

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

ANÁLISIS DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS DE AHORRO E INVERSIÓN
DEL SEGMENTO JÓVENES
CASO BANCOESTADO

Autor
DIEGO ESCUDERO DE LA CUADRA

INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA
CARRERA DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL
GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES
TITULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

PROFESOR GUIA: ADRIANA LATORRE
Viña del Mar, Septiembre de 2013



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

ANALISIS DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS DE AHORRO E INVERSION
DEL SEGMENTO JOVENES
CASO BANCOESTADO

Autor
DIEGO ESCUDERO DE LA CUADRA

INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA
CARRERA DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL
GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES
TITULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

PROFESOR GUIA: ADRIANA LATORRE
Viña del Mar, Septiembre de 2013

Agradecimientos

*“Por sus sacrificios, esfuerzos, constancia, consejos, dedicación,
comprensión, incondicionalidad, y amor
por sobre todas las cosas a mis padres, ya que sin ellos, no estaría en esta instancia;
a la Universidad de Valparaíso por haberme dado la oportunidad de conocer hermosas
personas y formar lazos irrompibles de amistad con mis grandes compañeros,
a mis profesores por su conocimiento y entrega,
mi familia y Dios.”*

Índice

Introducción	7
Capítulo I: Antecedentes de la práctica	11
1.1 Ficha Técnica de la empresa.....	11
1.2 Reseña Histórica	12
1.2.1 Sus predecesores	12
1.2.2 Los inicios del Banco del Estado de Chile.....	14
1.2.3 Nuevo sistema económico: la coyuntura nacional y su relación con el banco	15
1.2.4 La década de los 80: La crisis del sistema financiero chileno.....	17
1.2.5 Cambio de década: nuevos aires para el país y un legado inestable para el banco estatal.....	19
1.2.6 Siglo XXI: cambio de imagen y nueva bancarización	23
1.3 Estructura Organizacional	25
1.3.1 Gobierno Corporativo	25
1.4 Filiales y entidades relacionadas.....	34
1.4.1 Filiales de BancoEstado	34
1.4.2 Entidades relacionadas con BancoEstado.....	39
1.5 Pilares Estratégicos	40
1.5.1 Visión.....	40
1.5.2 Misión.....	40
1.5.3 Posicionamiento.....	41
1.6 Clientes de BancoEstado.....	41
1.6.1 Banca Minorista	42
1.6.2 Banca Mayorista	43
1.7 Productos.....	44
1.7.1 Productos de Ahorro e Inversión.....	44

1.7.2	Créditos	47
1.7.3	Medios de Pago.....	48
1.7.4	Otros (Principales)	49
1.8	Canales de distribución.....	50
1.9	Descripción de las funciones realizadas.....	53
1.10	Razones que impulsan el tema a desarrollar	56
Capítulo II: Desarrollo del tema		58
2.1	Objetivos generales y específicos del tema a investigar	58
2.1.1	Objetivo General:.....	58
2.1.2	Objetivos Específicos	58
2.2	Marco Teórico.....	60
2.2.1	Sistema Financiero.....	60
2.2.2	La Industria Bancaria	72
2.2.3	Matices entre el sistema financiero y el crecimiento económico.....	80
2.2.4	Ahorro e inversión: variables fundamentales en la industria bancaria..	84
2.2.5	Radiografía Sociodemográfica de la juventud chilena	96
Capítulo III: Desarrollo de la Investigación		102
3.1	Jóvenes chilenos y economía social: conductas y alineamientos generales	103
3.1.1	Fuente de Ingresos	103
3.1.2	Magnitud de los ingresos	106
3.1.3	Autonomía Económica.....	110
3.1.4	Suficiencia de los ingresos	113
3.1.5	Disponibilidad de instrumentos financieros	115
3.1.6	Destino del gasto.....	118
3.1.7	Comentarios finales.....	122
3.2	Jóvenes chilenos y su relación con el sistema financiero	125
3.2.1	Descripción de la encuesta.....	125

3.2.2	Estructura de la encuesta; preguntas, respuestas y análisis	126
3.3	Instrumentos de ahorro e inversión ofrecidos por BancoEstado destinado a los jóvenes.....	159
3.3.1	Simulando perfiles de inversión para jóvenes.....	160
3.3.2	Productos masivos recomendados para jóvenes	186
	Conclusiones	192
	Bibliografía	198

Introducción

Las entidades financieras están en el marco de una industria realmente indispensable para el funcionamiento, crecimiento y desarrollo de un país. Dentro de esta industria, se encuentran los bancos, los cuales actúan como intermediarios financieros, entre los demandantes y oferentes de dinero, lo que se traduce en el intercambio de flujos de capital, los que dinamizan la economía doméstica, por lo tanto se puede estipular que un sistema financiero sólido y estable, nutre de manera sana a la economía, pues así también muchos expertos lo ratifican.

Desde este punto de vista, el ahorro e inversión son conceptos que se relacionan estrechamente con esta panorámica, a su vez los bancos, en su rol de intermediarios financieros, se han encargado de desplegar una amplia gama de productos y servicios que vienen a cubrir dicha necesidad de los clientes. En este mismo sentido, BancoEstado único banco de carácter estatal en Chile, posee diferentes instrumentos financieros que permiten a los clientes acceder a métodos de ahorro e inversión, los que por un lado viene a cumplir un rol de responder con las expectativas personales de cada individuo y por otro contribuir con el crecimiento de la actividad nacional. “El ahorro sostenido permite invertir para obtener ganancias, pero además activa el flujo de capitales del mercado”¹

Las sociedades en general presentan diferentes comportamientos y costumbres dependiendo de variables tan aleatorias como desde la condición climática del sector

¹ Superintendencia de Valores y Seguros, Flujo de Ahorro e inversión en el mercado de capitales, <http://www.svs.cl/educa/600/w3-article-1124.html>, 10-09-13, 2:21 AM

geográfico, así como de los diferentes segmentos etarios que prevalecen. En éste último tópico, se ha centrado el presente informe analizando en particular al grupo etario joven de la sociedad chilena, compuesto desde los 15 hasta los 29 años de edad. El grupo etario juvenil, siempre ha sido materia de estudio, ya que es evidente que los jóvenes tienen mayores probabilidades de sufrir algún tipo de carencia y vulneración de derechos, en todo ámbito de la vida. Por lo general este ciclo de la vida, es el de mayor volatilidad al presentar cambios tanto físicos como psicológicos lo que transforma a los jóvenes en un grupo etario digno de análisis, en relación a sus motivaciones, costumbres y deseos que impulsan a desenvolverse de cierta forma en una sociedad y en definitiva a darle un sentido de pertenencia.

Bajo este prisma de análisis, en la actualidad los jóvenes son un grupo etario que posee motivaciones y deseos distintos a los restos grupos y cada vez poseen mayor injerencia en todos los ámbitos de la vida, demandando constantemente información y asesoría hacia temas que antaño parecían casi divergentes para ellos.

En este sentido surge esta investigación, como una guía informativa para los jóvenes la cual pretende orientar en materia de ahorro e inversión, en instrumentos financieros ofrecidos por BancoEstado, sin antes entender algunas variables de comportamiento y relación económica de los jóvenes.

Esta investigación se desarrolla en el marco de la realización de la práctica profesional ejercida por el alumno en BancoEstado, sucursal Valparaíso Almendral y en donde quedo en evidencia algunos comportamientos de los clientes. Uno de estos fue la baja afluencia de jóvenes a la entidad bancaria complementada por la escasa y vaga

información que ellos tenían sobre procedimientos en particular o productos que ofrece la entidad pública.

El presente informe se encuentra organizado en tres capítulos. El capítulo I se denomina **Antecedentes de la práctica** en donde se realiza una presentación de BancoEstado, dando a conocer sus principales aspectos administrativos tales como: reseña histórica, estructura organizacional, pilares estratégicos, clientes, filiales, productos y servicios entre otros. Además se realiza un análisis detallado de las actividades desarrolladas en la empresa durante la práctica profesional y las razones que impulsan a desarrollar el tema. El capítulo II, se denomina **Desarrollo del tema** el cual cuenta con el objetivo general y objetivos específicos, además de desarrollar el marco teórico de la investigación, analizando temas y conceptos que serán útiles de comprender para luego estudiar la investigación propiamente tal.

Finalmente el capítulo III, comprende el **Desarrollo de la investigación** en donde en una primera instancia se investiga el comportamiento económico de los jóvenes chilenos para entender como ellos hacen uso de los recursos que disponen; luego se hará un análisis más específico sobre la relación que poseen con entidades bancarias en particular con BancoEstado, determinando los motivos de su relación estrecha o reticente con ellos, basándose entre otras cosas en la tenencia y disponibilidad de instrumentos de ahorro e inversión; finalmente se entregara una guía descriptiva acerca de alternativas de ahorro e inversión – dándole un mayor énfasis a fondos mutuos- según distintos perfiles de inversionistas jóvenes, según lo ofertado por BancoEstado. Todo este capítulo se cierra con una conclusión la cual viene a señalar algunas

interpretaciones personales y empíricas sobre el informe. Cabe destacar que el desarrollo de la investigación se apoya entre otras cosas de encuestas de carácter públicas y de elaboración propia.

Capítulo I: Antecedentes de la práctica

1.1 Ficha Técnica de la empresa²



BancoEstado

- Razón social : Banco del Estado de Chile
- Rut : 97.030.000-7
- Giro comercial : Servicios financieros
- Dirección oficina principal : Avenida B. O'Higgins, 111, Santiago, Chile
- Numero sucursales a marzo 2012 : 343
- Número empleados a marzo 2012 : 8.676
- Sitio Web : www.bancoestado.cl

² Sitio Web, Acerca de BancoEstado, <http://www.corporativo.bancoestado.cl/Acerca-BancoEstado/Antecedentes.aspx>

1.2 Reseña Histórica

1.2.1 Sus predecesores

El Banco del Estado de Chile tuvo su origen con la fusión de la Caja Nacional de Ahorros, la Caja de Crédito Agrario, la Caja de Crédito Hipotecario y el Instituto de Crédito Industrial. El primer predecesor del Banco del Estado de Chile, fue la **Caja de Crédito Hipotecario**, creada el 29 de Agosto del año 1855, este organismo era un tipo de banco hipotecario agrícola organizado para otorgar préstamos a largo plazo a los agricultores, bajo garantía hipotecaria de sus propiedades³. Esta entidad también emitía bonos, para respaldar sus actividades y con el paso del tiempo se le agregaron otras actividades de crédito y ahorro.

Posteriormente se crea la **Caja de Ahorro de Santiago**, el 27 de Junio de 1884, “se origina con el apoyo del directorio de la Caja de Crédito Hipotecario, con el fin de fomentar el “ahorro del pueblo”. Sus inicios fueron modestos, pero a fines de 1885 el número de ahorrante ya había alcanzado 2.480 personas, con depósitos por poco mas de 280 mil pesos, cabe destacar que esta institución se creó sin fines de lucro”.⁴ Luego se crea en el año 1910 la **Caja Nacional de Ahorro**, que dispuso de la unión de todas las cajas de ahorro existentes a la fecha – salvo la de Santiago- entre ellas la de Valparaíso, Concepción, Talca, Iquique, Chillan, Punta Arenas, Tacna y otras. Recién en el año

³ Cavieres Figueroa, Eduardo, “La formación y crecimiento de un mercado moderno: comercio y finanzas en Valparaíso”, Biblioteca Nacional, Valparaíso, 1988, pagina 122.

⁴ Beherens Fuchs, Robert, Tesis para optar al título de Ingeniera Comercial mención economía, “Los bancos e instituciones financieras en la historia económica de Chile 1811-1893 Tomo I”, Universidad Católica de Chile, Santiago, 1985, página 48

1927, la Caja de Ahorro de Santiago, pasa a ser parte de la Caja Nacional de Ahorro entregándole sus activos y pasivos al nuevo organismo.

Siguiendo esta ruta de organismos pioneros en el sistema financiero chileno – y por cierto, predecesores del BancoEstado- , se crea el 11 de Agosto de 1926, la **Caja de Crédito Agrícola**, la cual era una entidad de fomento y crédito agrario estatal, en el marco de una institución de fomento de la producción agropecuaria, relacionando por medio del Ministerio de Agricultura.

Ya por ultimo en esta analogía, el 24 de Febrero de 1928 se crea el **Instituto de Crédito Industrial**, que tenía como atribución principal “facilitar el crédito o concederlo directamente a las empresas industriales nacionales”⁵

El 24 de Julio de 1953, bajo el mandato del Presidente Carlos Ibáñez del Campo, se fusionan la Caja de Crédito Hipotecario, la Caja Nacional de Ahorros, la Caja de Crédito Agrario y el Instituto de Crédito Industrial dando origen al Banco Del Estado de Chile, actualmente BancoEstado (ver figura 1) iniciando sus actividades como una empresa autónoma del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Es así como, el decreto con fuerza de ley N° 126 de 1953, lo definió como una “institución bancaria, financiera y comercial que propenderá al fomento de las actividades productoras y facilitará la circulación de bienes mediante una acción crediticia que consulte las necesidades fundamentales de la economía nacional”

⁵ Artículo 1° Ley n° 4312 que establece el Instituto de Crédito Industrial , “Boletín Leyes i Decretos del Gobierno”, Santiago, Enero 1928

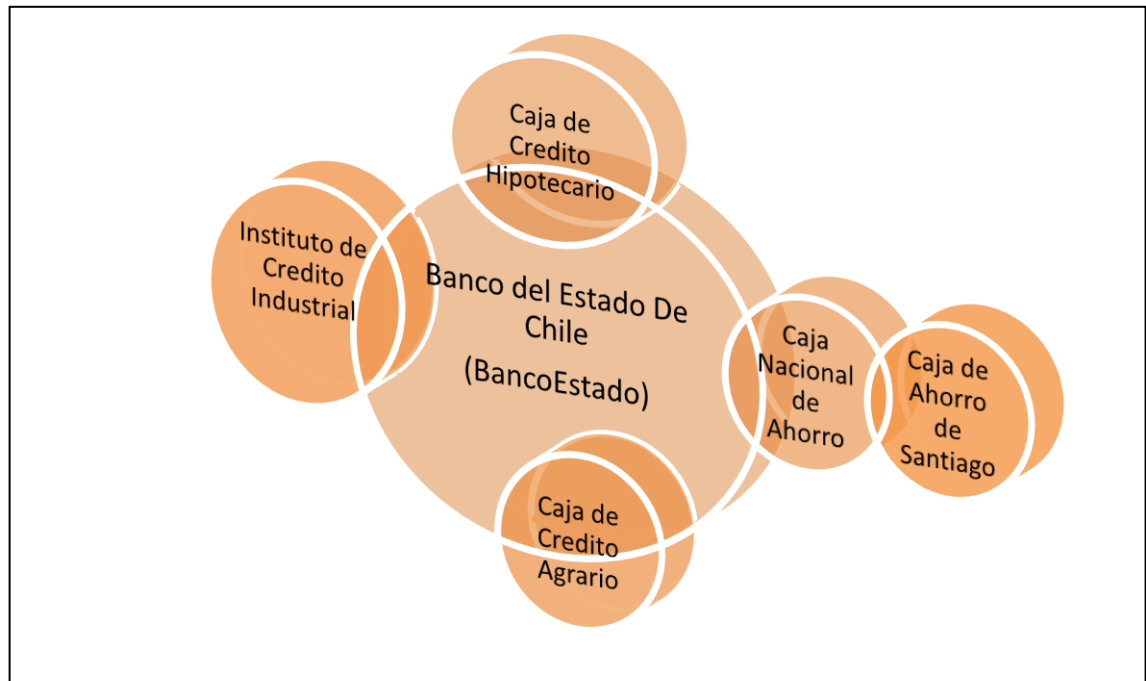


Figura N°1: Representa la fusión de distintos organismos que dieron origen a BancoEstado
Fuente: Elaboración propia

1.2.2 Los inicios del Banco del Estado de Chile

Los principios de universalidad y el cumplir un rol social, por sobretodo las cosas, estuvieron insertos en el espíritu del Banco desde sus inicios, el hecho de pertenecer al Estado le encomendaba una misión diferenciadora respecto a la banca privada de aquel entonces. Si bien es cierto, el maximizar utilidades era parte de las metas banco, esta no era preponderante y siempre estuvo en los pilares estratégicos de la institución servir a la clase más baja del país y al público que no podía formar parte de la banca privada, es así como una de sus principales misiones era otorgar créditos de forma ordenada y eficaz a las personas y empresas. También dentro de sus ejes principales era la accesibilidad a gran parte del país, llegando a lugares recónditos sin importar si es que era una apuesta de negocio rentable o deseable, es decir, la tarea era bancarizar a la sociedad.

En sus primeros 20 de años de existencia, el banco se consolidó como uno de los más importantes del país, caracterizado por su esencia estatal, identidad nacional y vocación

hacia las personas, el banco llegó a representar por sí solo una parte significativa del sistema bancario, alcanzando un 37% del total del sector⁶

1.2.3 Nuevo sistema económico: la coyuntura nacional y su relación con el banco

Entre 1970 y 1973, durante el gobierno socialista del presidente Salvador Allende Gossens, la mayor parte del sistema bancario estaba en manos del Estado, en donde la Corporación Chilena de Fomento (CORFO), se encargó de adquirir una participación mayoritaria en 14 bancos comerciales de aquel entonces de un total de 17, quedando bajo control estatal un 85% del sector financiero. Posteriormente en 1973, con la llegada del gobierno militar la situación cambió drásticamente en donde la característica principal fue la aplicación rígida e ideológica de un conjunto de reformas estructurales y políticas macroeconómicas, entre ellas el neoliberalismo, el cual pasó a ser un eje fundamental en la dictadura, implantándose como el modelo económico del momento. Este modelo económico, desarrollado en gran parte por los “Chicago boys⁷” contó con muchos detractores y adherentes, pues así la literatura lo deja en evidencia: “... tres años después (de la elección de Allende) el persistente deseo de un Chile mejor, impulsó a un grupo de académicos a intentar la elaboración de un programa de desarrollo económico. Nuestro norte fue entregar recomendaciones con el propósito de ayudar a sacar al país de

⁶ Riquelme Beltrán, Confederación de Sindicatos Bancarios y Afines, “Historia de la concentración y privatización de la banca chilena”, página 5, http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/ArchivoCB?ID_IMAGEN=2005-01-Historia_concentracion_privatizaciones_banca.pdf

⁷ En 1956 se firmó un convenio entre la Pontificia Universidad Católica de Santiago de Chile y la Universidad de Chicago, por lo cual un grupo de alumnos fueron becados para realizar estudios de postgrado en economía. Así luego, aportarían con sus conocimientos a la elaboración de un nuevo sistema económico en el régimen militar y tal corriente se les denominó “Chicago Boys”

la postración económica en que se había sumido: ¡de la desesperanza y de la pobreza generalizadas en que nos estaba envolviendo y encarcelando el régimen de la Unidad Popular!”⁸, por otro lado los detractores a este sistema sostenían “dicho modelo (neoliberalismo) tenía el inconveniente de ser totalmente excéntrico respecto a las ideas y prácticas económicas y políticas prevaleciente en Chile desde los años treinta, pero esto mismo podría transformarse en una ventaja, pues ellas habían entrado en una crisis irreversible. El extremo dogmatismo del “Modelo Chicago” no era tampoco un obstáculo; al contrario encajaba perfectamente con el cognitivo estilo militar. Así pues, casi sin idilio propio se consumó el matrimonio entre Pinochet y el liberalismo económico”⁹. Estas dos citas dejan en evidencia la efervescencia social que vivía el país por esos tiempos, y las diferencias ideológicas pero lo cierto, es que con este nuevo modelo se da inicio a un proceso generalizado de privatización, en donde se vendió la mayor parte de la participación en el sistema bancario entre 1975 y 1976. A fines de 1976 ya se habían vendido un total de 13 bancos al sector privado, en donde el Banco del Estado de Chile fue retenido y hasta el día de hoy forma parte del Estado. No obstante, el banco sufrió transformaciones severas a pesar de no haber sido privatizado, se restringió su espacio de operación y disminuyó notoriamente su rol social que tenía con sus clientes y el cual lo diferenció en sus inicios, privilegiando el carácter privado

⁸ De Castro Spíkula, Sergio, “El ladrillo: Bases de la política económica del régimen militar chileno”, Centro de Estudios Públicos, Primera Edición Junio 1992, Santiago Chile, página 11

⁹ Tironi, Eugenio, “ Autoritarismo, modernización y marginalidad”, Ediciones Sur, 1990, Santiago Chile, página 132

que reinaba en la década de los 70 en el sistema financiero¹⁰. La ola de privatización, alteró el funcionamiento de la banca ya que esta no se insertó en un marco adecuado de regulación y supervisión, viéndose muchas veces desprovista de una Ley de Bancos capaz de otorgar fiscalización y rigurosidad adecuada.

1.2.4 La década de los 80: La crisis del sistema financiero chileno

1.2.4.1 Panorama macroeconómico

El panorama macroeconómico de Chile previo a la crisis de 1982, no puede analizarse de forma continua y compacta, ya que estuvo marcada por diversas reformas políticas y errores en las decisiones económicas. A principios de los 70, el marco macro financiero era muy desfavorable: una inflación histórica nunca antes vista en Chile situada en los 3 dígitos, (alcanzando en 1973 cerca del 500%) bajo crecimiento económico llegando a principios de 1975 a un crecimiento negativo del 11%, y un alto déficit fiscal. Ante este complejo escenario económico, el régimen militar se vio en la obligación de implementar un programa de estabilización para acompañar y reforzar las reformas estructurales. En lo fundamental, ello implicó un fuerte ajuste al gasto fiscal que se redujo del 45% del PIB en 1973 al 26% del PIB en 1976. Como consecuencia las cuentas fiscales internas y externas se ordenaron, y la inflación marcó una tendencia a la baja. Con esto el panorama económico, poco a poco comenzó a estabilizarse e incluso a tener cifras auspiciosas “A partir de 1976, la economía entró en una senda de expansión y creciente estabilidad. La tasa de promedio de crecimiento alcanzó al 7.9% en el

¹⁰ BancoEstado, “Nuestra historia”, http://www.corporativo.bancoestado.cl/Acerca-BancoEstado/Nuestra_Historia_Completa.aspx

periodo 1976-1981. Así mismo, esto estuvo acompañado por una rápida expansión del crédito bancario, pero las tasas de interés y en particular, las tasas en pesos se mantuvieron altas”¹¹. Sobraban las razones para hablar del “Milagro de Chile”¹²

1.2.4.2 Del milagro de Chile a la debacle del sistema financiero

Hasta el año 1981, los indicadores macroeconómicos parecían razonables y no eran presagios de una eventual crisis, la confianza y el optimismo reinaba en los círculos cercanos al régimen militar, sin embargo esas expectativas se revirtieron paulatinamente frente a la evidencia de signos cada vez más amenazantes. El primero tuvo relación con el déficit de la balanza comercial y la cuenta corriente por el aumento de las importaciones, en el plano exterior el alza de las tasas de interés y restricciones para el acceso al crédito tuvieron eco en el debilitamiento de la actividad real. La industria privada, sufrió fuertemente esta crisis, cuando una de las mayores empresas del país (Compañía Refinadora de Azúcar de Viña del Mar, CRAV) quebró como resultado del insostenible endeudamiento exterior. A su vez se agregó el sorpresivo anuncio de un déficit fiscal, y el desempleo que se había controlado, nuevamente se disparó llegando a un 25%. El llamado “milagro de Chile” ya se había trastocado, sufriendo una baja del 14% en el crecimiento del país en 1983. A esa altura, el sistema financiero comenzó a caer en debacle, y la liberalización financiera llevó a un aumento explosivo del crédito a

¹¹ Marshall, Enrique, Banco Central, “La crisis financiera chilena de los años ochenta”, Septiembre 2009 <http://www.bcentral.cl/politicas/presentaciones/consejeros/pdf/2009/emr09092009.pdf>

¹² Expresión acuñada por el economista americano Milton Friedman, para describir las reformas de liberalización económica y el renacer de una economía francamente devastada. La frase pretende evocar un paralelismo con el milagro alemán, la extraordinaria recuperación económica alemana después de la Segunda Guerra Mundial.

elevadas tasas de interés y un sobreendeudamiento privado. Entre las medidas de salvaguardia el Gobierno, a través del Banco Central, optó por políticas de rescate tanto para depositantes como para todo el sistema bancario, por lo que diseñó un programa de reestructuración de parte de la deuda, del sector privado con el sistema bancario y el Banco Central compró la cartera mala de los bancos comerciales. Como otra medida de rescate, el Estado tuvo que intervenir 8 instituciones financieras que se encontraban al borde de la quiebra. Posteriormente en 1983 esta cifra, había alcanzado las 20 instituciones financieras, en donde la mayoría de los bancos que se habían privatizados en la década anterior volvieron a estar bajo control estatal. Esta situación trajo consigo una desconfianza generalizada hacia el sistema financiero por parte de sus clientes. La liberalización financiera, el abandono del cambio fijo y la devaluación del peso, fueron los detonantes principales en la crisis financiera chilena de 1982, considerada como la peor crisis desde la Gran depresión en 1929.

1.2.5 Cambio de década: nuevos aires para el país y un legado inestable para el banco estatal

Con el inicio de la década de los 90' junto con recuperar la democracia después de casi 17 años, Chile comenzó una senda de progreso sin precedente en materia económica y social. El crecimiento económico se expandió a una tasa promedio del 6,5%, la inflación fue abatida, tanto la inversión local como extranjera se multiplicó, las exportaciones casi se duplicaron y predominó en el país un ambiente de estabilidad macroeconómica y social. Este buen escenario, contrastaba rotundamente con el momento del Banco del

Estado de Chile, ya que la institución a inicio de los años 90 se encontraba en una situación de franco deterioro, pues así los indicadores de gestión, productividad, riesgo y cartera vencida lo reflejaban. La política de obsolescencia programada de la década anterior, fomentó que la banca privada le quitara mas mercado a la banca pública, simultáneamente el fenómeno de globalización había generado un proceso de transformaciones aceleradas en la industria bancaria, la que avanzó tecnológicamente y logró diversificarla, quedando el banco a la deriva de este proceso y en una posición bastante desmedrada para competir de buena manera¹³. Bajo este contexto, la nueva administración del banco designada por el gobierno democrático, se encontró con una serie de deficiencias y limitaciones, básicamente con una ausencia de objetivos, un estilo de administración poco riguroso, una dotación de personal no acorde con volúmenes de negocios y un desarrollo de carrera basada en la antigüedad y no en la meritocracia. El Banco del Estado de Chile, se encontraba en una crisis estructural y no se vislumbraba en el horizonte una solución cercana.

1.2.5.1 Plan de emergencia: hacia la consolidación de la banca pública

Bajo este contexto realmente complejo y de desmedro generalizado, la nueva directiva se ve en la obligación de realizar reformas estructurales y cambios organizacionales en toda la institución, de modo de recuperar la confianza de los clientes y en definitiva posicionarse nuevamente como uno de los bancos más importantes del país. A través de la década de los 90 el banco implementa un plan estratégico de recuperación y

¹³ Banco del Estado de Chile, "El progreso del Banco del Estado en la década", <http://www.corporativo.bancoestado.cl/Documento-Multimedia/libros-digitales.aspx>

estabilización progresiva, basada en dos grandes etapas, las cuales replantean los objetivos y metas de la empresa y logran la consolidación del banco en la industria, con su consigna de rol social.

1.2.5.1.1 Fase de emergencia y estabilización: 1990- 1995

Definida así, por la necesidad de recuperar el posicionamiento en la industria bancaria, en donde se pretende lograr el cumplimiento de 4 grandes objetivos¹⁴

- **Mejorar la presencia del BECH en el mercado bancario:** se busco mejorar el papel activo del banco en la industria y su participación en el mercado, de modo de revertir los malos resultados que reflejaban los indicadores financieros
- **Reafirmar su posición de banco público:** recuperar su identidad y carácter de banco público, además de ampliar y mejorar de manera significativa los servicios bancarios proporcionados a distintas entidades publicas
- **Fortalecer su rol social y de banco del desarrollo:** esto implicaba llevar el banco hacia los sectores más vulnerables socialmente, por ende con más bajos ingresos, otorgando soluciones habitacionales y subsidios complementarios para optar a viviendas, además de estrechar lazos con el gobierno en eventuales situaciones de catástrofes naturales, económicas y sociales

¹⁴ Banco del Estado de Chile, “ El progreso del Banco del Estado en la década” 1990-1999, pagina 22-23

- **Modernizar los sistemas administrativos, informáticos, contables, de control y mejorar la deteriorada infraestructura existente:** esto implicaba una fuerte inversión en los activos indicados, capacitar personal y equipar toda la red de sucursales de equipos de alta tecnología

Después de logrados los objetivos ya planteados, la administración resolvió iniciar una segunda fase de modernización

1.2.5.1.2 Fase modernizadora: 1995-1999

Esta nueva etapa, se caracterizó por la búsqueda de una evolución y un desarrollo desde una perspectiva más integral y de largo plazo. En su carácter de banco público, la institución definió los siguientes cuatro objetivos¹⁵

- **Compatibilizar la eficiencia económica con una mayor eficacia social:** aumentar la eficiencia y calidad de gestión, contrastando y equilibrando tanto el rol económico y social
- **Mejorar significativamente la atención a los clientes, especializando al banco en aquellos segmentos de mercado donde tiene ventajas comparativas:** este punto suponía una previa estrategia de focalización de clientes, basado en la mejoría de la calidad de la atención al cliente, mejoría en los servicios de postventa, capacitación al personal, y penetrando los segmentos de banca de personas.

¹⁵ Banco del Estado de Chile, “ El progreso del Banco del Estado en la década” 1990-1999, pagina 24-25

- **Introducir un estilo de gestión basado en la calidad y orientado a resultados:** la modernización y el crecimiento debían ser el resultado de mejoras en la reestructuración del banco, generándose al unísono la orientación a resultados generada a partir de la evaluación de factores tales como el riesgo, requerimientos de capital, contribución económica y el complemento del producto
- **Compatibilizar la estabilidad y progreso laboral de los trabajadores del BECH con una competitividad sostenida:** aumentar significativamente los planes de capacitación de personal, de modo de dotarlos de un mayor desarrollo profesional y personal generando por sí solo, un aumento en la productividad

Sin lugar a dudas que la nueva gestión de la administración de aquel entonces, le permitieron al BECH retomar el sitio que les correspondía dentro de la industria. La elaboración de un plan estratégico, plasmado en estas dos grandes etapas fueron, fundamentales para generar nuevos logros y ratificar la estabilidad de la banca pública. Ahora eran otros los desafíos y objetivos que se vislumbraban para el nuevo siglo venidero.

1.2.6 Siglo XXI: cambio de imagen y nueva bancarización

1.2.6.1 Cambio de imagen corporativa

Siguiendo en la senda del progreso y la modernización, el BECH implementó un cambio de imagen y reposicionamiento pasando a llamarse BancoEstado. Esta modificación pretendía un refresco de la institución haciéndola más amigable, accesible y menos burocrática para las personas, además de ratificarla como una banco moderno capaz de mantener su misión y valores para cada chileno, que en cualquier lugar pueda emprender y desarrollarse. La bancarización se potenció notablemente, ya en el 2002 se concretó la interconexión de los cajeros automáticos de BancoEstado y Redbanc poniendo así al servicio de todos los clientes de la banca, más de 3.500 cajeros en el país¹⁶

1.2.6.2 Hacia el Bicentenario

Llegando al 2010 varios son los hitos y cifras positivas en materia de bancarización, que ha tenido el BancoEstado. En 2008 se cumplió la meta de llegar a los 300 mil clientes microempresarios, actualmente alcanzan los 370 mil. También el mismo año se concretó la capitalización por 500 millones de dólares por parte del gobierno -en medio de la llamada crisis financiera Subprime que afecto a gran parte del mundo- lo que le permitió a la entidad bancaria otorgar más créditos a las personas y dar más financiamiento a las micro, medianas y pequeñas empresas

¹⁶ BancoEstado, “Nuestra Historia”, http://www.corporativo.bancoestado.cl/Acerca-BancoEstado/Nuestra_Historia_Completa.aspx

A fines del 2009, BancoEstado llegaba con servicios financieros a todo el país con cobertura del 100%, ya sea a través de sucursales o puntos de CajaVecina¹⁷. Actualmente hay 7.000 puntos de CajaVecina instalados en el país, a lo que se agregan 4 millones de CuenasRUT y la amplia red de 341 sucursales del banco y 86 oficinas de ServiEstado¹⁸ en todo el país (adelante se analizarán con mas detalles estas filiales)

1.3 Estructura Organizacional

La estructura organizacional, se puede entender como la interrelación de las partes o componentes de una empresa y tiene como por objetivo la división del trabajo para cumplir y llevar a cabo las metas de cada departamento de la organización. Por otro lado, el organigrama de la estructura de la organización, es la representación gráfica de los departamentos existentes y las relaciones que presentan. BancoEstado, se caracteriza por tener una estructura piramidal de tramos estrechos con muchos niveles administrativos y una departamentalización por funciones y por tipo de clientes¹⁹. Debido a lo extenso de este organigrama, sólo le analizara de forma detallada, el llamado Gobierno Corporativo

1.3.1 Gobierno Corporativo

¹⁷ Innovado sistema financiero, que permite a las personas que viven en los puntos más recónditos o periféricos del país acceder a realizar transacciones bancarias, ya que operan en locales comerciales o almacenes de barrio.

¹⁸ Red de sucursales de BancoEstado, que cumple con funciones más acotadas que el Banco propiamente tal, relativas a trámites de depósitos, giros, reposición y emisión de CuentaRut, cambio de divisas entre otro. Como principal novedad es que su horario es continuado y más extenso que una sucursal de BancoEstado, incluso llegando a atender días sábados.

¹⁹ Andrade Nathaly, "Informe de práctica profesional presentada a la carrera de Administración de Negocios Internacionales para optar al grado de licenciado en negocios internacionales título profesional de administrador de negocios internacionales", BancoEstado, Viña del Mar, Diciembre 2012

La OCDE se ha encargado de elaborar un informe titulado “Los principios del Gobierno Corporativo”. Este informe se ha convertido en referencia para responsables políticos, inversores, empresas y otras partes interesadas de todo el mundo, orientando iniciativas de carácter legislativo y reglamentario. El texto define al gobierno corporativo como: “conjunto de relaciones entre la dirección de la empresa, su Consejo, sus accionistas y otras partes interesadas. El gobierno corporativo proporciona la estructura a través de la cual se establecen los objetivos de la empresa y se deciden los medios para lograr dichos objetivos y vigilar su desempeño”²⁰. El gobierno corporativo de BancoEstado, determina las directrices y pilares estratégicos, que llevara a cabo a través de distintas instancias. A continuación, serán expuestas las principales funciones y atribuciones que cumplen estas instancias en BancoEstado²¹.

1.3.1.1 Consejo Directivo

El consejo directivo es el órgano que ejerce la dirección superior del Banco, velando por el cumplimiento de su misión. Integrado por siete miembros, de los cuales seis son designados por el Presidente de la Republica y el séptimo es elegido por los trabajadores como su representante, desempeñando el cargo de Director Laboral Titular. Las principales funciones del Consejo Directivo son:

- Definir la política general del banco
- Dictar lo reglamentos internos

²⁰ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico: “Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE”, 2004 <http://www.oecd.org/corporate/ca/corporategovernanceprinciples/37191543.pdf>

²¹ BancoEstado, “Memoria BancoEstado 2012” Gobierno Corporativo, 2012. Páginas 14-21

- Ejercer la súper vigilancia y fiscalización superior
- Reportar al Presidente de la Republica acerca del funcionamiento y desarrollo de la entidad, proponiéndole el destino de las utilidades al termino de cada ejercicio
- Aprobar el sistema de remuneraciones del personal y fijar los salarios de los trabajadores que no negocian colectivamente con aprobación del Ministerio de Hacienda
- Pronunciarse sobre los asuntos que le solicite el Comité Ejecutivo
- Aprobar el balance y la Memoria Anual
- Crear o suprimir sucursales en el país o en el exterior según lo estimen conveniente

1.3.1.2 Comité Ejecutivo

Este órgano ejerce la administración superior de BancoEstado y está conformado por el presidente, vicepresidente y gerente general, además a este equipo se le agrega el Fiscal de la entidad. Cabe destacar que todos los funcionarios son de exclusiva confianza del Presidente de la Republica. Las principales funciones de este organismo son:

- Fijar las condiciones y modalidades para diversas operaciones, tales como garantías, montos máximos y tasas de interés
- Fiscalizar el cumplimiento de sus acuerdos, normas e instrucciones
- Aprobar el presupuesto anual de inversiones y gastos, sus modificaciones, provisiones y castigos según la razón que corresponda

- Informar anualmente al Consejo Directivo respecto al funcionamiento y desarrollo del Banco
- Acordar las inversiones, adquisiciones y enajenaciones de bienes raíces, valores mobiliarios u otros bienes muebles
- Resolver las solicitudes de crédito y demás operaciones autorizadas al Banco, cualquiera sea su naturaleza y monto
- Acordar la contratación de créditos internos o externos y resolver sobre el otorgamiento de fianzas, avales u otras garantías
- Conocer los informes que el gerente general Ejecutivo y los gerentes generales de Área sometan a su consideración o resolución, de acuerdo con las normas que el propio Comité establezca
- Aprobar el balance y la Memoria Anual de cada ejercicio

El Consejo Directivo es el órgano que dirige la política general del Banco y el Comité Ejecutivo el que ejerce la administración superior. Ambos consejos son los más relevantes para el funcionamiento del Banco, luego de ellos se desprenden otras instancias

1.3.1.3 Fomento a la transparencia y ética corporativa

Junto a estos comités ya analizados, existen otras instancias que le agregan a la estructura organizacional una integridad y prolijidad en todo su accionar. A continuación se analizarán las principales funciones de cada una de ellas

- **Comité de Auditoría:** esta instancia se creó con la finalidad de generar mayor control interno que fortalezca y apoye la gestión del gobierno corporativo. El comité tiene como objetivos: procurar la mantención, aplicación y funcionamiento de los sistemas de control interno del Banco y sus filiales, supervisar las funciones de la Contraloría y su independencia de la administración y coordinar las funciones de la auditoría interna y externa. Además, supervisar el cumplimiento de las normas y procedimiento que rigen la actividad, con una apropiada comprensión de los riesgos que puedan implicar para la empresa los negocios que ésta realice.
- **Fiscalía:** prestar servicios de asesoría legal, y representar al Banco judicialmente ante los tribunales de justicia, administrativos u otros especiales, son las principales funciones de esta área, que se encuentra bajo la supervisión y coordinación del Fiscal, quien es designado por el Presidente de la Republica. Además debe velar porque las políticas y gestión de la empresa se ajusten a las normas legales vigentes que rigen su actividad.
- **Contraloría:** es una función independiente a la administración del Banco que contribuye a su desarrollo, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la empresa. En concordancia con dicha función, aporta un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los

procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. Además, apoya al Comité de Auditoría en el cumplimiento de sus responsabilidades

- **Dirección de Cumplimiento y Seguridad Operacional:** esta área es responsable de gestionar los riesgos regulatorios y operacionales, permitiendo que la Corporación BancoEstado sea una organización sustentable. Su trabajo se focaliza en cuatro áreas: Riesgo Operacional, Prevención de Lavado de activos, Cumplimiento Normativo y la Dirección Corporativa. Sus funciones trascienden a todas las gerencias, unidades y filiales.

1.3.1.4 Gerencia General de Áreas

Dentro del Gobierno Corporativo, BancoEstado cuenta además, con seis gerencias principales que reportar al gerente General Ejecutivo sobre el estado de las operaciones de su área, respondiendo por su aplicación y cumplimiento, según los acuerdos tomados por el Comité Ejecutivo y las facultades que se les hayan delegado. Estas seis gerencias son:

- **Gerencia General de Créditos:** encargada de impartir las directrices y recomendaciones necesarias para la administración eficiente y el buen desarrollo de todas las operaciones crediticias del Banco, proponiendo metas de corto y largo plazo al Comité Ejecutivo, establecer políticas crediticias para segmentos específicos de clientes e informar avances sustanciales en esta materia al comité.

- **Gerencia General de Finanzas:** instancia responsable de optimizar la rentabilidad del Banco y de las filiales bajo su dependencia, con el fin de maximizar los recursos generados, para financiar su crecimiento y mantener una adecuada relación de retorno y de riesgo para los activos y pasivos que le compete administrar. En el marco de sus funciones principales destacan proponer al Comité instrucciones y recomendaciones relacionadas con la captación de recursos financieros, con la política de inversiones de la empresa y con políticas de administración de la cartera de inversiones financieras y velar por su adecuada rentabilidad; presentar los balances y estados financieros del Banco; y confeccionar, controlar y actualizar permanentemente el presupuesto de ingresos y gastos.
- **Gerencia General de Administración:** se encarga de proponerle al Comité Ejecutivo las políticas de administración de los recursos humanos y bienes materiales del Banco. Además de gestionar las comunicaciones internas y externas, estableciendo canales de comunicación claros, accesibles y rápidos, en su Stakeholder²². La capacitación del personal; proponer la adquisición, arrendamiento o enajenación de los bienes raíces y bienes corporales muebles necesario para su servicio o funcionamiento; ejercer sanciones disciplinarias que autoricen la reglamentación interna, aceptación de renuncias y termino de

²² Término inglés empleado en marketing para definir a todos los componentes que pueden ser o son afectados por las actividades de una empresa: trabajadores, accionistas, proveedores, Gobierno, clientes, entre otros.

contratos de trabajos de los funcionarios que establezca el Comité, son también parte de los objetivos de esta área.

