini, 2009). Encontrar el tipo de actores involucrados es fundamental, ya que indica en donde giran las controversias. Se debe construir de este modo un mapa de la controversia a través de los actores que la componen basado en un análisis relacional (Venturini, 2009).

Las polémicas asociadas a Dicom son un caso clásico de controversia socio-técnica. Esto pues, los sistemas de información crediticia son generalmente

“cajas negras”, sobre las que el común de los actores sociales apenas se entera, pero que sin embargo, en ciertas ocasiones (como en las crisis financieras o de una determinada empresa, como luego del caso la Polar en Chile este año), se transforman en objetos de discusión pública. Estas discusiones son muy importantes, pues no sólo permiten acceder a la valoración social de tales objetos, sino que, estos mismos objetos, en especial mediante la elaboración de nuevas regulaciones, serán importantemente transformados luego de cada controversia pública.

El presente trabajo entonces, inspirado en estos nuevos desarrollos metodológicos, analiza el caso de Dicom en la opinión pública. Más específicamente, el análisis se basó en la revisión de las noticias existentes donde se mencionaba a Dicom. Se seleccionaron textos publicados entre 2001 a 2010, a partir de una búsqueda online que consideró los siguientes medios: Radio Cooperativa, La Nación, Diario Financiero y El Mercurio. En total fueron consideradas 327 noticias en el análisis (cuya distribución por año es ilustrada en el siguiente gráfico). Las noticias fueron analizadas a través del software NVIVO donde se establecieron las categorías y actores que componen las temáticas referentes a la controversia.

GRÁFICO 1 | Cantidad de noticias por año 2001 a 2010



III. RESULTADOS

En los siguientes párrafos se analiza el material recolectado en tres sub-secciones: en la primera se clasifican los principales actores involucrados; la segunda se detiene en la cronología de la controversia; y, en la última, se analizan las justificaciones argumentadas para la transformación del registro de información comercial en el país.

a. Actores e instituciones en los debates

Al analizar las notas de prensa donde se discute sobre Dicom, se observa (como es ilustrado en la siguiente tabla) la participación de una amplia pluralidad de actores.

TABLA 1 | Actores e instituciones en debate

Asociaciones ciudadanas y gremiales	Candidatos presidenciales y presidentes	Políticos	
Agrupacion génesis	Candidato Eduardo Frei	Adriana Muñoz	
ASEXMA	Candidato Sebastián Piñera	Adolfo Zaldívar	
AUCH	Candidato Joaquín Lavín	Andrés Zaldívar	
Camara de Comercio	Presidente Frei	Ángelo Barberi	
Comercio detallista	Presidenta Bachelet	Aníbal Perez	
CONADECUS	Presidente Lagos	Antonio Leal	
CONAPYME	Presidente Piñera	Augusto Prado	
CONUPIA	Representantes de Instituciones Estatales	Carlos Bianchi	
Colegio de Contadores Auditores		Carlos Ominami	
Comite de Ratail financiero		Eduardo Saffrrio	
CONDEFECH		Eugenio Tuma	
CONSFOCOVE		Evelyn Matthei	
FECH		Exequiel Silva	
ODECU		Felipe Harboe	
Empresas		SERCOTEC	Felipe Salaberry
		SERNAC	Francisco Encina
		SERNAM	Gonzalo Arenas
	SIBIF	Guido Girardi	
	Tesorería General de la Republica	Jaime Naranjo	
Banco Estado	Comisión económica del senado	Jorge Burgos	
BBVA	Comisión de hacienda	José Garcia Ruminot	
Data Business	Comisión económica del senado	José Miguel Ortiz	
Dicom Equifax	Corte de apelaciones	Jovino Novoa	
SIISA	Corte Suprema	Juan Pablo Letelier	
Sinacofi	Fiscalía Nacional Económica	Juan Trimboli	
Expertos		Julio Dittborm	
		Marcelo Diaz	
		Marcos Enriquez Ominami	
		Mario Baertolino	
		Nelson Avila	
Banco Mundial		Pablo Longueira	
Cenda		Pablo Lorenzini	
Genesis Consultores		Pablo Zalaquett	
Gl group		Patricio Hales	
PNUD		Patricio Walker	
Tomas Flores (economista Instituto Libertad y Desarrollo)		Rafael Moreno	
		Ricardo Ariztía	
		Roberto Fantuzzi	
		Rodrigo Hinzpeter	
		Samuel Venegas	
		Tucapel Jimenez	
		Waldo Mora	

TABLA: ELABORACIÓN PROPIA

Un primer grupo lo componen actores políticos. Es el más relevante, ya que en ellos se desencadenan los argumentos de la mayor parte de las controversias. Esto pues —al menos el material analizado— se centra principalmente en discusiones sobre reformas legislativas asociadas a la información crediticia en el país. La gama de políticos que participan es muy amplia, yendo de representantes sectoriales —como los ministros de economía y hacienda—, a miembros del parlamento de los diferentes partidos políticos, e incluso presidentes y candidatos presidenciales.

Un segundo grupo lo componen representantes de diversas instituciones estatales. Se distinguen actores de agencias directamente asociadas con el sistema financiero (tales como Banco Estado) y otras de carácter más general. Las principales instituciones estatales involucradas son: Banco Estado, Sernac (Servicio Nacional del Consumidor), y la Tesorería General de la República.

Un tercer grupo de actores que aparecen en las notas revisadas son representantes de instituciones que procesan conocimiento experto, tales como consultoras, centros de investigación y ONGs. Estos no aparecen como actores independientes sino que apoyando algún lado de las controversias, muchas veces contradiciéndose unos a otros. Se destacan: representantes de consultoras, tales como Génesis, GIGroup, y de organizaciones no gubernamentales como el PNUD.

Finalmente, un cuarto grupo de actores son los representantes de las asociaciones empresariales y de consumidores. Ambos tipos de organizaciones juegan un rol fundamental para dar a conocer en la prensa sus aprensiones sobre el operar de la industria financiera, sobre todo, se convierten en un poder central en los debates que hacen referencia a las debilidades del sistema y las propuestas para el mejoramiento de éstas. Un papel particularmente relevante juegan en este contexto los representantes de los dos sectores financieros más importantes en el país, la Asociación de Bancos y la Cámara de Comercio — que incluye al retail. Asimismo, participan agentes que actúan como portavoces de otros actores como: la asociación de consumidores (CONADECUS), de pequeñas empresas (CONAPYME) y del comercio detallista (CONFEDECH).

b. Cronología de la controversia

En la revisión del material analizado surgen múltiples tipos de discusiones y polémicas asociadas a Dicom. En este contexto una discusión acapara la mayor parte de la atención, a saber el proceso de tramitación y discusión sobre la denominada “Ley Dicom”, que regula el uso de la información financiera en el

país. Sin embargo, también aparecen otros temas de diversa índole: discusiones sobre el monopolio de la información creado por el mercado de burós; la necesidad de aumentar la fiscalización el mercado crediticio; denuncias hacía entidades crediticias; creación de ranking de deudores; y la necesidad de legislar la entrega de información positiva sobre deuda. La prensa revisada se compone por notas de diverso tipo. Algunas relatan los avances en las modificaciones a la ley, otras son argumentos sobre los beneficios que conllevan estas modificaciones, posturas de los diversos sectores y propuestas concretas de actores —principalmente políticos—, y medidas que se tienen que aprobar para que estos registros tengan un buen funcionamiento en el sistema financiero en general. A continuación se irán especificando los principales temas y los actores involucrados en el período organizados temporalmente, y utilizando citas de la prensa a modo de ilustración.

Nuestra revisión comienza en 2001. En este año ya está presente la controversia, cuando un grupo de parlamentarios —especialmente el diputado PPD Eugenio Tuma— pide reducir los plazos de permanencia en el registro comercial.

El proyecto del diputado PPD Eugenio Tuma modifica la ley 19.618 sobre la protección de la vida privada para favorecer la reinserción laboral de los desempleados. En términos prácticos el mensaje beneficia a las personas que están en los listados de Dicom al 20 de junio del 2001 y que poseen deudas o protestos de hasta 120 unidades de fomento. De esta manera reduce de tres años a uno la permanencia de las personas que hayan pagado sus deudas y en el caso de quienes todavía estén morosos reduce la permanencia en el sistema de siete años a tres. Fuente: El Mercurio, 09 de julio de 2001. “Avanza con rapidez proyecto que regula las deudas anotadas en DICOM”.

El año 2002 surgen discusiones sobre el monopolio de información creado por el mercado de burós. El mismo diputado Tuma argumenta que existe un monopolio de la Cámara de Comercio en el uso de la información comercial, la cual es proporcionada por un solo agente El Boletín Comercial (o “BIC”). Además, se argumenta, no se consultaría a todos los agentes crediticios para el envío de una persona a los registros de morosos. La discusión apunta a que no hay una entidad fiscalizadora eficiente del registro comercial, lo que ocasiona que no se regule el tipo de información que se entrega, afectando la privacidad de la información comercial de los actores involucrados en algún tipo de morosidad.

[Señala E. Tuma] “el boletín de informaciones comerciales a cargo de la Cámara de Comercio de Santiago mantiene su condición de monopolio y junto con Dicom exigen un pago previo para borrar a los deudores que han pagado sus deudas, lo que es abiertamente ilegal”. Fuente: El Mercurio, 29 de junio de 2002. “Consumidores denuncian graves falencias en aplicación de ley Dicom”.

El año 2003 Surge un fuerte debate que se relaciona a la petición de aumentar las facultades de Sernac, que, como ente fiscalizador de las irregularidades hacia el consumidor, también se tendría que ocupar de sancionar a las entidades que intervienen en la industria de información crediticia.

Para el senador DC Alejandro Foxley, la única manera de resguardar a los sectores de ingresos medios y bajos de la población —que, son los que mayoritariamente compran a crédito en las multitiendas— es por medio de la aprobación de las regulaciones y específicamente de la Ley del Consumidor—. “Aquí estamos tratando de ser ecuanímes y de proteger al sector más débil, que es la persona común y corriente a la cual le cobran en exceso, la meten en un lío financiero y después la declaran un cliente no viable y termina en Dicom”, dijo. Fuente: El Mercurio, 6 de septiembre de 2003. “Gobierno quiere regular todas las multitiendas”.

Otro hecho relevante ocurrido en el 2003 sucedió cuando un grupo de abogados tributarios denuncia que deudas que estaban suspendidas por la Corte de Apelaciones igualmente fueron enviadas a los registros comerciales, tema que surge nuevamente en años posteriores. Este mismo año, surge una acusación por parte del diputado PPD Aníbal Pérez referente a cobranzas abusivas por las empresas de los burós, sugiriendo que son las mismas instituciones las que tendrían que incurrir en este costo.

[...] También se incluye la gran mayoría de los juicios que llevan tres años en los tribunales. Estos generalmente se encuentran en la última etapa del juicio, que es el cobro ejecutivo, y la acción que prosigue es llevar a remate los embargos trabados y liquidar esa empresa. Al respecto los abogados tributarios señalan que ese precisamente es un gran problema, porque “los giros todavía están suspendidos por la Corte de Apelaciones y aún así los mandan a Dicom, o sea el giro se emite, llega a Tesorería y automáticamente cae en Dicom. Esto es una presión adicional, pese a que sea legal, porque además de amenazar con el embargo a penas termine la suspensión están amenazando con Dicom.” Fuente: Diario Fi-

nanciero, 7 de noviembre de 2003. “Tesorería crea controversia al pasar a Dicom a los deudores”.

[...] por una deuda pagada fuera de tiempo hay que pagar también por aclararla ante el Boletín Comercial. Detrás de esto se esconde un lucrativo negocio que nadie regula. Por eso, el diputado Aníbal Pérez hará hoy una presentación ante la Fiscalía Nacional Económica [...] dijo, ninguno de estos cobros está reglamentado por ley ni es supervisado por organismo estatal alguno y se fijan al gusto del que presta el servicio. Fuente: La Nación, 23 de mayo de 2003. “Pedirán a fiscalía económica que se regule tarifas del boletín comercial”.

Un año importante será el 2005, particularmente durante la campaña presidencial, donde se discuten medidas como: la eliminación “del Dicom histórico”, transparentar el monopolio de bases de datos, evitar la predicción de riesgo, hacer más expedita la limpieza de datos y comunicar información positiva por parte del sistema financiero.

En la cita ante el mundo empresarial, Piñera y Lavín estuvieron de acuerdo en que el sistema de registro de deudores morosos Dicom es una “condena” que lleva un círculo vicioso que impide salir de la pobreza y el desempleo [...] “Que Dicom no siga siendo la cárcel que discrimina y segmenta a estos empresarios por el solo hecho de haber enfrentado enormes dificultades”, indicó Piñera [...] “Nuestra propuesta va en beneficio de todos, porque cuando el pequeño, mediano y microempresario vive toda su vida haciendo gimnasia bancaria, no sólo él está sufriendo, sino que no está aportando lo que el país espera de estos empresarios y no está generando los empleos que el país necesita”, recalcó, y añadió que, “por tanto, (hay que) reprogramar la deuda a un plazo de seis años, con un periodo de gracia de hasta dos años y con tasas de interés que sean justas y pagables”. Fuente: Radio Cooperativa, 6 de junio de 2005. “Sofofa reunió por primera vez a Bachelet, Piñera y Lavín”.

El año 2007 se denuncia –por parte de Hipólito Escalona, socio de Génesis Consultores– que algunos bancos y entidades crediticias no aclaran deudas en los plazos convenidos, sumado a cobros indebidos sobre deudas, ocasionando que se registre información equívoca sobre las deudas reales.

Sin embargo, muchas instituciones acreedoras no actualizan periódicamente sus bases, “por lo que no necesariamente al pagar una deuda en

Dicom desaparece de inmediato”, explica Hipólito Escalona, socio de Génesis Consultores. Si el antecedente se mantiene publicado en Dicom, esa información afecta el indicador de riesgo de pago de una persona o empresa, “que se utiliza como indicador para cursar nuevas operaciones comerciales y financieras”, afirma el experto. Fuente: El Mercurio, 20 de diciembre de 2007. “Pymes y Dicom: ¿Cómo aclarar las deudas?”

Del mismo modo existen denuncias ciudadanas por el erróneo envío de datos a Dicom por parte de las empresas de servicios, universidades y agentes crediticios, declarando que muchas veces se aclaran deudas y se mantienen los registros históricos, lo que volverá a aparecer con más fuerza en 2009.

[...] hay casos donde personas fueron ingresadas a Dicom sin tener contrato con Claro, entre ellas, Lilian Fernández, quien estuvo imposibilitada de usar su chequera durante 10 días. “Fui a comprar neumáticos con cheques y me los rechazaron por estar en Dicom. En Claro me dicen que mande una declaración jurada diciendo que no tengo nada que ver con esa deuda y que me sacaba de Dicom. Así ocurrió, pero estuve 10 días sin poder usar mi chequera”, señaló la mujer, quien es cliente de Entel. Fuente: Radio Cooperativa, 5 de septiembre de 2007. “Empresa Claro lideró ranking de quejas en primer semestre, según Subtel”.

En este mismo año, y desde el otro lado de la controversia, las entidades crediticias se defienden frente a las acusaciones planteadas. Banco Estado, por ejemplo, afirma que ellos aclaran deudas a tiempo y que no han incurrido en irregularidades con sus acreedores, y si ellas existieran, se han solucionado dentro de los plazos legales.

Ante estas acusaciones, el gerente de la División Personas y Micro empresas de BancoEstado, Emiliano Figueroa, dijo que la institución fiscal siempre actúa con estricto apego a la ley. “No guardamos los registros de Dicom para tomar decisiones respecto a nuestros clientes. Nosotros cumplimos con las normas y con las leyes de forma bastante rigurosa”, señaló el ejecutivo. Fuente: La Nación, 6 de abril de 2007. “Acusan a BancoEstado y BBVA de utilizar Dicom histórico”.

El año 2008 surge un tema importante al denunciar en la prensa la elaboración de rankings de deudores por parte de los buros de información comercial. El tema ha sido levantado en años posteriores por algunos actores políticos —en particular por el diputado Felipe Harboe (PPD)— quienes descalifican que

se haga rankings de deudores, ya que se estaría estimando a las personas o empresas dentro de categorías arbitrarias y sólo sobre la de información negativa. Las justificaciones expuestas apuntan a que estos sistemas transgreden las normativas legales vigentes sobre la protección de los datos personales y las regulaciones al respecto han sido insuficientes. Sobre esto se han tomado acciones concretas, como es el envío el año 2008 del proyecto de ley sobre deuda positiva.

