



UNIVERSIDAD
DE
VALPARAISO
CHILE

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

EL SOBREENDEUDAMIENTO EN CHILE

Una propuesta de Política Pública

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL
GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

ALUMNO
RAÚL ANDRÉS RAMÍREZ MORALES

PROFESOR GUÍA
JAIME RUBINA BUSTAMANTE

VALPARAÍSO, DICIEMBRE 2007.

600



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

R. 5448

EL SOBREENDEUDAMIENTO EN CHILE

Una propuesta de Política Pública

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL
GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

ALUMNO
RAÚL ANDRÉS RAMÍREZ MORALES

PROFESOR GUÍA
JAIME RUBINA BUSTAMANTE

VALPARAÍSO, DICIEMBRE 2007.

INDICE

1. Resumen	3
2. Marco Teórico	4
2.1 El Consumo. Antecedente Generales.....	4
2.2 La teoría de la Motivación de Abraham Maslow.....	5
2.3 Motivación, necesidad y consumo.....	5-8
2.4 El crédito.....	8
2.5 Consumo, crédito y endeudamiento.....	9
2.6 El sobreendeudamiento.....	9-10
3. Planteamiento del problema	11
4. Hipótesis	11
5. Objetivos	12
6. Metodología	13
7. Discusión y análisis	14-16
7.1 Consecuencias del sobreendeudamiento.....	16-18
8. Propuesta de Política Pública	19-20
9. Resultados esperados	21
10. Conclusiones	22-23
11. Referencias Bibliográficas	24-25

EL SOBREENDEUDAMIENTO EN CHILE

Una propuesta de Política Pública

1.- RESUMEN

En Chile, a contar de los años ochenta, como consecuencia del desarrollo económico y del acelerado crecimiento del sistema financiero y comercial, el acceso a los créditos se ha expandido progresivamente, alcanzando niveles nunca antes vistos. Sin embargo la atractiva oferta de bienes y las facilidades crediticias, tanto financieras como comerciales, han dado lugar a procesos crecientes de endeudamiento que finalmente han desembocado en un preocupante e históricamente reiterado sobreendeudamiento, que afecta tanto a las empresas, fundamentalmente la micro, pequeña y mediana, como a las personas. El presente trabajo pretende analizar este fenómeno al nivel de las personas y el efecto social y público que genera, ya que sus consecuencias colectivas pueden llegar a constituir un problema que amerite la aplicación de algún tipo de medida gubernamental, mediante una política pública por ejemplo, que permita regular el proceso, como una forma de evitar daños permanentes a las personas, la sociedad y el país, que obliguen a la autoridad a intervenir sobre un hecho ya consumado y de nefastas repercusiones, como ya ocurrió en nuestro reciente pasado. Se tratará, por lo tanto, de incursionar en las causas y orígenes de este fenómeno, sus posibles consecuencias y se realizarán algunas propuestas que puedan contribuir a disminuir los efectos nocivos de este fenómeno social.

2.- MARCO TEÓRICO

2.1 El consumo: Antecedentes generales

Según García Clancini, el consumo puede ser definido como "el conjunto de procesos socioculturales, en que se realizan la apropiación y los usos de los productos". Desde la perspectiva de la racionalidad económica, el consumo corresponde a un momento del ciclo de producción y reproducción social, en que se completa el proceso iniciado al generar productos, se realiza la expansión de capital y se reproduce la fuerza de trabajo. La Psicología Económica, por su parte, reconoce en el consumo un potente mecanismo integrador y de prestigio social, que ha desplazado los procesos elaboradores de pertenencia y reconocimiento social desde el ámbito familiar y laboral a la esfera del consumo. Es por medio de la adquisición de objetos que el individuo adquiere la autoestima personal y el reconocimiento social.

Actualmente, en Chile, el consumo ocupa un lugar preferencial en el modo de vida de la población, superando el acceso prioritario a las necesidades básicas, ligadas a alimentación, vestuario y vivienda, e incorporando una amplia gama de productos y servicios. La seguridad de acceder a este consumo, depende, directamente del ingreso familiar y de las fuentes laborales que lo generan., por lo que se considera que está fuertemente estratificado. A nivel nacional, los consumidores han sido clasificados en grupos económicos AB, C1, C2, C3 y D, que representan, en orden decreciente, las capacidades de ingreso consumo y endeudamiento de los grupos familiares.

Es posible afirmar que la experiencia cotidiana de la modernidad en la sociedad chilena actual, se sustenta en una medida muy importante en las posibilidades del sujeto de adquirir cosas, de gozar a través de su compra y de su uso. "El sujeto se percibe como tal en una relación con las cosas, se constituye (aunque no solamente por eso) como sujeto en la medida que aprende que hay un mundo sensible que es apropiable, degustable y que se pueden generar vínculos sólidos con otros sujetos de acuerdo a las pautas de apropiación de los objetos, principalmente en el tipo de objetos y en la forma o mecanismo de compra de éstos" (Fernández Llanos M. 2000:2).

2.2 La teoría de la Motivación de Abraham Maslow

Se entiende por motivación a la fuerza impulsora que lleva a los sujetos hacia la acción. Esta fuerza se produce por un estado de tensión incómoda, la cual existe como resultado de una necesidad no satisfecha. Todas las personas tienen necesidades, carencias y deseos. El impulso subconsciente del individuo para reducir la tensión da como resultado un comportamiento que se anticipa, satisfará las necesidades para producir un estado más cómodo. Maslow (1967) señala que todo comportamiento está orientado hacia las metas.

Las metas se refieren a los resultados ulteriormente buscados del comportamiento motivado. La dirección que tome el comportamiento es un resultado del proceso de pensamiento y de un aprendizaje previo. Existen dos tipos de metas: a) *metas genéricas*: las que definen como una categoría general de meta que puede satisfacer una cierta necesidad; b) *metas específicas*: que se caracterizan por ser productos marcados o etiquetados que la persona ve como una forma de satisfacer una necesidad.

A medida que las necesidades son satisfechas, emergen nuevas necesidades de orden más alto que deben ser satisfechas. Los motivos no pueden ser fácilmente inferidos a partir del comportamiento del consumidor. La gente que tiene diferentes necesidades puede buscar el logro a través de la selección de las mismas metas. Las personas que tienen las mismas necesidades pueden buscar el logro a través de diferentes metas.

En este sentido, Maslow (1967), señala que las motivaciones de la conducta humana deben ser buscadas en el ansia por satisfacer una amplia gama de necesidades jerárquicamente ordenadas.

2.3 Motivación, necesidad y consumo

Sintéticamente para Maslow, la conducta humana está motivada por el ansia de satisfacción de diversas necesidades. En este sentido, el autor identifica las siguientes necesidades

a) Necesidades fisiológicas: constituyen la primera prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia: alimentación, saciar la sed, mantenimiento de una temperatura corporal adecuada, sexo, maternidad, etc.

b) Necesidades de seguridad: con su satisfacción se busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de éstas encontramos la necesidad de estabilidad, la de tener orden y protección. Estas necesidades se relacionan con el temor de los individuos a perder el control de su vida y están ligadas al miedo (al desorden, a lo desconocido, etc).

c) Necesidades sociales: una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación se inclina hacia necesidades sociales. Estas tienen relación con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de estas necesidades tenemos la de comunicarse con otras personas, la de establecer relaciones interpersonales y recibir afecto, la de vivir en comunidad, etc.

d) Necesidades de reconocimiento: también conocidas como las de autoestima. Radica en la necesidad del sujeto en sentirse apreciado, poseer prestigio y destacar dentro de su grupo social, del mismo modo la autovaloración y respeto a sí mismo.

e) Necesidades de autosuperación: también conocidas como de autorrealización. Se convierten en el ideal para cada individuo. En este nivel el ser humano requiere trascender, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo.