- **Gerencia Corporativa de Riesgos:** ésta gerencia, contribuye a optimizar la relación entre riesgo y retorno de los activos de riesgo del Banco, a través de una gestión integral de riesgo. Dicha gestión debe ser diferenciadora por segmentos de negocio y producto y ser partícipe en todas las fases del proceso de crédito.
- **Gerencia División Operaciones y Sistemas:** responsable de definir y desarrollar el soporte operativo y tecnológico del Banco y sus filiales, aplicándolo a sus procesos de negocio, bajo parámetros de altos estándares tecnológicos y seguridad en pos de una mejora continua y permanente para el Banco.
- **Gerencia de Planificación y Control de Gestión:** proporciona información y análisis de gestión a la administración superior del Banco y las áreas de negocio y apoyo operacional. A su vez, asegura los criterios y procedimientos para la entrega de información interna y externa y coordina los procesos de planificación y control de metas, planes y proyectos de inversión.

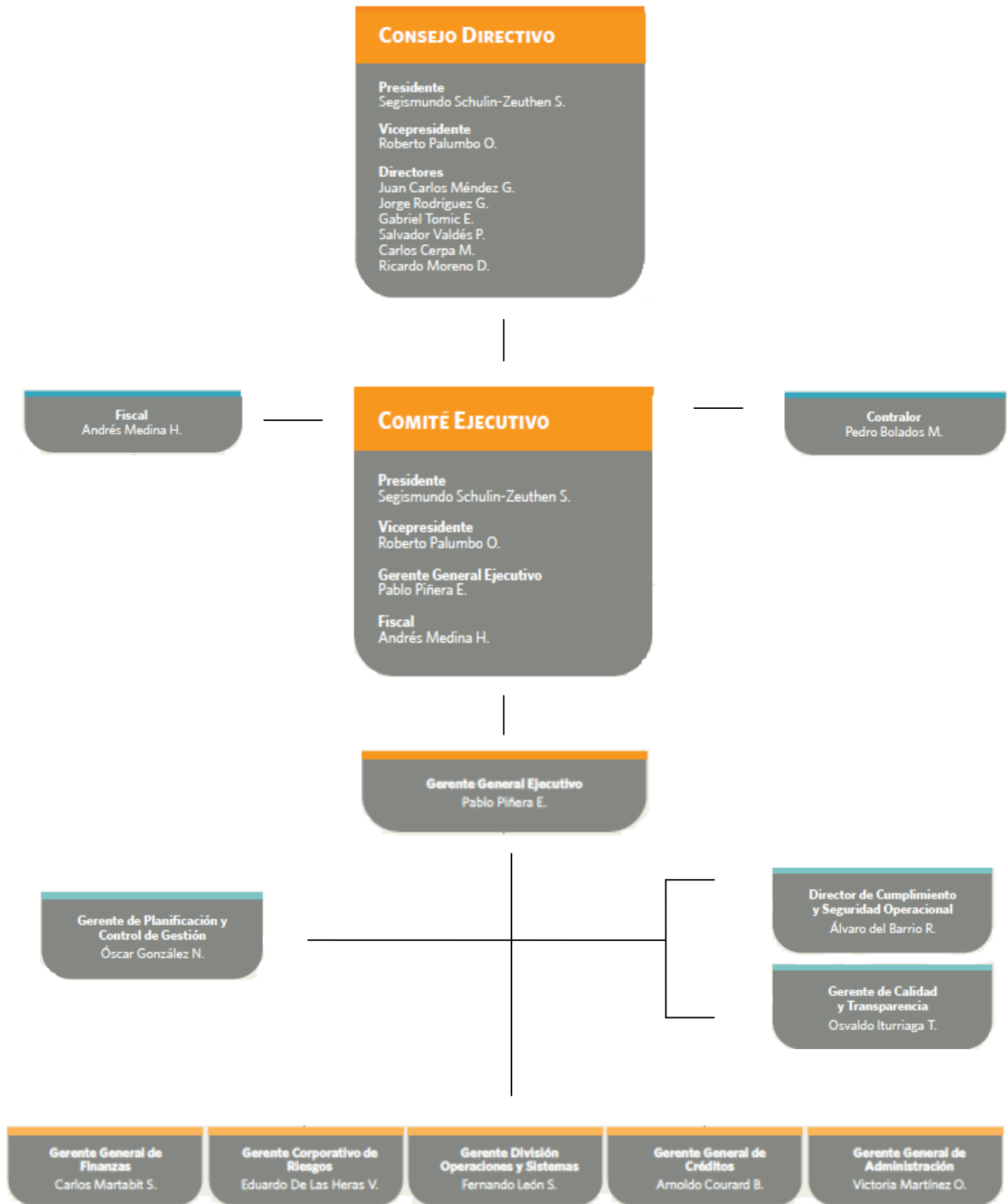


Figura N°2: Representación grafica de Gobierno Corporativo BancoEstado.
Fuente: BancoEstado

1.4 Filiales y entidades relacionadas

1.4.1 Filiales de BancoEstado

El Banco cuenta con ocho filiales, las que complementan su gestión, respondiendo a diversos requerimientos financieros y comerciales de sus clientes, en sintonía con la estrategia comercial y de negocios de la Corporación. Cada filial es una empresa independiente de la otra y cuenta con sus propios objetivos y estrategia, compartiendo siempre la misión corporativa de BancoEstado, colaborando así con la bancarización del país y al desarrollo de los chilenos. Estas filiales nacen a la luz de las nuevas necesidades de productos o servicios específicos que entrega el Banco, las cuales son dirigidas por el Comité Ejecutivo quienes las conducen en términos de gobernabilidad corporativa, instalando un Directorio por filial compuesto por altos ejecutivos de la entidad. Las filiales de BancoEstado son²³:

- **BancoEstado S.A Administradora General de Fondos:** oportunidades de ahorro e inversión de corto, mediano y largo plazo ofrece esta filial. Fondos mutuos y el Fondo para la Vivienda son los principales medios de ahorro para inversionistas, personas naturales e instituciones basado en un exitoso desarrollo de administración de fondos.
- **BancoEstado Centro de Servicios S.A:** comúnmente conocido como ServiEstado, esta filial ofrece a los clientes un nuevo modelo de atención que apoya el trabajo de la red de BancoEstado. Su gestión está orientada a desarrollar

²³ BancoEstado, Filiales y entidades relacionadas, <http://www.corporativo.bancoestado.cl/Acerca-BancoEstado/Gobierno-Corporativo/BancoEstado-y-filiales.aspx>

transacciones tales como giros, depósitos y pagos, asociados a productos BancoEstado como CuentaRut, Ahorro, Chequera Electrónica, Cuenta Corriente y Créditos. ServiEstado tiene sucursales ubicadas en distintas ciudades del país, con un horario de atención continuado, que incluye los días sábado y domingo según su ubicación.

- **BancoEstado Contacto 24 Horas S.A:** la función de esta filial se relaciona, con la entrega de un servicio no presencial, con cobertura nacional e internacional. Utilizando tanto la vía telefónica e Internet. Esta prestación de servicios incluye captación de clientes, entrega de información de productos o servicios, aviso de vencimiento de obligaciones, telemarketing, asistencia técnica, actualización de datos, estudios de opinión y satisfacción de clientes.
- **BancoEstado S.A Corredores de Bolsa:** nace como la primera filial de BancoEstado, en 1989. Su oferta de negocio busca satisfacer las necesidades de productos y servicios financieros de los clientes personas, pequeña y grandes empresas. En el 2010, se convierte en el operador más importante de la Bolsa de Comercio, tanto en el mercado de intermediación financiera como en el de renta fija. Esta posición de liderazgo se basa en un trabajo de excelencia, lo que le brinda la certeza a las personas, que sus negocios serán administrados con un criterio de rentabilidad y seguridad

- **BancoEstado Corredora de Seguros S.A:** tienen como objetivo ofrecer a los clientes una amplia gama de seguros, a bajos precios y con las mejores coberturas. Se consolidó como la tercera corredora bancaria más importante del mercado asegurador, con cerca de 2 millones de cliente asegurados. Es así, como el 2004 se materializa la promesa de venta y alianza estratégica con MetLife Inc. Compañía estadounidense líder en la venta de seguros de vida y luego de esta alianza nace BancoEstado Corredora de Seguro S.A, que continúa siendo filial del Banco, pero con un 50.1% de propiedad de BancoEstado y 49.9% de MetLife Chile Inversiones Limitada.
- **BancoEstado Microempresas S.A Asesorías Financieras:** nace al alero de la necesidad de encontrar la solución a las dificultades que enfrentaban los microempresarios marginados del sistema financiero y que no tenían acceso a las herramientas necesarias para el desarrollo de sus negocios. Esta filial tiene como objetivo promover la igualdad de oportunidades de financiamiento para todos los emprendedores del país, especialmente de menores ingresos. Atiende a trabajadores o dueños de negocios que, con al menos un año de antigüedad, desarrollen actividades productivas, de comercio o de servicios, con un volumen de ventas máximos de UF 2.400 al año. Hoy por hoy, se ha transformado en líder del sector; su experiencia inédita de desarrollar, desde un banco público, un programa masivo, eficiente y rentable lo ha hecho ser un referente tanto a nivel nacional como internacional, recibiendo el reconocimiento de importantes y

prestigiosas organizaciones nacionales y extranjeras que han visto en su gestión un ejemplo a seguir

- **BancoEstado Servicios de Cobranza S.A:** su objetivo radica en la recuperación de carteras morosas. Las acciones de cobranza están orientadas a generar estrategias segmentadas en función de las características, condiciones y situaciones particulares de los deudores morosos. Se caracteriza por ocupar tecnología de punta y los mejores sistemas disponibles para el manejo de bases de datos y el establecimiento de contacto con los clientes, en las distintas localidades geográficas del país.
- **Sociedad de Servicios Transaccionales CajaVecina S.A:** este sistema de servicios financieros permite a las personas que residen en zonas alejadas de las grandes urbes o en comunas densamente pobladas, realizar transacciones bancarias, como retiros de dinero, depósitos, pagos de créditos, pagos de cuentas, entre otros a través de terminales electrónicos instalados en almacenes y locales comerciales. Esta filial, tiene mucha relación con el concepto de bancarización, que tiene como misión llegar a gran parte del territorio y con fácil accesibilidad para todos los chilenos.



Figura N° 3: Imágenes de logotipos de las filiales de BancoEstado.
Fuente: BancoEstado

1.4.2 Entidades relacionadas con BancoEstado

Sin ser sus filiales, BancoEstado tiene participación, intervención o acción en las siguientes empresas:

- **Transbank**
- **Operadora de tarjetas de Crédito Nexus S.A**
- **Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A (Combanc S.A)**
- **Bolsa de Comercio de Santiago S.A**
- **Bolsa Electrónica de Chile S.A**
- **Administrador Financiero Transantiago S.A**

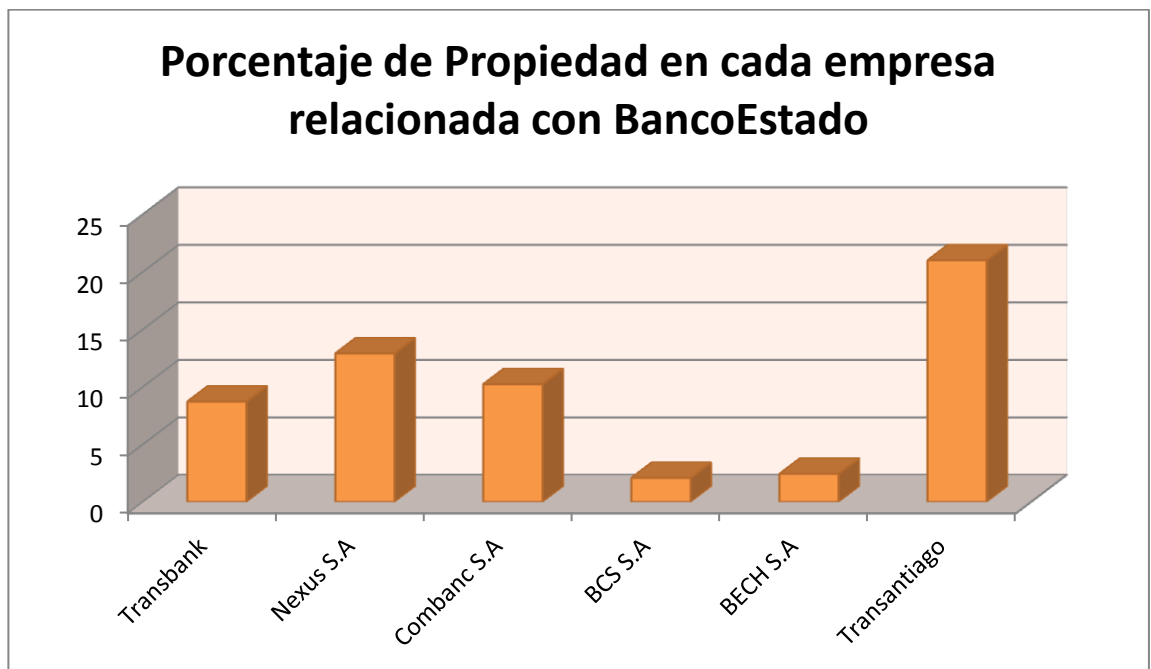


Figura N°4: Gráfico del porcentaje de la propiedad de BancoEstado en cada entidad relacionada.
Fuente: Elaboración propia en base a BancoEstado, Información a Enero del 2012

1.5 Pilares Estratégicos

Los pilares estratégicos son los componentes que definen la dirección de la empresa en su planificación estratégica. Para el Banco la visión, misión y posicionamiento son parte de estos pilares²⁴

1.5.1 Visión

Entendida como una declaración de lo que la empresa desea ser en el futuro, BancoEstado la define como:

“Ser un banco de excelencia, con una gestión comercial de alto impacto social”

Queda en evidencia que para el Banco, los propósitos generales son entregar un servicio de alta calidad hacia sus clientes que le permitan posicionarse en la industria como un banco de excelencia, pero siempre enfocado al servicio público ratificando su rol social que le encomienda el Estado, para así ser un aporte real y sustancial en la calidad de vida de los chilenos.

1.5.2 Misión

Es la declaración del propósito de la organización, lo que constituye su razón de ser, y que le plantea las bases de su diferenciación respecto de las demás empresas. BancoEstado la define como:

²⁴ BancoEstado, “Memoria BancoEstado 2012” Pilares Estratégicos, página 22

“Existimos para que cualquier chileno, en cualquier lugar, pueda emprender y desarrollarse”

Se basa en el cuestionamiento de la existencia del Banco. Lo que al igual que su visión, ratifica su calidad de Banco estatal, promoviendo el emprendimiento y desarrollo personal de cualquier persona, en cualquier lugar, esto incluye la accesibilidad a través de sus canales a la gran parte del territorio nacional, aludiendo al concepto de bancarización.

1.5.3 Posicionamiento

El posicionamiento para BancoEstado, tiene una estrecha relación con la sociedad, y se caracteriza por su cercanía y relación de largo plazo con sus clientes, además de entregar un servicio de calidad competitiva; por su compromiso con el fomento del emprendimiento y la inclusión financiera; y por su rol de banco estatal que apoya y se compromete con las políticas públicas y contribuye a que exista una mayor competencia en el sistema financiero

1.6 Clientes de BancoEstado

BancoEstado cuenta con una amplia gama de de clientes, que cubre en la industria financiera, y en cada segmento cuenta con productos y servicios acordes a las necesidades del mismo. La literatura tiene diversas definiciones de segmento de mercado, según el autor Philip Kotler y Gary Amstrong se define como “un grupo de consumidores que responden de forma similar a un conjunto determinado de esfuerzos

de marketing”; por otro lado el Diccionario de Marketing de Cultural S.A lo define como “un conjunto de individuos o empresas que poseen características homogéneas y distinta, que permiten diferenciarlo claramente de los otros grupos, y que además, pueden responder a un programa de actividades de marketing específicamente diseñado para ellos, con rentabilidad para la empresa que lo practica”

. En este sentido BancoEstado, concentra a sus clientes en dos grandes grupos: Banca minorista y Banca mayorista, compuesta por los siguientes clientes:²⁵

1.6.1 Banca Minorista

Esta banca, juega un rol fundamental en el funcionamiento financiero de la población chilena y de los microempresarios. Agrupa a sus clientes en segmento sociales entregándoles una atención específica, lo que genera un aporte significativo en el acceso a productos y servicios financieros

- **Banca Personas:** corresponde a personas naturales sin giro comercial, dándole mayor énfasis en el cumplimiento de la misión y objetivos relacionados con la bancarización. Posee una variada oferta de productos y servicios la cual, pretende alcanzar mejoras significativas en calidad y eficiencia, para atender a cada persona en forma segmentada. Lo clientes pueden ser aglomerados según su renta y edad, catalogados en: jóvenes emergentes, potencial, relacional y adulto mayor

²⁵ BancoEstado, “Memoria BancoEstado 2012” Nuestros Clientes, páginas 41-45

- **Cientes Microempresas:** a través de su filial Microempresas, BancoEstado financia a trabajadores independientes o dueños de negocios que emplean en promedio diez trabajadores y desarrollan actividades productivas con un volumen inferior a UF 3.600 al año
- **Ciente Pequeñas Empresas:** agrupa a empresas cuya facturación anual se sitúa entre UF 2.400 y UF 25.000. En este segmento, se buscó potenciar la base de clientes e incrementar la participación de mercado en volumen de colocación.

1.6.2 Banca Mayorista

Compuesta por la banca medianas y grandes empresas, corporativas y por la Banca Institucional. Estos clientes se relacionan con el Banco a través de ejecutivos de cuenta, de plataformas especializadas.

- **Medianas Empresas:** agrupa a empresas que facturen anualmente entre UF 25.000 y UF 100.000
- **Grandes Empresas:** conglomerada a empresas cuyo tramo de ventas anuales, supere las UF 100.000 y que no sean corporaciones.
- **Banca Corporativa:** constituida por empresas corporativas vinculadas a grupos económicos nacionales de capitalización y empresas relacionadas, en propiedad a transnacionales y/o bancos. Una de los objetivos de esta banca es profundizar el

vínculo con el cliente, a través del cruce de productos, mediante convenios entre las empresas corporativas.

- **Cientes Banca Institucional:** este segmento de clientes tiene relación con los llamados convenios: alianzas estratégicas de largo plazo con clientes de instituciones públicas, otorgándole ciertos beneficios o licencias específicas (asistencia personalizada, comisiones menores, entre otras). Cabe destacar, que esta política de banco no sólo mejora la gestión interna del mismo, sino que también apoya a la modernización de otras instituciones públicas.

1.7 Productos

Con el fin de desarrollar un plan de inclusión y cercanía a los clientes, el Banco ofrece al público una serie de productos y servicios que se desenvuelven en un contexto de accesibilidad, conveniencia y/o rentabilidad. Los servicios bancarios, se pueden agrupar en dos grandes grupos: depósitos y préstamos, los cuales son los más tradicionales de la actividad bancaria. Además a estos, ya mencionados se le agregan otros productos, que cubren otras áreas financieras. A continuación se expondrán, los principales productos y servicios que oferta BancoEstado²⁶

1.7.1 Productos de Ahorro e Inversión

Esta actividad financiera, se aplica mediante una tasa de captación, la cual ofrece una tasa de interés al cliente como retribución de entregarle al Banco, en forma de depósito su dinero en un tiempo determinado

²⁶ BancoEstado, "Memoria BancoEstado 2012" Productos BancoEstado, paginas 51-53

- **Cuentas de Ahorro:** destinado a personas que tienen la capacidad de juntar dinero en forma constante y periódica. BancoEstado, ofrece distintas cuentas de ahorro, según sea el móvil del ahorro. Entre ellos destacan: Ahorro niños, Ahorro joven, Estudio Seguro y Ahorro y Vivienda.
- **Cuenta Corriente:** instrumento financiero mediante el cual el cliente encomienda al Banco la administración y resguardo de su dinero, permitiéndole girar hasta el monto disponible que mantenga en depósito, o de la línea de crédito que el cliente haya contratado. A su vez, el Banco se obliga a cumplir las órdenes de pagos dadas por el cliente mediante cheques, tarjetas, Cajero Automático, Internet, Transferencia de fondos, otros.²⁷
- **Ahorro Previsional Voluntario (APV):** mecanismo de ahorro voluntario, diseñado para el ahorro a largo plazo, el cual se presenta como un adicional a las cotizaciones obligatorias, y persigue mejorar la pensión de jubilación.
- **Depósitos a Plazo:** instrumento de captación, que permite depositar dinero a un plazo determinado, obteniendo a su vencimiento la devolución del capital más los intereses a una tasa conocida con anticipación. Existen una serie de depósitos a plazos, los cuales tienen alcances y modos de empleo diferentes entre los que destacan renovables, nominativos, endosables, unipersonales o bipersonales; pudiendo ser para personas naturales o empresas. Sin embargo, los dos más

²⁷ BancoEstado, “Guía de apoyo a la venta”, Plataforma Interna.

comunes son: **depósito a plazo fijo** y **depósito a plazo renovable**. El depósito a plazo fijo, una vez que se llega a la fecha de vencimiento, el depósito deja de pagar intereses y reajustes, y el renovable luego de la fecha de vencimiento, el cliente tienen 3 días hábiles para rescatar todo o parte del dinero, en caso contrario se renueva de forma automática.

- **Fondos Mutuos:** alternativa de inversión que reúne patrimonios de personas naturales o jurídicas, para invertirlos en instrumentos financieros, esta tarea es llevada a cabo por BancoEstado S.A Administradora General de Fondos. Se consideran una alternativa diversificada, sin vencimientos y carentes de renovaciones, además de una amplia gama de fondos existentes, (ver figura 5) los cuales se adecuan a las necesidades del inversor en cuanto a objetivo de inversión, plazos de inversión, monto y aversión al riesgo.

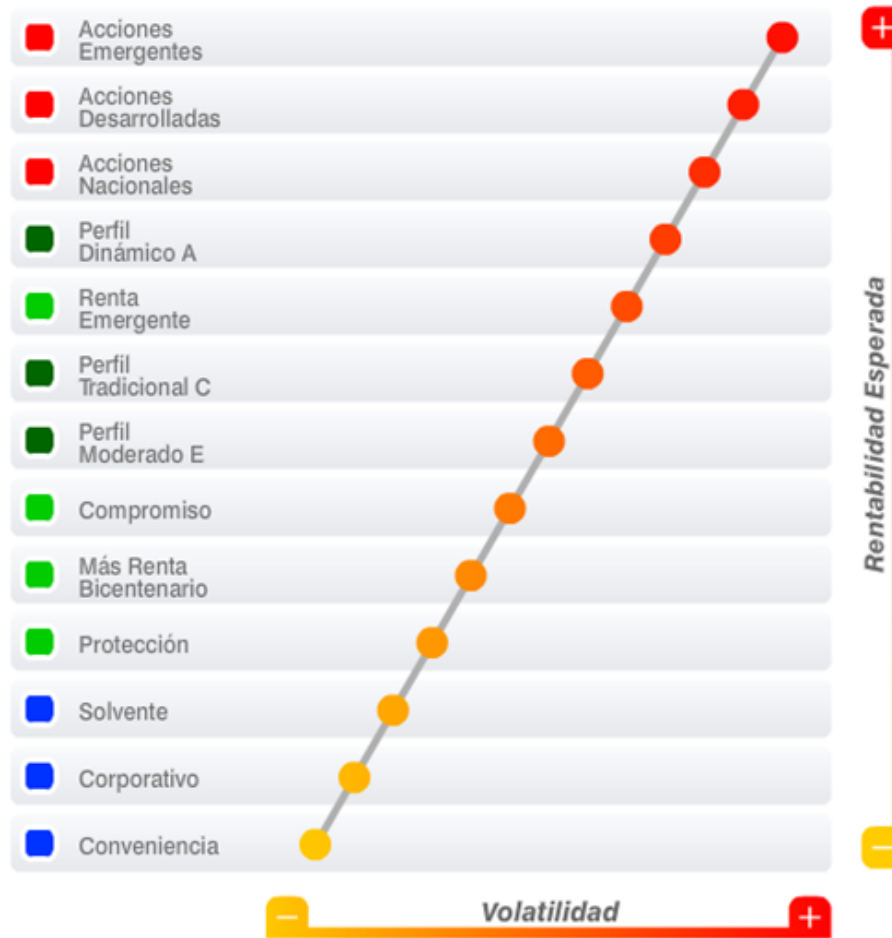


Figura N°5: Fondos mutuos existentes en BancoEstado
Fuente: BancoEstado

1.7.2 Créditos

En esta operación financiera, el Banco le presta una cantidad determinada de dinero a una persona natural o jurídica, y este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera. Los créditos operan con una tasa de colocación, que se relaciona con los intereses devengados, que genera el préstamo. Los créditos que oferta BancoEstado son:

- **Crédito de Consumo:** como objetivo principal, persigue el financiamiento de proyectos personales y/o familiares, con un monto mínimo de \$1.000.000 pagaderos, hasta en 60 meses
- **Crédito Hipotecario:** financiamiento de largo plazo con garantía hipotecaria destinado a la adquisición, ampliación o construcción de vivienda nueva o usada y al refinanciamiento de créditos vivienda²⁸
- **Crédito Comercial:** destinado para empresas, de cualquier tamaño, que deseen financiar la compra de activos fijos, pago de servicios o cualquier otro proyecto de índole empresarial.

1.7.3 Medios de Pago

Estos productos le dan la posibilidad al cliente de pagar todo tipo de cuenta, en la que haya incurrido, pudiendo pagarla en forma de debito o crédito

- **CuentaRut:** cuenta de debito, que permite depositar, abonar, transferir y pagar. Funciona sólo con saldo y puede ser ocupada para girar en cajeros automáticos (ATM) o pagar en comercio que cuenten con soporte RedCompra. En el 2012 se registraron 5.3 millones de CuentaRut vigentes

²⁸ BancoEstado, "Guía de apoyo a la venta", Plataforma Interna.

- **Chequera Electrónica:** funciona de forma similar a una cuenta corriente, pero sin un talonario de cheques. Se presenta en forma de tarjeta con capacidad de girar en ATM y con soporte RedCompra. Además viene asociada con una línea de crédito, la que se puede ocupar según estime conveniente el cliente
- **Tarjetas de Crédito:** medio de pago flexible que permite comprar en forma de crédito en comercio asociado, y pedir avances en efectivo. Cuentan con un cupo establecido, según la capacidad de endeudamiento del cliente, determinada por el Ejecutivo Bancario. Tanto la Visa y la MasterCard puede ser empleada en territorio extranjero y nacional, y la Visa Chilena solo en el país. Esta última un producto exclusivo de BancoEstado, destinado a clientes con ingresos más bajos – por ende con un cupo menor a las otras- principalmente enfocado en dueñas de casa.

1.7.4 Otros (Principales)

- **Seguros:** contrato por el cual el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima pactada previamente, responder en caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura. BancoEstado ofrece una amplia gama de seguros, en los que destacan los de vida, hipotecarios, protección de cuentas, incendio, salud, automotrices, entre otros.

- **Comercio Exterior:** en esta área del Banco, entrega un servicio tanto a exportadores como importadores en materia de carta de crédito, préstamos, cobranzas, boletas de garantías y agenciamiento.
- **Servicio de pagos:** automatización de pagos de remuneraciones y proveedores
- **Compra y Venta de Acciones:** asesoría en la compra y venta de acciones, transadas en la Bolsa de Comercio de Santiago, y la Bolsa Electrónica
- **Compra y Venta de Moneda Extranjera y Forward:** permite la compra y venta de divisas, para envío y recepción de remesas. Además de un contrato de venta a futuro que permite que los costos asociados a la exportación o importación aumenten, debido a la variación de la divisa.

1.8 Canales de distribución

Los canales de distribución para BancoEstado, constituyen un pilar fundamental en la misión de bancarizar a gran parte del territorio nacional. La literatura, ofrece tantas definiciones, como alcances del concepto de canales de distribución. Desde la simpleza literaria, se puede entender como: “el camino que recorren los productos, para llegar al usuario final.²⁹”, o bien como: “conjunto de organizaciones, que interactúan entre sí, y que participan en el proceso de poner un producto o servicio a disposición del usuario

²⁹ López Pinto, Bernardo, Los pilares del Marketing, Universidad Politécnica de Catalunya, pagina 219, 2010

final”³⁰. Los sistemas financieros se han caracterizado por llevar a cabo una transformación de los canales de distribución, desde un sistema monolítico basado en red de oficinas, hacia un sistema de distribución multicanal, destacando en gran parte por los soportes electrónicos; en este sentido BancoEstado ha extendido una gama de canales electrónicos, ente los que destacan cajeros automáticos, dispensadores de saldo, buzoneras, plataforma de internet, servicio telefónico de atención automatizada y Centro de Contacto 24 horas. (ver tabla 1)

A estos canales electrónicos, se le suman los ya mencionados ServiEstado, Caja Vecina y sucursales, los cuales se encuentran desplegados a lo largo de todo el país (ver figura 6)

Canal	2012
Nº de sucursales Banco Estado	345
Nº de sucursales ServiEstado	96
Nº de puntos CajaVecina	10.289
Nº de ATM (Cajeros Automaticos)	2.366
Nº de Buzoneras	270
Nº de Dispensadores	942

Tabla N°1: Numero de canales de distribución al 2012
Fuente: BancoEstado

³⁰ Kotler, Phillip, Fundamentos de Marketing, Sexta Edición, pagina 399



Región	Sucursales	ServiEstado	CajaVecina	Cajeros Automáticos	Puntos de Atención	%
Región de Arica y Parinacota	3	2	257	25	287	2%
Región de Tarapacá	5	3	169	33	210	2%
Región de Antofagasta	11	2	241	63	317	2%
Región de Atacama	9	2	231	46	288	2%
Región de Coquimbo	17	3	548	104	672	5%
Región de Valparaíso	39	13	1.029	281	1.362	10%
Región del Libertador Bernardo O'Higgins	22	5	769	117	913	7%
Región del Maule	18	4	849	123	994	8%
Región del Biobío	39	10	1.193	234	1.476	11%
Región de La Araucanía	24	4	574	130	732	6%
Región de Los Lagos	24	5	428	117	574	4%
Región de Los Ríos	10	1	183	69	263	2%
Región de Aysén	4	1	118	15	138	1%
Región de Magallanes y la Antártica	5	1	76	41	123	1%
Región Metropolitana	115	40	3.624	968	4.747	36%
Total	345	96	10.289	2.366	13.096	100%

Figura N°6: Canales de distribución de BancoEstado por regiones al 2012.
Fuente: BancoEstado

1.9 Descripción de las funciones realizadas

La práctica profesional, fue desarrollada en BancoEstado, Sucursal Valparaíso Almendral Chacabuco 2701, durante 288 horas cronológicas exigidas por Universidad de Valparaíso, para la Carrera de Administración de Negocios Internacionales, llevándose a cabo entre el 15 de Enero y el 28 de Febrero del presente año. La sucursal Valparaíso Almendral, está presidida por el Agente Sr. Oscar Vergara, por el Jefe de Procesos Internos Sr. Rodrigo Méndez, por el Jefe de Plataforma Ejecutivos Sr. José Romero, y por el Jefe Atención Clientes Sr. Francisco Briones

Las funciones realizadas en la práctica profesional, se centraron en el apoyo a la gestión de atención clientes. (mesón principal) bajo la supervisión directa del Jefe Atención Clientes. Cabe destacar que la primera semana, se realizó una especie de capacitación por parte de los Ejecutivos de Atención Cliente, hacia el alumno en práctica, en donde se pudo aprender las principales funciones de esta sección. De allí en adelante, el alumno pudo desarrollarse en forma autónoma en Atención Clientes, aplicando todos los protocolos y procedimiento exigidos por BancoEstado. Posteriormente al alumno, se le designó la misión de prestar apoyo a los Ejecutivos Comerciales, en la gestión de contacto con la cartera de clientes, ya sea de forma presencial o telefónica. Dicha tarea, consistía en ofertar créditos preaprobados y compra de cartera de deudas a una tasa menor, pudiendo tener acceso y familiarizarse con el procedimiento de créditos, desde la evaluación hasta la aprobación. Finalmente, el alumno se centró en la venta de seguros principalmente en los de Vida e Invalidez 2/3, a través del contacto directo con clientes, además de gestionar otras inquietudes, dudas, consultas y peticiones de los mismos.

Estas tareas estuvieron bajo la supervisión del Jefe Plataforma Ejecutivos Sr. José Romero.

A continuación se detallarán las funciones desarrolladas en la Práctica Profesional:

- Atención directa al cliente por mesón principal, para gestionar tramites tanto de cuentas correntistas, como de público general. Aclaración de cheques protestados, entrega de talonarios de cheques, revisión de poderes notariales, documentos devueltos y otros requerimientos de post venta, fueron las principales funciones desempeñadas
- Corroboración de datos personales de clientes (dirección, mail, teléfonos) para la actualización en la base de datos de clientes, desplegado en la PU (Plataforma Universal)³¹.
- Derivación de clientes hacia ejecutivos, ante la aparición de una alerta de oportunidad de venta³², personalizada para cada cliente, en la PU
- Emisión de documentos bancarios, tales como: vale vistas, giro express, registros de firmas, depósitos judiciales, emisión de boletas de pagos de dividendos,

³¹ Plataforma interna de BancoEstado, en donde se gestionan gran parte de los requerimientos de los clientes

³² Alerta que se despliega en Plataforma Universal, frente la aprobación de alguna venta para algún cliente en específico. Dicha venta podría ser un crédito preaprobado, o una tarjeta Visa Chilena BancoEstado. En estos casos, se le indicaba al cliente dirigirse con los Ejecutivos Comerciales, para la materialización de la oferta, en el caso que el cliente así lo estimara.

emisión de cartolas, estados de cuentas de tarjetas Visa, entrega de documentos de cobros de pensión, entre otros

- Generación y bloqueo/desbloqueo de tarjetas de cajeros automáticos
- Entrega de claves pre impresas, para canales electrónicos (internet, teléfono, cajero automático)
- Derivación de clientes hacia ServiEstado, frente a algún trámite en particular³³
- Gestionar llamados telefónicos, hacia la Central del Banco, en el caso de algún inconveniente presentado por el cliente, que superaba las facultades del funcionario de atención clientes.
- Venta de intangibles, enfocándose principalmente en los solicitados por el Agente de la Sucursal.
- Realización de la correspondencia, con todos los documentos que posteriormente se enviaban a las distintas sucursales (principalmente Santiago) para la concretización de ciertos trámites.

³³ Dicha acción, eran parte de las órdenes emitidas por Jefes del Banco, en el caso de trámites específicos que desarrollaba la filial ServiEstado (ubicada frente a sucursal Valparaíso Almendral). Esto se realizaba en un plan de descongestión de clientes, de modo de entregar una atención más rápida y expedita.

- Gestionar llamados telefónicos con cartera de clientes, de los Ejecutivos Comerciales, para el ofrecimiento de créditos pre aprobados y compra de cartera de deudas
- Orientar al cliente, en la ejecución de ciertos tramites o la utilización de canales automatizados (cajeros automáticos, buzonerías, depósitos en ATM)

La realización de dichas funciones, le permitieron al alumno en práctica desenvolverse en el mundo bancario, abordando diversos temas financieros, y comprendiendo el funcionamiento de esta institución y la particular relación que tiene con la sociedad, en especial con los segmentos socioeconómicos más bajos y el gran aporte que realiza, poniendo énfasis en su rol social.

1.10 Razones que impulsan el tema a desarrollar

Durante la realización de la práctica profesional, el alumno pudo ser testigo de diversas situaciones que enmarcaban las conductas financieras, de las personas que acudían a la entidad bancaria. Dentro de este contexto, el alumno evidenció una muy baja afluencia, de público joven al banco, en donde por motivos que se desarrollarán en la investigación, no tenían relación con la banca. Como complemento de este dato, además quedo en manifiesto, la poca información que tenían los jóvenes respecto al funcionamiento de algunos instrumentos financieros; es decir, se evidenció una baja presencia y afluencia de segmento etario joven en la entidad bancaria y además estos

poseen una nula o muy rústica información respecto a productos financieros. En este sentido, surge la idea de realizar una investigación abordando esta problemática y tomando como segmento etario a los jóvenes de la sociedad, desplegando un plan de asesoramiento que los ayude, oriente e informe, sobre alternativas reales de inversión y ahorro en BancoEstado, de acuerdo a las necesidades de cada individuo. También este informe, pretende, entender el comportamiento económico de los jóvenes y las razones y/o motivaciones que los vinculan o los dejan al margen de los sistemas financieros.

Capítulo II: Desarrollo del tema

2.1 Objetivos generales y específicos del tema a investigar

2.1.1 Objetivo General:

Comprender el comportamiento económico de los jóvenes en Chile, entendiendo su relación con entidades bancarias – en particular con BancoEstado- y con instrumentos de ahorro e inversión. Además realizar un análisis informativo acerca de los distintos productos financieros que ofrece BancoEstado, y orientarlos hacia este segmento etario de la sociedad, determinando variables de conveniencia, a través de supuestos de inversión.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Contextualizar la industria bancaria chilena, analizando su marco regulatorio y el funcionamiento de ella. Además de matizar el crecimiento económico del país con la solidez de la industria bancaria.
- Analizar el comportamiento financiero de los jóvenes en Chile, a través de sus conductas socioeconómicas para así luego, poder concluir las motivaciones que impulsan a su relación con BancoEstado.
- Comprender la relación de los jóvenes chilenos con instrumentos de ahorro e inversión, a través de opiniones, informaciones, apreciaciones y experiencias personales de los encuestantes.
- Determinar cual o cuales, son las alternativas de ahorro e inversión más convenientes para los jóvenes, según sus perfiles de inversionistas. De este modo

ofrecerles información descriptiva para el mejor entendimiento de ciertos productos ofertados por BancoEstado, dándole un mayor énfasis en Fondos Mutuos.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Sistema Financiero

Para entender cómo funcionan las instituciones financieras, y en particular los bancos, se tiene que insertar este concepto dentro de su contexto, por lo tanto en primera instancia se analizará el sistema financiero como tal. En el mundo actual que se desenvuelve la sociedad “las personas están sometidas constantemente a decisiones financieras, ya sea de decisiones de inversión, consumo y ahorro, financiamiento o de administración de riesgo”³⁴. Precisamente para implementar estas decisiones, se utiliza el Sistema Financiero

El sistema financiero se entiende como aquel conjunto de instituciones, mercados y medios de un país determinado, cuyo objetivo y finalidad es la de canalizar el ahorro que generan los prestamistas hacia los prestarios. Este sistema comprende diferentes actores financieros como bancos, fondos de inversión, fondos de pensión, empresas de seguros entre otras, los cuales captan los ahorros de personas, instituciones o gobiernos hacia préstamos o inversiones, en este sentido la función principal de este sistema es captar recursos de aquellos sectores con superávit, para canalizarlos hacia sectores deficitarios. Si bien es cierto existen diversos conceptos que intervienen en este sistema, es necesario analizarlo desde una perspectiva macro para su fácil entendimiento, en donde dentro de él se encuentran los mercados financieros, que funcionan en gran medida por la intermediación financiera, los cuales a su vez emplean los instrumentos financieros,

³⁴ Bodie, Zvi, “Finanzas”. Pearson Educación, 1999. Capítulo I. Página 5. México

como acciones, bonos, depósitos a plazos, derivados, entre otros y entes reguladores que fiscalizan y rigen las acciones de instituciones financieras

En la actualidad el sistema financiero representa la expresión más fidedigna de la economía cotidiana, en el sentido que todos de algún modo somos partícipes de este sistema, ya sea como demandantes, intermediarios e incluso oferentes.

2.2.1.1 Mercados Financieros

La economía doméstica y por sobretodo la economía internacional, están muy ligadas al comportamiento de los mercados financieros: “IPSA cae 2.30% y sufre la mayor baja en 16 meses”³⁵. “La OCDE cifra en 246.000 millones las pérdidas de los bancos vinculados a la Crisis Subprime”³⁶. Estas noticias son el claro ejemplo de los efectos que ejercen los mercados financieros en una economía. Podemos señalar que los mercados financieros son un mecanismo que reúne a vendedores y compradores de instrumentos financieros, el cual facilita las transacciones a través de su sistema³⁷. Las principales características de los mercados financieros se relacionan con la **conexión**, la que genera una red de contacto entre empresas e inversores y les da la oportunidad a estos últimos de acceder al capital de grandes sociedades, la **seguridad**, al tener instituciones fiscalizadoras que velan por el buen funcionamiento, la transparencia del proceso y protección hacia los inversores principalmente, la **liquidez** que se genera hacia los inversores, ya que les

³⁵ No especificado, IPSA cae 2.30% y sufre la peor baja en 16 meses, www.df.cl, Finanzas y Mercado, 19.04.2013, 15:35 PM.

³⁶ No especificado, La OCDE cifra en 246.000 millones las pérdidas de los bancos vinculados a la crisis “Subprime”, http://economia.terra.com.pe/noticias/noticia.aspx?idNoticia=200806041107_EUP_20080604130652, Economía y Negocios, 19.04.2013, 15:50 PM.

³⁷ Court, Eduardo, Mercado de Capitales, Editorial Pearson Educación, 2010, Pág. 8

permite comprar en forma rápida y accesible instrumentos financieros a precios regulados por la oferta y demanda, **indicador financiero** el cual funciona como un precedente para las empresas, ya que les otorga información del tipo de rentable, riesgosa o patrimonial por ejemplo, según la valuación de sus acciones.

2.2.1.1.1 Clasificación de los mercados financieros

Los mercados financieros pueden ser clasificados, bajo distintos parámetros, dependiendo de las variables que se analizan activo, a continuación se clasificara en los más aceptados por las distintas literaturas financieras.

- **Según su tipo de emisión**

- i. Mercado Primario: se puede definir como: “Mercado en el que se emiten y venden por primera vez los activos financieros. Estos títulos son emitidos por el Estado, el Banco Central, bancos e instituciones financieras, fondos mutuos, sociedades anónimas y otros emisores de deudas”³⁸
- ii. Mercado Secundario: una vez emitidas los activos financieros, el mercado secundario se encarga de las compraventas posteriores de los títulos entre los inversores. Se comporta como un mercado de reventa, encargándose de proporcionar liquidez a los títulos. El ejemplo por excelencia del mercado secundario, son las bolsas de valores.

