



**UNIVERSIDAD
ACADEMIA**
DE HUMANISMO CRISTIANO

**ENDEUDAMIENTO Y SOBREENDEUDAMIENTO
DE LOS AUXILIARES, ADMINISTRATIVOS Y
TÉCNICOS DEL INSTITUTO TRAUMATOLÓGICO**

Nombre profesor guía: Omar Ruz Aguilera

Nombre alumna: Cecilia López Contreras

Tesis para optar al grado de: Licenciado en Trabajo Social

Tesis para optar al título de: Asistente Social

Santiago

Diciembre 2009

INDICE

INTRODUCCION	5
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	10
3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	11
4. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	12
5. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	13
6. VARIABLES.....	15
PRIMERA PARTE	
MARCO TEORICO	17
CAPITULO I	
CONSUMO Y ENDEUDAMIENTO	18
1. MEDIOS DE COMUNICACIÓN, CIUDADANIA Y CONSUMO	20
2. EL CONSUMO SIRVE PARA PENSAR.....	23
3. LA RACIONALIDAD POSTMODERNA.....	26
4. SOBREENDEUDAMIENTO.....	30
5. LAS INSTITUCIONES DE FACILITACIÓN DEL CONSUMO	33

CAPITULO II	
SOCIEDAD DEL CONSUMO.....	37
1. EL CONSUMO COMO ARTICULADOR SOCIAL.....	40
2. PERCEPCIONES SOCIALES.....	52
3. TEORÍA DE LA MOTIVACIÓN.....	53
CAPITULO III	
VULNERABILIDAD FINANCIERA Y SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS HOGARES CHILENOS.....	58
1. CRECIMIENTO DE LA DEUDA DE LOS HOGARES	62
2. BALANCE FINANCIERO DE LOS HOGARES	63
3. TENDENCIA DE DEUDAS HOGARES CHILENOS	64
4. EL SOBREENDEUDAMIENTO EN CHILE	67
SEGUNDA PARTE	
MARCO REFERENCIAL.....	83
CAPITULO IV	
ANTECEDENTES GENERALES DEL INSTITUTO TRAUMATOLÓGICO ...	84
1. PRINCIPIOS QUE ORIENTAN LAS ACCIONES EN EL INSTITUTO TRAUMATOLÓGICO.....	86
2. SÍNTESIS PLAN ESTRATÉGICO (2005 – 2010)	87
3. LEY N° 18.834 DEL ESTATUTO ADMINISTRATIVO	88
4. UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS.....	94
5. GREMIOS.....	97

TERCERA PARTE
ANALISIS DE DATOS..... 99

CAPITULO V
ENDEUDAMIENTO Y SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS AUXILIARES,
ADMINISTRATIVOS Y TÉCNICOS DEL INSTITUTO TRAUMATOLÓGICO
..... 100

1.PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS FUNCIONARIOS
ENCUESTADOS DEL INSTITUTO TRAUMATOLOGICO..... 101

3. ANTECEDENTES DE CRÉDITO Y AHORRO..... 128

4. PERCEPCIÓN DEL SOBREENDEUDAMIENTO 136

5. NIVEL DE ENDEUDAMIENTO 145

CONCLUSIONES 148

HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN 157

APORTE AL TRABAJO SOCIAL 160

BIBLIOGRAFIA..... 164

ANEXOS..... 173

1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES..... 174

2. PLANILLAS DE SUELDOS MES DE AGOSTO..... 178

3. ENCUESTA: ENDEUDAMIENTO Y SOBREENDEUDAMIENTO..... 181

INTRODUCCION

Nuestra sociedad experimenta a diario una serie de transformaciones; a nivel económico, político, social y cultural. Estos cambios han permitido que procesos como la globalización, sean indiscutiblemente un fenómeno de nuestros días, que tiene gran influencia en numerosos aspectos sobre los cuales se desarrollan las distintas sociedades contemporáneas. Bastante se puede hablar de este fenómeno, en el cual aparecen temas tan importantes, como por ejemplo, la apertura generalizada de los mercados de bienes y capitales, tratados regionales e independencia económica de los países; la creciente privatización de los sectores económicos y la implementación de innovaciones tecnológicas en el campo de la informática y comunicaciones en general.

El mundo está hoy en un nuevo período recesivo, por causa de una crisis que tuvo sus orígenes en préstamos inmobiliarios, pero alcanzó tal magnitud que hizo caer a dos de los más grandes bancos estadounidenses.

La actual crisis financiera, partió en Estados Unidos a fines del 2006. Los norteamericanos habían vivido un largo período de bonanza, por lo que tenían un mayor poder adquisitivo.

Los bancos decidieron entonces ser más flexibles en la entrega de préstamos para comprar inmuebles, otorgando mayor cantidad de créditos subprime, dirigidos a clientes que no eran lo suficientemente solventes en su capacidad de pago. Eran créditos hipotecarios, por lo tanto, si el cliente dejaba de pagar su deuda, la casa o el departamento comprado pasaba a manos del banco (Educar Chile, 2008).

Como las tasas de interés eran bajas, la gente tenía más posibilidades de endeudarse; por lo que hubo un aumento de la oferta inmobiliaria. Pero se produjo una oferta excesiva de viviendas, conocida como “sobre stock”, además de que mucha gente no pudo seguir pagando su deuda y las viviendas que habían comprado pasaron a manos de los bancos. De pronto los bancos en vez de dinero, tenían un alto stock de casas y departamentos y debieron rematarlos. Pero como eran tantas las viviendas vendiéndose al mismo tiempo, su valor disminuyó drásticamente. Resultó así que los bancos no podían recuperar el capital que habían invertido (Ibíd.).

Es así como un problema inmobiliario, se transformó en una crisis que a esas alturas ya había contagiado a toda la economía.

La caída de los dos principales bancos especializados en el negocio inmobiliario en Estados Unidos, sumado a los magros resultados de otras entidades bancarias, provocó el desplome de las bolsas de comercio del mundo.

Dado que los valores de las bolsas de comercio descendieron bruscamente, los países comenzaron a tomar medidas para enfrentar esa nueva contingencia, como bajar sus proyecciones de crecimiento, lo cual es medido a través del Producto Interno Bruto (PIB) de los países.

La actual situación económica que enfrenta el mundo ha llevado a que algunos países se declaren en recesión, es decir, que ya cuentan con dos trimestres en que su PIB ha caído.

Como las naciones tienen ingresos menores en una crisis, el consumo disminuye, tanto a nivel nacional como internacional. Por ello, se contrae la demanda, que es la intención de comprar bienes o servicios para satisfacer

necesidades. Si hay menor demanda, los precios de los bienes disminuyen y eso es lo que pasa con el valor de los commodities (mercancías en forma de materia prima que son más requeridas en el mercado internacional, por ejemplo el cobre) (Banco Central, 2009).

La baja en el precio de los commodities tendría un efecto directo en nuestro país, pues las exportaciones, especialmente la de cobre, son la base de la economía nacional y al perder su valor estos bienes y ser menos demandados, los ingresos del país descenderían y su crecimiento se vería impactado negativamente.

En este contexto de incertidumbre financiera internacional, la posición de solvencia y liquidez de la economía chilena, se mantendría sólida, de acuerdo a un informe del Banco Central (Ibíd.).

En relación a la deuda total de los hogares chilenos, continuaría desacelerándose, tanto por condiciones más restrictivas en el otorgamiento de préstamos como por una menor demanda de créditos. Según antecedentes del Banco Central (Ibíd.), el crédito bancario de consumo es el principal factor detrás de esta desaceleración. Por su parte los créditos bancarios siguen creciendo a tasas elevadas, aunque menores que en períodos previos. A pesar de ello, los indicadores de endeudamiento de los hogares muestran un leve aumento. No obstante a lo anterior, la razón deuda a ingreso disponible de Chile es menor que la de países que han sido fuertemente afectados por la crisis financiera global (Foro 100 Chile, 2007).

La situación de endeudamiento, puede ocasionar serios trastornos en los ámbitos económico financiero, familiar y social, siendo sus principales características la pérdida del control personal de la situación económica financiera y el serio deterioro de las relaciones sociales construidas en torno

al consumo y, por tanto, de las condiciones de integración y valoración social.

Actualmente en Chile, el consumo ocupa un lugar preferencial en el modo de vida de la población, superando el acceso prioritario a las necesidades básicas, ligadas a alimentación, vestuario y vivienda e incorporando una amplia gama de productos y servicios. La seguridad de acceder a este consumo, depende directamente del ingreso familiar y de las fuentes laborales que lo generan, por lo que se considera que está fuertemente estratificado.

Por lo tanto, el endeudamiento y sobreendeudamiento no es sólo un problema de las personas o empresas, sino que es un problema de país. Resultando necesario abordar este problema social de forma integral, con el propósito de comprender el problema del endeudamiento y consecuente sobreendeudamiento.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La situación de endeudamiento puede considerarse como una decisión de consumo optimista, vista como una inversión a futuro o por el contrario, como una decisión pesimista que encubre una forma compulsiva de vivir las oportunidades del presente, aplazando los costos al mañana (Descouvieres, 1998). Se considera un comportamiento económico emergente, que aún carece de las precisiones requeridas para una definición que permita clasificarla como una conducta económica, que se manifiesta dentro de rangos socialmente esperables, de acuerdo a la dinámica económica que provee el acceso al crédito.

Las oportunidades de consumo, especialmente de los grupos socioeconómicos de menores ingresos, están vinculadas a las oportunidades de crédito que obtengan del circuito comercial. Sin embargo, la atractiva oferta de bienes y las facilidades de crédito, ha dado lugar a procesos de endeudamiento, entendido como una contratación de créditos por encima de la capacidad de los ingresos del hogar, destinados al pago de deudas y compromisos financieros (Castañeda, 2000).

El fenómeno del endeudamiento, se ha convertido gradualmente en un problema social, que preocupa crecientemente tanto a la ciudadanía como al gobierno. Esta realidad fundamentada básicamente en un aumento de los índices de consumo, ha generado importantes incrementos en el endeudamiento y consecuente sobreendeudamiento de los sujetos. Y en consecuencia, ha impactado negativamente el desarrollo humano en nuestro país (PNUD, 2002 a).

De acuerdo a la información entregada por el Banco Central a través del Informe de Estabilidad Financiera (IEF) del primer semestre del 2008, el

documento da a conocer datos preliminares de la Encuesta Financiera de Hogares 2007, de acuerdo a la cual, el porcentaje de viviendas con deudas alcanza al 61% (Foro 100 Chile, op. cit.).

En este sentido, el problema del endeudamiento y consecuente sobreendeudamiento de los Auxiliares, Administrativos y Técnicos del Instituto del Traumatológico, da cuenta, entre otras cosas, de un problema social que no tiene una regulación ni tampoco un mecanismo de control, lo cual es una preocupación latente para la institución, donde se desempeñan los funcionarios.

De esta forma, la siguiente investigación busca describir y analizar este problema, con el propósito de aportar a la comprensión del endeudamiento y sobreendeudamiento, brindando posibles soluciones de prevención, control y tratamiento frente a esta problemática social, con el propósito de generar alineaciones claras y específicas, para controlar y prevenir el incremento de las deudas.

2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Es el consumismo la principal causa del endeudamiento y sobreendeudamiento de los Auxiliares, Administrativos y Técnicos del Instituto Traumatológico?

3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

➤ **Objetivo General N° 1**

- Describir las características sociodemográficas de los Auxiliares, Administrativos y Técnicos, endeudados y sobreendeudados del Instituto Traumatológico.

➤ **Objetivos Específicos**

- Determinar el promedio de edad y sexo de los Auxiliares, Administrativos y Técnicos, endeudados y sobreendeudados del Instituto Traumatológico.

- Determinar el número de hijos y el estado civil de los Auxiliares, Administrativos y Técnicos, endeudados y sobreendeudados del Instituto Traumatológico.

- Determinar el nivel educacional de los Auxiliares, Administrativos y Técnicos, endeudados y sobreendeudados del Instituto Traumatológico.

- Identificar la comuna a la cual pertenecen los Auxiliares, Administrativos y Técnicos, endeudados y sobreendeudados del Instituto Traumatológico.

➤ **Objetivo General N° 2**

- Describir las percepciones de las principales causas de los Auxiliares, Administrativos y Técnicos, endeudados y sobreendeudados del Instituto Traumatológico, en relación a sus hábitos de consumo.

➤ **Objetivo Específicos**

- Explorar las motivaciones asociadas al consumo, que presentan los Auxiliares, Administrativos y Técnicos, endeudados y sobreendeudados del Instituto Traumatológico.

- Explorar las percepciones de los Auxiliares, Administrativos y Técnicos del Instituto Traumatológico, sobre las causas que provocan el endeudamiento y sobreendeudamiento.

- Identificar los hábitos de consumo que presentan los Auxiliares, Administrativos y Técnicos, endeudados y sobreendeudados del Instituto Traumatológico.

4. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

➤ **Hipótesis de Trabajo**

El consumismo es la causa del endeudamiento y sobreendeudamiento de los Auxiliares, Administrativos y Técnicos del Instituto Traumatológico.

➤ **Hipótesis Nula**

El consumismo no es la causa del endeudamiento y sobreendeudamiento de los Auxiliares, Administrativos y Técnicos del Instituto Traumatológico.

➤ **Hipótesis Alternativa**

Los niveles de endeudamiento y sobreendeudamiento, se originan por los bajos sueldos de los funcionarios del Instituto Traumatológico y que no alcanzan a cubrir sus necesidades básicas.

5. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

La metodología de investigación es cuantitativa, con el propósito de abordar sus aspectos distributivos del problema del endeudamiento y consecuente sobreendeudamiento de los Auxiliares, Administrativos y Técnicos del Instituto Traumatológico.

5.1 Tipo de Estudio

La investigación corresponde a un estudio exploratorio y descriptivo, con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de la investigación. De esta forma los estudios exploratorios nos permiten obtener información para llevar a cabo una investigación más completa sobre un contenido específico. Del mismo modo, consideramos a este estudio de tipo descriptivo, ya que se busca describir las características particulares de los actores en cuestión.

Por lo tanto, esta investigación nos permitirá comprender y analizar el por qué del endeudamiento y sobreendeudamiento.

5.2 Unidad de Análisis

La unidad de análisis corresponde a cada uno de los Auxiliares, Administrativo y Técnicos endeudados y sobreendeudados del Instituto Traumatológico.

Entenderemos por trabajadores endeudados a aquellos que actualmente mantienen un nivel de endeudamiento por un plazo superior a los seis meses (descuentos por planilla), entre un 10% a 31% de su sueldo líquido ganado.

Por trabajadores sobreendeudados se entenderán a aquellos que actualmente mantienen un nivel de sobreendeudamiento por un plazo superior a los seis meses (descuentos por planilla), superior al 31% de su sueldo líquido ganado.

5.3 Universo

El universo esta integrado por los 110 funcionarios, que corresponden a los estamentos: Auxiliares, Administrativos y Técnicos, endeudados y sobreendeudados del Instituto Traumatológico, dependiente del Servicio de Salud Metropolitano Occidente.

5.4 Muestra

La muestra es probabilística, utilizando la técnica de muestra al azar simple. Se elaboró una lista con todas las unidades que configuran el

universo, numerando correlativamente cada una de las unidades. Luego se sortearon estos números hasta completar el total de 70 unidades, que se deseaban para la muestra. De este modo la probabilidad que tiene cada elemento de aparecer en la muestra es exactamente el mismo. El margen de error es de un 5% y el grado de confiabilidad es del 95%.

5.5 Técnicas de Recolección de los Datos

Se realizó una recolección y recodificación de datos a partir de los registros que maneja la Unidad de Recursos Humanos, del Instituto Traumatológico y una encuesta a los funcionarios que integran la muestra.

5.6 Técnicas de Análisis de los Datos

El análisis de la información se realizó con el Programa Estadístico S.P.S.S.

6. VARIABLES

- **Consumo:** es la acción y efecto de consumir o gastar, bien sean y otros géneros de la vida efímera.

- **Endeudamiento:** proceso por el que se obtienen recursos financieros mediante operaciones de crédito que implican compromiso de pagos futuros.

- **Sobreendeudamiento:** situación en que se encuentra un individuo que ha contraído deudas en exceso y no puede hacer frente a todas.

- **Perfil Sociodemográfico:** se refiere a la distribución porcentual por grupos de edad, sexo, número de hijos, estado civil y comuna en que habita.

- **Motivación:** son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación.

- **Percepción:** es la función psíquica que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno.

- **Hábito:** es cualquier comportamiento repetido regularmente, que requiere de un pequeño o ningún raciocinio y es aprendido, más que innato.

PRIMERA PARTE
MARCO TEORICO

CAPITULO I

CONSUMO Y ENDEUDAMIENTO

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

La situación de endeudamiento puede considerarse una decisión de consumo optimista, vista como una inversión a futuro, o, por el contrario, una decisión pesimista, que encubre una forma compulsiva de vivir las oportunidades del presente, aplazando los costos al mañana. Se considera un comportamiento económico emergente, que aún carece de las precisiones requeridas para una definición que permita clasificarla como una conducta económica que se manifiesta dentro de rangos socialmente esperables o si personifica a una alteración o trastorno de comportamiento, que requiere de apoyo o asesoría externa para su enfrentamiento y superación.

Por otro lado Alonso (2005), expone que el consumo subyace a perspectivas distintas, las cuales otorgan sus propias significaciones. En este

caso la perspectiva sociológica, evoca su energía a estudiar aquellas prácticas de compra y uso de la mercancía como hechos sociales, entendiendo la producción como un hecho colectivo, externo a los individuos pero significativo en su desarrollo, puesto que estos lo incorporan en sus acciones diarias.

Por tanto, el consumo puede ser visualizado como:

“Un acto sujeto a contextos grupales, culturales y estratificacionales. Sus funciones están en apoyo a la reproducción social, la formación de intersubjetividades, problemas de dominación, repercusión en las formas de vida, impacto en la cohesión social y por último en la generación de igualdad o desigualdad” (Vega, 2009: 47).

Sumado a la reducción del accionar del Estado, la sociedad civil reivindica el aumento de la iniciativa privada del mercado y el de los movimientos sociales y organizaciones no gubernamentales (ONG); en las cuales toda manifestación o demanda de esta sociedad civil no se encuentra desarticulada del sistema político (Nardacchione, 1998).

De esta forma, unido a la descomposición de la política y la falta de credibilidad en sus instituciones, otras formas de participación ganan terreno. Muchas interrogantes propias del ciudadano (¿Cómo?, ¿Qué derechos tengo?, ¿Dónde puedo obtener información?, ¿Quién representa mis intereses?) se contestan más bien en el consumo privado de bienes y de los medios masivos, antes que en los patrones de la democracia o en la participación colectiva en espacios públicos.

1. MEDIOS DE COMUNICACIÓN, CIUDADANIA Y CONSUMO

Se puede pensar el consumo como una modalidad característica de nuestra civilización industrial, a condición de separarla de su concepto corriente: la de un proceso de satisfacción de las necesidades.

El consumo no es solamente satisfacción de necesidades, ni siquiera de las ficticiamente creadas. Por ello no tiene límite, no se satisface nunca. En realidad, es una manipulación e intercambio de signos: status, moda, poder, potencia, lo nuevo, lo imprescindible que desocializa el individuo. Todo se consume: el arte, deporte, espectáculo, viajes, comida, vestimenta. El consumismo es la revolución de lo cotidiano, que se produce en el siglo XX, es mucho más que consecuencia de la necesidad de vender y de comprar. Es una manera de vivir la realidad, y también un encubierto control social e ideológico. Los medios de comunicación están, en parte, a su servicio (Pralong, 2006).

Los medios de comunicación son vistos como elementos desencadenantes de manejos sociales orientados hacia la despersonalización y a la alienada sumisión que suele observarse en relación a los postulados que defienden a la sociedad de consumo.

De esta forma, nos alejamos de identidades adscriptas, ya que ahora se configuran principalmente en el consumo, dependen de lo que uno tiene o de lo que es capaz de tener. Las constantes transformaciones tecnológicas, en cuanto a producción, diseño de objetos, comunicación más extensiva e intensiva entre sociedades, generan ampliaciones en las expectativas y deseos de los sujetos. Por ende, se vuelven inestables las identidades conformadas en consumos exclusivamente propios o nacionales.

En este contexto, el mercado se visualiza como una forma más eficaz para ordenar a la sociedad, y de éste modo, no sólo aparece como alternativa a la mirada política, sino que ésta sometida a las reglas del comercio y la publicidad. Ahora bien, en política la relación social corresponde al ejercicio de la ciudadanía, y vinculando esta práctica con las actividades a través de las cuales sentimos que pertenecemos, que formamos parte de redes sociales, debemos atender el consumo.

De este modo, el vínculo entre ciudadanía y consumo lo apreciamos cuando en la selección y apropiación de bienes estamos definiendo lo que consideramos públicamente valioso, las formas en que nos integramos y distinguimos en sociedad. Por ende, la ciudadanía no sólo se relaciona con los derechos reconocidos por los aparatos estatales, sino también con las prácticas sociales y culturales que brindan sentido de pertenencia y hacen sentir diferentes a quienes tiene una misma lengua, necesidades similares y formas parecidas de organizarse.

En América Latina distintos movimientos sociales están llevando a redefinir el concepto de ciudadano, no sólo en cuanto a lo que dice relación con los derechos a la igualdad, sino que también en cuanto a los derechos a la diferencia. De esta forma, los derechos importan como algo que se construye y cambia en relación con prácticas y discursos.

Es por lo cual, que visualizar a la ciudadanía como estrategia política permite abarcar el papel de las subjetividades en la renovación y cambio de la sociedad, al mismo tiempo de entender el lugar de estas prácticas dentro del orden democrático y buscar nuevas formas de legitimidad estructurada en forma duradera en otro tipo de Estado.

Así se empieza a conceptualizar a la ciudadanía en conexión con el consumo, y como parte de una estrategia política. La insatisfacción con el aspecto jurídico político, permite hablar de la existencia de ciudadanía en una multiplicidad vasta de reivindicaciones (ciudadanía de género, ecológica, de raza, etc.), a las cuales el mercado se les presenta como una forma en donde convergen sus demandas y formas de participación, a través del consumo. En suma, se requiere de una concepción estratégica que articule las diferentes modalidades de ciudadanía, pero estructurada en forma complementaria, entre mercado y el Estado.

De esta forma, se produce un cambio en el ejercicio de la ciudadanía, aparecen prácticas asociadas al consumo y cada vez más desvinculadas del orden jurídico político. Esto lo apreciamos claramente en el rápido crecimiento de los medios de comunicación. Los medios electrónicos irrumpen en los sujetos en el ámbito de la esfera pública desplazando el desempeño ciudadano hacia las prácticas del consumo. Se establecen nuevas formas de informarse, de comprender a las comunidades a las que se pertenece, de concebir y ejercer los derechos.

Así es como, García Canclini (1995) sintetiza en cinco procesos las modificaciones socioculturales que están ocurriendo. En primer lugar, un redimensionamiento de las instituciones y los circuitos de ejercicio de lo público: pérdida de peso de los organismos locales y nacionales en beneficio de los conglomerados empresariales de alcance transnacional. En segundo lugar, la reformulación de los patrones de asentamiento y convivencia urbanos. En un tercer lugar, la reelaboración de lo propio, debido al predominio de bienes y mensajes procedentes de una economía y una cultura globalizada sobre los generados en la ciudad y la nación a las cuales se pertenece. En cuarto lugar, la redefinición del sentido de pertenencia e identidad, organizado cada vez más por la participación en comunidades

transnacionales o desterritorializados de consumidores. En quinto lugar, el paso de un ciudadano como representante de una opinión pública a un ciudadano como consumidor interesado en el disfrute de una cierta calidad de vida.

Por lo tanto, la pérdida de eficacia de las formas tradicionales e ilustradas de participación ciudadana (partidos, asociaciones, etc.) no es compensada por la incorporación de las masas como consumidoras u ocasionales participantes de los espectáculos de los poderes políticos, tecnológicos y económicos que ofrecen en los medios.

La distribución global de los bienes y de la información permite que en el consumo los países centrales y periféricos se aproximen. Sin embargo, los países periféricos somos subdesarrollados en la producción endógena para los medios electrónicos, pero no en el consumo. De esta forma, deberíamos preguntarnos si al consumir no estamos haciendo algo que sustenta y hasta cierto punto constituye un nuevo modo de ser ciudadanos. Si fuera así, sería lógico aceptar que el espacio público desborda la esfera de las interacciones políticas clásicas. Lo público viene a ser el marco mediático gracias al cual el dispositivo institucional y tecnológico propio de las sociedades post industriales es capaz de presentar a los sujetos los diversos aspectos de la vida social. (Ibíd.).

2. EL CONSUMO SIRVE PARA PENSAR

García Canclini (Ibíd.) busca una forma diferente de acercarse y aprehender los procesos de consumo. En primer lugar, se aleja de aquellas concepciones que asocian el consumir a compulsiones irracionales e influenciadas por la omnipotencia de los medios masivos, los cuales

incitarían a las masas a lanzarse irreflexivamente sobre los bienes. Sostiene que debemos analizar los procesos de consumo como algo más complejo que acciones verticales en donde los dominadores apresarían a los receptores, debido a que entre ellos se aprecian distintas mediaciones como la familia, el barrio, el grupo de trabajo, etc. (Barbero, 1987). Por ende, la comunicación no es eficaz si no incluye también interacciones de colaboración y transacción entre unos y otros.

Luego de estas especificaciones García Canclini (op. cit.) se pregunta ¿Qué significa consumir? ¿Cual es la racionalidad, para productores y consumidores, de que se expanda y renueve incesantemente el consumo?

De este modo, y para lograr responder a estas preguntas, propone una definición de consumo, conceptualizándolo de la siguiente manera “*el consumo es el conjunto de procesos socioculturales en que se realiza la apropiación y los usos de productos*” (Ibíd., 24).

Esta definición permite visualizar al consumo como algo más que prácticas de gustos, antojos y compras irreflexivas, según suponen los juicios moralistas, o actitudes individuales, tal como suelen explorarse en encuestas de mercado.

De esta forma, el citado autor sostiene que el consumo es concebido en forma diferencial. Por un lado, desde la racionalidad económica, en donde el consumo es considerado como una fase del ciclo de producción y reproducción social. Corresponde a la fase en donde se completa el proceso que se inició al generar productos, donde se realiza la expansión del capital y se reproduce la fuerza de trabajo. Por lo tanto, ni las necesidades ni los gustos individuales determinan qué, cómo y quiénes consumen, sino que depende de las grandes estructuras de administración del capital, la forma en

que se planifica la distribución de los bienes. Por otro lado, sostiene que los estudios marxistas sobre consumo exageraron la capacidad de determinación de las empresas respecto de los usuarios. Sin embargo, debemos tener presente que la racionalidad de tipo macrosocial no es la única racionalidad respecto al consumo.

En segundo lugar, Castells (1994) sostiene que el consumo es un sitio donde los conflictos entre las clases, originados por la desigual participación en la estructura productiva, se continúan a propósito de la distribución y apropiación de los bienes. Es decir, consumir es participar en un marco de disputas por aquello que la sociedad produce y por las formas de usarlo. La importancia que las demandas por el aumento del consumo y por el salario indirecto adquieren en los conflictos sindicales, así como la reflexión crítica desarrollada por las agrupaciones de consumidores, son evidencias de cómo se piensa en el consumo desde las capas populares. Si alguna vez fue territorio de decisiones más o menos unilaterales, hoy es un espacio de interacción donde los productores y emisores no sólo deben seducir a los destinatarios sino justificarse racionalmente.

En tercer lugar, los trabajos que estudian el consumo como lugar de diferenciación y distinción entre las clases y los grupos, ha llevado a situarse en los aspectos simbólicos y estéticos de la racionalidad consumidora. Existiría una lógica en la construcción de los signos de status y en las maneras de comunicarlos. García Canclini (op. cit.) señala que en las sociedades contemporáneas gran parte de la racionalidad de las relaciones sociales se construye más que en la lucha por los medios de producción y satisfacción de necesidades materiales, en la que se efectúa para apropiarse de los medios de distinción simbólica. Habría una coherencia entre los lugares donde los miembros de una clase comen, se divierten, estudian, tiene vacaciones, etc. Del mismo modo, en la forma en cómo se informan y lo

que transmiten a otros. La lógica que rige la apropiación de los bienes en tanto objetos de distinción no es la de la satisfacción de necesidades, sino de la escasez de esos bienes y la imposibilidad de que otros sujetos los tengan.

Luego del análisis de los diversos estudios y/o acercamiento respecto a las conductas de consumo, señala que éstos miran a los comportamientos de consumo sólo para dividir. Por lo tanto si los miembros de una sociedad no compartieran los sentidos de los bienes, es decir, si éstos sólo fueran comprensibles para la minoría que los usa, no servirían como instrumentos de diferenciación. Es decir, los agentes conocen el significado sociocultural de los bienes.

Por tanto, se puede concluir que en el consumo se construye parte de la racionalidad de integración y comunicación de una sociedad:

“Un coche importado o una computadora con nuevas funciones distingue a sus escasos poseedores en la medida en que quienes no acceden a ellos conocen su significado sociocultural. A la inversa, una artesanía o una fiesta indígena, se vuelven elementos de distinción o discriminación en tanto otros sectores de la misma sociedad se interesan en ellas y entienden en alguna medida su significado” (Ibíd., 61).

3. LA RACIONALIDAD POSTMODERNA

Como afirma Lyon (1996: 103) *“la postmodernidad se asocia a una sociedad donde las formas de vida consumistas y el consumo de masas dominan la existencia de sus miembros”*. En la postmodernidad el consumo pasa de la esfera de satisfacción de necesidades básicas, a convertirse en sí mismo en una actividad de ocio. Se produce el paso de una ética del trabajo a una ética del consumo, lo que supone un conflicto entre generaciones

socializadas en diferentes patrones de conducta. En este caso Bauman (2001 a) señala que el consumo se convierte en el medio de construir el yo, siendo el centro de la vida en sociedad. El sistema implica una gran variedad cultural, que los individuos pueden comprar, y que les permite generar identidades, estilos de vida diferenciados. En este sentido, el uso intensivo de la publicidad y el gran centro comercial son características paradigmáticas de la postmodernidad.