Si una persona tiene satisfechas sus necesidades fisiológicas y de seguridad, pero insatisfechas todas las restantes, es probable que su primer impulso sea el de satisfacer primero las necesidades de amor y sentido de pertenencia antes que cualquiera de las otras. La insatisfacción de la necesidad de amor puede verse en la soledad, el rechazo amoroso, la ausencia de seres queridos o amigos, y la insatisfacción de la necesidad de pertenencia se ve por ejemplo en el destierro, el desarraigo, el quedarse sin raíces, etc., y, en general, el sentimiento de 'no pertenecer' a un grupo familiar, social, etc.

Los veloces avances tecnológicos tienden a deshumanizar al hombre, y dejarlo con estas necesidades insatisfechas. En nuestra sociedad, esta frustración es el foco más común de casos de inadaptación y otras patologías serias.

La satisfacción de la necesidad de reconocimiento o autoestima lleva a sentimientos de autoconfianza, fuerza, capacidad, suficiencia, y a un sentimiento de ser útil y necesario, mientras que su frustración genera sentimientos de inferioridad, debilidad y desamparo.

Cuando todas las necesidades anteriores están satisfechas, a menudo el hombre buscará satisfacer las necesidades de auto superación, que presenta una gran variabilidad de persona en persona: para unos la autorrealización pasará por ser un buen padre, para otros ser un gran deportista, un pintor o un inventor, un buen trabajador e incluso un buen consumidor. Es entonces cuando las personas comienzan a consumir un sinnúmero de servicios y productos, muchos de los cuales no son parte de sus necesidades de satisfacción básicas, tales como pago de servicios, gastos en salud, alimentación y vestuario, pasando del consumo al “consumismo” que puede ser definido como la adquisición de bienes y servicios totalmente prescindibles por las personas.

Cuando se cae en el consumismo, se está a un paso del endeudamiento, ya que una vez que las personas agotan sus recursos financieros para la adquisición de bienes, recurren a los créditos y al uso, muchas veces indiscriminado, de las tarjetas de crédito de bancos y casas comerciales, comprometiendo sus ingresos futuros para disfrutar de los bienes ahora en el presente.

Los factores que, a mi juicio, influyen en el sobreendeudamiento son:

1. Significación de prestigio social que los bienes y los servicios adquiridos representan para el consumidor.
2. Los medios de comunicación social que inducen al consumo y crean necesidades inexistentes, fomentando el consumismo.
3. Influencia de la publicidad en las decisiones de compra.
4. Condiciones de precio y facilidades de pago ofrecidas.

5. Los bajos ingresos de las personas.
6. Flexibilidad laboral que induce a su inestabilidad.
7. Utilización por parte de los acreedores de mecanismos legales que terminan aumentando la deuda tales como capitalización de intereses, repactaciones de deuda, etc.

2.4 El Crédito

Es posible definir el crédito como la obtención de recursos en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas, que considera, como un factor de encarecimiento, el tener que pagar intereses, gastos y comisiones establecidas. Pueden ser recursos financieros o referirse a bienes y servicios. El crédito es fundamental en una economía moderna y reviste diversas formas. En nuestro país destacan las siguientes:

- a) El crédito de consumo: extendido por bancos y otras instituciones a las personas para financiar su consumo de bienes, dinero que es de libre disponibilidad.
- b) Crédito de Casas Comerciales a personas: ofrecido por las grandes cadenas de supermercados y multitiendas mediante la emisión de tarjetas de crédito propias que permiten a sus clientes comprar en cuotas los productos, bienes y servicios que estos comercios ofrecen. Además, cada cliente cuenta con diversos montos disponibles para girar dinero en efectivo.
- c) El crédito comercial institucional :extendido por los oferentes de materias primas a las empresas o por éstas a los vendedores mayoristas;
- d) Crédito Hipotecario: crédito concedido por los bancos a los particulares, para la adquisición de viviendas (casas o departamentos) o compras de terrenos, los cuales quedan hipotecados.
- e) El crédito bancario: que consiste en préstamos a diversos agentes económicos.

2.5 Consumo, crédito y endeudamiento

Las oportunidades de consumo, especialmente de los grupos socioeconómicos de menores ingresos, están vinculadas a las oportunidades de crédito que obtengan del circuito comercial. A este respecto, a contar de la década de los 80s., el acceso al crédito de consumo se ha expandido, progresivamente, como consecuencia del desarrollo económico y del acelerado crecimiento del sistema financiero chileno. Esto, significó que a Diciembre de 1995, un total de 1.4 millones de familias, habían contraído créditos de consumo en bancos y financieras y 1,2 millones de familias, directamente en casas comerciales, con una sostenida tendencia a aumentar en el resto de la década.

El endeudamiento permite a los consumidores acceder al consumo intertemporal, aumentando su bienestar en la medida que la relación deuda-patrimonio, y su estructura de corto y largo plazo de pasivos se encuentre en una relación armónica con el flujo de ingresos.

Según Gustavo Orellana Venegas, en su artículo publicado en la revista electrónica "Economía y Negocios", un nivel de endeudamiento normal respecto del total de la carga financiera, es decir, sumando tarjetas de crédito, línea de sobregiro, deudas con casas comerciales, créditos de consumo, automotriz, etc., es recomendable que alcance sólo hasta siete veces el ingreso mensual.

Además, no se debe destinar mensualmente para el pago de deudas más del 40 % de los ingresos.

2.6 El sobreendeudamiento

Según el director del Centro de Servicios Empresariales de la Universidad Central y experto en sobreendeudamiento, Ignacio Larraechea, éste último se define como "la incapacidad sostenida para hacer frente a las obligaciones periódicas del pago de deudas y los gastos mensuales normales, pudiendo llegar a una situación de insolvencia que conduce a la quiebra de la economía familiar".

Ante el sobreendeudamiento, el consumidor se ve impedido de hacerse cargo de las deudas que él mismo ha contraído. El sobreendeudamiento, a su vez, puede ser dividido

en activo y pasivo.

a) Sobreendeudamiento Activo:

El sobreendeudamiento activo es aquel en que el consumidor, contrae una serie de obligaciones crediticias que al final del mes, le hacen imposible, hacerse cargo de sus deudas

b) Sobreendeudamiento Pasivo:

El sobreendeudamiento pasivo, por su parte, es ocasionado por un hecho distinto al crédito, y se genera como producto de hechos fortuitos como puede ser la pérdida del trabajo, o circunstancias tales como la muerte de un familiar, alguna enfermedad, un accidente, cuyos gastos imprevistos y de alto costo provocan este nivel de sobreendeudamiento.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El aumento sostenido en los últimos años de las cifras de sobreendeudamiento de los chilenos se ha ido convirtiendo en un problema que afecta no solamente a las personas y a las empresas, sino que sus consecuencias y secuelas lo están elevando a la categoría de problema a nivel de país. Además genera un problema en la economía nacional, ya que provoca que aumente la tasa de interés, disminuya la inversión y se eleven las cifras de desempleo.

La situación de endeudamiento, ocasiona así, serios trastornos al consumidor afectado, en los ámbitos económico financiero, familiar y social, siendo sus principales características la pérdida de control personal de la situación económica financiera por parte del consumidor y el serio deterioro de las relaciones sociales construidas en torno al consumo y, por tanto, de las condiciones de integración y valoración social del consumidor endeudado.

Es por ello que este fenómeno preocupa tanto a la ciudadanía como al gobierno, siendo una de las consecuencias más graves la forma en que ha impactado negativamente en el desarrollo humano de nuestro país (PNUD, 2002).

4. HIPÓTESIS

Es necesario generar una política pública que aborde el problema del sobreendeudamiento de las personas en nuestro país, para evitar las nefastas consecuencias que este proceso está provocando a nivel de las personas, las familias, la sociedad, disminuyendo la amenaza que representa para el desarrollo económico de la nación

5. OBJETIVOS

- Crear conciencia colectiva acerca de los efectos negativos y consecuencias que el sobreendeudamiento tiene para las personas, el estado y la sociedad toda.
- Analizar el problema desde una perspectiva de Estado
- Generar propuestas que pudieran ser parte de un modelo general de una política pública que regule el otorgamiento de los créditos y que permita mantener en los parámetros normales los índices de endeudamiento en Chile.