- **Según el activo transmitido**

³⁸ Glosario, Sitio Educativo Superintendencia de Valores y Seguros, <http://www.svs.cl/educa/600/w3-propertyvalue-746.html>, 19.04.2013, 16:40 PM

- i. Mercado de dinero: conformado por instrumentos de deudas, que tienen vencimiento menor a un año, por lo que se considera la negociación de títulos de liquidez a corto plazo
 - ii. Mercado de Capitales: está determinado por instrumentos a largo plazo, ya que tiene un vencimiento superior a un año. Generalmente las acciones y bonos corresponden a este tipo de mercado.
- **Según el origen**
 - i. Doméstico o nacional: tanto los emisores como los inversores de activos financieros, están domiciliados en el país donde se efectúa la transacción
 - ii. Externo: la transacción se produce en el país, pero los emisores del activo financiero no son domiciliados en el país

Estas clasificaciones de mercados financieros proporcionan un entendimiento del contexto en que se desenvuelven los distintos activos financieros y de la manera en que se pueden agrupar, dependiendo de algunas variables. A continuación se analizarán algunos activos financieros, que se tranzan en los mercados financieros

2.2.1.2 Activos o Instrumentos Financieros

La finalidad del sistema financiero es captar los recursos económicos de personas o empresas y ponerlos a disposición de empresas o personas que lo necesiten para invertirlo o para emprender alguna actividad económica, con la condicionante de devolverlo en un plazo determinado al prestamista, con un rendimiento adicional, poniendo al capital como motor dinamizador del sistema financiero. Ahora bien este

traspaso de dinero, entre oferentes y demandantes, generalmente se realiza a través de algún título, un instrumento o activo financiero. Existen tantas definiciones, como tipos de instrumentos financieros que por lo demás, cada día innovan más y lo hacen accesible para cierto tipo de personas, dependiendo de las necesidades de ésta. “Un activo financiero es una herramienta financiera a través de la cual entidades que poseen deuda y cuentas con déficit consiguen inversiones para financiar sus actividades”³⁹, también existen otras definiciones que lo consideran como un instrumento intangible, un servicio o producto ofrecido por una entidad financiera, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de financiación o inversión de los agentes económicos de una sociedad.⁴⁰ Cabe destacar que un activo financiero se crea solo cuando la inversión de una unidad económica excede sus ahorros y financia dicho déficit a través de la contratación de un empréstito⁴¹. En la transacción de los instrumentos financieros, intervienen tres variables fundamentales, las cuales son la **liquidez** que posee, es decir, la capacidad de convertirse en efectivo en un periodo de tiempo relativamente corto y no obtener pérdidas, el **riesgo** del activo en donde existe la posibilidad que la entidad emisora no pueda cumplir con sus compromisos financieros, y la **rentabilidad** en cuanto a la ganancia que se puede adquirir del activo. Estos tres elementos, tienen una directriz común, en donde se conjugan de acuerdo a la conveniencia e intereses del demandante.

³⁹ Blog de Negocios, ¿Que es un activo financiero? Definición y alcance, http://es.over-blog.com/Que_es_un_activo_financiero-1228321767-art286399.html, 20.04.2013, 13:24 PM

⁴⁰ Véase, Blog de finanzas, Introducción a los instrumentos financieros: conceptos, utilidad y características, <http://educacionbancaria.wordpress.com/2012/11/05/introduccion-a-los-instrumentos-financieros-concepto-utilidad-y-caracteristicas/> 20.04.2013; 16:23 PM

⁴¹ Yokota, Roberto, Apuntes clase Finanzas de la Carrera Administración de Negocios Internacionales, Octubre,2011, 20.04.2013, 17:02 PM

El supuesto clave de unificación de criterios es el de: a mayor riesgo, mayor rentabilidad exigida por parte del prestatario.

2.2.1.2.1 Tipos de activos financieros

Dentro del mundo financiero, nos podemos encontrar con muchos tipos de activos, que cumplen diferentes funciones, según la necesidad e interés del demandante del título, además de ser cada día más innovadores y en muchos casos bastantes complejos. A continuación se analizarán los activos financieros más comunes.

- **Bono:** se puede entender como un título de deuda que puede emitir tanto el Estado, empresas privadas o instituciones supranacionales, los cuales pueden tener renta fija o variable. Esta obligación financiera responde a una promesa de pago que se realizara en el futuro, en la cual se dejan pactados y acordados el monto, la cantidad de tiempo y el tipo de pago.⁴² Al tener un bono la entidad emisora, esta acudiendo a un método de financiamiento externo, en donde el tenedor del bono asume el papel de acreedor, con el compromiso final de la devolución del dinero en un tiempo determinado y con un rendimiento, que le permita diferir del monto inicial prestado.
- **Acciones:** las acciones representan una porción de la empresa y el conjunto total de acciones representa el capital de la empresa. El dueño de una acción, se transforma en un socio de la empresa del porcentaje que dicha acción representa

⁴² Véase, No especificado, Blog de economía, <http://definicion.de/bonos/#ixzz2RVk1z65C>, 20.04.2013, 18:22 PM

para el capital total. Al poseer una acción, se le otorgan una serie de atributos, - los cuales van a depender del tipo de acción – como por ejemplo el derecho de asistir a asambleas y en la toma de decisiones de modificación, aprobación, redacción de estatutos generales de la empresa, como el voto para la elección de altos directorios, además de acceder a información financiera interna, entre otras. Las acciones se tranzan en la bolsa de comercio y van a tener un comportamiento de alza o baja, dependiendo de muchos factores, tanto internos como externos y controlables e incontrolables como por ejemplo: reportes financieros de la empresa, cambio de accionistas, fraudes o auditorias a la empresa, ingreso de competidores al sector, asociación de empresas, crecimiento de la industria, falta de liquidez, repartición de ganancias, o por especulación, entre otras.

- **Depósito a plazo:** es un documento entre un inversor y un banco, en donde el inversor se compromete a mantener depositada durante un cierto tiempo, una cantidad de dinero en el banco, con el fin de que se le devuelva una garantía, proveniente de la tasa de interés. Los depósitos a plazo o también conocido como certificados de depósitos, son entregados por instituciones financieras y se conocen tres tipos: **depósito a plazo fijo**, en donde la institución se obliga a pagar en un día prefijado, debiéndose devengar los reajustes e intereses solo hasta esa fecha; **depósito a plazo renovable**, los cuales funcionan de manera similar a los de plazo fijo, pero con la posibilidad de prorrogar automáticamente el depósito por un nuevo periodo. Por consiguiente en el o los periodos

siguientes se seguirán devengando, sobre el nuevo capital, los intereses y reajuste correspondientes a cada periodo, y los **depósitos a plazos indefinido**, en donde no se pacta una fecha o plazo determinado de vencimiento, sino que la institución se obliga a la restitución en un plazo prefijado, a contar de la vista o aviso de su cliente, de manera que se pagan los intereses y reajuste desde la fecha que se celebra el depósito hasta que se cumpla la fecha avisada para su retiro.⁴³

- **Fondos Mutuos:** son instrumentos de inversión, de fácil diversificación, liquidez y orientado según el perfil de inversión de cada cliente. “Se realiza a través del aporte de diversos partícipes, en donde todos los aportes se reúnen en un Fondo Mutuo, el cual dispone de una cartera de inversión diversificada en diferentes instrumentos financieros, permitiéndole a los partícipes a acceder a distintos mercados a nivel mundial, sectores económicos y monedas, lo cual no sería posible al invertir individualmente, además un equipo de profesionales permanentemente busca ser parte de las oportunidades que se presentan en los mercados”⁴⁴. Los Fondos Mutuos, pueden tener distintas series, las cuales se diferencian en la estructura de costos en base a características propias de la comercialización; beneficios tributarios; comisiones cobradas; remuneraciones; servicios diferenciados a los partícipes relacionados con la inversión efectuada

⁴³ Banca Fácil, ¿Qué son los depósitos a plazo?, <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=150000000000030&idCategoria=4>, 24:04.2013, 12:43 PM

⁴⁴ Asociación de Fondos Mutuos de Chile, ¿Que es un Fondo Mutuo?, <http://www.aafm.cl/category/aprenda-sobre-fondos-mutuos/preguntas-frecuentes/aprenda-sobre-fondos-mutuos/glosario-de-terminos/aprenda-sobre-fondos-mutuos/que-es-un-fondo-mutuo/>, 06-08-2013, 17:22 PM

en el fondo o cualquier condición particular que implique una diferencia. En Fondos Mutuos, los partícipes deben pagar impuestos por la mayor rentabilidad generada en sus inversiones, al momento de liquidar sus posiciones, es decir, efectuar un rescate, sin embargo, existen algunos beneficios tributarios que podrán acogerse algunos Fondos, entre ellos están el 57 Bis, y el Beneficio de APV. El 57 Bis establece un mecanismo para incentivar el ahorro de largo plazo, tanto para personas naturales afectas al impuesto único de 2° categoría (trabajadores y profesionales dependientes) como para aquellos afectos al impuesto Global Complementario (aquellos que reciben ingresos por honorarios, intereses y otros). El beneficio busca premiar a quienes durante el año realizaron mas aportes que rescates, y así mantienen un saldo de “ahorro neto positivo”. El beneficio consiste en un crédito o rebaja a los impuestos que se deben pagar anualmente equivalente al 15% del ahorro neto positivo. El Beneficio de APV, dependerá del régimen que se haya adoptado, en el caso del régimen A, el Estado entrega una bonificación anual del 15% del monto ahorrado con un tope de anual de 6 UTM. El régimen B, los aportes de los trabajadores se descuentan de la base imponible de sus remuneraciones mensuales para el cálculo del impuesto a la renta. Dependiendo del tramo de renta del trabajador, los aportes de APV tienen una rebaja de impuesto entre un 5% y un 40%. Debido a la gran oferta de Fondos Mutuos existentes, en el año 2007 la Asociación de Fondos Mutuos de Chile, estipuló una categorización de éstos los cuales son⁴⁵: **1) Fondos Mutuos**

⁴⁵ La Tercera, “Guía de Ahorro e Inversión”, Un fondo para cada perfil de inversión, pagina 3, Julio 2010

de Deuda: inversiones orientadas a instrumentos financieros de deuda como bonos, letras hipotecarias entre otros, tanto nacionales como extranjeros, además dentro de esta categorización pueden encontrarse los instrumentos de deuda con una duración menor o igual a 90 días, con una duración menor o igual a 365 días, o con una duración mayor o igual a 365 días; **2) Fondos Mutuos Accionarios:** orientados para aquellos inversionistas con grado mayor de tolerancia al riesgo producido por las fluctuaciones de los indicadores bursátiles, dispuestos a invertir en instrumentos de deuda variable o de capitalización, nacionales o extranjeros, desarrollados o emergentes o de algún sector industrial en particular; **3) Fondos Mutuos Balanceados:** son una combinación de inversión en instrumentos de deuda y de capitalización, los cuales buscan por un lado la preservación y la capitalización.; **4) Fondos Mutuos Garantizados:** destinado a clientes más conservadores que pretenden recuperar parte o el total del aporte inicial; **5) Fondos Mutuos Inversionistas Calificados:** para ingresar a este Fondo, la autoridad realiza diversas exigencias y además requiere de un mínimo de inversión.

Para que los activos o instrumentos financieros puedan ser transados, deben existir instituciones que se encarguen de dicho procedimiento, a continuación se analizarán a los intermediarios financieros.

2.2.1.3 Intermediarios Financieros

Los intermediarios financieros, forman parte del eslabón del sistema financiero. El autor Scott Besley señala a los intermediarios como “empresas financieras especializadas que facilitan la transferencia de recursos de ahorradores a prestarios”⁴⁶, también otros autores señalan que los intermediarios financieros son instituciones que efectúan labores de mediación entre prestamistas y prestarios, otorgándole como principal función la transformación de activos, es decir, empresas que reciben inputs (dinero y activos financieros), lo transforman y lo convierten en outputs (dinero y activos financiero) aumentando el valor de éstos.⁴⁷ No obstante, estas definiciones apuntan hacia un mismo sentido, en términos generales consiste en la captación de depósitos hechos por personas con excedentes de recursos, con el objeto de darlos en préstamos a personas, empresas u otro tipo de organizaciones que lo necesiten, con el fin de poder llevar a cabo algún tipo de actividad.

2.2.1.3.1 Clasificación de los intermediarios financieros

Los intermediarios financieros, pueden ser clasificados en dos grandes grupos

- **Intermediarios Financieros Bancarios:** se caracterizan principalmente porque alguno de sus pasivos, son pasivos monetarios, es decir, billetes y depósitos a la vista, aceptados en forma genérica por el público como medio de pago. Entre

⁴⁶ Besley Scott, Fundamentos de administración financiera, 14° Edición, Pág. 107

⁴⁷ Véase: “Informe para empresarios”, <http://82.165.131.239/hosting/empresa/general/monografias/Monografia151.pdf>, 26-04-2013, 17:43 PM

ellos destacan: **Banco Central, Banca privada y pública, Caja de Ahorro⁴⁸, Cooperativa de Ahorro y Crédito.**

- **Intermediarios Financieros No Bancarios:** estos intermediarios se caracterizan por emitir dinero que no son dinero en sentido estricto, aunque tienen un valor monetario fijo y pueden ser convertidos en dinero con facilidad. **Compañías de Seguros, Sociedades de Inversión Colectiva, Sociedades de Leasing,** son algunos ejemplos de estos intermediarios.

Los intermediarios financieros son el motor dinamizador de cualquier sistema financiero, y en este sentido cumplen un rol fundamental para la economía del país, ya que canaliza a distintos actores sociales, en pos del bienestar económico. A su vez, el economista Norteamericano Eugene Fama postula en su teoría económica que los intermediarios financieros cumplen funciones que permiten reducir los costos de transacción asociados a la canalización de recursos entre el ahorro y la inversión, afectando con ello positivamente al crecimiento económico. En este sentido se debe valorar el aporte y el significado real que juegan los intermediarios financieros en el crecimiento económico de un país.

⁴⁸ Actualmente, en Chile no existe la Caja de Ahorro. En el año 1927 la Caja de Ahorro de Santiago se fusiona con Caja Nacional de Ahorro. El 12 de Junio de 1953, esta última pasa a formar parte del Banco Del Estado de Chile. <http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/CronologiaBancaria?indice=8.4&idEntidad=650000000000106&TIPO=pdf>, 26-04-2013, 18:20 PM

Como se pudo apreciar, el sistema financiero envuelve una serie de conceptos y actores que participan activamente en la transferencia de recursos, entre distintos entes. Bajo esta óptica, se sabe cuál es el área en que se desenvuelven los bancos- y otras instituciones financieras-, bajo que contexto actúan y de que forman parte; lo que se traduce que dentro del mercado financiero, actúan como intermediarios, capaces de crear y traspasar instrumentos o activos, los cuales son ocupados según las necesidades e intereses de cada demandante. A continuación, se expondrá acerca de la Banca y su rol en Chile.

2.2.2 La Industria Bancaria

2.2.2.1 Breve Reseña Histórica

El origen de los bancos es casi tan remoto como la aparición de organizaciones humanas, ya que siempre ha habido personas que necesiten que financien sus proyectos o ideas. Hay que remontarse hasta el año 2000 A.C cuando los agricultores se hacían préstamos de granos y semillas, que transportaban mercancías entre Asiria y Babilonia, claramente esta es una utilización primitiva del concepto. En sentido moderno, el término de banca puede ser rastreado a la Italia Medieval de inicios del Renacimiento, en donde las familias Bardi y Peruzzi dominaron la banca en Florencia del siglo XIV, otorgándole la categoría al Banco de Medici, como el más famoso de la antigua Italia⁴⁹.

Hoy por hoy, los bancos forman parte del sistema financiero de todos los países del mundo, y se entienden como entidades financieras que se organizan de acuerdo a leyes y

⁴⁹ Goldthwaithe, R.A. "Una pequeña historia de la Banca", Capitulo 12, 1995.

que se dedican fundamentalmente a trabajar con el dinero, para lo cual reciben y tienen en custodia depósitos hechos por personas o empresas y a la vez otorgan préstamos, usando esos mismos recursos, actividad ya definida anteriormente que se conoce como intermediación financiera⁵⁰. Por otra parte, específicamente en Chile, la Ley General de Bancos, en su artículo 40 es la encargada de definir a un Banco como “ toda sociedad anónima especial, que autoriza en la forma prescrita por la ley y con sujeción a la misma, se dedique a captar o recibir dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación financiera, hacer rentar estos dineros y, en general, realizar toda otra operación que la ley permita”

2.2.2.2 Funcionamiento de los Bancos

En palabras simples, la función principal de los bancos es la de captar y prestar dinero. Ambas actividades cuentan con una tasa de captación en el caso del ahorro, y de colocación en el caso del crédito. Por una parte, la captación entrega una tasa de interés, al cliente por entregar su dinero en forma de ahorro y por otro lado la colocación, ofrece una tasa de interés cuando se le solicita al banco un préstamo, y se le compromete a devolvérsela en un plazo determinado, difiriendo del monto inicial solicitado a el monto final devuelto.

Ahora bien la diferencia o margen entre ambas tasas se denomina spread. El spread se entiende indistintamente como un margen o diferencia entre dos tasas, y en este caso, el

⁵⁰ Véase, Sitio Educativo de Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, <http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/LeyNorma?indice=3.4&idContenido=551> 02-05-2013, 13:34 PM

spread bancario sería el margen entre una tasa pasiva (otorgado a los ahorrantes) y una tasa activa (otorgado a los inversionistas). Por otro lado, los bancos están obligados a mantener una tasa de encaje bancario que es “aquella parte de los depósitos que (los bancos) mantienen en caja, a manera de reservar no prestables, para hacer frente a los giros de tenedores de cuentas”⁵¹. La tasa de encaje bancario en Chile, está determinada por el Banco Central, y es diferente para cada tipo de depósito, captación u obligación que tenga el banco. Para depósitos a la vista es de un 9% y de un 3.6% para depósitos a plazo y depósito a la orden judicial.⁵² Esta herramienta es utilizada por el Banco Central, como una medida de regulación prudencial que garantiza la disponibilidad de fondos en los bancos. Otro indicador esencial de los bancos, es la Tasa Máxima Convencional (TMC), la cual –al margen de la controversia⁵³- es fijada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), la que establece el límite máximo de interés que se puede cobrar en un contrato de crédito entre dos partes, generalmente para cuota de mora o atraso. Actualmente la TMC es de un 57,21%⁵⁴, y se aplica sobre el interés corriente, que es el promedio de las tasas cobrada por bancos y sociedades financieras establecidas en el país durante el mes anterior. Los tres elementos mencionados, (spread,

⁵¹ Gaymer Mario, “Macroeconomía: Un modelo introductorio”, Documento Docente N°7, Universidad de Santiago de Chile, Mayo 1991

⁵² Compendio de Normas Monetarias y Financieras del Banco Central de Chile, Capítulo 3.1 hoja 1 Normas monetarias y financieras, Santiago 24 Agosto del 2012

⁵³ Se ha discutido acerca de lo elevada que es esta cifra, y se ha llevado a cabo un proyecto de Ley, impulsado por el Ministro de Hacienda, Felipe Larraín que pretende modificar la TMC, la cual caería de un 51% anual entre un 31% y 41% anual, dependiendo de cómo reaccionen los distintos oferentes de crédito. Dicho proyecto de Ley, se firmó en Septiembre del 2011, pero a la fecha, aun se encuentra en tramitación.

⁵⁴ SERNAC, Tasa de interés máximo convencional actualizada a Enero de 2013, Vigente para operaciones no reajustables en moneda nacional de 90 días o más inferiores o iguales al equivalente de 200 unidades de fomento, <http://www.sernac.cl/tasa-de-interes-maximo-convencional-actualizada-a-diciembre-de-2012/>

tasa de encaje, y tasa máxima convencional) forman parte fundamental, del contexto en el que se desenvuelven los bancos y en definitiva para entender su funcionamiento.

2.2.2.3 Análisis de la Industria Bancaria en Chile

2.2.2.3.1 Marco institucional

La organización y funcionamiento del sistema bancario chileno, está regulado fundamentalmente por la Ley General de Bancos. Esta ley contiene disposiciones relativas a las actividades que pueden llevar a cabo instituciones financieras y adicionalmente el Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, regula el tipo de captaciones de terceros que pueden hacer las entidades bancarias. En Chile el sistema regulador y supervisor del sistema bancario, está compuesto por dos organismos.

- **Banco Central de Chile:** es un organismo autónomo, de rango constitucional, de carácter técnico, con personalidad jurídica, patrimonio propio y duración indefinida⁵⁵. Este organismo fue creado en virtud del decreto ley N° 486 del 21 de Agosto de 1925. Los principales objetivos del Banco Central⁵⁶, se vinculan a una visión económica, los que básicamente son velar por la estabilidad de la moneda, es decir, que el valor del peso chileno no se deprecie por efecto de la inflación, por consiguiente preocuparse que esta sea baja y estable, también vela por el normal funcionamiento del sistema de pagos internos y externos, o sea de las transacciones domesticas como internacionales (balanza de pagos). Para cumplir con estos objetivos el Banco Central dispone de una serie de

⁵⁵ Artículo 1°, Ley N° 18.840 (Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile)

⁵⁶ Banco Central, <http://www.bcentral.cl/acerca/funciones/04.htm>, 04-05-2013, 20:05 PM

atribuciones y facultades las cuales son⁵⁷: la emisión de billetes y monedas, regulación de la cantidad de dinero y de crédito en circulación, regulación del sistema financiero y del mercado de capitales, facultades para cautelar la estabilidad del sistema financiero, funciones en carácter de agente fiscal, atribuciones en materia internacional, facultades relativas a operaciones de cambios internacionales y funciones estadísticas. Cabe destacar que la dirección y la administración del banco corren por cuenta del Consejo, por lo tanto al adoptar sus acuerdos en Banco Central tiene en cuenta la orientación general de la política económica del gobierno de turno. Actualmente el consejo está presidido por don Rodrigo Vergara Montes, quien se desempeña como Presidente del Banco Central desde el año 2010 hasta la fecha. Este organismo se rige exclusivamente por su ley orgánica y algunas disposiciones específicas de la Ley General de Bancos.

- **Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF)**: es una institución pública creada en 1925, autónoma, con personalidad jurídica de duración indefinida y se relaciona con el gobierno a través del Ministerio de Hacienda⁵⁸. Dentro de su marco jurídico, tiene como misión garantizar la confianza pública en el funcionamiento de las entidades bancarias y financieras y salvaguardar la estabilidad del sistema. Para conseguirlo vela por la

⁵⁷ Banco Central, Sección: Acerca del Banco Central, <http://www.bcentral.cl/acerca/funciones/07.htm>, 04-05-2013, 20:45 PM

⁵⁸ Sitio web Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, <http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/ConozcaSBIF?indice=7.5.1.1&idContenido=10001>. 05-05-2013 17:32 PM

transparencia, la veracidad y la calidad de la información puesta a su disposición, supervisa las actividades de las empresas financieras y las obliga a cumplir la normativa que rige sobre ellas. Sin duda, que para llevar a cabo esta misión, la SBIF posee mucho poder para sancionar entidades, imponer aumentos obligatorios de capital e, incluso, liquidar bancos con problemas (previo acuerdo favorable del Consejo del Banco Central de Chile). Corresponde también a la SBIF la obligación de proporcionar información sobre las entidades que están bajo su supervisión al Ministro de Hacienda, al Banco Central de Chile y al público en general. Por otro lado la SBIF coordina el Comité de Superintendentes del Sector Financiero de Chile, el cual es una instancia de colaboración y coordinación entre los organismos del sector financiero, que también incluye a la Superintendencia de Pensiones, la Superintendencia de Valores y Seguros y el Banco Central de Chile, este último en calidad de observador. Su objetivo es fortalecer la coordinación entre los diferentes supervisores del sector financiero y avanzar hacia una supervisión consolidada de los grupos bancarios. Cabe destacar que la SBIF está afiliada a la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas, que esta adherida a los Principios de Basilea y mantiene mecanismos de cooperación entre sus miembros.

- **Superintendencia de Valores y Seguros (SVS)**

“Es una institución autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el gobierno a través del Ministerio de Hacienda, y su objetivo es

la fiscalización de las actividades y entidades que participan en los mercados de valores y seguros en Chile”⁵⁹. En este sentido, la venta de seguros se ha transformado en un mercado relativamente nuevo, explorado por las entidades bancarias.

2.2.2.3.2 Estructura de la Banca Chilena

Dentro del sistema bancario chileno, podemos distinguir entre dos grandes aglomerados:

- **Banca privada:** son constituidos como sociedades anónimas y sus actividades están fijadas explícitamente por la Ley General de Bancos. Su capital es aportado por accionistas particulares, los cuales operan con fines de lucro, es decir, tienen como principal objetivo maximizar la riqueza de sus dueños, lo que se produce cuando los dueños obtienen más dividendos o más ganancias, asociado al aumento del valor de mercado de las acciones de la empresa. Actualmente todos los bancos y financieras privados establecidos en el país, así como los bancos extranjeros que mantienen oficinas en Chile, son agrupados por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G, presidido por su Presidente don Jorge Awad.
- **Banca Pública:** son aquellas cuyo capital es aportado por el Estado y tienen como principal objetivo maximizar las ganancias sociales. Los bancos estatales no solo cumplen con un rol social, sino que también generan

⁵⁹ Página oficial Superintendencia de Valores y Seguros, www.svs.cl, 05-05-2013 18:40 PM

grandes utilidades económicas al Estado debido a la actividad financiera que realizan. Actualmente en Chile, el Estado interviene de forma directa en la industria a través del Banco Central y del único banco comercial de propiedad estatal, BancoEstado

El sistema bancario chileno, está conformado por 25 bancos establecidos en el país, de los cuales 19 son bancos establecidos en Chile, 5 son sucursales de bancos extranjeros y uno es de propiedad estatal.⁶⁰

Bancos establecidos en Chile	Bancos extranjeros en Chile	Banco estatal en Chile
<ul style="list-style-type: none"> • Banco Chile • Banco Internacioanal • Scotiabank Chile • Banco de Credito e Inversiones • Corpbanca • Banco Bice • HSBC Bank (Chile) • Banco Santander Chile • Banco Itaú Chile • The Royal Bank of Scotland • Banco Security • Banco Falabella • Deutsche Bank • Banco Ripley • Rabobank Chile • Banco Monex • Banco Penta • Banco Paris • Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile (BBVA) 	<ul style="list-style-type: none"> • Banco Do Brasil S.A • JP Morgan Chase Bank, N.A • Banco de la Nacion Argentina • The Bank of Tokyo-Mitsubishi, LTD • DnB Nor Bank Asa 	<ul style="list-style-type: none"> • Banco Del Estado De Chile (BancoEstado)

⁶⁰ Andrade Nathaly, "Informe de práctica profesional presentada a la carrera de Administración de Negocios Internacionales para optar al grado de licenciado en negocios internacionales título profesional de administrador de negocios internacionales", BancoEstado, Viña del Mar, Diciembre 2012

Figura N° 7: Estructura de la industria bancaria en Chile.
Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

2.2.3 Matices entre el sistema financiero y el crecimiento económico

2.2.3.1 Panorama económico en Chile

Por mucho tiempo se ha sabido, que el crecimiento económico va ligado al funcionamiento y solidez del sistema financiero, así lo ratifica la literatura y muchos economistas. Merton Miller, economista Estadounidense quien recibió el Premio Nobel de Economía en el año 1990, sostiene que “la proposición de que los mercados financieros contribuyen al crecimiento económico es demasiado obvia como para una discusión seria”. De manera similar, otros economistas han rechazado que la idea de que el nexo entre finanzas y crecimiento pueda ser ignorado sin obstaculizar nuestro entendimiento del proceso de crecimiento económico. En este sentido, Chile ha sabido llevar a cabo políticas económicas, que le han sido capaz de posicionarse como una economía solida y estable dentro de Latinoamérica, incluso tomada como ejemplo por otras naciones del mundo, teniendo espacio dentro de los llamados países emergentes⁶¹. Dentro del Índice de Competitividad Global 2012-13⁶², Chile se encuentra en el lugar 33 de un total de 144 países, ocupando el primer lugar en Latinoamérica, seguido por Brasil en el puesto 48 y Perú en el escaño 61. Durante los últimos 3 años, Chile ha podido

⁶¹ Término aparecido al final de los años 80, ocupado para designar a los países en desarrollo que crecen a un ritmo muy superior al del resto del mundo. Se caracterizan por tener costos salariales bajos, creciente apertura al exterior, sistema de libre mercado, desarrollo del capital humano, entre otros.

⁶² Klaus Schwab, World Economic Forum, The Global Competitiveness Report 2012-2013, Pág. 13 http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2012-13.pdf, 08-05-2013, 08:43 AM

crecer en términos del PIB a un 5,9%⁶³ (2010-2012), y en el pasado año, sorprendió por su dinamismo, logrando ubicarse entre los países con mayor crecimiento de la región con una expansión 5,6% anual. Estas y otras cifras de estabilidad económica, vienen siendo la tónica de los últimos 5 años en el país, lo que le dieron a Chile la posibilidad de integrar la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), en el año 2010 transformándose en el primer país de Sudamérica en ser parte de esta organización, lo cual le entrega a Chile prestigio por ser parte de un grupo de naciones que funcionan mejor que otras en muchos sentidos, no solo en lo económico.

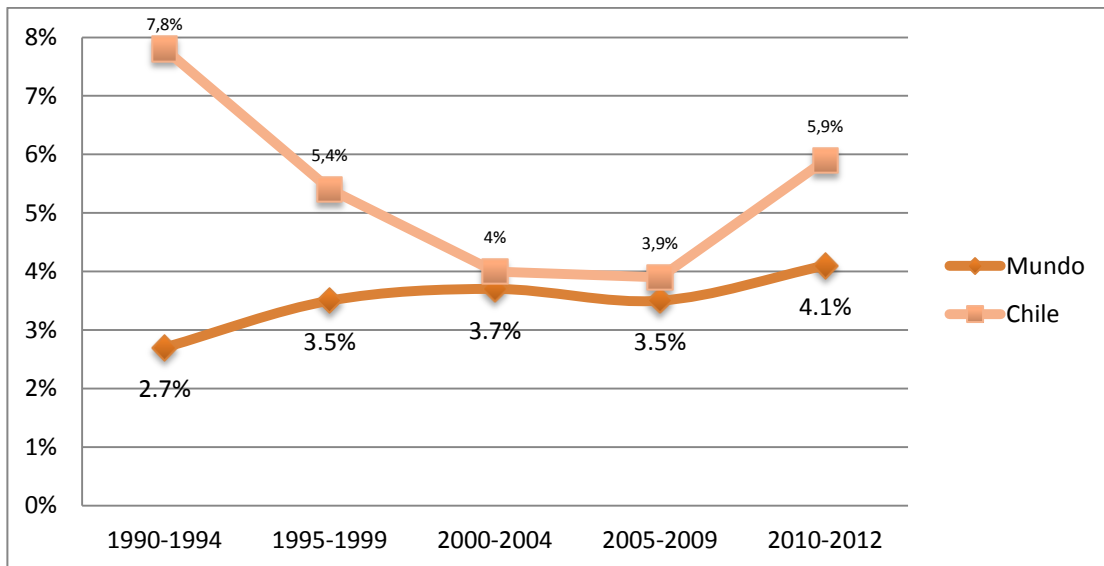


Figura N°8: Gráfico de crecimiento económico de Chile y el mundo periodo 1990-2012
Fuente: Elaboración propia en base a World Economic Outlook Database

⁶³ Rindiendo cuentas: Balance de tres años del gobierno del Presidente Sebastián Piñera, Pág. 28, [http://www.gobiernodechile.cl/cumplimiento/assets/files/130311 Balance de tres años de gobierno del Presidente Sebastian Pinera.pdf](http://www.gobiernodechile.cl/cumplimiento/assets/files/130311_Balance_de_tres_anos_de_gobierno_del_Presidente_Sebastian_Pinera.pdf), 08-05-2012, 09:55 AM

2.3.3.2 Panorama industria bancaria actual en Chile

Desde hace ya años, que la industria bancaria chilena goza de buena salud, destacando por su buen funcionamiento, estabilidad y un marco regulatorio eficaz. Los servicios financieros, en el año 2012 alcanzaron un total de \$6.722.271 millones de pesos de un total de \$130.526.894 millones del PIB del país al mismo año, representando un 5.15% del total.⁶⁴. Así mismo la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, informó que el sistema bancario chileno, ganó \$380.422 millones en el primer trimestre 2013, cifras que son un 25.06% superiores a los resultados de Febrero, y un 12,84% inferiores al trimestre Enero-Marzo 2012, a pesar de esta baja respecto al año anterior, no deja de ser una cifra alentadora para la banca. Según el Informe de Competitividad Global 2012-2013 World Economic Forum, en el pilar 8 sobre Desarrollo del Mercado Financiero, específicamente sobre la valorización de los bancos en el país, de un total de 144 países, Chile se encuentra en el puesto número 11, con un promedio 6,4 de un máximo 7,0, convirtiéndose en el mejor país Latinoamericano, seguido por Brasil en la posición 14 con un promedio de 6,2⁶⁵ (ver figura 9). El año recién pasado, las colocaciones totales del sistema bancario chileno registraron un incremento de 12,4% nominal con respecto al año 2011, en donde el alza estuvo marcada por un 13% en las colocaciones comerciales, 12% en los prestamos de consumo y 11% de las colocaciones para la vivienda, no obstante en términos de resultados la banca tuvo una reducción del

⁶⁴ Cuentas Nacionales 2008-2012, Banco Central, 08-05-2013, 11:04 AM

⁶⁵ Klaus Schwab, World Economic Forum, The Global Competitiveness Report 2012-2013, Pág.483. Estudio realizado en Chile por Universidad Adolfo Ibáñez, a cargo de don Fernando Larraín Aninat, Director MBA.http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2012-13.pdf. 08-05-2013 13:23 PM

4,8% respecto al año 2011, alcanzando los \$1.629 mil millones, baja asociada a mayores gastos por riesgo y mayores gastos operacionales⁶⁶

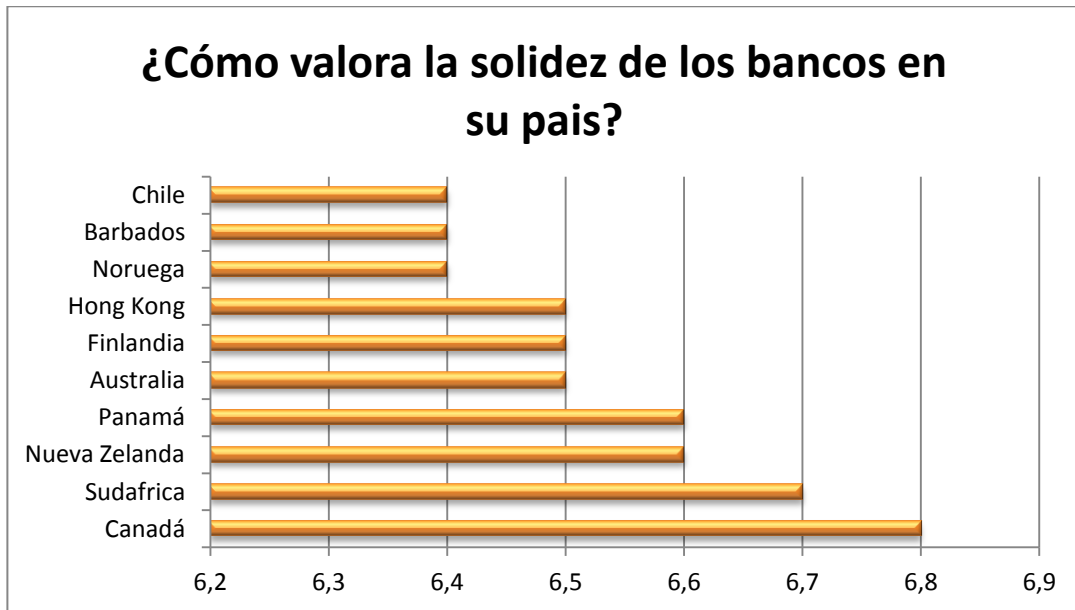


Figura N°9: Ranking de valoración de los bancos en países del mundo
Fuente: Elaboración propia en base a The Global Competitiveness Report 2012-13.

El presidente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras A.G (ABIF) Jorge Awad, ratifica el estable panorama de la banca chilena, señalando que “la solidez de la industria bancaria es un activo país, que vitaliza el desarrollo de nuestra economía, al contribuir mediante la prestación de una amplia gama de servicios financieros a cerrar brechas entre demandas de consumo e inversión y las correspondientes ofertas de medios de pagos. Esta contribución se hace posible tras la construcción de una relación

⁶⁶ Memorias Anuales 2012, Banco Chile, Sistema Bancario, Pág. 52
<http://ww3.bancochile.cl/wps/wcm/resources/file/ebeb944350930a3/Memoria-BCh-2012-web-def.pdf>.
 10-05-13, 16:23 PM

de confianza con nuestros clientes basada en la solidez de la industria”⁶⁷. Los diversos indicadores, que señalan que la industria bancaria esta en un sólido momento, se sustenta básicamente por un manejo de riesgo prudente por parte de la industria, un adecuado marco regulatorio y de supervisión y la alta calidad de las políticas macroeconómicas que ha desarrollado el país en la última década.

2.2.4 Ahorro e inversión: variables fundamentales en la industria bancaria

Como se analizó anteriormente, los bancos funcionan en gran medida a través de la captación de ahorro de sus clientes y del otorgamiento de créditos. Es decir, tanto la tasa captación como de colocación son el motor del funcionamiento bancario. En este sentido el ahorro y la inversión, se relacionan estrechamente con estos conceptos, y serán materia de estudio para la investigación a desarrollar

2.2.4.1 Antecedentes

El ahorro y la inversión son conceptos económicos, que para muchos pueden ser tratados indistintamente, incluso como sinónimos. Así lo estipula la literatura y algunos economistas, pero por otro lado también pueden ser tratados como conceptos que se relacionan entre sí, no obstante dejando en evidencia claras diferencias.

El ahorro, puede entenderse comúnmente y desde la ligereza como “reservar alguna parte del gasto ordinario” o “guardar dinero para previsión para necesidades futuras”⁶⁸.

⁶⁷ Jorge Awad Mehech, Presidente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF) , Carta del Presidente, 2011

⁶⁸ Real Academia de la Lengua Española, <http://lema.rae.es/drae/?val=ahorro>

Ambas definiciones tienen que ver con la acción común de las personas en su cotidianidad. Por otro lado la inversión, se relaciona en forma automática con un concepto netamente económico, pues así sus variadas definiciones lo indican, el cual hace referencia a la colocación de capital en una operación, proyecto o iniciativa empresarial con el fin de recuperarlo con intereses en caso de que el mismo genere ganancias.

2.2.4.2 Perspectiva económica del ahorro

Desde la óptica meramente económica, se hace la salvedad que los conceptos van relacionados con otros términos, lo que en conjunto forman una parte del estudio de la microeconomía. “El ahorro es el excedente que se produce en el momento que el hombre resuelve posponer la posibilidad de satisfacer una necesidad presente con la esperanza que el consumo futuro le procure a él , una mayor satisfacción o bienestar, en el evento de que en los momentos sucesivos o futuros de su vida, no disponga de excedentes”⁶⁹. También puede ser definido como la diferencia entre el ingreso disponible y el consumo efectuado por una persona, empresa o gobierno. El ingreso disponible es la cantidad de dinero que a una persona le queda de su ingreso, luego de haber pagado los impuestos propios del Estado; así mismo el consumo es la cantidad de dinero que se gasta en pagar bienes y servicios para consumo o el pago de obligaciones financieras. En este sentido, cuando se está en presencia del ahorro, los ingresos disponibles son mayores a los gastos y se presenta un superávit de dinero, por el contrario si los gastos fueran mayores a los

⁶⁹ Salazar, Jaime, “El Ahorro”, Economía Nacional. Universidad de Valparaíso, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, 1992, Viña del Mar

ingresos, se presentaría un déficit. La representación del ahorro, podría expresarse de la siguiente forma: *Ahorro = Ingreso disponible - gasto*.

En este sentido, el ahorro conlleva el análisis de otras variables económicas tales como el consumo y la inversión, entendiéndose que, lo que no se consume, se puede ahorrar y este ahorro se traduce en una inversión.

La literatura económica ofrece variadas teorías sobre el ahorro, las cuales vienen a entregar distintas corrientes y tendencias económicas, pero en términos generales se puede sostener que el ahorro depende en gran parte de la renta de la persona, es decir, mientras más ganan las personas mayor será la proporción marginal al ahorro. También otro factor que viene a regir el ahorro es la conducta ahorrativa de la persona o familia, en el sentido si poseen hábitos ahorrativos, será mucho más fácil guardar dinero independiente – en la medida de lo posible- del nivel de ingreso.

2.2.4.3 Determinantes del ahorro

La economía, extiende un abanico de variables que influyen en el ahorro, y los conceptos que se relacionan con esta acción. Cabe destacar, que existen diferentes corrientes económicas que definen y analizan al ahorro, por un lado los neoclásicos sostienen que el ahorro depende positivamente del tipo de interés, el cual permitía equilibrar el ahorro y la inversión. Esto se cumple porque el dinero era considerado únicamente como un medio de pago. Por otro lado, Keynes, economista británico considerado como uno de los más influyentes del siglo XX y ejecutor de diversos modelos económicos, no considera correcta la concepción de dinero como medio de cambio pues el postula que el tipo de interés es una variable totalmente monetaria, por lo

cual la parte de la renta que destinan al consumo depende de su propensión al consumo, quedando un residuo, que es lo que en definitiva se ahorra, luego el ahorro depende de la renta, por tanto, el ahorro está en función de la renta ya que cuanto mayor sea la renta mayor será el ahorro.

Otro factor, preponderante a analizar es la propensión marginal al ahorro lo cual es la proporción en que se incrementa el ahorro de una unidad económica si aumentara la renta disponible en una unidad. Esto viene a ratificar que el ingreso, es una variante determinante del ahorro. A su vez, la propensión marginal al consumo viene a determinar la cantidad adicional que consumen los individuos cuando reciben un peso adicional en su renta, lo cual como se mencionó anteriormente el consumo se relaciona con el ahorro.