En relación a lo anterior, Baudrillard (1974 a) sostiene que nuestra cultura se ha convertido en un simulacro y que es en el intercambio simbólico donde hay que situar la base de la crítica al capitalismo. El consumo de esta cultura de simulacro es nuestra única realidad. *“La simulación no corresponde a un territorio, a una referencia, a una sustancia, sino que es la generación por los modelos de algo real sin origen ni realidad: lo hiperreal”* (Baudrillard, 1978 b: 9).

Sin embargo, aún cuando existe un agotamiento de los relatos que organizaban la racionalidad histórica moderna, esto no deriva en una desaparición de “lo global” como horizonte. Por ende, las críticas postmodernas sirven para repensar las formas de organización de lo social que instauró la modernidad (clases, naciones, etc.).

En este contexto, García Canclini (op. cit.) se pregunta si es ¿legítimo llevar este cuestionamiento a una exaltación del desorden postmoderno, una dispersión de los sujetos que se objetivaría en la libertad de los mercados?

El autor citado, para responder a esta pregunta se centra en estudios antropológicos acerca de rituales y los relaciona con la supuesta irracionalidad, de los consumidores. Citando a Isherwood y Douglas (1990) señala que a través de los rituales los grupos seleccionan y fijan (en función

de acuerdos colectivos) los significados que regulan su vida. Los rituales hacen explícitas las definiciones públicas de lo que el consenso general considera como valioso. Son rituales eficaces aquellos que utilizan objetos materiales para establecer los sentidos y las prácticas que los preservan. Cuanto más costosos sean esos bienes, más fuerte será la inversión afectiva y la ritualización que fija los significados que se le asocian. Por esto, se definen a muchos de los bienes que se consumen como “accesorios rituales” y visualizan al consumo como un proceso ritual cuya función primaria consiste en darle sentido al rudimentario flujo de los acontecimientos.

Afirma que en conductas obsesivas hacia el consumo puede haber como origen una insatisfacción profunda, sin embargo, el consumo se relaciona con la insatisfacción que provoca el flujo errático de los significados. El hecho de adquirir bienes, el consumir, es hacer más inteligible un mundo donde lo sólido se evapora. Por eso, además de ser útiles para expandir el mercado y reproducir la fuerza de trabajo, para distinguirnos de los demás y comunicarnos con ellos, las mercancías sirven para pensar.

Por otro lado, el consumo sirve también para darle un orden político a la sociedad, debido a que es un proceso en el cual los deseos se transforman en demandas y en actos socialmente regulados.

La introducción y adopción de objetos externos es aceptada en tanto puedan ser asimilados a la lógica comunitaria. El crecimiento de los ingresos, la expansión y variedad de ofertas impartidas por el mercado no son suficientes para que un grupo se abalance sobre esos bienes. El deseo de poseer bienes, de obtener “lo nuevo” no actúa en forma irracional e independiente de la cultura colectiva a la cual se pertenece.

El consumo no es ni privado ni pasivo, sino que eminentemente social, correlativo y activo, subordinado a cierto control político por parte de las elites. Los gustos y aficiones de los sectores hegemónicos de la sociedad tienen una función de “embudo”, a partir del cual se seleccionan las ofertas externas.

Al respecto, García Canclini (Ibíd.) indica que dentro de la ciudad, son los contextos familiares, del barrio y del trabajo los que controlan la homogeneidad del consumo, las preferencias de gustos y gastos. Es decir, y en términos más amplios, lo que se entiende como cultura colectiva sirve como filtro de selección de lo exógeno.

Sin embargo, estas comunidades o grupos de pertenencia están reestructurándose. Vivimos en un tiempo de heterogeneidad, de fragmentaciones dentro de cada nación y de fluidas comunicaciones con los aparatos transnacionales de la información, moda y conocimiento. En el marco de esta heterogeneidad encontramos códigos que nos unifican, sin embargo, estos códigos compartidos cada vez menos corresponden a la etnia, clase o nación de la cual formamos parte. Hoy en día una nación ya no se define por los límites territoriales o por su historia, sino que se objetiva como una comunidad interpretativa de consumidores.

Por lo tanto, los postulados de García Canclini (Ibíd.) nos permiten situarnos en el contexto económico mundial por un lado, y por otro, en un nivel micro, es decir, en el ámbito de los funcionarios del Instituto Traumatológico. Es decir, nos brinda una visión holística, planteándonos que con la aparición del neoliberalismo se atribuyeron al mercado muchas de las funciones que correspondían al Estado, como la redistribución de la riqueza, el impulso a la eficiencia y la competitividad, etc. Varias funciones del Estado, hoy en día, han desaparecido o han sido asumidas por corporaciones

privadas donde la participación social se organiza a través del consumo. Por lo tanto, todas las modificaciones operadas introdujeron nuevas formas culturales, en el entendido de que una nueva racionalidad económica configura valores acordes a las modificaciones estructurales del proceso económico.

Por otro lado, y como consecuencia de lo anterior, las expresiones de la nueva sociedad han evolucionado, impulsando valores que dinamizan el mercado (ideas, actitudes, estilos de vida) como formas imprescindibles para adherirse a la nueva modernidad. Visualizar el consumo como procesos socioculturales, permite acercarnos y aprehender este fenómeno respetando cada contexto en su particularidad. De este modo, los funcionarios conocen el significado cultural que poseen los bienes y al saberlo, pueden construir, integrarse y comunicarse en sociedad. Entonces podemos decir que para los funcionarios poseer determinados tipos de bienes, da cuenta de una lógica comunitaria que a través de sus familias, vecindario y trabajo produce homogeneidad en el consumo, y que finalmente actúa como filtro en la selección de los bienes. Es decir, los funcionarios se relacionan y construyen significados en sociedad: se identifican por sus gustos culturales y por sus estilos de vida.

4. SOBREENDEUDAMIENTO

Nuestro país sostiene una economía de mercado que cada vez ofrece más y mejores productos, que se exhiben e indican como indispensables para el diario vivir, los cuales van instando en las personas una actitud de continúa demanda, que muchas veces no pueden saldar, y de esta manera el endeudamiento va generando un círculo de sobreendeudamiento difícil de superar, lo que está significando que exista una gran cantidad de personas

sobreendeudadas, especialmente de bajos ingresos, que deben destinar una parte significativa de sus ingresos al pago de compromisos financieros, dejando poco para los gastos corrientes. De acuerdo a lo anterior, el sobreendeudamiento aumenta año tras año y las nuevas disposiciones legales sólo apuntan a incrementar las posibilidades de obtener un crédito de consumo sin considerar que las personas que no cumplen sus compromisos financieros van en aumento.

Con respecto a este mismo tema el Doctor en Derecho Iván Trujillo (n.d.), de la Universidad de Castilla – La Mancha, realizó un estudio en el cual señala dos causas inmediatas del sobreendeudamiento de los consumidores:

- ✓ **Sobreendeudamiento Activo:** Originado por la asunción excesiva de deudas. Se asocia con la adicción al consumo o, cuando menos, con el consumo irreflexivo.

- ✓ **Sobreendeudamiento Pasivo:** Incapacidad sobrevenida de hacer frente a los créditos por causas imprevistas. Se debe a determinadas contingencias sobrevenidas, capaces de mermar la capacidad de ingresos o incrementar los gastos, impidiendo hacer frente a la deuda, tales como despido laboral, accidente, enfermedad o fallecimiento de uno de los cónyuges, asunción de gastos imprevistos (incremento de la familia, enfermedad de un hijo, sanciones tributarias, etc.), abandono del empleo de la mujer para cuidar de los hijos, separación o divorcio, etc.

Por otra parte, Trujillo (Ibíd.) señala que existen también situaciones intermedias entre el sobreendeudamiento activo y el pasivo, una de ellas es el exceso de consumo al contado hasta el punto de afectar la parte de la

renta que estaba comprometida para el pago de deudas. Este tipo de consumo irreflexivo, en gran parte impulsivo, se encuentra promocionado por la agresividad de las campañas publicitarias, la inmediata disposición de dinero a través de tarjetas o la inmediatez de la compra por catálogo, a través de Internet.

Otra situación intermedia de sobreendeudamiento es la que se genera por el impago y acumulación de deudas al contado, impago de alquileres, facturas de agua, gas, luz, teléfono, de impuestos, entre otros.

Por ser una problemática que involucra diversos elementos socioculturales, el sobreendeudamiento, tiene así también repercusiones en diferentes planos como por ejemplo en lo económico, puede significar un constante aumento del empobrecimiento de las personas, debido que, a medida que aumentan las deudas, el porcentaje del ingreso destinado a satisfacer necesidades básicas disminuye; en lo social, puede traer consecuencias a nivel familiar, traducida en dificultades por la satisfacción de necesidades del grupo, provocando un clima desfavorable en las relaciones familiares; en lo personal, la salud se ve afectada, al generarse problemas de ansiedad, angustia o estados de stress, etc., ante los compromisos económicos que no pueden ser cubiertos y en lo laboral, la demostración de problemas en las relaciones entre el trabajador y sus compañeros.

Numerosos expertos en esta materia, afirman que el endeudamiento existe cuando una persona asume compromisos a través de créditos u otras obligaciones de pago que puede pagar con el ingreso familiar disponible. En cambio, el sobreendeudamiento aparece cuando el saldo del ingreso mensual de una persona, restando las necesidades básicas, no alcanza para el cumplimiento de estas obligaciones (Ibíd.).

5. LAS INSTITUCIONES DE FACILITACIÓN DEL CONSUMO

El Modelo Económico de Libre Mercado, deficientemente desarrollado en Chile, pierde toda su validez social y económica al vulnerarse y transgredirse progresivamente las libertades económicas del consumidor final para decidir el destino de su poder de compra, que es un supuesto básico de este modelo.

El endeudamiento masivo afecta progresivamente a los consumidores al transgredir su libertad de elegir. Dada la gran cantidad de consumidores involucrados, este fenómeno económico merece ser analizado por la autoridad en cuanto a su impacto, no sólo actual, sino que también las consecuencias futuras sobre los segmentos de familias de ingresos medios y bajos.

Si consideramos que al 2007 ya se habían emitido más de 29 millones de tarjetas de crédito no bancarias, de acuerdo a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financiera (Samsing, 2008 a), puede asumirse que la totalidad de la población activa en Chile (6,5 millones de personas) están en posición de una o más de estas tarjetas. El crecimiento del endeudamiento por parte de los actuales usuarios de tarjetas, acarrea un aumento de los pagos por servicio mensual de esta deuda y adicionalmente un correspondiente aumento de los pagos por concepto de intereses, comisiones, cargos especiales, etc.

Chile actualmente se encuentra entre aquellos países que permiten la masificación de sistemas de crédito, permitiendo el acceso inmediato a estos, sin existir un control sobre ellos, a pesar de existir estudios previos de la situación financiera del solicitante, los cuales exceden muchas veces la capacidad de quien lo adquiere.

Estas formas de crédito permiten un acceso rápido y fácil para el cliente. Estos sistemas de pagos se convierten en un vicio, siendo solo beneficiado el empresario, pues a pesar de existir un riesgo del pago en cuotas, es compensado por la velocidad, por la escala y por la expansión del mercado.

Esta ampliación del acceso al crédito produce lo que algunos autores llaman la democratización del crédito y estos sistemas de créditos solo favorecen la masificación del consumo, pues los créditos que son adquiridos principalmente por sectores medios y medios bajos. Quienes tiene la facilidad de poder adquirir productos que tal vez al contado no es posible, sin embargo, esto produce un problema a largo plazo a quien adquiere el producto, pues como se señaló anteriormente la accesibilidad que existe incentiva una suerte de enviciamiento en los consumidores.

Esta cadena crediticia aminora la rigidez de la distribución de ingresos y dulcifica la ausencia de políticas estatales destinadas a compensar la ceguera de los mercados laborales. Pero esta accesibilidad a pesar de que puede ser mirada como un sistema de participación, más efectiva que la política. Sin embargo Moulian (1998 a) señala que considerar el consumo como una forma de participación, es un grave error.

Los sectores integrados por la vía del consumo, derivado de sus ingresos por el efecto de la gigantesca masificación del crédito, cubre casi todo el espectro social. El crédito permite desarrollar estrategias de mejoramiento de las condiciones de vida, ensayar diferentes modalidades de conquista del confort. No son, en sentido estricto, estrategias de movilidad social, puesto que el efecto de su despliegue no es un cambio de estrato. Se trata de algo distinto, pero simbólicamente muy importante: de un acceso a la

modernidad de los bienes u objetos que antes estaban restringidos a los ricos.

Frente a la problemática del consumo Lechner (2002) señala que las posibilidades que existen para adquirir servicios como la televisión por cable, el acceder a un equipo de música y las facilidades que existen para comprar en cuotas, están operando como un factor decisivo en la construcción de la subjetividad y en la relación con la sociedad.

El consumo adquiere actualmente un lugar de privilegio en la experiencia subjetiva, tal como antes lo fue el trabajo. El consumo adquiere un significado nuevo en tanto que la apropiación privada de bienes y servicios desborda el ámbito de la escasez y se vuelve un valor en sí mismo. La satisfacción del consumo ya no consiste sólo en saciar una carencia, sino en gozar el juego de los deseos. En este sentido, crece una sociedad de consumo que instauro un nuevo estilo de convivencia y que modifica la representación que se hace la sociedad de sí misma (Ibíd.).

Lechner (Ibíd.) plantea que la especificidad de la sociedad de consumo se aprecia fácilmente por contraste respecto de la anterior sociedad de producción. El eje estructurado de la convivencia se traslada del trabajo al consumo, y por ende, se le brinda más valor a la satisfacción que puede brindar el consumo que a la autorrealización en el trabajo.

Por otra parte, ha habido un cambio en el horizonte temporal de la convivencia. Anteriormente prevalecía una temporalidad de largo plazo. La sociedad y su presente, era definido por la interrelación de pasado y futuro. Sin embargo, la sociedad de consumo se orienta por la satisfacción inmediata. El tiempo de la vida social no lo dicta tanto el trabajo como el tiempo libre. El consumo está asociado al ocio y al entretenimiento, cuyas

temporalidades son fugaces. Sólo se conoce el presente y de cada deseo satisfecho nacen de inmediato nuevos deseos. Por ende, abunda el espacio de lo efímero y no los horizontes temporales que requiere la construcción de lazos sólidos de cooperación.

Desde el enfoque del capital social podemos asociar dicho cambio con los cambios que se aprecian en las identidades colectivas. Si una temporalidad larga favorecía la constitución de identidades estables y sólidas, hoy en día se aprecian identidades flexibles y tenues. Por lo tanto, los actores sociales de antaño con estructuras formales y perfiles estables van perdiendo vigencia e importancia frente a nuevas formas de acción colectiva más espontánea, flexible e individualistas.

En este sentido, cuando la individualización se enmarca dentro de la figura del consumidor, acarrea cambios en la convivencia social. Como se mencionó anteriormente, uno de ellos es la inmediatez, la inmediatez del espacio social restringido al individuo y su hogar, y una inmediatez temporal, de “vivir el presente”. Asimismo, otro rasgo es la preeminencia de la satisfacción sobre la acción: las acciones se orientan más por el bienestar subjetivo que por la acción colectiva.

Lechner (Ibíd.) plantea que en el consumo está contenido un sueño: la liberación de las necesidades materiales y el deseo de disfrutar de las oportunidades que brinda el desarrollo socioeconómico. Deberían analizarse las motivaciones individuales y las aspiraciones colectivas que subyacen al afán de consumir. Sin embargo, estas motivaciones sólo se pueden distinguir en la medida que se reconozcan las nuevas relaciones entre individuo y sociedad. Debido a que han quedado atrás las actitudes de fusión con la comunidad y de adhesión valórica con el colectivo, hoy en día el consumidor adopta una postura externa a la sociedad.

CAPITULO II

SOCIEDAD DEL CONSUMO

La sociedad se ha transformado en forma paralela a la industrialización del mundo, pasando por diferentes posturas ideológicas respecto del trabajo como fenómeno social: es decir, desde la llamada ética del trabajo propia de la primera época de industrialización, hasta hoy en día, en donde vivimos en una sociedad de consumidores y con sectores excluidos cada día más pobre y en quienes se focalizan las políticas. En este sentido, la ética del trabajo sirvió para entrenar y disciplinar a la gente, inculcándoles la obediencia necesaria para que el nuevo régimen productivo funcionara correctamente.

Una de las concepciones más común de sociedad de consumo es la que dice que se trata de una sociedad que se ha rendido frente a los designios de la economía capitalista de mercado y que por tanto sus criterios y bases culturales están regidos por las creaciones que ese mercado ponga al alcance de las personas. Estas a su vez pierden la característica de personas humanas e individuales para pasar a ser vistos como la masa de consumidores a quienes se puede influir en sus deseos a través de los anuncios publicitarios y en algunos casos se les puede crear necesidades con técnicas de marketing (Gestiopolis, 2001).

La sociedad de consumo no solo se refiere a los bienes sino a los servicios, es decir que en estas sociedades la manipulación de la información también forma parte del moldeado del consumidor ideal que pretenden las empresas que tienen el poder. En pocas palabras, el concepto de sociedad de consumo surge del temor al consumismo extremo que empuja a una

población a comprar cuanto producto se le ofrezca para cumplir con los nuevos cánones de aceptación dentro de la misma sociedad.

En este contexto, la diferencia entre ambos tipos societales, es decir, entre la sociedad productora y la sociedad consumidora, reside en el énfasis que se ponga en cada sociedad. Así, mientras la sociedad de productores se dedicaba principalmente a la producción, formando a sus integrantes en cuanto papel de productores, en función de la norma impuesta que invocaba la adquisición y capacidad para producir, la nueva sociedad en su etapa presente impone a sus miembros principalmente la obligación de ser consumidores, y en este sentido, la norma impuesta es la de tener capacidad y voluntad de consumir.

Por ejemplo, hoy en día cambio tecnológico nos permite producir más de lo que demandamos y ofertar más de lo que necesitamos. El consumo y el crecimiento económico sin fin es el paradigma de la nueva religión, donde el aumento del consumo es una forma de vida necesaria para mantener la actividad económica y el empleo (Santamarta, 2004).

El consumo de bienes y servicios, por supuesto, es imprescindible para satisfacer las necesidades humanas, pero cuando se supera cierto umbral, se transforma en consumismo.

Por lo tanto, el paso de un tipo de sociedad a otra, significó múltiples y profundos cambios. En primer lugar, la forma como se educa y/o prepara a la gente para responder a las condiciones impuestas por su identidad social, o dicho de otro modo, la forma como se integra a los actores sociales al nuevo orden para otorgarles un lugar dentro de él ha vivenciado cambios estructurales. Las clásicas instituciones panópticas que moldeaban a los individuos (que resultaron importantes en la primera etapa de la sociedad

industrial) han caído en desuso, y por ende ya no influyen directamente en el grueso de la población. La formación o entrenamiento que brindaban las instituciones panópticas no sirven para la formación de nuevos consumidores.

Estas instituciones moldeaban a la gente para un comportamiento rutinario y monótono, y lo lograban limitando o incluso eliminando toda posibilidad de elección. Sin embargo, *“la ausencia de rutina y un estado de elección permanente (...) constituyen las virtudes esenciales y los requisitos indispensables para convertirse en auténtico consumidor”* (Bauman, 1999 a: 45). Por ende, el adiestramiento brindado por las instituciones panópticas es contraproducente para la creación de los nuevos consumidores.

De esta forma, actualmente sólo importa la fugacidad y el carácter provisorio de los sucesos y sensaciones, los cuales no durarán más que el tiempo necesario para consumir el objeto de deseo.

Toda forma y concretización de consumo involucra tiempo. En este sentido Bauman (Ibíd.) sostiene que la satisfacción del consumidor debería ser instantánea en un doble sentido: los bienes consumidos deberían satisfacer en forma inmediata sin imponer demasiadas demoras; pero a su vez esa satisfacción debería terminar en el preciso momento en que concluyera el tiempo necesario para el consumo, tiempo que debería reducirse a su mínima expresión. De esta forma, la mejor manera de lograr esta reducción es cuando los consumidores no pueden mantener su atención en un objeto, ni focalizar sus deseos por demasiado tiempo.

Así, la promesa y la esperanza de satisfacción preceden a la necesidad y son siempre mayores que la necesidad preexistente, o sea, la relación tradicional entre las necesidades y su satisfacción queda revertida.

De esta forma, para aumentar la capacidad de consumo no se debe dar descanso a los consumidores, resulta necesario exponerlos continuamente a nuevas propuestas y tentaciones manteniéndolos en un estado de exaltación e interés continuo. En una sociedad de consumo los consumidores buscan activamente la seducción: pasan de una atracción a otra, de una tentación a otra. Los consumidores presentan una obligación internalizada de consumir. Paradojalmente la imposibilidad de vivir su vida de otra forma se les presenta como un libre ejercicio de voluntad. En cada nueva visita al mercado tendrán la sensación de que son ellos quienes mandan y eligen. Así, entre las distintas alternativas que se les ofrecen no le deben fidelidad a ninguna, pero tampoco pueden rehusarse a elegir entre alguna de ellas.

Por lo tanto, en la etapa industrial de la modernidad existía un hecho real: todos debían ser ante todo productores. Sin embargo, en esta segunda modernidad o modernidad tardía, la primera necesidad es ser consumidor.

1. EL CONSUMO COMO ARTICULADOR SOCIAL

El papel de vincular las motivaciones individuales, la integración social y la reproducción de todo el sistema productivo, corresponde hoy en día a la iniciativa del consumidor, lo que en otros tiempos estaba a cargo del trabajo.

En este contexto, los mecanismos tradicionales de ubicación vía adscripción, en donde las personas se apegaban a su clase, es decir, a vivir según los parámetros de la categoría social en que habían nacido, hoy en día han cambiado. Actualmente el individuo o actor social tiene la tarea de la autoconstrucción: elaborar la propia identidad social. De esta forma, la responsabilidad del individuo se amplía hasta llegar a la elección misma de

una posición social, y el derecho que esta posición sea reconocida por la sociedad.

Como mencionamos, originalmente el trabajo apareció como la principal herramienta para delimitar el destino. La identificación social tuvo como determinantes principales la capacidad para el trabajo, el lugar que se ocupara dentro del proceso de producción y el proyecto elaborado a partir de lo anterior.

Sin embargo, actualmente la elección de una carrera laboral durable y continua no es una opción abierta para toda la población. La idea de coherencia y estructuración se desvanecen, debido a que resulta muy difícil definir una identidad permanente en función del trabajo desempeñado. Actualmente, los empleos constantes, permanentes y seguros son la excepción. Los oficios de antaño, de por vida, incluso hereditarios, están confinados en pocas industrias y lógicamente en rápida disminución. Los puestos de trabajo hoy en día son temporales, hasta nuevo aviso o part time. Así, el nuevo lema es la flexibilidad, noción posible de extrapolar a todos los ámbitos de producción social. Por ende, la idea de construir sobre la base del trabajo una identidad de por vida, está en total desuso para la mayoría de la población.

De esta forma, sea cual fuere la construcción de identidad social actual, ésta deberá estar en concordancia con el mercado laboral de nuestros días, es decir, con el don de la flexibilidad. Resulta necesario que esta identidad pueda ser cambiada a corto plazo y esté regida por el principio de mantener abiertas todas las opciones: cada nueva identidad debe ser temporaria. Al respecto Granato (2002), sostiene que las identidades han estallado, pero en su lugar no está el vacío, sino el mercado, y quien no puede realizar allí sus transacciones queda fuera del mundo.

El deseo de lo nuevo es algo inextinguible, se impone en forma perpetua: Quien tiene el dinero para invertir en él como consumidor, es una especie de coleccionista al revés. En lugar de coleccionar objetos, colecciona actos de adquisición de objetos, mientras que el coleccionista del viejo tipo sustrae los objetos de la circulación y del uso para atesorarlos. Para el coleccionista al revés, su deseo no tiene objeto que pueda conformarlo, porque siempre habrá otro objeto que lo llame. Colecciona actos de compra-venta (Bauman, op. cit.).

En este contexto, podríamos hablar de múltiples identidades, de identidades en plural. Las actuales preocupaciones sobre la posición social se relacionan con el temor a que esa identidad adquirida, demasiado rígida, resulte inmodificable. Así, hipotetizamos que la aspiración a alcanzar una identidad por parte de los trabajadores, y el miedo y atracción que esa idea de identidad evoca (permanencia) se combinan produciendo un compuesto de confusión y ambivalencia.

Parecería existir una armonía, una concordancia predeterminada entre los bienes de consumo y la ambivalencia característica de esta sociedad postmoderna frente al problema de la identidad. *“Las identidades, como los bienes de consumo, deben pertenecer a alguien; pero sólo para ser consumidas y desaparecer nuevamente”* (Ibíd., 51). Así, las identidades compuestas, elaboradas sin demasiada precisión, poco durables y reemplazables que se venden en el mercado, parecen ser exactamente lo que hace falta para enfrentar los desafíos de la vida contemporánea.

En una sociedad de consumidores los proyectos de vida se construyen sobre las opciones de consumo y no sobre el trabajo, la capacidad profesional o el empleo disponible. Ya no hacen falta mecanismos sociales especializados para el mantenimiento de pautas, o al menos ya no

son deseables. Los clásicos métodos panópticos utilizados para el control social perturbarían las funciones del consumidor en una sociedad organizada sobre el deseo y la elección.

La producción es un trabajo colectivo, que supone división del trabajo, cooperación entre los sujetos y lógicamente la coordinación de sus actividades. El trabajo de cada agente requiere siempre comunicación, equilibrio en integración entre los sujetos. Por ende, sólo colectivamente los productores pueden cumplir su labor.

Sin embargo, el consumo destaca por ser una actividad eminentemente individual. Es una actividad *“que se cumple saciando y despertando el deseo, aliviándolo y provocándolo: el deseo es siempre una sensación privada, difícil de comunicar”* (Ibíd., 53). De esta forma, el consumo colectivo no existe, corresponde a una experiencia solitaria que se vive y percibe individualmente.

No obstante, el consumo como experiencia individual es contrario a cualquier coordinación o integración, y pese a todo es inmune a la influencia colectiva. Los consumidores actuarán solos aún cuando estén en grupo.

En la sociedad del consumo el límite o la vara de la estratificación están dados por la libertad de elección. Asimismo, corresponde al marco en donde los consumidores inscriben las aspiraciones de su vida, un marco que dirige los esfuerzos hacia la propia superación y define el ideal de una buena vida. Por lo tanto, mientras mayor es la libertad de elección y menores las restricciones, mayor será el lugar que se ocupe en la escala social. Del mismo modo, mayor será el respeto, aprobación pública y autoestima. La importancia de los ingresos reside principalmente en la apertura del abanico de elecciones disponibles. Bauman sostiene que la acumulación, el ahorro y

la inversión tienen sentido porque incluyen para el futuro la promesa de ampliar aún más las posibilidades de elección. Nuestra sociedad es una comunidad de tarjetas de créditos y no de libretas de ahorro. Estamos en una sociedad de hoy y ahora, una sociedad que desea y no espera.

Por lo tanto y como ya mencionamos, no se necesitan ni se quieren normas reguladoras que disciplinen e impartan normas a esta comunidad de consumidores. Del mismo modo, tampoco se requiere reformular las necesidades de la economía, una economía destinada ante todo, a la producción de bienes para el consumo, que adapte la vida social a los deseos del consumidor. Por ende, basta con la exhibición y seducción por parte del mercado. El consumo variado aparece frente a los ojos del consumidor como una oportunidad y derecho para disfrutar y no como una obligación por cumplir. Los consumidores son guiados por patrones estéticos y no por normas éticas.

La estética corresponde al elemento integrador de la sociedad del consumo. Si en la sociedad de productores la ética brindaba valor supremo a un trabajo bien efectuado, hoy en día la estética permite vivir y percibir experiencias más intensas.

Esto se debe a que la posibilidad de vivir una experiencia no requiere ni preparación ni la justifica: muere después de vivirla, desaparece. De esta forma, ningún momento se diferencia de otro, cada momento está en las mismas condiciones para el disfrute. Así, el consumidor “sensato” sólo debe estar donde las oportunidades abundan y en el momento en que se presenten en mayor cantidad.

En suma, el trabajo “humanizaba” sin importar cuanto placer inmediato deparara o no a quienes la realizaran. Desde el punto de vista ético la

sensación del deber cumplido era la satisfacción más directa y decisiva. La ética del trabajo promovía la igualdad, paliaba las diferencias lógicas entre las distintas ocupaciones mediante la satisfacción potencial que ofrecía “una tarea bien cumplida” además del prestigio y beneficios materiales que implicaba. Sin embargo, hoy en día no sucede lo mismo con el examen estético y la actual evaluación del trabajo. Los trabajos ya no presentan el componente ético de antaño.

El valor estético del trabajo, al igual que la libertad de elección y movilidad, se ha transformado en un poderoso factor de estratificación para la sociedad del consumo, es decir, ciertos trabajos exigen cualidades parecidas para apreciar el arte: buen gusto, refinamiento, criterio y una vasta educación, sin embargo, existen ocupaciones remuneradas que aseguran solamente la subsistencia. De esta forma, el trabajo como vocación se ha convertido en un privilegio de unos pocos.

Por lo tanto, los planteamientos teóricos de Bauman (Ibíd.) nos permiten indagar en aspectos propios de la sociedad actual, pero en términos más macro y estructurales. El autor nos señala que la sociedad impone como norma el ser consumidor, el estar en una elección permanente y fugaz. Es decir, una búsqueda de satisfacción instantánea en favor de lo novedoso y de la seducción. De esta forma, las identidades se conforman y actúan en concordancia con el mercado, por lo que lógicamente adquieren un carácter temporal y flexible: las modas pasan y por ende la identidades también. De esta forma, hipotetizamos que las conductas y pautas de consumo de los trabajadores operativos aluden a una respuesta a los desafíos (fragmentación, temporalidad y fugacidad) característicos de la vida contemporánea, y de esta forma, los proyectos de vida de éstos se constituyen en diversas opciones de consumo. Del mismo modo, esto

permite una mayor posición en la escala social y por ende, mayor autoestima y aprobación pública (qué significa poseer determinado bien).

El nuevo protagonismo del consumo sin duda determina la construcción de nuevas identidades informales y tentativas que nacen de este acercamiento al mundo público y privado, y es de esta manera que logra producir cultura, entendiendo cultura en términos generales, *“consumir es una operación cotidiana e imprescindible que esta ligada a la reproducción material pero también espiritual de los individuos”* (Moulian, op. cit :9).