6. METODOLOGÍA

La investigación corresponde a un estudio de carácter **exploratorio y descriptivo**. Exploratorio, ya que se trata de una de las primeras aproximaciones empíricas en torno al problema del endeudamiento y sobreendeudamiento en el contexto nacional. En este sentido, “los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes” (Hernández y Fernández.1998: 59).

De esta forma, los estudios exploratorios posibilitan el “aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos y variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables” (Dankhe en Hernández y Fernández.1998: 59).

Del mismo modo, considero este trabajo del tipo **descriptivo** ya que se busca describir el problema del endeudamiento, sus causas y consecuencias, en la medida que estos tipos de estudios “buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (Dankhe en Hernández y Fernández.1998: 60).

De esta forma, este estudio permitirá conocer más de este tema, relativamente de reciente aparición y, al mismo tiempo de comprender y analizar el por qué del endeudamiento y sobreendeudamiento de los chilenos, en el contexto general de la sociedad.

7. DISCUSIÓN Y ANÁLISIS

La atractiva oferta de bienes y las facilidades de crédito, ha dado lugar a procesos de endeudamiento, entendido como una contratación de créditos, por encima de la capacidad de los ingresos del hogar, destinados al pago de deudas y compromisos financieros. De acuerdo a los montos de las deudas contraídas en el sistema financiero formal y los montos de ingresos promedios de los grupos socioeconómicos del país, se estima que los deudores del grupo AB, pueden pagar todas sus deudas en 5 meses, el grupo C1 en 16 meses, pero los grupos C2 y C3, donde se acumula el 69% de todas las deudas del consumo en Chile, solo podrían pagar el total adeudado en 28 y 26 meses respectivamente.

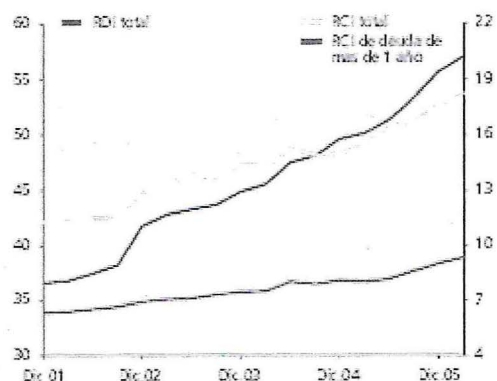
El sobreendeudamiento de los chilenos no es tema reciente. En 1994, un estudio de la Cámara Nacional de Comercio indicaba que en el país circulaban 4 millones de tarjetas de crédito de grandes tiendas y que sus poseedores enfrentaban una deuda global de 540 millones de dólares. Un síntoma que según los sociólogos revelan el cambio en los hábitos de consumo de la población.

En una muestra de 500 trabajadores de empresas productivas en Santiago, del año 2000 el 63% declaró tener deudas de consumo, de los cuales un 40% reconoció un nivel de endeudamiento que corresponde a más del 50% de su salario. A su vez, de mil empleados de provincia, el 86% posee deudas del mismo tipo y en más de la mitad de los casos éstas corresponden al 50% de su salario.

Los nuevos hábitos de consumo y la valoración que se hace de ellos, así como los cambios objetivos en los ingresos y acceso a créditos, ha llevado a un sector importante de la población al endeudamiento, y lo que es aún peor al sobre endeudamiento. Según cifras del Banco Central, en diciembre de 2000 se registraron deudas que equivalían al 33.8% de los ingresos familiares, en marzo 2004 estas habían subido al 43.7%. Como plantea esta institución, el sobreendeudamiento esconde un alto riesgo para la economía al generar círculos viciosos en el que “todos pierden”: pierden los consumidores sobre endeudados, los acreedores, la economía chilena y el gobierno, que debe afrontar los múltiples efectos socio-económicos (SERNAC, 2005: *Noticias*). Ernesto Livacic, Presidente de la Universidad Central y Ex-Superintendente de Bancos, afirma que

“...hacen falta Políticas Públicas orientadas a lograr un endeudamiento sano y sustentable de las personas. Por tanto, detener y revertir el sobreendeudamiento es una tarea país urgente”.

Endeudamiento (RDI) y carga financiera (RCI)
(porcentaje del ingreso disponible anual)



Fuente: Elaboración propia en base a información de la SBIF, SVS, SuJedo y Banco Central.

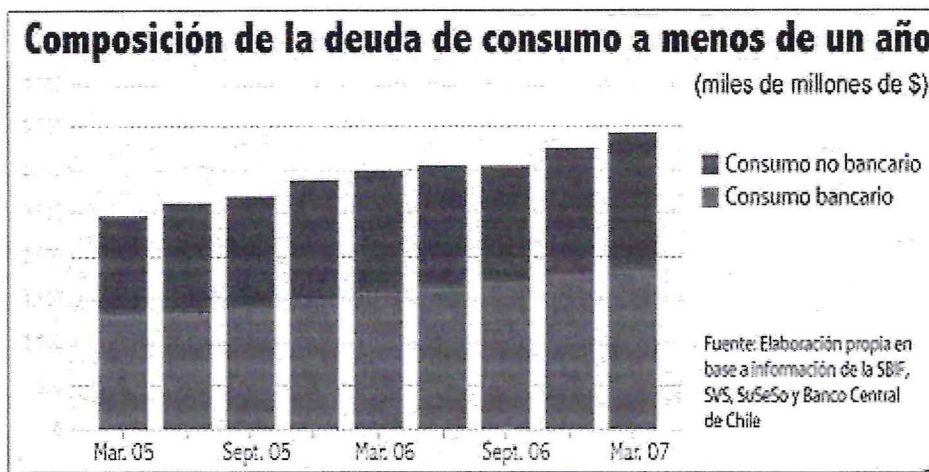
La deuda de los consumidores ha crecido más rápido que sus ingresos, representando el stock de deuda un 57% de los ingresos anuales, comparado con 37% a fines del 2001 (tal como muestra el gráfico de la izquierda). La deuda total de los hogares se estima en \$21,3 miles de millones de pesos a marzo de 2006, con un crecimiento real anual de 18%. El crecimiento sigue siendo impulsado por los créditos bancarios, en especial de consumo.

En tres años casi se ha duplicado el endeudamiento de los hogares chilenos. Según cifras del Banco Central cada hogar adeuda en promedio el 57% de su ingreso disponible, así lo señala en el último Informe de Estabilidad Financiera. A septiembre de 2006, la deuda total de los hogares era de 23.200 miles de millones de pesos. Los préstamos a los hogares representaron cerca del 25% de los activos bancarios y de ese total, un 60% correspondía a créditos hipotecarios. El resto son préstamos para consumo y otros vinculados a uso de tarjetas de crédito y sobregiros de cuenta corriente.

Según este mismo informe, el crecimiento anual de la deuda de los chilenos ha fluctuado entre el 15 y el 18%. Las tarjetas de créditos de las multitiendas han sido el instrumento que ha generado mayor endeudamiento en los chilenos. En el cuarto trimestre del 2006 las tarjetas de Retail transaron el doble que las tarjetas bancarias. Los plásticos del comercio transaron 2.425 millones de dólares en el período, según cifras de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

De acuerdo a datos aportados por la misma institución, a junio de 2007, del total de la deuda de las personas, un 59% corresponde a hombres y en monto de deuda un 69% corresponde al mismo género.(ver Anexo)

A mediados de 2006 existían cerca de 15 millones de tarjetas de crédito en Chile de ellas poco más de 4 millones eran bancarias y más de 11 millones no bancarias,



Fuente: Diario La Nación

principalmente de las multitiendas. Los chilenos y chilenas afectados por el endeudamiento deben enfrentar una serie de problemas que atentan contra la integridad del grupo familiar. Muchos llegan a perder su propio hogar, ante los remates de sus casas, quedando literalmente en la calle. Todo esto es legal y ajustado a derecho. Generalmente son víctimas de la cesantía o una enfermedad catastrófica u otro evento de esta índole que hacen disminuir en forma drástica sus ingresos, no pudiendo cumplir con sus acreedores.