La subsecretaria de Hacienda, María Olivia Recart, contó que los resultados de los estudios están prácticamente listos. “Tendremos alguna propuesta respecto del uso de información positiva, que es algo que hoy no se hace en Chile”, comentó. Explicó que se necesita más transparencia en la información positiva de los deudores (cuán buen o mal pagador es una persona que utiliza créditos). La subsecretaria afirmó: “La diferencia tiene que ver con que no toda la gente es igual. Unos son muy buenos pagadores y, por lo tanto, pueden ser sujeto de crédito permanentemente, y otros no. Hay que discriminar en esa información, y hoy el sistema no discrimina”. El eventual proyecto de ley al respecto, planteó la autoridad, permitiría a las entidades financieras hacer un ranking con la calidad crediticia de los deudores basándose en toda la información disponible. Fuente: El Mercurio, 18 de febrero de 2008. “Permitirían a bancos y tiendas conocer deudas de clientes”

En 2009 se propone la eliminación de los rangos de riesgos y evaluar información positiva sobre el comportamiento de pago de los involucrados. Se suman, a su vez, propuestas para aumentar las facultades de instituciones fiscalizadoras del Boletín Comercial y sancionar a las entidades que no estén cumpliendo con las normativas legales. Finalmente, el año 2010 se caracteriza por la aprobación del proyecto de ley para evitar la creación de rankings de riesgo en función del número de consultas. También se discuten con mayor fuerza el proyecto de crear un Sernac-financiero que daría mayores facultades a Sernac para fiscalizar los incumplimientos de las instituciones crediticias.

La semana pasada la Cámara Baja aprobó por unanimidad un proyecto de ley que plantea evitar que Dicom realice un ranking de riesgo en función de consultas de antecedentes, lo que es atendible, pues parece ser un mal predictor del comportamiento económico futuro de las personas. Fuente: El Mercurio, 14 de enero de 2010. “Dicom: críticas y realidades”.

Presidente Piñera anunció envío de iniciativa para cumplir con promesa de “Sernac Financiero” y que también considera sector de las comunicaciones y transportes [...] detalló las razones que justifican la defensa de los derechos de los clientes en estos sectores. Fuente: La Nación, 28 de julio de 2010. “Banca en proyecto que ampliará funciones Sernac”.

c. Los efectos sociales y empresariales asociados al boletín comercial

Finalmente, en esta sección nos detendremos en las justificaciones utilizadas en los discursos de crítica o defensa a este sistema. En particular, nos concentraremos en aquellas consecuencias sociales y empresariales que los actores atribuyen al sistema de registro de deuda comercial. En ambos niveles podremos distinguir efectos positivos y negativos asociados con el funcionamiento del sistema de información crediticia en el país.

IMPLICANCIAS PARA EL SECTOR SOCIAL

Una crítica muy repetida, señala que el funcionamiento del sistema de información financiera tendría importantes efectos colaterales. Esto, primeramente, en cuanto “estar en Dicom” disminuiría las posibilidades de acceder a créditos, reduciendo la posibilidad de pagar las deudas, y con ello salir de los registros.

[El candidato J. Lavín señala] “Estar en Dicom no puede ser una condena, porque hoy día significa que a esa persona le cortan las alas. Nadie les presta plata, nadie les da trabajo y viene el círculo vicioso. La gente me dice ‘porque estoy en Dicom no consigo trabajo; y porque no consigo trabajo, no puedo salir de Dicom’. Basta ya, primera prioridad para mí: sacarles a 450.000 chilenos esta mochila”, resaltó. Fuente: Radio Cooperativa, 6 de junio de 2005. “Sofofa reunió por primera vez a Bachelet, Piñera y Lavín”.

En un segundo nivel se señala que estar en Dicom no sólo reduciría las opciones de acceso financiero, sino que se constituiría incluso en un obstáculo para encontrar trabajo. Esto pues, si bien la ley no permite tomar datos del Boletín Comercial para excluir a los trabajadores, esta práctica se utilizaría de todas formas, y es denunciada por diversos sectores políticos.

Al respecto, la diputada Adriana Muñoz, integrante de la comisión del Trabajo de la Cámara, aseveró que “hoy día para muchas mujeres y hombres acercarse a pedir un trabajo provoca temor esta exigencia, esta exi-

gencia se transforma en un círculo vicioso porque la persona que no encuentran trabajo no puede normalizar su situación en Dicom...” Fuente: El Mercurio, 1 de Octubre de 2008. “Diputados presentan proyecto que sanciona a quienes exijan Dicom laboral”.

Este miércoles los diputados Antonio Leal, presidente de la comisión de Economía; Adriana Muñoz, integrante de la comisión de Trabajo, Marcelo Díaz (PS) y José Miguel Ortiz (DC), presentaron un proyecto de ley que sanciona a aquellas personas que pidan informe comercial o DICOM como requisito para encontrar trabajo [...] Leal explicó que en el año 2002 se agregó al artículo 2º del Código del Trabajo, un inciso que establece que “ningún empleador podrá condicionar la contratación de trabajadores a la ausencia de obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial que, conforme a la ley, puedan ser comunicadas por los responsables de registros o bancos de datos personales; ni exigir para dicho fin declaración ni certificado alguno”. No obstante, a pesar de la existencia de esta normativa, “hemos comprobado en diversas circunstancias, incluso en planes de trabajo impulsados por las municipalidades, el bajo cumplimiento de esta normativa protectora de la vida privada”, indicó el diputado PPD. Fuente: Radio Cooperativa, 1 de octubre de 2008. “Diputados presentaron proyecto para sancionar a quienes exijan Dicom a sus trabajadores”.

El diputado UDI, Felipe Salaberry, expresó su satisfacción por el respaldo obtenido y explicó que el objetivo de la iniciativa legal es que “la información comercial negativa de algunas personas, no se transforme en un obstáculo para aquellas personas que sufren el dolor de la cesantía”. “Muchas veces un cesante no puede pagar sus compromisos y eso se transforma en un círculo vicioso. Esta ley termina que afecta a las personas que han perdido su trabajo y que, al no pagar sus compromisos, no puede conseguir empleo”, precisó el legislador. En este sentido, el gremialista puntualizó que la nueva ley permite, “por un período acotado de tiempo, de hasta seis meses, que los eventuales protestos o morosidades que una chilena o un chileno que busca trabajo y no ha podido pagar sus deudas, no se transforme en una barrera para conseguir empleo”. Fuente: Diario Financiero, 7 de septiembre de 2010. “Salaberry celebra aprobación de proyecto de “dicom de cesantes”.

De esta forma, un primer tipo de discurso crítico, clamaría por la necesidad de reformar el sistema de registro de información comercial en cuanto se constitui-

ría en un agente de exclusión social, que afectaría los derechos de los ciudadanos de conseguir trabajo o acceder a bienes de consumo de manera equitativa.

Una visión contraria es generalmente defendida por expertos o representantes de las mismas empresas de información financiera. A juicio de estos actores, los registros comerciales y en particular Dicom y las otras empresas en funcionamiento en la actualidad, serían muy importantes pues de hecho favorecerían la inclusión financiera. Esto en cuanto se constituirían en un buen mecanismo para discriminar entre buenos y malos pagadores y poder expandir los créditos o beneficios financieros a acreedores que demuestran buen comportamiento de pago. En otras palabras, la existencia de registros de información, en vez de contraer, expandiría la inclusión financiera en el país.

Sin embargo, la Cámara de Comercio, a través de su presidente, Fernando Lihn [...] “esta ley va a perjudicar directamente a los pequeños y medianos empresarios, quienes “ya no van a saber a quién vender”. Las personas ganan entre 300 y 400 mil pesos tenían un certificado de blancura que se presentaba en cualquier comercio pequeño y podía comprar y acogerse a facilidades. ¿Qué va a hacer ese comerciante chico ahora? –No sabe si vender a esa persona o no. ¿Cómo va a obtener informes de esa persona si están borrados todos los datos desde las bases?”, se preguntó el dirigente del comercio. Fuente: Radio Cooperativa, 6 de junio de 2002. “Lista para su promulgación quedó la ley de Dicom”.

“En esa lógica, la consecuencia sería eliminar el Dicom. Sin embargo, eso sería equivocado. Hay estudios que muestran que en Chile la tasa de repago de créditos es mucho más alta que en la mayoría de los países latinoamericanos. Hay un estudio de Maqueira y Fuentes que demuestra que el gran responsable de que la tasa de pago sea correcta es el Dicom”, afirma Sanhueza. Y lo explica: “el Dicom permite separar a potenciales buenos deudores de los malos deudores y establece un costo de no cumplir con los compromisos. Pero veo difícil asumir que un banco no financiará un buen proyecto a una persona con historia honesta, aunque tenga iniciativas anteriores que no resultaron”. Fuente: Diario Financiero, 26 de abril de 2005. “Financiamiento para pymes: proponen más competencia bancaria y eliminar impuestos”.

[Editor no identificado, se habla en el contexto de un debate presidencial ocurrido en esta fecha] Uno de los mejores predictores del pago de las obligaciones de un deudor es su historia pasada, y las personas de

menos recursos, que en general no tienen garantías que ofrecer, lo que pueden mostrar es su honorabilidad, probada por su comportamiento comercial pasado. Al respecto, la información que brindan Dicom y el Boletín Comercial, lejos de ser un obstáculo, permite profundizar el comercio y disminuir fuertemente los riesgos de transacción. Fuente: El Mercurio 14 de enero de 2010. “Dicom: críticas y realidades”.

DISCURSOS SOBRE EL SECTOR EMPRESARIAL

En un segundo nivel, los actores involucrados en la controversia, reconocen consecuencias positivas y negativas para los otros actores económicos. Las consecuencias negativas del funcionamiento del sistema de registro comercial para el sector empresarial es un asunto particularmente discutido, en especial por actores políticos y representantes de pequeños o medianos empresarios. Se destaca, en este contexto, que el registro comercial aumentaría la inequidad de acceso a crédito. Esto en cuanto “estar en dicom” no permitiría acceder a préstamos y beneficios estatales, como es el caso de iniciativas de emprendimiento CORFO y SERCOTEC, causando inconvenientes para el emprendimiento empresarial.

En tanto, el presidente de la Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile (Confedech), Rafael Cumsille, dijo que la eliminación de los cobros del boletín comercial “no debería ser progresiva” y de hecho, agregó que “no entiendo bien por qué no se deja en cero inmediatamente”[...] La presidente de Asexma, Patricia Pérez, también valoró las medidas señalando que van en el camino correcto, pero echó de menos la reclasificación de lo que es la pequeña, mediana y gran empresa por parte de la CORFO. Fuente: El Mercurio, 29 de agosto de 2006. “Sector empresarial analiza medidas del Gobierno para potenciar a Pymes”

[Editor no identificado] Desde la propia estructura estatal, Dicom se ha convertido en referente oficial para filtrar a los microempresarios mediante sus deudas, impidiéndoles participar en las licitaciones públicas. Hoy, el mercado funciona sobre la base del historial de las deudas, tengan o no que ver con el giro del micro empresario. Es un ancla que impide que miles de micro y medianos empresarios surjan. Fuente: Portal Internet Diario La Nación, 15 de abril de 2009. “ChileCompra y Dicom, ¡válgame Dios!”.

Por otra parte, y pese a las dificultades que se encuentran en las opiniones vertidas por los actores involucrados, otros agentes reconocen también bene-

ficios de los boletines comerciales para el sector empresarial. Los sistemas de información permitirían, tal como los menciona un gerente de cobranzas en la siguiente cita, controlar los riesgos financieros y tener información veraz sobre sus posibles contactos comerciales. Este hecho, no sería importante sólo para empresas particulares, sino que también para el riesgo de la economía nacional en general.

[...] explica que el cheque a fecha (30, 60 ó 90 días) es la alternativa más utilizada por las pymes, ya que ofrece un mayor resguardo. “Una vez depositado ofrece la ventaja de que es protestado automáticamente”, afirma. Este no pago queda registrado en Dicom, lo que se transforma en una “herramienta” que facilita un cobro exitoso, sobre todo en el caso de las empresas que dependen en cierta medida de sus buenos antecedentes comerciales para seguir operando en el mercado. La otra alternativa es el uso de tarjetas de crédito o de débito, mecanismo en que el pago llega directamente a la empresa menos un cobro por concepto de comisión. Fuente: Diario Financiero, 19 de julio de 2004. “Las claves de la venta a crédito”.

[Mario Godoy, gerente general de Equifax Chile señala] “Los países con buenos sistemas de información tienen mayor capacidad de controlar riesgos y enfrentar crisis. En la sociedad actual, la transparencia y el acceso a la información son fundamentales”. Fuente: El Mercurio, 18 de mayo de 2009. “Dicom rechaza críticas del retail por consolidación de deudas”.

[Editor no identificado, se habla en el contexto de un debate presidencial ocurrido en esta fecha] Sin embargo, más allá de esas consideraciones, una adecuada información de las personas tiene gran importancia para el buen funcionamiento de la economía. La información permite conocer a una contraparte que muchas veces es del todo desconocida. Si quienes realizan una transacción bancaria o comercial no pueden conocer el comportamiento pasado de las personas, necesariamente deberán reducir el espectro de potenciales deudores, con el peligro de estigmatizar a ciertos grupos y afectar a quienes cumplen con sus obligaciones. Fuente: Portal Emol, Jueves 14 de Enero de 2010. “Dicom: críticas y realidades”.

IV. CONCLUSIONES

Si en siglo XIX la credibilidad comercial se generaba en el conocimiento directo de la persona y su carácter, o las conexiones sociales y familiares que tenga el individuo, en el siglo XX estas relaciones son desplazadas gradualmente por las instituciones formales e impersonales que proveen nueva información sobre los deudores y reducen la vulnerabilidad de los acreedores. Hoy la información tiene un carácter más cuantitativa que cualitativa, y el crédito depende de un conjunto complejo de instituciones sociales, jurídicas y económicas, más que la mera confianza interpersonal. En Chile estos sistemas se han ido haciendo cada vez más centrales, y en particular Dicom se ha transformado en un verdadero ícono de la industria financiera chilena. Sin embargo, Dicom no sólo ha sido un objeto técnico, o meramente financiero, sino que ha devenido en un verdadero símbolo de los problemas asociados al endeudamiento en el país. Este artículo se ha enfocado en esta dimensión “pública”. Específicamente, este trabajo se aproximó a esta dimensión mediante un seguimiento del registro de prensa sobre Dicom durante el período 2001 a 2010. A partir de ello, e inspirado por el método “cartografía de las controversias socio-técnicas”, se ha elaborado: una cronología del conflicto; se distinguieron los principales actores involucrados; y se clasificaron los modos de justificación utilizados en este debate.

Respecto a los actores que participan en la controversia en torno a Dicom, y más generalmente el sistema de información crediticia, se pudo constatar primeramente su pluralidad. En efecto, en las notas de prensa se mencionan tanto actores gremiales, como múltiples expertos y políticos o representantes de instituciones estatales. Dado el tipo de material y el carácter legal de la controversia seguida, el sector político es el vocero principal de las principales discusiones. Por su parte, las asociaciones gremiales cumplen un rol importante en cuanto representan los intereses de grupos sociales y empresariales en los debates. Por último, participan expertos —representados por centros de estudios, consultoras o en las editoriales de diarios— quienes entregan una mirada técnica, pero que es fácilmente conectable con las diferentes posiciones involucradas en cada debate.

Respecto a la evolución de la controversia, primeramente, se puede señalar que el desarrollo de los temas no se da en momentos únicos e identificables con claridad. De todas formas es posible identificar los siguientes hitos: el año 2002 surgen propuestas para regular el monopolio de información comercial; en 2003 se discute aumentar facultades de Sernac hacia el mercado crediticio; el 2008 se envía el proyecto sobre deuda positiva; y finalmente, el año 2010 se

aprueba el proyecto de ley que elimina los rangos de riesgo y se envía el proyecto de ley referente a la creación del Sernac-financiero. Es importante destacar que el período de campaña electoral es donde hay más discusión y que al acercarse al año 2010 surgen iniciativas más concretas, reflejadas en proyectos de ley que apelan a la fiscalización del boletín comercial y la normalización institucional de la información entregada.