2.2.4.4 Ahorro a nivel país

Dentro del contexto económico nacional, tanto el ahorro como la inversión son factores fundamentales en el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB), el cual representa el ingreso total de una economía, tanto como todos los gastos en que incurre. Pues así, los modelos económicos representan la función del PIB, estableciendo 4 variables: consumo (C), inversión (I), gasto del estado (G) y exportaciones netas (NX)

$$Y= C+I+G+NX$$

El mismo ejemplo se aplica en el caso de una economía cerrada, que no participa del comercio internacional, carente de exportaciones e importaciones, donde estas son ceros.

$$Y= C+I+G$$

Para ver que expresa esta ecuación, respecto a los mercados financieros, se puede manipular de modo de restar tanto el consumo como gasto, en donde se obtiene:

$$Y - C - G = I$$

El primer término de esta ecuación ($Y - C - G$) viene a representar el ingreso total de una economía, una vez pagado el consumo y los gastos del estado, lo que se conoce como ahorro o ahorro nacional (S).

$$S = I$$

Ahora bien, este ahorro puede clasificarse en público y privado. El ahorro público está determinado por la cantidad de ingresos fiscales que le queda al Estado, una vez pagado su gasto ($T - G$). El ahorro privado es el ingreso que le queda a los hogares una vez pagado sus impuestos y consumo. ($Y - T - C - G$). Suponiendo que T es la cantidad de impuesto que reúne el Estado a los hogares, menos las transferencias que entrega (pensiones, subsidios, bonos, etc.)

$$S = (Y - T - C) + (T - G)$$

En este mismo contexto, se puede diferenciar tanto el ahorro interno como ahorro externo los que conforman el ahorro total. El ahorro interno está compuesto por el ahorro personal, el ahorro de las empresas (esto representa el ahorro privado) y el ahorro del sector público (el cual está determinado por políticas fiscales sanas, lo que generan un superávit fiscal)⁷⁰. El ahorro externo se compone por la inversión extranjera directa,

⁷⁰ El Ahorro, Capítulo I, Marco Teórico, http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lec/vazquez_lac/capitulo1.pdf, 06-09-13, 14:42 PM.

los préstamos recibidos por el sector público, el cambio en las reservas internacionales entre otras.

2.2.4.5 Ahorro a nivel hogar

Dentro del ahorro privado, se encuentra el ahorro familiar o a nivel hogar, el cual se ha transformado en un real aporte a las cuentas nacionales, llegando el año 2012 a ser el principal agente de ahorro aportando un 34% del total, sobre el ahorro del gobierno y de las empresas. El ahorro hogar, se puede entender como la diferencia entre el ingreso y gasto total. El ingreso corresponde al ingreso disponible total del hogar, excluyendo el ahorro forzoso para el retiro e impuestos e incluyendo las transferencias públicas y privadas y los pagos de pensiones, entre otros.⁷¹ El ahorro de los hogares, está determinado en gran medida por el ingreso y características permanentes tales como la educación, y segmentos etarios de las personas, en este último sentido es que la presente investigación centrara su análisis, poniendo énfasis en los jóvenes de la sociedad. Factores socioeconómicos, son considerados a la hora de analizar el ahorro a nivel hogar, estos vienen a determinar ciertas conductas y tendencias las cuales proporcionan una visión más ampliada.

2.2.4.6 Perspectiva económica de la inversión

La inversión tiene una connotación meramente económica para las diferentes definiciones literarias, por lo que se puede entender como aquella parte de la producción que no se destina al consumo inmediato sino a la producción de nuevos bienes de

⁷¹ El Ahorro, Capítulo I, Marco Teórico, http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lec/vazquez_l_ac/capitulo1.pdf, 07-09-13, 17:42 PM.

consumo o de nuevos bienes de capital⁷². También según otros autores, este concepto se relaciona con la renuncia a satisfacciones inmediatas y ciertas a cambios de unas expectativas, es decir, de esperanza de beneficio futuro, y en el plano económico las renunciaciones y satisfacciones se medirán en unidades monetarias, por lo que se entenderá a la inversión en este contexto, como todo pago más o menos inmediato y un cobro futuro⁷³. La inversión puede analizarse bajo distintos enfoques económicos, por ejemplo la inversión que realiza una empresa al comprar activos fijos, la decisión de emprender un nuevo proyecto, la inversión extranjera, la inversión del gobierno en diferentes investigaciones que fomenten los estudios científicos (I&D), entre otras. Sin embargo, para el entendimiento de este informe, se centrará el estudio en la inversión en instrumentos financieros, como una opción real de rentabilidad en ciertos periodos de tiempo, tomando en cuenta algunos factores determinantes que guían toda inversión de este tipo.

2.2.4.7 Determinantes de la inversión en instrumentos financieros

Un método de inversión, que permite obtener buenos rendimientos, debe ser capaz de cubrir todas las expectativas previas que se tienen de él, determinando entre otras cosas, un perfil de inversionista, limitado por la tolerancia al riesgo, el horizonte de la inversión y las cantidades monetarias que se disponen. Si bien es cierto, existen diversos instrumentos financieros que permiten invertir, algunos difieren de otros debido a sus características (renta fija, renta variable, futuros, opciones, entre otros) por lo tanto el

⁷² Diccionario de economía, definición de inversión, <http://www.eco-finanzas.com/diccionario/I/INVERSION.htm>, 09-09-13, 18:09 hrs

⁷³ Company Pascual Ramón, Planificación y Rentabilidad de Proyectos Industriales, Editorial Marcombo, Barcelona, 1998, página 31

inversor, si no posee el conocimiento necesario para embarcarse en un proyecto de inversión, deberá contar con el permanente asesoramiento y apoyo de un especialista, el cual según parámetros establecidos, determinara cuál o cuáles son los instrumentos más convenientes, formando un portafolio o cartera de inversión en el caso que sea necesario.

2.2.4.8 Aspectos claves a tener en cuenta a la hora de invertir en instrumentos financieros

La amplia gama de instrumentos financieros, que ofrece el mercado, suelen en ocasiones confundir o complejizar el proceso de inversión. Para ello, hay que tener en cuenta que cada instrumento cuenta con diferentes variables de liquidez, de riesgo, de plazo, rentabilidad y reajustabilidad y hay que decidir cuales se asemejan más a las necesidades del inversionista. A continuación se detallaran algunos aspectos técnicos teóricos a tener en consideración.

- **Riesgo en una inversión:** el riesgo de un proyecto de inversión se considera como la probabilidad de que ocurran acontecimientos favorables o desfavorables, asociados a los rendimientos, los flujos de efectivos, o el valor de un activo o de un proyecto de inversión,⁷⁴ o a la incertidumbre del valor futuro de una cartera de inversión o un instrumento financiero. En general, los inversores poseen una aversión al riesgo, por lo tanto a la hora de asumir un mayor riesgo en su inversión, pretenden recibir una mayor rentabilidad, lo que se entiende como la capacidad de un instrumento de inversión de generar ganancias o rendimientos futuros, los cuales dependiendo del instrumento en cuestión y de

⁷⁴ Sánchez, Inocencio, Material de apoyo curso “Finanza para ejecutivos no financieros”, Universidad de Carabobo, Valencia. Septiembre 2006.

la estrategia de inversión, pueden ser significativos, modestos e incluso producirse una pérdida del capital.⁷⁵ Si bien es cierto, se debe exigir una mayor rentabilidad si se asume un mayor riesgo y asumir un mayor riesgo si se quiere obtener mayor rentabilidad, pero no siempre estará garantizado una mayor rentabilidad al asociarlo con un mayor riesgo. Esto básicamente, por los diferentes riesgos que existen y que en definitiva alteran el panorama económico. Entre ellos están⁷⁶ el **Riesgo diversificable o No Sistemático** el cual está relacionado con el riesgo de la empresa o negocio el cual se puede eliminar; y el **Riesgo Sistemático**, el cual se asocia al riesgo del mercado y no puede eliminarse pero si reducirse, y tampoco es diversificable. En general, existen tres actitudes al riesgo⁷⁷, la primera es **búsqueda o deseo al riesgo** en donde la persona no se interesa tanto en el rendimiento, sino en la satisfacción y placer que le produce el riesgo, sin dejar de lado el eventual rendimiento esperado, pero que no está en primer plano; **aversión al riesgo** en donde se sitúa el inversionista común, quien frente a la inversión en igualdad de condiciones, tenderá a seleccionar la que posee un menor riesgo, esto implica que como el riesgo no le genera mayores satisfacciones, está dispuesto a percibir altas tasas de rendimiento, frente a un crecimiento mínimo del riesgo; **indiferencia al riesgo** en donde se suele decir que al inversionista no le importa el riesgo, pero más que

⁷⁵ Superintendencia de Valores y Seguros de Chile, <http://www.svs.cl/educa/600/w3-propertyvalue-693.html>, 09-09-13, 20:16 PM

⁷⁶ Beláustegui, Ignacio, Apuntes Clase Finanzas Internacionales de la carrera Administración de Negocios Internacionales, Universidad de Valparaíso, Primer Semestre, 2013.

⁷⁷ Sánchez, Inocencio, Material de apoyo curso "Finanza para ejecutivos no financieros", obra citada.

eso el inversionista si lo toma en cuenta, pero su presencia ha de ser compensada con un incremento en los rendimientos en una proporción equivalente.

- **Diversificación del riesgo:** concepto comúnmente utilizado en inversiones. Básicamente este principio financiero, persigue invertir en un portafolio o cartera, de modo de no centrar todos los recursos en un solo activo, o en un grupo pequeño de instrumentos de inversión sino utilizar distintas combinaciones de instrumentos, para que así las posibles pérdidas se compensen con el rendimiento de los otros activos, o bien aumentar el rendimiento del portafolio sin tener que asumir un mayor riesgo. Claro está mencionar, que una diversificación del riesgo no asegura un rendimiento mayor sobre los activos, pero si probablemente ayudara a disminuir el riesgo.
- **Relación riesgo-rentabilidad:** esta relación se ve reflejada en la medida de los riesgos que está dispuesto a asumir el inversionista; mientras mayor sea el riesgo mayor debe ser la rentabilidad exigida, y si se desea una mayor rentabilidad se debe estar dispuesto a asumir un mayor riesgo. Tal como se mencionó anteriormente, un aumento del riesgo no necesariamente obliga a una mayor rentabilidad, todo va a depender de las distintas fluctuaciones del mercado y de algunos análisis técnicos que permiten anticipar el rendimiento de algún activo. La tasa de rendimiento esperado para una inversión, se mide como el promedio ponderado de todos los rendimientos posibles, que la inversión pueda generar en el futuro, las ponderaciones son las probabilidades que ese rendimiento particular

ocurra⁷⁸. Ahora bien, para realizar un análisis más complejo, respecto a la medición del riesgo, se debe acudir a conceptos estadísticos en los que se encuentran **la media, la varianza, la desviación estándar y el coeficiente de variación**, y en el caso de combinación de activos (portafolio) se le agregan **la covarianza, y el coeficiente de correlación**. Estos métodos estadísticos, se utilizan para poder cuantificar el riesgo, disminuir la incertidumbre y en definitiva seleccionar una eficiente cartera de inversión, que permita obtener los rendimientos deseados. También es importante destacar, que al momento de seleccionar un portafolio, se debe medir el **riesgo del mercado**, es decir, la sensibilidad que poseen los distintos instrumentos financieros a la variabilidad del mercado. Esta sensibilidad de los activos a las variaciones del mercado, se conoce como **Beta**. Cabe señalar, que el coeficiente Beta, puede ser comparado no tan solo con la sensibilidad al mercado, sino que con cualquier otro patrón, incluso comparar una inversión respecto a otra. Por si solo, no funciona como una medida de riesgo, sino que funcionan como una fuente de comparación. Por otro lado también existen los instrumentos de **Activo Libre de Riesgo**, el cual teóricamente no existe el riesgo de incumplimiento, por lo tanto se espera recibir el aporte más el rendimiento pactado en un principio; por lo general estos son los instrumentos generados por los gobiernos, llamados tesoros del gobierno. La incorporación de este tipo de instrumento al portafolio de inversión, por tener riesgo cero, incrementa las oportunidades de inversión, ya que disminuye el

⁷⁸ Beasley, Scoot, Fundamentos de Administración Financiera, Cengage Learning Editors, pagina 304, 2008

riesgo total de la inversión⁷⁹. Ahora bien, se podría pensar en invertir solo en activos libres de riesgo, para así obtener una rentabilidad segura, pero lo cierto que esta rentabilidad será muy baja, para lo cual se debe asumir un riesgo adicional para obtener mayores rendimientos, ese rendimiento adicional se conoce como **Ajuste o Prima por Riesgo**, que es la cantidad o porcentaje de rendimiento adicional que el inversionista aspira recibir por invertir en instrumentos de riesgo, en vez de hacerlo en instrumentos libres de riesgo⁸⁰

⁷⁹ Sánchez, Inocencio, Material de apoyo curso “Finanza para ejecutivos no financieros”, obra citada.

⁸⁰ Sánchez, Inocencio, Material de apoyo curso “Finanza para ejecutivos no financieros”, obra citada.

2.2.5 Radiografía Sociodemográfica de la juventud chilena⁸¹

2.2.5.1 Antecedentes

Dentro de los objetivos de la investigación, está el estudiar comportamientos económicos de los jóvenes chilenos, y su relación o lejanía con la economía, y en particular con la entidad bancaria y los productos financieros de ahorro e inversión. En esta primera instancia de la investigación, se realizará un marco conceptual de los jóvenes, para determinar sus principales características y atributos económicos en nuestro país.

Se puede entender la juventud como al periodo del ciclo de vida, en que la persona transita de la niñez a la condición adulta y durante el cual se producen importantes cambios biológicos, psicológicos, sociales y culturales inherentes al proceso de formación de la propia identidad, de emancipación y de creciente interacción con la sociedad, característico de este periodo⁸². Además se caracterizan por ser un grupo heterogéneo, con diferentes motivaciones y razones que impulsan su comportamiento y actitudes, resolviendo estas tensiones de diferentes maneras según la sociedad, cultura, etnia, clase social y género al que pertenecen. En esta investigación, se ocupará el rango de edad para estudiar los comportamientos económicos de la juventud desde los 15 hasta los 29 años, no obstante para algún análisis en particular, se centrará en sub segmentos, los cuales se describirán durante el desarrollo del trabajo

⁸¹ Instituto Nacional de la Juventud, Gobierno de Chile, Sexta encuesta nacional de la juventud, 2010.

⁸² Tirenni, Jorge, " Algunos elementos de reflexión sobre jóvenes y economía social", <http://www.fundacion.uocra.org/documentos/recursos/articulos/algunos-elementos-de-reflexion-sobre-los-jovenes-y-economia-social.pdf>

2.2.5.2 Dimensiones de la juventud chilena

Según proyecciones demográficas del Instituto Nacional de Estadísticas (INE), a junio de 2009, la población chilena alcanza a 16.928.873, de las cuales 4.208.399 son personas de 15 a 29 años, lo que equivale al 24.9% del total de población nacional, es decir, casi un cuarto pertenece a este grupo etario. Ahora bien de este porcentaje de jóvenes, un 50,05% son hombres y un 49.05% son mujeres. (ver figura 10)

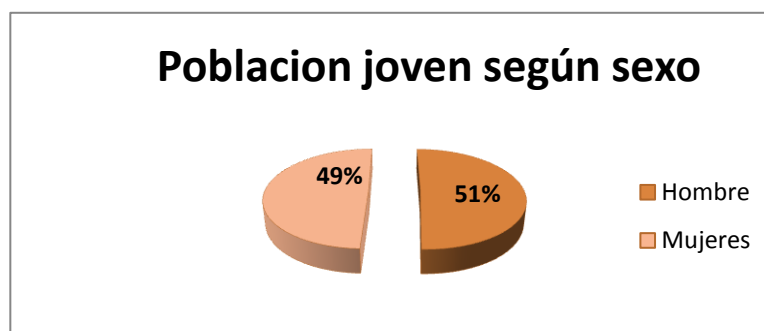


Figura N°10: Distribución porcentual, según sexo de la población joven en Chile
Fuente: Elaboración propia en base a Sexta Encuesta Nacional de la Juventud, 2010

Para esta investigación se segmentará a la población joven en diferentes tramos de edad, esto debido a que entre los 15 y 29 años los jóvenes, se hallan en etapas diferentes del ciclo vital y por ende resulta impreciso considerar y analizar a todo el segmento juvenil como una sola generación, además cabe destacar que tanto los ingresos personales, como las necesidades de ahorro e inversión, difieren en cada segmento etario.

Ante esto, la distribución se separó en segmentos etarios desde los 15 a 19 años, luego de los 20 a 24 años y de los 25 a 29 años. El tramo comprendido entre 15 y 19 años

presenta una leve mayoría respecto a los otros representando un 35,4% del total. (Ver tabla 2)

Tramos etarios censales	Frecuencia	Porcentaje
15-19 años	1.483.285	35.4%
20-24 años	1.433.402	34.25%
25-29 años	1.271.865	30.4%
Total	4.188.522	100%

Tabla N°2: Cantidad de jóvenes y porcentajes que presenta cada segmento en Chile
Fuente: Elaboración propia en base a Sexta Encuesta Nacional de la Juventud 2010

La distribución de la población joven, en localidades urbanas y rurales presenta una fuerte inclinación hacia sectores urbanos, representando un 87,3% versus un 12,7% (ver figura 11). Las regiones que concentran una mayor cantidad de jóvenes, asentados en zonas rurales son la VI Región del Libertador Bernardo O'Higgins (33.1%) y la VII Región del Maule (34.8%). Por su parte, las regiones que reúnen la mayor proporción de personas jóvenes que residen en zonas urbanas son la II Región de Antofagasta con un 99%, seguidas por la Región Metropolitana, la I Región de Tarapacá y la V región de Valparaíso.

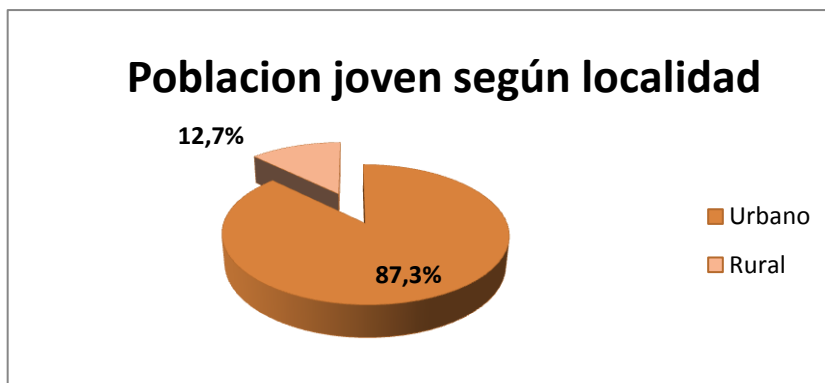


Figura N°11: Distribución porcentual según localidad urbano-rural de la población joven en Chile
Fuente: Elaboración propia en base a Sexta Encuesta Nacional de la Juventud, 2010

La educación y el mercado del trabajo son los canales más importantes por los cuales los jóvenes participan en la sociedad. En este sentido, tanto el trabajo, la educación o ambas actividades de manera simultánea, grafican el perfil social del joven chileno y la manera en que este se desenvuelve con sus pares. La encuesta, refleja que un tercio de la juventud sólo estudia, mientras que cerca de un cuarto solo trabaja. Un 24% está en busca de un empleo, y algo más del 10% no estudia ni trabaja (ver tabla N°3)

Situación	Frecuencia	Porcentaje
Trabaja y estudia	353.418	8.4%
Buscando trabajo y estudiando	334.729	8.0%
Solo estudia	1.371.206	32.8%
Solo trabaja	1.003.042	23.9%
Solo buscando trabajo	655.269	15.6%
No estudia ni trabaja	445.004	10.6%
No responde	25.894	0.6%
Total	4.188.552	100%

Tabla N°3: Situaciones específicas de distintos jóvenes, en materia de educación y trabajo
Fuente: Elaboración propia en base a Sexta Encuesta Nacional de la Juventud 2010

Desde el punto vista socioeconómico, la juventud chilena se concentra en su gran mayoría en los niveles socioeconómicos medios (C2 y C3) concentrando a más de la mitad de la población joven nacional. Por su parte los estratos bajos (D y E) agrupan cerca del 40% de las y los jóvenes, mientras que el segmento alto (ABC1) reúne a una proporción inferior al 7% de la juventud del país (ver figura 12)

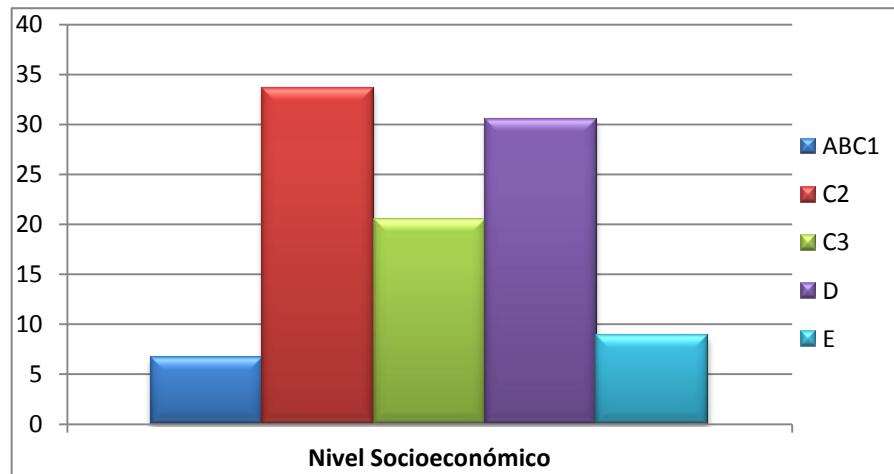


Figura N°12: Nivel socioeconómico de la juventud chilena
Fuente: Elaboración propia en base a Sexta Encuesta Nacional de la Juventud 2010

Tomando en cuenta estos antecedentes sociodemográficos respecto a la juventud chilena, se puede tener una idea y visión más amplia respecto a ellos, para así iniciar la investigación en materia económica de las y los jóvenes chilenos. En síntesis, se puede concluir que:

- Existe una leve - por no decir ínfima- mayoría de hombres en la juventud chilena
- La distribución etaria de la juventud, presenta una mayor concentración en el tramo de edad 15-19 años y 20-24 años, seguido por los 25-29 años
- Un gran porcentaje –casi el 90%- de la población joven chilena, reside en sectores urbanos.
- Respecto a la situación en particular de los jóvenes, se puede decir que la mayoría estudia (32.8%), seguidos por jóvenes que solo trabajan (23.9%)

- La condición socioeconómica de los jóvenes, en su mayoría se sitúa en los niveles medio (C1 y C2)

Según estos datos proporcionados por la Sexta Encuesta Nacional de la Juventud 2010, se puede sacar – a priori- un perfil promedio de un joven en Chile, el cual cumple con las siguientes características:

Hombre, de entre 15 y 19 años, estudiante, residente en zona urbana, con un nivel socioeconómico medio.

Capítulo III: Desarrollo de la Investigación

Este capítulo se basará en analizar datos, cifras y hechos concretos que permitan comprender ciertos patrones de conducta y en base a ellos, emitir algún análisis posterior. En una primera instancia se investigará el comportamiento de los jóvenes chilenos, en materia financiera y económica, para comprender como la juventud hace uso de los recursos económicos que dispone

En una segunda parte se estudiará la relación que tiene los jóvenes con algunos conceptos bancarios, que tan familiarizados están con ellos, y el conocimiento que posee respecto a éstos. Además de información específica respecto a instrumentos financieros de ahorro e inversión y su vínculo en particular con la banca estatal (BancoEstado).

Y por último, se analizarán a través de supuestos, las alternativas de ahorro e inversión más convenientes, que ofrece BancoEstado para la juventud chilena, en función de algunas variables propias de los segmentos etarios.

Sin duda que la etapa juvenil de un individuo es la piedra angular y un cimiento sustancial para la adopción de costumbres futuras. Es por esto que dentro de las materias financieras se hace primordial que en este periodo, se adopte un plan de información, asesoramiento y en definitiva alfabetizar a la juventud en materia económica para así emprender un plan adecuado para el ahorro e inversión, y básicamente tomar estos conceptos como parte usual de sus vidas, y no adoptar una relación reticente, tensa y ambigua con el ahorro e inversión, y con las entidades financieras en particular con BancoEstado.

3.1 Jóvenes chilenos y economía social: conductas y alineamientos generales⁸³

Como se analizó anteriormente, los jóvenes en Chile representan casi un cuarto de la población total existente. Desde este punto de vista es digno de analizar cómo estos se desenvuelven y relacionan con los bancos, ya sea en la tenencia de productos de ahorro o inversión, o al menos en alguna operación que hayan realizado en esta entidad.

Antes de analizar esta situación, se debe reconocer el comportamiento del joven chileno en materia económica social, vislumbrar sus necesidades y motivaciones que en definitiva lo determinan como un ente económico. Un pilar fundamental es el análisis de la autonomía económica de los jóvenes, la cual se puede entender como la capacidad de generar ingresos propios para satisfacer necesidades. En este sentido, la autonomía económica va estrechamente vinculada con la emancipación de los jóvenes, pero sin duda la piedra angular que rige y determina este escenario, son los ingresos monetarios que perciben.

3.1.1 Fuente de Ingresos

Según datos estadísticos, se puede sostener que el 86.5% de la población juvenil chilena cuenta con algún tipo de ingreso. Estas fuentes de ingresos, pueden presentar alteraciones, según el tramo etario y el nivel socioeconómico de la población, no obstante las más importantes son el aporte o ayuda del padre y/o la madre, el trabajo regular y el aporte o ayuda de la pareja. (ver figura 13)

Según la figura 13, la población joven presenta un mayor porcentaje de quienes reciben ingresos de los aportes de sus padres. Bajo esta óptica, cuando los datos son filtrados,

⁸³ Instituto Nacional de la Juventud, Gobierno de Chile, Sexta encuesta nacional de la juventud, 2010.

según la edad de la población juvenil, se visualiza que la dependencia del padre y/o madre disminuye conforme pasan los años, es decir, en el tramo entre 15 y 19 un 85,7% vive de aportes de sus padres, el tramo 20-24 años un 59.9% lo realiza, mientras que el segmento 25-29 años un 32.9% hace lo mismo. Desde el punto de vista socioeconómico, las personas jóvenes pertenecientes a los grupos ABC1 y C2, presentan una mayor proporción de recibir ingresos por medio de sus padres, fragmentados de la siguiente forma: 72,7% de quienes se ubican en el estrato ABC1; 64,8% del segmento C2; 53,9% del grupo C3, 55% que se ubican en el nivel D, y 53,2% de los que pertenecen al estrato E.

El trabajo regular como principal fuente de ingresos, se transforma en la segunda opción con mayor porcentaje, sin embargo se hace la salvedad de que el 35.5% indica el trabajo regular, mientras que un 12,8% de los jóvenes chilenos señalan a los trabajos esporádicos como su fuente de ingresos principal. Se puede visualizar que a medida que aumenta la edad en la población joven, también lo hace quienes destacan al trabajo como fuente de ingresos. Esto tiene directa relación con el hecho que la proporción de personas entre 25 y 29 años que trabaja regularmente es cuatro veces mayor respecto a la proporción de quienes tienen entre 15 y 19 años. Desde el filtro de nivel socioeconómico, el estrato C3 concentra la mayor proporción de personas jóvenes que trabajan de manera regular, mientras que el grupo ABC1 presenta la menor proporción de jóvenes que trabajan de forma regular con un 31.1% (ver tabla 4)

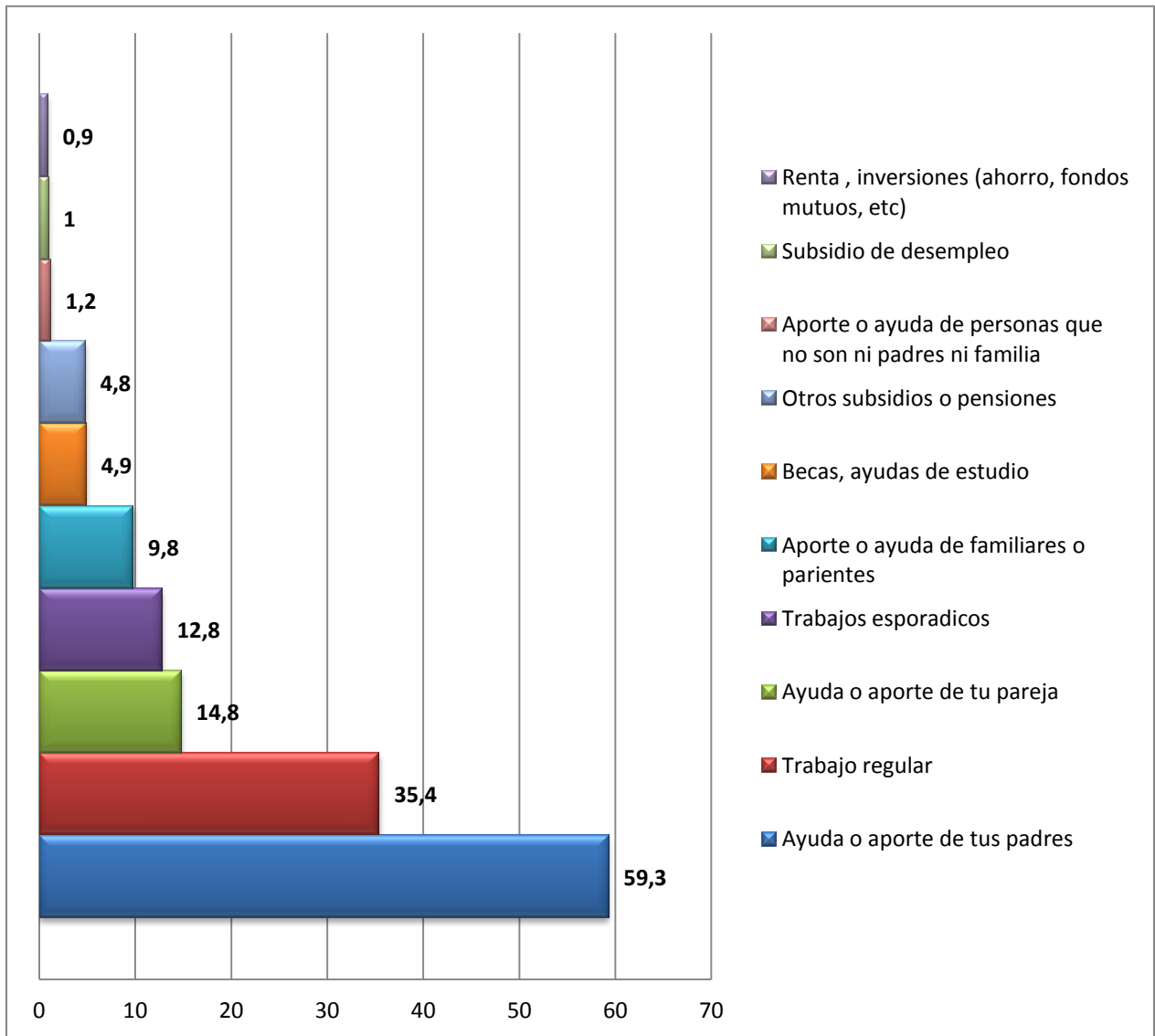


Figura N°13: Principales fuentes de ingresos de los jovenes chilenos (cifras dadas en porcentajes)
Fuente: Elaboracion propia en base a la Sexta Encuesta Nacional de la Juventud, 2009

	Total	Sexo		Tramo Etario			Nivel Socioeconómico				
		Hombre	Mujer	15-19	20-24	25-29	ABC1	C2	C3	D	E
Aporte o ayuda de tus padres	59,3	62,6	55,9	85,7	59,9	32,8	72,7	64,8	53,9	55,0	53,2
Trabajo regular	35,5	42,6	28,4	12,9	35,6	57,7	31,1	35,8	38,7	34,2	35,5
Aporte o ayuda de tu pareja	14,8	3,4	26,5	3,5	16,5	24,0	7,9	10,4	17,0	19,2	18,3
Trabajos esporádicos	12,8	16,0	9,5	8,0	14,8	15,4	9,7	14,0	12,9	12,1	12,5

Tabla N°4: Principales fuentes de ingreso juvenil
Fuente: Sexta Encuesta Nacional de la Juventud, 2010

Analizando el tema en particular de la fuente de los ingresos de la juventud, cabe destacar que en el último lugar de la lista, sólo con un 0,9% se sitúa el ingreso por concepto de renta e inversiones, como el ahorro o fondos mutuos; es decir, un muy bajo nivel de la población juvenil, indistintamente del nivel socioeconómico y el grupo etario, vive sólo de sus ahorros o inversiones. (ver tabla 5). Pero esta situación ¿tendrá relación directa con la accesibilidad a estos instrumentos, o a la intencionalidad de acudir a ellos?. Estas interrogantes se articularán más ampliamente en los próximos capítulos.

	Total	Sexo		Tramo Etario			Nivel Socioeconómico				
		Hombre	Mujer	15-19	20-24	25-29	ABC1	C2	C3	D	E
Rentas, inversiones (arriendo de propiedades, fondos mutuos, ahorros)	0,9	1,3	0,5	0,5	0,8	1,4	1,5	0,7	1,8	0,5	0,7

Tabla N°5: Porcentaje de jóvenes chilenos, que viven de sus rentas e inversiones
Fuente: Sexta Encuesta Nacional de la Juventud, 2010

3.1.2 Magnitud de los ingresos

Evidenciando las fuentes de los ingresos de los jóvenes chilenos, es necesario matizarlas con la magnitud de estos mismos, es decir, cuantificar el ingreso percibido en montos monetarios. La juventud chilena en promedio al mes recibe \$147.434, variando según

sexo, nivel socioeconómico, edad y localización. Según esta encuesta, se pudo llegar a algunas primisas claras y evidentes: los ingresos se incrementan conforme se avanza en edad; disminuyen a la par con el nivel socioeconómico; los hombres ganan más que las mujeres y la población juvenil que habita en sectores urbanos obtienen mayores ingresos que quienes viven en zonas rurales. En cierto modo estas afirmaciones podrían ser predecibles e intuitivas para algunas personas, en ese sentido estos datos vendrían a corroborar y ratificar el sentir generalizado sobre este tópico.

Las distintas fuentes de ingreso que se mencionaron anteriormente, indistintamente de su frecuencia, aportan un promedio mensual, en donde las señaladas con mayor frecuencia es el aporte de los padres, el trabajo regular, la ayuda de la pareja y trabajos esporádicos. Ahora bien, esta jerarquización cambia drásticamente al analizarlas respecto al monto del dinero aportado. La fuente de ingresos con mayor monto de ingresos promedio de la juventud es el trabajo regular con \$230.005, a estas le sigue la ayuda de la pareja con un promedio de \$136.340, en el puesto número tres se encuentra la fuente de ingresos menos mencionada por la población juvenil, esto es rentas e inversiones, cuyo aporte es de \$115.914 esta situación, para el análisis de ahorro e inversión puede tomar mayor relevancia, ya que por un lado un bajo porcentaje de los jóvenes recibe ingresos por concepto de rentas e inversiones, pero en la cuantificación en montos de dinero, ésta ocupa el tercer lugar. Desde este mismo prisma de análisis, el aporte de padres, que ocupa la fuente de ingresos más mencionada, en relación al monto de dinero ocupa el octavo lugar de importancia con un valor promedio de \$46.960 (ver figura 14.)

Filtrando estos datos según sexo, existen notorias diferencias entre hombres y mujeres jóvenes, respecto a los ingresos percibidos por trabajo, tanto en la modalidad de trabajo estable como esporádicos. En el primer caso, el ingreso promedio de los hombres es de \$249.170, mientras que el de ellas es de \$200.915, esto se traduce que el ingreso promedio es 24% superior para ellos. En lo que respecta a trabajos esporádicos, los varones perciben \$104.154, mientras que las mujeres \$81.878, traduciendo en un 27.2% más que las mujeres. (ver tabla 5). Estos datos reflejan una problemática país que se viene dando de forma constante hace mucho tiempo y precisamente las políticas tanto públicas como privadas, deben tender a disminuir la brecha de sueldos entre hombres y mujeres. Sin embargo esta situación no sólo golpea a Chile, sino a gran parte del mundo, en donde los hombres ganan en promedio casi un 16% más que las mujeres en empleos similares en los países de la OCDE –organización a la cual Chile pertenece- según un análisis elaborado por la misma organización, en donde pone el acento en el “precio” económico que las mujeres pagan por ser madres⁸⁴.

⁸⁴Diario La Tercera, Hombres ganan en promedio 16,06% más que las mujeres en los países de la OCDE, 17-12-2012, <http://www.latercera.com/noticia/negocios/2012/12/655-499008-9-hombres-ganan-en-promedio-un-16-mas-que-las-mujeres-en-los-paises-de-la-ocde.shtml>

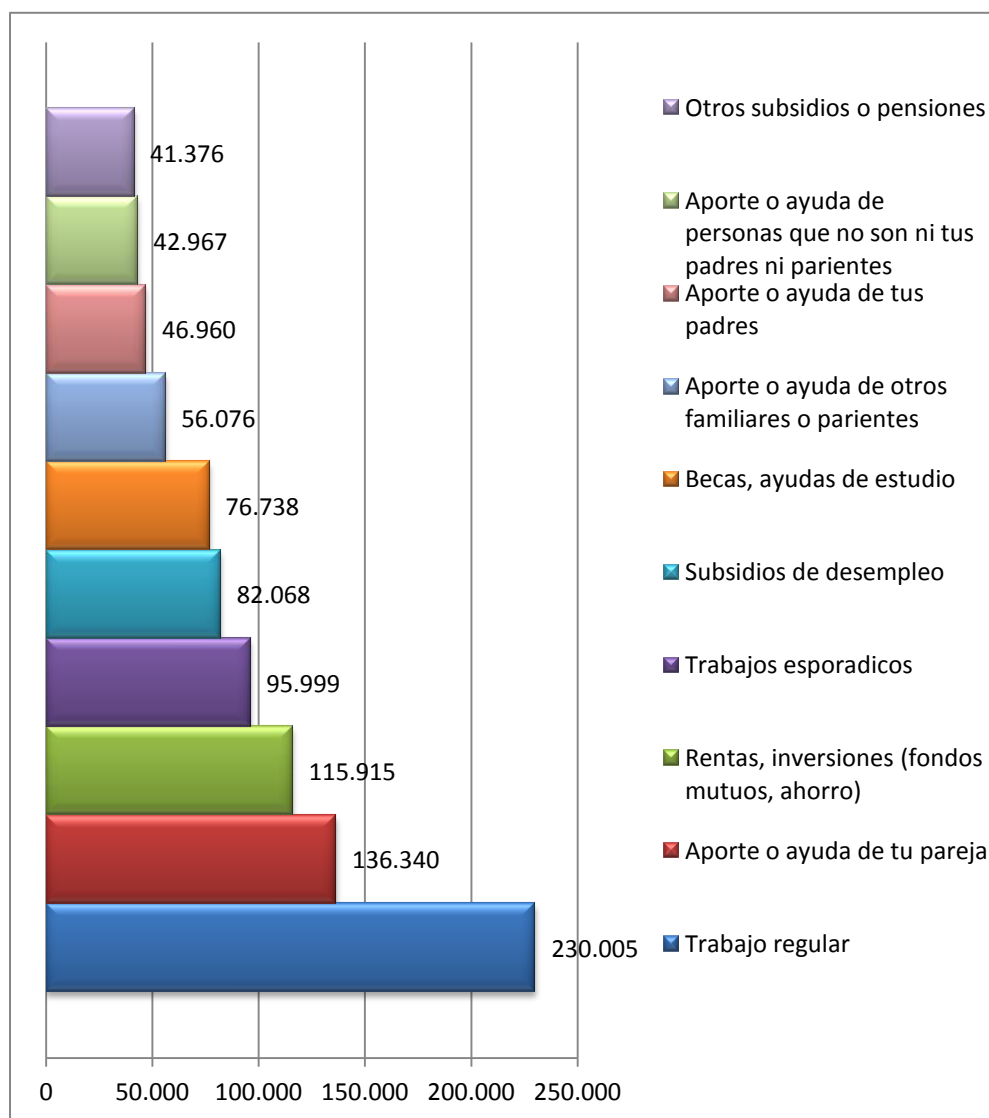


Figura N°14: Ingreso promedio mensual por fuente de ingreso
Fuente: Elaboracion propia en base a la Sexta Encuesta Nacional de la Juventud, 2009

De acuerdo a la distribución por edad y por nivel socioeconómico, se advierten tendencias similares en estos aspectos. Según el nivel etario, a mayor edad aumenta el promedio de los ingresos percibidos. En relación a las distinciones por nivel

socioeconómico, el mayor volumen promedio de ingresos tiende a concentrarse en los nivel socioeconómicos altos, especialmente por concepto de trabajo regular

3.1.3 Autonomía Económica

El tercer punto a analizar, respecto al comportamiento económico de los jóvenes, guarda relación con la autonomía económica, es decir, la participación de terceras personas en la obtención de los ingresos de la juventud chilena. La encuesta deja en evidencia, que la mayor parte de los jóvenes vive exclusivamente de los ingresos aportados por otras personas con un 46,8%; en segundo lugar figuran dos opciones: quienes declaran vivir a partir de ingresos propios complementados con aportes de terceras personas con un 19,6% y quienes viven en forma exclusiva de los ingresos generados por ellos/as mismos/as con un 18,9%. Una cuarta opción corresponde a aquellas personas jóvenes que declaran vivir principalmente de ingresos aportados por otras personas, con un 14,1%. (ver figura 15)

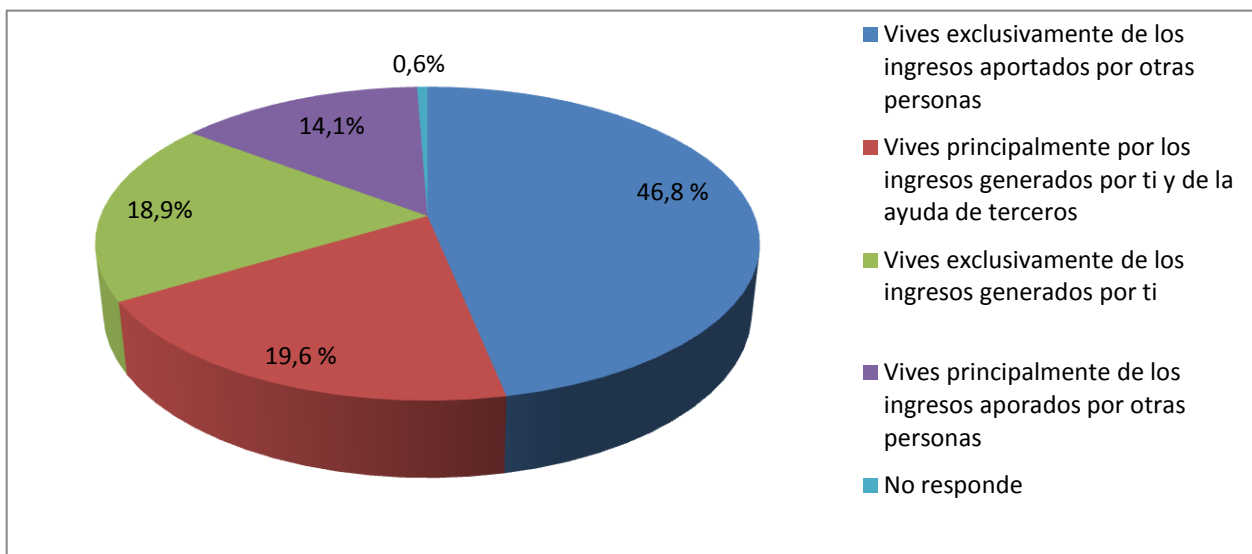


Figura N°15: Participación de terceros en la conformación del presupuesto de los jóvenes
Fuente: Elaboración propia en base a la Sexta Encuesta Nacional de la Juventud, 2009

Ahora bien, las personas que viven exclusivamente de ingresos propios son preferentemente personas mayores de 25 años, hombres, de sectores rurales y mujeres y varones pertenecientes al nivel socioeconómico C3. Por el contrario quienes viven exclusivamente de los ingresos aportados por terceras personas son: personas entre 15 y 19 años, mujeres; personas jóvenes del segmento socioeconómico ABC1 y mujeres y hombres jóvenes urbanos. Según el tramo etario de las personas jóvenes, se puede decir que el comprendido entre los 25 y 29 años presenta una mayor autonomía económica, con un 35,4% que vive exclusivamente por los ingresos generados por ellos mismos, el tramo 20-24 años lo hace con un 16,4% y el 15-19 años sólo con un 4,9%. Situación inversa, se refleja en las personas que viven exclusivamente de los aportes generados por terceros, donde el tramo con mayor porcentaje se ve en los jóvenes de 15-19 años, con un 72,2%, seguidos por los de 20-24 años con un 43,8% y en último lugar el tramo 25-29 años con un 25,1% (ver tabla 6)

	Total	Sexo		Tramo Etario			Nivel Socioeconómico				
		Hombre	Mujer	15-19	20-24	25-29	ABC1	C2	C3	D	E
Vives exclusivamente de los ingresos generados por tí	18,9	26,1	11,5	4,9	16,4	35,4	14,0	19,4	22,2	17,8	17,1
Vives principalmente de los ingresos generados por tí y de la ayuda de terceros	19,6	21,8	17,4	8,4	22,8	27,0	17,3	20,4	19,6	19,5	18,5
Vives exclusivamente de los ingresos aportados por otras personas	46,8	37,6	56,1	72,2	43,8	25,1	56,0	46,4	42,8	48,0	45,9
Vives principalmente de los ingresos aportados por otras personas	14,1	14,1	14,1	13,9	16,5	11,7	12,3	13,2	14,8	14,2	17,2
No responde	0,6	0,4	0,9	0,6	0,5	0,8	0,3	0,6	0,5	0,5	1,2
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Tabla N°6: Participación de terceros en la conformación del presupuesto de los jóvenes
Fuente: Sexta Encuesta Nacional de la Juventud, 2010

La autonomía económica, lleva consigo una connotación psicológica ya que permite al individuo la adquisición de bienes o servicios de manera libre, independiente y sin consenso de otras personas, llegando a consignas del tipo “es mi dinero, por lo tanto lo gasto en lo que yo quiera”. No obstante esta situación autónoma, podría verse mermada según el nivel socioeconómico de la persona y las necesidades que le urgen por la compra de ciertos productos para terceros- en el caso de contar con hijos-. Sin embargo, lo que a datos estadísticos se trata, la situación denota una tendencia contraria, en donde prácticamente la mitad de la población juvenil vive exclusivamente de los ingresos generados por otras personas (46,8%), lo cual viene a reforzar la idea de la alta dependencia económica que existe entre el segmento joven en Chile.