7.1 Consecuencias del Sobreendeudamiento:

Según Patricia Castañeda Meneses, asistente social de la Universidad de Valparaíso, en su trabajo "El endeudamiento como problemática social emergente: El caso de los

consumidores de Valparaíso Metropolitano”, las principales consecuencias del endeudamiento de acuerdo a los ámbitos de acción cotidiana del consumidor pueden clasificarse en:

- Ámbito Familiar: La situación de endeudamiento genera una crisis dentro de la familia, la cual es propicia para agravar conflictos en proceso o iniciar nuevos, pudiendo ocasionar resentimiento o ruptura de vínculos. De igual forma, deteriora en forma directa los niveles de calidad de satisfacción de las necesidades básicas, referidas principalmente a alimentación, vestuario y vivienda.
- Ámbito Laboral: la personas afectadas presión por estabilidad laboral para mantener el empleo y los ingresos mensuales que permitan amortizar deuda y/o restablecer líneas de crédito; amenaza de pérdida o pérdida real del empleo por incomodidad de empleadores, jefaturas o compañeros de trabajo respecto de presencia e insistencia de personal de empresas de cobranza; intervención de jefaturas o servicios de bienestar en préstamos para amortizar deudas o en la retención parcial o total del ingreso mensual, con el fin de ordenar gastos del trabajador, respecto a pagos financieros y gastos del hogar; y, ausentismo laboral.
- Ámbito Económico: El sistema financiero suspende líneas de crédito y de operación, invalidando la actividad productiva y de consumo cotidiano del endeudado.

Asimismo, puede identificarse una progresiva restricción social del consumidor endeudado, respecto de su medio social, el que se manifiesta en dos direcciones:

- Del medio social hacia el consumidor endeudado: La situación de endeudamiento conlleva la reprobación social, al infringirse el cumplimiento de obligaciones económicas, que llevan implícitos valores como la responsabilidad y la honradez ("pagar las deudas"). Esto, puede traducirse en una sanción implícita o explícita que se ocasiona, generalmente, el aislamiento del consumidor endeudado desde los ámbitos social, gremial, profesional o comercial, que es desde donde se construyen gran parte de las relaciones sociales hoy en día. Junto a lo anterior, se presenta la restricción del contacto con el medio financiero, el que descalifica los antecedentes del consumidor, a través de sus mecanismos de información

comercial (publicación en boletín de deudores comerciales; antecedentes comerciales objetados y cierre de líneas de crédito)

- Del consumidor endeudado hacia el medio social: La sanción moral impuesta por su medio y la pérdida del acceso al consumo y por tanto al eje convocador y estructurador de gran parte de las relaciones sociales, lo aísla progresivamente de su medio, siendo complejo su restablecimiento, dado que la atención está principalmente orientada, a la situación de deterioro económico que se encuentra fuera de su control personal.

En la búsqueda de soluciones al problema, el consumidor recurre a las alternativas que el propio sistema ofrece, tales como repactaciones y sobregiros, los que ocasionan mayores compromisos económicos, los que al no ser resueltos convenientemente llevan, finalmente, a perder el control respecto de la situación de endeudamiento. Asimismo, la situación de endeudamiento, produce en los afectados sentimientos de frustración y rabia frente al problema que viven, que les lleva a culpar y responsabilizar al sistema financiero por las dificultades personales que enfrentan. También es frecuente encontrar posturas de rebeldía que se traducen en negarse a pagar mensualidades o en la contratación de nuevos créditos aún, sabiendo anticipadamente, que será imposible responder a estos nuevos compromisos.

8. PROPUESTA DE POLÍTICA PÚBLICA

Conocidas las causas y consecuencias que el sobreendeudamiento tiene para las personas, las empresas, el gobierno, la sociedad y, los múltiples y nocivos efectos que podrían conllevar para la economía que esta situación siga en aumento, el Estado debe intervenir por medio de la generación de una política pública intersectorial y transversal que permita:

- Por una parte, detener el avance del sobreendeudamiento de las personas de todas las clases sociales, género, y grupos étnicos,
- Por otra parte, paliar los negativos efectos que dicho fenómeno está provocando a las personas, las familias y la sociedad en su conjunto, y por último
- Prevenir que este fenómeno vuelva a resurgir en el futuro

Mi propuesta sugiere implementar esta política pública por medio de los siguientes cursos de acción, considerando objetivos y medios:

- Desarrollar una campaña publicitaria, a través de diversos medios, que sensibilice a la población sobre los nocivos efectos del consumismo y su consecuencia lógica, el sobreendeudamiento, tendientes a promover el “consumo responsable”, es decir, la adquisición de aquellos bienes que son imprescindibles y totalmente necesarios de forma tal de evitar caer en el consumismo.
- Impartir cursos, talleres, seminarios, charlas, conferencias, etc. que permitan crear conciencia en las personas de los riesgos que conlleva el endeudamiento por sobre su capacidad de pago y de las consecuencias económicas, familiares, psicológicas y sociales que provienen del hecho de estar sobreendeudado. Estas acciones se pueden realizar en Colegios, Sindicatos, Juntas de vecinos, etc.
- Desarrollar cursos sobre economía doméstica y familiar, como de planificación de gastos y correcta administración financiera, a través de medios masivos de comunicación.
- Realización de jornadas, charlas y talleres que aporten información y ayuda profesional – por ejemplo psicólogos y economistas - a las personas y familias que

actualmente se encuentren en situación de sobreendeudamiento que les permitan mitigar sus nefastas consecuencias.

- Crear una "Ley de quiebra familiar": al igual como ocurre en las empresas, que una familia se declare en insolvencia ante el Juez de Policía Local, éste le asigna un tutor quien provee asesoría técnica al deudor. Se elabora una lista con los acreedores y un plan de pagos para que la persona pueda cumplir con sus compromisos.
- Supervisar la calidad de los servicios de evaluación de capacidad financiera que realizan los prestadores de crédito, a fin que entregue garantías de que las personas sujetas a crédito se harán cargo de la responsabilidad contraída sin afectar su capital vital mínimo.

9. RESULTADOS ESPERADOS

Con la implementación de la política pública propuesta en el capítulo anterior se espera:

- Evitar posibles convulsiones sociales y económicas que puedan desestabilizar la tendencia al crecimiento y desarrollo de nuestro país.
- Detener el aumento del sobreendeudamiento y mantenerlo en los parámetros normales de endeudamiento.
- Las personas obtienen significativas mejoras en su calidad de vida, ya que mejoran las relaciones interpersonales en los planos familiar y laboral, disminuyen los niveles de estrés y angustia que eran provocados por el excesivo endeudamiento.
- Las empresas pueden apreciar aumentos en el nivel de productividad de sus trabajadores, quienes están cada vez más preocupados de realizar bien su trabajo y alejados de situaciones complejas y problemáticas que se lo impedían.
- Las personas tienen total control y dominio sobre sus ingresos y gastos y la economía familiar se ve beneficiada utilizando de forma correcta los créditos y tarjetas de crédito que son una oportunidad para mejorar la calidad de vida de las personas.
- La economía chilena continúa con un ritmo sostenido de crecimiento lo que permite al país continuar su desarrollo.
- Con estas medidas, además, se pretende contribuir a la construcción de un Chile más justo y solidario en materia de consumo.

10. CONCLUSIONES

Conocidas las múltiples y negativas consecuencias que el fenómeno del sobreendeudamiento tiene para las personas, la sociedad y el país, y cómo la insolvencia de los hogares chilenos afectaría la economía nacional y pondría en jaque el desarrollo de la nación, se hace urgente la necesidad de que el Estado intervenga y adopte medidas tendientes a la neutralización y prevención del problema, para lo cual debe generar políticas públicas que terminen con el sobreendeudamiento en Chile.