Finalmente, del análisis de los tipos de argumentos esgrimidos, es posible identificar dos dimensiones principales de justificación, tanto positiva como crítica: argumentos relacionados a los impactos del sistema de registro de información en los consumidores y en las empresas. En el primer nivel se discute como Dicom puede ser, para unos, un elemento de exclusión social, mientras que para otros, aumentaría el acceso al crédito. De modo similar, con respecto a las empresas, se señala que los registros comerciales serían una dificultad para el emprendimiento, en cuanto impedirían el acceso a crédito de pequeños empresarios, mientras que, para otros, realmente mejoraría el sistema crediticio del país y haría el riesgo de la economía nacional más manejable.

En definitiva este trabajo ha intentado explorar uno de los más particulares “objetos” de la discusión pública nacional: los registros de información crediticia, y en especial, el muy famoso Dicom. Esta exploración no sólo es útil a modo de registro histórico, sino también como una manera de aproximarse a uno de los principales agentes en los sistemas de crédito moderno, cuya evolución y transformación, al menos en el caso de Chile, no sólo tiene que ver con la competencia de mercado, sino que con las –a veces muy acaloradas– controversias públicas.

REFERENCIAS

- AQUEVEQUE, M. (2007) Reforma al sistema de información comercial. *Trabajos de Investigación en Políticas Públicas. Departamento de Economía, Universidad de Chile*, 3.
- CARRUTHERS, B. (2009) Trust and Credit. IN COOK, K., LEVI, M. & HARDIN, R. (Eds.) *Who Can We Trust? How Groups, Networks, and Institutions Make Trust Possible*. New York, Russell Sage Foundation.
- LATOUR, B. (2008) *Reensamblar lo social: una introducción a la teoría del Actor-Red*. Buenos Aires, Manantial.
- LEYSHON, A. & THRIFT, N. (1999) Lists come alive: eletronic systems of knowledge and the rise of credit-scoring in retail banking *Economy and Society*, 28, 434 - 466.
- OSSANDON, J. & GONZÁLEZ, F. (2010) Producing and Contesting Social Classifications in the Consumer Credit Industry: Exploring the information sharing controversy in Chile. *SASE Annual Meetings Governance Across Borders: Coordination, Regulation, and Contestation in the Global Economy*. Temple University, Philadelphia.
- POON, M. (2007) Scorecards as devices for consumer credit: the case of Fair, Isaac & Company Incorporated. *Sociological Review*, 55, 284-306.
- VENTURINI, T. (2010) Diving in Magma: How to Explore Controversies with Actor-Network Theory. *Public Understanding of Science*, 19, 258-273.

CAPÍTULO V

LA DIFUSA NATURALEZA DEL FONDO SOLIDARIO DE CRÉDITO UNIVERSITARIO: ENTRE LA EQUIDAD, LA SOLIDARIDAD Y EL ACCESO A LA EDUCACIÓN

Oscar Cariceo

INTRODUCCIÓN

El Fondo Solidario de Crédito Universitario (FSCU) es una ayuda estudiantil que se entrega a los alumnos matriculados en universidades del Consejo de Rectores con el fin de que puedan financiar sus estudios, por medio del préstamo de dinero para cancelar los aranceles de los diversos programas académicos. La aplicación de esta ayuda no ha estado libre de conflictos, tanto en las instituciones que han debido adecuarse a la administración de este crédito; como en la discusión experta, donde se ha cuestionado la eficacia de esta política. En este artículo se presentan los principales hallazgos de una investigación cuyos principales objetivos fueron: (i) reconstruir la discusión pública sobre este crédito y (ii) analizar las implicancias que genera su aplicación en las universidades. Así, se llevó a cabo una investigación de carácter cualitativo que consideró información en dos niveles: en primer lugar, a partir de la información secundaria existente, se reconstruyeron las principales controversias en torno a este beneficio y, en segundo lugar, se recopiló información a partir de un estudio de caso particular, basado en entrevistas aplicadas a los estudiantes beneficiados y a los funcionarios encargados del otorgamiento del FSCU en una universidad pública en Santiago¹. El artículo se compone de cuatro secciones. La primera sección describe el origen y la consolidación del crédito como fórmula para financiar la formación universitaria; luego, se explican tres controversias relacionadas con el funcionamiento del FSCU: en tercer lugar se presentan, brevemente, los hallazgos obtenidos en el estudio de caso de la UP y, finalmente, se exponen las principales conclusiones de este trabajo.

I. EL ORIGEN Y CONSOLIDACIÓN DEL FONDO SOLIDARIO DE CRÉDITO UNIVERSITARIO

En Chile existe un consenso general en que es necesario propiciar acciones para lograr mayores umbrales de equidad en la educación superior. Para esto, a pesar de la creciente privatización del gasto y la gestión educacional, se asume que una estructura legítima de distribución de recursos materiales y simbólicos

¹ ESTE TRABAJO CORRESPONDE AL TRABAJO DE TESIS DE GRADO DEL MAGÍSTER EN ANTROPOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE. SE APLICARON 15 ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD A ESTUDIANTES BENEFICIARIOS DEL FSCU, MATRICULADOS EN LAS CARRERAS DIURNAS DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA EN LA CAPITAL, SIN DISTINCIÓN DE SU AÑO DE INGRESO NI ÁREA DEL CONOCIMIENTO. ADEMÁS, SE DESARROLLARON ENTREVISTAS A LOS FUNCIONARIOS QUE ASIGNAN LOS MONTOS, QUE SON, EN TOTAL, 4 PROFESIONALES QUE TRABAJAN EN EL SERVICIO DE BIENESTAR DE LA UNIVERSIDAD. SE HA DECIDIDO MANTENER EL NOMBRE DE LA UNIVERSIDAD ANÓNIMO, POR LO QUE SE UTILIZARÁ LA SIGLA UP.

se alcanzaría por medio de una acción combinada del Estado, el mercado, la familia y la sociedad civil (Sorj & Tironi, 2007:14). Es en este contexto que se inserta el Fondo Solidario de Crédito Universitario.

Más específicamente, FSCU es una política de financiamiento estudiantil, que pretende dar respuesta a la creciente demanda por estudios terciarios ocasionada por la masificación de la educación media. En este contexto, un hecho fundamental es que todas las universidades son “aranceladas”, es decir, todas las carreras profesionales tienen un costo que debe ser asumido por los estudiantes o sus familias. Este particular sistema se consolidó luego de la reforma al sistema de educación superior iniciada en 1981 y cuyo principal objetivo fue, tal como se indicó, expandir la matrícula por medio de diversificar la oferta educativa y estimular la competencia entre las instituciones (Bernasconi & Rojas, 2004), con el fin de lograr eficiencia en lo referente a la equidad en el acceso, mejorar la calidad y consolidar un esquema de financiamiento acorde a esta realidad (Brunner, 2007:3). En esta lógica, la creación de un crédito universitario se fundamentó en la necesidad de atender a las demandas de financiamiento de los sectores sociales de escasos recursos, sin perder de vista el beneficio privado asociado con la acumulación de capital humano ganada con el acceso a la educación terciaria.

El primer esquema de préstamos para financiar los costos de la universidad correspondió al “Crédito Fiscal Universitario”, que se inició en enero de 1981 y estuvo normado por el Decreto con Fuerza de Ley N° 4 y funcionó hasta 1986. Las condiciones de este beneficio contemplaban el pago de los dineros prestados en 10 cuotas anuales, si la deuda era menor a 40 Unidades Tributarias Mensuales (UTM), y en 15 cuotas anuales, en caso de que la deuda superase las 40 UTM, con un interés de un 1% anual reajutable de acuerdo al valor de la UTM. Además, esta norma estipulaba que las propias universidades determinarían el costo de los aranceles y matrículas de las carreras.

Esta normativa, igualmente, contemplaba la posibilidad de que los deudores que no pudieran pagar, por motivos fundados, celebraran contratos para cancelar estos montos directamente con la Tesorería General de la República, siendo este organismo el encargado de la cobranza judicial o administrativa incorporando los reajustes e intereses respectivos. En esta lógica, se mandataba a las universidades a que anualmente entregaran las nóminas de los alumnos a los cuales se les adjudicó el Crédito Fiscal Universitario. Con esta información, la Tesorería elaboraba un listado con los alumnos morosos, individualizados con sus nombres, apellidos, domicilio, RUT y monto total de la deuda, además de

un documento firmado por el alumno en donde se reconocía este compromiso, el cual se extinguía con la muerte del deudor.

En el año 1987, la Ley 18.591 introdujo modificaciones al sistema de préstamos estudiantiles: estableciendo un “fondo de crédito universitario” para cada una de las universidades. Bajo este régimen cada universidad recibiría los aportes del Estado de acuerdo a lo estipulado en el DFL 4, permitiéndoles administrar, de acuerdo a su realidad y condiciones, los montos en dinero asignados para el crédito, bajo la condición de que se elaborara un reglamento especial para la asignación de este beneficio y se llevara la contabilidad de sus montos de modo separado y en una cuenta diferente al del resto de los recursos manejados por cada institución. El patrimonio de cada fondo se constituyó por los activos que entregaba el Fisco, expresados en las recaudaciones provenientes del pago de las deudas de los estudiantes, excluyendo los vencimientos anteriores a 1988; los “pagarés universitarios”, entregados por siete años por la Tesorería General de la República, reajustables anualmente y pagados en 12 cuotas mensuales a cada universidad. El fondo de crédito universitario de cada institución poseía recursos que provenían de glosas particulares de la Ley de Presupuesto, los que se distribuían de acuerdo a la composición socioeconómica del alumnado de cada institución, en particular a la de estudiantes pertenecientes al grupo de menores ingresos. De acuerdo a la Ley 18.951, lo pagarés universitarios se entregaron en un porcentaje determinado para cada universidad. Así por ejemplo, la Universidad de Chile obtuvo un monto equivalente al 14,3% del total; la Pontificia Universidad Católica, obtuvo un 14%; mientras que el Instituto Profesional de Santiago, actual UTEM, un 2,3%.

Como se ha mencionado anteriormente, las universidades debieron desarrollar un reglamento interno para dar cumplimiento a los préstamos de dinero y estructurar los procedimientos administrativos del Fondo de Crédito Universitario, el cual estaría a cargo de un Administrador General (un funcionario de la universidad, distinto del rector), supervisado en su gestión por la Superintendencia de Valores y Seguros respecto, principalmente, de la inversión de los recursos del fondo. Esta normativa legal, además, facultaba a las universidades para vender, ya sea total o parcialmente, la cartera de deudores de los fondos de crédito universitario a instituciones públicas o privadas. Otra modificación importante de la Ley 18.591, respecto del DFL 4, se refiere a la definición de “postulante” como sujeto susceptible de recibir el crédito. Así, se consideró como postulante al estudiante de enseñanza media que se encuentra en proceso de ingresar a la educación superior, siendo la propia universidad la encargada de evaluar si es merecedor del crédito en base al puntaje obtenido

en la Prueba de Aptitud Académica (PAA, actual PSU) y, posteriormente, en base al rendimiento académico en la universidad. Estos requisitos debían estar estipulados en el reglamento interno de cada institución; pero además, la Ley consideraba la necesidad de que los postulantes se matricularan en una carrera que tuviera “disponibilidad” de crédito fiscal, de acuerdo a la distribución porcentual de los recursos de cada universidad, requisito que contaba solamente para quienes solicitan el crédito por primera vez. Las condiciones de pago del fondo de crédito universitario son similares a las estipuladas en el DFL 4; con la diferencia de que todas las cuotas pasaron a ser anuales y debían ser pagadas en un plazo no superior a los años en que se obtuvo el beneficio.

Ambos esquemas de préstamos universitarios se enfrentaron al hecho de que los profesionales y los alumnos beneficiarios, en una importante proporción, no cancelaban sus deudas, lo que provocó un déficit en los recursos para nuevos préstamos. En este contexto; en el año 1991, se publicó la Ley 19.083 que establecía nuevas normas respecto de la reprogramación de las morosidades. Esta normativa suponía la consolidación de los montos adeudados y establecía un plazo para que los deudores accedieran a ciertos beneficios; que se expresaban en la reducción de intereses y descuentos en el total de las cuotas por pagos anticipados, con el objetivo de propiciar que los fondos de crédito universitario obtuvieran “recursos frescos” por medio de la recuperación de los créditos y reinvertirlos en nuevos préstamos. Asimismo, se consideraba condonar las deudas que mantenían los estudiantes que no culminaron sus estudios o fueron expulsados de las universidades y para los hijos de personas, civiles o militares, que perdieron la vida por motivos políticos antes del 11 de marzo de 1990.

El sistema de crédito fiscal se mantuvo sin nuevos cambios hasta el año 1994, donde pasa a llamarse “Fondo Solidario de Crédito Universitario” y se introducen las normas que rigen hasta hoy, bajo la Ley 19.287. En este contexto se destacan las siguientes modificaciones: en primer lugar, se introduce el concepto “solidario” y se estipula que las universidades deberán informar anticipadamente a los postulantes respecto de los aranceles de matrícula y de las posibilidades efectivas de financiamiento disponibles. Los requisitos generales para acceder al FSCU son: ser chileno, acreditar una condición socioeconómica desfavorable y matricularse en una universidad del Consejo de Rectores; dándole preferencia a los postulantes que sean titulares de una “Cuenta de Ahorro a Plazo para la Educación Superior”. En rigor, al momento de obtener los dineros del FSCU, los estudiantes deberán suscribir un convenio en el cual se expresa el compromiso de retribuirlo y, a su vez, la universidad a prestar los servicios educacionales correspondientes. Los montos serán expresados en UTM's y el

interés sobre la deuda será del 2% anual, a partir de la fecha de suscripción del instrumento representativo del crédito universitario otorgado para cada periodo académico, debiendo pagar anualmente una suma equivalente al 5% del total de los ingresos brutos, menos los descuentos legales, que haya obtenido en el año inmediatamente anterior. Si en un plazo de 12 años, desde que se hizo efectiva la deuda y cuando el deudor haya cumplido con todas sus obligaciones, existe un saldo éste será condonado inmediatamente. Ahora bien, si la deuda acumulada es superior a 200 UTM, el plazo será de 15 años. La obligación del pago y los plazos pueden suspenderse si los deudores lo solicitan, para lo cual deben acreditar que están cursando estudios de postgrado. Asimismo, se crea el Sistema Único de Acreditación Socioeconómica, que incluye un instrumento estándar para recopilar la información de los postulares denominado FUAS (Formulario Único de Acreditación Socioeconómica)².

² EL SISTEMA DE ACREDITACIÓN SOCIOECONÓMICA ES UNA HERRAMIENTA DE FOCALIZACIÓN CONTEMPLADO EN LA LEY PARA OTORGAR EL BENEFICIO DEL CRÉDITO; DISTRIBUYENDO LOS REQUERIMIENTOS POR RECURSOS TANTO EN LAS UNIVERSIDADES COMO ENTRE LOS ESTUDIANTES.