3.1.4 Suficiencia de los ingresos

El cuarto punto de análisis en esta primera etapa, tiene que ver con la suficiencia de los ingresos, osea, en que medida los ingresos generados – ya sea a través de fuentes propias o ayuda de terceros- alcanzan para cubrir ciertos gastos. Por una lado, de aquellos que declaran ingresos propios, el 25,6% señala que son suficientes para cubrir todos sus gastos básicos y para realizar otros gastos (ver figura 16)

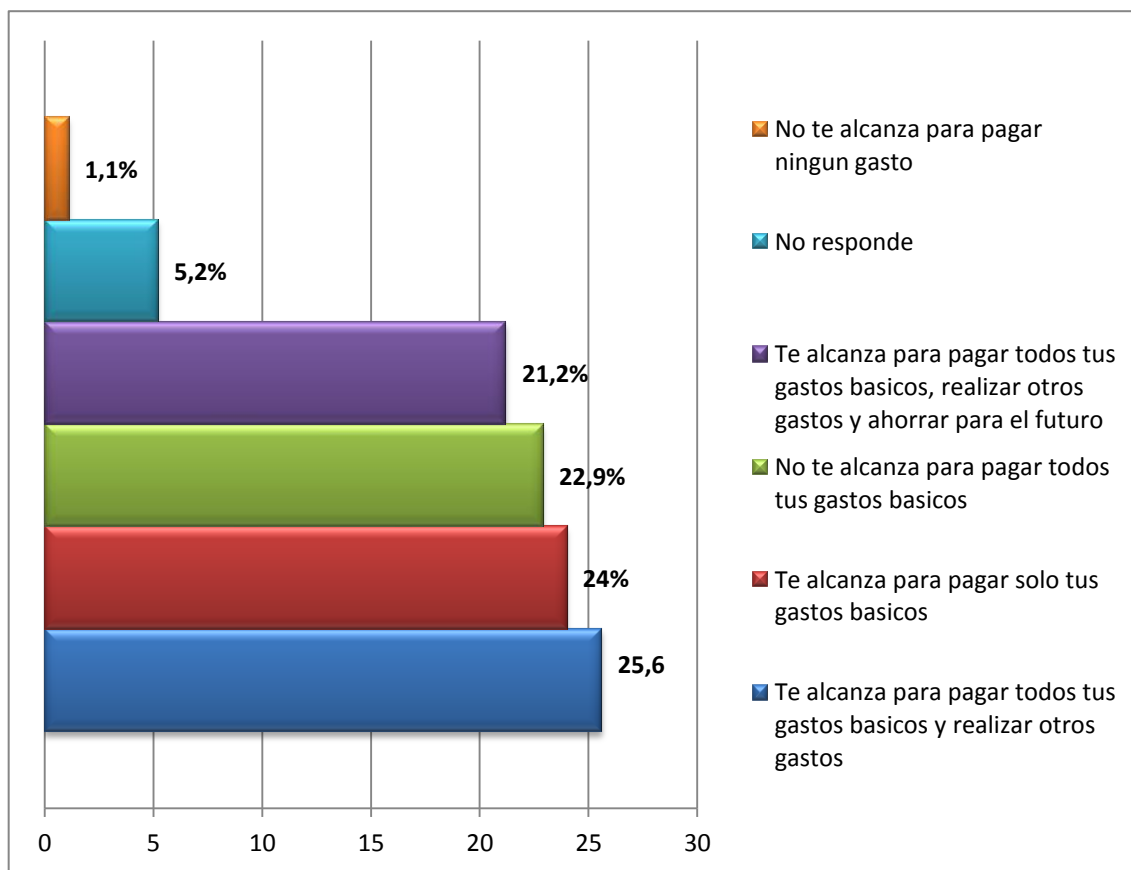


Figura N°16: Suficiencia del Ingreso Juvenil

Fuente: Elaboracion propia en base a la Sexta Encuesta Nacional de la Juventud, 2009

De este punto, se desprende un análisis más preciso en donde indica que un 27,3% de los varones jóvenes tienen ingresos suficientes, mientras que entre las mujeres jóvenes esta cifra corresponde al 22,8%. Según el segmento etario, a medida que se avanza en edad aumenta la proporción de personas jóvenes que declara suficiencia de sus ingresos: entre quienes tienen 15 y 19 años este valor es del 19,4%; entre las personas de 20 a 24 años es un 23,9%; y, entre las personas de 25 a 29 años es de un 28,1%. De acuerdo a la distribución por nivel socioeconómico entre las y los jóvenes que pertenecen a los estratos ABC1 y C2 un tercio de ellos declara que sus ingresos son suficientes para cubrir todos sus gastos básicos y para realizar otros gastos, en un 29,3% y 30,5% respectivamente, en contraste dicho valor apenas alcanza el 12,9% entre quienes se sitúan en el segmento E.

La tendencia antes descrita, es similar para quienes declaran que les alcanza para pagar todos sus gastos y además ahorrar para el futuro. Filtrando los datos por sexo, una proporción levemente mayor de hombres se ubica en dicha condición con respecto a las mujeres en un 22,4% y 19,1% respectivamente. Según el tramo etario, el segmento 25-29 años representa –tanto en hombres como mujeres– el mayor porcentaje de jóvenes que cuentan con ingresos suficientes y para ahorro, ello contrasta con el 18,3% de las personas de 15 a 19 años que indica esta misma situación. De acuerdo a la distribución por nivel socioeconómico, las variaciones son prevesibles, pues a mayor disponibilidad de recursos se incrementa el grado de suficiencia económica.

Lo que respecta a la población juvenil que señala que no le alcanza para pagar todos sus gastos básicos, las mujeres representan una desventaja respecto a los hombres, ya que el

28,6% de ellas declara encontrarse en dicha situación, en contraste con el 19,6% de los hombres jóvenes. En función de la distribución por nivel socioeconómico, también como es previsible, el porcentaje de personas jóvenes que no puede cubrir sus gastos básicos, crece en la medida que la situación socioeconómica decae. (ver tabla 7).

	Total	Sexo		Tramo Etario			Nivel Socioeconómico				
		Hombre	Mujer	15-19	20-24	25-29	ABC1	C2	C3	D	E
Te alcanza para pagar todos tus gastos básicos, realizar otros gastos y ahorrar para el futuro	21,2	22,4	19,1	18,3	20,1	22,5	40,4	24,2	18,8	16,2	17,5
Te alcanza para pagar todos tus gastos básicos y realizar otros gastos	25,6	27,3	22,8	19,4	23,9	28,1	29,3	30,5	24,5	22,9	12,9
Te alcanza para pagar sólo tus gastos básicos	24,0	25,2	22,0	20,0	24,9	24,3	15,7	22,9	26,6	23,5	29,6
No te alcanza para pagar todos tus gastos básicos	22,9	19,6	28,6	25,5	24,3	21,4	6,8	16,3	24,7	30,4	33,5
No te alcanza para pagar ningún gasto	1,1	1,0	1,4	2,2	1,6	0,6	0,0	0,9	1,3	1,2	2,5
No responde	5,2	4,7	6,0	14,6	5,2	3,2	7,8	5,2	4,2	5,7	4,0
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Tabla N°7: Suficiencia del ingreso juvenil
Fuente: Sexta Encuesta Nacional de la Juventud, 2009

Los datos, aportados por esta encuesta reflejan ciertos patrones de tendencias, se puede afirmar que una cuarta parte de las personas jóvenes declara disponer de ingresos suficientes para cubrir todos sus gastos básicos y realizar otros gastos, y una quinta parte de la población joven que declara que incluso dispone dinero para ahorrar.

3.1.5 Disponibilidad de instrumentos financieros

Este ítem, dará un espectro de análisis respecto a la participación de los jóvenes en el mercado financiero, que tan accesibles son los instrumentos para ellos y la disponibilidad de los mismos, de los cuales su gran mayoría se relacionan directamente

con el ahorro y la inversion. De las personas que declaran recursos propios, hay una parte importante que participa en el mercado de los instrumentos financieros. De los productos que mas porcentaje de pertenencia tienen, son las tarjetas de crédito, en donde el 46,6% de los jóvenes con ingresos propios dice poseer este tipo de tarjeta, con un porcentaje mayor de mujeres respecto a los hombres (51,2% y 43,9% respectivamente). Según se incrementa la edad de los jóvenes, se aumenta alunísono la proporción de personas con acceso a instrumentos financieros. De acuerdo a la distribución por nivel socioeconómico, la población joven perteneciente a los segmentos medios es la que reconoce en mayor proporción poseer este tipo de tarjetas, mientras, los jóvenes que se encuentran en el segmento ABC1 la poseen en menor porcentaje. (ver figura N°17)

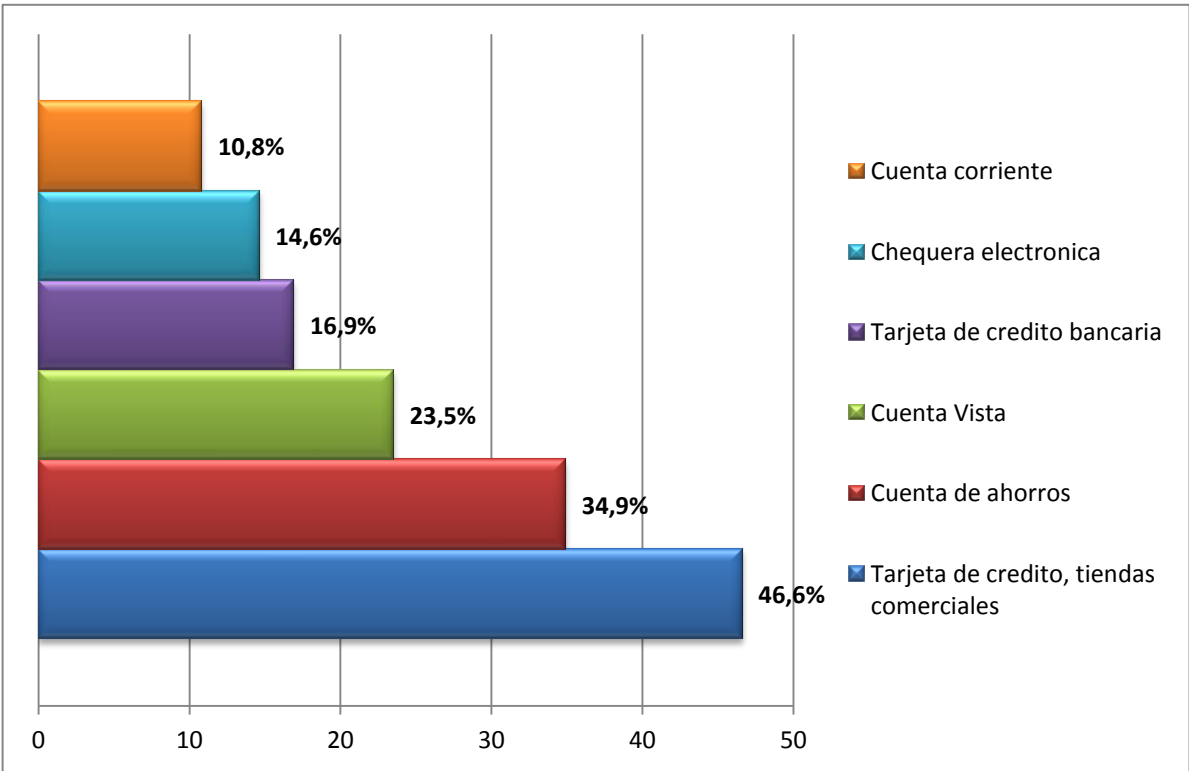


Figura N°17: Posesion de instrumentos financieros, sólo de quienes vivien exclusivamente o principalmente con ingresos propios

Fuente: Elaboracion propia en base a la Sexta Encuesta Nacional de la Juventud, 2009

La gama de instrumentos financieros, que ofrece la banca hoy por hoy, es muy amplia y variada, no obstante algunos presentan más restricciones que otros, como es el caso de las cuentas corrientes. Al respecto cabe indicar que no se advierten diferencias significativas en la tenencia entre hombres y mujeres jóvenes. Como era de esperar, conforme aumenta la edad de las personas, también aumenta la proporción de personas con acceso a este producto. De acuerdo al nivel socioeconómico, la proporción de personas jóvenes del segmento ABC1 que cuenta con este instrumento bancario, es la más alta y duplica a la que se advierte en el estrato C2. (ver tabla 8)

	Total	Sexo		Tramo Etario			Nivel Socioeconómico				
		Hombre	Mujer	15-19	20-24	25-29	ABC1	C2	C3	D	E
Tarjeta de Crédito de Tiendas Comerciales	46,6	43,9	51,2	13,6	46,0	53,9	32,0	49,9	54,0	41,5	39,8
Cuenta de Ahorros	34,9	32,3	39,2	19,0	34,2	38,7	36,9	41,2	42,2	25,5	17,3
Cuenta Vista	23,5	21,5	26,8	8,4	24,5	25,9	39,1	29,2	26,6	15,5	5,3
Tarjeta de Crédito Bancaria	16,9	17,2	16,3	4,3	12,5	22,5	33,1	21,2	19,0	10,1	3,5
Chequera Electrónica	14,6	14,9	14,1	5,1	13,2	17,6	19,1	18,2	16,4	10,8	4,2
Cuenta Corriente	10,8	10,5	11,2	3,5	7,6	14,4	30,8	14,0	10,7	5,4	0,8

Tabla N°8: Posesión de instrumentos financieros
Fuente: Sexta Encuesta Nacional de la Juventud, 2009

La posesión de instrumentos financieros se encuentra bastante expandida entre la población juvenil chilena con ingresos propios. La ilustración de la bancarización, se entiende en la medida de esta consigna, lo que al mismo tiempo acarrea el endeudamiento de los jóvenes. Basta sólo con decir, que el 46,6% de los jóvenes cuenta

con tarjeta de crédito de tiendas comerciales, las que no solo permiten comprar en cuotas pactadas, sino también efectuar avances en efectivo.

3.1.6 Destino del gasto

3.1.6.1 Gastos promedios mensuales en proporción⁸⁵

Para entender el comportamiento económico de la juventud chilena, es primordial identificar el destino del gasto; hacia que aspectos de vida va destinado este gasto y en que proporción. Antes de especificar el volumen promedio del gasto mensual, hay que consignar la proporción de jóvenes, que indican a aspectos del gasto, como los más demandados. El promedio del gasto mensual de los jóvenes, señala a cinco ítems como los más demandados, dentro de su presupuesto los cuales son: transporte y locomoción, alimentación, artículos de perfumería, belleza e higiene, vestuario, fiesta y/o “carretes” (ver tabla 9)

Ítems de gasto presupuesto mensual	Total	Sexo		Tamaño Etario			Nivel Socioeconómico				
		Hombre	Mujer	15-19	20-24	25-29	ABC1	C2	C3	D	E
Transporte y locomoción	76,8	78,3	75,3	75,3	78,0	77,3	79,2	81,3	79,5	71,8	69,1
Alimentación	71,4	71,9	71,0	58,5	73,6	84,1	65,0	68,7	73,2	74,4	72,5
Artículos de perfumería, belleza e higiene	63,0	60,5	65,6	55,3	63,2	72,0	60,5	61,1	62,3	65,1	67,0
Vestuario	61,1	61,8	60,5	54,2	61,6	68,7	54,1	56,7	64,1	64,7	64,4
Fiestas y/o "carretes"	53,1	62,2	43,8	56,7	54,9	46,9	72,2	57,3	52,0	47,9	43,2

Tabla N°9: Participación de la población juvenil por ítem de gasto mensual, respecto a los más demandados

Fuente: Sexta Encuesta Nacional de la Juventud, 2009

⁸⁵ Esto se refiere a la cantidad de veces que las personas indicaron a algún ítem en particular, como parte de su gasto promedio mensual, independiente de la cantidad monetaria que incurre ese gasto

Respecto al tramo etario de los jóvenes, se visualiza una clara tendencia a la alza en cuanto a la proporción, en la medida que aumenta la edad, de los primeros cuatro items. El item “fiestas y/o carretes” carece de esta tendencia, ya que mientras los mas jóvenes (15-19 años) incurren en un 62,2%, el segmento etario medio (20-24 años) lo hace en un 43,8%, y el con mas edad (25-29 años) recae en un 46,9%. Es decir, que mientras más edad presentan los jóvenes, disminuye el porcentaje de gasto respecto a este item.

Según lo que respecta a esta investigación en particular, es digno de analisis el item ahorro o inversión (cuenta de ahorro, deposito a plazo, fondos mutuos, alcancias) (ver tabla 10)

Ítems de gasto presupuesto mensual	Total	Sexo		Tamo Etario			Nivel Socioeconómico				
		Hombre	Mujer	15-19	20-24	25-29	ABC1	C2	C3	D	E
Ahorro o inversión (Cuenta de ahorro, depósito a plazo, fondos mutuos, alcancias, etc.)	26,8	27,1	26,4	30,5	23,9	25,6	28,9	26,3	27,5	26,5	26,2

Tabla N°10: Participación de la población juvenil en gasto mensual, por ítem “ahorro o inversión”
Fuente: Sexta Encuesta Nacional de la Juventud, 2009

La tabla N°10, muestra en detalle según sexo, tramo etario y nivel socioeconómico, el comportamiento de la juventud, respecto al ahorro o inversión. Un 26,8% de la población joven, indica a este ítem, otorgándole una leve mayoría a los hombres respecto a las mujeres (27,1% y 26,4% respectivamente). Lo más demostrativo, ocurre según el tramo etario, ya que contrario a lo comunemente pensado, el grupo etario mas joven es el que incurre mas en este concepto con un 30,5%. Una interpretación de esta situación, puede suscitarse por el fomento de los padres al ahorro o inversión, para el futuro educacional o personal del individuo, destinando un porcentaje de los ingresos

mensuales a este ítem. El tramo de edad 20-24 años presenta un 23,9%, mientras que el 25-29 años un 25,9%. Los que respecta al nivel socioeconómico, el nivel ABC1 presenta una mayoría con un 28,9%, seguido por los niveles medios C2 y C3 con un 26,3% y un 27,5% respectivamente, y por último los segmentos D y E con un 26,5% y un 26,2% respectivamente.

3.1.6.2 Gastos promedios mensuales en montos

En términos de montos monetarios, el mayor gasto mensual de la juventud chilena se concentra en el área de vivienda, ascendiendo a en promedio a \$61.530, en donde no se ve una diferencia grande entre hombres y mujeres, pero se constata que este gasto crece en la medida que pasan los años y aumenta a la par con el nivel socioeconómico.

En una segunda posición se sitúa el ítem “pagar cuentas”, el que se relaciona en parte con el concepto financiero de esta investigación. Como se analizó anteriormente, una gran parte de la población joven cuenta con algún instrumento financiero (en su mayoría tarjetas de crédito comerciales) los que representan una clara y potente fuente de endeudamiento. Este ítem, representa \$57.361 en promedio para los jóvenes chilenos de su presupuesto mensual, el cual aumenta conforme al paso de la edad y disminuye junto con el nivel socioeconómico.

Como tercer tópico que se incurre en más gasto, está la educación, con un promedio de gasto que asciende a los \$50.177. el cual crece conforme aumenta la edad y el nivel socioeconómico.

El caso en particular del ahorro e inversión, ocupa el sexto lugar del monto promedio mensual de la juventud con un total de \$35.526. el cual presenta una clara mayoría de los hombres respecto a las mujeres con \$41.376 y \$29.017 respectivamente. También se observa que aumenta el monto monetario, en la medida que aumentan los años y además crece a la par con el nivel socioeconómico. (ver tabla 11)

	Total	Sexo		Tramo Etario			Nivel Socioeconómico				
		Hombre	Mujer	15-19	20-24	25-29	ABC1	C2	C3	D	E
Vivienda (Arriendo, dividendo)	61.530	62.602	60.459	46.380	55.482	66.296	106.530	73.403	52.199	48.333	35.245
Pagar deudas	57.631	59.393	55.907	25.458	44.551	69.328	95.732	68.208	54.795	44.125	44.688
Educación (matrícula, arancel, créditos y materiales de estudio)	50.177	57.205	43.956	31.702	56.675	59.038	67.671	58.043	53.068	31.617	38.830
Gastos o transferencias a familiares	44.571	48.322	38.872	29.047	38.386	52.770	44.162	53.407	41.281	37.777	44.531
Alimentación	40.032	40.104	39.957	17.330	36.112	55.875	33.195	41.094	45.399	38.947	31.427
Ahorro o inversión (Cuenta de ahorro, depósito a plazo, fondos mutuos, alcancías, etc.)	35.526	41.376	29.017	21.711	36.013	41.715	42.957	38.764	33.524	29.967	22.588
Cuentas (luz, agua, gas, teléfono, etc.)	28.731	29.514	27.988	18.660	25.161	32.147	35.705	35.156	29.229	22.988	18.480
Vestuario	23.003	26.140	19.700	17.617	22.250	26.899	22.451	22.697	23.649	23.554	20.919
Salud (excluye previsión de salud)	19.253	21.598	17.572	12.508	15.121	23.902	24.188	22.018	17.644	15.640	16.108
Transporte y locomoción	17.969	18.916	16.950	10.872	17.234	25.016	19.337	19.111	18.136	17.016	13.404
Fiestas y/o "carretes"	16.996	19.425	12.881	10.067	17.140	23.854	18.560	17.719	16.811	16.102	12.942
Entretención (deporte y actividades culturales como cine, teatro, recitales etc.)	14.171	15.191	12.535	8.188	14.277	18.561	13.684	15.395	14.655	12.622	9.651
Artículos de perfumería, belleza e higiene	12.688	12.811	12.576	9.534	11.880	15.260	15.135	13.764	12.266	11.691	10.817

Tabla N°11: Monto promedio del gasto mensual
Fuente: Sexta Encuesta Nacional de la Juventud, 2009

3.1.7 Comentarios finales

Esta primera etapa de la investigación, se pretende ilustrar algunas tendencias económicas de la juventud chilena, en materia de ingresos financieros y algunas variables de este tópico. En este sentido, históricamente la juventud se ha caracterizado por ser un grupo etario, con algunos conceptos de vida no muy consolidados y desprolijos, lo que se relaciona con la administración de sus ingresos, la fuente de éstos, y el destino del dinero. En materia meramente económica, se evidencian importantes diferencias entre los grupos de la juventud, lo que refleja las desigualdades de la sociedad chilena, en donde la heterogeneidad parece ser una constante cuando se trata de caracterizar según el origen social y las condiciones para desempeñarse en el ámbito económico. Sin embargo, algunos patrones de tendencia económica parecen ser más homogéneos a lo que respecta a las conductas económicas.

La evidencia muestra que un 86,5% de la juventud chilena cuenta con algún tipo de ingreso, este punto es la base sólida que permite desglosar y analizar ciertas conductas económicas y sociales, que reconoce aspectos relacionados con el ahorro e inversión⁸⁶. La dependencia económica del padre o la madre emerge como un privilegio que está presente mayoritariamente en grupos socioeconómicos más acomodados de la sociedad, lo mismo sucede respecto a la magnitud de estos ingresos, en donde claramente los jóvenes pertenecientes a los niveles sociales más bajos están en desventaja respecto al monto de dinero entregado por sus progenitores. Un problema país que se ve reflejado

⁸⁶ En esta primera etapa, se pretende identificar algunos comportamientos económicos de la juventud chilena, y no centrándose como tema principal el ahorro y la inversión. No obstante algunas tendencias económicas darán una cierta luz respecto a este tema en particular

en este análisis, es la diferencia existente entre hombres y mujeres jóvenes, respecto al monto percibido por remuneraciones, lo que las hacen seguir un camino mas dificultoso -mujeres- que al hombre para la autonomia plena y en definitiva para otros gastos económicos.

La tenencia de instrumentos financieros, va relacionado inevitablemente con el nivel de endeudamiento, en lo que se refiere principalmente a la tenencia de tarjetas de créditos, bajo esta lógica las y los jóvenes con ingresos propios de segmentos mas pobres revelan magnitudes de deuda que, si bien es cierto, son menores que las de segmentos mas ricos, en algunos puntos se pueden comparar con este segmento, con la diferencia que estos últimos disponen del dinero para cubrirlas.

Bajo la óptica del ahorro o inversión en el análisis de estos múltiples comportamientos se puede llegar a algunas conclusiones. Un muy bajo porcentaje de la población joven señala vivir o recibir ingresos de sus ahorros o inversiones con un ínfimo 0,9%, sin embargo a la hora de analizarlo desde el punto de vista de la magnitud económica en cuanto a montos monetarios de esta fuente, sorpresivamente ocupa el tercer lugar con \$115.915. es decir, muy pocas personas jóvenes reciben por ingresos ahorros o inversiones, pero los que lo reciben, perciben un muy alto dinero, solo siendo superado por el trabajo regular y el aporte de los padres. Respecto a la suficiencia de los ingresos recibidos, se puede concluir que sólo el 21,2% de la población joven, le alcanzan sus gastos para cubrir sus necesidades básicas, incurrir en otros gastos y ahorrar para el futuro, osea sólo este porcentaje de la poblacion juvenil estaria en reales condiciones de ahorrar, por ende optar por algun instrumento financiero de ahorro o inversion, ya que al

resto sus ingresos sólo les alcanza para cubrir sus necesidades básicas, incurrir en otros gastos o lisa y llanamente no les alcanza ni siquiera para cubrir algun gasto.

Como se mencionó anteriormente, hoy por hoy las tarjetas de créditos de casas comerciales son el instrumento financiero que se encuentra mas extendido en la poblacion joven, seguida por la cuenta de ahorro, cuenta vista, tarjeta de crédito bancaria, chequera electrónica y cuenta corriente; estos últimos cinco elementos son los que se relacionan con alguna entidad bancaria en particular, acercando a los jóvenes al sistema financiero. Por último, de los jóvenes que indican que parte de su gasto mensual va destinado para ahorro o inversiones solo lo hace un 26,8% de la población, lo cual es una cifra muy baja comparada con el primer lugar que lo ocupa el concepto “ transporte y locomoción” con un 76,8%, sin embargo como ocurrió anteriormente a la hora de analizarlo por cantidad de dinero incurrido, ocupa el sexto lugar con \$35.526, por sobre ítem como salud, vestuario y transporte y locomoción. Es decir, que poca gente mensualmente ahorra o invierte, pero los que lo hacen en promedio lo realizan con un monto considerable, respecto a otros gastos incurridos.

3.2 Jóvenes chilenos y su relación con el sistema financiero

Esta parte de la investigación, pretende entender la relación de los jóvenes chilenos con el sistema financiero, en particular con BancoEstado, además de evidenciar los conocimientos bancarios que poseen, la información respecto a instrumentos de ahorro e inversión y sus perfiles como inversionistas. Para comprender este estudio, se llevó a cabo una encuesta la cual entrega información respecto a ciertos tópicos.

3.2.1 Descripción de la encuesta

Esta encuesta se desarrolló en base a un muestreo no probabilístico, el cual “expresa sólo el fundamento, la opinión o e testimonio de quien es entrevistado o encuestado”⁸⁷, específicamente a través de un muestreo por juicio, seleccionando los elementos de la población de manera intencional, según las necesidades que pretende cubrir la investigación, en este caso en base a los rangos de edad (15-29 años). La encuesta se ha desarrollado a través de un formulario subido a internet, alojado en la aplicación GoogleDrive, la cual podía ser respondida por la población que sólo se encontraban en la edad 15-29 años, en donde un aviso previo a la encuesta señalaba dicha situación y además en el momento de seleccionar el tramo etario, otra opción de edad no se encontraba disponible. La encuesta posee preguntas de selección múltiple, selección unitaria y campo abierto para contestar. El marco muestral fue obtenido a través de las redes sociales, identificando a personas que se encontraran en este rango de edad y se ocuparon básicamente dos estrategias de difusión. Se enviaron correos electrónicos

⁸⁷ López Galo, Apuntes de la cátedra Investigación de Mercados, de la carrera Administración de Negocios Internacionales, Viña del Mar, 2012

personales a las personas que cumplan con la característica etaria y además se realizó un plan de difusión a través de las redes sociales, anexando el link que permitía contestar la encuesta. En total se han recogido 135 formularios entre el día 3 y 14 de Junio del presente año

3.2.2 Estructura de la encuesta; preguntas, respuestas y análisis

3.2.2.1 Parte I: Identificando a la muestra

Las primeras dos preguntas, tienen como finalidad identificar características etarias y de género en la población. La primera pregunta realizada fue : **1) “¿Cual es su sexo?”**. De un total de 135 personas, 70 personas son hombres y 65 mujeres, representando un 52% y 48% respectivamente. (ver figura 18).

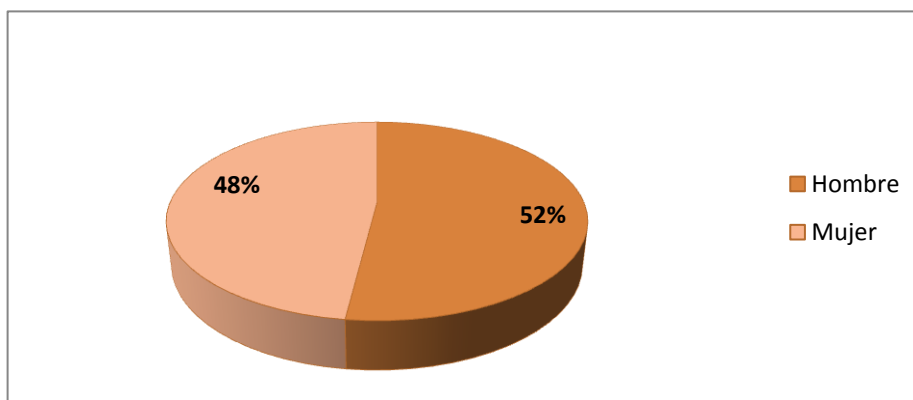


Figura N° 18: Sexo
Fuente: Encuesta propia

La segunda pregunta permite identificar y agrupar la cantidad de personas pertenecientes a los segmentos etarios de 15-19 años, 20-24 años y 25-29 años. **2) “Determine a que rango corresponde su edad”**. Los resultados arrojaron que del total de la muestra, la población perteneciente al primer grupo etario (15-19 años) fue de 48 personas, con un

36%; el segmento 20-24 años contabilizó a 77 personas alcanzando un 57% ; y el tercer tramo etario 25-29 años contó con 10 personas con un 8% del total. (ver figura 19).

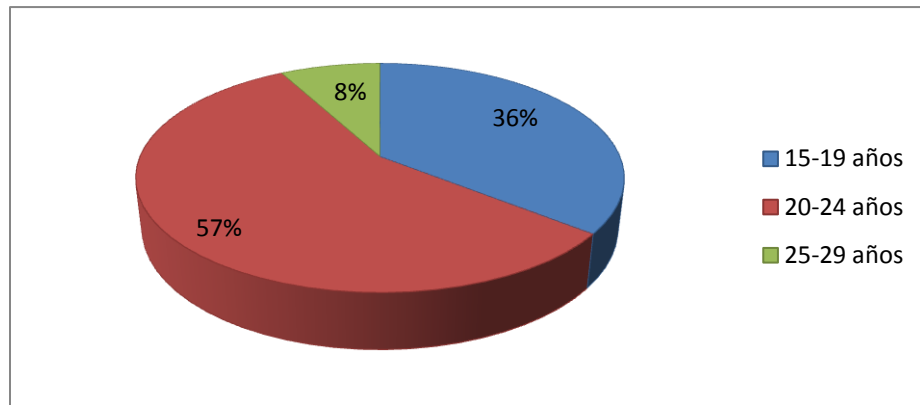


Figura N°19: Rango de edad
Fuente: Encuesta propia

3.2.2.2 Parte II: comportamiento y percepciones acerca de la banca

Esta segunda parte de la encuesta, pretende entrar en materia de la relación que tienen los jóvenes chilenos con los bancos, en base a vivencias personales, tenencia de productos y percepciones. Además de identificar impresiones y percepciones sobre BancoEstado.

La tercera pregunta da luces sobre la frecuencia con que las personas acuden a algún banco a realizar un trámite, para así evidenciar que tan latente está en la vida cotidiana de las personas los bancos, y en definitiva el uso que le dan. La pregunta es : **3) “¿Con que frecuencia asistes a algún banco para realizar trámites?”**. Los resultados indicaron que 12 personas asisten “frecuentemente” al banco, 43 personas señalaron que

“a veces” lo hacen, 67 personas que “casi nunca” y 13 personas que “nunca” (ver tabla 12)

Frecuencia	Numero	Porcentaje
Frecuentemente	12	9%
A veces	43	32%
Casi nunca	67	50%
Nunca	13	10%

Tabla N°12: ¿Con que frecuencia asistes a un banco para realizar algun tramite?
Fuente: Encuesta propia

Al filtrar estos datos según segmento etario, se evidencian algunas diferencias de la frecuencia de asistencia al banco. Los que asisten mas frecuentemente, son los jovenes entre 25 y 29 años con un 40%, seguidos por los de 20-24 años con un 9% y por último los de 15-19 años con un 2,05%. Por el contrario los que seleccionaron la opcion “nunca” de asistencia a los bancos en mayor cantidad son los jovenes entre 15 y 19 años con un 16,33%, seguidos por los de entre 20-24 años con un 5,2% y los jovenes de entre 25-29 años, ninguno se inclinó por esta opción. (ver tabla 13)

Frecuencia	15-19		20-24		25-29	
	N°	%	N°	%	N°	%
Frecuentemente	1	2,0%	7	9,0%	4	40%
A veces	12	24,48%	33	42,9%	3	30%
Casi nunca	27	57,14%	32	41,5%	3	40%
Nunca	8	16,33%	4	5,2%	0	0%
Total	48	100%	77	100%	10	100%

Tabla N°13: Frecuencia de asistencia al banco según segmento etario
Fuente: Encuesta propia

La cuarta pregunta realizada en la encuesta, se efectúa para conocer la participacion de mercado en el sistema financiero que poseen los jovenes, es decir, si es que poseen

productos con alguna entidad bancaria y cual producto en particular. 4) “*¿Tienes algún producto financiero con algún banco? Si lo tienes, indica cual*”. Esta pregunta tiene un campo abierto de respuesta en donde la persona podría responder libremente de acuerdo a su tenencia de productos. De los resultados en cuestión, se puede concluir que un 74,49% de los jóvenes cuenta que sea con un producto financiero, el resto de la población no participa en el sistema financiero a través de ningún producto. El producto mas nombrado es la CuentaRut, de BancoEstado con un 27,58%, ratificando la gran masificación que tiene este instrumento ofrecido por la entidad estatal. En segundo lugar se encuentra – y no deja de llamar la atención- la opción “ningún producto” con un 25,51%, dejando en evidencia que un gran porcentaje de los encuestados no esta ligado a ningún banco poseyendo una nula relación; y en tercer lugar se situa el instrumento “Cuenta de Ahorro” con un 16,55%. (ver figura 20).

Cabe destacar que gran parte de la gente que cuenta con algun producto financiero, lo tiene en relacion a los mas convencionales (CuentaRut, cuenta de ahorro, cuenta corriente) y tan sólo dos personas señalaron contar con algun producto de los llamados no convencionales (acciones, fondos mutuos, depositos a plazo, entre otros) el cual fue un fondo mutuo. Esto indica la baja adhesión a productos financieros no convencionales por parte de la poblacion joven, en donde en las otras preguntas se podrá identificar la principal causa para no acceder a ellos.

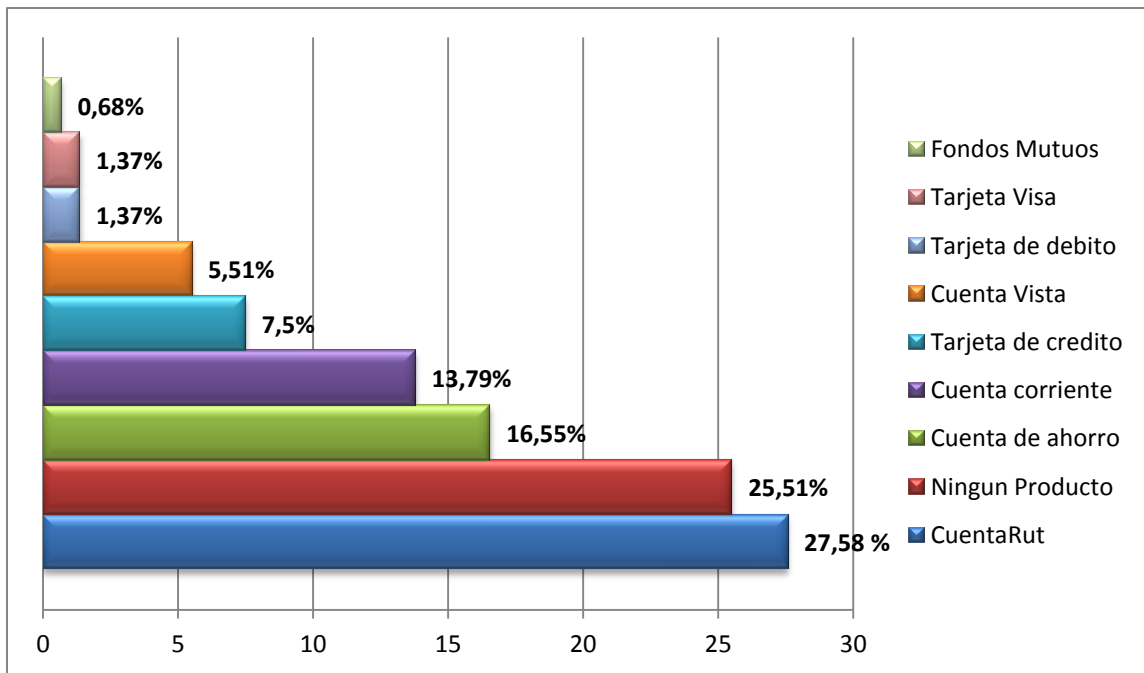


Figura N°20: Productos financieros que poseen los jovenes encuestados
Fuente: Encuesta propia

Ahora bien, las entidades financieras mas nombradas como emisores de productos financieros fueron: en primer lugar BancoEstado con 50 productos – destacando en mayor proporcion frente al resto la CuentaRut- seguidos por el Banco Chile, Santander y BCI.