A pesar de que el consumo se presenta como una actividad imprescindible, Moulian (Ibíd.) plantea la siguiente pregunta: ¿por qué esta sometida a menudo a un enojoso escrutinio moral?, primero es necesario realizar un análisis crítico frente a esta situación de consumo, que se da en nuestra sociedad.

El elaborar un análisis crítico sobre esta actividad de reproducción y expansión del individuo, no puede reducirse a interpretaciones como el deseo, entendiéndose como un impulso que supera el uso necesario e instrumental. Al realizar solo este análisis no se comprenden las dinámicas sociales de consumo, en su compleja relación con la subjetividad del individuo.

La crítica que se realiza frente al consumo (deseo), no debe venir de una mirada rígida. Ella debería originarse desde una crítica interna de ese deseo, que muestre cómo agobia o esclaviza o fragmenta. Sólo después de intentar esa anatomía es posible realizar una crítica externa. Ella consiste básicamente en la revalorización de otros deseos, desplazados por la instalación del consumo.

El fortalecimiento del capital social supone un espacio público, fundamentalmente por dos razones. En primer lugar, un espacio público es el lugar donde los individuos se constituyen como ciudadanos que participan de la decisión de las normas que rigen y regulan la convivencia social. En segundo lugar, es el espacio en donde se conforman las opiniones públicas mediante las cuales los ciudadanos inciden sobre las instituciones políticas. Por lo tanto, el espacio público comparte con el capital social un mismo referente: el civismo.

Resulta importante destacar que la concepción habitual de lo público como encuentro de lo ciudadano, no da cuenta de las nuevas formas de vida pública. Actualmente los individuos no tienen que encontrarse físicamente para tomar conocimiento del otro o de los otros. Podemos tomar conocimiento acerca de lo desconocido y de lo ajeno de forma disociada en el espacio. En gran medida, el espacio público consiste en un contacto mediado. En este sentido, Lechner (op. cit.) distingue dos grandes mediaciones: Medios Audiovisuales y Centros Comerciales.

Diversos autores señalaron que la acelerada expansión de los medios de comunicación masiva y el permanente y continuo desarrollo de las tecnologías de información, anularían el papel que desempeñaba el espacio público en la constitución de identidades colectivas y en el despliegue de la asociatividad. Sin embargo, actualmente sabemos que la mercantilización no conlleva necesariamente una recepción uniforme y pasiva de la información (García, op. cit.). Por el contrario, lo público se encuentra entrelazado con lo mediático. Este es el medio para que los debates de opinión y diversos conflictos se objetiven, se haga visible.

Por lo tanto, la expansión de la televisión nos lleva a visualizar lo público de otra forma. Ya no existe un solo público, único y uniforme, sino

que existen distintos tipos de consumo asociados a distintos tipos de vida. Por lo tanto, lo público se diversifica en los públicos. Por ende, el mundo termina transformado en imágenes. Así, la experiencia de la realidad social tiende a entremezclarse con sueños y deseos colectivos. En este sentido, podríamos señalar que los imaginarios colectivos que la televisión despliega están asociados a una nueva forma de visualizar a la sociedad. La creciente relevancia e influencia de los signos y símbolos impartidos por la televisión, no radica en lo que hace sino en lo que significa:

“Es una manera de autorrealización personal o de mandar señales a otras personas, y de simbolizar las relaciones sociales. Lo anterior provoca, hasta cierto grado, una desmaterialización del consumo: el producto material cuenta menos que el significado” (PNUD, op.cit.: 99).

Por otro lado, la transformación del espacio público se objetiva en otro fenómeno: el paso de la plaza pública al centro comercial (Mall), *“para el chileno de las grandes urbes el espacio público por excelencia es el mall, templo del consumo”* (Lechner, op. cit.: 8). En este sentido, es importante destacar que el mall se consolida en los años noventa como un ámbito predilecto de la vida urbana. De acuerdo al Informe de Desarrollo Humano del 2002, en cuatro años 1996 – 2000 el número de centros comerciales aumentó en un 55%.

De esta forma, el centro comercial posee un significado en la experiencia subjetiva de las personas. En primer lugar, es el lugar donde se consume espacio. Vamos al Mall para disfrutar la puesta en escena del espacio; *“un espacio compartido de acceso reservado que permite el encuentro a la vez que el anonimato. Sin ventanas al exterior, el mall crea un mundo aparte”* (Ibíd., 8). De hecho, el centro comercial se ha vuelto el paisaje urbano que reemplaza al viejo centro de la ciudad.

Por otro lado, en el mall se reproduce un rasgo de la ciudad moderna: el miedo al contacto social. Los muros invisibles que se interponen entre los transeúntes en la calle se repiten en el mall. Las personas gustan de estar juntas en tanto la zona de contacto esté bajo control.

En tercer lugar, se va de *shopping* y no necesariamente a comprar. El valor de uso de los bienes y servicios suele ser secundario en relación con su valor simbólico. Incluso cuando el consumo busca responder a una escasez, el goce reside más bien en las representaciones que en la satisfacción de necesidades.

En cuarto lugar, el goce no se opone a un uso estratégico del consumo. Actualmente, el gusto constituye, junto con el conocimiento, uno de los principales esquemas de clasificación en la sociedad actual. Alude a un ejercicio de poder que traza los límites demarcatorios al mismo tiempo que tiende puentes de identificación.

Mediante el consumo se materializan las estrategias de distinción que marcan distancias sociales tan extremas como las diferencias económicas. Por lo tanto, el centro comercial es el nuevo espacio de convivencia actual.

Espacio acogedor pero controlado, donde todo está dispuesto de forma que el otro sea percibido como un semejante y no como amenaza. Es por esto, que las continuas visitas al mall adquieran el carácter de un paseo trivial y cotidiano.

Actualmente las formas de crear vínculos sociales y de representarse la convivencia social se han vuelto eminentemente estéticas. El nuevo espacio público (determinado por los medios audiovisuales y el mall) constituye y representa una experiencia estética.

Debido al reemplazo, ya mencionado, de la ética del trabajo por una estética del consumo, y la consiguiente flexibilización del mercado laboral, han disminuido el vínculo afectivo y moral de las personas con su trabajo. Sin embargo, tales vínculos se han extrapolado hacia otros ámbitos fomentando el uso de criterios estéticos: *“la persona es medida por su imagen, su look y, a la inversa, dicha persona valora inversamente el progreso del país según el estilo y el modo de vida que pueda llevar”* (Ibíd., 9).

Por lo tanto, la convivencia social tiende a ser medida de acuerdo con pautas estilísticas. Una de ellas reside en la fuerte connotación estética del propio proceso de individuación. La libertad y necesidad que tienen las personas de construir por sus propios medios su identidad y proyecto de vida, encuentra en el manejo de la estética una herramienta crucial. Por ende, al verse deteriorados los lazos de pertenencia e identificación anterior, la construcción de sí mismo tiende a ser una puesta en escena del yo, al mismo tiempo que un sentimiento de pertenencia. Por lo tanto *“podría decirse que la biografía individual tiende a realizarse como una estilización del yo: el individuo es su estilo de vida, la imagen proyectada de su estilo”* (PNUD, op. cit.: 102).

De esta forma, la estilización pone de manifiesto una identidad colectiva, una autoimagen de grupo y un sentimiento de identificación de parte de sus miembros. En este sentido, Lechner sostiene que se trataría de una forma de comunicarse sobre la base del gusto:

“De ahí el lugar destacado de la moda; lugar que siempre tuvo tanto mecanismo de imitación y distinción, de cambio y cohesión; pero ahora, toda la convivencia social lleva la impronta de dicha estilización. No hay moda, sólo modas (...) y es mediante esas combinaciones de elementos diversos que las diferentes identidades colectivas, cada vez más informales y

provisorias, se reconocen y relacionan entre sí” (Lechner, op. cit: 9).

De este modo, el papel preponderante de la estética tiene más que ver con el imaginario colectivo que con el ámbito individual. La estetización es una manifestación del protagonismo que alcanzan los medios audiovisuales. Al respecto, es importante destacar que la inversión publicitaria permite visualizar la fuerza con la cual la publicidad interviene en los imaginarios colectivos (PNUD, op. cit.). Es a través de la estética publicitaria que se evocan los patrones de convivencia. La imagen que el sujeto se hace de sí mismo, de su familia y de sus relaciones está empapada de imágenes publicitarias. En este sentido, podría suponerse que la apariencia de otro, su imagen estética, cumple un rol importante a la hora de excluirlo o clasificarlo como “gente como uno”.

En suma, los postulados de Lechner (op. cit.) nos ponen de manifiesto acerca del papel preponderante del consumo en la convivencia y experiencia subjetiva. Nos señala la importancia del espacio público visualizado en términos de un contacto mediado, principalmente a través de dos grandes mediaciones: la televisión y el centro comercial.

La primera, despliega imaginarios colectivos asociados a una nueva forma de visualizar a la sociedad, brindando creciente relevancia e importancia a los signos y símbolos, pero principalmente a los que éstos significan. Por otro lado, el centro comercial o mall, es el templo del consumo. Sin embargo, tanto televisión como centro comercial aluden a una representación de la convivencia social desde un punto de vista estético, es decir, son expresiones estéticas. La identidad actual es una puesta en escena del yo, en la construcción de identidad, la estética es una herramienta necesaria, que al mismo tiempo de escenificarnos a nosotros

mismos, permite una escenificación de la identidad colectiva, una autoimagen de grupo: una forma de comunicarse sobre la base del gusto.

En este sentido, sería interesante conocer las percepciones de los trabajadores en relación al centro comercial o mall, como lugar de compra, encuentro y recreación, al mismo tiempo saber cuales son sus opiniones respecto a los mensajes publicitarios impartidos por la televisión. Hipotetizamos sobre el alta influencia de estas dos grandes mediaciones, debido a que la televisión por un lado, actúa como eje central en el marco de la vida cotidiana, puesto que a través de ella los trabajadores y familia conocen e interpretan su realidad, e incluso podría representar un estilo de vida particular. Por otro lado, el mall sería la cristalización para los trabajadores, en una combinación de consumo, esparcimiento y paseo público.

2. PERCEPCIONES SOCIALES

El proceso de percepción tanto de objetos materiales como humanos, va mucho más allá del simple funcionamiento orgánico, ya que involucra relaciones enmarcadas en un contexto social.

En este sentido, percibir corresponde a seleccionar, formular hipótesis, decidir y procesar la estimulación. De esta forma Allport (1970) señala las siguientes hipótesis:

- ✓ Las necesidades corporales determinan lo que se percibe.
- ✓ La percepción resulta afectada por las recompensas y castigos.

- ✓ Los valores individuales determinan la velocidad del reconocimiento de los estímulos.
- ✓ El valor que tienen para los individuos los objetos percibidos determina la magnitud con la cual se perciben.
- ✓ Las características de la personalidad de los sujetos generan predisposiciones que determinan formas típicas de percepción.
- ✓ Los estímulos verbales que amenazan o alteran al individuo tienden a requerir un mayor tiempo para su reconocimiento que los estímulos neutrales.

Por lo tanto, la percepción no depende solamente de la naturaleza y propiedades de la estimulación, sino que está influida por el estado del sujeto, el contexto en el que está inmerso, las expectativas respecto de las consecuencias positivas para el individuo. Del mismo modo, la percepción resulta afectada por el aprendizaje, por las experiencias pasadas, por la práctica, frecuencia, intensidad y duración del contacto con una determinada fuente de estimulación.

De este modo, apreciamos que la relación entre individuo con su medio físico, cultural y social determinará una nueva y más compleja forma de percepción, posible de aprehenderse en el concepto de percepción social.

3. TEORÍA DE LA MOTIVACIÓN

En la presente investigación entenderemos por motivación a la fuerza impulsora que lleva a los sujetos hacia la acción. Esta fuerza se produce por

un estado de tensión incómoda, la cual existe como resultado de una necesidad no satisfecha.

Todas las personas tienen necesidades, carencias y deseos. El impulso subconsciente del individuo para reducir la tensión da como resultado un comportamiento que se anticipa, que satisfará las necesidades para producir un estado más cómodo.

Maslow (1967) señala que todo comportamiento está orientado hacia las metas. Las metas se refieren a los resultados posteriormente buscados del comportamiento motivado. La dirección que tome el comportamiento es un resultado del proceso de pensamiento y de un aprendizaje previo. Existen dos tipos de metas:

- ✓ **Metas genéricas:** las que se definen como una categoría general de meta que puede satisfacer una cierta necesidad.
- ✓ **Metas específicas:** que se caracterizan por ser productos marcados o etiquetados que la persona ve como una forma de satisfacer una necesidad.

Para cualquier necesidad dada, hay muchas y diferentes. La meta específica depende de las experiencias del individuo, de su capacidad física, de sus normas, de sus valores y de la accesibilidad de la meta en el medio ambiente físico y social.

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

la selección de las mismas metas. Las personas que tienen las mismas necesidades pueden buscar el logro a través de diferentes metas.

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

Visualizamos la obra de Maslow (Ibíd.) como un sistema de ideas sobre la motivación, y por otro lado como un sistema conceptual sobre las necesidades, pero, ¿cuál es la relación entre motivación y necesidad? Sintéticamente para Maslow la conducta humana está motivada por el ansia de satisfacción de diversas necesidades. En este sentido, el autor identifica las siguientes necesidades:

- ✓ **Necesidades fisiológicas:** constituyen la primera prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia: alimentación, saciar la sed, mantenimiento de una temperatura corporal adecuada, sexo, maternidad, etc.
- ✓ **Necesidades de seguridad:** con su satisfacción se busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de éstas encontramos la necesidad de estabilidad, la de tener orden y protección. Estas necesidades se relacionan con el temor de los individuos a perder el control de su vida y están ligadas al miedo (al desorden, a lo desconocido, etc.).
- ✓ **Necesidades sociales:** una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación se inclina hacia necesidades sociales. Estas tienen relación con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su

participación social. Dentro de estas necesidades tenemos la de comunicarse con otras personas, la de establecer relaciones interpersonales y recibir afecto, la de vivir en comunidad, etc.

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

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

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

Los veloces avances tecnológicos tienden a deshumanizar al hombre, y dejarlo con estas necesidades insatisfechas. En nuestra sociedad, esta frustración es el foco más común de casos de inadaptación y otras patologías serias. Por ejemplo, el comportamiento sexual suele ser también inhibido socialmente, por lo demás, tengamos presente que la actividad

sexual esta multideterminada, pues tiende a satisfacer no sólo necesidades fisiológicas sino también necesidades de dar y recibir amor, entre otras.

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

Cuando todas las necesidades anteriores están satisfechas, a menudo el hombre buscará satisfacer las necesidades de auto superación, que presenta una gran variabilidad de persona en persona, para unos la autorrealización pasará por ser un buen padre, para otros ser un gran deportista, un pintor o un inventor, un buen trabajador e incluso un buen consumidor.

CAPITULO III

VULNERABILIDAD FINANCIERA Y SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS HOGARES CHILENOS

La expansión del crédito a los hogares chilenos ha sido un foco de atención durante los últimos años. Si bien los distintos indicadores de endeudamiento a nivel agregado han mostrado aumentos significativos durante la última década, son pocas las fuentes de información que permiten evaluar, desde una perspectiva de estabilidad financiera, la real vulnerabilidad del sector. Una de las herramientas que permite dar luces sobre la fragilidad financiera de los hogares son los ejercicios de tensión que utilizan información microeconómica.

Aún cuando los riesgos financieros que enfrenta un hogar son variados y provienen de distintas fuentes, la pérdida del empleo es, empíricamente, un determinante crucial en el riesgo de crédito. Por otra parte, la vulnerabilidad de un hogar a un shock agregado que genera aumentos del desempleo dependerá de las características propias del hogar. Esto implica que, para poder hacer un juicio del riesgo de crédito de una cierta deuda, es necesario conocer las características de quien la posee (Cox, Parrado, Ruiz-Tagle, 2006).

Utilizando información de la Encuesta de Protección Social (EPS) para los años 2002 y 2004 (Banco Central, op. cit.), es posible estimar la probabilidad de pérdida del empleo a nivel individual, como función de las características particulares del hogar tales como género, edad, educación y tipo de contrato de trabajo. Esto es factible puesto que la EPS posee información retrospectiva de las historias laborales de los individuos desde el año 1994. Una vez estimada la probabilidad de perder el empleo, esta es

imputada a los hogares encuestados en la Encuesta Financiera de Hogares 2007 (EFH) de acuerdo a sus características. A través de simulaciones de Monte Carlo, es posible medir la “deuda en riesgo” de los hogares bajo distintos escenarios de desempleo.

De acuerdo al Informe de Estabilidad Financiera del Segundo Semestre del 2008, este ejercicio considera dos dimensiones para definir deuda en riesgo la primera es un margen financiero negativo, definido como el evento en que el gasto total del hogar supere sus ingresos en un 20%. La segunda es una alta carga financiera como porcentaje del ingreso, definida como un porcentaje igual o superior a 75% (Ibíd.)

Estas medidas nos entregan una forma posible de identificación de los hogares que se verían en problemas para servir sus deudas. Sin embargo, hay ciertos mitigadores que esta medición no contempla que pueden hacer que el estrés aquí detectado no termine necesariamente en una mayor morosidad:

- ✓ Presencia de seguros de desempleo, formales o informales (redes de apoyo).
- ✓ Ventas de activos.
- ✓ Reinserción laboral (el ejercicio no considera duración del desempleo).

De acuerdo con la EFH, a fines del 2007, el 61% de los hogares poseía algún tipo de deuda y la tasa de desempleo en la muestra era de 6%. Según la definición previa, 9,5% de los hogares posee deuda en riesgo, la que representa 16,1% de la deuda total de los hogares. Además, el

porcentaje de la deuda no hipotecaria en riesgo es mayor que el de la deuda hipotecaria. Esto indica que los deudores hipotecarios son menos vulnerables ante shocks de desempleo, lo que a su vez hace suponer que los estándares de aprobación para este tipo de crédito son más estrictos (Ibíd.).

Otro antecedente a considerar de acuerdo al informe es que al aumentar el desempleo y simular un escenario similar al de la crisis asiática (en el cual el desempleo bordeó el 11%³), la deuda en riesgo aumenta respecto de la situación inicial, y pasa a representar entre un 22 y 28% de la deuda total de los hogares. Además, el aumento de la deuda no hipotecaria en riesgo oscila entre 7 y 15 puntos porcentuales respecto del punto de partida, mientras que en el caso de la deuda hipotecaria el aumento es menor, entre 5 y 12 puntos porcentuales (Ibíd.).

Por otra parte, los resultados muestran que el impacto de aumentos en el desempleo es no lineal tanto en el porcentaje de hogares con deuda en riesgo como en el porcentaje de la deuda en riesgo. En efecto, en el caso de la deuda en riesgo, el paso de una tasa de desempleo de 6 a 11% genera un incremento promedio de la deuda total en riesgo de 9,1 puntos porcentuales (desde 16,1 hasta 25,2%). Un aumento adicional en la tasa de desempleo de igual magnitud, genera un incremento en el porcentaje de deuda en riesgo de 4,1 puntos porcentuales (Ibíd.).

Para reflejar los antecedentes anteriores, podemos apreciar a continuación el siguiente cuadro:

Cuadro N° 1
Hogares con deuda en riesgo
(Porcentaje de la muestra)

Tasa de desempleo en la muestra	Hogares con deuda en riesgo	Deuda hipotecaria en riesgo	Deuda no hipotecaria en riesgo	Deuda total en riesgo
6	9.5	14.5	18.8	16.1
Tasa de desempleo utilizada para el cálculo de la deuda en riesgo	Min. Prom. Máx.	Min. Prom. Máx	Min. Prom. Máx.	Min. Prom. Máx.
11	15.9 17.4 18.8	19.2 22.7 26.2	26.2 29.8 33.3	22.3 25.2 28.1
16	20.1 21.7 23.3	22.8 26.5 30.2	30.9 34.9 38.8	25.9 29.3 32.6
		(Diferencia respecto del 6% inicial, puntos porcentuales)		
10	6.4 7.9 9.3 10.6 12.2 13.8	4.7 8.2 11.7 8.3 12.0 15.7	7.4 11.0 14.5 12.1 16.1 20.0	6.2 9.1 12.0 9.8 13.2 16.5

Fuente: Banco Central (Ibíd.)

El ejercicio de tensión permite medir la vulnerabilidad financiera de los hogares frente a shocks de desempleo. Sin embargo es importante notar que el porcentaje de aumento de la deuda en riesgo no implica necesariamente un aumento de igual magnitud en la morosidad de los hogares. De este modo, la utilidad de esta medición irá potenciándose a medida que se vayan acumulando más observaciones, que permitan identificar mejor la relación entre deuda en riesgo y morosidad (Ibíd.).

1. CRECIMIENTO DE LA DEUDA DE LOS HOGARES

El crecimiento de la deuda de los hogares chilenos ha sido significativo en la última década. La deuda bancaria (su principal componente) llegó a representar 23% del PIB en el 2005 desde 15% en 1996. En los últimos tres años, el endeudamiento de los hogares ha mantenido su dinamismo, con tasas de crecimiento cercanas a 20% anual. El crecimiento de la deuda bancaria ha estado acompañado de un alza significativa de los créditos de instituciones no bancarias, el que se ha elevado a 8% del PIB en el 2005 desde 3% en el 2001 (Ibíd.).

El fuerte crecimiento de la deuda de los hogares ha implicado una mayor exposición del sistema financiero a dicho sector. En efecto, actualmente un tercio de las colocaciones bancarias corresponde a los hogares, mientras que en los años noventa esta proporción llegaba solo a 15%. Este fenómeno ha obedecido a incrementos sostenidos de la deuda tanto hipotecaria como no hipotecaria.

El notable crecimiento de la deuda se ha sustentado en una serie de factores que han favorecido las condiciones de crédito para los hogares. El ingreso disponible ha crecido con fuerza en los últimos años, mientras que las tasas de interés han llegado a mínimos históricos en términos tanto reales como nominales. A este escenario se suma un ciclo extenso de estabilidad macroeconómica que no se observaba en décadas.

El crecimiento de la deuda de los hogares tiene también fundamentos en las condiciones del mercado laboral, las cuales han mostrado una evolución favorable en el período.

2. BALANCE FINANCIERO DE LOS HOGARES

La reciente Encuesta de Protección Social (EPS), que en su última versión incluye un módulo financiero consistente en preguntas que persiguen estimar los activos y pasivos de los hogares (Ibíd.). La última EPS recopiló información de 16.727 entrevistados, con representatividad de la población nacional de 18 años y más.

Toda la información recogida en la encuesta es autoreportada, lo que conlleva potenciales sesgos por la no declaración y/o subdeclaración de ingresos, deudas y tenencia y valoración de activos. La construcción del ingreso total de los hogares sigue una metodología similar a la de la encuesta Casen.

Las deudas se agrupan en hipotecarias y no hipotecarias. Al no disponer de información de monto adeudado, la deuda hipotecaria se calcula utilizando datos de dividendos, tasas de interés promedio y número de períodos residuales. La deuda no hipotecaria incluye las tarjetas de crédito bancarias, líneas de crédito bancario, deudas en casas comerciales, créditos de consumo bancarios, créditos de instituciones financieras, créditos automotrices, créditos de instituciones sociales y créditos educacionales. Todas las deudas son recogidas como “monto adeudado”, de modo que no existe información directa del costo financiero involucrado.

Los activos, por su parte, se separan en activos inmobiliarios y no inmobiliarios. Activos inmobiliarios corresponden a los montos autoreportados del valor de la(s) propiedad(es) de la(s) que el hogar es dueño. Activos no inmobiliarios incluyen activos financieros (cuentas de ahorro en bancos e instituciones previsionales, depósitos a plazo fijo, bonos y acciones, fondos de inversión y otros), automóviles (valor autoreportado de

los vehículos motorizados que posea el hogar) y otros activos de capital como maquinaria, tierras, ganado y otros.

3. TENDENCIA DE DEUDAS HOGARES CHILENOS

Sin duda el acceso a distintas formas de financiamiento que tienen las familias chilenas les ha permitido cubrir un amplio abanico de necesidades. La facilidad con que una persona puede adquirir una tarjeta de crédito de casas comerciales durante los últimos años se ha transformado en su "única" vía para comprar bienes de consumo y, en muchos casos, para llegar a fin de mes.

Así, el endeudamiento es una realidad que ya se instaló en Chile, pues según datos del Banco Central (Ibíd.) actualmente existe un 61% de los hogares que tiene algún tipo de compromiso crediticio.

Cuadro N° 2
Promedio de gastos de los hogares de Santiago

	Quintiles de ingresos					Total
	I	II	III	IV	V	
Tendencia de deuda	53%	63%	67%	67%	57%	61%
No hipotecaria (consumo)	51%	60%	62%	63%	51%	57%
Bancaria	13%	15%	21%	28%	33%	22%
Casas comerciales	41%	52%	52%	48%	35%	46%
Bancos y casas comerciales	8%	10%	10%	20%	20%	14%
Alguna deuda en banco o casa comercial	47%	58%	58%	56%	48%	53%
Hipotecaria	8%	10%	16%	20%	22%	15%

Fuente: Banco Central (Ibíd.)

Asimismo una encuesta realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas (Ibíd.) reveló que en el Gran Santiago los hogares gastan en promedio 26 mil 383 pesos más de lo que reciben y a nivel país la diferencia es de 22 mil 909 pesos:

Cuadro N° 3

Hogares ordenados de acuerdo al ingreso per cápita

Grupo de quintil de hogares	Hogares		Nº de personas por hogar	Personas	
	Nº	%		Nº	%
Total	2.650.757	100,00	3,56	9.433.750	100,00
1	530.151	20,00	4,24	2.245.306	23,80
2	530.151	20,00	3,88	2.058.416	21,82
3	530.151	20,00	3,68	1.949.335	20,66
4	530.151	20,00	3,26	1.725.660	18,29
5	530.151	20,00	2,74	1.445.033	15,43
Gasto Mensual (Pesos Abril 2007)		Ingreso Mensual (Pesos Abril 2007)		Participación en el ingreso total	
Por hogar	Per cápita	Por hogar	Per cápita		
681.767	246.641	658.858	243.949	100,00	
303.518	75.323	177.041	42.376	5,38	
404.145	107.744	312.414	80.859	9,48	
514.225	145.851	453.065	123.831	13,75	
697.893	232.706	670.587	208.415	20,36	
1.489.056	697.893	1.681.182	691.892	51,03	

Fuente Banco Central (Ibíd.)

* Ingreso, excluye arriendo imputado por vivienda propia o cedida gratuitamente.

Las estadísticas que entrega el Informe de Estabilidad Financiera del Segundo Semestre del 2008, nos da cuenta de una realidad preocupante, y que además va en aumento.

4. EL SOBREENDEUDAMIENTO EN CHILE

Para comprender el fenómeno del sobreendeudamiento es necesario revisar algunos datos e identificar el marco conceptual respecto a qué entendemos por sobreendeudamiento, examinando una tipificación de los distintos tipos de ellos, para así determinar cuáles son los principales espacios de mejoría, mirando la experiencia en otros países y visualizar perspectivas futuras.

El SERNAC como parte de sus servicios recibe a muchos consumidores que se encuentran en situaciones complejas respecto a sus finanzas personales, de modo que cuenta con conocimiento y sensibilidad sobre cuáles son las problemáticas que más aquejan a las personas en este ámbito.

Parte de las dificultades que se presentan, es que los consumidores deben tomar decisiones con una evidente asimetría de información. Vale decir, con menos información respecto de la que tienen las empresas. Situación que se ve agravada por las condiciones de angustia y apremio, con que los consumidores enfrentan en ocasiones estos conflictos.

Para los consumidores, se presentan dificultades para poder renegociar la deuda cuando ven que efectivamente no pueden hacerse cargo de los compromisos adquiridos, cuando se les aplican las cláusulas de aceleración en materia de los contratos, cuando tienen dificultades para poder entender los diversos cobros de comisiones de acuerdo a los contratos firmados. Sumado a esto, el modo poco claro con que las empresas entregan esta información.

4.1 Dimensiones del sobreendeudamiento

En Chile, las dimensiones del sobreendeudamiento pueden encontrar distintas explicaciones. Algunas pueden tener relación con un explosivo aumento de las tarjetas de las casas comerciales, una forma de financiamiento nuevo, para el tradicional que estaba vinculado con la banca e instituciones financieras. Se debe considerar que al año 2005 había 10 millones de tarjetas, una relación de 4 a 1 con respecto a tarjetas bancarias. Adicionalmente, los avances tecnológicos han permitido que las propias multitiendas y tiendas de menor tamaño hayan incorporado dentro de sus servicios ofrecer tarjetas de crédito a sus clientes (Roa, 2006).

Otras dicen relación con las dificultades que existen tanto para los consumidores y como eventualmente para las empresas en conocer la integridad de la carga de deuda que tiene cada uno de los consumidores, de manera de poder verificar con exactitud cuál es el riesgo que tienen las personas al momento de asumir una obligación. De acuerdo a esto, un proveedor profesional de crédito que ofrece entre sus servicios la evaluación del estado financiero, debería por sentido común no prestar dinero a consumidores que no pueden hacerse cargo de su pago posterior.

Por otro lado, la tasa de bancarización es mirada como un indicador de desarrollo económico en nuestro país, pero sin lugar a dudas, se puede dar más de una interpretación de aquella realidad.

Ciertamente hoy existe una mayor cantidad de deuda por parte de la familia, lo que aumenta su nivel de vulnerabilidad frente a situaciones excepcionales como puede ser una eventual cesantía, enfermedad, accidente o la ocurrencia de algún tipo de hecho que ponga en aprietos serios a la familia. A su vez, las distintas estadísticas indican que los plazos

de las deudas han ido aumentando, ha crecido el consumo de créditos de más de un año, lo cual entrega algunas pistas respecto al nivel del endeudamiento.