TABLA 1 | Ayudas estudiantiles del sistema de educación superior (Montos en Miles \$)

PROGRAMAS	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
CREDITO UNIVERSITARIO								
Número de Beneficiados	109.951	110.210	113.263	117.019	119.203	122.779	119.084	129.279
Recursos Fiscales M\$ (1)	38.497.788	41.460.265	46.055.533	49.402.087		55.251.563	65.896.817	74.700.000
BECA BICENTENARIO EX - MINEDUC								
Número de Beneficiados	19.421	19.390	22.675	19.421	18.988	20.593	23.917	24.737
Recursos Fiscales M\$	11.467.615	11.467.615	11.823.111	11.823.111		16.224.837	23.835.152	30.537.942
BECA JUAN GOMEZ MILLAS								
Número de Beneficiados	3.219	4.038	5.321	5.397	5.425	5.480	4.655	5.186
Recursos Fiscales M\$	3.362.000	3.961.500	5.272.800	5.272.800	5.272.800	5.533.406	7.456.103	4.962.709
Número de Beneficiados Extranjeros							101	168
Recursos Fiscales M\$							99.257	164.487
Número de Beneficiados Totales	3.219	4.038	5.321	5.397	5.425	5.480	4.756	5.354
Recursos Fiscales M\$	3.362.000	3.961.500	5.272.800	5.272.800	5.272.800	5.533.406	7.555.360	5.127.196
BECA DE PEDAGOGIA								
Número de Beneficiados	582	809	1.143	1.157	1.088	1.082	767	560
Recursos Fiscales M\$	568.673	712.250	1.060.143	1.060.143	1.023.058	1.001.812	741.621	588.279
BECA PARA HIJOS PROF. DE LA ED.								
Número de Beneficiados	2.000	3.049	4.017	4.117	5.000	5.000	4.514	5.555
Recursos Fiscales M\$	1.000.000	1.500.000	2.000.000	2.000.000	2.500.000	2.550.000	2.697.597	2.717.984
Recursos Fiscales M\$		899.700	1.800.000	2.400.000	2.751.840	2.806.877	4.318.469	8.139.975
BECA DE EXCELENCIA ACADÉMICA								
Número de Beneficiados								4.196
Recursos Fiscales M\$								3.625.400
CRÉDITO CON GARANTÍA DEL ESTADO								
Número de Beneficiados							21.317	34.986
Recursos Fiscales M\$							26.320.330	23.532.779
Total de Recursos Fiscales	62.345.128	68.477.841	76.051.455	80.460.057		93.051.350		
Total de Beneficios entregados	155.168	164.318	173.459	178.222	182.470	189.574	209.933	251.996

FUENTE: MINISTERIO DE EDUCACIÓN (2008)

En la actualidad el FSCU atiende a un 31% de los estudiantes de las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores. Tal como ilustra las tablas 1 y 2, es importante considerar, además, que este beneficio se inserta dentro de una amplia gama de ayudas estudiantiles, especialmente becas de distinto tipo. En este contexto, la principal modificación realizada en los últimos años ha sido la implementación –desde el año 2007– de un nuevo sistema de préstamos estudiantiles: el Crédito con Aval del Estado (CAE). Este nuevo beneficio, si bien mantiene la idea básica desde donde se originó el Crédito Fiscal, sustentado en el retorno privado del capital humano, se organiza de una forma completamente diferente. No son las universidades quienes administran el beneficio, sino que una agencia estatal creada especialmente para este fin, y los recursos provienen de instituciones bancarias, quienes compran carteras de deuda, garantizada por el Estado y las instituciones de educación superior. Además el nuevo sistema no se limita sólo a las universidades del consejo de Rectores, sino que a todas las instituciones de educación superior acreditadas, incluyendo institutos profesionales y centros de formación técnica. Por cierto, este nuevo sistema no ha estado exento de críticas, en efecto, ha estado en el centro de la controversia pública durante este último año. Sin embargo, este no es el objeto de este trabajo. Más bien acá nos interesa volver sobre el FCSU, como modo también de aprender de un sistema que pareciera estar pasando al museo de la historia del crédito en el país.

TABLA 2 | Evolución de la cobertura de ayudas estudiantiles

TIPOS DE AYUDA	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009
Becas	42.646 (26%)	52.210 (27%)	65.468 (26%)	91.615 (30%)	103.516 (28%)
Fondo Solidario Crédito Universitario	122.779 (74%)	119.084 (62%)	133.000 (53%)	120.000 (40%)	113.000 (31%)
Crédito con Aval del Estado	0	21.317 (11%)	54.458 (22%)	91.056 (30%)	148.455 (41%)
TOTAL	165.425	192.611	252.926	302.671	364.971

FUENTE: COMISIÓN INGRESA (2010)

II. TRES CONTROVERSIAS EN TORNO AL FONDO SOLIDARIO DE CRÉDITO UNIVERSITARIO

Como se ha mencionado, el sistema de educación superior desde los ochentas se ha estructurado sobre la base del supuesto de que la elevada tasa de retorno privado de los estudios superiores justificaría el cobro en este sector, de manera que el financiamiento de los estudios universitarios provendrá principalmente de los beneficiarios directos, ya sea de sus familias o de ellos mismos. El FSCU, en este contexto, persigue evitar que la condición socioeconómica de los estudiantes sea un elemento que impida el acceso a los estudios superiores, manteniendo el principio de que el capital humano alcanzado con la educación terciaria significará un beneficio privado. Se asume, entonces que el FSCU debería lograr ser equitativo en la identificación de los beneficiarios como en la asignación de los créditos, que sea eficiente en la recuperación de los montos, como también en la administración e intermediación de los recursos financieros (Larrañaga, 2002: 35). Sin embargo, el funcionamiento del FSCU ha sido objeto de importantes críticas de parte de la comunidad de expertos del país. Esta sección se detendrá en ellas. En particular se discutirán tres diferentes controversias, enfatizando las diferentes opiniones existentes en cada una de ellas.

a. Universidad como entidades financieras

En primer lugar, existe una tensión entre el “crédito”, como una forma de financiar una determinada actividad, que en este caso es la formación universitaria, y el rol de las universidades como instituciones encargadas de disponer de las condiciones para este mismo fin. Es posible identificar el origen de esta controversia en el supuesto original de que la recuperación de los montos asignados a los estudiantes permitiría consolidar el sistema de financiamiento estudiantil, lo que se reafirma en la reformulación de este instrumento el año 1994. Sin embargo, este supuesto será cuestionado pues, para algunos de los expertos involucrados en el debate, el crédito consideraría y reforzaría las diferentes realidades socio-económicas de las poblaciones atendidas por las diferentes instituciones de educación superior (Méndez, 1996: 31). Como consecuencia de esta segmentación, se habrían concretado nuevas necesidades de financiamiento, puesto que la recuperación de los préstamos de dinero habría sido menor a lo previsto, dado que, en general, en las universidades no existirían los mecanismos apropiados para gestionar los recursos financieros asociados al FSCU. El resultado de la “segmentación del crédito” se reflejó en una presión sobre las universidades para que contribuyeran con recursos propios al financiamiento del sistema, lo que significó que las instituciones dejaran de percibir

ingresos, lo cual si bien permitía resolver, en parte, el déficit del FSCU⁴, habría generado una disminución patrimonial de las universidades.

Por su parte, un análisis sobre el FSCU, desarrollado por el Consejo Nacional de Innovación para la Competitividad en el año 2010, afirmaba que las universidades dejarían de aplicar los requisitos formales —como por ejemplo, la exigencia de rendimiento académico para acceder a los préstamos de dinero para pagar matrículas y aranceles— con el objetivo de dar cumplimiento a las exigencias financieras. Esto sería el resultado de una deficiente relación entre el mérito académico y la necesidad de ayuda financiera y, por consiguiente, no habría una especial atención a la deserción de las carreras, hecho que limitaría la posibilidad de recuperar los recursos adeudados, reduciendo aun más las posibilidades de disminuir la desigualdad de opciones. Siguiendo esta línea, de acuerdo a la opinión del economista Juan Carlos Méndez, las leyes que crean y norman los préstamos estudiantiles no habrían logrado modificar este problema, pues su diseño y proyección se basaría en una hipótesis imprecisa, ya que supondría que la recuperación de los montos asignados a los estudiantes permitiría consolidar el sistema, y por lo tanto garantizaría la equidad en el acceso a las universidades.

Finalmente, el Instituto Libertad, en su boletín “Opinión Política” del mes de junio del año 2005, asume que el FSCU no lograría financiarse y su implementación requeriría de la inyección permanente de nuevos recursos. Esta situación no sólo se debería a las limitaciones propias de las universidades, sino que sería producto del diseño básico de esta política, que no contemplaría un esquema de recuperación efectiva de los montos prestados. Igualmente, se critica la excesiva centralización en el Ministerio de Educación, tanto en los montos asignados como en su distribución.

⁴ COMO SE HA SEÑALADO, EL FONDO SOLIDARIO DE CRÉDITO UNIVERSITARIO ES UN ENTE INDEPENDIENTE QUE OPERA CON PATRIMONIO SEPARADO DE CADA UNIVERSIDAD. POR LEY, LA ADMINISTRACIÓN DEL FONDO DE CRÉDITO NO PUEDE TENER DÉFICIT DE MODO QUE LA UNIVERSIDAD ESTÁ OBLIGADA A EFECTUAR TRASPASOS DE RECURSOS PARA CUBRIR EVENTUALES DIFERENCIAS ENTRE COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITO. SI EL FONDO SOLIDARIO TUVIESE SUPERÁVIT LA UNIVERSIDAD NO PUEDE RECUPERAR LOS TRASPASOS EFECTUADOS PARA CUBRIR EL DÉFICIT DE PERIODOS PREVIOS.

b. Segmentación estudiantil y capital humano

La segunda controversia identificada dice relación con las particularidades de la “demanda” y el supuesto del “capital humano” asociado con esta política.

En este contexto, algunos autores han revisitado el supuesto básico del “capital humano” desde donde se sustentó la política de créditos universitarios. En esta lógica, Patricio Meller ha sugerido que obtener un título universitario permitiría obtener puestos de trabajo con mayores ingresos y por lo tanto, elevar el nivel de consumo (Meller, 2007:12), lo que a su vez permitiría pagar las deudas asociadas al crédito. Desde esta perspectiva, y tal como lo proponen José Joaquín Brunner y Gregory Elacqua (2003), el capital humano representaría una inversión individual basada en las capacidades productivas que permitirían acrecentar los ingresos futuros de los estudiantes. Por otra parte, estos supuestos han sido también criticados. Por ejemplo, según señala el investigador Oscar Espinoza, los estudiantes provenientes de sectores económicamente desfavorecidos serían los principales demandantes del FSCU (Espinoza, 2009:47), quienes, además, tendrían menos posibilidades de cancelar sus deudas una vez egresados, y menos aún cuando desertan de las carreras. Desde esta perspectiva, se critica que el diseño de la política no considera la segmentación que sufren los estudiantes en razón de sus niveles educativos previos. Estas diferencias se asociarían a su vez a que estos jóvenes ingresen a universidades de menor calidad y prestigio, que acceden a porcentajes menores de Aporte Fiscal Directo (AFD) y con una participación en el Aporte Fiscal Indirecto (AFI) casi nula, lo que no les permitiría gestionar adecuadamente y responder a la demanda por disponibilidad de recursos para el crédito, limitando la formación de capital humano.

Por su parte, el economista de la Universidad Católica y colaborador del Centro de Estudios Públicos, Juan Carlos Méndez, sostiene que en el funcionamiento del FSCU se generaría una diferenciación entre las diversas instituciones de educación superior, provocando una segmentación de acuerdo a la composición socioeconómica de sus estudiantes (Méndez, 1996: 89). Por lo tanto, la principal contradicción en la aplicación del crédito sería que, en la medida en que los jóvenes sienten que han logrado pasar las barreras del ámbito estrictamente educacional, las dificultades a superar se sitúan en el campo financiero, generándose así, una creciente demanda por recursos adicionales de manera que el sistema de educación superior pueda acogerles. Ante esta demanda, el Estado, según los hallazgos de un estudio realizado por investigadores de la Universidad de Talca, ha dado respuesta a esta “exigencia” asumiendo que el

país debería acrecentar sus esfuerzos en inversión en capital humano, a través de la creación e implementación del FSCU, y en iniciativas orientadas a generar condiciones para la innovación, el desarrollo científico y tecnológico; donde lo fundamental sería lograr una masa laboral más calificada (Schmal et al, 2007:76). Por esta razón, el FSCU se centraría solamente en las universidades del Consejo de Rectores, donde si bien conviven instituciones públicas y privadas, todas ellas reciben financiamiento directo desde el Estado, por lo que deberían generar un “compromiso”, entre los imperativos públicos de desarrollo social, combinado con la inversión personal en educación superior por la vía del crédito.

c. Solidaridad

Finalmente, se aprecia una interesante controversia entre las nociones de “equidad” y “solidaridad”, estrechamente vinculadas al funcionamiento del FSCU.

De acuerdo a lo planteado por Olivari, el actual sistema de educación superior, basado en la capacidad de pago individual de los costos de la universidad, justificaría establecer una suerte de “puente” entre los futuros ingresos laborales de los profesionales y la disponibilidad de recursos para los estudiantes que no pueden pagar los aranceles de las carreras. Esto bajo el supuesto de que la educación superior supondría retornos positivos y ganancias para las personas que estudiaron en la universidad, lo que legitimaría la responsabilidad privada por los costos de la formación universitaria. Sin embargo, lo que ocurre actualmente, de acuerdo a los hallazgos de esta investigación, es que este “tipo” de solidaridad se extingue cuando no se continúa pagando, y se configuraría una “indiferencia” hacia el pago de la deuda, expresada en utilizar los beneficios que contempla la ley ante contingencias como el no tener trabajo o tener un sueldo muy bajo, y, en algunas ocasiones, la información proporcionada por los egresados no es real (Olivari, 2005:34). Estas constataciones cuestionarían el principio de “solidaridad inter-generacional”, que sería lo propio de este tipo de crédito universitario. Esta solidaridad es entendida como una actitud de intercambio entre distintos grupos etarios, en donde los egresados y profesionales son quienes, luego de titularse e ingresar al mundo laboral, deberían aportar con la devolución del crédito.

Esta misma noción de solidaridad ha sido también objeto de crítica. Por ejemplo, el académico de la Universidad de Santiago Braulio Cariman, señala que el funcionamiento del FSCU consideraría a la educación superior como un bien exclusivamente personal y, al depender de los pagos que realicen los egresa-

dos beneficiados, produciría un “mal llamado” concepto de solidaridad. “Mal llamado” pues, en la práctica, consagraría una relación entre privados; pues la posibilidad de un nuevo préstamo para estudiantes novatos depende de que el profesional (privado) pague sus deudas. En base a esta conceptualización, la equidad en el sistema de educación superior se entendería como la existencia de financiamiento disponible para los jóvenes, que no teniendo recursos económicos para poder estudiar, si cuentan con la capacidad académica para poder hacerlo; pero, para esto, debería existir un compromiso “persona-sociedad” como un acuerdo “tácito” de retribución entre los profesionales y la sociedad que los forma. Este retorno debiera estar relacionado directamente con el esfuerzo social involucrado, evitando el surgimiento de un profesional “socialmente irresponsable” (Cariman, 2001). Tal como sugiere el Rector de la Universidad Diego Portales, Carlos Peña, la educación universitaria posibilitaría la configuración de una conciencia moral que estructura la identidad de la sociedad (Peña, 2006), que para el caso chileno sería de “reciprocidad”, entre quienes han alcanzado estos umbrales de formación y de posicionamiento en el mercado laboral, y entre quienes no logran financiar individualmente sus estudios. Sin embargo, dada la experiencia del FSCU, esto no se lograría, considerando que los profesionales, por diversas razones, fundadas o no, no cancelan sus deudas y no “devuelven” los dineros prestados, a pesar de haber incrementado su capital humano y acceder a mejores remuneraciones.

Para garantizar la solidaridad, en definitiva, sería necesario superar el bajo índice de recuperación de los préstamos, lo que resultaría en parte contraproducente, pues este problema habría surgido como consecuencia del incremento indiscriminado de las matriculas y cuyo fundamento sería una cierta “sensibilidad social” o de “garantía de equidad”. De esta manera, lo controversial del FSCU sería que busca relacionar y supeditar lo “solidario” del crédito con el objetivo de lograr “equidad” en el sistema de educación superior, especialmente en lo referente al acceso a la universidad. De hecho, para algunos expertos, en el fondo de esta política no habría más que una contradicción, pues un crédito de este tipo no podría ser “solidario” (González, 2000:14).

Las tres controversias planteadas anteriormente ilustran los puntos críticos del funcionamiento del FSCU identificados en la discusión experta. De esta manera, las principales problemáticas, estarían radicadas en la compleja realidad de las universidades como entidades financieras, la noción misma de capital humano, y el concepto de solidaridad inter-generacional.

III. EL FUNCIONAMIENTO DEL FONDO SOLIDARIO DE CRÉDITO Y LA EVIDENCIA DE LAS TENSIONES QUE ENFRENTAN LAS UNIVERSIDADES

En esta sección se cambia el foco del trabajo y se intenta contrastar las controversias identificadas en la discusión experta, con los resultados de un estudio de caso, a partir del análisis de la realidad de la UP⁵.

a. La UP como entidad financiera

La UP como una universidad pública, adscrita al Consejo de Rectores, puede acceder a los montos asociados al FSCU y entregar préstamos en dinero a sus estudiantes. Este procedimiento, en la práctica lo realizan las asistentes sociales del servicio de bienestar de la universidad, a partir de los criterios contemplados en la normativa vigente. A continuación, se describe el funcionamiento del FSCU, de acuerdo a lo expresado por las asistentes sociales que gestionan el beneficio del crédito.