La siguiente pregunta tiene un carácter meramente personal, de opinión y juicios respecto a la industria bancaria: 5) ***“En general ¿Cuál es su percepción acerca de los bancos? A) Excelente percepción B) Buena percepción C) Regular Percepción D) Mala percepción E) Pésima percepción”***. Como se puede apreciar, esta pregunta dará una idea acerca de la imagen que tiene los bancos para los jóvenes, en donde quizás en base a una percepción negativa, surgen todos los inconvenientes para no acceder a algún instrumento financiero o ser partícipe activo de la industria financiera. La percepcion de un individuo sobre una empresa, engloba conceptos como confianza, credibilidad, prestigio y seguridad. Si bien es cierto, el sistema financiero chileno goza de una buena

reputación – en términos generales- también se ha visto mermada esta imagen en el último tiempo a raíz de diversas situaciones vinculadas a malas experiencias de los consumidores, en base a contratos con la famosa “letra chica”, problema de servicio, cobros indebidos y comisiones no informadas pactadas unilateralmente, lo que en definitiva hace disminuir la confianza de los consumidores y hace que se transforme en una relación con mucha suspicacia e inestabilidad. Al parecer la tendencia anterior, también se vio reflejada en esta encuesta, ya que tan solo el 1% (2 personas) del universo, y ocupando el último lugar de las opciones, cataloga su percepción de la banca como “excelente”. De manera descendente en el primer lugar con un 51% (69 personas) se sitúa la opción “regular percepción”; seguida con un 24% la opción “buena percepción” (33 personas), luego la alternativa “mala percepción” con un 13% (17 personas) y por último y con un considerable porcentaje la opción “pésima percepción” con un 10% (14 personas). (ver tabla 14).

Percepción	N°	%
Regular	69	51,10%
Buena	33	24,20%
Mala	17	13,20%
Pésima	14	10,20%
Excelente	2	1,30%
Total	135	100%

Tabla N° 14: Percepción general sobre la industria bancaria
Fuente: Encuesta propia

Ahora bien, desde el punto de vista etario se pueden evidenciar los siguientes resultados: el tramo comprendido entre los 15 y 19 años presenta en mayor proporción la alternativa

“regular percepción” con un 54,17%; como segunda mayor opción es la de “buena percepción” con un 16,6%; la tercera posición la ocupa la “mala percepción” con un 14,58%; seguida por la “pésima percepción” con un 12,5% y por último “excelente percepción” con tan sólo el 2,08%. El segmento etario 20-24 años se comporta de la misma manera en cuanto a proporción que el primer grupo. En orden descendente en primer lugar se encuentra la opción “regular percepción” con un 49,36%, seguido por la opción “buena percepción” con un 27,84%, luego la “mala percepción” con un 13,92% y el último puesto con un 8,86% la opción “pésima percepción”, en este grupo nadie se inclinó por la opción “excelente percepción”. El tercer segmento en cuestión, el comprendido por jóvenes entre 25 y 29 años, rompe la tendencia que anteriormente se evidenció, dejando en primer lugar a la opción “buena percepción” con un 50%, seguida por una “regular percepción” con un 30%, y con un 10% cada una, la opción “mala y excelente percepción”, en este caso nadie se inclinó por catalogar su opinión sobre la industria bancaria como pésima. (ver tabla 15)

Percepción	15-19	20-24	25-29
Excelente	2	0	10
Buena	16,6	27,8	50
Regular	54,1	49,3	30
Mala	14,5	13,9	10
Pésima	12,5	8,8	0

Tabla N°15: Percepciones acerca de la banca, según tramo etario (valores expresados en porcentaje)
Fuente: Encuesta propia

La pregunta número seis, sigue en la senda sobre apreciaciones y percepciones sobre los bancos en términos generales, pero esta vez buscando una mayor especificidad y

objetividad. Al encuestante, se le otorgaron una serie de conceptos, tanto de connotación positiva, como negativa, en donde tendrían que elegir de manera múltiple los que más se relacionaban con la industria bancaria a juicio de ellos. 6) “ *De los siguientes atributos en general ¿Cuál o cuales asocias a la industria bancaria?*” Los conceptos de carácter positivo fueron: seguro, confiable y sólido; los de carácter negativo: peligroso, usurero, abusador y un concepto neutral a juicio del alumno, el cual fue: “necesario”.

Los resultados arrojaron que los tres conceptos con mayor frecuencia fueron: en primer lugar el término “necesario” con un 34%, lo cual se puede interpretar que hoy por hoy, indistintamente de las percepciones positivas o negativas que se tengan de los bancos, estas son instituciones de carácter necesaria para la sociedad. En el segundo lugar se ubicó el concepto abusador con un 20%, seguido por el concepto seguro con un 12%.. (ver figura 21)

Ratificando la tendencia anterior, en los tres segmentos etarios la opción “necesario” se sitúa en el primer lugar. En el 15-19 años obtiene un 27,53%, en el 20-24 años un 37,40% y en el 25-29 un 56,25%. El concepto “abusador” se ubica en el segundo lugar tanto en el segmento 15-19 años y 20-24 años con un 21,74% y 23,47% respectivamente; y en el grupo 25-29 años el segundo lugar de las preferencias lo ocupa la opción “seguro” con un 12,5%. (ver tabla 16)

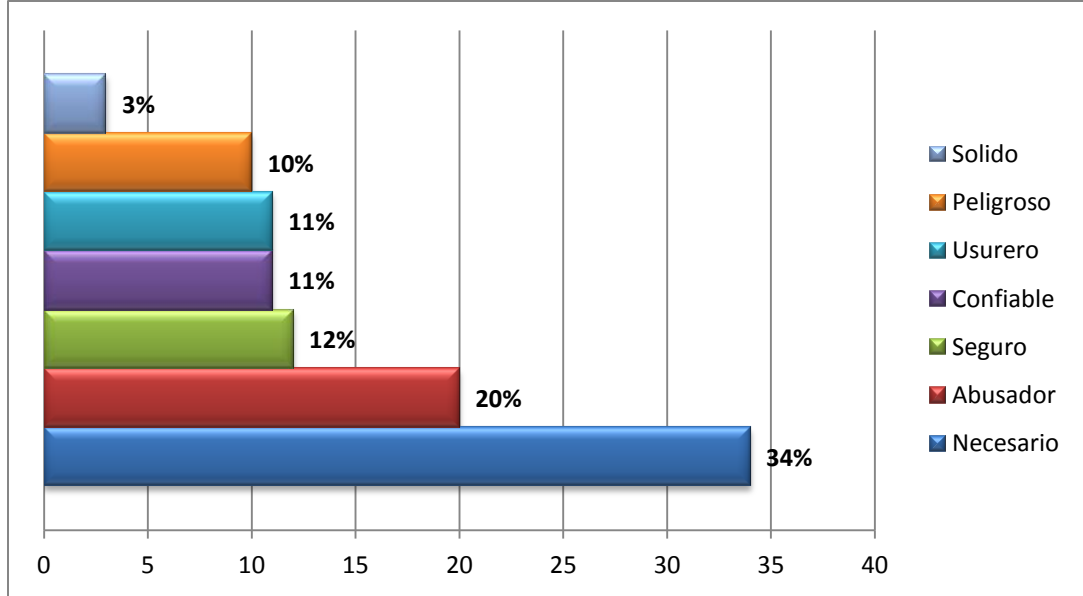


Figura N°21: Conceptos relacionados con la industria bancaria
Fuente: Encuesta propia

Concepto	15-19	20-24	25-29
Seguro	13.04	10.43	12.5
Confiable	15.94	9.56	6.25
Usurero	8.69	13.04	6.25
Abusador	21.74	23.47	6.25
Necesario	27.53	37.40	56.25
Sólido	2.89	3.48	0.0
Peligroso	10.14	11.30	0.0

Tabla N°16: Conceptos asociados a la industria bancaria, según grupos etario (valores expresados en porcentajes)
Fuente: Encuesta propia

La siguiente pregunta, también se base en la opinión que genera la población respecto a los bancos, pero en este caso enfocado exclusivamente a BancoEstado. La pregunta dice:

7) “En particular, ¿Qué opinión le merece BancoEstado? A) Un banco sólido, confiable y con trayectoria; B) Un banco de mala calidad del cual no sería cliente; C) Un banco como cualquier otro, sin una clara diferenciación; D) No manejo ningún tipo de información de ese banco; E) No me interesan los bancos”. Como se puede

apreciar las respuestas eran muy variadas, y cada una expresa consigo una opinión clara y concisa sobre la entidad pública. Esta pregunta se realiza en el marco de la opinión exclusiva en el banco estatal, al margen de la opinión generalizada sobre los bancos. Con estos datos, se quiere analizar la relación que poseen los jóvenes con BancoEstado, y en base a esto establecer una eventual relación, banco-cliente joven. Los resultados dejaron en evidencia una mayor proporcionalidad de catalogar a BancoEstado, como “un banco como cualquier otro, sin una clara diferenciación” con un 54%, esto se puede interpretar que la institución no cuenta con una clara estrategia de diferenciación –al menos así lo perciben los jóvenes- que lo haga distinto al resto. En el mapa mental de la población joven, BancoEstado se sitúa como cualquier otro ente financiero, sin atributos de diferenciación, lo que claramente es perjudicial para las directrices del banco. En segundo lugar, se ubica la opción “un banco sólido, confiable y con trayectoria” con el 24%, seguido por la opción “no manejo ningún tipo de información de ese banco” con un 11%, luego la opción “un banco de mala calidad del cual no sería cliente” con un 6% y en último lugar “no me interesan los bancos” con un 5%. (ver figura 22). Como se aprecia en la figura 22, un 16% - lo que no deja de ser importante- declara no interesarles los bancos o no manejar ningún tipo de información respecto a BancoEstado, lo que refleja un nivel considerable de desinterés respecto a instituciones financieras.

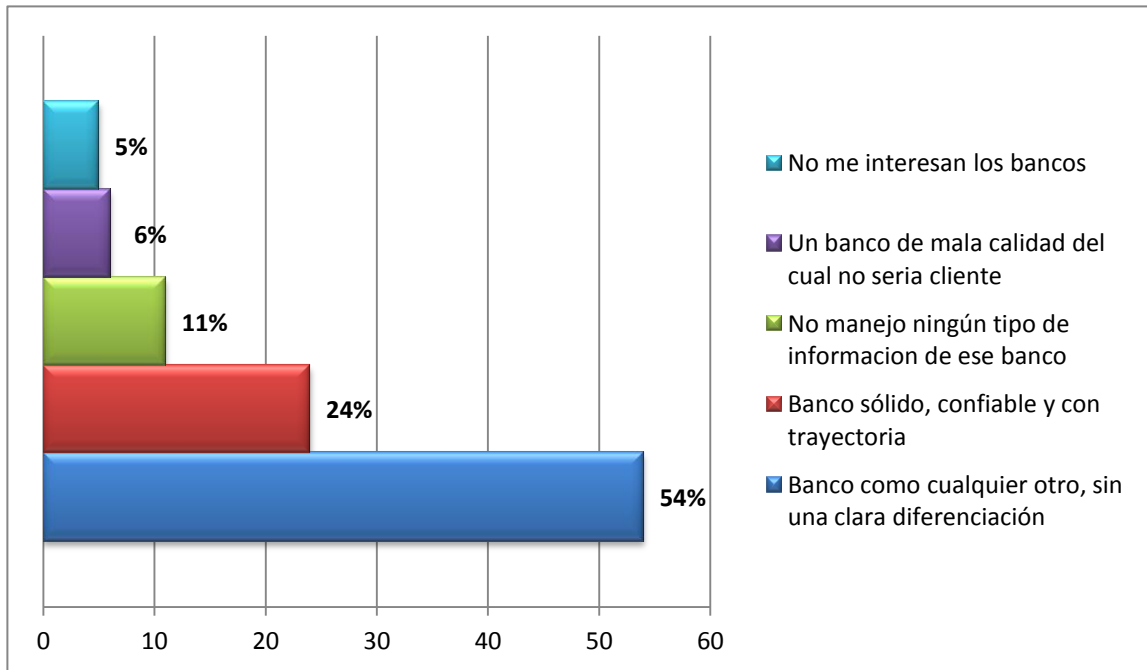


Figura N° 22: Opinión en particular de BancoEstado
Fuente: Encuesta propia

La última pregunta de esta segunda etapa, se desarrolla en el marco de un campo abierto, en donde la persona puede describir abiertamente lo señalado por la interrogante. La pregunta número siete dice: **8) “¿Ha sufrido alguna mala experiencia con algún banco? Si la sufrió indique que acontecimiento fue”**. De esta manera se espera capturar la impresión de los encuestados en materias de malas prácticas sufridas por parte de entidades financieras o alguna mala experiencia en particular. Los resultados indican que un 87,5% de los encuestados no han sufrido alguna mala experiencia con algún banco, mientras que un 12,5% indica haber vivido una mala experiencia. (ver figura 23). Ahora bien las malas experiencias se relacionan con el cobro excesivo e irregular de intereses ya sea en la mantención de dinero en cuentas de ahorro, al girar dinero por cajeros automáticos, o al atrasarse en cuotas de créditos; por el cobro de seguros no informados, por estafas vía internet y la impunidad en la responsabilidad del banco y por mala, lenta y poco dinámica atención en sucursales. (ver figura 24).

Los principales bancos nombrados como fuentes de malas experiencias son: BancoEstado con un 30% de los reclamos y Banco Santander con un 20%, luego los nombrados son Banco Chile, BBVA y Banco Ripley. De esta misma manera, el SERNAC financiero indica en su informe del 2012, a los bancos con mayores reclamos recibidos, en los que se encuentran en primer lugar el Banco de Chile, BancoEstado y el BBVA.⁸⁸ Si bien es cierto, dentro de los jóvenes encuestados la tasa de malas experiencias sufridas es relativamente baja, no obstante estas vivencias pueden generar un impacto altamente negativo a la institución financiera. Pues así los expertos en marketing lo señalan, en un artículo publicado en la Harvard Business Review el cual grafica el efecto dominó que produce un servicio deficiente al cliente, en donde indica que un 23% de los clientes que tienen una experiencia positiva se lo cuentan a 10 o más personas, mientras que el 48% de los clientes que tienen una experiencia negativa se lo cuentan a otras 10 personas o más, es decir, los clientes insatisfechos comentan mas su mala experiencia que un cliente satisfecho. Esta situación la tienen muy clara, todas las organizaciones, y en particular los bancos orientan su servicio para entregar calidad y excelencia a sus clientes.

⁸⁸ SERNAC Financiero, “Reclamos en el mercado financiero bancos y retailers”, <http://www.sernacfinanciero.cl/wp-content/uploads/2012/11/ranking-de-reclamos-financieros-de-mayo-a-agosto-de-2012-y-comparacion-con-2011-Sernac.pdf>, 2012, 10.07.2013 22:06 P.M

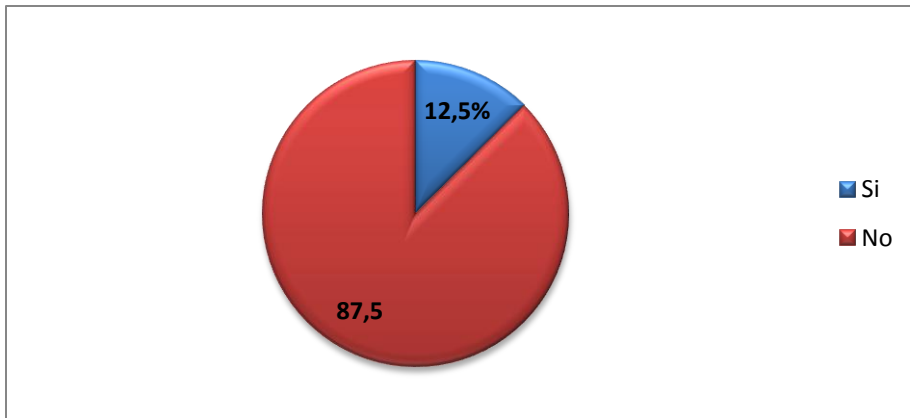


Figura N°23: ¿Has sufrido alguna mala experiencia con algún banco?
Fuente: Encuesta propia

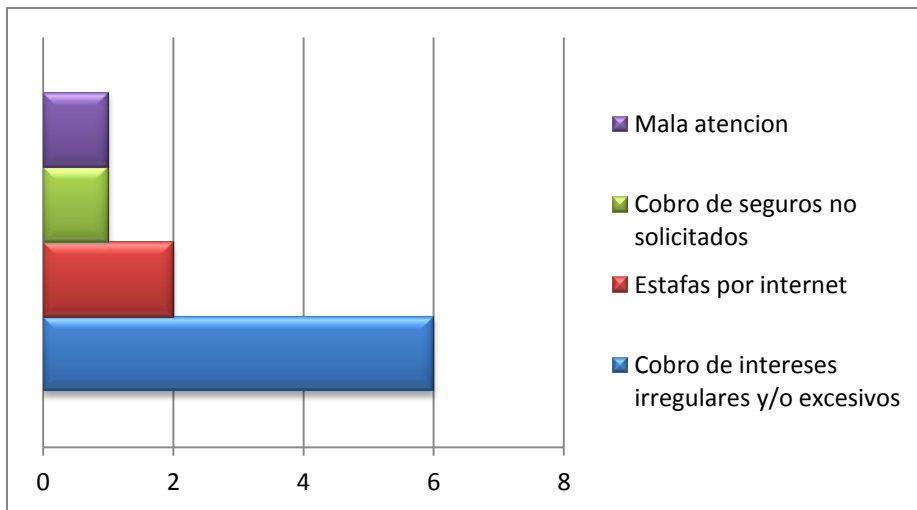


Figura N°24: Malas experiencias con entidades bancarias
Fuente: Encuesta propia

3.2.2.3 Parte III: conocimiento, opiniones y comportamiento acerca de instrumentos de ahorro e inversión

La tercera parte de la encuesta, tiene como objetivos relacionar al público con temas específicos sobre ahorro e inversión, comprender algunos comportamientos respecto a esta materia, y depurar las opiniones sobre instrumentos financieros en particular.

La pregunta número nueve tiene como finalidad determinar el nivel de conocimiento que existe en la muestra, respecto a ciertos conceptos financieros y/o bancarios. De una serie de términos el encuestante tiene que determinar cuál o cuáles conoce o entiende, de esta forma se podrá evidenciar que tan informados o desinformados está la juventud. 9)

“Seleccione el o los conceptos del sistema financiero que entiendes o manejas”.

Acompañado a esto, iba una lista de 20 conceptos, los cuales algunos eran bastante técnicos y específicos de finanzas, otros de un nivel medio de conocimiento y otros literalmente sencillos. De entre los términos más seleccionados se encuentran “crédito” y “cuenta corriente” con un 10% cada uno; y “tasa de interés” con un 9%. Como se puede apreciar estos términos son genéricos, de un uso relativamente cotidiano y usual. Por el contrario los conceptos menos seleccionados fueron: “Spread” y “derivados financieros” con un 1% cada uno y “tasa de colocación” con un 2%. Como queda en evidencia, estos términos son más complejos y especializados en materias financieras. (ver figura 25).

La siguiente pregunta tiene como finalidad determinar la relación de los jóvenes con el ahorro, determinar ciertos patrones de conducta, y en qué medida respecto a sus ingresos realiza el ahorro. 10) “¿Como consideras tu comportamiento financiero respecto al ahorro: A) Ahorro un porcentaje pequeño de mis ingresos ; B) Ahorro un gran porcentaje de mis ingresos; C) Mi Ahorro esta en un nivel medio de mis ingresos ; D)Nunca he ahorrado”. De esta forma se puede determinar, implícitamente que tan propenso esta el joven a ocupar instrumentos de ahorro e inversión.

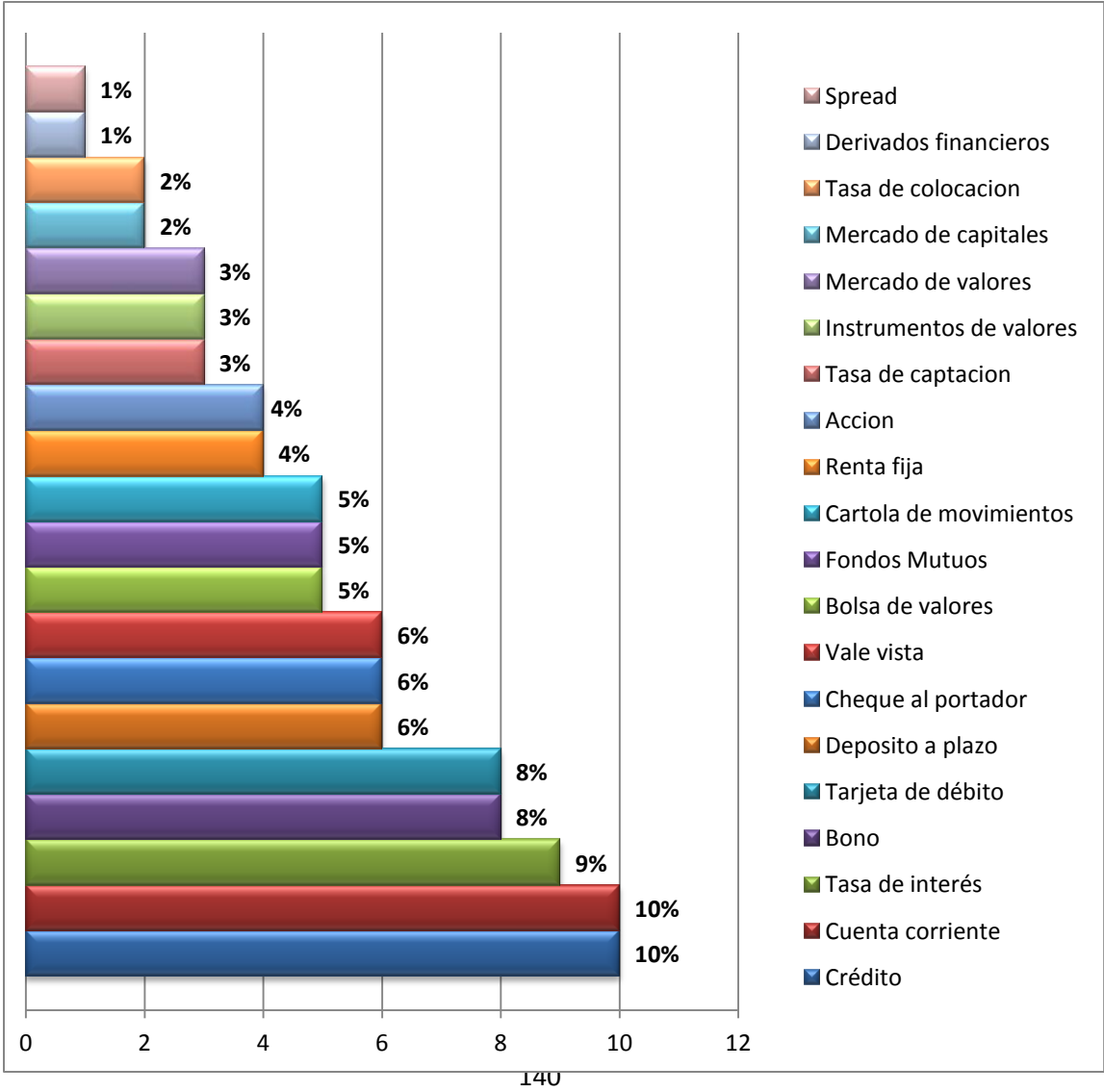


Figura N°25: Conceptos financieros y/o bancarios conocidos y entendidos
Fuente: Encuesta propia

Los resultados arrojaron que un 47% de los jóvenes nunca ha ahorrado, por lo tanto no poseen un hábito ni costumbre respecto a este tema; un 36% de los jóvenes ahorra un porcentaje pequeño de sus ingresos; un 10% ahorra en un nivel medio de sus ingresos; y un 8% ahorra un gran porcentaje de sus ingresos. (ver figura 26)

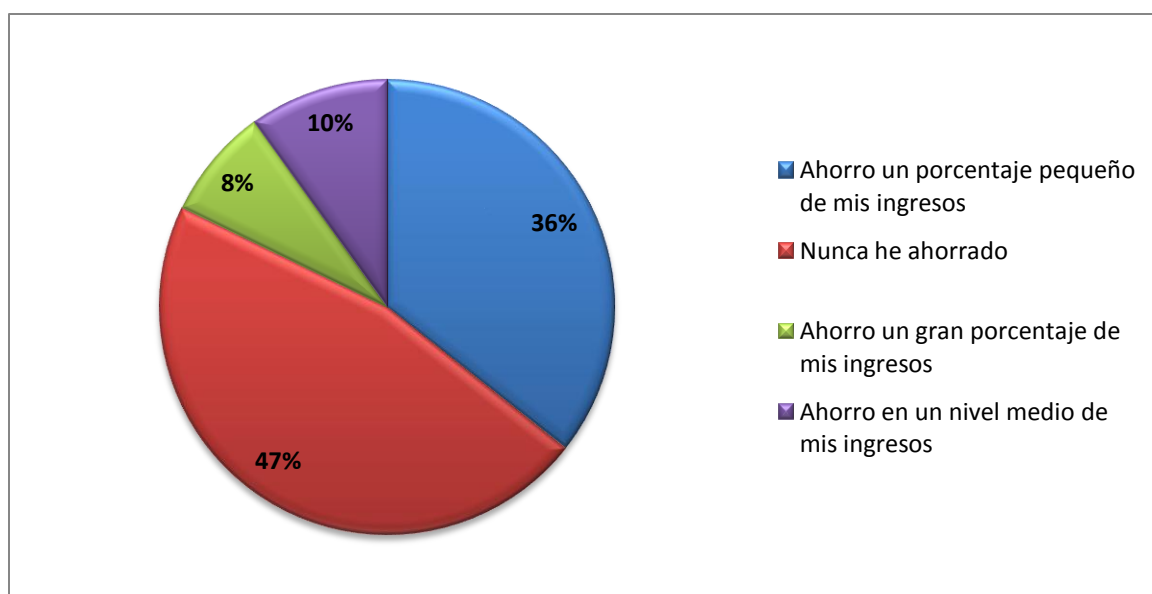


Figura N° 26: Relación entre el ahorro e ingresos
Fuente: Encuesta propia

Ahora bien, comparando estos datos de acuerdo a los tres segmentos etarios, se puede evidenciar que la tendencia es común. En los tres grupos, la opción “nunca he ahorrado” prevalece sobre el resto con un 46,6%, 49,35% y 40% (15-19 años, 20-24 años y 25-29 años respectivamente), luego la segunda la opción en los tres grupos es “ahorro un pequeño porcentaje de mis ahorros” con un 33.3%, 35,06% y un 30% (15-19 años, 20-

24 años y 25-29 años respectivamente) (ver tabla 17). Todos estos datos apuntan que los jóvenes no han desarrollado una cultura de ahorro masiva, aún en etapa juvenil no se han familiarizado con este concepto por lo tanto no tienen arraigado este método. No obstante en las próximas preguntas se podrá develar cuáles son las causas principales del no tener al ahorro como una prioridad en sus vidas.

Comportamiento	15-19	20-24	25-29
Nunca he ahorrado	46,6	49,3	40
Ahorro un pequeño % de mis ingresos	33,3	35,06	30
Ahorro un gran % de mis ingresos	8,88	6,49	20
Ahorro un nivel medio de mis ingresos	11,11	9,09	10

Tabla N° 17: Comportamiento respecto al ahorro (valores expresados en porcentajes)
Fuente: Encuesta propia

La pregunta número 11, tiene por objetivo evidenciar en las personas que ahorran, de qué forma poseen este dinero en la actualidad, ya sea en una cuenta de ahorro, en una alcancía, en su hogar, en una tarjeta de débito o cualquier sea el instrumento. De esta forma, se podrá tener una idea general de que tan “amigable” es el ahorro en instrumentos financieros poco convencionales y convencionales.

11) “En este momento ¿tienes ahorro, y de qué forma lo tienes?”. La pregunta posee un campo abierto en donde la persona puede responder deliberadamente acerca de la forma en que mantiene sus ahorros - en el caso de que los posea-. Las personas que indicaron que en este momento sí mantiene ahorro, un 42,25% declaró tenerlo en su casa (bajo el colchón, en una alcancía, en algún lugar secreto, entre otros); un 33,80% indicó tenerlo en libretas de ahorro, un 9,85% lo realiza en su tarjeta de débito (principalmente

CuentaRut) , un 7,04% en su cuenta corriente, mientras que tan sólo el 1,40% lo mantiene en los llamados instrumentos financieros no convencionales, como fondos mutuos, acciones, vale vistas, activos fijos, dólares y depósitos a plazo. (ver figura 27). De este modo se puede apreciar que la gran mayoría de los jóvenes, no cuenta con un portafolio de ahorro diverso, y tan sólo se centran en los más comunes, dejando al margen su interés y atención por otros.

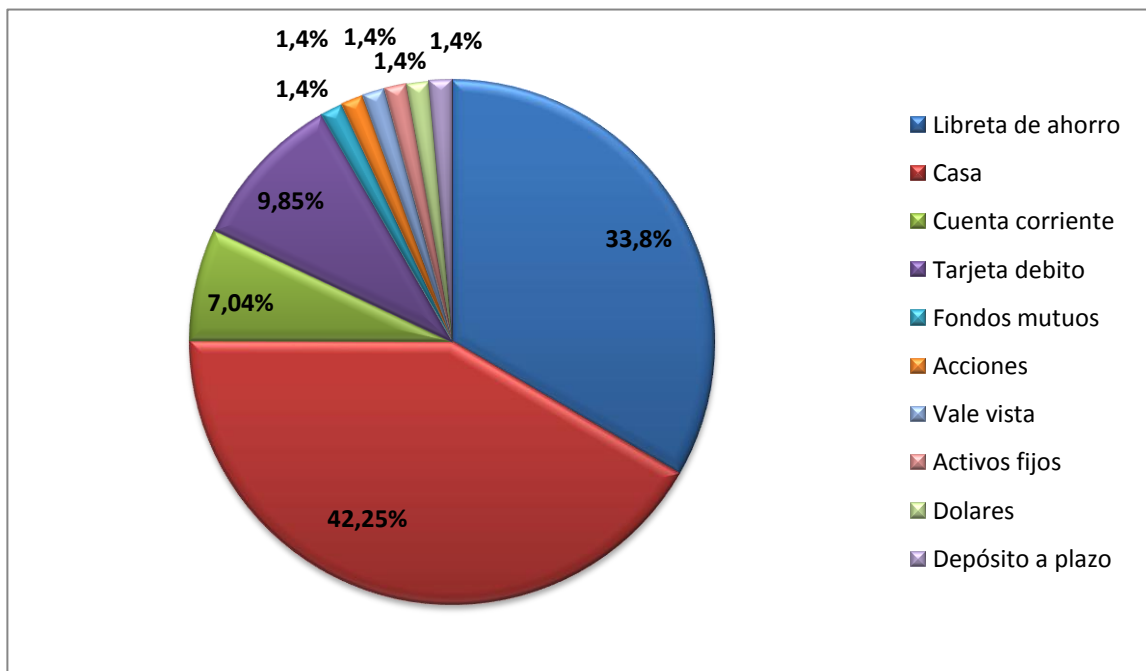


Figura N° 27: Forma en que las personas mantienen sus ahorros.
Fuente: Encuesta propia

Dejando al margen las personas que mantienen ahorros en sus hogares, el resto se comporta de acuerdo a las tendencias que indican los bancos. Así por ejemplo señala BancoEstado que dentro de sus productos ofrecidos, prevalecen los clientes con cuentas de ahorro con 7.607.940 de clientes, seguidos por quienes poseen CuentaRut (tarjeta de

débito) con 4.203.511 de clientes. Esta situación es ratificada por los datos obtenidos en esta encuesta.

La siguiente pregunta se efectúa en el marco de la opinión personal, respecto a los instrumentos financieros. 12) ***“¿Te llamaría la atención en este momento, ahorro y/o invertir dinero en algún instrumento financiero? A) Si, considero que son una buena opción de rentabilidad; B) No, en este momento no están dentro de mis prioridades ahorrar y/o invertir; C) Me gustaría, pero no manejo ningún tipo de información al respecto, por lo que se me hace complejo; D) No me dan confianza ni seguridad, prefiero mantener el dinero ahorrado en mi poder.”*** Los resultados indican, que en primer lugar se ubica la alternativa “si considero que son una buena opción de rentabilidad” con un 39%, esto indica que a pesar de que gran parte de los jóvenes no tiene hábitos de ahorro, y de que el concepto “abusador” se encuentra asociado a la banca, si hay una mayoría que los considera como una buena opción de negocios para sus dineros. En segundo lugar con un 30% se encuentra la alternativa “no, en este momento no están dentro de mis prioridades ahorrar y/o invertir” con un 30%, pues aquí se sitúan todos aquellos que declaran nunca haber ahorrado, inclusive aquellos que lo hacen en un porcentaje muy pequeño de sus ingresos. Con un 17% se encuentran aquellos jóvenes que si les gustaría pero por tema de no poseer información respecto a ellos, no lo hacen. En cierta medida la poca información sobre estos temas financieros, alejan a los jóvenes a conductas ahorrativas, de inversión o alguna ligada a instituciones financieras. En última opción – no menos importante- se encuentra la alternativa “no me dan confianza ni seguridad, prefiero mantener ahorrado el dinero en mi poder” con un

15%. (ver figura 28). Al igual que la desinformación, la desconfianza y poca credibilidad de algunos jóvenes respecto a las entidades financieras lo hacen carentes de una relación estrecha y por lo tanto no se ven inmersos en el mundo financiero.

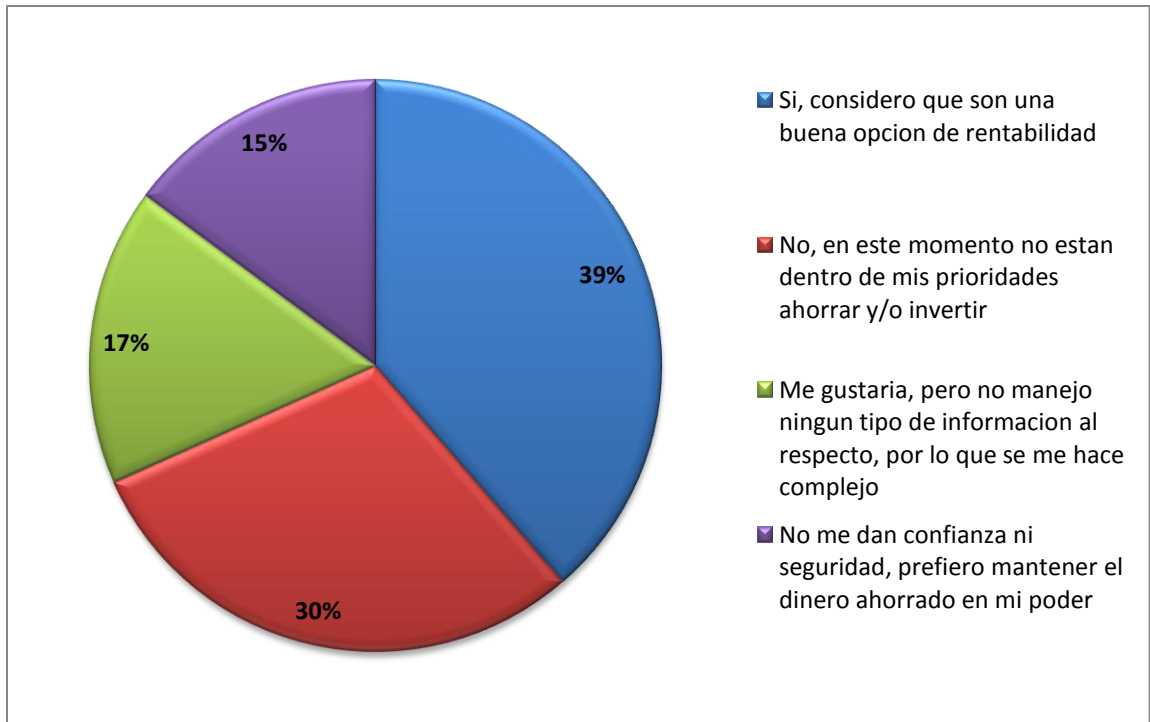


Figura N°28: ¿Te llamaría la atención en este momento ahorrar y/o invertir en algún instrumento financiero?

Fuente: Encuesta propia

La siguiente pregunta persigue tener la apreciación en particular sobre BancoEstado, basándose en la disposición que tienen los jóvenes en optar por este banco a la hora de invertir sus dineros.

13) “¿Estaría dispuesto a invertir dinero en BancoEstado? A) Si, me parece una institución segura para invertir; B) No, no creo que sea la mejor opción; C) No lo sé; D) No me interesa invertir en este momento. Los resultados indican que en el primer

lugar de las preferencias de las personas se encuentra la opción “No lo sé” con un 41%, esto demuestra un poco claridad y precisión respecto a este tema, en donde los jóvenes no se encuentran en condiciones de dar a conocer una postura, ya sea por desinformación, desinterés o simplemente por indiferencia. En segundo lugar la opción “si, me parece una institución segura para invertir” alcanza el 26%, seguido por “no, no creo que sea la mejor opción” con un 21% y con un 12% “no, no me interesa invertir en este momento”. (ver figura 29).