Además, los antecedentes recopilados, permiten caracterizar el endeudamiento, como una situación en que está presente la paradoja placer/consumo y dolor/deuda, como una tensión consecuente con la acción de consumir a través del mecanismo del crédito. Si bien el efecto placentero del consumo es inmediato, el disgusto del endeudamiento aparece en un momento posterior, mediatizado por una acumulación de deuda o por la imposibilidad de responder al compromiso adquirido. Asimismo, la paradoja no se manifiesta de manera simultánea, lo que ocasiona que la decisión de contratar créditos esté enmarcada en el momento placentero de la adquisición de los bienes y servicios deseados, por lo que el consumidor no se proyecta o lo hace de manera parcial, respecto de los efectos económicos posteriores que se derivarán de la obligación del pago de la deuda.

La decisión de consumo, a través del endeudamiento, está dirigida, principalmente, hacia bienes y servicios, que si bien, representan satisfactores a las necesidades del consumidor, no aparecen claramente vinculadas a necesidades básicas o de subsistencia. En este rubro, destacan especialmente, deudas contraídas con casas comerciales o financieras, para la adquisición de electrodomésticos, equipos de computación o viajes de turismo y vacaciones dentro y fuera del país.

Así entonces, queda en evidencia una tendencia a contraer deudas, respecto de artículos que no implican, necesariamente, una mejora significativa en las condiciones de vida personales o familiares en el mediano y/o largo plazo. Más bien, puede suponerse que el acceso a los bienes y servicios que originaron la situación de endeudamiento, están motivados por factores vinculados a las significaciones de prestigio social que estos representan, a la influencia de la publicidad en las decisiones de compra, y a las

condiciones de precio y facilidades de pago en que el mercado ofrezca el acceso a dichos bienes y servicios.

La situación de endeudamiento afecta directamente al consumidor, en su capacidad económica, dado las progresivas limitaciones al acceso de los bienes y servicios necesarios para mantener su estándar de vida, y en su capacidad de integración social, frente a relaciones familiares y sociales resentidas fuertemente por la pérdida de la capacidad adquisitiva, y por ende, su capacidad de integrarse socialmente por esta vía.

Finalmente, cabe señalar que al Administrador Público, en tanto profesional, le puede caber una importante labor en la generación o implementación de una política pública en general y de la que propongo, en particular, ya que está dotado de las capacidades, habilidades, y esencialmente de las sensibilidades necesarias para comprender el fenómeno desde una perspectiva académica, como también vivencial, por lo que su percepción tanto como su capacidad pueden contribuir a mejorar la generación e implementación de la misma, aportando como agente de cambio una visión innovadora y sistémica que haga posible cumplir con lo establecido en la Constitución Política de la República de Chile, en su artículo 1º, inciso segundo, que señala: “El Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías que esta Constitución establece”.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

García Clancini, Nestor

"Consumidores y Ciudadanos: Conflictos Multiculturales de la Globalización"

Editorial Grijalbo

México, 1995

PNUD, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

"Desarrollo Humano en Chile, 1998"

PNUD, Santiago de Chile, 1998

Revista Consumidores y Ciudadanos

Rol de los Partidos Progresistas del Cono Sur de América Latina.

Liliana Manzano

Octubre de 2006

Internet:

Banco Central de Chile

<http://www.bcentral.cl/>

Consulta: 27 de diciembre de 2007

Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF)

<http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/Portada?indice=0.0>

Consulta: 15 de diciembre de 2007

Universidad del Bío Bío

<http://www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p4.1.htm>

Consulta: 11 de octubre de 2007

Confederación Nacional de Consumidores de Chile

<http://www.conadecus.cl>

Consulta: 05 de noviembre de 2007

Economía y Negocios On Line

http://www.economiaynegocios.cl/mis_finanzas/detalles/detalle_fin.asp?id=299

Consulta: 12 de noviembre de 2007

Bolsa de Valores de El Salvador

https://www.bves.com.sv/glosario/g_c.htm

Consulta: 30 de noviembre de 2007

Gemines Consultores

http://www.gemines.cl/p4_gemines/antialone.html?page=http://www.gemines.cl/p4_gemines/site/artic/20031028/pags/20031028131657.html

Consulta: 30 de septiembre de 2007

Centro de Estudios Públicos (CEP)

www.cepchile.cl/dms/archivo_1493_1405/rev25_larroulet.pdf

Consulta: 17 de octubre de 2007-12-21

Diario La Nación

http://www.lanacion.cl/prontus_noticias/site/artic/20070607/pags/20070607203023.html

Consulta: 01 de noviembre de 2007

ANEXOS



Superintendencia
de Bancos
e Instituciones
Financieras
Chile

Género en el Sistema Financiero
(Antecedentes a Junio 2007)

Agosto 2007
Unidad de Productos Financieros e Industria Bancaria
Departamento de Estudios

CONTENIDOS

RESUMEN.....	3
I VISION GENERAL DE LA PARTICIPACION DE CADA GÉNERO.....	4
II ENDEUDAMIENTO.....	5
Distribución del monto de la deuda y del número de deudores.....	5
Distribución de la deuda y el número de deudores según tipo de cartera.....	6
Deuda promedio por persona	6
Composición de la deuda total.....	7
Evolución indicadores de endeudamiento según género.....	7
Comportamiento de pago.....	7
III AHORRO A PLAZO.....	8
Composición del ahorro a plazo según género	8
Composición del ahorro a plazo según tipo de producto.....	9
Composición del ahorro a plazo según saldos promedio mantenidos.....	10
Evolución indicadores de género asociados al ahorro a plazo.....	11
IV ADMINISTRACION DEL EFECTIVO.....	12
Composición de las cuentas transaccionales.....	12
Composición de las cuentas transaccionales según tipo de producto.....	12
Composición de las cuentas transaccionales según saldos promedio.....	13
Utilización de cuentas corrientes según género.....	14
V CONCLUSIONES.....	15
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	16

RESUMEN

Este trabajo corresponde a la séptima versión del informe “Género en el Sistema Financiero”, publicación desarrollada por el Departamento de Estudios de la SBIF como parte de los compromisos ministeriales adquiridos en el contexto las políticas públicas en materia de equidad de género.

Con la finalidad de facilitar la comparación de los resultados de este trabajo con los publicados previamente, se conserva la misma estructura de los informes anteriores. Específicamente se presentan cinco secciones: Una visión general de la participación de las personas en la demanda de servicios financieros; la cartera de créditos segregada por género; la cartera de ahorro desagregada por género; los productos de administración del efectivo desagregados por género; y finalmente una sección con las principales conclusiones.

Entre los hallazgos más importantes, se puede destacar que las mujeres presentan respecto a los hombres:

- Una mayor importancia relativa en el total de ahorro mantenido en el sistema financiero.
- Un mejor comportamiento de pago de sus obligaciones crediticias.
- Un mejor uso de los instrumentos de pago (cheques).
- Un uso más intensivo de los productos financieros activos y pasivos asociados a viviendas.

I VISION GENERAL DE LA PARTICIPACION DE CADA GÉNERO

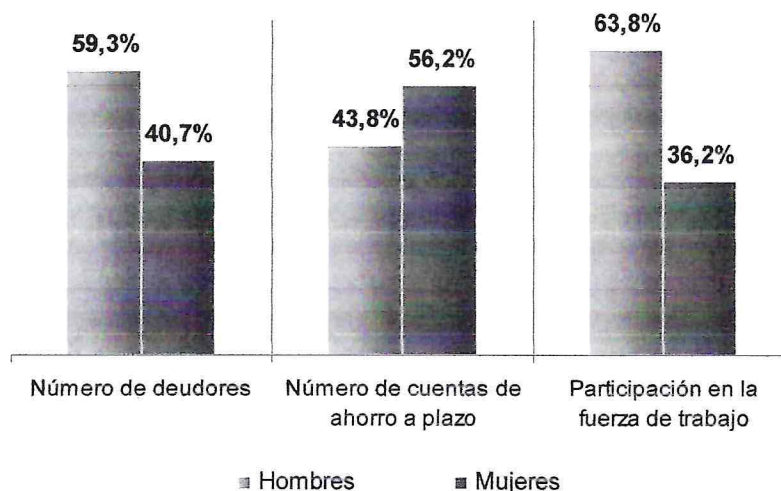
Participación general por género

Cuadro 1
Saldos mantenidos y número de clientes por tipo de producto y género
Junio 2007

	Hombres		Mujeres		Total	
	Saldo MM\$	Número	Saldo MM\$	Número	Saldo MM\$	Número
Productos de Ahorro a plazo	3.187.658	5.417.203	3.227.437	6.941.869	6.415.094	12.359.072
Productos para la administración del efectivo	1.810.884	4.833.177	773.082	3.446.425	2.583.965	8.279.602
Financiamiento	16.155.204	1.519.838	7.246.426	1.042.863	23.401.630	2.562.701

Nota: La variable número indica cantidad de deudores a nivel de sistema financiero en el caso del tipo de producto "financiamiento" y número de cuentas vigentes para el resto de los productos.