“Acá, en la UP el Fondo Solidario es administrado por el Administrador General, que es un funcionario designado por el rector de la Universidad. Su responsabilidad principal es asegurar la eficiencia y efectividad en el manejo de los recursos del crédito... después está el Departamento de Fondo de Crédito, es el encargado de otorgar Crédito a los alumnos y la Oficina de Bienestar Estudiantil es la responsable de la asignación del Crédito y la firma –por parte del alumno– del pagaré correspondiente. Los documentos debidamente firmados y legalizados son remitidos al departamento de Fondo de Crédito de ahí se entrega el crédito...”

Las asistentes sociales, encargadas de la asignación y distribución del FSCU, dan cuenta de la existencia de una estructura institucionalizada que, a su vez, es muy rígida, que implicaría que cada universidad, debe, de acuerdo a su realidad de recursos y posibilidades dar cumplimiento a la orientación general del FSCU. Para esto, la universidad se ve obligada a potenciar cierta autonomía de la unidad especializada a cargo del FSCU, en virtud de la necesidad de coordinar sus acciones con otras instancias estatales y gubernamentales. Según las entrevistas, se evidencia una importante valoración de los elementos financieros y económicos. En este contexto, el servicio de bienestar estudiantil, que es

⁵ LA UP IMPARTE 53 CARRERAS EN PREGRADO, DE LAS CUALES 34 SON DE INGRESO PSU, CUYOS ALUMNOS PUEDEN ACCEDER AL BENEFICIO DEL FSCU, ENTRE OTRAS AYUDAS ESTUDIANTILES.

la instancia encargada de entregar el beneficio, se aboca a que estos imperativos se incorporen en cada uno de los procedimientos de traspaso de recursos a los estudiantes. Dicho en otros términos, el servicio de bienestar estudiantil debería asegurar, según lo que expresan las asistentes sociales entrevistadas, que el beneficio cumpla con las necesidades sobre financiamiento demandadas por los estudiantes; además de buscar, implícitamente, que los alumnos “comprendan” el carácter solidario del beneficio.

En apariencia, de acuerdo a lo expresado por las asistentes sociales, no habría una reflexión en torno a las implicancias sobre la equidad y la solidaridad en la aplicación del beneficio. En el discurso elaborado por los funcionarios, se destaca un detallado conocimiento de los mecanismos y aspectos técnicos asociados al FSCU. El énfasis, en este sentido, estaría puesto en los alcances financieros del beneficio, reforzando la idea de que el dinero que se debe rembolsar está significativamente subsidiado y, en consecuencia, este es el principal beneficio para los alumnos y egresados. Unido a este punto, los funcionarios responsables de evaluar la situación de los estudiantes frente a su solicitud de beneficios, en primera instancia, asumen que todas las decisiones adoptadas están estrictamente apegadas a la legalidad. En esta dirección se asume que, mientras el proceso sea más apegado a la normativa, existiría un umbral mayor de equidad en la distribución de los beneficios. Sin embargo, los profesionales entrevistados reconocen que existen recursos limitados, lo que obliga a determinar medidas tendientes a optimizar los recursos disponibles y que toman forma en cada una de las entrevistas personalizadas entre los funcionarios y los estudiantes, que es una de las etapas en la postulación al FSCU.

“La UP cuenta con una unidad especializada que es la encargada de administrar el Fondo Solidario de Crédito Universitario y el Fondo de Crédito Institucional [...] además de eventuales recursos para crédito que la universidad pudiera encomendar a su gestión. En este sentido, su misión es mantener los registros y controles contables por deudor y por...cada uno de los fondos que la universidad le encargue administrar, acorde a las normas impartidas por la universidad y Superintendencia de Valores y Seguros, según sea el caso...”

Al mismo tiempo, se producirían soluciones particulares para enfrentar cada una de las contingencias que presenta cada año la demanda por préstamos de dinero, lo cual necesariamente, se aleja de la normativa vigente. En este sentido, las formas autónomas adoptadas por la universidad para cumplir con los objetivos del FSCU, a la vez, tendrían un fuerte componente de informalidad.

En esta dirección sería central el particular proceso de interacción entre los funcionarios del servicio de bienestar, que reciben y revisan todos los antecedentes y papeles que acreditan la situación económica y académica de los estudiantes. Este procedimiento es posterior a la entrega, vía Internet, del FUAS, y sería lo que realmente determina la asignación del beneficio del crédito, pues luego de evaluar la información contenida en los documentos presentados por los estudiantes, se desarrollan entrevistas personales con los diversos estudiantes que postulan al FSCU, y se coteja la información con el relato de cada alumno, sobre su situación. De acuerdo, a lo expresado por las asistentes sociales, se buscaría detectar incoherencias en la postulación, las cuales no harían merecedor a algunos estudiantes del beneficio del crédito.

Esta situación sería una suerte de “transacción” entre los estudiantes y las asistentes sociales, pues los primeros pueden apelar al porcentaje de crédito asignado y pedir una revisión completa de sus antecedentes, de manera de “demostrar”, por medio la redacción de un informe social o, incluso, a través de una visita domiciliaria de los asistentes sociales al hogar de los alumnos.

“[...] respecto a los Informes Sociales, estos se piden en el caso de alta complejidad o inconsistencia, como por ejemplo separaciones de hecho, alumnos que proceden de región, omisión de integrantes del grupo familiar, renta no comprobable o situación social compleja, pero principalmente con una orientación que permita clarificar los ingresos familiares, ya que es un modelo de asignación cuantitativo”

El FSCU opera como una decisión propia de la universidad que ha debido adecuarse a los requerimientos y demandas de los alumnos, condicionados fuertemente por el déficit sucesivo como producto tanto de la gestión universitaria (al no poder recuperar eficientemente los montos adeudados a los egresados), como de los montos asignados por el Estado a través del presupuesto de la nación. En este escenario, el FSCU se enfrenta a las exigencias de articular diversas realidades, que no solamente se expresa en el hecho concreto de devolver los dineros, sino que se complementaría con la intención de dar a conocer toda la información posible, de manera de saber cuál es el número de desempleados, de manera de poder estimar el volumen de los recursos disponibles. Según, las asistentes sociales este sería un “deber moral”, relativo al significado que tiene la formación profesional. Así, la normativa vigente ha intentado superar esta deficiencia introduciendo un elemento de obligatoriedad, expresado en la retención de los impuestos de los profesionales que mantengan deudas asociadas al FSCU. Sin embargo, para el caso de la UP, estas medidas no logran financiar

el sistema, pues, al no contar con mecanismos claros ni institucionalizados, propiciaría el surgimiento de esquemas informales, graficadas por los propios funcionarios como “cajas negras”, para solucionar los conflictos asociados al déficit de dineros frescos; basados en la toma de decisiones subjetivas, autónomas y desapegadas del marco legal que rige el FSCU.

En definitiva, la apreciación de las asistentes sociales respecto de la situación económica y social de los alumnos sería lo que determina que el administrador del fondo, al menos en la UP, entregue los dineros asociados al FSCU y extienda y formalice las letras y pagarés correspondientes a los aranceles de las carreras. De esta manera, las asistentes sociales tendrían la capacidad de decidir respecto de una situación particular de un alumno, que no es suficientemente clara en los datos que se reflejan en el FUAS o en los certificados entregados en los periodos de recepción de los antecedentes y “papeleo” establecidos por el servicio de bienestar de la universidad.

b. Estudiantes y el FSCU como “caja negra”

Para acceder a los préstamos de FSCU, los estudiantes de la UP deben seguir el siguiente procedimiento: en primer lugar, ser chileno; luego, declarar una condición socioeconómica que impida el pago total o parcial del arancel anual; posteriormente, llenar adecuadamente el formulario de postulación; no tener título profesional; haber logrado un puntaje promedio en la Prueba de Selección Universitaria (PSU) igual o superior a 475 puntos y, finalmente, matricularse en alguna de las 25 universidades del Consejo de Rectores.

No obstante lo anterior, al menos a juicio de los estudiantes entrevistados, existiría un limitado conocimiento de las fórmulas aplicadas. Es decir, si bien se observa que existirían criterios válidos y objetivos que fundamentan el traspaso de los recursos, estos estarían condicionados por las decisiones que adoptan los profesionales para otorgar los montos del FSCU, las cuales tendrían como característica principal ser “subjetivas”, según lo expresado por los estudiantes entrevistados. Esto tendría como consecuencia que las cantidades de dinero entregadas, en algunos casos, no estarían de acuerdo a las reales necesidades de los alumnos. Por lo tanto, se aprecia el surgimiento de una idea común que sostiene que los dineros del FSCU se pierden o se utilizan de manera inadecuada. De acuerdo a lo expresado por los estudiantes en las entrevistas, a partir de esta situación, sería necesario participar de procesos informales, para lograr el beneficio de préstamo de dinero, que se traduce en solicitar la ayuda explícita de los asistentes sociales que determinan la asignación de los porcentajes del crédito.

“[...] pero no se en base a que criterios se asignará, porque por algo a mi me dieron 95%, no por nada creo yo, porque igual a lo mejor el trabajo que hacen no es deficiente, ni es a tontas y a locas, entonces [...] realmente no sé cómo funciona la asignación...”.

“[...] la UP siempre ha tenido el problema de los créditos que no se asignan lucas que la gente después no paga y que son platas perdidas y te dicen no, entonces te limito y tu no tenís crédito y es super engorroso, tenis que ir y hacerle ojitos a la asistente social y decirle, pucha acuértese de mi caso, mi mama es bailarina y tenis que aplicar talento”.

“Yo creo que es un super buen beneficio, pero que está mal repartido que tiene muchas falencias... por ejemplo, en mi caso, yo... onda... eh... yo entregando todos los papeles y entregando toda la documentación, que era tan legal como la de mis compañeros me criticaban por mi color de pelo...”.

Un ejemplo de esto, tal como los manifiestan los estudiantes, son los diversos casos en que hermanos, que acreditan exactamente la misma situación, reciben disímiles porcentajes de FSCU. Estas situaciones reflejarían un trato diferenciado para cada uno de los casos en que se solicita el financiamiento del FSCU. Por esta razón, siguiendo la opinión de los entrevistados, este fenómeno no permitiría la consolidación de mecanismos de decisiones transparentes y eficientes, lo que avala la estructuración del FSCU como una “caja negra”.

“Mi hermano tiene el 95% y es raro, porque igual son siete mil pesos pero... no es tanto, pero porque no el 100% y ha intentado varias veces que se lo suban y no pasa nada...[...]esas situaciones como que de repente desmotivan, tengo compañeros que se han tenido que ir de la universidad porque o se han atrasado en una letra o porque no han tenido plata pa’ pagarlo y la universidad, como es un negocio, dice no cacho y aunque tengan la capacidad de ser buenos estudiantes.”

“Ehh... es que haber... esas decisiones... de lo que hacen... creo que es una... de repente llega a ser subjetivo como ellos evalúan los procesos de entrega, por ejemplo he visto casos que tienen de todo y tienen un 100% de financiamiento, entonces qué raro los parámetros que tienen ellos para evaluar, porque hay gente que no tiene ni un peso y con suerte le dan el 20% y tiene que pagar el 80%.”

En esta lógica, de acuerdo a lo expresado por los estudiantes entrevistados, el avance en la formación académica y profesional implicaría una mayor complejidad para acceder a los beneficios. Se daría, en este sentido, una prioridad a la equidad en el acceso, pues los sistemas de gestión e información están mejor dispuestos para los estudiantes egresados de enseñanza media y que ingresan al primer año de las carreras, en desmedro de quienes ya están matriculados en la universidad.

IV. CONCLUSIONES: CRÉDITO Y SOLIDARIO

Este artículo ha desarrollado una breve descripción del funcionamiento del FSCU, estructurándose en tres secciones: la primera expone los elementos legales e históricos que determinan el FSCU, así como también sus regulaciones. La segunda parte se centró en tres tensiones presentes en la discusión experta sobre este instrumento de ayuda estudiantil. Finalmente, el tercer apartado analizó el funcionamiento del FSCU en un caso particular.

Respecto de la trayectoria histórica y legal del FSCU, es posible observar que esta ayuda estudiantil sufrió diversos cambios en su normativa, hasta, finalmente alcanzar su forma actual, cuando se incorporan formalmente elementos de carácter “solidario”.

En segundo lugar, fue posible identificar tres controversias en la discusión experta. Primeramente, las tensiones generadas al asumir a las universidades como entidades financieras, que deben adecuar sus procedimientos institucionales para dar cumplimiento a los objetivos del FSCU. En segundo lugar, se ha discutido la noción de “capital humano” sobre la cual se ha sustentado esta ayuda. Finalmente, se ha discutido la posibilidad de asumir un “crédito” de tipo “solidario” y las potenciales contradicciones asociadas a este par conceptual.

Como tercer punto, la descripción de estas situaciones en un caso particular dio cuenta de estas controversias, a partir de la recuperación de los discursos que elaboran las asistentes sociales encargados de administrar y gestionar los recursos y beneficios del FSCU y de los estudiantes que acceden a los dineros del crédito. Las asistentes sociales, afirman que la entrega del beneficio del crédito está asociado a criterios cuantitativos y formales, pero que existe la posibilidad de contrastar la información entregada por los estudiantes, de manera de ver si esta es coherente con lo se exige o si es necesario aumentar el beneficio, a partir de realidades sociales y familiares complejas que no se reflejan en el FUAS. Por su parte, los estudiantes, consideran que el FSCU operaría en base a

criterios informales y subjetivos y que son poco claros, dado que de otra forma la universidad no podría responder a las necesidades de los jóvenes para lograr un préstamo para pagar los costos de matrículas y aranceles.

En el año 2005, se creó un nuevo sistema de financiamiento por la vía de los préstamos: el Crédito con Aval del Estado (CAE) que se basa en supuestos conceptuales similares al FSCU (por ejemplo: retorno privado y capital humano), pero se sustenta en un diseño organizacional completamente diferente (donde el sistema financiero tradicional cumple un rol central). A la luz de la crisis en la educación superior desatada el presente año, en donde el CAE ha estado en el centro de la polémica, queda abierta la pregunta de si realmente se ha aprendido de políticas públicas anteriores. El caso de FSCU aparece como un sistema de crédito diferente, por cierto con sus propias limitaciones, pero que quizás necesita de mayor atención. Este estudio ha intentado ayudar en esta dirección.

- BERNASCONI, A. & ROJAS, F. (2004) *Informe Sobre la Educación Superior en Chile: 1980-2003* Santiago, Editorial Universitaria.
- BRUNNER, J. (2007) Préstamos Estudiantiles como Instrumento de una Estrategia de Reforma de la Educación Superior. *Conferencia Panamericana de Crédito Educativo*. Lima.
- BRUNNER, J. & ELACQUA, G. (2003) *Informe Capital Humano en Chile*. Santiago, Escuela de Gobierno: Universidad Adolfo Ibáñez.
- CARIMAN, B. (2001) Educación Superior a Domicilio. <http://bcarimanlineares.blogspot.com>.
- ESPINOZA, O. (2009) *Chile: Políticas Públicas en Educación Superior desde la Perspectiva de la Equidad*, Santiago, Fundación Equitas-Fundación Ford/Editorial Catalonia.
- GONZÁLEZ, P. (2000) Análisis Económico de la Política de Educación Superior en Chile. *Documento de Trabajo Centro de Economía Aplicada*, Universidad de Chile 95, 1-22.
- INSTITUTO LIBERTAD (2005) Estudiantes y financiamiento en la Educación Superior y sus puntos de discordia. *Opinión Política*, 329.
- LARRAÑAGA, O. (2002) Elementos para una Reforma del Sistema de Crédito Estudiantil en Chile. *Documento de Trabajo Centro de Economía Aplicada*, Universidad de Chile 189, 1-22.
- MELLER, P. (2007) Mercado del Trabajo y Cohesión Social, *Documento de trabajo elaborado en el marco de Nacsal*. Santiago, CIEPLAN.
- MÉNDEZ, J. (1996) Análisis del Sistema de Financiamiento de la Educación Superior. *Estudios Públicos*, 61, 309-346.
- NILO, S. (1999) Análisis de Investigaciones Recientes sobre la Incidencia del Mercado en la Calidad y Equidad de la Educación. *Enfoques Educativos*, 2.
- OLIVARI, J. (2005) ¿Existe Relación entre Desempeño Académico y el Pago del Crédito Universitario? *Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*. Santiago, Universidad de Chile.
- PEÑA, C. (2006) Notas sobre algunos problemas de la cohesión social, *Documento de trabajo elaborado en el marco de Nacsal*. Santiago, CIEPLAN.