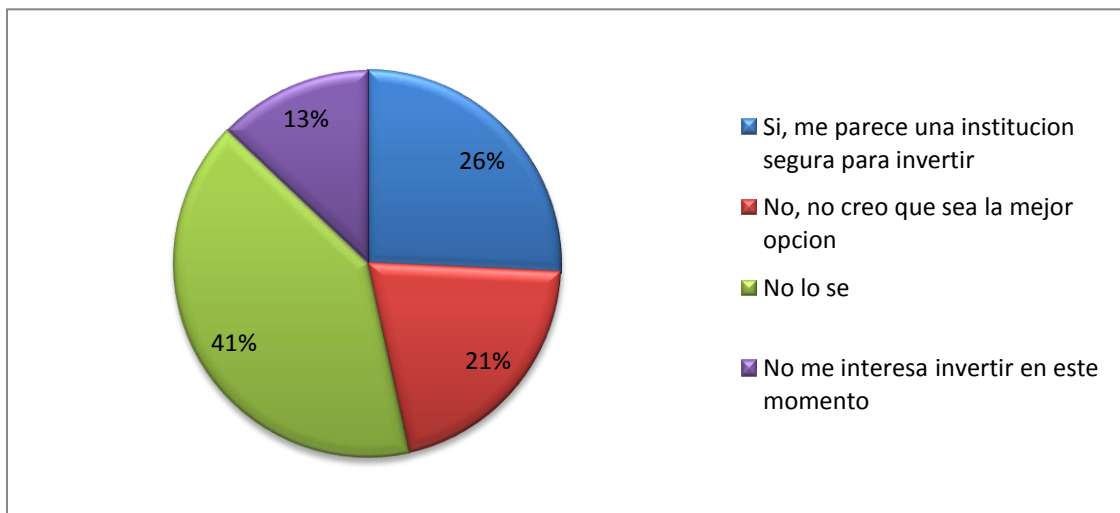


Figura N°29: ¿Estarías dispuesto a invertir dinero en BancoEstado?
Fuente: Encuesta propia

La última pregunta de esta tercera parte de la encuesta, muestra una serie de instrumentos de ahorro e inversión, en donde la persona tendrá que determinar cual o cuales posee información o conoce como funcionan. De esta forma se pretende evidenciar que tan informado o desinformado están los jóvenes respecto a específicos instrumentos de ahorro e inversión. *14) De los siguientes instrumentos de ahorro e*

inversión, seleccione cual o cuales entiende o maneja algún tipo de información. A) Acciones; B) Depósito a plazo C) Fondos Mutuos D) Ahorro previsional voluntario E) No manejo información de ninguno. Los resultados indican que en el primer lugar de las preferencias se encuentran las opciones “acciones” y “no manejo información de ninguno” ambas con un 23%, seguida por la alternativa “depósitos a plazo” con un 21%, “fondos mutuos” con un 19% y finalmente “ahorro previsional voluntario” con un 14% (ver figura 30)

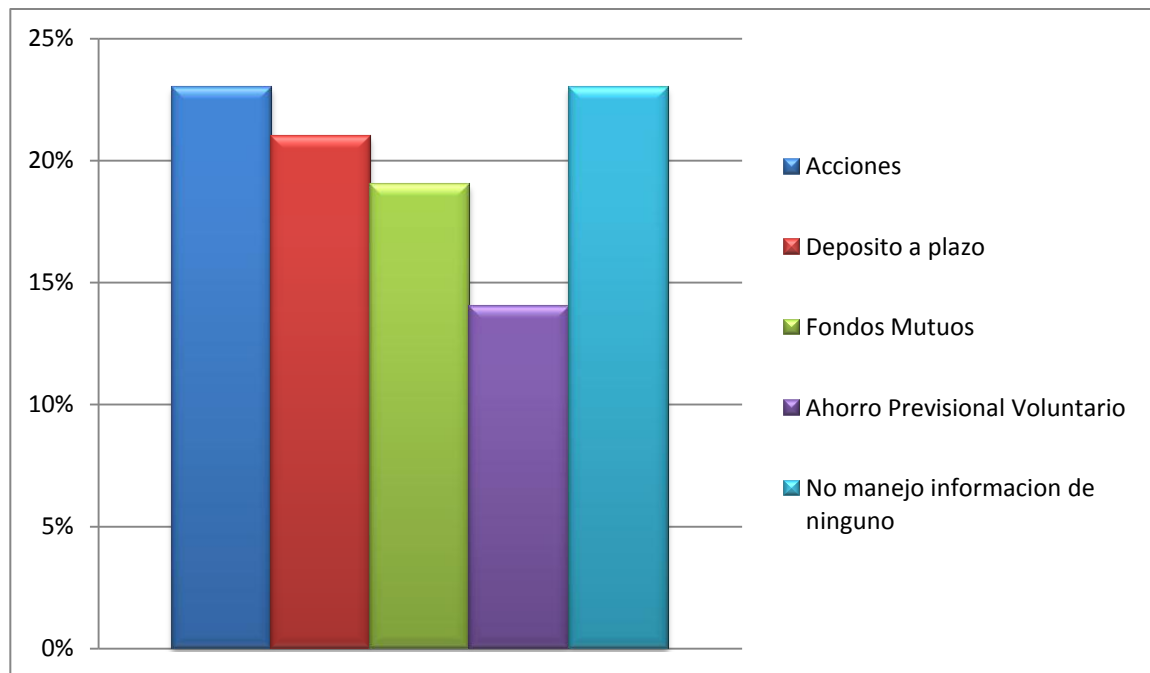


Figura N°30: ¿Cuál de los siguientes instrumentos financieros, conoce o maneja información?
Fuente: Encuesta propia

3.2.2.4 Parte IV: Determinando perfiles de inversión

Esta última sección de la encuesta, tiene como finalidad determinar el perfil de inversión de los encuestados, según algunos factores comunes de este tipo de análisis: porcentaje de dinero dispuesto a invertir, riesgo a correr, horizonte de inversión, entre otros. De este modo se podrá evidenciar las características de un potencial inversionista joven y conceptualizar su inversión como agresivo, moderado o conservador. **15) Suponiendo que está en condiciones de invertir ¿Cuál porcentajes de sus ingresos lo destinaria a inversión? A) Entre el 0% y 15%; B) Entre 15% y 30%; C) Entre 30% y 70%; D) Mas del 70%.** Con un 46% y en primera mayoría se ubica la opción “entre 0% y 15%”, seguida por “entre 15% y 30%” con un 44%, “entre 30% y 70%” con un 10% y finalmente con tan solo un 1% la opción “más del 70%” (ver figura 31)

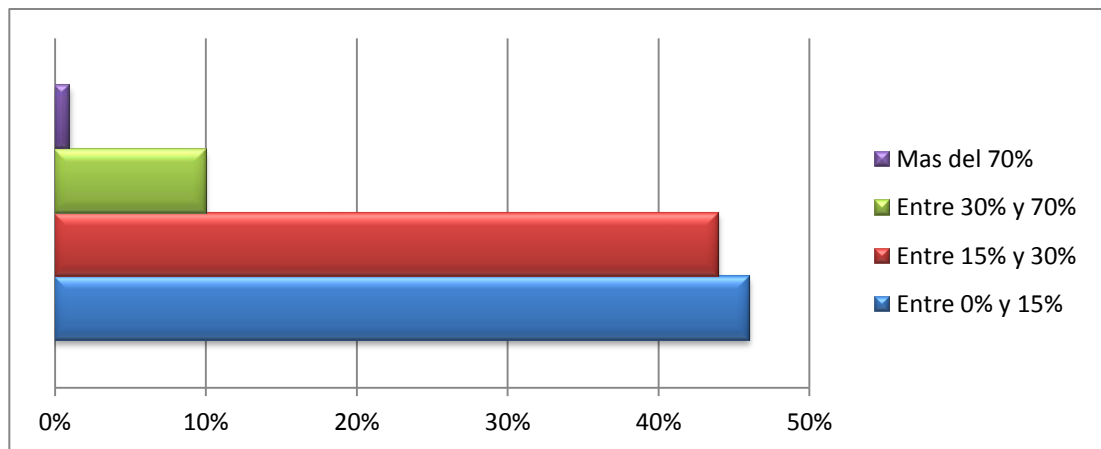


Figura N° 31: ¿Qué porcentaje de tus ingresos estaría dispuesto a invertir?
Fuente: Encuesta propia

Como se aprecia en la figura 31, la mayor parte de los jóvenes se encuentran disponibles para invertir un pequeño porcentaje de sus ingresos, lo que indica que el perfil de

inversión es de un carácter conservador, y que las grandes cantidades de dinero no estarían destinadas a la inversión. Filtrando estos datos según el tramo etario de las personas se puede evidenciar que dentro del tramo comprendido entre 15 y 19 años, la gran parte de los jóvenes se encuentran dispuestos a invertir tan solo entre el 0% y 15% de sus ingresos, aportando el 51,22% de las preferencias; en segundo lugar se encuentra la opción entre un 15% y 30% con un 41,46%, seguida por la alternativa entre 30% y 70% con un 7,3% del total, dejando sin porcentaje a la opción más del 70%. Es muy prematuro poder realizar un análisis de perfil de riesgo con tan sólo este dato, sin embargo se puede sostener en una primera impresión que este segmento etario, posee características de un perfil más conservador.

Ahora bien el tramo comprendido entre los 20 y 24 años, deja en evidencia una mayor preferencia a la opción entre un 15% y 30% con un 46,15% del total, seguido por la opción entre un 0% y 15% con un 43,59%, en tercer lugar a la alternativa entre un 30% y 70% con un 10,25% y al igual que en grupo anterior, la opción más del 70% no contabilizó una selección. Del mismo modo, se puede sostener a grandes rasgos, que este grupo etario cuenta mayor perfil de inversión catalogado como moderado.

El último tramo comprendido entre los años 24 y 29, presenta características similares al anterior, también definiéndolo como un tramo moderado. El primer lugar lo ocupa la opción entre un 15% y 30% con un 45,45% de los encuestados, seguido por entre un 0% y 15% con un 36,36%, en tercer lugar la opción entre un 30% y un 70% con el 9,09% y en último lugar la opción más del 70% con un 9,09%. (ver tabla 18)

Porcentaje a invertir	15-19 años	20-24 años	24-29 años
-----------------------	------------	------------	------------

Entre 0% y 15%	51,22%	43,59%	36,36%
Entre 15% y 30%	41,46%	46,15%	45,45%
Entre 30% y 70%	7,30%	10,25%	9,09%
Mas del 70%	0%	0%	9,09%

Tabla N°18: Porcentaje dispuesto a invertir respecto a ingresos, según tramo etario
Fuente: Encuesta propia

La siguiente pregunta forma parte del análisis del perfil de inversionista de los jóvenes encuestados, la cual busca determinar el horizonte de inversión, es decir, el tiempo en que se pretende mantener ahorrado el dinero, en instrumentos financieros. **16) ¿Cuánto tiempo estaría dispuesto a mantener ahorrado su dinero en algún instrumento financiero? A) Entre 0 y 5 meses; B) Entre 5 y 12 meses; C) Mas de 1 año; D) Mas de 3 años; E) Más de 5 años.** En primer lugar se encuentra la opción “más de un año” con un 29% de las preferencias; luego la opción “entre 5 y 12 meses” con un 28%; tercer lugar la alternativa “más de 5 años” con un 19%; seguido por “entre 0 y 5 meses” con un 14%, y en último lugar “más de 3 años” con un 11%. (ver figura 32)

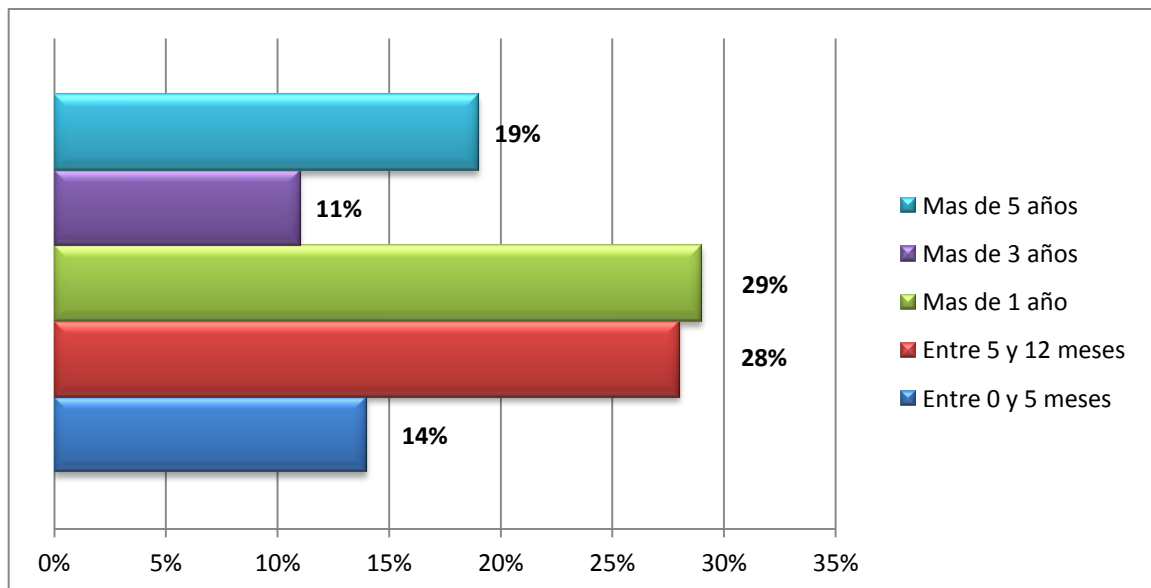


Figura N°32: Tiempo dispuesto a mantener ahorrado dinero, en instrumentos financieros
Fuente: Encuesta propia

El tiempo que se decide mantener ahorrado el dinero, depende sin duda del objetivo de la inversión. El objetivo del proyecto que se desea realizar va orientado en el largo plazo – como el pagar la educación de los hijos- o corto y mediano plazo – como cambiar el modelo el auto o planificar las próximas vacaciones -, de allí en adelante se puede ir configurando, el perfil de inversión que se pretende adoptar. Al analizar estos datos por segmento etario, se evidencia que el tramo 15-19 años presenta una mayoría en la opción más de un año con un 28,57%, luego por 5-12 meses con un 26,19%, más de cinco años con un 21,42%; entre 0 y 5 meses con un 14,28% y finalmente más de tres años con un 9,52%. De este modo, el horizonte de inversión, en este segmento etario se inclina por un corto-mediano plazo.

El grupo etario compuesto por jóvenes entre 20 y 24 años, se comporta de manera idéntica al anterior en donde destacan en primer lugar la opción más de un año con un 28,20%, seguido por entre 5 y 12 meses con 26,92%, en tercer lugar la opción más de cinco años con un 20,51%, entre 0 y 5 meses con un 14,10%, finalizando con más de tres años con un 10,25%. Del mismo modo este segundo grupo etario, se orienta en un plazo de inversión de corto-mediano plazo.

El tercer y último tramo etario a analizar, es el comprendido entre jóvenes de 25 y 29 años, el cual presenta en primer lugar de las preferencias con un 50% la opción entre 5 y 12 meses, seguida por un 20% las opciones más de un año y más de tres años, y con un

10% la opción entre 0 y 5 meses, dejando sin preferencia a la opción más de 5 años. (ver tabla 19). Este caso deja en manifiesto, una orientación temporal a corto plazo.

Tiempo dispuesto a ahorrar	15-19 años	20-24 años	25-29 años
Entre 0 y 5 meses	14,28%	14,10%	10%
Entre 5 y 12 meses	26,19%	26,92%	50%
Más de un año	28,57%	28,20%	20%
Más de tres años	9,52%	10,25%	20%
Más de cinco años	21,42%	20,51%	0%

Tabla N° 19: Tiempo dispuesto a mantener ahorrado dinero en instrumentos financieros según tramo etario
Fuente: Encuesta propia

Para determinar el perfil de inversión de los jóvenes, se hace necesario poder analizar algunas variables de tiempo, aversión al riesgo, y cantidad de dinero a invertir. Sin embargo, la próxima pregunta de la encuesta, pretende definir de forma objetiva y personal el perfil inversionista, catalogándolo en conservador, moderado o agresivo. No obstante existe otra opción la cual carece de un prototipo predefinido, dándole la alternativa de no saber cabalmente por esta situación. *17) En su opinión ¿cuál es su perfil de inversionista? A) Agresivo: no importa correr riesgo de pérdida con sus ahorros, con tal de obtener mayor rentabilidad; B) Moderado: está dispuesto a correr riesgos medios, con tal de obtener rentabilidad; C) Conservador: no está dispuesto a correr riesgos de pérdida, para así obtener una baja rentabilidad pero fija; D) No sabría determinar mi perfil de inversionista.* Los resultados de esta pregunta indican que en primer lugar se encuentra la alternativa “moderado” con un 53%, en segundo

lugar la opción “no sabría determinar mi perfil de inversionista” con un 24%; seguido por la respuesta “conservador” con un 19%, y en último puesto “agresivo” con un 4%. Como se puede apreciar, los resultados determinan un perfil inclinado hacia las características conservadoras y moderadas, dejando muy poco margen a la agresividad en una inversión. (ver figura 33)

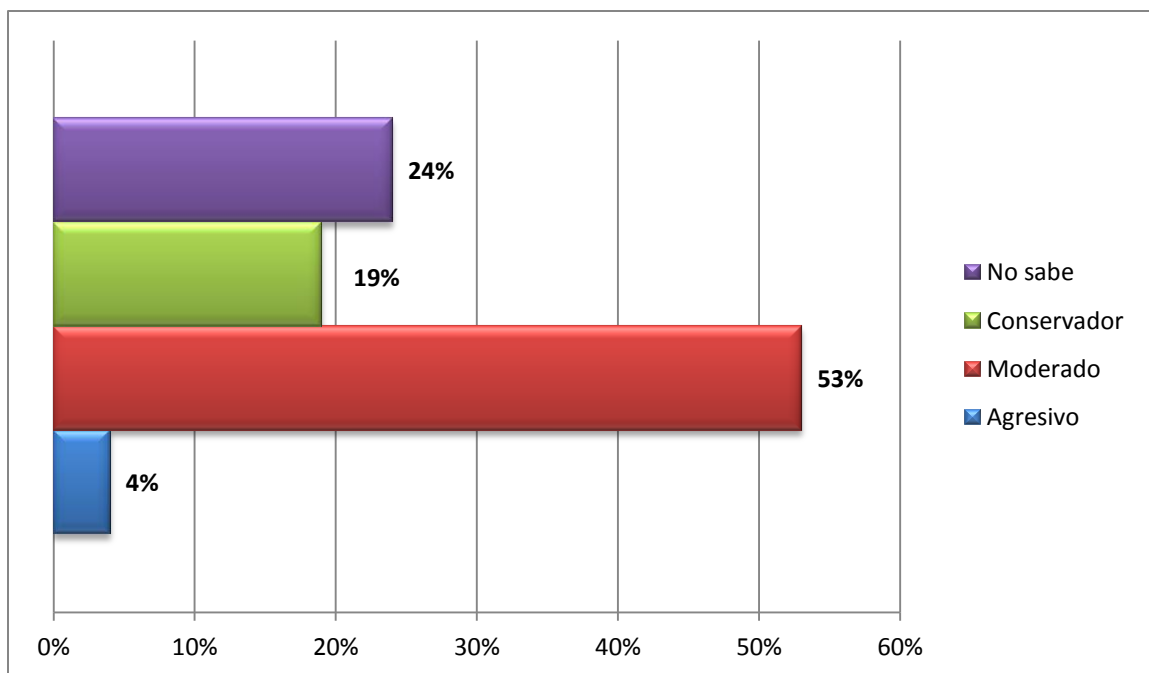


Figura N°33: Perfil de inversión
Fuente: Encuesta propia

La tendencia de preferencia se da de manera similar en los dos primeros grupos etarios (15-19 años y 20-24 años). Por un lado el segmento etario mas prematuro, indica que en primer lugar la preferencia “no sabría definir mi perfil de inversionista” alcanza un 35,55%, seguida por la opción “moderado” con un 33,33%, en tercer lugar la alternativa

“conservador” con un 22,22%, y dejando relegado al último lugar la opción “agresivo” con un 8,88%.

El segundo segmento etario, en orden descendente las opciones fueron “moderado”, “no sabría definir mi perfil de inversionista”; “conservador” y “agresivo” con un 58,44%; 20,78%; 19,48%; y 1,29% respectivamente.

El grupo etario más longevo, representado por jóvenes entre 25 y 29 años, presenta que un 90% se inclinó por la opción “moderado” mientras que el 10% restante lo hizo por “no sabría definir mi perfil de inversionista”. (ver tabla 20)

Perfil de inversión	15-19 años	20-24 años	25-29 años
Conservador	22,22%	19,48%	0%
Moderado	33,33%	58,44%	90%
Agresivo	8,88%	1,29%	0%
No sabría definir mi perfil	35,55%	20,78%	10%

Tabla N° 20: Perfil de inversión según tramo etario
Fuente: Encuesta propia

La última pregunta de esta encuesta, se basa en valores de juicios propios de las personas, respecto al concepto de ahorro, para determinar que tan importante y necesario es en su cotidianidad y vida personal. **18) En general ¿qué tan importante consideras ahorrar? A) Demasiado importante; B) Importante; C) No es demasiado importante; D) No es importante.** Los resultados indican que un 58% considera el ahorro como “importante”, seguido por un 29% como “demasiado importante”; con un 12% la opción “no es demasiado importante” y con tan sólo el 2% la opción “no es importante” (ver figura 34).

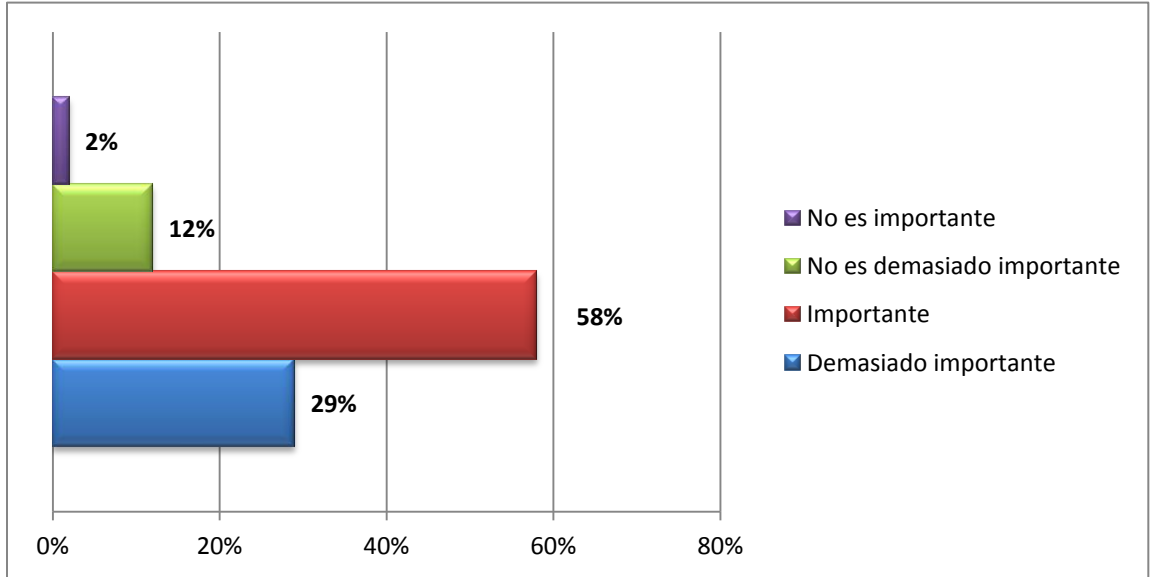


Figura N°34: ¿Qué tan importante consideras ahorrar?
Fuente: Encuesta propia

3.2.2.5 Comentarios Finales

La encuesta realizada en esta investigación, tiene como finalidad identificar ciertos patrones de conducta económica que permita dilucidar la relación que poseen los jóvenes con la banca y el ahorro e inversión. En base a opiniones, juicios de valor, conocimientos, experiencias personales y conductas propias se pretende evidenciar situaciones claras y precisas.

Como primer término, es muy significativo señalar que casi el 80% de los jóvenes considera el ahorro como importante o demasiado importante, dándole una valoración extraordinariamente sustancial en sus vidas, de este modo se podría llegar a pensar que bajo esta premisa resultaría muy accesible sumergirse en el mundo financiero, con las distintas opciones de ahorro e inversión que ofrecen. Sin embargo, a pesar de este alto porcentaje simpatizante con el ahorro, casi la mitad de los jóvenes nunca ha ahorrado - 47%- y un 30% lo realiza, pero en un porcentaje muy bajo respecto a sus ingresos. De esta misma forma se ratifica esta situación, al ser consultados cuanto porcentaje de sus ingresos estarían dispuestos a invertir en donde casi la mitad asegura que lo haría entre un 0% y un 15% de sus ingresos – la opción más baja de porcentajes de ingresos-. De este mismo modo, un 39% de los jóvenes sostiene que sí le llamaría atención invertir en instrumentos financieros, mientras que el 17% indica que si le gustaría, pero no posee la información ni conocimientos necesarios para hacer frente a una inversión. A pesar de que teóricamente se considera importante ahorrar, y en la eventualidad se estaría dispuesto a incurrir en productos de inversión, la práctica deja en evidencia lo contrario,

donde muy pocas personas poseen el hábito de ahorrar de forma constante e incluso los que lo realizan, lo hacen en un porcentaje muy pequeño.

La percepción de las personas, puede ser un factor determinante para relacionarse con alguna entidad, empresa, marca, productos, servicios e incluso personas. La percepción puede ser entendida como un “proceso del individuo en el cual reconoce, selección, organiza e interpreta los estímulos para integrar una visión significativa y coherente del mundo, basado en sus necesidades, valores, y expectativas”⁸⁹. Como se puede entender, la percepción será clave para tener una mayor o menor cercanía con la industria bancaria –en este caso- y así poder involucrarse con todos los procesos financieros que se requieran. En este sentido más de la mitad de los jóvenes, señalo tener una percepción regular de los bancos, y en donde los atributos con mayor frecuencia que se repitieron a la hora de asociarlos con la banca, fueron “necesario” y “abusador”. Con este antecedente se podría llegar a entender que la reputación de los bancos, no es muy sana y que se traduce en una regular percepción por parte de los jóvenes, llamando la atención el concepto “abusador”. En particular la opinión sobre la entidad estatal, BancoEstado un 54% lo considera como cualquier otro banco sin una clara diferenciación respecto a la industria, y el 24% sostiene que lo considera un banco solido, confiable y con trayectoria. En esta misma dirección, un 26% cree que BancoEstado es una buena entidad financiera para invertir dinero, mientras que el 41% no sabe si invertir allí.

⁸⁹ Apuntes, La percepción del consumidor, <http://www.slideshare.net/jcanon1111/la-percepcion-del-consumidor>, 2012, 24-07-2013, 17:30 hrs.

Desde el punto de vista de la información sobre algunos términos, productos o conceptos bancarios, se puede sostener que en algunos casos es bastante precaria y nula en donde el 23% de los jóvenes declara no poseer ninguna información o indicio sobre productos como acciones, depósito a plazo, fondos mutuos o ahorro previsional voluntario. Sin duda que la falta de información respecto a temas bancarios y operaciones de los mismos, hacen más reticente la relación con entidades financieras. Por consiguiente y de manera entrelazada, la frecuencia de asistencia de personas jóvenes a los bancos, ya sea para realizar algún depósito, giro o cualquier sea el trámite, indica que el 50% casi nunca asiste a un banco, por lo tanto, no lo tiene internalizado en su vida cotidiana, y literalmente no es un tema abordable, ya que no interactúan con ellos.

En términos generales, si se pudiera determinar un perfil de inversión de los jóvenes, este sin duda que se inclina hacia una opción más moderada, donde prevalecen los periodos de corto plazo para mantener ahorrado el dinero, y cantidades relativamente menores de montos monetarios dispuestos a invertir. Esto demuestra la moderación, templanza y mesura que presentan los jóvenes a la hora de invertir dinero.

Presenta suma importancia, destacar la disposición y aptitud de los jóvenes respecto al ahorro, al valorarlo como parte primordial, sólida y vital de sus aspiraciones. Teniendo esto en cuenta, se puede tener los cimientos necesarios para empezar a pulir, en el sentido de incentivar, informar y relacionar cada día más a los jóvenes con el ahorro y la inversión. De este modo se podrán enfrentar de manera más segura y estable en el ámbito financiero futuro. La misión de bancarizar, a los jóvenes es la tarea pendiente de las instituciones financieras, en especial de BancoEstado.

3.3 Instrumentos de ahorro e inversión ofrecidos por BancoEstado destinado a los jóvenes

La entidad financiera estatal, cuenta con una amplia gama de productos y servicios ofrecidos a la comunidad – los cuales fueron descritos en el capítulo I de la presente investigación- sin embargo en esta ocasión, se centrarán al grupo etario joven de la sociedad, destacando cuál o cuáles son los más convenientes para perfiles jóvenes, en virtud del tiempo de inversión, cantidad de montos monetarios y aversión al riesgo, tomando como referencia los antecedentes predeterminados en la investigación previa.

El crecimiento biológico humano es un suceso inevitable e inminente, el cual no sólo acarrea cambios físicos y hormonales, sino que también conlleva una serie de responsabilidades y obligaciones que antes eran nulos. Desde esta óptica es muy importante que los jóvenes, desde muy temprana edad aprendan a relacionarse con el dinero, tomarle el verdadero significado y ser precavidos para un futuro, que aunque se vea lejano, para muchas personas esta a la vuelta de la esquina. En este sentido el ahorro, cumple un rol primordial para un futuro estable y tranquilo, que sin duda es tarea tanto de entidades financieras como entidades gubernamentales difundir y asesorar a jóvenes chilenos.

BancoEstado cuenta con una gama de productos, los cuales son ofrecidos a la comunidad, sin embargo una de las principales falencias – a juicio del alumno- es el inexistente plan de asesoramiento para los jóvenes, carente de una BancaJoven por ejemplo, la cual se encargue exclusivamente de este segmento etario, entregando un

constante asesoramiento, información y orientación en la tarea de bancarizar a los más jóvenes de la sociedad.

No obstante, la institución financiera ha creado un programa de enseñanza y fomento del ahorro dirigido a un público infantil, llamado Ahorra Tu Sueño, el cual promueve conceptos de educación financiera en la comunidad escolar. “El objetivo de la iniciativa es recrear periódicamente un banco dentro de tu colegio, de modo que los alumnos se transformen en cajeros y ayudantes de cajero, y que realicen las funciones propias de un empleador. Con esta práctica, BancoEstado, busca incentivar el hábito de ahorro temprano, para que niños y niñas aprendan a planificar sus vidas, proponiéndose metas y cumplir sus sueños en el futuro”⁹⁰.

Por otra parte, los productos de ahorro e inversión se pueden dividir en los llamados tradicionales en donde agrupa todas las libretas de ahorro, tarjetas de débito y crédito e incluso algún seguro y los llamados no tradicionales que reúne los fondos mutuos, depósitos a plazo, acciones y APV. Precisamente en estos últimos es donde se centrará la atención y estudio para los jóvenes chilenos, ya que también entregan una mayor rentabilidad y pueden llegar a ser más complejos de entender para los jóvenes. .

3.3.1 Simulando perfiles de inversión para jóvenes

Sin duda, que pueden existir muchas situaciones particulares y propias de los jóvenes en materia de inversión, es por eso que en esta parte de la investigación se entregará información sobre productos de BancoEstado, en base a ciertos perfiles predeterminados

⁹⁰ BancoEstado, Ahorra tu sueño, <http://www.xn--ahorratusueo-khb.cl/QueEsAhorra>, 06-08-2013, 16:53 PM

de jóvenes, en esta materia. En donde para cada perfil de inversión, se recomendarán ciertos productos que BancoEstado ofrece, describiendo sus principales alcances y objetivos del producto.

Es muy importante destacar que la siguiente información sólo es una guía de orientación de determinados productos, ya que estos cuentan con el asesoramiento de expertos los cuales, manejan, diversifican y operan de acorde al perfil del cliente. La facultad del cliente, solo se rige en la medida de la información y no de la operación de los portafolios, es por esto que sólo se entrega una información descriptiva de los productos según perfiles de inversión

3.2.2.1 Perfil I: Conservador

Al situarse en el perfil conservador, la persona se caracteriza por los siguientes atributos:

- Dispuesta a asumir poco riesgo, en el capital invertido.
- El horizonte de inversión, está determinado por el corto plazo.
- Por lo general, los montos monetarios a invertir no son muy elevados respecto al ingreso

Ante esta situación BancoEstado, ofrece los siguientes productos, que compondrían el portafolio de un cliente conservador:

3.2.2.1.1. Fondo Mutuo Solvente⁹¹

Fondo Mutuo de renta fija a corto plazo nacional, con duración menor o igual a 90 días. El objeto del Fondo será invertir en instrumentos de deuda de corto plazo de emisores nacionales y en contratos de derivados de opciones, futuros, forwards sobre monedas, tasas de interés e instrumentos de renta fija en los cuales este autorizado a invertir. Debido a la clasificación de riesgo de los instrumentos a invertir, transforman a este fondo como una opción segura de inversión en el corto plazo, en donde la variabilidad del Fondo, se sitúan en un carácter Muy bajo y Bajo.

Las políticas de inversión de este Fondo se caracterizan por:

- Sus instrumentos de inversión serán de deuda de corto plazo, mediano y largo. Sin embargo la duración máxima de la cartera de inversión del Fondo será de 90 días.
- El mercado al cual el Fondo dirigirá sus inversiones será el mercado Nacional.
- El Fondo podrá adquirir instrumentos clasificados en las categorías de riesgo B

Los instrumentos a los cuales el Fondo destinara su inversión serán:

- Instrumentos emitidos o garantizados por el Estado o el Banco Central de Chile
- Instrumentos emitidos o garantizados por Bancos Extranjeros que operen en el país

⁹¹ BancoEstado, Reglamento Interno Fondo Mutuo Solvente, http://www.bancoestado.cl/imagenes/fondosmutuos/ri_ffmm_solv.pdf, 26-07-13, 20:07 hrs

- Instrumentos emitidos o garantizados por Bancos e Instituciones Financieras Nacionales
- Instrumentos inscritos en el Registro de Valores, emitidos por Filiales CORFO, Empresas Fiscales, Semifiscales, de administración autónoma y descentralizada, Empresas Multinacionales, Sociedades Anónimas, u otras entidades registradas en el mismo registro
- Títulos de Deuda de Securitización correspondiente a un patrimonio de los referidos en el Título XVIII de la Ley N°18.045, que cumplan los requisitos establecidos por la SVS.
- Otros valores de oferta pública, de deuda que autorice la SVS

Las series de este fondo serán:

- **Serie A:** corresponde a aquellos aportes efectuados al Fondo Mutuo por montos iguales o superiores a \$20.000.000
- **Serie B:** corresponderán a aquellos aportes efectuados al Fondo Mutuo por montos inferiores a \$20.000.000 e iguales o superiores a \$5.000.000
- **Serie C:** corresponderán a aquellos aportes efectuados al Fondo Mutuo por montos inferiores a \$5.000.000

En las tres series mencionadas, aquellos participes que posean cuotas hasta por el monto mínimo indicado en cada una, podrán realizar nuevos aportes por montos inferiores al límite antes señalado

Las remuneraciones de cargo del Fondo y gastos serán:

- **Serie A:** las remuneraciones hasta un 0,774 % anual IVA incluido, no contempla gastos de operación
- **Serie B:** las remuneraciones hasta un 1,131% anual IVA incluido, no contempla gastos de operación.
- **Serie C:** las remuneraciones hasta un 1,547% anual IVA incluido, no contempla gastos de operación.

Las políticas de rescate de fondos se caracterizan por:

- No poseen comisiones por los Rescates de Fondos.
- Recibirá los aportes y entregara los rescates en Pesos Chilenos
- Los mecanismos a través de los cuales el participe realizara los aportes y solicitara los rescates serán a través de un contrato de suscripción de cuotas o solicitud de manera presencial en las oficinas de la sociedad y a través de los medios remotos, internet y plataforma telefónica.

3.2.2.1.2 Fondo Mutuo Mas Renta Bicentenario⁹²

Fondo Mutuo de inversión orientado a instrumentos de deuda de emisores nacionales, principalmente en bonos y pagarés de deuda nacional en pesos. Principalmente se orienta a personas de perfil riesgo bajo a moderado que privilegian minimizar las

⁹² BancoEstado, Reglamento Interno Fondo Mutuo Mas Renta Bicentenario, http://www.bancoestado.cl/imagenes/FondosMutuos/ri_ffmm_mrb.pdf, 26-07-13, 20:10 hrs.

fluctuaciones de la UF. La solida combinación de liquidez y rentabilidad esperada, lo sitúan como una opción de carácter moderado.

Las políticas de inversión de este fondo se caracterizan por:

- Los instrumentos financieros a invertir serán de deuda de corto, mediano y largo plazo de emisiones nacionales y en contratos de derivados de opciones, futuros y forwards sobre monedas, tasas de interés e instrumento de renta fija, manteniendo una duración de la cartera de inversiones del Fondo mayor a 365 días y menor o igual a 1.095 días.
- Se podrán adquirir instrumentos clasificados en las categorías de riesgo B, N-4.
- El mercado al cual el fondo dirigirá sus inversiones será el mercado Nacional.

Los instrumentos a los cuales el Fondo destinara su inversión serán:

- Instrumentos emitidos o garantizados por el Estado o el Banco Central de Chile
- Instrumentos emitidos o garantizados por Bancos Extranjeros que operen en el país
- Instrumentos inscritos en el Registro de Valores, emitidos por Filiales CORFO, Empresas Fiscales, Semifiscales, de administración autónoma y descentralizada, Empresas Multinacionales, Sociedades Anónimas, u otras entidades registradas en el mismo registro
- Títulos de Deuda de Securitización correspondiente a un patrimonio de los referidos en el Título XVIII de la Ley N°18.045, que cumplan los requisitos establecidos por la SVS.

- Otros valores de oferta pública, de deuda que autorice la SVS

Las series de este Fondo son:

- **Serie A:** corresponde a aquellos aportes efectuados al Fondo Mutuo por montos superiores a \$20.000.000
- **Serie B:** corresponde a aquellos aportes efectuados al Fondo Mutuo por montos iguales o inferiores a \$20.000.000 e iguales o superiores a \$5.000.000
- **Serie C:** corresponde a aquellos aportes efectuados al Fondo Mutuo por montos inferiores a \$5.000.000 e iguales o superiores a \$5.000
- **APV:** aportes efectuados en calidad de Ahorro Previsional Voluntario, sin importar el monto que ellos representen

En las series A, B y C, aquellos partícipes que posean cuotas hasta por el monto mínimo indicado en cada una, podrán realizar nuevos aportes por montos inferiores al límite antes señalado.

Las remuneraciones de cargo del Fondo y gastos serán:

- **Serie A:** la remuneración hasta un 1,190% anual IVA incluido, los gastos de operación hasta un 0,25% anual
- **Serie B:** la remuneración hasta un 1,500% anual IVA incluido, los gastos de operación hasta un 0,25% anual.
- **Serie C:** la remuneración hasta un 2,500% anual IVA incluido, los gastos de operación hasta un 0,25% anual

- **APV:** la remuneración hasta un 1,000% anual exenta de IVA, los gastos de operación no se contemplan.

Las remuneraciones de cargo y gastos del partícipe serán:

- En el caso de las series A, B y C se cargara al momento del rescate, de acuerdo a la siguiente tabla.

Permanencia del Aporte	Comisión IVA incluido	% Cuotas liberadas de cobro
1-30 días	1,19%	25%
31-60 días	1,19%	50%
61-89 días	1,19%	75%
90 días o mas	0,00%	100%

Tabla N°21: Remuneraciones de cargo y gastos según Fondo Mas Renta Bicentenario en sus series A, B y C
Fuente: BancoEstado

Las políticas de rescate de fondos se caracterizan por:

- Recibirá los aportes y entregara los rescates en Pesos Chilenos
- Los mecanismos a través de los cuales el partícipe realizara los aportes y solicitara los rescates serán a través de un contrato de suscripción de cuotas o solicitud de manera presencial en las oficinas de la sociedad y a través de los medios remotos, internet y plataforma telefónica.

En este portafolio de Fondos Mutuos se recomienda invertir, en relación al dinero:

- 60% en Fondo Mutuo Solvente
- 40% en Fondo Mutuo Mas Renta Bicentenario

3.2.2.2 Perfil II: Moderado

Al situarse en el perfil moderado, la persona se caracteriza por los siguientes atributos

- Dispuesto a asumir un riesgo moderado, de acuerdo a las fluctuaciones de los instrumentos financieros
- Inversión de mediano y largo plazo
- Por lo general, considera montos monetarios medios de inversión (entre un 30% y 70% de los ingresos)

3.2.2.2.2 Fondo Mutuo Protección⁹³

Fondo Mutuo de inversión en instrumentos de deuda de corto plazo con duración menor o igual a 365 días, en el mercado de deuda nacional lo que incluye depósitos a plazo y pagarés de instituciones financieras y bonos de empresas. El Fondo se orienta principalmente a personas naturales que desean ahorrar en el mercado de deuda en un fondo mutuo con riesgo moderado.

Las políticas de inversión de este fondo se caracterizan por:

- El objeto del fondo será invertir en instrumentos de deuda de corto, mediano y largo plazo, de emisores nacionales y en contrato de derivados de opciones, futuros y forwards, sobre monedas, tasa de interés e instrumentos de renta fija. La duración de la cartera de inversiones del Fondo será menor o igual a 365 días.

⁹³ BancoEstado, Reglamento Interno Fondo Mutuo Protección, http://www.bancoestado.cl/imagenes/fondosmutuos/ri_ffmm_prot.pdf, 30-07-13, 17:08 hrs.

- Los instrumentos que podrá adquirir el Fondo, deben estar en las categorías de riesgo B, N-4.
- El mercado el cual el Fondo dirigirá sus inversiones será el mercado Nacional

Los instrumentos a los cuales el Fondo destinara su inversión serán:

- Instrumentos emitidos o garantizados por el Estado o el Banco Central de Chile.
- Instrumentos emitidos o garantizados por Bancos Extranjeros que operen en el país
- Instrumentos emitidos o garantizados por Bancos e Instituciones Financieras Nacionales.
- Instrumentos inscritos en el Registro de Valores, emitidos por Filiales CORFO, Empresas Fiscales, Semifiscales, de administración autónoma y descentralizada, Empresas Multinacionales, Sociedades Anónimas, u otras entidades registradas en el mismo registro.
- Títulos de Deuda de Securitización correspondiente a un patrimonio de los referidos en el Título XVIII de la Ley N°18.045, que cumplan los requisitos establecidos por la SVS.
- Otros valores de oferta pública, de deuda, que autorice la SVS.

Las series de este Fondo serán:

- **Serie A:** Corresponderán a aquellos aportes efectuados al Fondo Mutuo por montos iguales o superiores a \$5.000.000.

- **Serie B:** Corresponderán a aquellos aportes efectuados al Fondo Mutuo por montos inferiores a \$5.000.000 e iguales o superiores a \$500.000
- **Serie C:** Corresponderán a aquellos aportes efectuados al Fondo Mutuo por montos inferiores a \$500.000

En las series A, B y C, aquellos partícipes que posean cuotas hasta por el monto mínimo indicado en cada una, podrán realizar nuevos aportes por montos inferiores al límite antes señalado.

Las remuneraciones de cargo del Fondo y gastos serán:

- **Serie A:** las remuneraciones serán hasta un 0,833% anual IVA incluido, no se contemplan gastos de operación
- **Serie B:** las remuneraciones serán hasta un 1,309% anual IVA incluido, no se contemplan gastos de operación
- **Serie C:** las remuneraciones serán hasta un 1,785% anual IVA incluido, no se contemplan gastos de operación

Las remuneraciones de cargo y gastos del partícipe serán:

En el caso de las series A, B y C se cargará al momento del rescate, de acuerdo a la siguiente tabla:

Permanencia del Aporte	Comisión IVA incluido	Cuotas liberadas de cobro
1-29 días	0,595%	25%
30 días o mas	0,00%	100%

Tabla N°22: Remuneraciones de cargo y gastos según Fondo Mutuo Protección en sus series A, B y C

Fuente: BancoEstado

Las políticas de rescate de fondos se caracterizan por:

- Recibirá los aportes y entregara los rescates en Pesos Chilenos
- Los mecanismos a través de los cuales el participe realizara los aportes y solicitara los rescates serán a través de un contrato de suscripción de cuotas o solicitud de manera presencial en las oficinas de la sociedad y a través de los medios remotos, internet y plataforma telefónica

3.2.2.2.1 Fondo Mutuo Tradicional C⁹⁴

Fondo Mutuo de inversión en instrumentos de capitalización e instrumentos de deuda tanto nacionales como extranjeros como en acciones e instrumentos de deuda renta fija. Se orienta principalmente a quienes buscan mayores rentabilidades, asumiendo mayor volatilidad, con horizontes de inversión de 1 año o más.

Las políticas de inversión de este fondo se caracterizan por:

- Invertir en instrumentos de deuda y de capitalización tanto nacionales como extranjeros. Este fondo está dirigido a inversionistas naturales como jurídicos que tengan un horizonte de inversión mediano-largo plazo. Debido a la inversión en instrumentos de renta variable, el riesgo puede ser mayor, lo que puede traducirse en rentabilidades negativas

⁹⁴ BancoEstado, Reglamento Interno Fondo Mutuo Tradicional C, http://www.bancoestado.cl/imagenes/FondosMutuos/ri_ffmm_trad.pdf, 29-07-13, 18:42 PM.