Respecto a cómo se compone la deuda de los hogares, vemos que se ha incrementado en parte por el aumento de créditos hipotecarios de tasa variable, así como de los créditos de consumo a más de un año plazo. La deuda bancaria de un consumidor promedio es hoy día igual a 2.3 millones de pesos por deudor. En el 2005 fue un 14% más que el año 2004, y un 400% superior con respecto a la última década en términos reales. Estas cifras verifican que realmente hay un aumento efectivo. Si analizamos la razón de deuda sobre ingreso, vemos que ha aumentado a niveles tales que el 51% del ingreso de los consumidores está comprometido para el pago de créditos de consumo y créditos hipotecarios (Ibíd.).

Esta situación compromete a los consumidores en su consumo futuro por medio del crédito. Además, es indiscutible que los consumidores están comenzando a utilizar el crédito no solamente como medio de pago, sino también como medio de financiamiento de gastos corrientes, como por ejemplo la compra de alimentos en el supermercado a través de la tarjeta de crédito. Esto, evidentemente, pone en riesgo el consumo futuro, porque a final de mes el consumidor está pagando más intereses, viéndose imposibilitado de pagar una deuda que mensualmente aumenta, en la misma proporción que disminuye su disponible, a pesar que las necesidades básicas se mantienen permanentes en el tiempo.

El crecimiento de la deuda en los hogares es de un 15% y, si lo contrastamos contra el crecimiento real de los ingresos del 9%, tenemos otro indicador que nos advierte que efectivamente el problema se está acrecentando. Si observamos la composición de la deuda de los hogares,

vemos que ha aumentado la importancia relativa de los créditos de consumo. De alguna manera hay una cierta estabilidad de alrededor del 14% del ingreso que se destina al crédito hipotecario o sustitativamente al arriendo. A la vez, advertimos que los créditos de consumo han aumentado de un 16% a un 21%, lo que evidentemente presiona hacia el alza en los compromisos de los consumidores (Ibíd.).

Si analizamos comparativamente con otros países, Chile no alcanza los niveles internacionales de sobreendeudamiento, en parte por la carga de la deuda y en parte por las altas tasas de interés. Respecto a esto último, es importante aclarar que en Chile, a diferencia de otros países, existe una regulación de la tasa de interés, que es una tasa de interés promedio más un 50% vale decir, que es la tasa de mercado más un 50 % (Ibíd.).

Es relevante indicar que existe una diferencia entre endeudamiento y sobreendeudamiento. El endeudamiento permite a los consumidores acceder a comprar bienes y servicios, por lo tanto no hay un juicio crítico respecto de aquello, pero sí lo hay respecto al sobreendeudamiento, en el cual el consumidor se ve impedido de hacerse cargo de las deudas que él mismo ha contraído. En esto estriba la diferencia.

El sobreendeudamiento, como se señaló anteriormente, puede ser dividido en activo y pasivo. El sobreendeudamiento activo es aquel en que el consumidor contrae una serie de obligaciones crediticias que al final del mes, le hacen imposible hacerse cargo de sus deudas. El endeudamiento pasivo, por su parte, es un hecho distinto al crédito, y se genera como producto de hechos fortuitos como puede ser la pérdida del trabajo, o circunstancias tales como la muerte de un familiar, alguna enfermedad, un accidente, cuyos gastos imprevistos y de alto costo provocan este nivel de

sobreendeudamiento. Ambos fenómenos tienen tratamientos distintos y se abordan con criterios diferentes.

El Banco Central (Ibíd.) señala que algunos investigadores definen el sobreendeudamiento como el saldo negativo entre el patrimonio y sus deudas, otros lo definen como la incapacidad de pago de una deuda vencida, es decir, se vence una deuda y el consumidor no puede pagar, eso es sobreendeudamiento. Otros, han tomado un criterio objetivo, indicando el porcentaje del ingreso mensual que se destina al pago de la deuda, del orden del 25%, excluyendo el crédito hipotecario. Y otros, han establecido un criterio más bien subjetivo, que son las dificultades financieras que empujan al consumidor hacia el subconsumo, entendiendo por subconsumo, cuando el consumidor no está en condiciones de acceder a un nivel de vida básico definido por la sociedad. Evidentemente, también algunos autores en su definición han tomado un mix de distintas alternativas.

Cualquier criterio que se quiera adoptar respecto al sobreendeudamiento, tiene que tomar en cuenta no sólo los ingresos, sino el patrimonio y los gastos que no se pueden desatender. Vale decir, un mínimo vital del deudor y de su familia. De tal manera que el consumidor pueda disponer tanto de los activos como de sus ingresos, pero siempre dejando a salvo la atención respecto de un mínimo vital que queda como resguardo.

Esta distinción entre endeudamiento y sobreendeudamiento, es necesaria dadas las grandes diferencias entre una y otra expresión. En el sobreendeudamiento, sin lugar a dudas, todos pierden, el consumidor sale del mercado formal y transita hacia el mercado informal, disminuye su rentabilidad, genera problemas familiares y laborales, elimina la posibilidad de participar activamente en el mercado y aumenta su vulnerabilidad de manera muy significativa.

En el endeudamiento, con matices, hay una relación virtuosa entre los distintos actores, en la medida que se cumple con la ley. Sin embargo, en el sobreendeudamiento no hay mirada posible que sea de beneficio para algún actor. Probablemente los únicos beneficiados serían aquellos que trabajan en el comercio informal y la usura, que ciertamente no son valorados socialmente.

En materia de protección al consumidor, nadie sabe más respecto a los bienes y servicios que ofrece que la empresa, consecuentemente, el consumidor cuenta con menor información, por lo que tiene sentido que la empresa tenga y cumpla la obligación de entregar información clara, oportuna, transparente y veraz sobre todo lo que concierne al uso, contenidos y condiciones del bien o servicio adquiridos.

En materia de créditos, sin lugar a duda es importante que exista información y publicidad que permita al consumidor conocer a cabalidad cuáles son las obligaciones a las que se está sometiendo al momento de firmar un contrato. Por otra parte, también hay utilidad en contar con la denominada información positiva, que es aquella proporcionada por las bases de datos, para que no indiquen solamente los incumplimientos del consumidor, sino la totalidad de las deudas que éste tiene, de manera que las empresas se aseguren de evaluar de manera adecuada a sus clientes, verificando así, que no se entreguen montos mayores de los que los consumidores pueden hacerse cargo (Ibíd.).

Las empresas que son profesionales en materia de prestación de créditos, deben hacerse cargo de los riesgos inherentes del crédito, y eso se hace por medio de una adecuada evaluación crediticia. También nos encontramos, en ocasiones, con dificultades en materia de las posibilidades

que tienen los consumidores para poder consolidar sus deudas, cambiarse de banco o cerrar una relación con una determinada casa comercial.

La información disponible para evitar el sobreendeudamiento no es producida en un nivel óptimo por el mercado, tanto respecto a la elección de un crédito, como para que el consumidor tenga competencias de consumo que le permitan tomar sus decisiones de manera informada.

Para abordar los problemas de información en el sobreendeudamiento, existe una vasta experiencia en otros países de carácter preventivo:

- i. Que las empresas cuenten con toda la información respecto a la deuda de los consumidores para poder evaluar su riesgo y en consecuencia poder otorgar un crédito en forma responsable;
- ii. Información precontractual y publicidad que entregue información a los consumidores para que puedan tener conocimiento cabal respecto al compromiso que están asumiendo;
- iii. Debe haber información respecto al uso de la línea de crédito, de modo que después de utilizada una cierta cantidad de dinero y de tiempo, se notifique por parte del Banco, indicando que se está usando la línea de crédito, cuáles son los intereses devengados y los costos asociados, de manera de visibilizar lo que aparentemente siempre está escondido en el saldo final de la cuenta corriente;

- iv. El derecho de desistimiento o retracto respecto del crédito. En Chile existe respecto de algunas instituciones, en otros países existe para algunos créditos la posibilidad de lo que se denomina 'enfriamiento' de la decisión del consumidor.
- v. La obligatoriedad de un desembolso inicial al realizar las compras de bienes muebles, de manera que no se pueda comprar el 100% cargándolo al crédito, sino que siempre se tenga que realizar un pago mínimo al contado, de manera de hacer visible parte de la compra y hacerse cargo concientemente de su adquisición.
- vi. La existencia de seguros en beneficio de aquellas situaciones que causan sobreendeudamiento pasivo, como muerte, enfermedad o accidentes, que sean tomados por el consumidor de manera voluntaria o bien por la misma institución financiera de manera de dispersar el riesgo social que existe en el sobreendeudamiento.
- vii. Otro tipo de iniciativa es limitar la capacidad de crédito por parte de los consumidores como medida de auto control, es decir la posibilidad que los mismos consumidores puedan autolimitar su capacidad de crédito, lo que tiene por correlato que las empresas no modifiquen unilateralmente la línea de crédito otorgada, de manera que el consumidor vea que aumenta su línea de crédito sin solicitarlo, aumentando con ello su deuda, sin que aumenten sus ingresos.
- viii. En otros países, las instituciones o el Estado, también se han hecho cargo de una situación muy puntual que es el

sobreendeudamiento con ocasión de las crisis matrimoniales, que terminan en separación, lo cual suele ocasionar gastos y eventualmente una situación de sobreendeudamiento (Ibíd.).

Pero en este proceso no solamente se requieren medidas preventivas, sino medidas correctivas. Entre ellas:

- i. La renegociación de la deuda, ya sea por parte del consumidor con acuerdo de la empresa o a través de un mandato judicial. En algunos países son los propios tribunales quienes a través de una sentencia judicial se encargan de reorganizar la deuda.
- ii. Otra forma de solución alternativa es la posibilidad que existe en Chile de un reembolso anticipado, para poder consolidar la deuda en un sólo gran crédito, disminuyendo el costo financiero, o bien la realización del patrimonio de manera de hacerse cargo de todas las deudas, esto, siempre que las condiciones sean adecuadas.
- iii. También existe como posibilidad la intervención moderada del ingreso y del patrimonio del consumidor de manera de conservar una mínima dignidad, por ejemplo, lo que indica nuestro antiguo Código Civil, de manera que al consumidor no le sea embargada su cama, o la posibilidad de rehacerse patrimonialmente, en beneficio propio y de los acreedores, siguiendo igualmente al Código Civil, en el caso de los libros de los abogados de esa época, o los instrumentos médicos de los doctores. Para hacer práctica esta posibilidad en la actualidad, habría que revisar cuáles son los bienes inembargables en el día de hoy, actualizándolo a un nivel de vida mínimo y razonable. Se trata en muchos casos de intervenir tanto el ingreso como el gasto, asegurando el costo

mínimo por medio de planes de pago. Con intervenciones más o menos intensivas, en Alemania por ejemplo, se nombra un tutor para asegurar que el consumidor, adopte, discipline y controle sus posibilidades de consumo.

- iv. Asimismo, existe la posibilidad de depurar la responsabilidad del consumidor, mediante la inexigibilidad de aquella parte la deuda que no logró satisfacer después de la realización del patrimonio, es decir la venta de todo lo que tiene, en el transcurso de un determinado período de buena conducta en que el consumidor ha pagado de acuerdo a su capacidad, asegurando este mínimo vital en sus deudas o el cumplimiento de un plan de pago, durante un periodo de entre tres y ocho años (Ibíd.).

La protección al consumidor es un tema reciente. El año 1990 se creó el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) en reemplazo de la antigua Dirección de Industria y Comercio (DIRINCO). Sólo en el año 1997 se promulgó la Ley de Protección al Consumidor, que entrega obligaciones entre otras materias, de informar y regular ciertas situaciones de créditos. El año 2000 se modificó la Ley con relación a las escandalosas cobranzas extrajudiciales que existían; el año 2004, se estableció el procedimiento de interés colectivo, con lo cual el SERNAC denunció a siete multitiendas que estaban cobrando por sobre la tasa de interés máxima convencional. Lo más reciente es que el Banco Central ha establecido que la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras debe regular también a aquellas multitiendas que tienen comercio asociado, vale decir, aquel en que se utiliza la tarjeta de crédito propia como medio de pago.

Además, el Estado ha financiado junto al proyecto de la cooperación alemana, a través de un fondo concursable, una iniciativa de una

organización de consumidores. Esto nos ha permitido contar con información respecto de la realidad chilena tomando las buenas prácticas de realidades extranjeras.

Si bien la historia de protección al consumidor en Chile es reciente, el aprendizaje es contundente, y en materia de sobreendeudamiento nos plantea grandes desafíos con el objetivo de construir entre todos los actores involucrados un Chile más justo y solidario en materia de consumo.

La Organización de Consumidores y Usuarios (ODECU), han hecho un diagnóstico de la casuística y de las razones del endeudamiento. Distinguiendo los efectos de dicha circunstancia.

Los orígenes de la ODECU se remontan a la década del 60, pero como corporación de derecho privado sin fines de lucro, tiene no más de 10 años. Es organización joven que ha crecido en poco tiempo dedicada a la defensa y promoción de los derechos de los consumidores y el tema del endeudamiento lo han asumido hace alrededor de cuatro años, con el apoyo tanto del Estado de Chile como de la Cooperación Alemana, a través del proyecto www.misdeudas.cl.

La ODECU en esta materia presta asesoría financiera y judicial, tanto a través de la página Web especializada, www.misdeudas.cl, como a través de su correo electrónico, legal@odecu.cl, recibiendo consultas de todo tipo. La asesoría financiera y judicial, se relaciona con las situaciones problemáticas que enfrentan las personas, una vez que ya han firmado los contratos y se encuentran con dificultades de insolvencia y de pago. Ante ese escenario, la gente no sabe como actuar, porque tienen un contrato vigente y están atrasados en las cuotas, situación que no pueden eludir. Las causas de este problema pueden ser diversas, un accidente, una

enfermedad sobreviviente o la pérdida del trabajo, lo cual les ha conducido a una situación de morosidad.

Frente a esta situación de crisis, la gente, sin conocimientos, sin información, asustados por los apremios permanentes de las oficinas de cobranza, refinancian o reprograman en condiciones adversas, sin ninguna capacidad de negociación. En este sentido, una de las labores que realiza la ODECU, sea a través de Internet o presencialmente en sus oficinas, es precisamente entregar una serie de herramientas relacionadas con la forma cómo la persona puede actuar reprogramando o repactando en una forma mucho más inteligente su deuda.

En términos de asesoría judicial, ésta se presenta cuando una persona tiene una cobranza ejecutiva, donde no es mucho lo que se puede hacer desde el punto de vista de la información, porque si bien es cierto, que se puede aclarar el real alcance del problema, la verdad es que esta persona necesita una asesoría jurídica concreta, a través de un abogado.

Pero la realidad es que es un pequeño porcentaje de la gente que consulta, y a la cual se puede ayudar efectivamente. Ya que de diez personas que consultan, una es la que acude preventivamente, antes de firmar un contrato, preguntando sobre el significado de ese contrato, si conviene o no conviene, qué representa la cláusula de aceleración o qué tasa se le va aplicar. Por el contrario, la mayoría consulta cuando ya están demandados.

De allí la importancia de difundir entre los consumidores los canales de información respecto de estos temas, entre los cuales es importante la página de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, que tiene un link llamado Banca Fácil, que enseña mucho en temas financieros.

Además de la ODECU que tiene un buscador, en el cual pueden obtener valiosa información de artículos y documentos sobre esta materia.

Pero, desgraciadamente, en Chile es muy poco lo que se puede hacer en materia de defensa judicial del sobreendeudado. Se está frente a la existencia de contratos de adhesión que establecen todos los derechos a través de acciones de cobranzas muy rápidas y eficaces para que el acreedor se pague de las deudas contraídas. Este sistema provoca verdaderos dramas sociales, que la ODECU ve diariamente, entre otros muchos, el caso de una persona que se pensaba suicidar acosado por varias deudas que sumaban 14 millones de pesos, en créditos de consumo. Analizamos su situación y nos dimos cuenta que esa persona vive con la madre, y que es posible acudir a una defensa que es legítima, como son las tercerías de dominio, que es una de las pocas defensas que tienen hoy día los consumidores endeudados. Esta consiste en una acción judicial que permite oponerse al embargo de bienes cuando éstos no son propiedad del deudor. En este sentido es muy satisfactorio poder ayudar a estas personas y darles algún camino de salida, aunque sea limitado (Ibíd.).

Es el mismo caso del joven estudiante al que se le ofrece una tarjeta de crédito, se endeuda y después la demanda llega a la casa de los padres, con el consiguiente conflicto familiar. Lo mismo pasa en los matrimonios, donde se tiene que responder con el patrimonio común de la familia, si no hay separación de bienes. En definitiva, no hay excepciones para no pagar. Claramente, este no es solo un problema económico para las familias, sino que es un drama social que lo vemos a diario. Palpamos lo que significa tener familias sobreendeudadas, padres y madres cesantes o con enfermedades catastróficas, en un país que desde el punto de vista social, no ha sido el más preventivo. Solo como muestra, el seguro de cesantía lo tenemos desde hace pocos años, seguros para enfermedades catastróficas y

el Plan Auge, son recientes. Aún así, muchos siguen acudiendo a la banca para financiar costosas enfermedades.

Lo expuesto nos indica que es necesario reformar el marco legal que nos regula, para lo cual la ODECU pretende, entre otras iniciativas, promover una Ley de Insolvencia de los Hogares, que básicamente es una forma homóloga a la Ley de Quiebras que tienen las empresas, pero aplicable a las deudas de una familia. Los sistemas son muchos, hay numerosa jurisprudencia internacional, tal como lo ha mencionado el Director del SERNAC (Ibíd.).

“Con base al análisis de diversas legislaciones y examinando a fondo la realidad del sobreendeudamiento en Chile, propondremos durante el segundo semestre de este año 2006, un proyecto de ley al respecto.

Esta propuesta tiene como propósito ver la posibilidad de legislar respecto a modificaciones puntuales, como por ejemplo, aplicar en las cobranzas ordinarias un sistema similar al juicio especial hipotecario, que implica que aún cuando una persona tenga interpuesto un juicio, si completa el pago de los dividendos atrasados, puede solicitar su normalización como cliente del banco.” (Pujá, 2006: 39).

Actualmente, si una persona debe cuatro millones y se atrasa en una cuota, le aceleran todo el crédito, haciendo efectivas todas las cuotas incluidas las por vencer. Para evitar una situación tan drástica, es perfectamente posible incluir en los juicios ejecutivos de cobranzas la norma que permita, que al igual que en el juicio especial hipotecario, poder pagar las cuotas que generaron la morosidad, y que el banco o el acreedor tenga la obligación de regularizar al cliente, prohibiéndole expresamente que continúe con la demanda o ejecución. Detener esa acción en la actualidad, depende solo y exclusivamente del acreedor.

Otra iniciativa que promoverá el SERNAC será la eliminación de toda forma de anatocismo, es decir, que se prohíba definitivamente cualquier forma de cobro de intereses sobre intereses o capitalización de los mismos (Roa, op. cit.).

Como no es posible ni recomendable judicializarlo todo, existen otros mecanismos alternativos que se pueden aplicar como son la mediación y el arbitraje. En Chile, a parte de la labor que ha hecho SERNAC desde su creación, no hay un sistema de mediación efectivo ni legal en esta materia, como lo hay en la interesante experiencia que tiene la Superintendencia de Salud, pero en materias de consumo o endeudamiento no hay instancias de mediación ni de arbitraje. La ODECU realiza mediaciones, pero obviamente son acciones voluntarias, no vinculantes, lo que significa que no se puede obligar a las empresas a darles más crédito a las personas, refinanciarlas, o por último no ejecutarlas.

Por ello, es necesario incorporar en la legislación nacional estas instancias de mediación y arbitraje, pero que sean obligatorias para las partes, como lo es en el caso alemán, en el cual, el sistema permite que el deudor le presente a sus acreedores programas de pago, los cuales generalmente son aceptados. Lo anterior funciona, ya que de no haber acuerdo a través de la mediación, el deudor puede ir a un tribunal que finalmente obligará al acreedor a que acepte una fórmula de acuerdo.

En definitiva, lo que se está planteando, es la creación de tribunales arbitrales o instancias de mediación, donde las organizaciones de consumidores como la ODECU, pueden jugar un rol fundamental actuando como centros de mediación.

La otra formula que se ha postulado, es el diálogo directo con las empresas, en el entendido que no todos los conflictos se deben resolver en los tribunales. El dialogo directo con las empresas es importante y tienen que ver con la puesta en práctica de un concepto que ya la mayoría de la gente lo conoce como es el de la responsabilidad social empresarial.

En materia de endeudamiento, de sobre consumo y de otorgamiento de crédito, las empresas deben manifestar su voluntad de contribuir a mejorar su relación con los consumidores.

SEGUNDA PARTE
MARCO REFERENCIAL

CAPITULO IV

ANTECEDENTES GENERALES DEL INSTITUTO TRAUMATOLÓGICO

El Instituto Traumatológico Dr. Teodoro Gebauer Weisser, fue inaugurado el 9 de Diciembre del año 1937 por Su Excelencia el Presidente de La República Don Arturo Alessandri Palma y su Ministro de Salubridad Dr. Eduardo Cruz Coke, bajo la dependencia y financiamiento de la Caja de Accidentes del Trabajo, siendo el primer centro de salud especializado en traumatología en América Latina y uno de los más modernos en el mundo en su época, por su diseño arquitectónico, instalaciones y tecnología empleada (Traumatológico, 2004).

Desde le 1º de Mayo de 1968 pasa a depender del Servicio Nacional de Salud, según el artículo 82 de la Ley 16.744, oportunidad en la cual se abre a la comunidad como un establecimiento especializado en la atención de adultos en aquellas patologías del aparato locomotor y, en especial en tratamiento de las fracturas y sus secuelas. A contar de 1º de Agosto de 1980 pasa a formar parte del Servicio de Salud Metropolitano Occidente, hasta la fecha.

En el año 1995 por decreto Exento N° 1.273 del 26 de Diciembre de 1994, pasa a llamarse Instituto Traumatológico “Dr. Teodoro Gebauer Weisser”, en honor a su primer Director Médico, pionero de la especialidad en el país.

En la actualidad, constituye el principal Centro de derivación Metropolitano y Nacional, para pacientes con patología compleja en Ortopedia y Traumatología.

Tiene una población asignada de 891.809 habitantes, mayor de 15 años correspondiente al Servicio de Salud Metropolitano Occidente. Resuelve el 54% de la patología traumatología de la Región Metropolitana y el 12% de la patología traumatología a nivel Nacional (Ibíd.).

El funcionamiento del Instituto se basa en las Políticas vigentes del Ministerio y Servicio de Salud, destacando:

El Estado debe garantizar a todos sus habitantes, el pleno ejercicio de este derecho proporcionando un adecuado acceso a servicios de salud integrales, públicos privados así como a otros bienes y servicios esenciales, en el contexto de un entorno social del país.

La calidad técnica y humana de estos servicios deberá ser igual para todos los chilenos, indistintamente de quien los preste. Al financiamiento de ellos deberá concurrir toda la población en forma solidaria, conforme al principio de la política social anteriormente enunciada.

En conformidad con los principios de solidaridad y de equidad, el Estado privilegiará el otorgamiento de sus servicios de salud a los de la población en extrema pobreza, a sectores de ingresos bajos y medios, a aquellos que habitan en lugares alejados o aislados del territorio y a otros afectados por factores de riesgo bio-médico, cultural o social.

Su sistema de trabajo en la atención médica, con jornada de mañana y jornada de tarde, lo diferencia de otros hospitales y por esto no hay capacidad ociosa en atención de policlínicos, pabellones y hospitalizaciones. Su gestión de camas en hospitalizaciones es indiferenciada, aplicando en el Servicio de Enfermería, el Modelo de Atención Progresiva. Es pionero en su integración con el Instituto Nacional del Cáncer, para el tratamiento de la

patología músculo – esquelética oncológica, desarrollando protocolos de tratamientos.

Durante su historia de desarrollo al servicio a nuestro país, el Instituto Traumatológico ha tendido múltiples logros (Ibíd.).

1. PRINCIPIOS QUE ORIENTAN LAS ACCIONES EN EL INSTITUTO TRAUMATOLÓGICO

Calidad y eficiencia en la atención de salud:

- ✓ Trato equitativo y personalizado al usuario
- ✓ Trato funcionario digno y personalizado
- ✓ Desarrollo integral del personal
- ✓ Asignación responsable de funciones
- ✓ Gestión profesional, transparente, informada y participativa al servicio de la finalidad
- ✓ Administración ágil, efectiva y eficiente al servicio de la finalidad
- ✓ Información oportuna para la acción al servicio de la misión
- ✓ Docencia de excelencia para el desarrollo de las competencias profesionales pertinentes.

2. SÍNTESIS PLAN ESTRATÉGICO (2005 – 2010)

En términos generales, para sostener e incrementar la excelencia en los próximos años:

- ✓ Compromiso con la calidad y eficiencia en todas nuestras actividades.
- ✓ Programas interdisciplinarios e ínter servicios que cubran la práctica clínica, la extensión, la docencia y la investigación.
- ✓ Integración eficiente y efectiva a la red nacional de atención en salud.

Iniciativas:

- ✓ Aumentar la satisfacción de los usuarios y el prestigio del Instituto.
- ✓ Optimizar las capacidades de nuestro Recurso Humano.
- ✓ Instalar un sistema de gestión informada, efectiva, ágil y participativa.
- ✓ Mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura del Instituto.
- ✓ Gestión Clínica.
- ✓ Usuario interno y externo.
- ✓ Desarrollo docente y académico.

3. LEY Nº 18.834 DEL ESTATUTO ADMINISTRATIVO

Los funcionarios públicos, esto es, los empleados del Estado (en particular los de la administración pública), son sujetos de derecho en cuanto pertenecen a la sociedad chilena, que les garantiza derechos constitucionales, civiles y políticos, pero además, al incorporarse a un cargo público de planta, a través de concurso público como se establece en el Art. 17 o a contrata de un determinado órgano estatal, pasan a regirse por un régimen jurídico especial de derecho público, que se llama régimen estatutaria.

Este régimen se caracteriza:

- a) Por estar constituido por un conjunto propia de normas y principios, jurídico,
- b) Por tener un órgano que interpreta y fiscaliza la aplicación de sus normas: la Contraloría General de la República, y
- c) Contar, sus sujetos de derecho, de un recurso de ilegalidad ante la Contraloría General, que está autorizada para resolver lo que en derecho corresponda.

Según la LOCBGAE, el Estatuto Administrativo, en cuanto la ley laboral del sector público, debe abarcar el ingreso, los deberes, los derechos, la responsabilidad y la cesación de funciones de los empleados públicos, de acuerdo a los Artículos 15 y 43.

En Chile, la Contraloría General sustenta un concepto jurisprudencial de Estatuto Administrativo, y dentro del campo o ámbito por él regulado, los

funcionarios públicos: directivos, profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares, también los fiscalizadores, son sujetos de derecho en cuanto son titulares de ciertos especiales derechos subjetivos relacionados con la función que desempeñan, y en tanto son pasivos de deberes asimismo especiales, derechos y deberes que por su origen se llaman derechos estatutarios y deberes estatutarios, respectivamente.

El Estatuto, así, obliga por igual a la autoridad y a los demás funcionarios de un órgano o servicio público. A la fecha, el Estatuto Administrativo General está contenido en el DFL N° 29, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

Los deberes estatutarios o funcionarios son de carácter legal y pueden consistir en obligaciones de hacer, de no hacer o prohibiciones, o en incompatibilidades, subjetivas y objetivas. El más importante de los deberes dentro del Estatuto es el de desempeñar personalmente el cargo durante toda la jornada de trabajo, ordinaria o extraordinaria, con sanciones especiales en caso de no hacerse así según los Artículos 72 y 125.

3.1 Concepto de funcionario público

La expresión funcionario público no tiene en el Derecho Administrativo chileno una acepción definida que la sitúe como un concepto unívoco en el campo del Derecho y, por lo mismo, generalmente aceptado por la doctrina y la jurisprudencia (Pantoja, 2008).

En la práctica, la representación intelectual que se forma de ella la ciudadanía corresponde a la del empleado público, y es éste en verdad el sentido y alcance más difundidos que tiene la expresión. Es también el que le

asigna el Estatuto Administrativo general, aprobado por la Ley N° 18.834, de 1989, cuyo texto actualizado es del año 2005.

Sin embargo, planteada la idea jurídica de funcionario público dentro de la institucionalidad nacional, adquiere una amplitud diferente y desde luego mayor, ya que por ser genérica en principio abarca a todos quienes se desempeñan las tres grandes funciones clásicas: la función legislativa, la administrativa y la judicial, llevando a conceptuarlo como la persona natural que se desempeña en cada una de estas grandes funciones, permitiendo hablar entonces de funcionarios legislativos, administrativos y judiciales, como lo hace el art. 52, N° 2, en concordancia con el Art. 53, N° 1.

En la esfera administrativa, la voz funcionario público admite dos acepciones: una de carácter funcional y otra de carácter orgánico, siendo esta última la más utilizada.

Según ella, es funcionario público toda persona natural que ocupa un cargo público dentro de la Administración del Estado, entendiendo por cargo público, en los términos del Art. 3 del Estatuto Administrativo, aquel que se contempla en las plantas o como empleos a contrata en las instituciones señaladas en el Art. 1°: Ministerios, Intendencias, Gobernaciones y servicios públicos centralizados y descentralizados.

3.2 Plantas de personal

Las plantas son estructuras legales que establecen los cargos permanentes de un organismo administrativo. Según el Estatuto Administrativo estas plantas recogen y formalizan en grados las cinco grandes especialidades que acepta el Derecho Estatutario chileno: la de los directivos, la de los profesionales, la de los técnicos, la de los administrativos

y la de los auxiliares de acuerdo a los Artículos 3 y 5. Los empleados que ocupan los empleos de planta pueden hacerlo en calidad de titulares, suplentes o subrogantes.

3.3 Empleo a contrata

Los empleos a contrata, por su parte, son nombramientos o designaciones que extiende el jefe superior de servicios, autorizados proveer por el Estatuto Administrativo aunque no se encuentren fijados por ley, sino en el presupuesto anual del correspondiente organismo, en el cual pueden contemplarse en forma global o nominativa. Su finalidad es permitir la colaboración de personal externo (no más del 20% del personal de planta, de acuerdo al Art. 9 de la Ley N° 18.834) con los empleados de planta, en labores profesionales, técnicas, administrativas o auxiliares, nunca directivas, para facilitar el cumplimiento de las funciones del respectivo organismo.