Gráfico 1
Número de deudores y de cuentas según género
(Expresadas como % del total)
Junio 2007



Cuadro 2
Distribución de la población total del país según estado ocupacional y género
Junio 2007

Trimestre abril - junio 2007	Población Total	% Mujeres
15 AÑOS Y MAS	12.613.178	50,9%
Ocupados	6.397.694	35,5%
Desocupados	472.098	41,8%
Fuerza de trabajo	6.869.792	35,9%
Fuera de la Fuerza de Trabajo	5.743.386	68,9%
15 AÑOS Y MAS	3.964.360	49,1%
TOTAL	16.577.538	50,5%

Encuesta Nacional de Empleo (INE)

II ENDEUDAMIENTO

Distribución del monto de la deuda y del número de deudores

Gráfico 2
Deuda total
Junio 2007

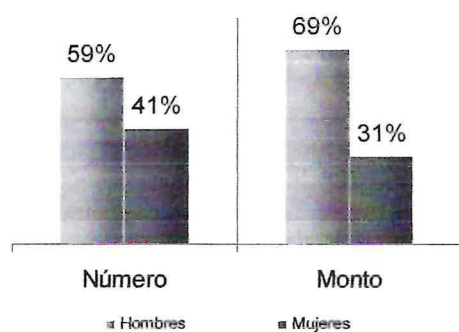
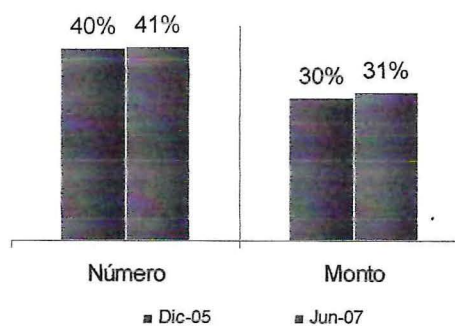


Gráfico 3
Evolución de la deuda total de las mujeres (%)
Junio 2007 / Diciembre 2005



Distribución de la deuda y el número de deudores según tipo de cartera

Gráfico 4
Deuda Comercial
Junio 2007

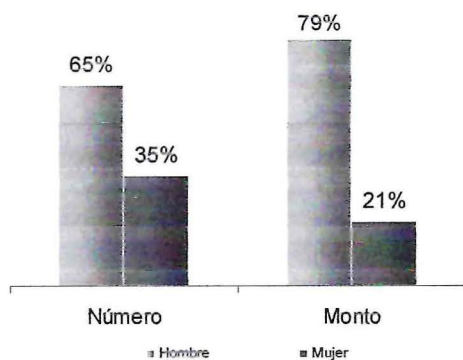


Gráfico 5
Deuda Consumo
Junio 2007

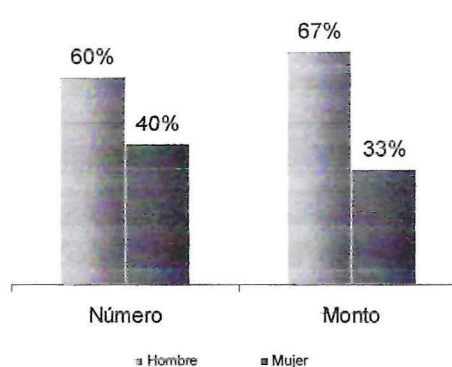
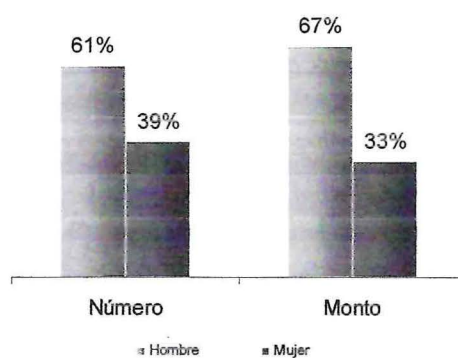
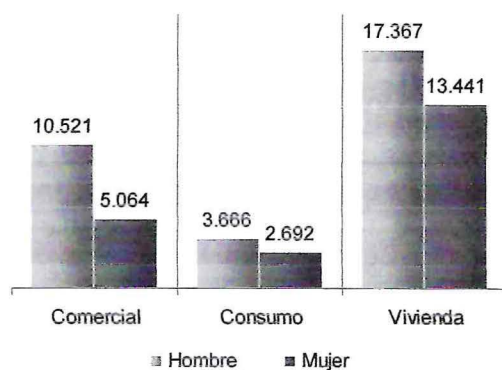


Gráfico 6
Deuda Hipotecaria
Junio 2007



Deuda promedio por persona

Gráfico 7
Deuda promedio (M\$) segregada por tipo de cartera
Junio 2007



Composición de la deuda total

Gráfico 8
Deuda Total Mujeres
Junio 2007

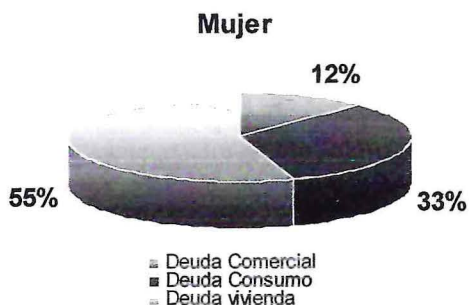


Gráfico 9
Deuda total hombres
Junio 2007



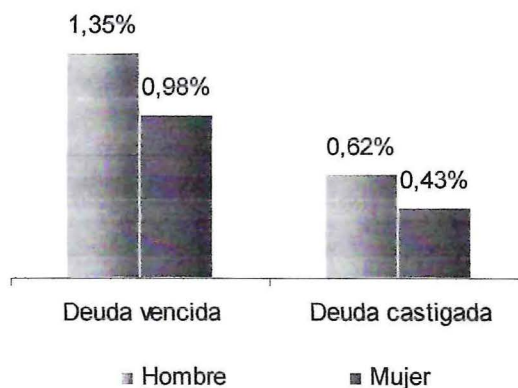
Evolución indicadores de endeudamiento según género

Cuadro 3
Evolución endeudamiento
2005-2007

Indicador	Dic-05	Dic-06	Jun-07
Participación de la mujer en el monto total de deuda (%)	30%	31%	31%
Participación de la mujer en el número total de deudores (%)	40%	41%	41%
Deuda promedio de las mujeres (MM\$ de cada año)	5,3	6,3	6,9
Deuda promedio de los hombres (MM\$ de cada año)	8,3	9,7	10,6

Comportamiento de pago

Gráfico 10
Deuda Vencida y Deuda Castigada (Monto como % de la deuda total)
Junio 2007



Cuadro 4
Deuda vencida según tipo de cartera
Junio 2007

Indicador	Hombre	Mujer
Deuda vencida comercial	3,4%	3,2%
Deuda vencida consumo	0,6%	0,5%
Deuda vencida vivienda	0,9%	0,8%

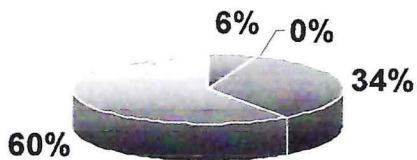
Cuadro 5
Evolución deuda vencida y castigada
2005-2007