SCHMAL, R., RUIZ, R. & DONOSO, S. (2007) Factores que Inciden en el Financiamiento de los Estudios Universitarios en Chile. *Sociologías*, 9, 316-339.

SORJ, B. & TIRONI, E. (2007) Cohesión Social: una visión desde América Latina. <http://www.pensamientoiberoamericano.org/articulos/1/43/0/cohesion-social-una-visiondesde-america-latina.html>.

CAPÍTULO VI

PRÁCTICAS FINANCIERAS EN TORNO AL USO DEL CRÉDITO EN LA INDUSTRIA DEL RETAIL DE SANTIAGO

Macarena Barros

INTRODUCCIÓN:

ENDEUDAMIENTO Y CRÉDITO EN LA INDUSTRIA DEL RETAIL

Hoy en Chile el endeudamiento es un fenómeno social consolidado, que si bien se ha incrementado en forma notable y sostenida desde la década de los ochenta, se ha expandido más notoriamente en esta última década. Ello, en parte, porque el crecimiento de la deuda bancaria ha estado acompañado de un alza significativa del crédito otorgado por instituciones no bancarias, tales como compañías de seguro, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y la industria del retail. Este último sector se destaca con un especial protagonismo. La expansión crediticia del retail no sólo ha sido una fuente de recursos económicos significativa en todos los niveles de ingreso, ha significado también un nuevo acceso al sistema financiero para los segmentos de la población de ingresos bajos y medios bajos. Hoy en día la banca (seguida por las casas comerciales) sigue siendo la principal fuente crediticia de la clase alta y la clase media alta, mientras que el crédito del retail se ha constituido en la principal fuente de financiamiento de la clase media baja y la clase baja (seguido por el crédito social y otras fuentes informales de crédito)¹. El presente artículo busca explorar este fenómeno.

Específicamente, este artículo investiga las *prácticas financieras* desarrolladas por agentes de ingresos bajos y medios bajos en torno a la obtención, gestión y pago del crédito en la industria del retail. Esta investigación se inspira en la creciente antropología y sociología económica enfocada a estos temas. En particular, el trabajo sobre “circuitos comerciales” de Viviana Zelizer y el de “prácticas financieras y marcos de calculabilidad” de Magdalena Villarreal. En términos metodológicos, este es un estudio de enfoque antropológico y carácter cualitativo, basado en la realización de 18 entrevistas en profundidad a jefes y jefas de hogar, de ingresos bajos y medios bajos, que usaban tarjetas de crédito de casas comerciales, supermercados o farmacias de distintas comunas de la

¹ SEGÚN EL INFORME DE ESTABILIDAD FINANCIERA DE 2010, EL MAYOR PORCENTAJE DE TENENCIA DE TARJETAS DE CASAS COMERCIALES SE OBSERVA EN EL QUINTIL 2 CON UN 57,7%, LUEGO EN LOS QUINTILES 3 Y 4 CON UN 51,1% Y 50,2%, Y DESPUÉS EN LOS QUINTILES 1 Y 5 CON UN 41,4% Y 35,1%, RESPECTIVAMENTE. EN ESTE SENTIDO, CABE DESTACAR QUE ES EL QUINTIL 2 EL QUE PRESENTA EL MAYOR PORCENTAJE DE HOGARES CON “DEUDAS DE CONSUMO” CON UN 69,5% (BANCO CENTRAL 2010).

región Metropolitana de Chile². Las entrevistas se realizaron en los hogares de los entrevistados y/o en sus lugares de trabajo, tuvieron una duración de 50 minutos en promedio, y versaron (i) sobre las prácticas que realizaban al obtener, gestionar y pagar sus tarjetas de crédito, (ii) sobre los significados atribuidos al crédito y al endeudamiento, y (iii) sobre los contextos motivacionales tras el uso de créditos. Este artículo se centra, principalmente, en los resultados del punto (i), y se divide en tres secciones. La primera sección explora los marcos de calculabilidad existentes en la gestión del crédito y la temporalidad asociada a estos. El segundo apartado describe cómo la lógica económica del crédito se relaciona a un saber-hacer particular, a partir del cual se despliega una acción estratégica novedosa. Y la tercera sección analiza cómo la lógica económica del crédito es —ante todo— de carácter social. Finalmente, se cierra el artículo con un apartado de conclusiones.

I. “¿EN CUÁNTAS CUOTAS QUIERE PAGAR?”: SOBRE CÁLCULOS Y TEMPORALIDAD CREDITICIA

Para comprender la lógica económica del uso del crédito del retail en la administración financiera de los hogares, es preciso indagar en los *marcos de calculabilidad* implicados en la obtención, gestión y pago de créditos. Entendiendo por este concepto, el trazado de una frontera entre las relaciones y acontecimientos que están internalizados e incluidos en una decisión económica o, en contraste, externalizados o no considerados en ella (Callon, 2008). Así, el marco demarca, respecto a la red de relaciones, aquellas que son tomadas en cuenta y aquellas que son ignoradas. Esta noción se complementa con los planteamientos de Villarreal (2008), quien argumenta que los individuos realizan sus prácticas financieras a través de múltiples ejes de calculabilidad, cuyos parámetros son monetarios, pero también sociales y culturales, en tanto remiten a circuitos de valoración que dan forma y contenido a las transacciones monetarias. A continuación se describen los principales aspectos considerados en la decisión crediticia reconstruida en las entrevistas.

² EN EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN SE ENTREVISTARON 13 MUJERES Y 5 HOMBRES, QUE TENÍAN ENTRE 28 Y 55 AÑOS, Y QUE FUERON CONTACTADOS POR UN MUESTREO DE BOLA DE NIEVE. SU NIVEL EDUCACIONAL ERA DE ENSEÑANZA BÁSICA COMPLETA/INCOMPLETA Y MEDIA COMPLETA/INCOMPLETA. TRABAJABAN EN OCUPACIONES LABORALES QUE NO REQUIEREN CREDENCIAL PROFESIONAL O TÉCNICA (ASESOR/A DE HOGAR, CONSERJE, AUXILIAR DE ASEO, GUARDIA, OPERARIO/A SERVICIOS, OPERARIO/A INDUSTRIA, COMERCIANTE INFORMAL), O BIEN, SE DESEMPEÑABAN COMO DUEÑAS DE CASA. EL INGRESO AUTÓNOMO PER-CÁPITA DEL HOGAR OSCILABA ENTRE \$50.000 Y \$150.000, PERTENECIENDO, MAYORITARIAMENTE, AL QUINTIL II (Y EN ALGUNOS CASOS, A LOS EXTREMOS MÁS CERCANOS DE LOS QUINTILES I Y III). VIVÍAN EN LA REGIÓN METROPOLITANA, EN LAS COMUNAS DE EL BOSQUE, PUENTE ALTO, LA FLORIDA, QUILICURA, QUINTA NORMAL, RECOLETA Y LA REINA.

Un primer aspecto que es posible identificar, es la positiva valoración otorgada al crédito al inicio de la relación crediticia. El crédito aparece, primero, como una oportunidad de compra inmediata que, ante todo, se debe aprovechar. Al respecto, los elementos centrales que se valoran a la hora de obtener una tarjeta de crédito son: la amplia oferta de las distintas tiendas comerciales (la cual muchas veces aparece de “forma presencial”, literalmente caminando fuera de una casa comercial); y segundo, la facilidad y rapidez del trámite, y los pocos requisitos que se piden a los clientes para obtener una tarjeta (pues si se obtiene como “trabajador”, en algunos casos se pide antigüedad laboral de seis meses y una renta mínima de 200 mil pesos, y en los casos en que se obtiene como “dueña de casa” sólo basta con ser mayor de 27 años y presentar cédula de identidad). En este sentido, la oferta de tarjetas es vista primeramente como un “regalo”, que no se piensa rechazar, como un beneficio con el cual son favorecidos, y que sólo les exige que lo quieran probar. En este escenario, las tarjetas de crédito constituyen —en un primer momento— un recurso económico al cual los agentes entrevistados no habían tenido acceso, que era desconocido dentro de sus prácticas financieras y que, por lo mismo, les llamaba la atención tener.

“A ver, yo nunca había podido tener una tarjeta de crédito, entonces opté por La Polar primero para probar, porque estaban dando a las dueñas de casa, y había que aprovechar po’ ese beneficio. Y empecé con 60 mil pesos de cupo, y ahí empecé a comprar”. (Asesora de hogar, 50 años).

En este contexto, los actores no llegarían “al mundo de las tarjetas” por una situación extraordinaria de crisis o constricción económica, causada —por ejemplo— por una enfermedad, o un desempleo, en donde no les quede otra alternativa que pedir un crédito. Más bien, la mayoría de las veces se llegaría sin premeditación, sin constituir una decisión anticipada, y en donde no se pone en juego el tema de la subsistencia. En este sentido, el tema del consumo por necesidad aparece eventualmente después, en un segundo momento, cuando ya se ha incorporado la lógica económica del crédito y es posible hacer una evaluación reflexiva de su uso.

“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).

Un segundo aspecto que se puede observar es, tal como ha señalado Bauman (1995) de modo más general, el papel del “presente” en la extensión del tiempo permitida por el crédito. Pues si el contexto socioeconómico de las familias les ha significado encarar —en sus trayectorias de vida— dificultades económicas, las cuales les han imposibilitado muchas veces tener lo que desean o necesitan en el presente, el contexto crediticio les permite satisfacer en la inmediatez sus necesidades materiales. En ese contexto, es el “cupó de la tarjeta” lo que pasa a determinar el poder de compra, y como tal, es el principal elemento que los agentes considerarían en sus decisiones cuando elijen qué comprar y qué tarjeta usar, en desmedro, por ejemplo, de la consideración de las tasas de interés. En otras palabras, no primaría necesariamente la conveniencia de comprar un producto por su precio, sino más bien por la posibilidad que se tiene de poder adquirirlo en el presente, y pagarlo en el transcurso del tiempo (aunque luego sea más caro). En este sentido, más que lo que finalmente se pagará, el elemento que adquiere mayor relevancia en la decisión de crédito parece ser que las cuotas sean bajas, de manera tal que sea posible pagarlas de mes a mes. Es así como se elijen, generalmente, entre 3 y 6 cuotas para la compra de mercadería, entre 3 y 12 cuotas para la compra de ropa, o bien, entre 12 y 24 cuotas para la compra de televisores, refrigeradores, lavadoras, muebles, y avances en efectivo, de manera que la carga financiera, es decir, el flujo de pagos que genera el monto adeudado, sea sustentable en el tiempo.

“A mí no me importa tanto, cuánto más es lo que vai a pagar, lo que importa es que me quede holgadito, 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).

Ello pareciera indicar que la relación de la mercancía con su valor (precio) es distinta —a nivel subjetivo— en la compra a crédito que en la compra al contado. En tanto la compra al contado supone tener la liquidez monetaria inmediata para efectuar el pago y, por ende, el valor de la mercancía en el presente sería preponderante, en cambio, la compra a crédito permitiría diluir el valor en el tiempo, por lo que el precio que se va a terminar pagando es menos relevante en la toma de decisiones respecto a la compra. Aunque claro, ello no significa que no se valoren las ofertas promocionadas por las tiendas comerciales, sólo que estas no son un requisito para efectuar una compra.

En tercer lugar, el acceso a créditos implicaría también una ampliación del horizonte temporal en la toma de decisiones económicas domésticas. Al evaluar la

posibilidad de comprar a crédito, los agentes visualizan su situación económica presente, pero también los gastos que tendrán los próximos meses, las deudas contraídas en otras casas comerciales, los préstamos informales que adeudan, su situación laboral, etc. Así, en la decisión de compra y en el cálculo del modo de pago, está la consideración del capital económico actual y la proyección de este para los meses futuros. En este contexto, si bien el presupuesto futuro podría entrar en el ámbito de lo incierto, en tanto sus sueldos no son siempre estables (algunos realizan trabajos informales, horas extras, “pitutos”³), generalmente se evalúa el futuro económico de manera próspera, en base a la convicción de que van a ganar lo mismo, o inclusive más, y de que, sea como sea, de algún modo se va a poder cubrir lo adeudado. De este modo, la lógica económica del crédito combina la valoración del presente, y la consideración del futuro en un mediano y largo plazo.

En términos más prácticos esta particular relación temporal es posible verla también en el modo en que muchas veces los agentes planifican sus compras, comprando “una cosa a la vez”, de modo de organizarse con el pago de cuotas, y asegurar su cumplimiento. Esto implica realizar una compra primero, y después, una vez pagada la mayoría o la totalidad de las cuotas, realizar una segunda compra. Ello, especialmente, en el caso de aquellos bienes que implican desembolsar la mayor parte de sus presupuestos (como un televisor, refrigerador, lavadora, etc.), aunque de todos modos, algunos también aplicaban esta misma lógica para bienes de menor costo (como ropa), aduciendo que era la única forma de comprar haciendo rendir sus presupuestos.

“Esa cuenta está, entonces no podemos comprar otra cosa, porque tenemos que pagar esa deuda primero. Es que lo vamos haciendo así, ponte tú, sacamos un año una tele y pagamos todo el año esa tele. Y al otro año nos compramos la cama y todo el año pagamos la cama. Y así nos programamos”. (Operadora, 31 años).

En este contexto, también se observa que otro modo de calcular la carga financiera actual y futura, tiene que ver con establecer a priori un monto máximo de deuda mensual, el cual permite determinar si estarán las condiciones de comprar, y si es así, definir el número de cuotas con el que se van a pagar en el mediano o largo plazo.

³ TÉRMINO POPULAR PARA DESIGNAR AQUELLOS TRABAJOS QUE SE REALIZAN DE FORMA PARALELA AL TRABAJO PRINCIPAL, Y QUE NO IMPLICAN UN COMPROMISO EN EL LARGO PLAZO. ES UN TIPO DE TRABAJO A HONORARIOS Y GENERALMENTE INFORMAL.

Finalmente, pese a que el uso del crédito promueve una ampliación del horizonte temporal en la toma de decisiones, la vulnerabilidad económica de los actores entrevistados los sitúa frecuentemente en una situación donde es necesario disponer a la brevedad de dinero en efectivo. Por ejemplo en un contexto de desempleo, o bien, de tener que comprar un bono de consulta médica u otras mercaderías de manera urgente, o pagar una cuenta atrasada. Estas situaciones, los llevaría a usar el crédito, aunque en sus cálculos anteriores hayan concluido no comprar hasta tener todas las cuotas saldadas.

II. EL USO DEL CRÉDITO COMO “LÓGICA ECONÓMICA”: PRÁCTICAS FINANCIERAS Y KNOW-HOW

Al adentrarnos en las prácticas financieras de nuestros entrevistados pudimos constatar que el uso del crédito en la industria del retail se vive como una lógica económica particular en la cual los agentes se incorporan, y que supone el despliegue de conocimientos, cálculos, relaciones y estrategias. Usamos la palabra *lógica* para referirnos, por una parte, a un modo de raciocinio, pero también a una praxis, un método, un modo de hacer las cosas. Al decir *lógica económica* estamos queriendo mostrar cómo —en su visión— los agentes se incorporan a un campo económico en donde se pone en juego un *saber-hacer* particular, en tanto hay conocimientos involucrados que se tienen o se deben aprender, pero también existe un modo de hacer, un *manejo*, que tiene que ver con sus experiencias pasadas como también, con nuevas experiencias y aprendizajes que van desplegando en la práctica misma. En este sentido podemos observar que, por una parte, hay ciertos componentes que tienen que ver con formas tradicionales de administrar el presupuesto. Un ejemplo claro en esta dirección es el comprar “una cosa a la vez”, o el optar —como sucede muchas veces— por aquellos bienes más económicos. Sin embargo, y por otra parte, la administración del crédito está asociada a un conocimiento “nuevo”, que se debe ir aprendiendo, relacionado a las características propias del funcionamiento de las tarjetas⁴. Este nuevo conocimiento va siendo asimilado y aprendido a través de la experiencia, y como tal, va siendo introducido —paulatinamente— dentro de los marcos de las decisiones económicas.