Atendida su calidad, estos empleos son transitorios: su desempeño dura mientras sean necesarios sus servicios. Si su nombramiento es indefinido, de todas maneras ha de cesar en su desempeño al 31 de diciembre del año respectivo, por el solo ministerio de la ley, a menos que se disponga su renovación.

A su vez, como estos cargos públicos no están predeterminados por la ley como ocurre con los cargos de planta, la autoridad que los designa debe asimilarlos a un grado de la respectiva planta, según la naturaleza e importancia de la función para la cual se proveyeron, asimilación que ha de hacerse para efectos estrictamente remuneratorios, con la limitación de que no puede asignárseles un grado superior al más alto que contenga la respectiva línea de especialidad en la planta respectiva. No debe sobrepasar, dice el Art. 9° del Estatuto Administrativo, el tope máximo que se contempla

para el personal de las plantas de Profesionales, de Técnicos, de Administrativos y de Auxiliares en el respectivo órgano o servicio, según sea la función que se encomiende.

Haciendo suya esta acepción orgánica de funcionario público, el Estatuto Administrativo regula la carrera funcionaria y las obligaciones de cada funcionario; dice que El funcionario estará afecto a las siguientes prohibiciones, indicándolas; se ocupa de los derechos funcionarios; prescribe que Los funcionarios incurrirán en responsabilidad administrativa en los supuestos que contempla y previene que el funcionario cesará en el cargo por las causales que señala, como consta del Art. 3º letra f, del Título II, de los Artículos 55 y 78, del Título IV y de los Artículos 114 y 140 del Estatuto Administrativo.

De conformidad con este sentido de la expresión funcionario público, sólo son tales, entonces, quienes ocupan cargos públicos de planta o a contrata en un órgano de la Administración. Los de planta pueden ser directivos, profesionales, técnicos, administrativos o auxiliares. Para la LOCBGAE la expresión empleado público sólo está referida a quienes ejercer sus funciones en los Ministerios, Intendencias, Gobernaciones y servicios públicos, centralizados y descentralizados.

Ello implica, por lo tanto, excluir de tal calidad al Presidente de la República y a los Ministros de Estado, ya que estas autoridades no tienen ninguna de esas calidades.

3.4 Carrera funcionaria

Esta se iniciará con el ingreso en calidad de titular a un cargo de la planta, y se extenderá hasta los cargos de jerarquía inmediatamente inferior

a los de exclusiva confianza, lo que lleva entonces a distinguir entre cargos servidos por funcionarios de carrera, y cargos de confianza exclusiva, servidos por personal de la confianza exclusiva del Presidente de la República o de la autoridad llamada a extender el nombramiento.

Los funcionarios de carrera son aquellos empleados de planta que además son inamovibles en sus empleos: una vez designados, permanecen en sus funciones mientras no concurra una causa legal de cesación de funciones. Los funcionarios de confianza exclusiva, por su parte, son los empleados de planta que pueden ser designados y removidos libremente por la autoridad facultada para designarlos, como lo precisan los Artículos 42 de la Ley N° 18.575 y 142 del Estatuto Administrativo.

El Art. 4° puntualiza que los funcionarios de carrera pueden tener la calidad de titulares, suplentes o subrogantes, estableciendo así las tres formas de desempeño en los cargos de planta que admite la Ley Estatutaria, y que configuran, asimismo, tres tipos funcionarios diferentes: titulares, suplentes o subrogantes.

3.5 Jornada de trabajo

De acuerdo al Art. 59, la jornada ordinaria será de cuarenta y cuatro horas semanales distribuidas de lunes a viernes. Hay considerar que el área salud se trabajan con turnos diurnos y nocturnos de 12 horas, en estos casos los funcionarios tendrán una remuneración proporcional al tiempo trabajado, de acuerdo a lo que señala la ley.

Los trabajos extraordinarios se compensarán con descanso complementario, si esto no fuera posible, serán compensados con un recargo en las remuneraciones.

4. UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

La función de Recursos Humanos está compuesta por áreas tales como Reclutamiento y Selección del personal, Compensaciones y Beneficios, Capacitación, Formación y Desarrollo.

Dentro de sus principales tareas esta en mantener un buen clima laboral, el desarrollo del potencial humano de cada trabajador, a través de la capacitación permanente.

De la Unidad de Recursos Humanos es dependiente Bienestar.

4.1 Servicio de Bienestar

El Servicio de Bienestar es un sistema de ayuda solidaria conformado con aporte Institucional y de los funcionarios que se afilian voluntariamente. Entidad, cuyo objetivo es contribuir al bienestar del funcionario, cooperando con su calidad de vida, proporcionando apoyo económico por concepto de salud, nacimiento, matrimonio, estudios, del mismo modo fomenta actividades sociales, culturales y recreativas.

Administrativamente se rige por D.S. N° 160, aprobado el 07 de Octubre de 1996, publicado en el Diario Oficial el 14 de Abril de 1997 y depende directamente de la Dirección del Servicio.

Los requisitos para obtener los beneficios están basados en el Reglamento, en el presupuesto aprobado por la Superintendencia de Seguridad Social y por acuerdo del Consejo Administrativo de Bienestar.

El Consejo Administrativo está conformado por:

- Presidente : Director del SSMOcc
- Secretaria : Jefa Servicio de Bienestar
- Integrantes : Jefe Subdirección de RRHH
- Representantes de Afiliados : 2 Titulares y 2 Suplentes
- Representante de Asociación: 1 Titular y 1 Suplente
Gremial FENATS

4.1.1 Funcionamiento Servicio de Bienestar

Las funciones que deben cumplir los Servicios de Bienestar, están estipulados en la Ley 11.762 de la Superintendencia de Seguridad Social, que establece como objetivo fundamental *“Contribuir al bienestar del trabajador, cooperando a su adaptación al medio y a la elevación de sus condiciones de vida”* (Superintendencia de Seguridad Social, n.d.:4).

La Ley de funcionamiento, menciona prestaciones que son obligatorias de entregar en cada Servicio de Bienestar, estas se denominan prestaciones de bienestar social y consisten en un grupo de acciones tendientes a entregar un estado pleno de bienestar integral al trabajador, complementando los aspectos sociales y humanos en la relación laboral con el fin de lograr un óptimo desempeño por parte de los trabajadores / as.

Si bien la ley establece prestaciones mínimas de carácter médico, no se restringe la posibilidad de establecer convenios para otorgar prestaciones de bienestar social, recreativas, culturales, deportivas, de seguridad social, prestaciones de servicios, convenios, etc., todo en directo favor de sus beneficiarios, como se afirmó anteriormente. Es sobre la base de estos conceptos donde encontramos prestaciones de carácter no material, que

propenden al desarrollo integral de los funcionarios y su familia, que complementan el sueldo que éstos perciben, permitiendo elevar sus condiciones de vida y una mejor adaptación al medio laboral.

4.1.2 Beneficios que otorga el Servicio de Bienestar

➤ **Bonificaciones de**

- ✓ Atenciones médicas
- ✓ Medicamentos
- ✓ Lentes ópticos
- ✓ Audífonos
- ✓ Ortopédicos

➤ **Subsidios de**

- ✓ Matrimonio
- ✓ Nacimiento
- ✓ Fallecimiento
- ✓ Incendio – Catástrofe

➤ **Prestamos**

- ✓ Personal
- ✓ Médico
- ✓ Habitacional
- ✓ Habitacional por reparación
- ✓ De emergencia

De acuerdo a la política del Servicio de Bienestar, en el cual protege al afiliado y no estimula el endeudamiento de este, los préstamos están sujetos al sueldo líquido de los funcionarios, existiendo restricción de estos.

➤ **Convenios con**

- ✓ Ópticas
- ✓ Centros de salud
- ✓ Ortopédicas
- ✓ Zoológico
- ✓ Editorial
- ✓ Centros de veraneo

➤ **Otros**

- ✓ Bono Escolar
- ✓ Calzado Escolar
- ✓ Ayuda médica
- ✓ Premio mejor alumnos
- ✓ Agrupación de jubilados
- ✓ Regalo de navidad
- ✓ Actividades culturales, sociales y recreativas

5. GREMIOS

En el Instituto se encuentran actualmente realizando trabajo sindical tres gremios, La FENTES (Federación Nacional de Técnicos de Emergencias Sanitarias), La FENPRUSS (Federación Nacional de Profesionales Universitarios de Servicios de la Salud) y La FENATS (Federación Nacional de Trabajadores de la Salud) la cual reúne la mayor cantidad de afiliados.

Los gremios trabajan para el mejorar las condiciones laborales de los trabajadores, a través de la representación, defensa y reivindicación de sus demandas, cumpliendo el rol de voceros frente a las autoridades; propiciar la

entrega de una atención de salud de calidad a la población, exigiendo a las autoridades cautelar la inversión estatal para los servicios públicos de salud.

Los gremios trabajan de forma independiente, prestando servicios que benefician a sus afiliados, para poder ser parte del gremio a que inscribirse y cancelar una cuota mensual.

La FENATS, gremio que representa a la mayor parte de los encuestados, además de realizar actividades entorno a temas sindicales, ha adquirido convenios con: Coopeuch, Libercoop, Parque Metropolitano, Dansel, entre otros, acercando la posibilidad de adquirir bienes, créditos y productos a los funcionarios de forma rápida y fácil.

Actualmente no existe un control de parte de los gremios frente al endeudamiento en que se encuentran sus afiliados. En la práctica esto favorece el sobreendeudamiento desmedido que se observa en la actualidad y que hace que los afectados caigan en un círculo vicioso, solicitando nuevos créditos para cancelar otros.

TERCERA PARTE
ANALISIS DE DATOS

CAPITULO V

ENDEUDAMIENTO Y SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS AUXILIARES, ADMINISTRATIVOS Y TÉCNICOS DEL INSTITUTO TRAUMATOLÓGICO

Durante los últimos años se han incrementado las cifras que revelan un alto nivel de endeudamiento por parte de la población, hecho que preocupa no sólo desde una perspectiva macroeconómica, sino que desde un punto de vista social, tal como lo reconocen los diferentes autores citados en el Marco Teórico de este estudio.

Por lo tanto, el endeudamiento no es sólo un problema de las personas o de las empresas, sino que es un problema de país. La gente trabaja y trabaja, pero sus metas siguen postergadas. La experiencia cotidiana de la postmodernidad se nos vislumbra con una serie de problemas de insatisfacción personal y social, los cuales aparentemente se solucionan comprando.

Este fenómeno es lo que permite encontrar un número creciente de personas sobreendeadas con financieras y/o casas comerciales, lo que a su vez ha llevado a que muchas empresas han tenido que intervenir para ayudar a parte de su personal sobreendeadado, a causa de créditos de consumo.

En este sentido, el problema del endeudamiento y consecuente sobreendeudamiento del Instituto Traumatológico, da cuenta, entre otras cosas, de un fenómeno general de la sociedad, al que se suma la especificidad cultural propia y característica de los funcionarios. En este contexto, el sobreendeudamiento dentro de la institución por parte de sus funcionarios, responde a un contexto particular y un escenario social propio

de esta realidad, en donde el fenómeno del sobreendeudamiento se orienta principalmente hacia el consumo, pero también hacia la inversión, como lo demuestran los datos de este estudio.

1. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS FUNCIONARIOS ENCUESTADOS DEL INSTITUTO TRAUMATOLOGICO.

El perfil sociodemográfico tiene como finalidad mostrar las principales características personales y sociales de los funcionarios encuestados del Instituto Traumatológico. Dentro de los indicadores se encuentran el sexo, estado civil y nivel educacional, con el propósito de elaborar un perfil básico que nos permita calificar el universo estudiado.

1.1 Sexo

Las cuestiones de género en el sector público surgen de la distinta participación de los hombres y de las mujeres en los trabajos, de sus respectivas posiciones en la estructura jerárquica y de sus diferentes oportunidades de progresar en sus carreras, acuerdos contractuales y remuneración, aspectos están relacionados unos con otros.

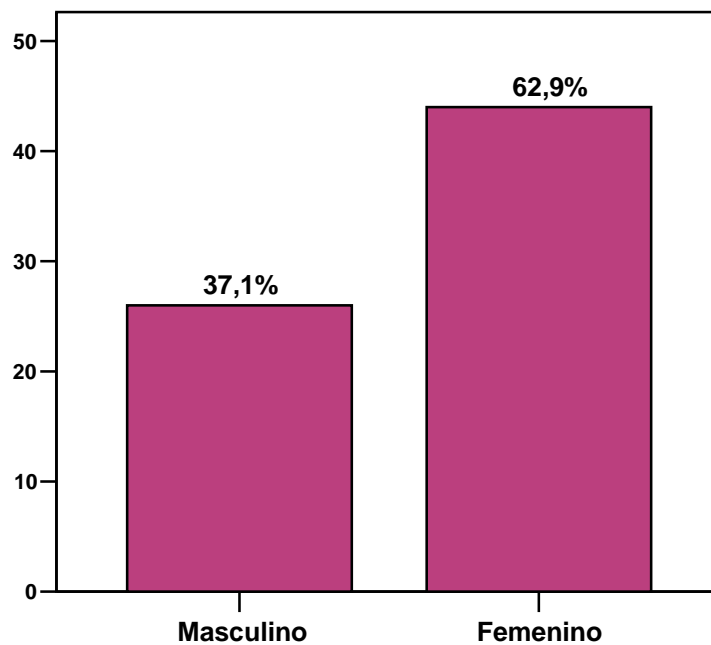
De acuerdo a datos estadísticos manejados por la ANEF (2008) un 56% de los empleados públicos son mujeres, siendo esto más evidente en el área de servicios y especialmente en el sector de salud.

En el sector salud, como ya señaló, las mujeres constituyen la mayor parte del personal. En un primer momento, tienden a ocupar los empleos que requieren menor capacitación, con remuneraciones bajas y se sitúan en los niveles inferiores del escalafón, desempeñando trabajos de oficina, técnicos

paramédicos y auxiliares de servicio. Esta tendencia se ha revertido parcialmente en el último tiempo debido a la incorporación creciente de las mujeres a las aulas universitarias, lo que ha repercutido en un incremento de del número de mujeres profesionales y técnicas, pero sin que ello se refleje aún con la misma fuerza en las esferas directivas de los distintos servicios.

En el caso del instituto Traumatológico esta realidad se replica, representando el sexo femenino más del 60% del personal total, que se desempeña en la institución.

Gráfico N° 1
"Sexo de los funcionarios encuestados del Instituto Traumatológico"



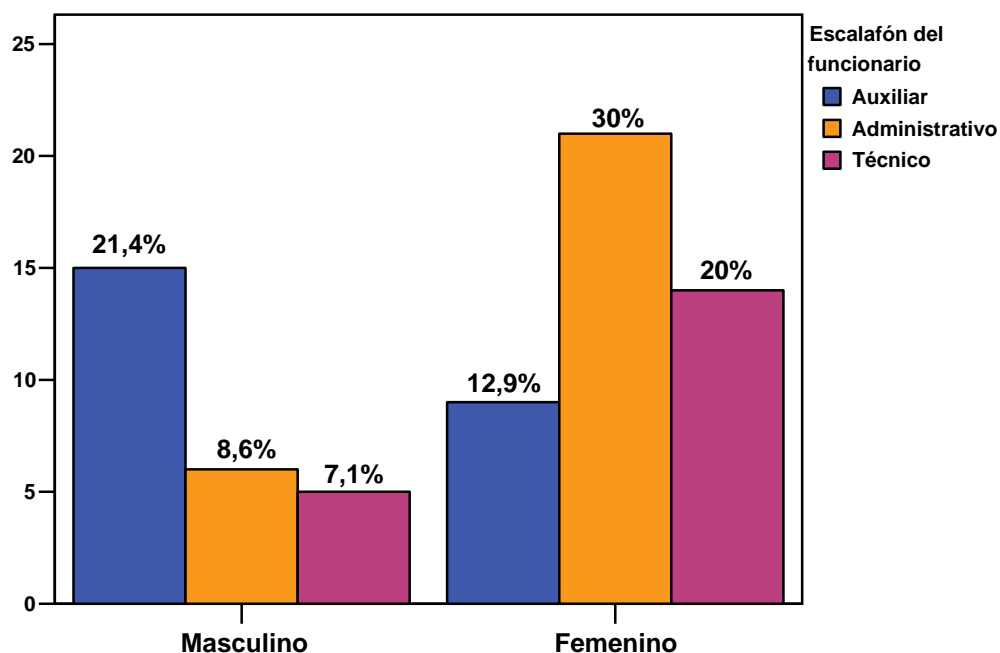
Fuente Investigación Directa

Como se demuestra en el gráfico anterior, de un total de 70 encuestados, un 62,9% corresponde a la población femenina del Instituto Traumatológico y por otra parte el 37,1% representa a la población

masculina. Esta información corrobora la realidad de los servicios públicos señalada por la ANEF, en el sentido que el género femenino supera ampliamente al masculino.

A partir de los datos anteriores, se realizó un desglose por escalafón para graficar de manera más detallada la población femenina v/s la masculina, y cual es la relación en cada caso.

Gráfico N° 2
"Sexo por escalafón, de los funcionarios encuestados del Instituto Traumatológico"



Fuente Investigación Directa

Los datos anteriores nos permiten apreciar los tres escalafones encuestados, y el porcentaje que existe entre hombres y mujeres, en cada uno de los casos. De los 15 auxiliares encuestados un 21,4% corresponde a hombres y con 14,3% a las mujeres, sumando un 35,7% correspondiente al

total de los funcionarios encuestados. Los administrativos suman un 38,6% del total encuestado, correspondiendo un 8,6% a la población masculina y un 30% a la femenina. El escalafón técnico representa el 25,7% del total de funcionarios, siendo un 7,1% de los casos hombres un 18,6% mujeres.

El gráfico anterior nos demuestra que la población femenina es ampliamente mayor en los escalafones administrativos y técnicos, mientras que el escalafón de auxiliares los casos de hombres son superiores, pero con una brecha menor, lo que confirmaría la tendencia a que las mujeres estén alcanzando posiciones relativamente mejores en la distribución de los estamentos intermedios de los servicios de salud.

1.2 Edad

En la actualidad, según datos de la ANEF (Ibíd.) se presentan tres escenarios diferentes, en relación al promedio de edad de los funcionarios públicos:

- ✓ Los servicios públicos solicitan, mayoritariamente, personal joven.
- ✓ El promedio general de los funcionarios oscila entre 45 y 50 años, aproximadamente.
- ✓ Paralelamente, los servicios públicos experimentan un progresivo envejecimiento de sus funcionarios.

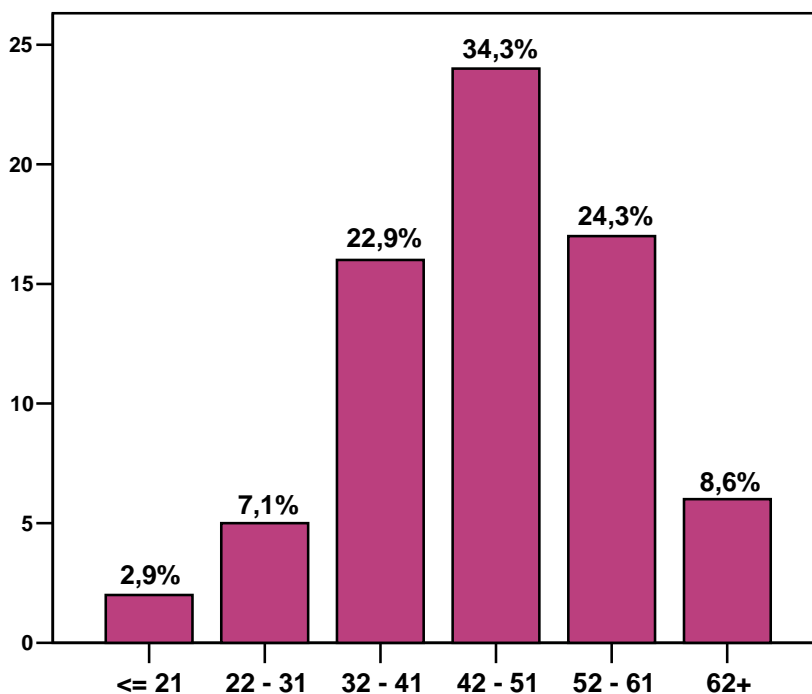
El ingreso de jóvenes a los servicios públicos, es motivado principalmente por las políticas de acceso al empleo implementadas por el Estado, posibilitando a los jóvenes continuar estudios superiores de forma paralela a su empleo, pero a su vez, su estadía en estos cargos son

temporales. Esto por dos razones combinadas: son funcionarios que se encuentran a contrata debido a la falta de crecimiento de las plantas permanentes, por una parte, y por otra parte, a su vez los nuevos funcionarios utilizan estos empleos como un medio para financiar estudios superiores, por lo cual una vez egresados buscan mejores oportunidades de empleo, de acuerdo a sus estudios e intereses.

Distinto es el caso de los funcionarios que actualmente se encuentran entre los 45 y 50 años de edad. En su gran mayoría ingresaron a trabajar luego de terminar sus estudios secundarios, para comenzar posteriormente una carrera funcionaria al interior de alguna institución pública, instancia que les permitía poder ir perfeccionándose con el tiempo y mediante ese perfeccionamiento alcanzar ascensos o posiciones de mayor relevancia, lo que a su vez se traducía en mayores ingresos pecuniarios. Estos funcionarios son lo que posteriormente jubilarán, luego de haber prestado servicios durante toda su vida laboral a una misma institución, conforme a la idea que el vínculo laboral era algo estable y perdurable en tiempo, a diferencia de las ideas de la postmodernidad que preconizan la flexibilidad y rotación laboral.

El **Gráfico N° 3**, nos muestra que los funcionarios con más de 42 años de edad, suman más de un 50% del total de los encuestados y de este porcentaje un 8,6% corresponden a funcionarios con más de 62 años de edad, de este porcentaje 2 casos corresponden a mujeres quienes se encuentran en edad de jubilar y no lo han realizado por diversas razones, que en muchos casos tienen directa relación con los ingresos que reciben v/s los que recibirán al jubilar.

Gráfico N° 3
"Edad de los funcionarios encuestados del
Instituto Traumatológico "



Fuente Investigación Directa

Como se desprende del gráfico, En menor porcentaje se encuentran aquellos funcionarios con menos de 42 años de edad, los cuales representan 32,9% del total de encuestados. En esta categoría se concentran los funcionarios entre 32 – 41 años de edad con un 22,9%, lo que ratifica la idea de un envejecimiento progresivo de la planta de funcionarios.

La distribución de edades de los funcionarios, nos sirve para sostener que el fenómeno del endeudamiento es una problemática transversal ya que afecta por igual a todos los segmentos etáreos, con efectos son similares y de manera independiente a las necesidades o motivos que están a la base del fenómeno.

1.3 Estado Civil

En los últimos diez años las uniones civiles bajaron un 23%, registrándose 20 mil menos. La Ley de Matrimonio Civil, promulgada a fines de 2004, hizo aumentar las disoluciones matrimoniales formales: los chilenos se casan menos y a mayor edad, pero se divorcian más. (Registro Civil, 2009).

De acuerdo con las estadísticas de ese servicio, el número de matrimonios civiles ha disminuido en un 23% en la última década, registrándose una merma de 20 mil casamientos entre los años 1998 y 2008.

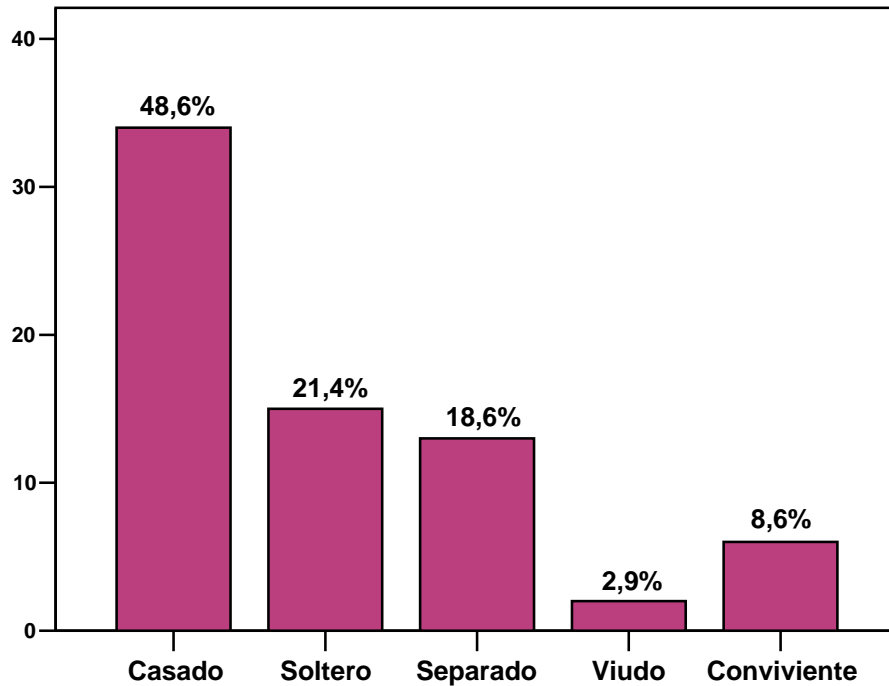
La realidad de los últimos diez años no sólo refleja que los chilenos se casan menos, sino que también esperan tener más edad para hacerlo. Hace una década los chilenos se casaban entre los 20 y 25 años, hoy lo hacen entre los 26 y los 30.

Sin embargo, la cifra más llamativa se observa en el número de divorcios, los que han mostrado un permanente aumento desde la promulgación de La Ley de Matrimonio Civil, en noviembre de 2004, que regula las desvinculaciones, observándose un alza de un 94% entre los años 2005 y 2008. (Ibíd.)

Esta alza podría explicarse en que un gran número de parejas separadas de hecho antes de la promulgación de la ley iniciaron su proceso de divorcio en estos años. Mientras que las que se han separado en el último tiempo deben demostrar o esperar un año de cese de la convivencia, si la solicitud es de común acuerdo, y tres años si es que ésta es unilateral.

Esta situación de cambios en la familia, también se refleja en el caso de los funcionarios, como se aprecia en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 4
"Estado Civil de los funcionarios encuestados del Instituto Traumatológico"



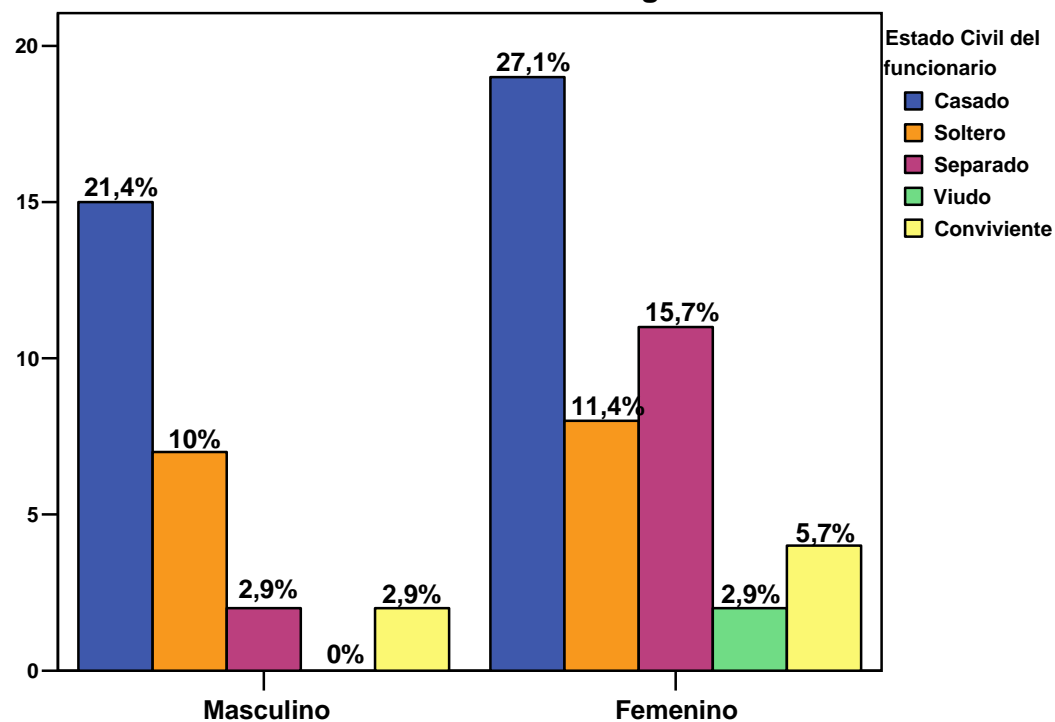
Fuente Investigación Directa

A través del **Gráfico N° 4** podemos observar que un 48,6% del total de encuestados su estado civil es casado, luego con un 8,6% se encuentran aquellos que conviven, es decir, que más de un 50% de los encuestados se encuentran habitando con una pareja estable.

Los solteros suman un 21,4% del total de encuestados, los separados, anulados o divorciados representan un 18,6%, y con sólo un 2,9% se encuentran los viudos.

Al desagregar el estado civil por sexos, se obtienen los resultados que se pueden observar en el siguiente gráfico.

Gráfico Nº 5
"Estado Civil por Sexo, de los funcionarios encuestados del Instituto Traumatológico"



Fuente Investigación Directa

El cruce entre el género del funcionario y su estado civil, nos da cuenta de dos situaciones particulares; que las mujeres concentran el mayor número de funcionarias que habitan en pareja con un 27,1% casadas y 5,7% que conviven, lo que suma más de un 32% del total de encuestados y que un 15,7% son mujeres separadas más un 2,9% que son viudas, los que nos da cuenta que un 18,6% de las mujeres encuestadas cumplen el rol de jefas de hogar, cifra que en todo caso está bajo la media nacional que se ubica en torno al 29.7% (MIDEPLAN, 2008).

En el caso del género masculino los separados presentan un bajo porcentaje en relación a las mujeres, alcanzando un 2,9% del total de encuestados.