Sexo	Indicador	Dic-05	Dic-06	Jun-07
Mujer	Deuda vencida	0,92%	0,85%	0,98%
	Deuda castigada	0,45%	0,39%	0,43%
Hombre	Deuda vencida	1,42%	1,25%	1,35%
	Deuda castigada	0,74%	0,61%	0,62%

III AHORRO A PLAZO

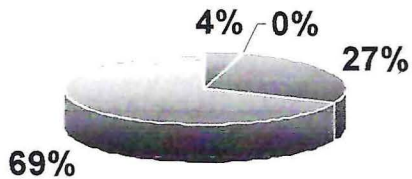
Composición del ahorro a plazo según género

Gráfico 11
Ahorro a plazo mujeres
Saldos acumulados (%) por productos
Junio 2007



- Ahorro para la Vivienda
- APV
- Cts. Ahorro Plazo Fines Generales
- Depósitos a plazo

Gráfico 12
Ahorro a plazo hombres
Saldos acumulados (%) por productos
Junio 2007



- Ahorro para la Vivienda
- APV
- Cts. Ahorro Plazo Fines Generales
- Depósitos a plazo

Composición del ahorro a plazo según tipo de producto y género

Gráfico 13
Cuentas de Ahorro a Plazo para Fines Generales
Junio 2007

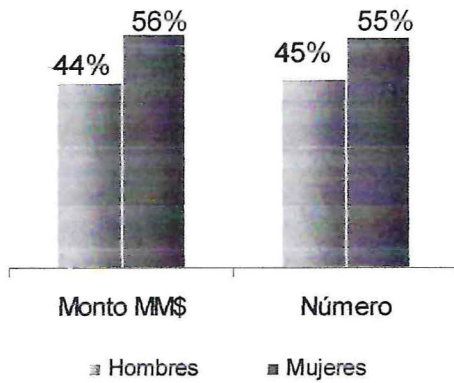


Gráfico 14
Depósitos a Plazo
Junio 2007

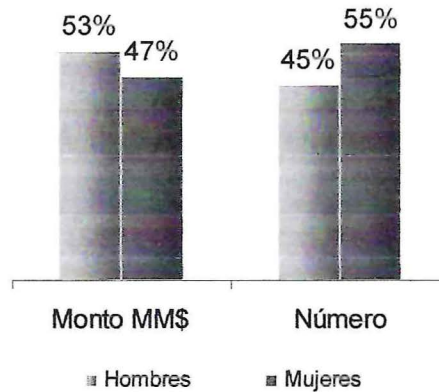


Gráfico 15
Cuentas de Ahorro a Plazo para la Vivienda
Junio 2007

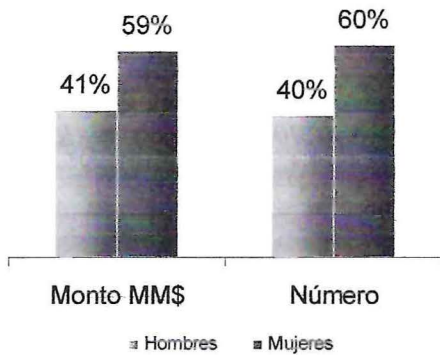
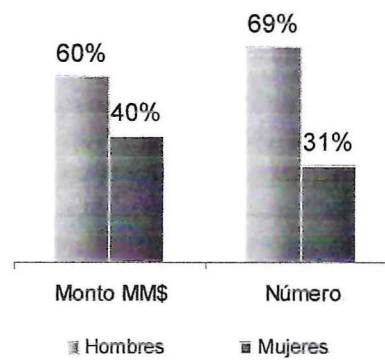


Gráfico 16
Ahorro provisional voluntario
Junio 2007



Composición del ahorro a plazo según saldos promedio mantenidos

Gráfico 17
Saldos Promedio en Cuentas de Ahorro (Cifras en M\$)
Junio 2007

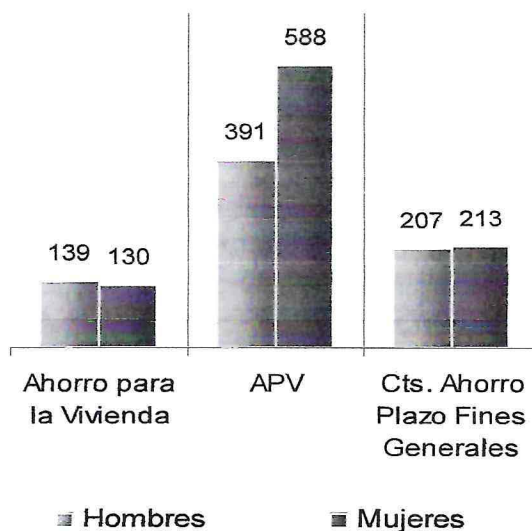
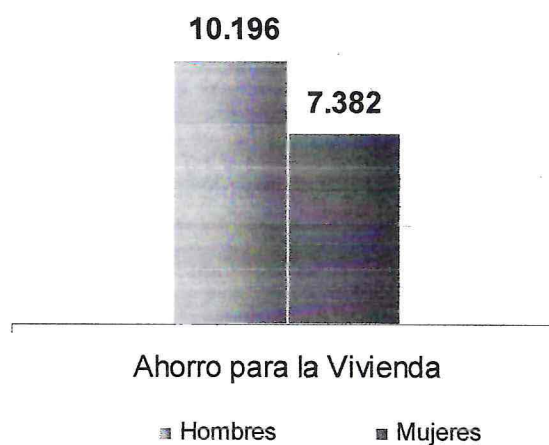


Gráfico 18
Saldos Promedio Depósitos a Plazo (Cifras en M\$)
Junio 2007



Evolución indicadores de género asociados al ahorro a plazo

Cuadro 6
Evolución de la participación en productos de ahorro
Mujeres

Mujeres					
MONTO	2003	2004	2005	2006	Jun-07
Ahorro para la Vivienda	50%	51%	57%	58%	59%
APV	29%	36%	34%	39%	40%
Cts. Ahorro Plazo Fines Generales	55%	55%	56%	56%	56%
Depósitos a plazo	46%	46%	46%	46%	47%
NUMERO	2003	2004	2005	2006	Jun-07
Ahorro para la Vivienda	47%	49%	59%	60%	60%
APV	31%	31%	31%	31%	31%
Cts. Ahorro Plazo Fines Generales	53%	54%	55%	55%	55%
Depósitos a plazo	54%	54%	55%	55%	55%
SALDO PROMEDIO M\$	2003	2004	2005	2006	Jun-07
Ahorro para la Vivienda	142	136	143	136	130
APV	400	511	493	548	588
Cts. Ahorro Plazo Fines Generales	200	202	202	202	213
Depósitos a plazo	6.476	6.257	6.701	7.204	7.382
Hombres					
SALDO PROMEDIO M\$	2003	2004	2005	2006	Jun-07
Ahorro para la Vivienda	128	124	156	146	139
APV	453	409	431	396	391
Cts. Ahorro Plazo Fines Generales	189	194	194	196	207
Depósitos a plazo	9.001	8.637	9.353	10.177	10.196

IV ADMINISTRACION DEL EFECTIVO

Composición de las cuentas transaccionales

Gráfico 19
Cuentas transaccionales mujeres
(% saldo acumulado en cuentas)
Junio 2007

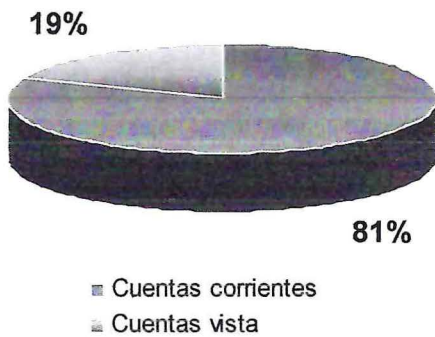
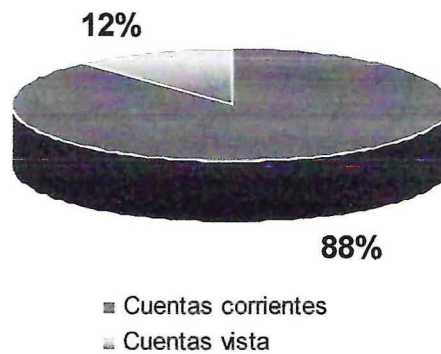