⁴ EN ESTA DIRECCIÓN CABE MENCIONAR: EL CONOCIMIENTO EXISTENTE RESPECTO A LAS DISTINTAS TASAS DE INTERÉS QUE OFRECEN LAS TARJETAS; LOS DISTINTOS TIPOS DE SEGUROS (DESGRAVAMEN, CESANTÍA, Y OTROS); LOS GASTOS DE ADMINISTRACIÓN, LA FORMA EN QUE SE OBTIENEN Y AMPLÍAN LOS CUPOS; LAS CONDICIONES DE UNA REPACTACIÓN; LAS CONDICIONES PARA BLOQUEAR UNA TARJETA; LA NORMATIVA EXISTENTE EN CASO DE NO PAGO; Y LAS GARANTÍAS QUE SE TIENEN AL TENER UNA TARJETA; ENTRE OTROS ASPECTOS.

“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).

En efecto, el uso de tarjetas es asumido —en especial por aquellos actores con más experiencia— como un proceso de aprendizaje, personal y mediante los conocimientos adquiridos a través de la red social. En este sentido, 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.

“Hace un tiempo atrás, Ripley supuestamente me demandó por no pago, que me iban a embargar y esas cosas. Yo me asusté, pero don Alfredo, un abogado de acá del edificio, me dijo que no me preocupara, que pa demandarlo a uno tiene que ser a través del juzgado y el juzgado te cita, y una vez que lo citan, ahí uno reconoce la deuda y dice cómo puede ir pagando. Además, lo que he escuchado en la tele que esa cuestión del seguro de gravamen, es porque si tú dejai de pagar, el centro comercial hace efectivo altiro el seguro y no pierde.” (Auxiliar de aseo, 48 años).

Este *know-how* se corresponde con lo que algunos entrevistados denominaban como “darse vuelta con las tarjetas”. Donde el “darse vuelta” alude a cómo haciendo uso de los cupos ofrecidos por las distintas tarjetas que se poseen (generalmente entre 3 a 7 tarjetas), es posible adquirir diferentes tipos de bienes y servicios. Ya sea en alimentación, vestuario, y vivienda (muebles, electrodomésticos, línea blanca, electrónica), o bien, en servicios de salud y educación (bonos de consulta médica, pago de matrículas y colegiaturas), o en actividades de esparcimiento y ocio (como una salida a comer fuera, una ida al cine, vacaciones, etc.)⁵. Satisfaciendo así gran parte de sus necesidades materiales, que corresponden a necesidades básicas como alimentación o salud (a partir

⁵ CABE MENCIONAR QUE LAS TARJETAS DE CRÉDITO PERMITEN REALIZAR COMPRAS EN EL COMERCIO ASOCIADO, COMO POR EJEMPLO EN CENTROS MÉDICOS, FARMACIAS, SUPERMERCADOS, FERRETERÍAS, ESTACIONES DE SERVICIO, TIENDAS DE COMIDA RÁPIDA, RESTAURANTES, CINES, INSTITUCIONES EDUCACIONALES, ETC. Y ADEMÁS DEL *CUPO DISPONIBLE DE COMPRA*, LAS TARJETAS TIENEN UN CUPO HABILITADO PARA AVANCES EN EFECTIVO, QUE VAN DESDE LOS 5 MIL HASTA LOS 600 MIL PESOS.

de lo cual el crédito puede ser visto como una estrategia de supervivencia), pero también satisfaciendo necesidades sociales y simbólicas, que tienen que ver con el bienestar familiar y el acceso a una mejor calidad y estándar de vida.

“Compré un calefont, una lavadora, después otro calefont para mi hijo. Me compré un living también, una tele de esas de ahora, de LCD. Así que ahí salgo de una, me meto en otra, y ahí estoy, dándome vuelta con las mismas tarjetas. Entonces ya después me falta algo, qué se yo, una ropa, un par de zapatos, o quiero darme un gusto, y ahí lo tengo altiro con la tarjeta, y no pago altiro. Ya me acostumbré a eso.” (Asesora de hogar, 56 años).

El “darse vuelta con las tarjetas” se relaciona también con las formas de encarar un escenario de precariedad económica, y, de este modo, enfrentar dificultades de pago a partir de una acción estratégica, en donde comprar, endeudarse, pagar cuentas, gastar, hacer cálculos, ahorrar cuando se puede, planificar, son parte integrante de la administración cotidiana de las finanzas.

“Yo me guío de cómo manejarme en la cuestión de las tarjetas, si no, acá en la casa estaríamos todos pal gato. Yo le digo a mi señora cuando andamos apuraos de plata —ya, paga ahora con la tarjeta, porque nos conviene—, o —este mes no paguí esta tarjeta y pagai esta otra—, porque mi señora no es tan pilla en esta cuestión po’, porque está hace poco [...] Pero igual es difícil po’, porque uno con las tarjetas se las lleva calculando y repartiendo platas pa todos lados. Y así me la paso, dándome vueltas con las tarjetas todo el año” (Guardia, 51 años).

En este contexto, una de las estrategias de pago que surgen frente a las dificultades económicas es el dejar de pagar algunas cuotas de las tarjetas, en pos de priorizar los pagos de otros gastos considerados más importantes (como educación, salud, alimentación). Otra estrategia es pagar alternadamente las cuotas de las casas comerciales, así por ejemplo, el mes 1 se pagan ciertas tarjetas y se dejan de pagar otras, mientras que el mes 2 se pagan las que se habían dejado de pagar el mes anterior y se dejan de pagar las que ya se habían pagado, y el mes 3 se repite el pago del mes 1. En este sentido, el dejar de pagar una cuenta, uno o más meses, significa para los agentes poder readecuar sus deudas, y disponer de más tiempo para poder juntar el dinero necesario y cumplir con sus compromisos de pago, aunque sea de forma atrasada. En este contexto, existe la noción de que “las casas comerciales pueden esperar”, en tanto no hay un compromiso moral tan fuerte con ellas, y existen otros gastos más prioritarios dentro de los marcos de calculabilidad en las decisiones de pago.

“Pero ahora no, hay que tratar de cancelar lo que se puede, hemos conversado y decimos –bueno, la tienda podrá esperar–, es que se priorizan otras cosas. Yo creo que la gran mayoría de los chilenos hace eso, de que las tiendas esperen. A mí me duele el estómago por la deuda que tenemos, porque sé que está aumentando y no podemos pagarla, pero está primero la salud de los niños, la educación, o las cuotas del dividendo en el banco” (Dueña de casa, 33 años).

En este contexto, cuando se tienen deudas con otras instituciones financieras además de la industria del retail, se organiza, en primer lugar, el pago al banco y, en segundo lugar, el pago a la casa comercial. En este sentido, se puede observar que para los agentes que habían podido acceder a crédito bancario, el banco tiene un significado distinto al que tienen las casas comerciales. El banco –bajo esta visión– es más estricto, tiene mayores atribuciones legales, es de difícil acceso, se le respeta, se le trata con cuidado, se le teme, en fin, tiene mayor “peso” simbólico que las casas comerciales. Este se asociaría al hecho de que el banco “no perdona”, y que frente a un incumplimiento en los pagos tiene la facultad de embargar las casas de los deudores. De este modo, el banco no espera, y por ende, tampoco se le puede hacer esperar a él, como sí se hace con las casas comerciales, las cuales no son prioridad en la toma de decisiones de pago de los agentes. Pues estas, si bien tienen la facultad de realizar llamados telefónicos de cobranza de forma insistente, bloquear las tarjetas, y mandar al boletín comercial de morosidad a los deudores, no podrían –en último caso– embargarlos, por lo que la sanción económica que realizan es de menor grado que la que puede realizar el banco.

En base a consideraciones como las recién descritas, los actores van “bicileteando” sus deudas, es decir, elaborando maniobras financieras que permiten demorar o postergar los pagos. Al respecto, otra estrategia descrita por los entrevistados es solicitar avances en efectivo en una tarjeta para pagar parte de lo que se adeuda en otras, o bien, pagar otras deudas a terceros. La solución entonces es contraer una deuda para parcialmente “alivianar la carga” de otra, lo que es descrito como “destapar un hoyo, para tapar otro hoyo”. Con ello, los actores se sienten un poco más “aliviados”, porque pueden cancelar deudas preocupantes, o al menos obtener más tiempo para pagar los nuevos compromisos. En otras palabras, el bicicleteo también amplía el horizonte temporal de la deuda.

“En Tricot saqué un avance de 60 mil pesos, a 6 meses, para pagar otra deuda que teníamos en Din. Y con esa la pague, y ya quedé más tranquila” (Operaria de industria, 28 años).

Así también, muchas veces cuando se pide un avance en efectivo (o, en algunos casos, un crédito bancario) es para pagar todas las deudas que se poseen, de manera tal de concentrar todo el monto adeudado en una sola cuenta. La ventaja que se asociaría a esta estrategia es poder pagar, de una sola vez, todas las deudas que se poseen, cumpliendo el compromiso de pago establecido; y así evitar: los cálculos y decisiones sobre qué casa comercial pagar y cuál no; los insistentes llamados telefónicos de cobranza; dejar de ocupar tiempo en ir a pagar a las distintas casas comerciales todos los meses; y más generalmente aminorar las tensiones de deber “en tantos lados” y tener un mayor control sobre lo que se debe. Para algunos entrevistados, como indica la siguiente cita, esta estrategia es una acción límite, que permitiría además bloquear las tarjetas que se han podido pagar, para evitar “la tentación” de caer nuevamente en la compra.

“Mi patrona me ayudó para que yo sacara un crédito en CrediChile, ella fue aval mía. Saqué un millón 500 mil pesos y pagué todo, todo, Paris, La Polar, Din, Johnson’s y Ripley. También le pagué lo que le debía a mi hermana, de la otra vez cuando me prestó 100 lucas pa’ pagar Johnson’s [...] Bloqueé todas las tarjetas pa’ no caer de nuevo en lo mismo, pero me quedé con Ripley y Paris, por si acaso alguna emergencia. Y en esas estoy metida ahora” (Asesora de hogar, 55 años)

Por otra parte, se utilizan los préstamos de dinero de personas de confianza para cubrir deudas del retail, por lo que dichos préstamos también sirven para ampliar el presupuesto familiar. En este sentido, los agentes utilizan los capitales de los cuales disponen para elaborar sus estrategias de pago, ya sea de su capital social, es decir, sus redes sociales disponibles, o bien, de su capital económico, es decir, la totalidad de ingresos mensuales disponibles, y el acceso al crédito que poseen. De esta manera, si bien el crédito formal del retail constituye una ampliación constante y significativa de los presupuestos familiares, no reemplaza –en su totalidad– los medios de financiamiento anteriores.

No obstante lo anterior, muchas veces las tarjetas pasan a predominar (en mayor o menor grado) el modo de administración que tienen las familias para distribuir y manejar sus presupuestos mensuales. En este contexto, los actores van pagando deudas y adquiriendo otras nuevas, a través de movimientos financieros que, a su vez, los van dejando dentro de una “cadena de las deudas”, donde si bien se termina con un préstamo, se empieza con otro inmediatamente.

“[...] 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)

En este contexto, mantenerse en el "círculo de las deudas" pasa a ser un desafío, en tanto es necesario desplegar todas las estrategias posibles para poder vencer las dificultades de pago existentes. Sin embargo, hay ocasiones en que se hace un uso completo del cupo de la tarjeta, a través del cual se adeudan más cuentas de las que se puede pagar, aumenta fuertemente la carga financiera y las estrategias de pago no tienen éxito, la capacidad de pago de los agentes se vuelve nula, y se ingresa a una situación crítica en donde no se encuentra salida a la deuda.

En este escenario, las prácticas financieras que se dan al interior de la lógica económica del crédito son diversas, pero en sí mismas —y según cuáles sean las que se manifiesten—, tienden a definir dos tipos de *endeudamiento* en los hogares, que podríamos denominar, *endeudamiento sustentable* y *sobreendeudamiento*. Nos referimos a endeudamiento sustentable para denominar aquellos hogares que tienen un nivel de endeudamiento donde la carga financiera y la razón deuda-ingreso es relativamente baja, por lo que pueden responder, en los plazos asumidos, a sus compromisos financieros. Mientras que con sobreendeudamiento queremos distinguir aquellos hogares que tienen un alto nivel de endeudamiento, donde la carga financiera y la razón deuda-ingreso provocan un estrés financiero en las familias, por lo que estas atraviesan grandes dificultades para cumplir sus compromisos de pago. Estos dos tipos de endeudamiento, si bien se sitúan en polos opuestos, más que constituir categorías cerradas, son categorías abiertas que definen, entre uno y otro extremo, un continuum por el cual los agentes transitan en sus trayectorias de vida. En este sentido, se observa en los discursos de los agentes una visión normativa de cómo debiese ser un uso adecuado del crédito (asociado al endeudamiento sustentable), el cual, muchas veces, no les es posible alcanzar. En estos casos, los agentes lidian constantemente con la tensión de vivir en un escenario económico de sobreendeudamiento, que si bien rechazan en el discurso, mantienen a través de sus prácticas financieras, en las cuales nunca deja de estar presente la acción estratégica.

TABLA 1 | Tipos de endeudamiento de los hogares

Endeudamiento sustentable	Sobreendeudamiento
Se asocia al deber ser (visión normativa/ valoración positiva) ↓ -Predomina el principio de economizar. -Se calcula la carga financiera (se endeudan sólo con lo que van a ser capaces de pagar). -Se compra generalmente a tres cuotas precio contado. -Se compra una cosa grande a la vez. -Realizan un balance de lo adeudado en las distintas tarjetas. -Combinan la compra de bienes de consumo en tiendas del retail con otros lugares comerciales (como el Persa, ferias libres, Franklin, etc.) -Fijan como máximo un tope de deuda mensual, que generalmente cubren con un ingreso exclusivamente destinado a ello (ej. asignación familiar, porcentaje del sueldo, pitutos). -Se pide extraordinariamente avances en efectivo. -Tienen pocas tarjetas (dos o tres máximo). -No usan las tarjetas para todo, sólo para algunas cosas ocasionalmente. -Sienten que el crédito los ha ayudado en su situación económica. -No se sienten aporreados con sus deudas. -No están en Dicom.	Se rechaza en el discurso, pero se reconoce que se hace (valoración negativa) ↓ -Predominio de visión de la tarjeta y avances en efectivo como dinero fácil y liviano (se asocia muchas veces a una compra menos reflexiva, más impulsiva). -No siempre se calcula la carga financiera (se compra aún cuando se tienen otras deudas sin pagar). -Se endeudan por sobre la capacidad de sus ingresos. -Se compra generalmente de 6 a 36 cuotas. -Se compra más de una cosa grande a la vez. -Se pide usualmente avances en efectivo, muchos de ellos, de altos montos. -Tienen varias tarjetas (de tres a ocho tarjetas). -Mayor frecuencia en el uso de la tarjeta (ej. se compran bienes no durables como la mercadería, y se consumen no sólo bienes, sino también servicios como salud o educación). -En la experiencia subjetiva predominan las tensiones morales “visión de las tarjetas como un vicio”. -Enfrentan continuamente dificultades de pago. -Sienten que el crédito los ha ayudado, pero también que los ha perjudicado en su situación económica.

**III. PRESTANDO LAS TARJETAS, PRESTÁNDOSE DINERO:
RELACIONES SOCIALES EN TORNO AL CRÉDITO**

Una de las estrategias más mencionadas por los entrevistados es el “préstamo de tarjetas” entre amigos, familiares, vecinos, compañeros de trabajo, y empleadores. El préstamo de tarjetas no respondería a una situación extraordinaria, sino más bien a una práctica recurrente y habitual que se incorpora dentro de la administración financiera del hogar. Lo que se pide en préstamo, en este

contexto, es parte del cupo disponible de la tarjeta, ya sea para realizar compras, o bien, para obtener avances en efectivo. Ello en razón, principalmente, de la falta de cupo o al bloqueo de las propias formas de acceso a crédito. Otro motivo, es pedir la tarjeta como una forma de organización económica, que tiene por fin asegurar el cumplimiento a tiempo del pago de cuentas. Ello bajo la consideración moral de que a una persona se le “respondería mejor” con el pago que a una casa comercial. En este contexto, pareciera existir un principio que considera más fuerte la sanción moral que la sanción económica, pues en general no se le atribuye tanta importancia al bloqueo de la tarjeta, como sí al hecho de perder una relación de confianza, y/o ser evaluados de manera negativa en caso de quedar como deudor con otra persona.