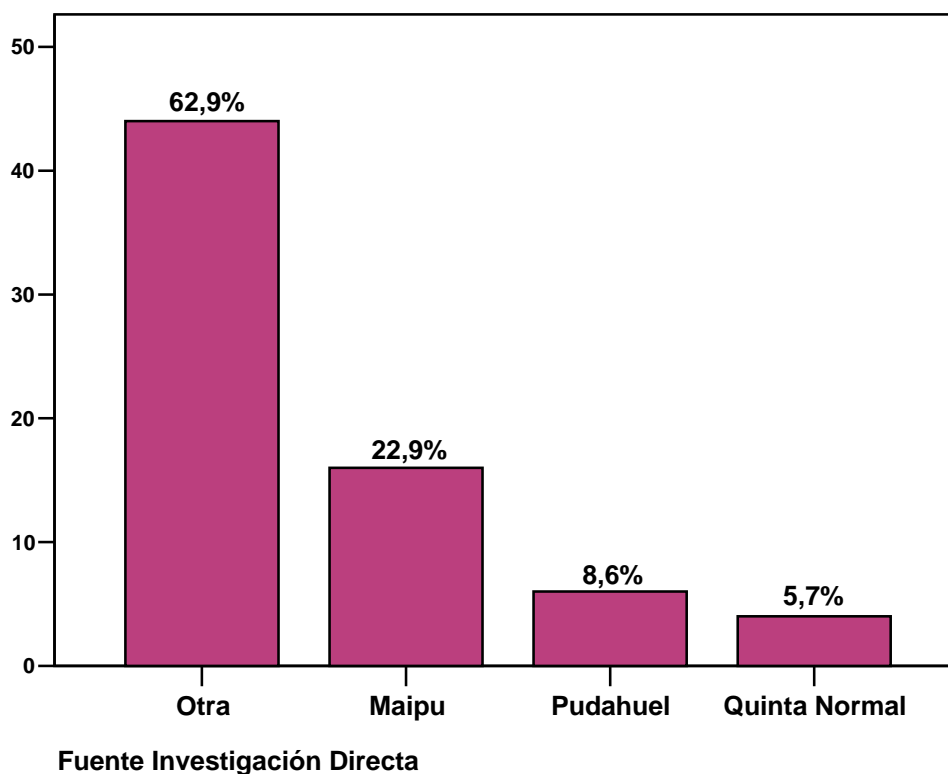
La relación género masculino – femenino, en las variables: casados, soltero, viudo y conviviente, no demuestran una gran diferencia, revelándose una diferencia no mayor al 3%.

1.4 Comuna de Residencia

La comuna es una unidad territorial, en la que se divide la provincia para efectos de su administración local, como concepto general. Pero a su vez, esta la relación que tiene el individuo con el territorio y como este le entrega los servicios necesarios; por ejemplo están aquellas comunas que producen empleos ya que en sus territorios se encuentran ubicadas industrias, centros comerciales, etc., y por otro lado se encuentran las comunas llamadas “comunas dormitorio”, pues los habitantes deben trasladarse a trabajar fuera pues no existen fuentes laborales.

Un antecedente importante, en relación a la comuna de residencia de los encuestados y que nos dará respuesta a los resultados obtenidos, es que durante la década de los ´80 un grupo de funcionarios del Instituto Traumatológico conforman una cooperativa de vivienda, organización que tenía por objetivo proporcionar vivienda a sus socios. Producto de esa acción, una gran parte de los funcionarios encuestados actualmente habitan en Maipú en La Villa Arturo Pratt 2, casa obtenida a través de la cooperativa.

Gráfico N° 6
"Comuna de residencia, de los funcionarios encuestados del Instituto Traumatológico"



El **Gráfico N° 6** nos muestra que la comuna de Maipú concentra el mayor número de habitantes con un 22,9% del total de encuestados, esto tiene directa relación con los antecedentes anteriores, donde se señala que en la institución existió una cooperativa de vivienda que ayudo a un grupo de funcionarios a adquirir su casa.

Luego con un 8,6% se encuentran aquellos funcionarios que residen en la comuna de Pudahuel, la cual se caracteriza por ser una comuna dormitorio, pues no posee fuentes laborales, razón por la cual sus habitantes deben desplazarse hacia otras comunas para conseguir empleo.

A continuación se encuentra la comuna de Quinta Normal con un 5,7% del total encuestado. Comuna que se caracteriza por tener un alto porcentaje de Adultos Mayores.

Representando un 62,9% se encuentran aquellas comunas que no superan el 5% por si sola, lo cual equivale a tres funcionarios aproximadamente.

Se puede apreciar que los funcionarios para llegar a su trabajo deben desplazarse en locomoción colectiva o vehiculo particular, lo cual significa que deben destinar parte de su sueldo para el gasto de traslado.

Además debemos considerar que más de un 50% de los funcionarios encuestados trabajan en sistema de turnos, es decir, pasan más de 12 horas en sus puestos de trabajo y a eso se le suma las horas de traslado, por lo cual la distancia de su casa al trabajo, influirá en otros ámbitos de la vida del funcionario.

2. PERFIL LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS ENCUESTADOS DEL INSTITUTO TRAUMATOLÓGICO.

El siguiente capítulo corresponde a los antecedentes laborales (escalafón, tipo de contrato, años de servicio, etc.) de los trabajadores del Instituto Traumatológico, información obtenida a través de la Unidad de Recursos Humanos y los antecedentes entregados por los encuestados.

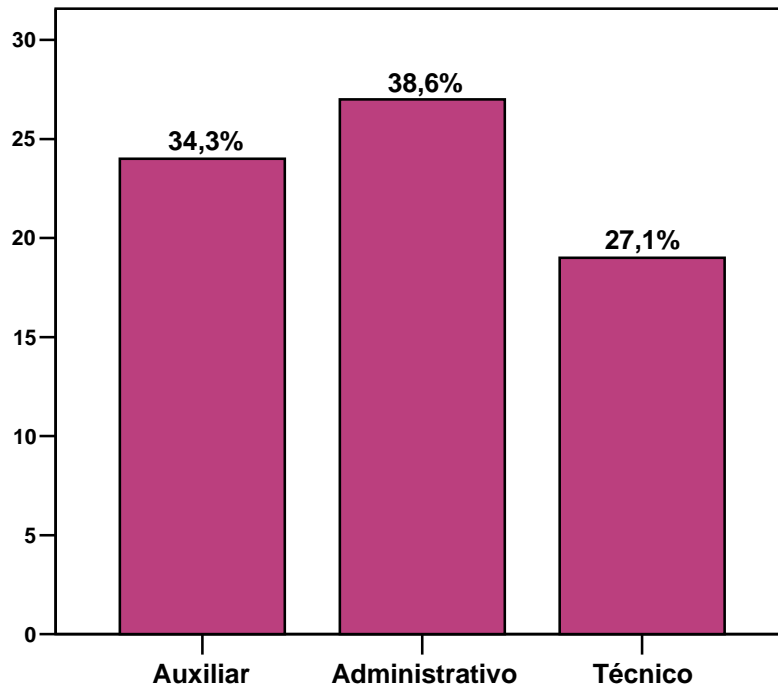
2.1 Escalafón

El escalafón consiste en la lista de rangos en que se agrupan los trabajadores, que forman parte de una institución. Dichos rangos pueden definir funciones jerárquicas, administrativas u operativas.

De acuerdo al estatuto administrativo (Ley 18.834) que rige a los funcionarios de la salud se encuentran los siguientes escalafones: directivos, profesionales, fiscalizadores, técnicos, administrativos y auxiliares.

En el caso de nuestra investigación se han estudiado los escalafones técnicos, administrativos y auxiliares del Instituto Traumatológico.

Gráfico N° 7
"Escalafón de los funcionarios encuestados del Instituto Traumatológico"

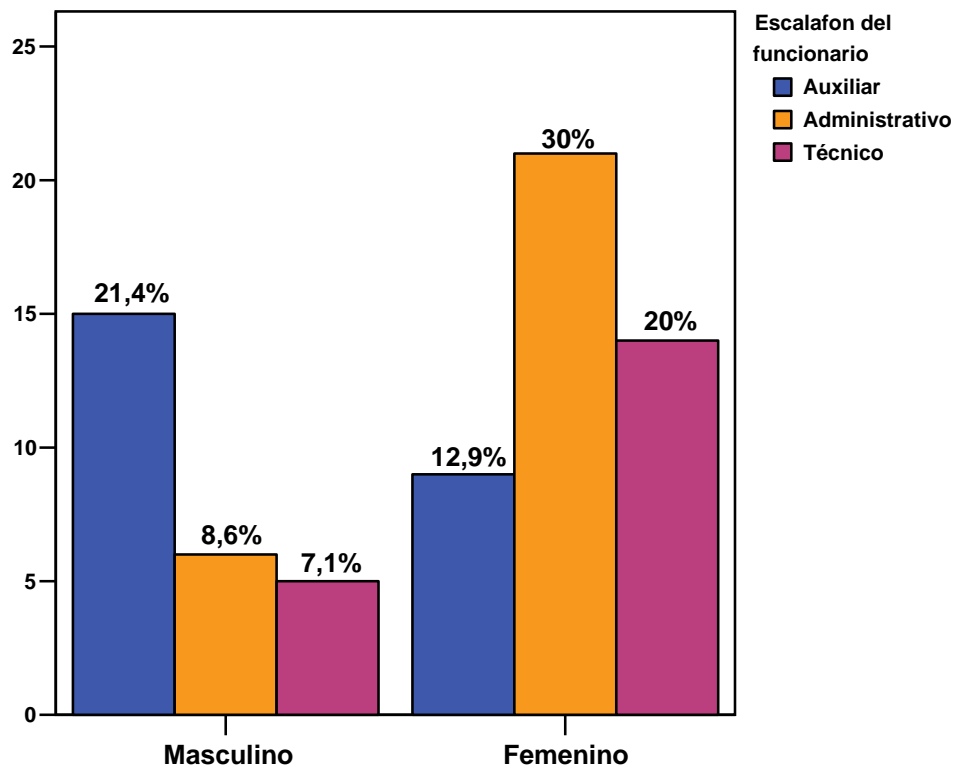


Fuente Investigación Directa

El **Gráfico N° 7**, nos revela que un 38,6% del total de encuestados corresponden al escalafón administrativo, con un 34,3% se encuentran los auxiliares y luego con un 27,7% los técnicos los cuales se dividen en técnicos paramédicos, contables e informáticos.

Se destaca que los funcionarios administrativos realizan labores en las diversas unidades de la institución; desde los servicios de urgencia, pabellones, relaciones humanas, estadísticas, servicio de hospitalización, entre otros. El funcionario administrativo tiene contacto directo con los pacientes y es el intermediario entre el profesional y el paciente.

Gráfico N° 8
"Escalafón por sexo, de los funcionarios encuestados del Instituto Traumatológico"



Fuente Investigación Directa

Podemos observar que las mujeres ocupan un 30% de los cargos administrativos, información que corrobora que estos cargos son ocupados principalmente por mujeres, como se aseveró en un comienzo de este capítulo. Luego con un 21,4% se encuentra el escalafón auxiliar, desempeñado principalmente por hombres y con un 7,1% del total de encuestados se encuentran los hombres que se encuentran en el escalafón técnico.

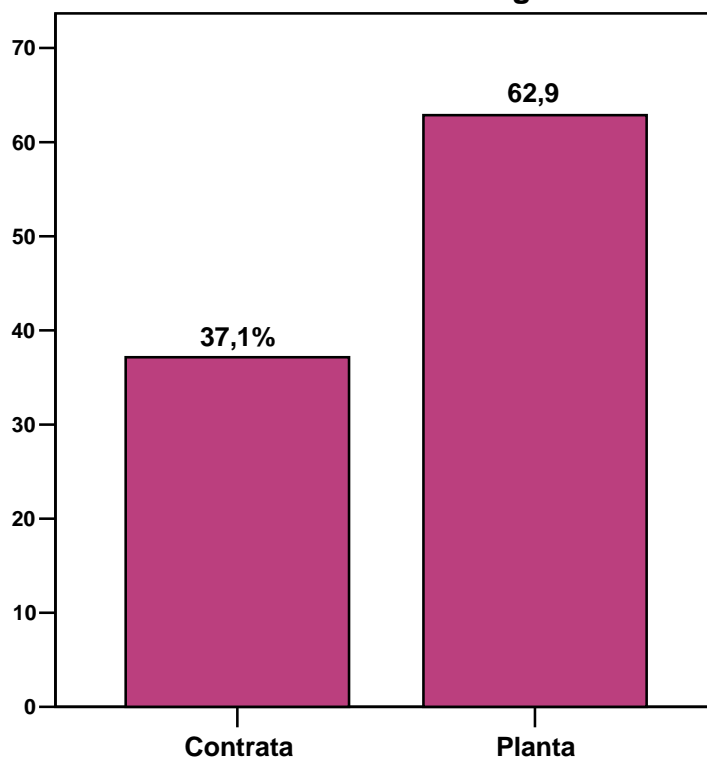
Al interior de la institución los auxiliares están a cargo del aseo y limpieza de las diversas unidades, trabajan en sistema de turno mañana (07:30 – 16:30 hrs.) y tarde (11:00 – 20:00 hrs.).

En el caso de los técnicos estos se dividen en: paramédicos, contables y de informática. En el caso de los técnicos paramédicos, estos trabajan en sistema de turnos (día y noche) para cubrir unidades como urgencia, policlínico y hospitalizados,

2.2 Calidad Funcionaria

La calidad funcionaria hace referencia al tipo de contrato con el cual se encuentra el funcionario al interior de la institución, en el caso del Instituto Traumatológico se dan dos situaciones: los funcionarios que se encuentran a contrata, es decir, con un contrato a plazo, y los titulares que son aquellos que tienen contrato indefinido.

Gráfico N° 9
"Calidad Funcionaria de los trabajadores encuestados del Instituto Traumatológico"

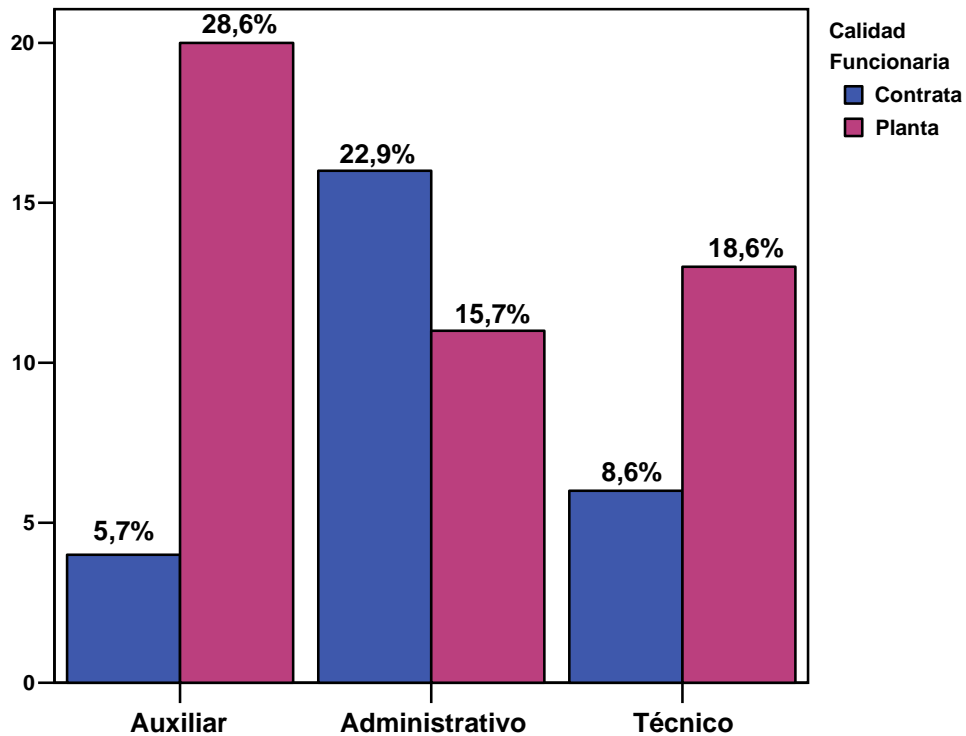


Fuente Investigación Directa

Los datos anteriores nos dan cuenta de una situación poco frecuente, pues en el caso de los funcionarios encuestados el mayor porcentaje se concentra en trabajadores de planta con un 62,9% y con un 37,1% los funcionarios a contrata, situación que habitualmente se da en forma inversa; esto debido a que las plantas no han crecido en la misma proporción que las necesidades de personal de los servicios, lo que en el caso del sector salud cobra especial relevancia por el incremento de las coberturas de atención derivadas de las diferentes políticas públicas hacia los sectores más vulnerables de la población.

Al desagregar los datos por escalafones, se puede observar que el mayor número de funcionarios de planta se encuentra en el escalafón de auxiliares con un 28,6%, luego están los técnicos con un 18,6% y con un 15,7% los administrativos, como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 10
"Escalafón por Calidad Funcionaria, de los funcionarios encuestados del Instituto Traumatológico"



Fuente Investigación Directa

En un sentido inverso, en el caso de los funcionarios a contrata se destaca un mayor porcentaje en los administrativos con un 22,9%, después encontramos a los técnicos con un 8,6% y por último los auxiliares con un 5,7%.

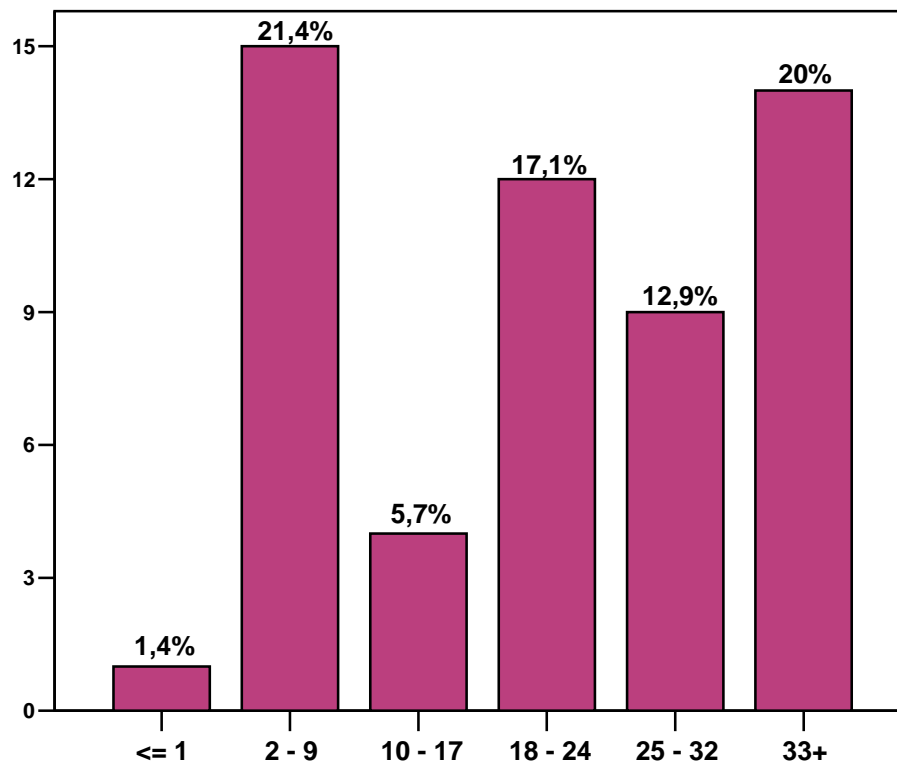
El bajo porcentaje del personal auxiliar a contrata se explica, en gran medida, por la externalización de los servicios de aseo, lo que lleva a que estas tareas se realicen por personal que no forma parte de la institución y a que solo se produzcan contrataciones en áreas vinculadas a los servicios administrativos.

2.3 Años de Servicio

Los años de servicios es el periodo que los funcionarios han trabajado para la institución de forma remunerada. Anteriormente, como ya se señaló, el periodo de tiempo que un funcionario se desempeñaba en una institución pública era extenso y en muchos casos era durante toda su vida laboral, pues tenían la posibilidad de hacer carrera funcionaria, es decir, capacitarse dentro de la institución y poder ir ascendiendo, además de ser un trabajo estable. En la actualidad los trabajadores ya no buscan solo estabilidad sino la posibilidad de incrementar sus ingresos, por lo cual siempre están buscando mejores oportunidades de trabajo, siendo más cortos los periodos en que se desempeñan en una institución o empresa.

En el **Gráfico N° 11** se advierte, que en los datos referentes a los años de servicios de los encuestados, la mayor frecuencia agrupa a los funcionarios que llevan entre 2 a 9 años de servicios con un 21,4% del total de encuestados; seguidos de los funcionarios que llevan más de 33 años que equivalen al 20% y el con menor frecuencia están aquellos funcionarios que tiene un 1 año de antigüedad con el 1,4%. Cabe señalar que un 21,4% de los funcionarios no respondieron.

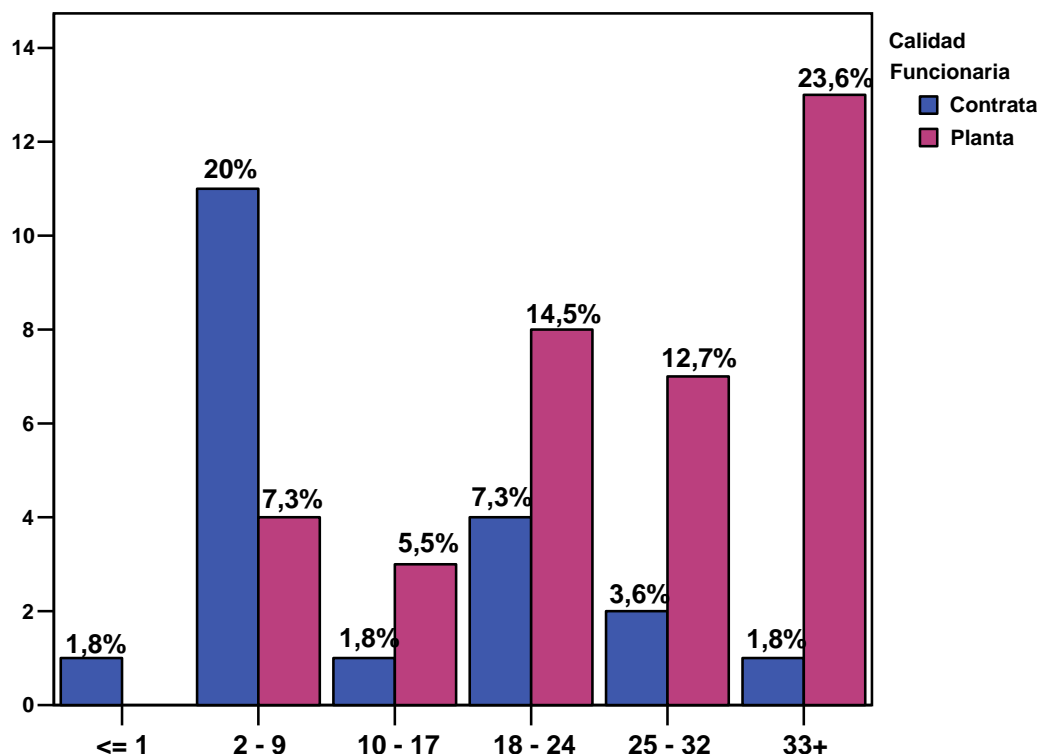
Gráfico N° 11
"Años de Servicio de los funcionarios encuestados del Instituto Traumatológico"



Fuente Investigación Directa

Al realizar un cruce entre años de servicio y calidad funcionaria se puede observar que existe una simetría entre antigüedad y pertenencia a la planta, vale decir a medida que aumentan los años de servicio también aumenta el porcentaje del personal que tiene el beneficio de la planta laboral, como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 12
"Años de servicio por Calidad Funcionaria, de los trabajadores encuestados del Instituto Traumatológico"



Fuente Investigación Directa

En el caso de los trabajadores con más de 33 años de servicio, prevalece la calidad funcionaria de planta, situación que se puede considerar normal de acuerdo a la distribución administrativa, aunque resulta llamativo que se presente un caso de un funcionario que después de 33 años de servicio aún permanezcan en la condición de contrata, situación que se repite en dos casos en el personal con una antigüedad entre 25 y 32, y en cuatro casos entre 18 y 24 años.

La explicación dada por los funcionarios consiste en una suerte de ardid administrativo: a las personas que se encuentran cerca de la jubilación

se les ofrece un aumento de grado siempre que acepten volver a la condición de contrata, debido al número limitado de las plazas de planta, vale decir, los trabajadores aceptan renunciar a la estabilidad laboral a cambio de un incremento salarial y la posibilidad agregada de poder obtener una mejor jubilación.

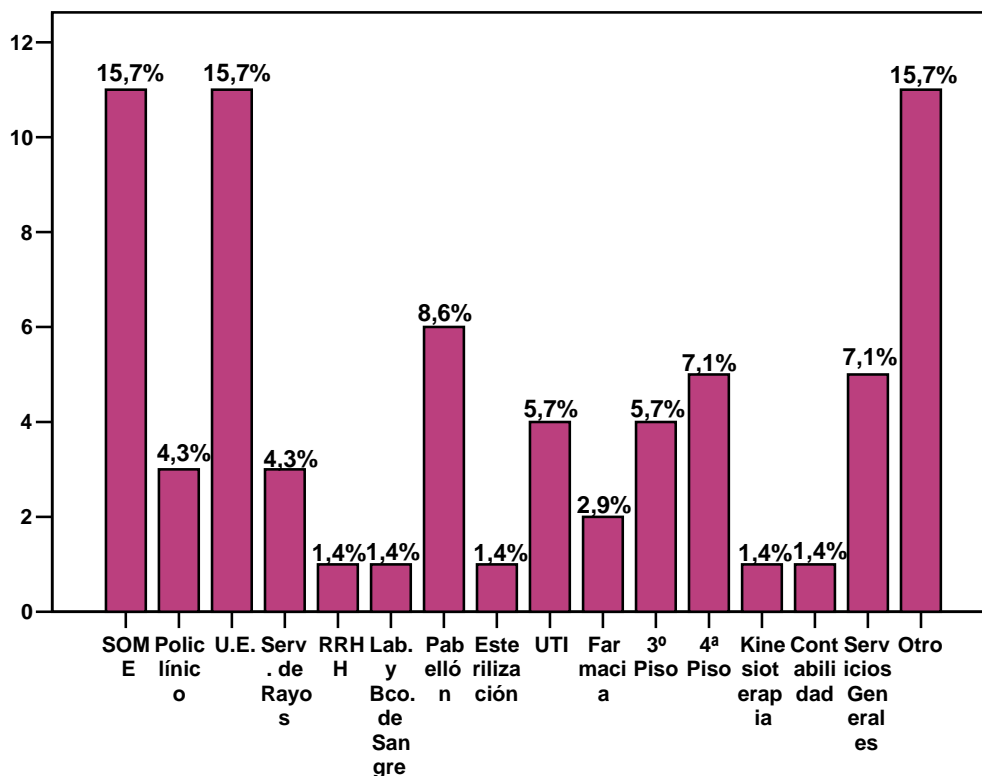
Por la misma razón ya señalada, restricción de las plazas de planta, los funcionarios a contrata se concentran entre los funcionarios con menor antigüedad: entre 2 y 9 años de servicio con un 20% del total de encuestados; luego con un 7,3% se encuentran aquellos que tienen entre 18 y 24 años de servicio.

2.4 Servicio en el que se desempeña

Se entiende por servicio el departamento o unidad donde realiza las labores para las cuales fue contratado.

En el caso del Instituto Traumatológico, existen diversas unidades, donde se realizan trabajos administrativos, médicos y técnicos. Para la encuesta se han considerado aquellos servicios donde se concentran el mayor número de funcionarios, observándose la distribución que se presenta en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 13
"Servicio en el que se desempeñan, los funcionarios encuestados del Instituto Traumatológico"



Fuente Investigación Directa

El gráfico anterior nos indica que el 15,7%, representa mayoritariamente a la población que se desempeña en SOME (Servicio de Orientación Médica y Estadística) y la Unidad de Emergencia; Luego se encuentran los funcionarios que se desempeñan en Pabellón con un 8,6%; por otra parte, se encuentran los que trabajan en la sala de hospitalizados del 4º Piso y Servicios Generales que entre los dos suman un 10% del total de encuestados, por último con un 45% se encuentran otros servicios de la institución que no superan el 3% por si solo.

Se hace referencia que en todas las unidades destacadas en el gráfico, los funcionarios realizan horas extraordinarias, debido a la

sobrecarga laboral. Este ingreso resulta fundamental para algunos funcionarios ya que, como se verá más adelante, de no existir este recurso extraordinario no contarían con ingresos a fin de mes, por tener comprometido la totalidad de su salario ordinario con diferentes tipos de descuentos.

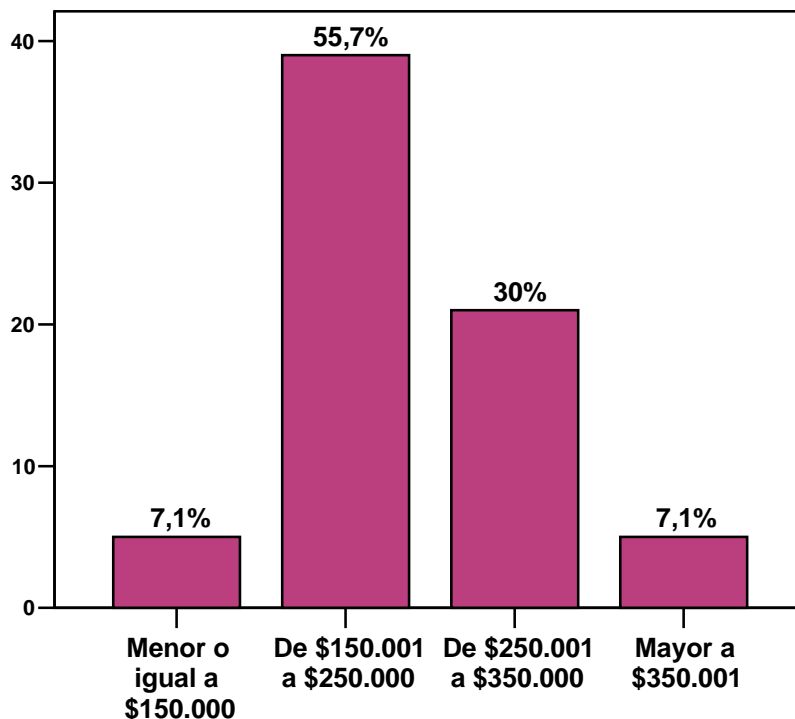
2.5 Remuneración líquida sin descuentos

Se entiende por remuneración el pago que recibe de forma periódica un trabajador, a cambio del trabajo para el que fue empleado, hecho acordado previamente.