- Los instrumentos de emisores nacionales en los que invierte el Fondo, deberán contar con una clasificación de riesgo BBB, N-3 o superiores a éstas.
- El mercado al cual el Fondo dirigirá sus inversiones será el mercado Nacional y extranjero. Los países con los cuales podrá efectuar inversiones son los siguientes: Hasta un 100% en Bahamas, Bermudas, Canadá, Estados Unidos de América, Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, México, Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela, Corea, China, Filipinas, Hong Kong, Japón, Singapur, Taiwán, India, Indonesia, Malasia, Pakistán, Sri Lanka, Tailandia, Alemania, Australia, Bélgica, Bulgaria, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Inglaterra, Irlanda, Islandia, Italia, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rusia, Eslovaquia, Suecia, Suiza, Israel, Jordania, Turquía, Egipto, Marruecos, Nigeria, Sudáfrica, Zimbawe, Australia y Nueva Zelanda.
- Las monedas nacionales de cada país señalado anteriormente, son las disponibles para denominar las inversiones del fondo

Los principales instrumentos a los cuales el Fondo destinara su inversión serán:

- **Instrumentos de deuda emitidos por emisores nacionales:** Instrumentos de oferta pública inscritos en el Registro de Valores, emitidos por CORFO, y sus filiales, Empresas Fiscales, Semifiscales, Sociedades Anónimas, u otras entidades registradas en el mismo registro; Instrumentos emitidos por Bancos e Instituciones Financieras Nacionales o Extranjeras que operen en el país.

- **Instrumentos de deuda emitidos por emisores extranjeros:** Valores emitidos o garantizados por el Estado de un país Extranjero o por sus Bancos Centrales; Valores emitidos o garantizados por entidades bancarias Extranjeras o Internacionales que se transen habitualmente en los mercados locales o internacionales; Títulos de deuda de oferta pública, emitidos por Sociedades o Corporaciones Extranjeras; Otros valores de oferta pública, de deuda, que autorice la SVS.
- **Instrumentos de capitalización emitidos por emisores nacionales:** Acciones de Sociedades Anónimas Abiertas que cumplan con las condiciones para ser consideradas de transacción bursátil; Acciones de Sociedades Anónimas Abiertas que no cumplan con las condiciones para ser consideradas de transacción bursátil, registradas en una Bolsa de Valores del país; Cuotas de participación emitidas por Fondos de inversión, de los regulados por la Ley N°18.815 de 1989; Opciones para suscribir cuotas de Fondos de inversión de los regulados por la Ley N°18.815 de 1989.
- **Instrumentos de capitalización emitidos por emisores extranjeros:** Acciones de transacción bursátil emitida por Sociedades o Corporaciones Extranjeras o títulos representativos de éstas, tales como ADR; Acciones emitidas por Sociedades o Corporaciones Extranjeras o títulos representativos de éstas, tales como ADR, que no cumplan con la totalidad de los requisitos para ser considerados de transacción bursátil; Cuotas de fondos de inversión abiertos, entendiendo por tales aquellos fondos de inversión constituidos en el extranjero,

cuyas cuotas de participación sean rescatables; Cuotas de fondos de inversión cerrados, entendiéndose por tales aquellos fondos de inversión constituidos en el extranjero, cuyas cuotas de participación no sean rescatables.

- **Otros instrumentos e inversiones extranjeras:** Títulos representativos de índices, que cumplan las condiciones de ser considerados de transacción bursátil, entendiéndose por tales aquellos instrumentos financieros representativos de la participación en la propiedad de una cartera de instrumentos de deuda cuyo objetivo es replicar un determinado índice; Títulos representativos de índices, que no cumplan con las condiciones de transacción bursátil, entendiéndose por tales aquellos instrumentos financieros representativos de la participación en la propiedad de una cartera de instrumentos de deuda cuyo objetivo es replicar un determinado índice.

Las series de este Fondo serán:

- **Clásico:** Corresponderán a aquellos aportes efectuados al Fondo Mutuo por montos inferiores a \$5.000.000
- **Crecimiento:** Corresponderán a aquellos aportes efectuados al Fondo Mutuo por montos iguales o inferiores a \$20.000.000 e iguales o superiores a \$5.000.000
- **Patrimonial:** Corresponderán a aquellos aportes efectuados al Fondo Mutuo por montos superiores a \$20.000.000

- **APV:** Aportes efectuados en calidad de Ahorro Previsional Voluntario, en, sin importar el monto que ellos representen.

En las series Crecimiento, y Patrimonial aquellos partícipes que posean cuotas hasta por el monto mínimo indicado en cada una, podrán realizar nuevos aportes por montos inferiores al límite antes señalado.

Las remuneraciones de cargo del Fondo y gastos serán:

- **Clásico:** las remuneraciones hasta un 3,00% anual IVA incluido, los gastos de operación hasta un 0,50 % anual
- **Crecimiento:** las remuneraciones hasta un 2,50% anual IVA incluido, los gastos de operación hasta un 0,50% anual.
- **Patrimonial:** las remuneraciones hasta un 2,00% anual IVA incluido, los gastos de operación hasta un 0,50% anual
- **APV:** las remuneraciones hasta un 1,50% anual exenta de IVA, no se contempla gastos de operación

Las remuneraciones de cargo y gastos del partícipe serán:

- En el caso de las series Clásico, Crecimiento y Patrimonial se cargará al momento del rescate, de acuerdo a la siguiente tabla.

Permanencia del Aporte	Comisión IVA incluido	Cuotas liberadas de cobro
1-90 días	2,380%	20%
91-179 días	1,785%	20%

180 días o mas	0,000%	100%
----------------	--------	------

Tabla N°23: Remuneraciones de cargo y gastos según Fondo Mutuo Tradicional C en sus series Clásico, Crecimiento y Patrimonial
Fuente: BancoEstado

Las políticas de rescate de fondos se caracterizan por:

- Recibirá los aportes y entregara los rescates en Pesos Chilenos
- Los mecanismos a través de los cuales el participe realizara los aportes y solicitara los rescates serán a través de un contrato de suscripción de cuotas o solicitud de manera presencial en las oficinas de la sociedad y a través de los medios remotos, internet y plataforma telefónica

En este portafolio de Fondos Mutuos se recomienda invertir, en relación al dinero:

- 70% Fondo Mutuo Perfil Tradicional C
- 30% Fondo Mutuo Protección

3.2.2.3 Perfil III: Agresivo

Al situarse en el perfil agresivo, la persona se caracteriza por los siguientes atributos

- Dispuesto a asumir un riesgo mayor, de acuerdo a las fluctuaciones de los instrumentos financieros
- Inversión de largo plazo
- Por lo general, considera montos monetarios mayores de inversión (entre un 30% y 70% de los ingresos)

3.2.2.3.1 Fondo Mutuo Renta Emergente⁹⁵

Fondo Mutuo de libre inversión extranjero, su cartera está compuesta por instrumentos de renta fija de mediano y largo plazo emitidos por mercados de países emergentes. Además está orientado principalmente a quienes buscan mayores rentabilidades asumiendo mayor volatilidad, con horizontes de inversión superiores a tres años.

Las políticas de inversión de este fondo se caracterizan por:

- El objeto del Fondo será invertir en instrumentos de deuda Nacional o Extranjera de corto, mediano y largo plazo.
- Los instrumentos de emisores nacionales en los que invierta el Fondo deberán contar con una clasificación de riesgo BB, N-2.
- El mercado al cual el Fondo dirigirá sus inversiones será el mercado Nacional y extranjero. Los países con los cuales podrá efectuar inversiones son los siguientes: Hasta un 100% en Bahamas, Bermudas, Canadá, Estados Unidos de América, Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, México, Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela, Corea, China, Filipinas, Hong Kong, Japón, Singapur, Taiwán, India, Indonesia, Malasia, Pakistán, Sri Lanka, Tailandia, Alemania, Australia, Bélgica, Bulgaria, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Inglaterra, Irlanda, Islandia, Italia, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rusia, Eslovaquia, Suecia, Suiza, Israel, Jordania, Turquía, Egipto, Marruecos, Nigeria, Sudáfrica, Zimbawe, Australia y Nueva Zelanda.

⁹⁵ BancoEstado, Reglamento Interno Fondo Renta Emergente, http://www.bancoestado.cl/imagenes/FondosMutuos/ri_ffmm_rentaemer.pdf, 30-07-13, 18:40 hrs

- Las monedas nacionales de cada país señalado anteriormente, son las disponibles para denominar las inversiones del fondo

Los principales instrumentos a los cuales el Fondo destinara su inversión serán:

- **Instrumentos de deuda emitidos por emisores nacionales:** Instrumentos de oferta pública inscritos en el Registro de Valores, emitidos por CORFO y sus filiales, Empresas Fiscales, Semifiscales, Sociedades Anónimas u otras entidades registradas en el mismo registro; Instrumentos emitidos por Bancos e Instituciones Financieras Nacionales o Extranjeras que operen en el país; Instrumentos emitidos o garantizados por el Estado o el Banco Central de Chile; Instrumentos de deuda de emisores Nacionales que se transan en el Extranjero; Instrumentos inscritos en el Registro de Valores emitidos por Sociedades Anónimas y otras entidades registradas en el mismo registro.
- **Instrumentos de deuda emitidos por emisores extranjeros:** Valores emitidos o garantizados por el Estado de un país extranjero o por sus Bancos Centrales; Valores emitidos o garantizados por entidades bancarias extranjeras o internacionales que se transen habitualmente en los mercados locales o internacionales; Títulos de deuda de oferta pública emitidos por sociedades o corporaciones extranjeras; Efectos de Comercio; Otros valores de oferta pública, de deuda, que autorice la SVS.
- **Instrumentos de capitalización emitidos por emisores nacionales:** Cuotas de participación emitidas por Fondos de inversión, de los regulados por la Ley;

Opciones para suscribir cuotas de Fondos de inversión de los regulados por la Ley N°18.815 de 1989; Cuotas de Fondos mutuos de los regulados por la Ley N°1.328 de 1976 administrados por otras Sociedades Administradoras; Otros valores de oferta pública, de capitalización, que autorice la SVS.

- **Instrumentos de capitalización emitidos por emisores extranjeros:** Cuotas de Fondos de inversión abiertos, entendiendo por tales aquellos Fondos de inversión constituidos en el extranjero, cuyas cuotas de participación sean rescatables; Cuotas de Fondos de inversión cerrados, entendiendo por tales aquellos; Fondos de inversión constituidos en el extranjero, cuyas cuotas de participación no sean rescatables; Otros valores de oferta pública, de capitalización, que autorice la Superintendencia de Valores y Seguros.
- **Mercados emergentes:** Inversión en instrumentos de deuda y capitalización que pertenezcan a emisores cuyos principales activos se encuentren localizados en mercados emergentes sin perjuicio del país en que se transen, o en Cuotas de Fondos de Inversión abiertos o cerrados o Fondos Mutuos que dentro de sus carteras de inversión incluyan mayoritariamente este tipo de instrumentos.

Las series de este Fondo serán:

- **Clásico:** Corresponderán a aquellos aportes efectuados al Fondo Mutuo por montos inferiores a \$5.000.000.
- **Crecimiento:** Corresponderán a aquellos aportes efectuados al Fondo Mutuo por montos inferiores a \$20.000.000 e iguales o superiores a \$5.000.000

- **Patrimonial:** Corresponderán a aquellos aportes efectuados al Fondo Mutuo por montos iguales o superiores a \$20.000.000.
- **APV:** aportes efectuados en calidad de Ahorro Previsional Voluntario, sin importar el monto que ellos representen

En las series Clásico, Crecimiento y Patrimonial aquellos partícipes que posean cuotas hasta por el monto mínimo indicado en cada una, podrán realizar nuevos aportes por montos inferiores al límite antes señalado.

Las remuneraciones de cargo del Fondo y gastos serán:

- **Clásico:** las remuneraciones hasta un 2,00% anual IVA incluido, los gastos de operación hasta un 0,50 % anual
- **Crecimiento:** las remuneraciones hasta un 1,50% anual IVA incluido, los gastos de operación hasta un 0,50% anual.
- **Patrimonial:** las remuneraciones hasta un 1,00% anual IVA incluido, los gastos de operación hasta un 0,50% anual
- **APV:** las remuneraciones hasta un 1,50% anual exenta de IVA, no se contempla gastos de operación

Las remuneraciones de cargo y gastos del partícipe serán:

- En el caso de las series Clásico, Crecimiento y Patrimonial se cargará al momento del rescate, de acuerdo a la siguiente tabla.

Permanencia del Aporte	Comisión IVA incluido	% Cuotas liberadas de cobro
1-80 días	3,00%	10%
81-160 días	2,00%	10%

161-240 días	1,00%	10%
241 días o mas	0,00%	100%

Tabla N°24: Remuneraciones de cargo y gastos según Fondo Mutuo Renta Emergente en sus series Clásico, Crecimiento y Patrimonial
Fuente: BancoEstado

Las políticas de rescate de fondos se caracterizan por:

- Recibirá los aportes y entregara los rescates en Pesos Chilenos
- Los mecanismos a través de los cuales el participe realizara los aportes y solicitara los rescates serán a través de un contrato de suscripción de cuotas o solicitud de manera presencial en las oficinas de la sociedad y a través de los medios remotos, internet y plataforma telefónica

3.2.2.3.2 Fondo Mutuo Acciones Desarrolladas⁹⁶

Fondo Mutuo de inversión en instrumentos de capitalización extranjeros, principalmente en acciones internacionales que componen índices accionarios de países desarrollados. Los inversionistas deben tener un perfil orientado a quienes buscan mayores rentabilidades asumiendo mayor volatilidad y horizontes de inversión de cinco años o más.

Las políticas de inversión de este fondo se caracterizan por:

⁹⁶ BancoEstado, Reglamento Interno Fondo Mutuo Acciones Desarrolladas, http://www.bancoestado.cl/imagenes/FondosMutuos/ri_ffmm_accdes.pdf, 31-07-13, 16:30 hrs

- El objeto del Fondo será invertir en instrumentos de capitalización nacionales y extranjeros obteniendo la rentabilidad que entregan las fluctuaciones de precios de los instrumentos de renta variable. Además el Fondo está dirigido a personas naturales y jurídicas que tengan un horizonte de inversión de mediano y largo plazo, que busquen alcanzar rentabilidades esperadas propias del mercado bursátil internacional.
- Los instrumentos de emisores nacionales en los que invierta el Fondo deberán contar con una clasificación de riesgo BB, N-2.
- El mercado al cual el Fondo dirigirá sus inversiones será el mercado Nacional y extranjero. Los países con los cuales podrá efectuar inversiones son los siguientes: Hasta un 100% en Bahamas, Bermudas, Canadá, Estados Unidos de América, Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, México, Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela, Corea, China, Filipinas, Hong Kong, Japón, Singapur, Taiwán, India, Indonesia, Malasia, Pakistán, Sri Lanka, Tailandia, Alemania, Australia, Bélgica, Bulgaria, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Inglaterra, Irlanda, Islandia, Italia, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rusia, Eslovaquia, Suecia, Suiza, Israel, Jordania, Turquía, Egipto, Marruecos, Nigeria, Sudáfrica, Zimbawe, Australia y Nueva Zelanda.
- Las monedas nacionales de cada país señalado anteriormente, son las disponibles para denominar las inversiones del fondo

Los principales instrumentos a los cuales el Fondo destinara su inversión serán:

- **Instrumentos de deuda emitidos por emisores nacionales** Instrumentos emitidos o garantizados por el Estado y el Banco Central de Chile; Instrumentos emitidos o garantizados por Bancos e Instituciones Financieras Nacionales; Instrumentos inscritos en el Registro de Valores emitidos por Sociedades Anónimas y otras entidades registradas en el mismo registro; Títulos de Deuda de Securitización correspondiente a un patrimonio de los referidos en el Título XVIII de la Ley N°18.045, que cumplan los requisitos establecidos por la SVS; Otros valores de oferta pública, de deuda, que autorice la SVS
- **Instrumentos de deuda emitidos por emisores extranjeros** Valores emitidos o garantizados por el Estado de un país extranjero o por sus Bancos Centrales; Valores emitidos o garantizados por entidades bancarias extranjeras o internacionales que se transen habitualmente en los mercados locales o internacionales; Títulos de deuda de oferta pública emitidos por sociedades o corporaciones extranjeras; Efectos de Comercio; Otros valores de oferta pública, de deuda, que autorice la SVS.
- **Instrumentos de capitalización emitidos por emisores nacionales:** Cuotas de participación emitidas por Fondos de inversión, de los regulados por la Ley; Opciones para suscribir cuotas de Fondos de inversión de los regulados por la Ley N°18.815 de 1989; Cuotas de Fondos mutuos de los regulados por la Ley N°1.328 de 1976 administrados por otras Sociedades Administradoras; Otros valores de oferta pública, de capitalización, que autorice la SVS.

- **Instrumentos de capitalización emitidos por emisores extranjeros:** Cuotas de Fondos de inversión abiertos, entendiendo por tales aquellos Fondos de inversión constituidos en el extranjero, cuyas cuotas de participación sean rescatables; Cuotas de Fondos de inversión cerrados, entendiendo por tales aquellos; Fondos de inversión constituidos en el extranjero, cuyas cuotas de participación no sean rescatables; Otros valores de oferta pública, de capitalización, que autorice la Superintendencia de Valores y Seguros.
- **Mercados desarrollados:** Inversión en acciones o títulos representativos de éstas que pertenezcan a emisores cuyos principales activos se encuentren localizados en mercados desarrollados sin perjuicio del país en que se transen, o en Cuotas de Fondos de Inversión abiertos o cerrados o Fondos Mutuos que dentro de sus carteras de inversión incluyan mayoritariamente este tipo de instrumentos.

Las series de este Fondo serán:

- **Clásico:** Corresponderán a aquellos aportes efectuados al Fondo Mutuo por montos inferiores a \$5.000.000.
- **Crecimiento:** Corresponderán a aquellos aportes efectuados al Fondo Mutuo por montos inferiores a \$20.000.000 e iguales o superiores a \$5.000.000
- **Patrimonial:** Corresponderán a aquellos aportes efectuados al Fondo Mutuo por montos iguales o superiores a \$20.000.000.
- **APV:** aportes efectuados en calidad de Ahorro Previsional Voluntario, sin importar el monto que ellos representen

En las serie Patrimonial aquellos partícipes que posean cuotas hasta por el monto mínimo indicado en cada una, podrán realizar nuevos aportes por montos inferiores al límite antes señalado

Las remuneraciones de cargo del Fondo y gastos serán:

- **Clásico:** las remuneraciones hasta un 4,50% anual IVA incluido, los gastos de operación hasta un 0,50 % anual
- **Crecimiento:** las remuneraciones hasta un 3,50% anual IVA incluido, los gastos de operación hasta un 0,50% anual.
- **Patrimonial:** las remuneraciones hasta un 2,50% anual IVA incluido, los gastos de operación hasta un 0,50% anual
- **APV:** las remuneraciones hasta un 1,50% anual exenta de IVA, no se contempla gastos de operación

Las remuneraciones de cargo y gastos del partícipe serán:

- En el caso de las series Clásico, Crecimiento y Patrimonial se cargará al momento del rescate, de acuerdo a la siguiente tabla

Permanencia del Aporte	Comisión IVA incluido	% Cuotas liberadas de cobro
1-80 días	3,00%	10%
81-160 días	2,00%	10%
161-240 días	1,00%	10%
241 días o mas	0,00%	100%

**Tabla N°25: Remuneraciones de cargo y gastos según Fondo Mutuo Acciones Desarrolladas en sus series Clásico, Crecimiento y Patrimonial
Fuente: BancoEstado**

Las políticas de rescate de fondos se caracterizan por:

- Recibirá los aportes y entregara los rescates en Pesos Chilenos
- Los mecanismos a través de los cuales el participe realizara los aportes y solicitara los rescates serán a través de un contrato de suscripción de cuotas o solicitud de manera presencial en las oficinas de la sociedad y a través de los medios remotos, internet y plataforma telefónica

En este portafolio de Fondos Mutuos se recomienda invertir, en relación al dinero:

- 60% Fondo Mutuo Renta Emergente
- 40% Fondo Mutuo Acciones Desarrollad

3.3.2 Productos masivos recomendados para jóvenes

Como se describió anteriormente, existen diversos Fondos Mutuos orientados para un público según su perfil de inversión. Por otro lado, también coexisten otros productos los cuales no necesitan un perfil en particular y pueden ser recomendados en lo general para jóvenes. En los siguientes puntos se describirán los principales productos de ahorro e inversión

3.3.1.1 Libreta de Ahorro Joven⁹⁷

La libreta de ahorro joven, es el único producto de BancoEstado orientado exclusivamente a este segmento etario joven. Es de los llamados productos convencionales de ahorro e inversión. Este producto cuenta con las siguientes características: es una Cuenta de Ahorro reajutable en base a la variación de la UF, la cual es apta para mujeres desde los 12 años y hombres desde los 14 años, vigente hasta los 25 años. Una vez cumplido los 25 años, la cuenta es traspasada a una Cuenta de Ahorro Giro Diferido Tradicional, quedando asociada a las condiciones de dicha cuenta. Debido a la orientación hacia el segmento joven, y consciente de las necesidades y condiciones de personas de esta edad, esta cuenta, permite hacer 6 giros al año sin comisión y sin perder reajustes. Ahora bien, tienen derecho a reajuste sólo los depósitos mantenidos por un plazo mínimo de 90 días. Esta Cuenta permite giros de hasta UF 30 diarias y los giros por montos superiores requieren de un aviso con 30 días de anticipación. Como producto de inversión, esta cuenta genera intereses y reajustes anuales.

Dentro de este producto la persona, gana un nivel de independencia ahorrando para lo que necesite, además dispone de Tarjeta de Cajero Automático de manera gratuita, lo que conlleva una accesibilidad y autonomía. Una de las formas de facilidad y comodidad para el cliente, es el Ahorro Programado, el cual se puede organizar el ahorro con cargo a la CuentaRut, Chequera Electrónica o Cuenta Corriente. De esta forma se asocia un

⁹⁷ BancoEstado, Banca Personas,
<http://www.serviestado.cl/83617C429A994E009BA0B6DFB9916156/2600FCBA22114E36931C5D80A1D5A917/B01BFC5164D148268CB131F454ED31AC/articulo/12032.asp>, 26-07-2013, 0:23 hrs

pago mensual, en donde si un mes no posee dinero en la cuenta en cuestión, el Ahorro Programado no será descontado y al mes siguiente se retomará el monto habitual.

Para optar a este producto, el cliente tiene que presentar la cedula de identidad, mayor de 12 años en el caso de las mujeres y mayor de 14 años en el caso de los hombres, y hasta los 25 años. Además se debe tener, un monto mínimo de apertura de \$5.000

3.3.1.2 Depósito a plazo⁹⁸

Se clasifica como un instrumento de captación, el cual le permite al inversionista depositar dinero a un plazo determinado, obteniendo a su vencimiento la devolución del capital más los intereses a una tasa conocida con anticipación.

BancoEstado ofrece para sus clientes, Depósito a plazo fijo o renovables, nominativos, endosables, unipersonales o bipersonales. Además de realizarlos en pesos chilenos, UF o moneda Extranjera (Dólar o Euro).

Además los plazos de los depósitos pueden ser a partir de 7 días, excepto si se llegase a tomar en UF que es a partir de 90 días.

Los depósitos a plazo, pueden ser una alternativa complementaria a un portafolio de inversión de Fondos Mutuos, ya que se caracterizan por su seguridad dado a que se presentan una rentabilidad conocida y tiene liquidez al vencimiento del plazo pactado.

3.3.1.3 Ahorro Previsional Voluntario

⁹⁸ BancoEstado, Depósitos a plazo, <http://www.bancoestado.cl/83617C429A994E009BA0B6DFB9916156/2600FCBA22114E36931C5D80A1D5A917/A4FF931B19D743D6984B647580592604/articulo/12069.asp>, 05-08-13, 12:49 PM

El APV es el producto estrella, la recomendación emblemática, clásica y extremadamente importante para los jóvenes, sobre todo para aquellos que cuentan con ingresos monetarios de una remuneración mensual. El APV es un mecanismo de ahorro voluntario diseñado para el ahorro a largo plazo, el cual se presenta como un adicional a las cotizaciones obligatorias para que un trabajador, dependiente o independiente, pueda acceder a una mejor pensión en el minuto que deje de tener una vida laboral activa.⁹⁹ Este mecanismo voluntario de ahorro, mejora sustancialmente la pensión de la persona gracias al aporte de montos complementarios, además permite eventualmente adelantar la jubilación, manteniendo su ritmo de calidad de vida, y haciendo de su pensión algo más similar al sueldo recibido durante la vida laboral. A pesar de realizar aportes bajos, lo importante es hacerlo de forma periódica y constante, ya que al finalizar la vida laboral, éstos aportes podrán ser de gran ayuda para salvaguardar aquellas necesidades que se podrían ver mermadas, por la baja sostenida de una pensión muchas veces indigna para las personas.

BancoEstado ofrece el APV, asociado a un Fondo Mutuo en particular, dándoles diferentes enfoques y orientación de acuerdo al perfil de inversión, así también lo señala Juan Pablo Lira, Director de la Asociación de Administradora de Fondos Mutuos “todos estos instrumentos gozan de los beneficios propios de la inversión en fondos mutuos, y además, cuentan con la asesoría especializada de ejecutivos para atender sus distintas

⁹⁹ Asociación de Fondos Mutuos de Chile, ¿Qué es un APV?, <http://www.aafm.cl/ahorro-provisional/ahorro-previsional-voluntario/>, 06-08-2013, 18:55 PM

necesidades financieras”¹⁰⁰. Tal como se describió anteriormente, la mayoría de los Fondos Mutuos orientado a un perfil de inversión cuentan con la modalidad de APV.

Además el APV, cuenta con beneficios tributarios, los cuales se ejercen en forma de premiar el ahorro voluntario. En este sentido el participante, podrá optar por dos regímenes que presentan algunas diferencias al momento de acogerse a un beneficio tributario (ver figura 35). Por un lado está el régimen A en donde el Estado entrega una bonificación anual de un 15% del monto ahorrado con un tope anual de 6 UTM. En este caso el beneficio tributario no se obtiene al momento de aportar recursos de ahorro previsional voluntario, sino mas bien en forma anual con el pago por parte de la Tesorería General De La Republica de la Bonificación Mensual. Por otro lado en el régimen B los aportes de los trabajadores se descuentan de la base imponible de sus remuneraciones mensuales para el cálculo del impuesto a la renta. Ahora bien la rebaja del impuesto depende de la renta del trabajador, la que va desde un 5% hasta un 40%. En este caso el beneficio se hace al momento de aportar los recursos al plan de ahorro.

A partir del año 2001, con el propósito de hacer mas competitiva la industria, se permitió a otras entidades y no solo a las AFP implementar el APV, de este modo se puede asociar el pago de este ahorro voluntario a algún Fondo Muto.

¹⁰⁰ Lira, Juan Pablo, Director de Asociación de Administradora de Fondos Mutuos, “Guía de ahorro e inversión”, Diario La Tercera, Julio 2012, pagina 7

	Nuevo Régimen A	Régimen B
Tributación	Sin rebaja tributaria, sin embargo se recibe una bonificación del estado de un 15% de su ahorro.	El ahorro se rebaja de la base tributaria.
Límites	6 UTM anuales de Beneficio.	600 UF anuales de ahorro.
Retiros antes de jubilar	No tiene penalización solamente el estado pide que devuelva la proporción del Beneficio correspondiente al retiro.	Se paga una penalización que va entre un 3% a un 47% en función de su tramo de impuesto.
Retiros al pensionarse	NO paga impuesto ni los montos ahorrados ni la rentabilidad. Sólo se paga impuesto por la Bonificación Fiscal.	Tanto los ahorros como la rentabilidad paga impuesto al ser retirados.

Figura N°35: Principales diferencias entre régimen A y régimen B del APV
Fuente: BancoEstado

Los productos descritos anteriormente, pueden complementarse con algún Fondo Mutuo seleccionado, para así poder tener una cartera de inversión más diversificada. En el caso del APV, este puede asociarse directamente a algún Fondo, el cual va a depender del perfil de riesgo del cliente.

Conclusiones

El presente informe ha pretendido entregar un panorama informativo, sobre conductas y situaciones que se deben enfrentar los jóvenes en materia económica. Por un lado analizar diversas aristas que enmarcan el concepto monetario de ellos, entre los que destacan el nivel de ingreso que reciben, la autonomía económica, la suficiencia de los ingresos, entre otros tópicos generales. Teniendo en cuenta estos datos, como cimientos de la investigación, se pretendió a su vez entender, visualizar y comprender la relación de los jóvenes con entidades bancarias e instrumentos financieros, en virtud del conocimiento, participación, percepción, opinión y categorización de ciertos patrones y conceptos financieros bancarios. Por consiguiente y en pos de la bancarización juvenil, se entrega una guía descriptiva y orientadora acerca de los productos de inversión y ahorro que ofrece BancoEstado, preferentemente enfocado al grupo etario joven de la sociedad, en donde a través de distintos perfiles de inversión se despliega información sobre Fondos Mutuos en particular, y sobre productos que no necesariamente son enfocados a un cierto perfil de inversión, sino que vienen a complementar una cartera de inversión, como lo es el Depósito a plazo y APV.

Una vez dicho esto, se pueden obtener ciertos datos dignos de análisis, los cuales representan el sentir de los jóvenes respecto a la industria bancaria.

Según datos entregados por la Sexta Encuesta Nacional de la Juventud – y analizados en el capítulo III del presente informe- se puede decir que un 86,5% de la juventud nacional recibe algún tipo de ingreso, este punto viene a ser el dato cúspide de la pirámide investigativa -ya que como se sabe los instrumentos de ahorro e inversión están ligados

de manera casi obvia al dinero y sin el difícilmente se podrá optar a alguno- y de manera decreciente se podrán analizar otras tendencias. Ahora bien si la mayoría de los jóvenes recibe algún tipo de ingreso ¿Cómo este ingreso, puede traducirse en inversión y ahorro? La inversión y ahorro, indiscutiblemente requieren de un grado de constancia y responsabilidad para que cumpla el objetivo en cuestión, pero en este momento el ahorro no es inherente a la capacidad juvenil, el cual se manifiesta en los siguientes datos: los ítem que gastan más dinero los jóvenes vienen a ser por locomoción, vestuario e higiene, alimentación, fiestas y “carretes”, en donde el ahorro e inversión de un total de 13 ítem solo aparece en el puesto 11. Por otro lado difícilmente un joven va a destinar parte de su dinero a ahorro e inversión si no posee una autonomía económica, ya que el 46,8% vive exclusivamente de los ingresos aportados por otras personas y la magnitud de estos aportes solo alcanza en promedio \$46.960. Con este dato se podría pensar que para un joven que no es autónomo económicamente, difícilmente podría optar de forma independiente a algún instrumento de ahorro o inversión, salvo y como suele suceder con la ayuda de padres, familiares o terceros. Ahora bien si analizamos solo a los jóvenes que reciben ingresos a partir de un trabajo regular, el cual en promedio alcanza los \$230.003, solo un 21,2% señala que sus ingresos les alcanza para gastos básicos, realizar otros gastos y para ahorrar o invertir en el futuro. Entonces para contextualizar estos datos, se puede entender que del 86,5% de los jóvenes que reciben algún tipo ingreso, solo el 35,5% está en condiciones reales de mantener un ahorro periódico, ya que ellos reciben ingresos que les permite tener una cierta independencia económica, sin embargo de este 35,5% sólo el 21,2% realmente les alcanza para poder optar a un

instrumento de ahorro o inversión. No obstante, el sostener que ese dinero alcanza para optar a algún instrumento de ahorro o inversión, no siempre es sinónimo de contar con uno de ellos, ya que por temas de desinformación o poca orientación muchas veces se opta por el incorrecto. En este sentido las tarjetas de crédito de tiendas comerciales son ocupadas por casi la mitad de los jóvenes que cuentan con autonomía económica (46,6%), agudizando mucho más el problema del endeudamiento juvenil, provocado por estos instrumentos, que potencializan el ciclo de deuda. A su vez los instrumentos financieros de ahorro o inversión que mas poseen tenencia juvenil, son sólo los llamados convencionales, como la cuenta de ahorro, chequera electrónica y cuenta vista, y los menos convencionales como fondos mutuos, depósitos a plazo, o APV, casi no tienen cabida de la sociedad joven.

El presente informe entregó una perspectiva sobre la oferta de productos poco convencionales de ahorro o inversión que ofrece BancoEstado, los cuales aportan una mayor rentabilidad, pero ¿influye la apreciación, confianza, conocimiento y cercanía que tienen los jóvenes sobre entidades financieras, para poder optar por algún instrumento?. Según datos proporcionados por la encuesta elaborada por el alumno – analizados en el capítulo III del presente informe- se puede decir que al menos el 80% de la población joven encuestada considera el ahorro importante o demasiado importante, pero ahora bien como se traduce esta valoración sustancial del ahorro a la tenencia de algún instrumento financiero no convencional que entrega mayor rentabilidad. Sin duda que muchas veces lo teórico se contradice de lo práctico, es así como a pesar de que ese gran porcentaje valora de forma sublime el ahorro, lo cierto es

que el 47% nunca ha ahorrado en su vida, no poseen este hábito ni costumbre. Al mismo tiempo, un dato no menor es la nula o escasa vinculación con entidades financieras, donde casi el 60% no asiste nunca o casi nunca, a realizar algún tipo de trámite, e inevitablemente el poco contacto que tienen los jóvenes con los bancos, lo hace carente de una imagen cercana y confiable. Es por esta razón, y por otras de desencanto que los jóvenes poseen una percepción regular de las entidades bancarias, en donde casi el 50% indica aquello y solo el 1% posee una excelente percepción. En esta misma dirección muchos jóvenes estarían dispuestos a invertir en instrumentos financieros, pero también un porcentaje no menor no está en condiciones de hacerlo por un tema de no tener información necesaria como para ejecutarlo. Esto se ve ratificado, en donde un 23% de los encuestados, no maneja ninguna información o aunque sea noción, de algún instrumento financiero no convencional, y al no poseer conocimientos de estos difícilmente podrán acceder a uno de ellos.

El dinamismo que se vive en los mercados financieros hoy en día, hacen inevitable que las personas tengan mayor acceso a ellos de forma rápida, entendible y sin grandes barreras. En gran medida, la industria bancaria chilena presenta niveles sólidos de crecimiento y de estructuración, tal como se analizó en el capítulo II de la investigación, pero al parecer este sostenible crecimiento que se viene palpando hace años, no crece al alero de la incorporación de los jóvenes a ellos, y no sólo se refiere a instrumentos masivos, como CuentaRut, o libretas de ahorro, sino de a métodos poco convencionales como forma de ahorro o inversión. Si bien es cierto, BancoEstado como institución se ha encargado constantemente de bancarizar a la población a través de sus diversas

plataformas y servicios que posee, queda en tierra poco estable la relación en particular con los jóvenes. En el último tiempo, el Banco ha puesto en marcha planes de educación financiera, destinado a los niños, pero estos son carentes de un asesoramiento y guía una vez que el joven cuente con sus ingresos económicos y presente una conciencia ahorrativa. La inexistente BancaJoven, destinada exclusivamente para este segmento etario de la población, pareciera ser la tarea pendiente del Banco, lo que podría revertir en gran medida el bajo apego de ellos a entidades financieras.

Sin duda que existen muchos temas de trasfondo que influyen en estas situaciones, entre ellas el cambio de leyes generales que permitan optar por un sueldo digno, políticas públicas destinadas a los jóvenes y regulaciones a empresas que manejan los ahorros de las personas. También es inevitable asociar la etapa de la juventud a un periodo sin grandes preocupaciones en donde el ahorro no es parte primordial de la vida aun – y en cierto punto llega a ser lo normal- pero lo cierto que existen tareas pendientes que si se quiere llegar a educar a la población joven en materia financiera. Una de ellas pareciera ser la educación financiera, que deben recibir los jóvenes la cual permite tener acercamiento al ahorro, inversión y otros conceptos que estrechen la relación joven-ahorro. Pues así también los señalan los expertos, Nicolás Casanova quien es precisamente director del nuevo Instituto para la Educación Financiera y Empresarial “la educación financiera es la mejor herramienta para eliminar la pobreza”¹⁰¹. La consigna queda clara, fomentar la educación financiera por parte del gobierno, en familias y

¹⁰¹ Casanova, Nicolas, Potal Pulso, <http://www.pulso.cl/noticia/economia/economia/2013/07/7-25949-9-nicolas-casanova-la-educacion-financiera-es-la-mejor-herramienta-para-eliminar.shtml>, 07-08-2012, 19:12 PM

colegios a través de programas y planes de acción y para BancoEstado ejercer mayor influencia en el público joven a través de información y asesoría permanente en instrumentos de ahorro e inversión orientados exclusivamente a los jóvenes, según sus expectativas, horizontes y niveles de riesgo a la inversión.

Bibliografía

- Andrade Nathaly, *“Informe de práctica profesional presentada a la carrera de Administración de Negocios Internacionales para optar al grado de licenciado en negocios internacionales título profesional de administrador de negocios internacionales”*, BancoEstado, Diciembre 2012
- Apuntes en línea, *“La percepción del consumidor”*, 2012.
- Artículo 1º, Ley N°18.840, *“Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile”*.
- Asociación de Fondos Mutuos de Chile, *“Que es un APV”*.
- Awad, Jorge Mehech, Presidente de la Asociación de Bancos e Instituciones Financiera (ABIF), 2011
- Banca Fácil, *“Que son los depósitos a plazo”*.
- Banco Central, *“Acerca del Banco Central”*.
- BancoEstado, *“Ahorra tu sueño”*.
- BancoEstado, *“El progreso del Banco del Estado de Chile en la década”*.
- BancoEstado, *“Filiales y entidades relacionadas”*.
- BancoEstado, *“Guía de apoyo a la venta”*, Plataforma Interna.

- BancoEstado, “*Memorias BancoEstado*”, 2012.
- BancoEstado, “*Nuestra Historia*”.
- BancoEstado, “*Reglamento Interno Fondos Mutuos*”.
- Beasley Scoot, “*Fundamentos de Administración Financiera*”, Cengage Learning Editors, 2008
- Beherens Fuchs, Tesis para optar al Título de Ingeniería Comercial mención Economía, “*Los Bancos e Instituciones Financieras en la historia económica de Chile 1811-1893, Tomo I*”, Universidad Católica de Chile, 1985.
- Beláustegui, Ignacio, “*Apuntes Clase Finanzas Internacionales de la carrera de Administración de Negocios Internacionales*”, Universidad de Valparaíso, 2013
- Blog de Finanzas, “*Introducción a los instrumentos financieros: concepto, utilidad y características*”
- Blog de Negocios, “*¿Que es un activo Financiero?*”
- Bodie, Zvi, “*Finanzas*”, Pearson Educacion, 1999.
- Casanova, Nicolás, “*Portal Pulso*”.
- Cavieres Figueroa, Eduardo, “*La formación y crecimiento de un mercado moderno: comercio y finanzas en Valparaíso*”, Biblioteca Nacional, 1988.

- Company Pascual, Ramón, *“Planificación y Rentabilidad de Proyectos Industriales”*, 1988.
- Compendio de Normas Monetarias y Financieras del Banco Central de Chile, 2012
- Court, Eduardo, *“Mercado de Capitales”*, Editorial Pearson Educacion, 2010
- De Castro Spíkula, Sergio, *“El ladrillo: Bases de la política económica del régimen militar chileno”*, Centro de Estudios Públicos, Primera Edición, 1992
- Diario La Tercera, Economía y Negocios
- Diario La Tercera, *“Guía de Ahorro e Inversión”*, Un fondo para cada perfil de inversión, 2010
- Diccionario de Economía
- Gaymer, Mario, *“Macroeconomía: Un modelo introductorio”*, Universidad de Santiago de Chile, 1991
- Goldthwaithe, R.A, *“Una pequeña historia de la Banca”*, 1995
- Instituto Nacional de la Juventud, Gobierno de Chile, Sexta Encuesta Nacional de la Juventud, 2010.
- Klaus Schwab, World Economic Forum, The Global Competitiveness Report 2012-2013

- Kotler, Phillip, *“Fundamentos de Marketing”*, Sexta Edición.
- Lira, Juan Pablo, Director de Administración de Fondos Mutuos, *“Guía de ahorro e inversión*, Diario La Tercera, 2007
- López, Galo, Apuntes de la cátedra de Investigación de Mercados, carrera Administración de Negocios Internacionales, 2012
- López Pinto, Bernardo, Los pilares del Marketing, Universidad Politécnica de Catalunya, 2012
- Marshall, Enrique, Banco Central, *“La crisis financiera chilena de los años ochenta”*, 2009
- Memorias Anuales, *“Banco de Chile, Sistema Bancario”*.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico: *“Principios de Gobierno de la OCDE”*.
- Real Academia de la Lengua Española
- Rindiendo Cuentas: *“Balance de tres años del gobierno del Presidente Sebastián Piñera”*
- Riquelme Beltrán, Andrea, *“Confederación de Sindicatos Bancarios y Afines, historia de la concentración y privatización de la banca chilena”*

- Salazar Jaime, *“El ahorro”*, Economía Nacional, Universidad de Valparaíso, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, 1992.
- Sánchez, Inocencio, Material de apoyo curso *“Finanza para ejecutivos no financieros”*, Universidad de Carabobo, Valencia, 2006.
- Sernac Financiero, *“Reclamos en el sector Financiero, Bancos y Retailers”*.
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras
- Superintendencia de Valores y Seguros, *“Flujo de Ahorro e Inversión en el Mercado de Capitales”*.
- Tirenni Jorge, *“Algunos elementos de reflexión sobre jóvenes y economía social”*
- Tironi, Eugenio, *“Autoritarismo, modernización y marginalidad”*, Ediciones Sur, 1990, Santiago.
- Yokota, Roberto, *“Apuntes cátedra Finanzas de la carrera de Administración de Negocios Internacionales”*, 2011
-