“Yo le pido la tarjeta a mi prima, porque confío más en pedir la tarjeta y pagarle a otra persona, porque respondo mejor. Porque si tú tienes tu tarjeta dices –ya, no me alcanzó para pagar la cuenta este mes– y no pagai no más, y te atrasas, y después tienes que hacer repactación. En cambio, con una tarjeta prestada tú ya sabes que tienes que pagar, y como sea juntas la plata. Uno es más responsable con la tarjeta ajena” (Asesora de hogar, 52 años).

“Yo aquí en el barrio me he conseguido dinero, y sí, yo le prefiero pagar a la persona que me prestó el dinero, por una cosa de que no te puedo mirar a la cara si te debo. Por eso tengo todo al día si me consigo algo, no como cuando pido con la tarjeta que al final ando toda atrasada, total lo peor que puede pasar es que te cierren la tarjeta, pero si no le pago a mi amiga pierdo su amistad” (Dueña de casa, 33 años).

Se presta, o se pide prestado, a personas con las cuales se posee una relación de confianza, donde el préstamo, generalmente, corresponde a un favor dentro de una cadena más amplia de favores, inscribiéndose así dentro de una relación de reciprocidad. La cual entendemos, en los términos de Mauss (1971), como un sistema de intercambio de bienes que supone la obligación de dar, recibir y devolver, donde la cosa recibida, el don, obliga y liga al dador y al datario. Pues los dones no son libres ni realmente desinteresados, la mayoría son ya contraprestaciones, hechas no sólo para pagar un servicio o una cosa, sino también para mantener una relación beneficiosa que no puede suspenderse.

“Yo le presto siempre la tarjeta a la Cristi, la madrina de mi hijo, que es mi comadre. Nos tenemos mucha confianza, yo sé que siempre me cumple y yo a ella, somos ‘yuntas’ de hace mucho tiempo, siempre nos

apoyamos, nos damos una manito, y si yo puedo hacerlo, ¿por qué no?”
(Comerciante informal, 55 años)

La relación existente entre prestador y beneficiario se sustenta en vínculos emocionales, como el cariño y la preocupación por el otro, donde la confianza es un requisito fundamental para el intercambio recíproco. Según Lomnitz, tres factores serían necesarios para que se genere dicha confianza: a) la cercanía social de los participantes (ser parientes, amigos), b) la proximidad física, ya que la vecindad cercana frecuentemente genera relaciones de intercambio recíproco aún entre extraños, y c) una relativa igualdad de necesidades económicas, o sea, una situación mutua de carencias, que se traduce en relaciones simétricas (Lomnitz, 1975). Factores que se observan en nuestras entrevistas, pues el préstamo se realizaría entre amigos, familiares, compañeros de trabajo y vecinos, con quienes se comparte —la mayoría de las veces— una situación económica similar⁶. La reciprocidad —aun siguiendo a Lomnitz— no estaría fundada sólo en la generosidad, sino en la necesidad, siendo de vital importancia para grandes sectores sociales, entre ellos los de menores ingresos⁷. Así, “la reciprocidad con el intercambio de mercado —en el caso de la marginalidad urbana— es complementaria, ya que representa el mecanismo de seguridad económica que permite su supervivencia” (Lomnitz, 1975: 217). En este sentido, el préstamo de tarjetas si bien es una estrategia propia de la lógica económica del crédito, responde a un principio económico y social de la cultura financiera de las familias, en donde la reciprocidad siempre ha sido fuente de recursos.

Por otra parte, debemos agregar que los préstamos de tarjetas podrían estar definiendo cierto tipo de *circuitos comerciales*. Siguiendo el concepto desarrollado por Viviana Zelizer (2006), un circuito se conformaría cuando se puede es-

⁶ CABE CONSIDERAR, AL RESPECTO, EL CASO DE PILAR, UNA ASESORA DOMÉSTICA QUE LE PRESTABA LA TARJETA PARIS Y CORONA A SUS EMPLEADORES, QUIENES ESTABAN ATRAVESANDO UNA CRISIS ECONÓMICA. EN ESTE CASO, AUNQUE ELLOS SE SITUARAN EN UN ESTRATO SOCIOECONÓMICO MÁS ALTO QUE ELLA, SE ESTABLECÍA IGUALMENTE UNA RELACIÓN DE RECIPROCIDAD ENTRE ELLOS, EN TANTO EXISTÍA UNA CERCANÍA SOCIAL Y UNA PROXIMIDAD FÍSICA, Y TAMBIÉN —SUBJETIVAMENTE— UNA IGUALDAD DE CARENCIAS, YA QUE PILAR CONSIDERABA QUE ELLOS TENÍAN TANTOS APRIETOS ECONÓMICOS COMO ELLA.

⁷ ESO SÍ, EN ESTE CASO CABE HABLAR DE SUPERVIVENCIA SÓLO EN EL SENTIDO DE QUE EL PRÉSTAMO DE TARJETAS ES UNA PRÁCTICA DESTINADA —EN PARTE— A LA REPRODUCCIÓN MATERIAL DE LA UNIDAD DOMÉSTICA (CARIOLA, 1992 EN HINTZE, 2004). ESTO PUES TAL COMO SE HA SEÑALADO LAS TARJETAS SE UTILIZAN PARA UN AMPLIO TIPO DE COMPRAS, QUE INCLUYEN ADEMÁS DE MERCADERÍAS Y ELECTRODOMÉSTICOS, GASTOS EN SALUD Y EDUCACIÓN, “SEGURO DE DESEMPLEO”, E INCLUSO COMO MEDIO DE INVERSIÓN LABORAL (PARA LA COMPRA DE BENCINA QUE SE USA EN EL TRABAJO O MERCADERÍAS PARA LA VENTA).

tablecer un conjunto de tres o más personas, en donde se distinguen prestamistas y beneficiarios que comparten relaciones sociales, actividades económicas, sistemas de contabilidad, significados en común, y una frontera que delimite la pertenencia al circuito. En este sentido, las relaciones sociales compartidas en los circuitos conformados por el préstamo de tarjetas, responden a relaciones filiales, conyugales, consanguíneas, de amistad o vecindad, caracterizadas por la reciprocidad, el afecto, el cariño, y la confianza. Donde, este tipo de relaciones es el que determina finalmente la pertenencia al circuito, es decir, a quién se le puede pedir un préstamo y/o a quién se le puede prestar. En nuestro caso, la actividad económica central del circuito sería prestar tarjetas para la compra de bienes y/u obtención de avances en efectivo, donde el sistema de contabilidad común es el dinero, el cupo utilizado y las cuotas definidas según las tasas de interés; y el modo de devolución es en dinero (que se paga mensualmente en cuotas, o bien, como un monto total luego de que el prestador realice el pago final). También existe la retribución de los beneficiarios a los prestamistas en regalos, invitaciones, o en el pago de seguros y comisiones asociados a las tarjetas. El préstamo de tarjetas es complementado también, en algunos casos, por el préstamo de dinero. Por otra parte, según la dirección en la que vayan los flujos de dinero, los circuitos comerciales pueden ser *egocentrados* (cuando los préstamos se producen unidireccionalmente desde ego —o prestador— hacia sus beneficiarios), o bien, pueden ser *difusos* (cuando los préstamos se producen en un sentido bidireccional y entre los distintos beneficiarios)⁸. Por lo que son varios los miembros que hacen uso de una misma tarjeta.

En este contexto, concordamos con Zelizer cuando nos plantea que los dineros son *duales*, es decir, actúan en circuitos locales y generales, ello porque:

“Vistas desde arriba, las transacciones económicas se conectan con significados simbólicos e instituciones nacionales más amplios; mientras que vistas desde abajo, las transacciones económicas son altamente diferenciadas, personalizadas y locales, significativas en relaciones par-

⁸ COMO EJEMPLO DE CIRCUITO EGOCENTRADO ESTÁ EL CASO DE PILAR, QUIEN LE PRESTABA SUS TARJETAS A SUS EMPLEADORES, A SU HIJA, SOBRINA Y AHIJADO, PERO ELLA NO LE HABÍA PEDIDO NUNCA LA TARJETA A NINGUNO DE ELLOS, Y ENTRE LOS BENEFICIARIOS TAMPOCO HABÍAN SURGIDO PRÉSTAMOS. POR SU PARTE, UN EJEMPLO DE CIRCUITO DIFUSO LO CONSTITUYE EL CASO DE JUAN, DONDE ÉL LE PIDE SIEMPRE PRESTADA LA TARJETA A UNA VECINA, PERO TAMBIÉN LE PRESTA LA TARJETA A SU ESPOSA, A SUS DOS HIJOS Y A SU NUERA; SU ESPOSA LE PIDE PRESTADA LA TARJETA A ÉL, PERO PRINCIPALMENTE, A SU CUÑADA, Y TAMBIÉN SE LA PRESTA EN OCASIONES A SU HIJA; Y SU HIJA LE PIDE PRESTADA TAMBIÉN LA TARJETA A SU HERMANO.

ticulares. Por lo que no hay contradicción, entonces, entre uniformidad y diversidad, son simplemente dos aspectos de la misma transacción” (Zelizer, 2008: 107).

Lo que equivale a decir, que los circuitos generales de las tarjetas de crédito corresponden a las rutas que demarcan las transacciones crediticias de la industria del retail a nivel nacional, y que en términos de su significación para la población del país, han constituido la ampliación del acceso al consumo de amplios sectores, entre ellos, las clases medias y bajas de Chile. Por su parte, los circuitos locales se definen a partir de los usos y la significación de las tarjetas de crédito en una escala más micro, tales como el préstamo de tarjetas.

Hemos visto entonces que, aunque la tarjeta de crédito sea un objeto personal (tiene un solo dueño), su uso involucra a una red social más amplia. En este sentido, puede plantearse que la lógica económica del crédito no es sólo económica sino también social. En este contexto, a través de nuestras entrevistas, pudimos constatar que el endeudamiento afecta las relaciones al interior de la familia y el hogar, ya sea fortaleciéndolas, o bien, debilitándolas. Pues las deudas se incorporan en la vida de las personas, a tal punto, que los lazos sociales y afectivos se ven afectados por las decisiones y circunstancias económicas que atraviesan los agentes. En este sentido, algunos entrevistados manifiestan haber tenido discusiones en donde se responsabiliza al otro de las deudas, se alega sobre la pérdida de confianza, o bien, se cuestiona la pertinencia de las compras realizadas por otros. No obstante lo anterior, la mayoría de los entrevistados relata cómo la familia pasa a compartir la preocupación de él o los deudores, a partir de gestos solidarios en donde padres ayudan a sus hijos a pagar sus tarjetas (ya sea prestándoles o regalándoles dinero), hijos ayudan a sus padres a economizar en el hogar (no sobrecargándolos con gastos que pueden ser prescindibles), o bien, conyugues se ayudan mutuamente a pagar sus cuentas.

Por otra parte, la lógica económica del crédito es también social en tanto se busca —a través del consumo— el bienestar familiar y el fortalecimiento de relaciones sociales. En este contexto, uno de los usos principales dados a las tarjetas es la compra de bienes para el hogar (como televisor, dvd, equipo de música, living, comedor, etc.), lo cual les permite a los agentes amoblar su hogar, embellecerlo, remodelarlo, haciendo de él un lugar más cómodo y grato para toda la familia. Por otra parte, ya sea que se esté comprando la mercadería del mes, ropa para los hijos, un regalo para un familiar, se esté pagando la colegiatura, una salida a comer, un paseo, o bien, se esté comprando un bono de

consulta para alguien de la familia, se está pensando en el bienestar de “otros”. En este sentido, tal como plantea Daniel Miller (2008) en su artículo *“Making love in the supermarket”*, el amor —y no necesariamente el interés egoísta— es una motivación central para las compras, y en este caso, el crédito. Al respecto, nuestros resultados reafirman también lo señalado por Zelizer (2009), quien nos dice que gran parte de las actividades económicas tienen por objetivo la creación, definición y mantenimiento de vínculos sociales.

IV. CONCLUSIÓN

El estudio de las prácticas financieras en torno al crédito en la industria del retail nos ha permitido generar una comprensión más amplia del comportamiento financiero de los hogares chilenos, de bajos ingresos e ingresos medios-bajos. Dilucidando, a su vez, que la gente de bajos recursos, son agentes económicos sumamente activos y racionales, capaces de elaborar y realizar actividades financieras, y desenvolverse estratégicamente en un escenario constante de estreñimientos económicos. Ello permite alejarnos de la visión común que ve a los sectores más vulnerables como sectores desmonetizados, o exclusivamente, beneficiarios de la política social (Wilkis, 2011), a la vez que nos acerca a la pregunta que releva su relación con el dinero, en tanto estos sectores están, hoy en día, altamente financiarizados. En este contexto, la industria del retail ha permitido la ampliación de los instrumentos financieros en toda la población, pero principalmente en los segmentos de bajos recursos, lo cual ha tenido como efecto, la reorganización de su vida económica.

Parte de los cambios experimentados por los hogares chilenos en materia económica, ha sido el nivel de sobreendeudamiento sostenido al cual se han visto enfrentados. En este sentido, el estudio de las prácticas financieras nos ha dado luces sobre cómo los agentes se desenvuelven en un escenario económico donde la razón deuda-ingreso y la carga financiera de sus hogares aumenta día a día, muchas veces, por sobre el nivel que ellos quisieran. De esta manera, profundizar la comprensión del comportamiento económico de los hogares respecto al uso del crédito del retail en Chile, puede ser un aporte a la institucionalidad política, a la hora de generar instrumentos de monitoreo de la situación financiera de los hogares. Así, por ejemplo, la información sobre prácticas financieras del retail podría complementar trabajos de tipo cuantitativos, como por ejemplo, la Encuesta Financiera de Hogares del Banco Central. Así mismo, que disciplinas como la antropología y la sociología se dediquen a la observación y análisis de la industria del retail, y del endeudamiento —como fenómeno económico, social y cultural—, puede permitir levantar información relevante

sobre cómo, hoy en día, este sector está reconfigurando la administración financiera de los hogares chilenos, y sobre cómo dichos hogares enfrentan la difícil tarea de llegar a tener un nivel de endeudamiento sustentable en el tiempo.

REFERENCIAS

- BANCOCENTRAL (2010) Endeudamiento de los hogares en Chile: Análisis e implicancias para la estabilidad Financiera Informe de Estabilidad Financiera, junio 2010. http://www.bcentral.cl/publicaciones/recuadros/pdf/ief/2010/ief2010_1endeudamiento.pdf.
- BAUMAN, Z. (1999) *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Madrid, Gedisa.
- CALLON, M. (2008) Los mercados y la performatividad en las ciencias económicas. *Apuntes de Investigación*, 14, 11-68.
- HINTZE, S. (2004) Capital social y estrategias de supervivencia. Reflexiones sobre el capital social de los pobres. IN DANANI, C. (Ed.) *Políticas sociales y economía social: debates fundamentales*. Buenos Aires, UNGS-OSDE-Altamira.
- LOMNITZ, L. (1975) *Cómo sobreviven los marginados*, Mexico DF, Siglo XIX Editores.
- MAUSS, M. (1971) Ensayo sobre los dones: Razón y forma del cambio en las sociedades primitivas. EN MAUSS, M. (Ed.) *Sociología y Antropología*. Madrid, Editorial Tecnos.
- MILLER, D. (2008) Making love in the supermarket. IN AMIN, A. & THRIFT, N. (Eds.) *The Blackwell Cultural Economy Reader*. Oxford, Blackwell
- VILLARREAL, M. (2008) Sacando cuentas: prácticas financieras y marcos de calculabilidad en el México rural. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales Crítica en Desarrollo*, 2, 131-149.
- WILKIS, A. (2011) Los juicios y prejuicios sobre los sectores de bajos ingresos y su uso del dinero. *Tiempo Argentino*. 10 agosto 2011 ed.
- ZELIZER, V. (2006) Circuits in economic life. *Economic Sociology. European Electronic Newsletter*, 8, 30-35.
- ZELIZER, V. (2008) Pasados y futuros de la sociología económica. *Apuntes de Investigación*, 14, 94-112.
- ZELIZER, V. (2009) *La negociación de la intimidad*, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.