Consideraremos como remuneración líquida sin descuentos el total haberes menos los descuentos “legales”, dentro de los cuales se considera Previsión (AFP o INP) y Salud (FONASA o ISAPRE).

Un indicador de los bajos salarios de los funcionarios del sector salud se puede observar en el siguiente gráfico en que la moda, representada por el 55% de los encuestados, se sitúa en el tramo \$150.001 a \$ 250.000.

Gráfico N° 14
"Remuneración líquida sin descuentos, de los
funcionarios encuestados del Instituto Traumatológico"



Fuente Investigación Directa

De acuerdo al gráfico anterior, la remuneración de los funcionarios y específicamente la renta líquida mensual sin descuentos, se constató que un 55,7% de la muestra percibe un ingreso entre \$150.001 a \$250.000; seguido de los que perciben un ingresos de \$250.001 a \$350.000 que corresponde al 30% y en tercer lugar se encuentran los que perciben una renta menor o igual a \$150.000 y una mayor a \$350.001 con un 7,1% respectivamente.

Si se utiliza el modelo de estratificación socioeconómica, la mayoría de los funcionarios se ubicaría en segmento D., con una minoría en el estrato C3. Esto explica, en gran medida, la fuerte adhesión de los funcionarios del Instituto a las acciones reivindicativas del gremio de la salud.

2.6 Remuneración líquida con descuentos

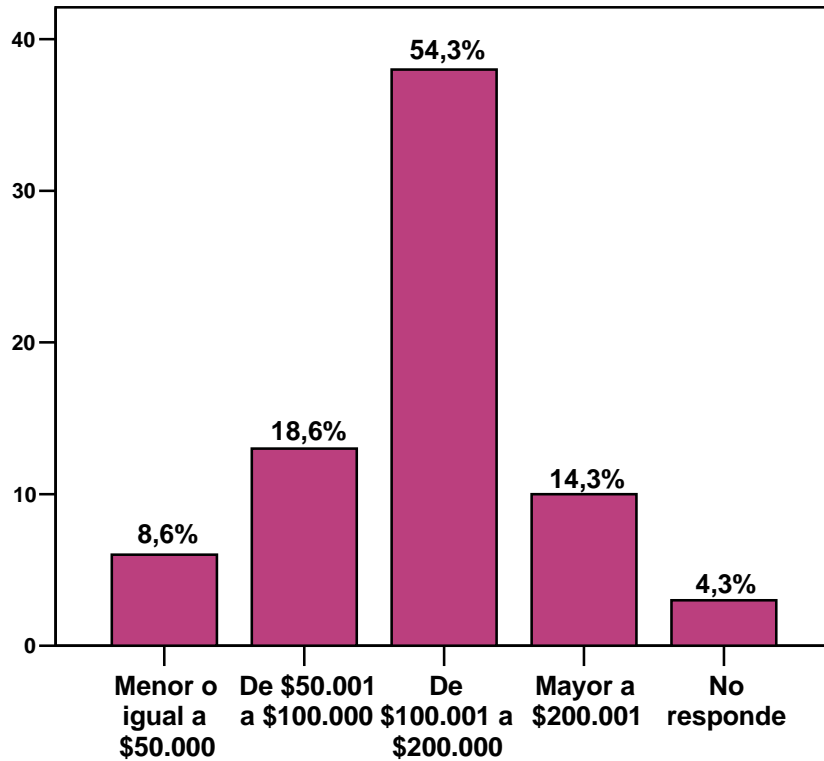
Como se mencionó anteriormente la remuneración es el pago que recibe de forma periódica un trabajador, a cambio del trabajo para el que fue contratado.

En el caso de la remuneración líquida con descuentos, el total haberes menos los descuentos “legales”, dentro de los cuales se considera Previsión (AFP o INP) y Salud (FONASA o ISAPRE) y a esto se le suman los convenios y prestamos autorizados por el funcionario, para que sean descontados por planilla, disminuyendo su renta líquida.

Dentro de los descuentos extraordinarios se encuentran: cuota club deportivo, gremial y bienestar, y luego encontramos los convenios realizados con el BBVA, Coopeuch, Dansel, Banco Estado, Libercoop, entre otros, los que son cobrados puntualmente cada mes.

A consecuencia de los descuentos, la moda de los ingresos mensuales líquidos desciende al tramo \$100.001 a \$ 200.000, lo que da cuenta del nivel de endeudamiento de los funcionarios encuestados, lo que se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 15
"Remuneración líquida con descuentos, de los funcionarios encuestados del Instituto Traumatológico"

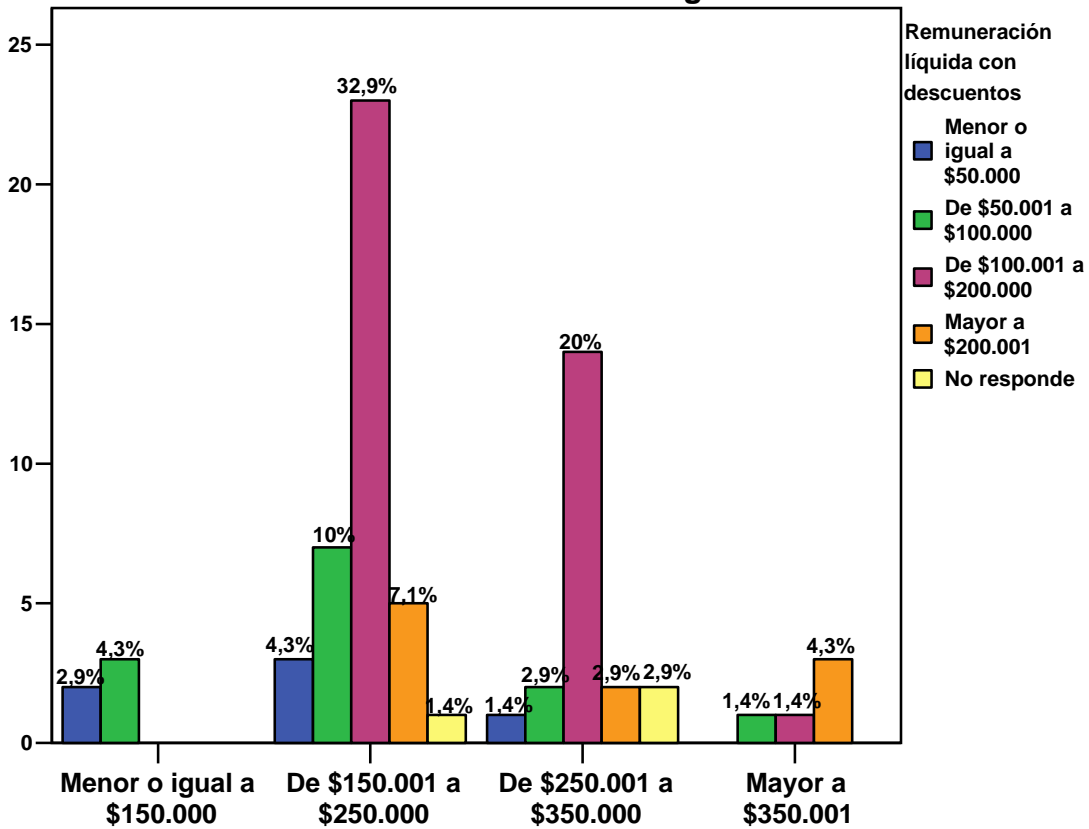


Fuente Investigación Directa

En el gráfico se puede apreciar el impacto de las deudas sobre aquellos funcionarios que se encuentran con descuentos, por préstamos o convenios. Con un 54,3% se encuentran aquellos que reciben una liquidación de \$100.001 a \$200.000; luego los que reciben un ingreso líquido de \$50.001 a \$100.000 con un 18,6%; con un 8,6% los trabajadores que reciben un ingreso líquido superior a \$200.001, considerando los descuentos por préstamos, y por último con un 8,6% los casos que reciben un sueldo líquido inferior a \$50.000, lo que corresponde a 6 funcionarios del total de encuestados.

Al realizar un cruce entre la remuneración líquida sin descuentos y la con descuentos, se puede observar que la moda estadística de estos se ubica en torno al 50% de los ingresos de los funcionarios.

Gráfico N° 16
"Remuneración líquida sin descuentos por Remuneración líquida con descuentos, de los funcionarios encuestados del Instituto Traumatológico"



Fuente Investigación Directa

Es importante señalar, que la mayor frecuencia con un 32,9% de los encuestados que tiene una remuneración líquida sin descuentos de \$150.001 a \$250.000, registra una remuneración líquida con descuentos de \$100.001 a \$200.000 y en segundo lugar se encuentran aquellos que percibiendo la

misma remuneración sin descuentos finalmente al efectuar otros descuentos reciben un sueldo menor o igual a \$50.000, con frecuencia de un 4,3%.

Sin embargo existe otro grupo de funcionarios que recibe una remuneración líquida de \$250.001 a \$350.00, pero que al tener descuentos varios percibe mensualmente un sueldo líquido de \$100.001 a \$200.000, con una frecuencia del 20% equivalente a 14 casos.

Los datos anteriores son relevantes para entender el nivel de endeudamiento de los trabajadores y el no cumplimiento de las normas que establecen que a un funcionario no se le debe descontar más del 25% de sus ingresos líquidos. Sin embargo, como ya se señaló, la diversidad de orígenes del endeudamiento, las presiones que ejercen los acreedores y la propia aceptación de los trabajadores, conducen a que dicha norma se convierta en la práctica en letra muerta y sea un factor que contribuye a profundizar el problema del sobreendeudamiento.

3. ANTECEDENTES DE CRÉDITO Y AHORRO

Se entiende por crédito, un préstamo en dinero realizado por un banco, persona natural o cooperativa, donde quien lo solicita se compromete a devolver el monto solicitado en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, y seguros y costos asociados, si los hubiera.

El crédito permite al que lo solicita financiar compra de bienes o servicios, pudiendo pagarlo en cuotas y plazos preestablecidos.

Ahorro es la diferencia entre el ingreso disponible y el consumo efectuado por una persona, una empresa, etc., lo que implica un saldo positivo de reserva a favor del ahorrante.

A continuación conoceremos las perspectivas de los funcionarios frente a estos dos conceptos, y como estos son parte de su situación económica.

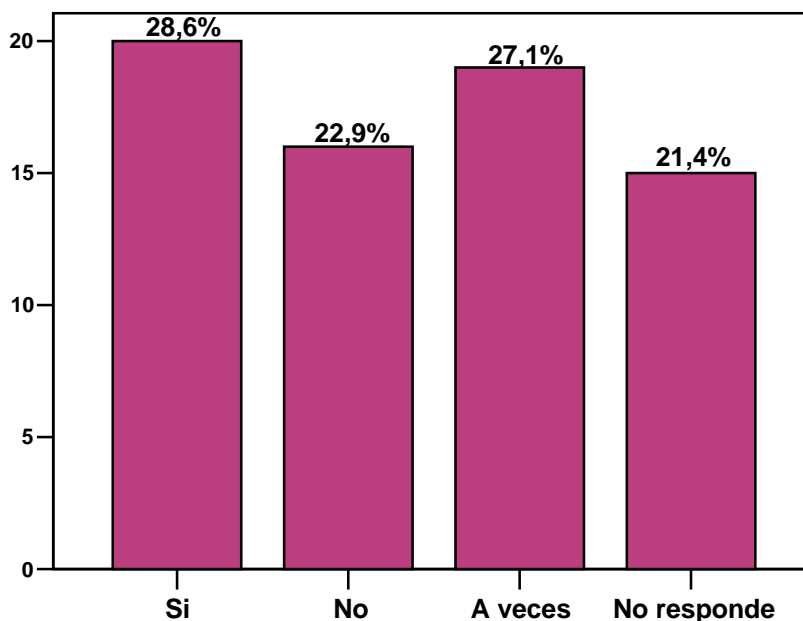
3.1 Percepción de los funcionarios en relación a su situación financiera

A través de la encuesta se les planteó a los funcionarios, una serie de preguntas que apuntan principalmente a conocer su percepción frente a temas como su estado financiero, el contexto actual en el que se encuentran, si se informaban al momento de solicitar préstamos o créditos, si tienen conciencia o reconocen en la situación financiera que se encuentran.

Dado que el círculo del endeudamiento de los funcionarios se caracteriza por su tendencia a utilizar de forma preferente aquellos préstamos que le son de más fácil obtención, los que en su caso corresponden a los convenios del Servicio de Bienestar y los del Sindicato, nos interesó establecer si los funcionarios encuestados antes de solicitar un crédito o realizar una compra en cuotas, averiguan otras alternativas.

Para ello se les planteó como primera pregunta ¿Al adquirir una deuda Ud. se preocupa de averiguar el lugar con la menor tasa de interés?, pudiendo establecer que alrededor del 50% no tiene como práctica habitual la realización de consultas fuera de las ofertas de los citados convenios, como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 17
"Al adquirir una deuda Ud. se preocupa de averiguar el lugar con la menor tasa de interés, de acuerdo a los funcionarios encuestados del Instituto Traumatológico"



Fuente Investigación Directa

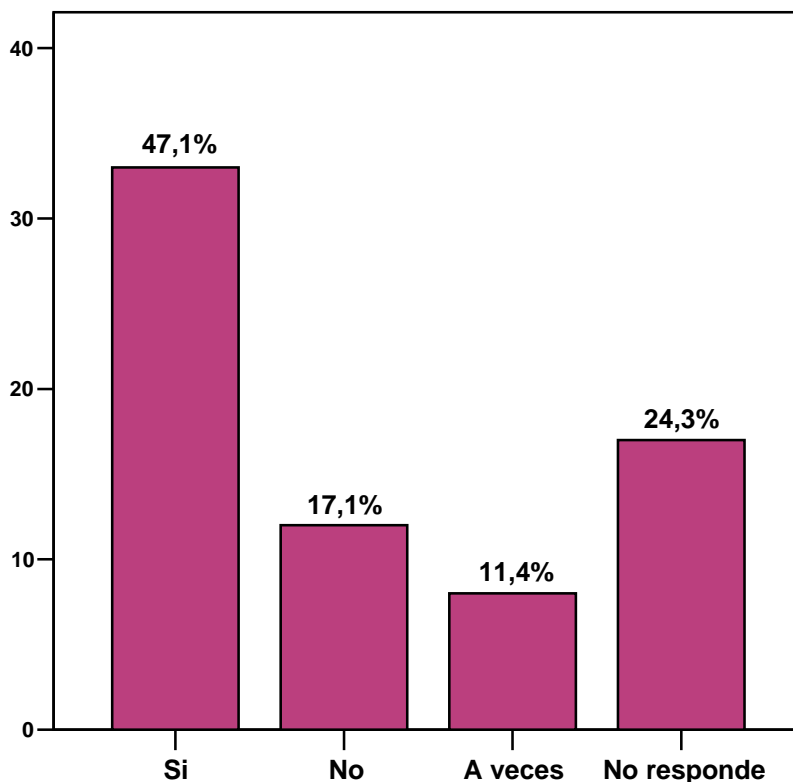
Los funcionarios encuestados, en un 28,6% responden que “se preocupan de averiguar el lugar con la menor tasa de interés”; seguidamente el 27,1% declaró “preocuparse solamente a veces”, siendo el; luego con un 22,9% de los encuestados dice abiertamente que “no se preocupa de averiguar el lugar con la menor tasa de interés”. Por último un 21,4% no responde a la pregunta.

Las respuestas anteriores están indicando que a lo menos dos tercios de los funcionarios no indagan cuáles serían las mejores alternativas para la obtención de un crédito de consumo, lo que estaría influido por diferentes factores, entre los que se pueden mencionar: alto nivel de endeudamiento que hace prevalecer la urgencia por sobre el estudio de distintas alternativas; la presencia permanente de agentes de diferentes financieras en el lugar de

trabajo con ofertas inmediatas lo que hace accesible el crédito; la falta de una cultura crediticia y la falta de tiempo para realizar las indagaciones en el mercado abierto, así como la mayor cantidad de trámites y documentos que se requieren para la obtención de un crédito que debe pagar en forma personal el contratante, a diferencia de los créditos que se otorgan contra un pago por planilla.

Como segunda pregunta se planteó a los funcionarios encuestados lo siguiente: ¿Al adquirir deudas Ud. efectúa comparación entre comprar a crédito o al contado?, esto con el objetivo de conocer si los funcionarios tienen como opción la compra al contado o si solo recurren a créditos.

Gráfico N° 18
"Al adquirir un producto Ud. efectúa comparación entre comprar a crédito o al contado, de acuerdo a la encuesta realizada a los funcionarios del Instituto Traumatológico"



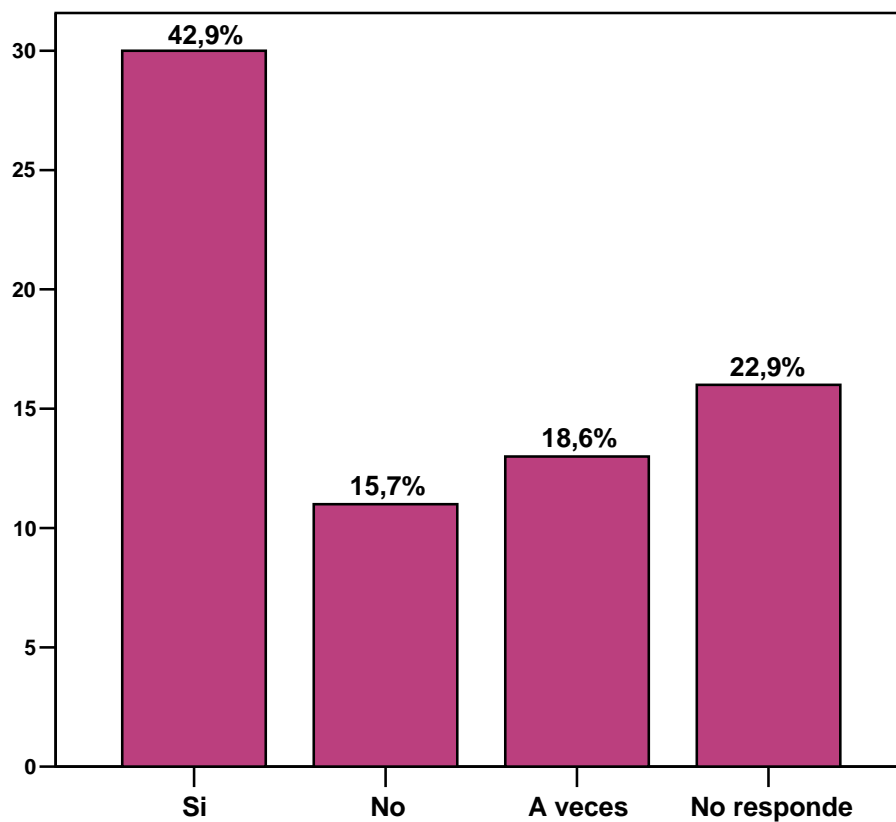
Fuente Investigación Directa

La respuesta mayoritaria refleja que el 47,1% “si efectúa una comparación entre comprar a crédito o comprar al contado”; luego están los que “no se preocupan de efectuar una comparación entre comprar a crédito o comprar al contado”, con un 17,1%; por otra parte se encuentran los funcionarios que “sólo a veces se preocupan de efectuar una comparación entre comprar a crédito o comprar al contado” con una frecuencia del 11,4%. Finalmente se encuentran aquellos funcionarios que no respondieron con un 24,3%.

Sin embargo, se debe tener presente que el hecho de consultar no se traduce necesariamente en una compra al contado dada la escasa disponibilidad de dinero en efectivo de la mayoría de los funcionarios, lo que se aplicaría de manera especial en la adquisición de artículos para el hogar como electrodomésticos y electrónica, entre otros.

La tercera pregunta planteó ¿Al adquirir una deuda Ud. compara precios en distintos lugares de compra?

Gráfico N° 20
"Al adquirir una deuda Ud. compara precios en distintos lugares de compra, de acuerdo a la encuesta realizada a los funcionarios del Instituto Traumatológico"



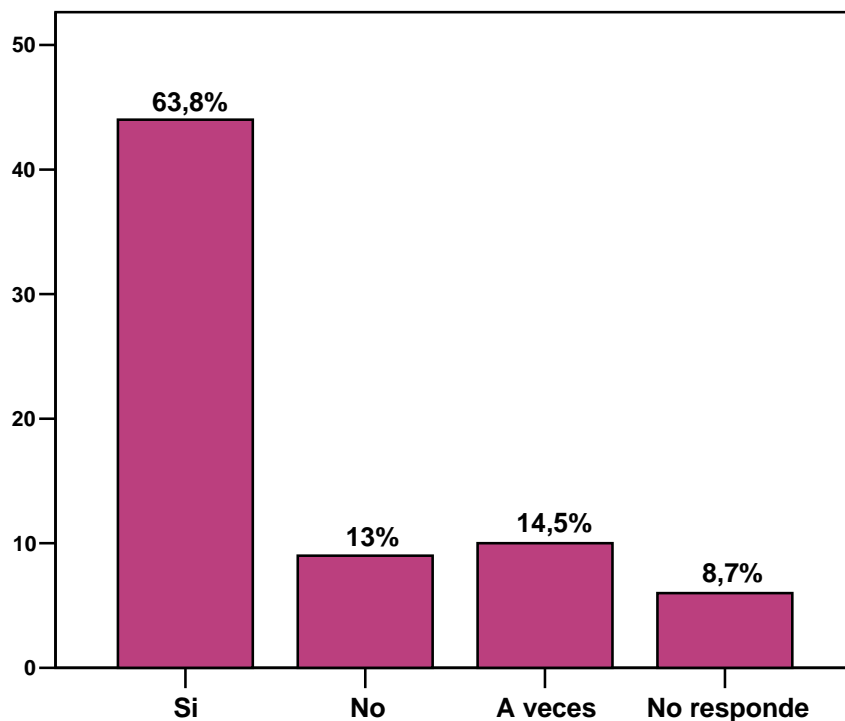
Fuente Investigación Directa

El propósito es conocer si los funcionarios encuestados buscan las mejores alternativas al realizar compras a créditos o solo buscan facilidades de pago que les sean accesibles, lo que no siempre redundará en mejores condiciones crediticias.

Como se observa en el gráfico anterior, un 42,9% contestó que “sí”; un 18,6% afirmó que sólo “a veces” comparaba precios; y un 15,7% respondió que “no” comparaba precios antes de comprar, y un 22,9% no respondió frente a la pregunta planteada, lo que podría ser indicativo que no realizan ninguna comparación. En síntesis, la tendencia predominante podría situarse en la ausencia de prácticas comparativas de precios, debido a la escasa capacidad de negociación económica de los funcionarios.

En la cuarta pregunta se planteo ¿Cuándo Ud. consume productos se asegura que podrá cancelar su deuda?, con el objetivo de conocer si existe una preocupación de parte de los funcionarios frente a la capacidad de pago que tienen y si llevan un control de sus deudas, por una parte, y por otra parte, si la necesidad de determinado bien o producto se sobrepone a las consideraciones de capacidad de pago o control del gasto, elemento que resulta clave para entender el fenómeno del sobreendeudamiento, observándose una frecuencia mayoritaria a sopesar la capacidad de pago antes de endeudarse, como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 20
"Cuando Ud. consume productos se asegura que podrá cancelar su deuda, de acuerdo a la encuesta realizada a los funcionarios del Instituto Traumatológico"



Fuente Investigación Directa

Los datos señalan que el 63,8% de los funcionarios, se asegura de poder cancelar la deuda adquirida; luego se encuentran aquellos funcionarios que a veces se preocupan de poder cancelarla con un 14,5%; con un 13% están quienes afirman no preocuparse nunca si podrán cancelar la deuda adquirida y por último se encuentran quienes no respondieron frente a la pregunta con 8,7%.

Los datos anteriores deben relativizarse puesto que en muchos casos la constatación de poder cancelar la deuda adquirida se limita a la comprobación de si aún tienen capacidad de endeudamiento en los descuentos por planilla, toda vez que esta es la forma más utilizada y, como ya se señaló con anterioridad, la práctica vigente es que en esos descuentos

no existe más límite que el salario líquido del trabajador, pese a que la normativa señala un tope del 25% de su salario.

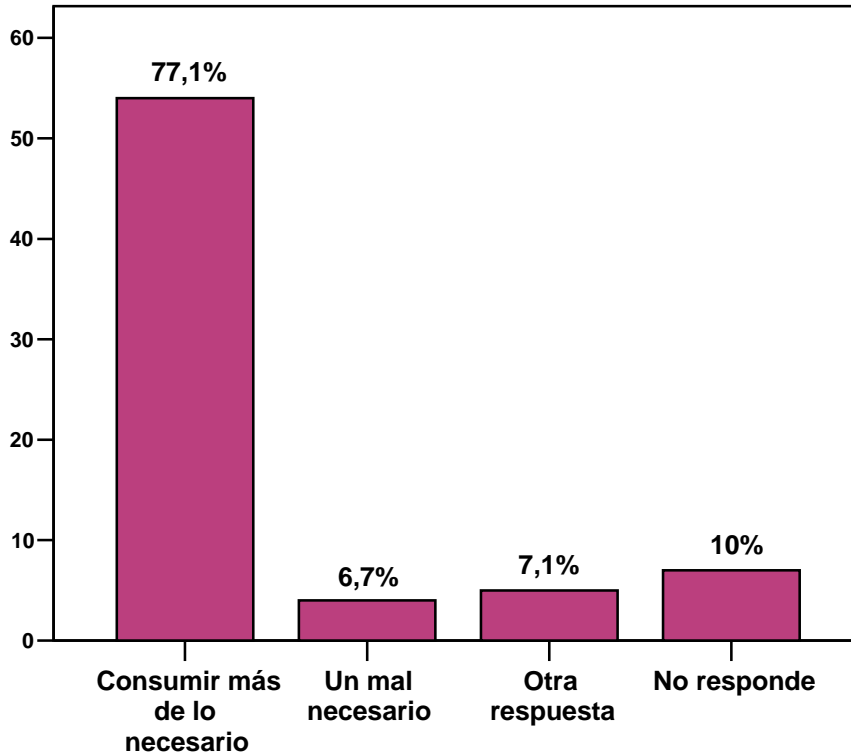
4. PERCEPCIÓN DEL SOBRESUMMO

Como se señaló en el Marco Teórico, el proceso de percepción tanto de objetos materiales como humanos, va más allá del simple funcionamiento orgánico, ya que involucra relaciones enmarcadas en un contexto social. Por lo tanto, percibir corresponde a seleccionar, formular hipótesis, decidir y procesar la estimulación.

A través de la encuesta y una serie de preguntas abiertas, se planteó como objetivo la percepción que tienen los funcionarios encuestados del tema del sobre consumo, lo que implica una interpretación de su propia situación.

Para ello se les planteó como primera pregunta fue: ¿Qué es para Ud. el sobreconsumo?, con el propósito de conocer la percepción de los funcionarios y si tienen conciencia del tema, obteniéndose los resultados que se presentan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 21
"Qué es para Ud. el sobreconsumo, de acuerdo
a la encuesta realizada a los funcionarios del
Instituto Traumatológico"

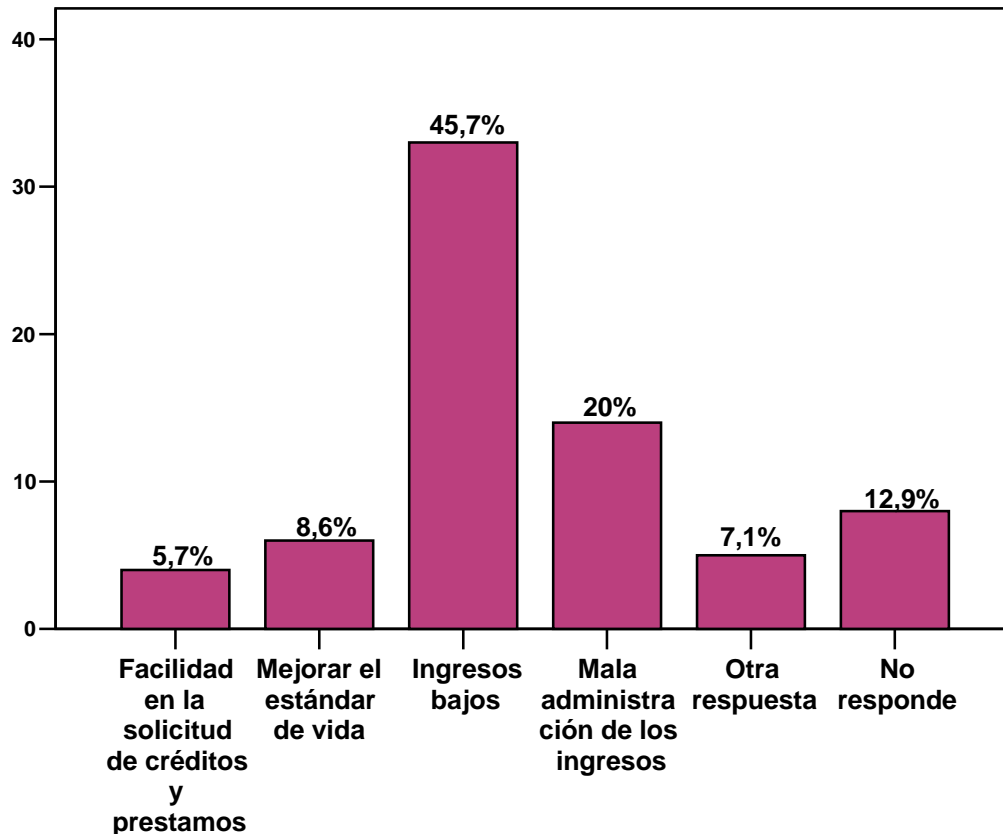


Fuente Investigación Directa

La percepción dominante en los funcionarios respecto al sobreconsumo se ubica en el 77,1% que coincidió en que éste consiste en “consumir más de lo necesario”, es decir, realizar gastos que no estaban incluidos en presupuesto mensual; un 6,7% lo definió como un “mal necesario”; el 7,1% dio otras respuestas en relación al exceso y compra descontrolada y por último el 10% no respondió a la pregunta.