Gráfico 20
Cuentas transaccionales hombres
(% saldo acumulado en cuentas)
Junio 2007



Composición de las cuentas transaccionales según tipo de producto

Gráfico 21
Cuentas de Ahorro Vista
Junio 2007

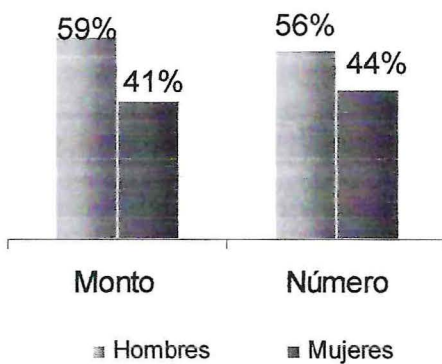
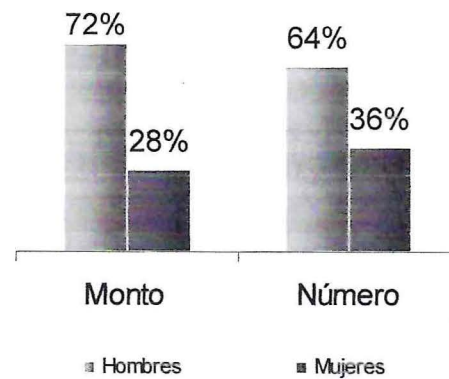


Gráfico 22
Cuentas corrientes
Junio 2007



Composición de las cuentas transaccionales según saldos promedio

Gráfico 23
Saldos promedio mantenidos en cuentas transaccionales (M\$)
Junio 2007



Cuadro 7
Evolución indicadores de género asociados a cuentas transaccionales
Junio 2007

Cuentas Mujeres				
Saldo MM\$	2003	2004	2005	2006
Ahorro vista	38%	38%	38%	40%
Cuentas corrientes	25%	26%	27%	28%
Número de cuentas				
	2003	2004	2005	2006
Ahorro vista	41%	40%	40%	41%
Cuentas corrientes	32%	32%	33%	35%
Saldos promedio M\$				
	2003	2004	2005	2006
Ahorro vista	111	125	128	115
Cuentas corrientes	833	932	944	953
Cuentas hombres				
Saldo promedio M\$	2003	2004	2005	2006
Ahorro vista	138	189	209	217
Cuentas corrientes	1.138	1.279	1.290	1.320

Utilización de cuentas corrientes según género

Gráfico 24
Número y monto promedio (M\$) de cheques presentados a cobro según género
Junio 2007

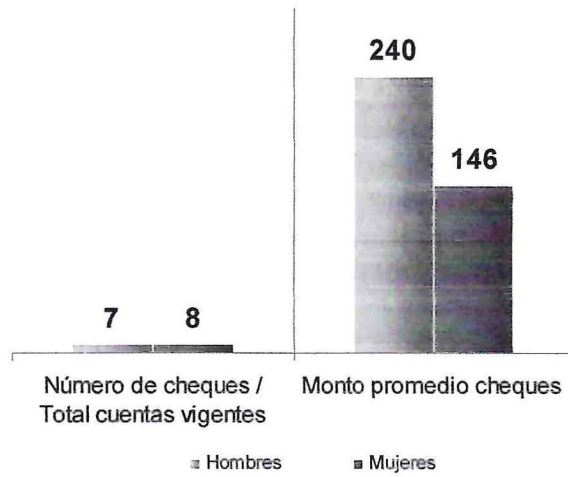
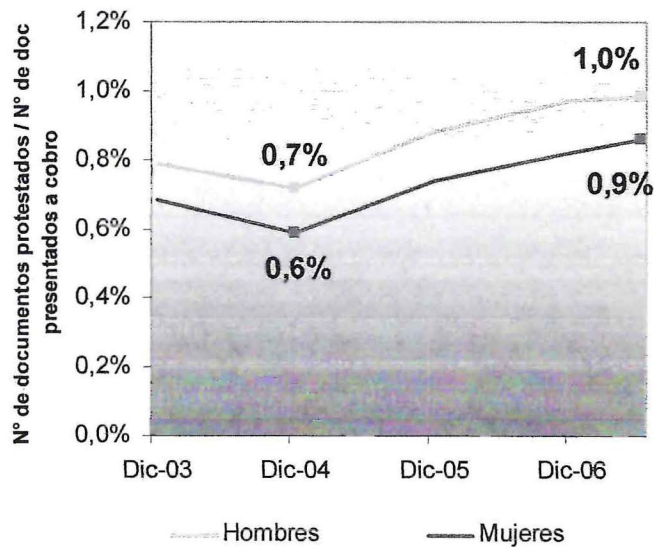


Gráfico 25
Índice de protestos
Junio 2007



V CONCLUSIONES

Antecedentes generales

Los indicadores agregados de bancarización¹ (profundidad, cobertura e intensidad de uso de los servicios financieros) sitúan al país en una posición de liderazgo respecto a las economías de la región y en general respecto a las economías consideradas emergentes. La desagregación de dichas cifras según género, da cuenta del rol cada vez más relevante de las mujeres en la actividad económica, y en particular, en la demanda de servicios financieros.

La participación global de las mujeres en la demanda de servicios financieros² (tanto de crédito como de ahorro) es superior a la participación de éstas, en la fuerza de trabajo y en la población ocupada a nivel nacional.

Financiamiento

La incidencia del monto de crédito asociado a las mujeres, si bien es inferior a la participación femenina en la fuerza de trabajo, es consistente con el menor ingreso promedio que presentan las mujeres en relación a los hombres³.

Otro hecho destacable, es que la proporción de la deuda por género destinada al financiamiento de vivienda es significativamente superior en el grupo de mujeres⁴.

Ahorro

Más de la mitad del monto total de ahorro mantenido por las personas en la banca corresponde a mujeres. En cuanto a número de ahorrantes, la participación de este grupo es aún mayor⁵.

Administración del efectivo

La participación de las mujeres, tanto en términos de número de cuentas como de saldo mantenido en productos asociados a la administración del efectivo (cuentas vista y cuentas corrientes consideradas en conjunto) es significativamente inferior a la participación que exhiben los hombres. No obstante, se observa en el último periodo (diciembre 2006-junio 2007) un incremento en la participación de las mujeres.

1 Morales y Yáñez (Julio 2006)

2 Se comparan la proporción del número de clientes de ahorro y crédito desagregada por género, con indicadores oficiales (encuesta de empleo del INE) de situación ocupacional también desagregados por género.

3 Según la Encuesta Suplementaria de Ingresos del INE, el ingreso promedio de las mujeres es un 21% inferior al de los hombres.

4 En efecto, dicho índice es cinco puntos porcentuales superior al que exhiben los hombres.

5 A nivel agregado, un 56% de las cuentas y depósitos en ahorro a plazo corresponden a mujeres.

Comportamiento de pago e integridad financiera

Los indicadores de cartera vencida y castigada segregados por género, dan cuenta de un comportamiento de pago significativa y sistemáticamente mejor en el grupo de mujeres. Los índices de protesto de cheques segregados por género también evidencian un mejor comportamiento de dicho grupo de clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- INE** Encuesta Nacional de Empleo. Datamart de Empleo (1996-2007).
- Morales y Yáñez** La Bancarización en Chile, Concepto y Medición. Serie Técnica de Estudios (SBIF). Julio 2006
- SBIF** Manual de Sistemas de Información (Archivos de Deudores y Productos). www.sbif.cl
- SBIF** Género en el Sistema Financiero (Antecedentes a diciembre de 2005).