Como segunda pregunta se planteó ¿Por qué cree Ud. que se produce el sobreconsumo?, con el intención de conocer la apreciación de los funcionarios frente a los motivos o causas que llevan al sobreconsumo.

Gráfico N° 22
"Por qué cree Ud. que se produce el sobreconsumo, de acuerdo a la encuesta realizada a los funcionarios del Instituto Traumatológico"

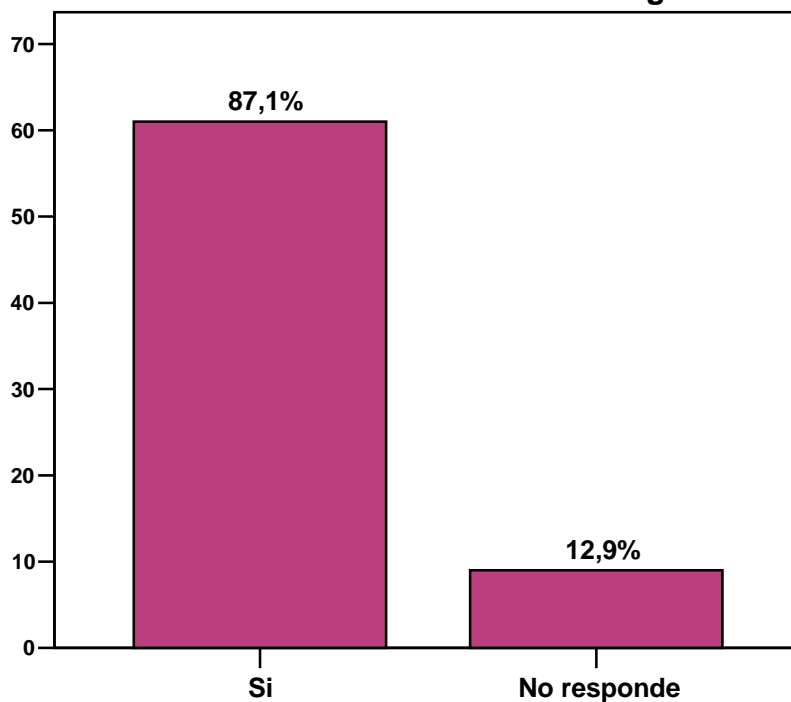


Fuente Investigación Directa

Las respuestas entregadas por los funcionarios marcan como primera causa al hecho que tienen “ingresos bajos”, por lo cual para adquirir determinados productos deben endeudarse, por lo tanto solicitar créditos o prestamos; un 20% afirma que se debe a una “mala administración de los ingresos” y el desorden del mismo; un 8,6% responde que es para “mejorar el estándar de vida”, es decir, adecuarse a los nuevos tiempos; un 7,1% dio una respuesta diferente, como por ejemplo: a causa de los “bajos sueldos o no le alcanza para comprar al contado” y por último un 12,9% casos no respondió la pregunta.

La tercera pregunta ¿Ud. cree que hay compañeros de trabajo con sobreconsumo?, se pretende conocer si los funcionarios tienen conciencia o perciben que otros compañeros de trabajos se encuentran en la misma situación que ellos.

Gráfico N° 23
"Ud. cree que hay compañeros de trabajo con sobreconsumo, de acuerdo a la encuesta realizada a los funcionarios del Instituto Traumatológico"



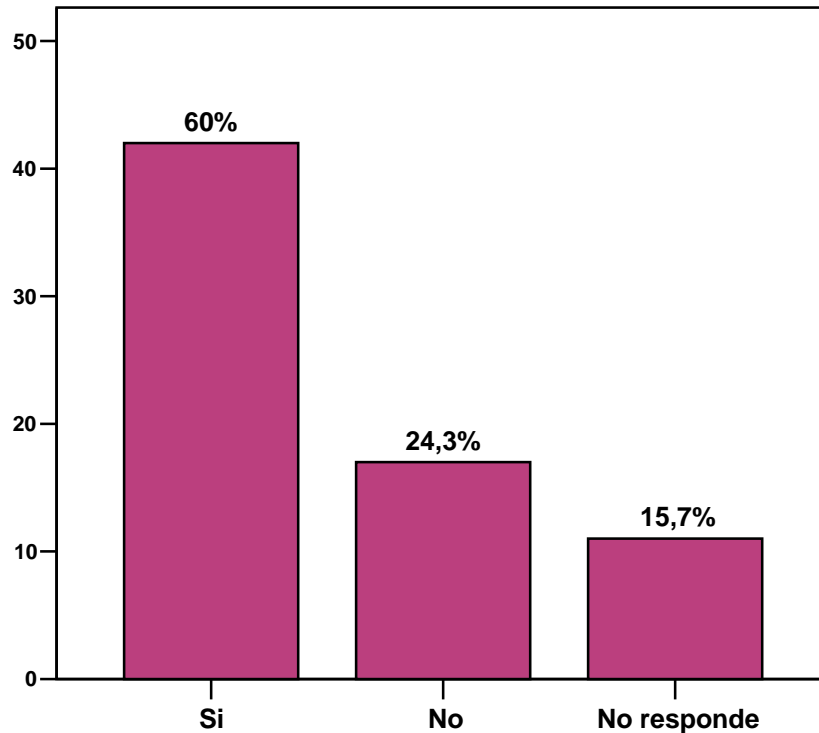
Fuente Investigación Directa

Los resultados muestran que la gran mayoría de los funcionarios (87.1%) cree que entre sus compañeros de trabajo existe sobreconsumo, por lo cual su propia situación sería parte de un fenómeno más amplio y que involucra al conjunto d los trabajadores.

Al respecto, cabe señalar que la observación directa permitió constatar que los fenómenos del sobreconsumo y el sobreendeudamiento han dejado de ser temas privados y forman parte de las conversaciones cotidianas entre los trabajadores, convirtiéndose en un fenómeno colectivo que alimenta las percepciones sobre el bajo nivel de sus ingresos salariales, lo que da origen a discursos justificatorios de la existencia de ambos elementos en la mayoría de los funcionarios.

La cuarta pregunta se orientó a la percepción de los funcionarios en su dimensión personal, consultándoles en forma directa: ¿Ud. está en el sobreconsumo?, con el propósito de conocer si ellos se reconocen en esa situación, pudiéndose constatar que más de la mitad de ellos se considera un sobreconsumidor, como se observa en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 24
"Ud. esta en el sobreconsumo, de acuerdo a la encuesta realizada a los funcionarios del Instituto Traumatológico"

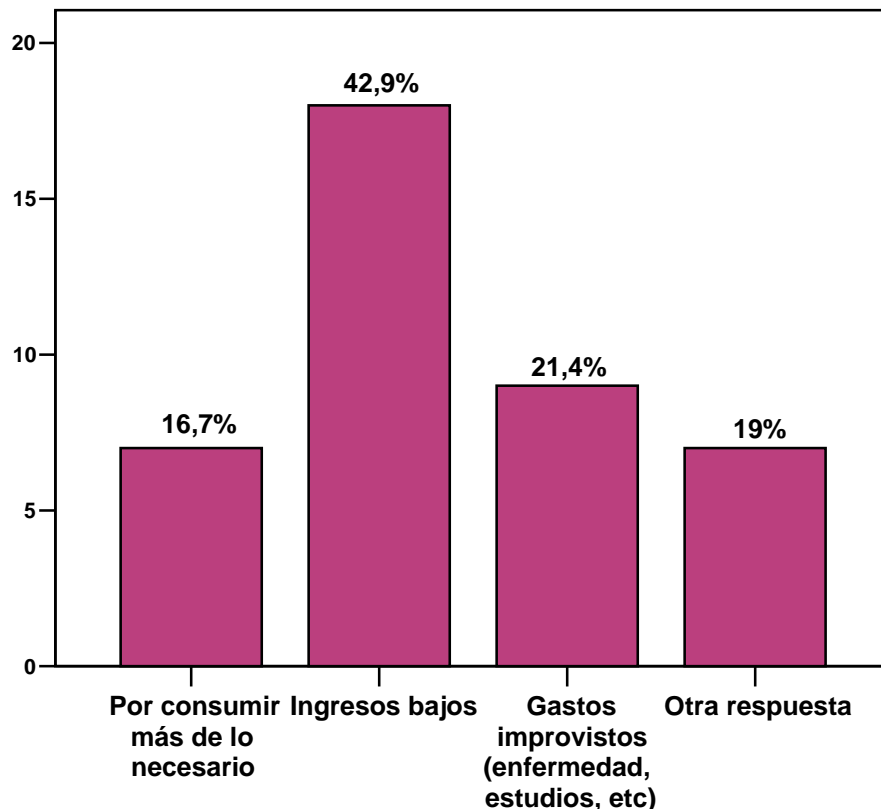


Fuente Investigación Directa

A pesar de que el 60% reconoce que tiene un sobreconsumo, es importante considerar que un 24,3% dice no encontrarse en sobreconsumo, a pesar de mantener deudas con cooperativas y tiendas, lo que sería indicativo que no quieren o no pueden visualizar su real situación, elemento que puede gatillar un mayor endeudamiento en la medida en que tenga acceso a nuevos créditos.

La siguiente pregunta se orientó a detectar las causas y razones por las cuales solicitan créditos o préstamos para lo cual se les consultó ¿Por qué se encuentran en el sobreconsumo?

Gráfico Nº 25
"Por qué se encuentra en el sobreconsumo, de acuerdo a la encuesta realizada a los funcionarios del Instituto Traumatológico"



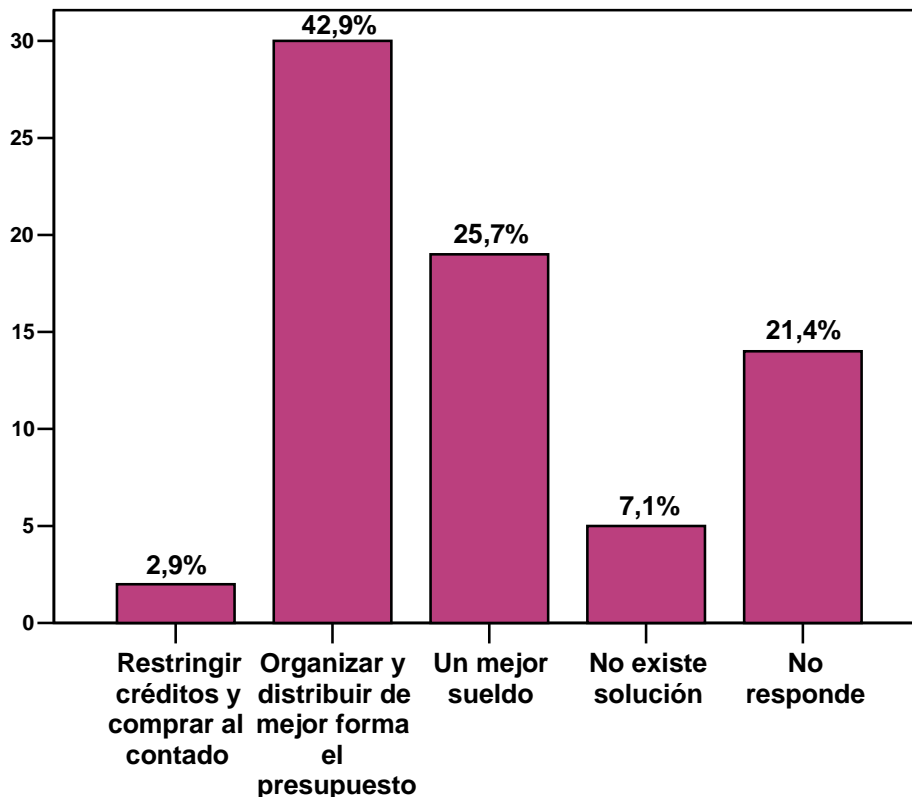
Fuente Investigación Directa

La respuesta modal (42%) indicó que se debía a que recibían ingresos bajos, por lo tanto la única forma de adquirir bienes o productos era solicitando préstamos; un 21,4% manifestó que se debía a gastos imprevistos, es decir, que no tenían contemplados en el presupuesto familiar, por ejemplo enfermedades, fallecimiento, estudios, etc.; un 16,7% afirmó que fue por consumir más de lo necesario, por lo cual incurrieron en gastos que no estaban dentro del presupuesto y por último un 19% dio otra respuesta, entre las cuales se encuentran “para optar a la compra de bienes o para darse un gusto”.

Si se agrupan los datos en categorías que indiquen actitudes frente al problema, se puede señalar que un 61.4% tiende a justificarlo en función de factores externos (bajos salarios y gastos imprevistos), mientras que el 38.6% restante asume que se debe a decisiones personales que pueden exceder las necesidades urgentes o básicas, destacando entre ellas la “darse un gusto”, marcando con precisión que en el consumo el elemento de satisfacción de necesidades hedónicas es un elemento que suele estar presente con mucha fuerza.

Constatadas las percepciones de los funcionarios acerca del consumo y el endeudamiento, la siguiente pregunta se orientó a que plantearan una solución para evitar el sobreconsumo, con el intento de conocer sus posibles soluciones frente a la problemática, en que se encuentran involucrados, obteniéndose los resultados que se expresan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 26
"Qué cree Ud. que se puede hacer para evitar el sobreconsumo, de acuerdo a la encuesta realizada a los funcionarios del Instituto Traumatológico"



Fuente Investigación Directa

La planificación del gasto aparece como la primera opción ya que un 42,9% indicaron que organizando y distribuyendo de mejor forma el presupuesto impediría el sobreconsumo, lo que indica la necesidad de un papel proactivo para enfrentar el problema.

Esa actitud contrasta con el 25,7% que manifestó que sólo gozando de un mejor sueldo evitarían el sobreconsumo y el 7,1% que sostiene que no existe solución y el 2,9% afirmaron que restringiendo créditos y comprando al

contado, lo que al problema en coordenadas en las que los sujetos no tienen la responsabilidad principal en la solución del problema.

5. NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

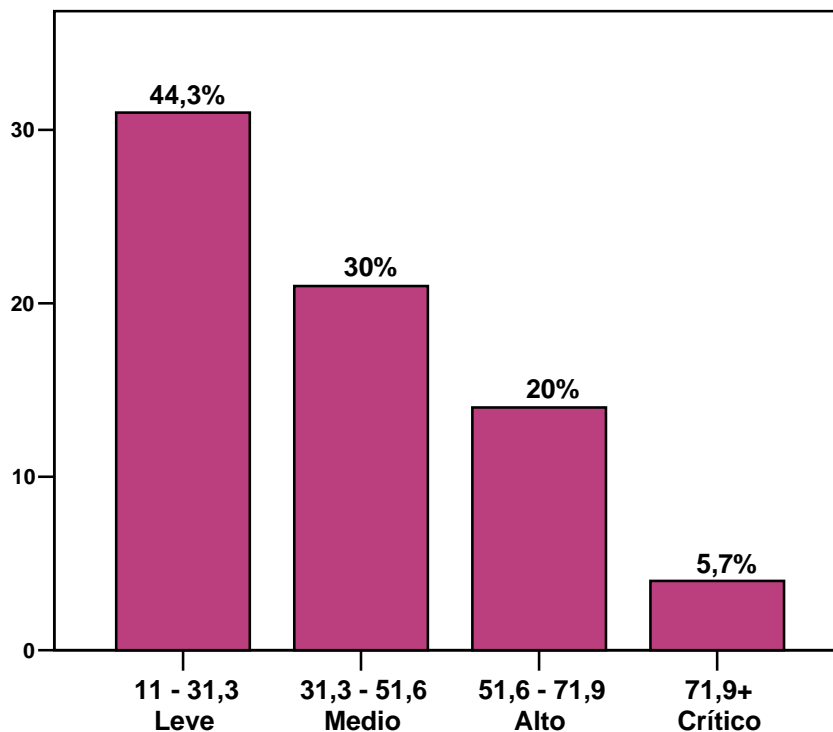
El nivel de endeudamiento de los funcionarios, más allá de las respuestas al cuestionario, se puede objetivar en el análisis de los descuentos que la institución les aplica mensualmente, en las que se puede inferir el porcentaje del sueldo que se les descuenta por créditos de diferente tipo y origen, análisis que se realizó con las planillas de sueldo correspondientes al mes de Agosto 2008, facilitadas por la Unidad de Recursos Humanos de la Institución.

El procedimiento empleado fue realizar en primera instancia una división de los funcionarios endeudados y sobreendeudados.

La primera categoría -trabajadores endeudados- incluye a aquellos que actualmente mantienen un nivel endeudamiento leve con un descuento entre un 10% a un 31%, de su sueldo líquido por un plazo superior a los seis meses. Los trabajadores sobreendeudados son aquellos que mantienen un nivel de endeudamiento con un descuento superior al 30% por un plazo superior a los seis meses.

Adicionalmente, esta última categoría se subdividió en media, alta y crítica, en la forma y con los resultados que se presentan en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 27
"Nivel de endeudamiento, de los funcionarios encuestados del Instituto Traumatológico"



Fuente Investigación Directa

Los datos indican que un 44,3% de los funcionarios se encuentran en una situación "leve" de endeudamiento, es decir, de 11,% a un 31,3% de su sueldo es destinado al pago de créditos o préstamos; un 30% se encuentra condición media de endeudamiento, es decir, entre un 31,3% y un 51,6%; luego en un estado alto de endeudamiento se encuentra un 20% del total de encuestados, que destinan entre un 51,6% y 71,1% de sueldo ha pagos de créditos y prestamos; y por últimos aquellos que se encuentran en una situación crítica, es decir, más de un 71,9% de su renta es destinada a pagos, representando el 5,7%.

Es importante señalar que solo se consideraron aquellos descuentos realizados a través de convenios y que se realizan de modo directo por

planilla, por lo cual no se han considerado los gastos básicos (transporte, luz, agua, gas, etc.) y otras deudas que puedan tener con tiendas comerciales o tarjeta de crédito.

El nivel de endeudamiento del más del 50% de los encuestados alcanza niveles, que debieran preocupar tanto a las autoridades como al propio afectado, pues demuestran que están destinando la mayor parte de su sueldo a compromisos que en otra situación no hubiera sido posible adquirir.

Al mismo tiempo, son un llamado de atención a los procedimientos administrativos pues las normas que especifican límites a los descuentos no están siendo respetadas por quienes debieran ser los encargados de su aplicación, lo que contribuye a reforzar el círculo del endeudamiento y sobre endeudamiento, lo que también demuestra que la implantación del fenómeno tiene raíces que están presentes en todos los ámbitos de la sociedad, tejiendo redes que dificultan su control y facilitan su propagación, tal como lo advierte Moulian (op.cit).

CONCLUSIONES

En las últimas décadas se ha producido un acelerado proceso de interdependencia política y económica, lo que ha derivado en una suerte de comunidad mundial donde se traman aspectos culturales, sociales, políticos y económicos; donde los procesos de integración en marcha, junto con los cambios globales, están dando lugar al surgimiento de una suerte de sociedad civil transnacional, con demandas específicas y diferenciadas, y a su vez con distintas estrategias de manifestación y participación pública (Serbin, 1997).

El proceso de globalización del mundo contemporáneo ha dado lugar a una creciente interdependencia, interconexión e interrelación de los Estados y los pueblos. Al margen de su identificación con una determinada fase de expansión del capitalismo, en el marco de un ciclo específico del mismo; más allá de la asociación entre la expansión mundial del capitalismo como sistema económico hegemónico y del Estado-nación como modelo político dominante en una determinada etapa de la modernidad occidental; independientemente de su mayor o menor condensación e intensidad contemporánea, lo cierto es que nos enfrentamos con un proceso que afecta de manera irreversible y compleja a todo el planeta y que, a la vez, no se limita a sus dimensiones económicas (Ibíd.)

Si sumamos el cambio tecnológico, que nos ha permitido producir más de lo que demandamos y ofertar más de lo que necesitamos. El consumo y el crecimiento económico sin fin es el paradigma de la nueva religión, donde el aumento del consumo es una forma de vida necesaria para mantener la actividad económica y el empleo.

Todos los días consumimos productos y servicios que no resultan imprescindibles para sobrevivir, entonces ¿quién señalaría la frontera entre lo necesario y lo accesorio si ésta no viniera marcada por la supervivencia? Pocos discutirán que al ser humano le resultan positivos numerosos bienes cuya función va más allá de la pura supervivencia. Sin embargo, también son hechos patentes los excesos de la sociedad de consumo, por ejemplo: gastos excesivos que condicionan la economía personal-familiar, escasez de recursos naturales y contaminación o mala distribución de la riqueza.

Resulta difícil atribuir a un único factor el alto nivel de consumo que llevamos a cabo, todos los factores tienen su importancia sin llegar a ser determinantes, pero un factor importante a considerar sería la propia naturaleza humana. El ser humano tiene necesidades básicas o primarias, aquellas que le resultan imprescindibles o “estrictamente necesarias” para su supervivencia: alimentación, descanso, evacuación, etc. Sin embargo, a medida que va cubriéndolas, le empieza a resultar importante cubrir otras, por ejemplo: seguridad, amor, etc. Si consigue cubrirlas, vendrán otras más, tales como el éxito o la autoestima. En otras palabras, las necesidades son infinitas, sólo que se ordenan jerárquicamente (Maslow, op. cit.).

El incremento de la oferta generó una transformación de nuestros hábitos de consumo y así nació el consumismo. El consumismo, “comprar por comprar”, también es un mandato social, agudizado por lo que las empresas nos han hecho creer. Porque, en definitiva, consumir, tener tal o cual cosa, no solo habla de nuestros gustos, sino deja en claro que tenemos el dinero suficiente como para dárnoslos. Y el dinero, es poder, es status, pero el dinero sin bienes que lo acrediten es algo intangible. La demostración de status pasa entonces por tener cosas que hablen de cuanto dinero tenemos.

Pero no todo es negativo, consumir está bien, así sostenemos la economía del mundo globalizado y nos damos algún que otro lujo necesario. Pero el consumismo, ese que te obliga a cambiar de celular cada vez que sale un nuevo modelo, es depredador para el ambiente y va en menoscabo de los individuos.

En el caso de Chile el consumo es el nuevo protagonista, sin duda determina la construcción de nuevas identidades informales y tentativas que nacen de este acercamiento al mundo público y privado, y es de esta manera que logra producir cultura, entendiendo cultura en términos generales, según la UNESCO, como las maneras de vivir juntos, y entendiendo la importancia de la cultura por ser parte constitutiva del desarrollo humano (PNUD, op. cit.).

En Chile la conversación social, suele desembocar con facilidad en la evocación, enumeración y evaluación de lo que se ha comprado, se pretende comprar o se quiso, pero no se pudo comprar. Es decir, tiende a girar en torno a aspiraciones y frustraciones de consumo.

La penetración del consumo como parte constitutiva de la vida, en cómo nos relacionamos, en qué conversamos, en qué aspiramos, repercutirá en la constitución individual y colectiva de los chilenos, a la vez que determinará la forma del medio físico que construimos para desarrollar esta vida, tanto el que envuelve a cada individuo como aquel que construimos como sociedad.

El espacio de consumo es sin duda la formalización más evidente de estos cambios culturales. Y dentro de los espacios de consumo es sin duda el Mall el que de manera más contundente se hace cargo de esta tendencia.

Un chileno de clase media se siente tentado a considerar el Mall como emblema del Chile actual. El centro comercial parece sintetizar la nueva combinación de consumo, esparcimiento y paseo público. Esta experiencia se consolida en los años noventa. En apenas cuatro años, el número de estos centros aumentó en 55% (Ibíd.).

En Chile tenemos que el nivel de endeudamiento de los consumidores ha crecido en términos reales a tasas muy superiores al aumento de los ingresos de los sectores de ingresos medios y bajos. El quintil más bajo de ingresos, de acuerdo a la encuesta Casen, está dedicando más del 60% de sus ingresos a servicios de deudas. Si a esto agregamos el incremento de la inflación y el valor de la UF, tenemos un escenario de fuerte impacto económico, social y político sobre un segmento importante de la población chilena (Samsing, 2008 b).

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

Considerando todos los factores que implican el endeudamiento y sobreendeudamiento, y como esta situación puede llevar a escenarios tan críticos que afectan no solo el presupuesto familiar, sino también la convivencia, es que hemos considerado de gran importancia los resultados que esta investigación nos ha entregado, para así buscar posibles alternativas de solución a esta problemática que hoy afecta a tantos chilenos, y en el caso de nuestro estudio a un gran número de funcionarios del Instituto Traumatológico.

De acuerdo a los antecedentes expuestos y como se planteó en un principio nuestro objetivo fue conocer si el consumismo era la principal causa del endeudamiento y posterior sobreendeudamiento de los funcionarios del Instituto Traumatológico; describir las percepciones de las principales causas de los Auxiliares, Administrativos y Técnicos, endeudados y sobreendeudados del Instituto Traumatológico, en relación a sus hábitos de consumo, explorar las motivaciones asociadas al consumo; explorar las percepciones sobre la causas que provocan el endeudamiento y sobreendeudamiento e identificar los hábitos de consumo de los funcionarios. De igual forma describimos las características sociodemográficas.

De este modo, intentamos relacionar todos los aspectos con el propósito de articular y dimensionar sus implicancias, para finalmente, proponer algunos criterios e iniciativas destinados a enfrentar los problemas de endeudamiento de los funcionarios.

Perfil sociodemográfico de los funcionarios encuestados del Instituto Traumatológico.

El sexo femenino representa más de la mitad de la fuerza laboral en los servicios públicos, destacándose su participación en el área de servicios y salud. Existiendo una tendencia a ocupar los empleos que requieren menor capacitación, en desmedro de los niveles más calificados, situación que se replica en el Instituto Traumatológico.

En la actualidad se nos presentan tres situaciones relevantes en relación a la edad de los funcionarios: existe una mayor demanda de personal joven, el promedio de funcionarios tienen entre 45 y 50 años y de

forma paralela existe un envejecimiento de los funcionarios. El ingreso de jóvenes a los servicios públicos es motivado principalmente por las políticas de acceso aplicadas por el Estado, el segundo fenómeno nos da cuenta de funcionarios que han mantenido una estabilidad laboral en el tiempo, al ingresar al servicio público y el envejecimiento que tiene directa relación con los ingresos que reciben v/s los que recibirán al momento de jubilar, razón por la cual en muchos de los casos deciden retrasar su jubilación y continuar trabajando para reunir más fondos.

En relación al número de hijos consultado en la encuesta, no fue analizado, pues se considero que no tenía mayor relevancia para nuestro estudio, considerando que solo se contaba con el número y no se sabía cual era la situación de cada uno de ellos.

En los últimos años las uniones civiles han disminuido de forma importante y a su vez han aumentando las disoluciones matrimoniales. Esta situación se refleja de igual forma en la institución.

En relación a la comuna de residencia, es importante señalar que un número importante de funcionarios en la década de los ´80 conformaron una cooperativa, la cual les permitió adquirir vivienda en la comuna de Maipú.

Perfil laboral de los funcionarios encuestados del Instituto Traumatológico.

De acuerdo a los antecedentes recopilados es posible destacar: que el mayor número de funcionarios se concentran en los escalafones administrativos y auxiliares, y en un menor porcentaje los técnicos, los cuales dividen sus labores en informática, contabilidad y enfermería.

En relación a la calidad funcionaria, se destaca un fenómeno poco frecuente, pues en el caso de los funcionarios encuestados el mayor porcentaje se concentró en los trabajadores de planta, situación que se da habitualmente en forma inversa, pues las plantas no han crecido en la misma proporción que las necesidades de personal.

Es importante destacar que de acuerdo a los ingresos que reciben los funcionarios y se utiliza el modelo de estratificación socioeconómica, un número importante de funcionarios se ubicarían en el segmento D. y una minoría en el estrato C3.

Al revisar las planillas de sueldos de los funcionarios encuestados, se aprecia que un gran porcentaje tienen descuentos que supera lo establecido por la ley, disminuyendo significativamente los ingresos del trabajador.

Antecedentes de crédito y ahorro.

Los antecedentes recopilados nos dan cuenta que un porcentaje importante realiza comparaciones entre comprar al contado y a crédito, que busca los lugares con la menor tasa de interés y que se asegura que podrán cancelar la deuda adquirida. A pesar de esto, el hecho de consultar no se refleja necesariamente en una compra al contado, dada la escasa posibilidad de adquirir un producto al contado y de las posibilidades reales que tiene para cancelarlo. Es por esta razón que utilizan los convenios que tiene la institución, los cuales le dan la posibilidad de adquirir un producto o crédito de forma rápida y sin grandes trámites, además de tener una mayor capacidad de endeudamiento al realizar los descuentos por planillas, pues la institución que facilita el crédito se asegura que este será cancelado.

Percepción del sobreconsumo

Los funcionarios reconocen encontrarse en sobreconsumo, el cual definen como “consumir más de lo necesario”, a su vez justifican este sobreconsumo debido a tres hechos principalmente: ingresos bajos, mala administración de los ingresos y el desorden del mismo y para mejorar su estándar de vida.

La gran mayoría de los funcionarios afirmaron que creen que hay compañeros de trabajo que se encuentran en su misma de situación. Los resultados muestran que los fenómenos de sobreconsumo y sobreendeudamiento han dejado ser temas privados y son parte de las conversaciones entre los funcionarios.

Otro punto importante de señalar al concluir esta investigación, es que las hipótesis planteadas en la estrategia metodológica se validan a través de los resultados expuestos en los capítulos anteriores. Es decir, el consumismo es una de las causas del endeudamiento y posterior sobreendeudamiento, los funcionarios reconocen encontrarse endeudados a causa del sobreconsumo.

En cuanto a la segunda hipótesis relacionada con los bajos ingresos que reciben los funcionarios del Instituto Traumatológico, debemos considerar la particularidad que viven los funcionarios públicos, quienes presentan características socioeconómicas distintas a las de otros trabajadores, lo cual no les permite en muchas ocasiones adquirir productos al contado y se ve en la necesidad de comprar a través de créditos.

La investigación da cuenta de un análisis profundo, donde se fueron abordando temas que serían fundamentales para nuestro estudio. En primer

lugar se realizó una revisión de aquella bibliografía que tuviera directa relación con las variables seleccionadas: consumo, endeudamiento, sobreendeudamiento, perfil sociodemográfico, motivación, percepción y hábitos, todos aspectos relacionados directamente con el consumismo; se revisaron estadísticas entregadas por el INE, materia que nos informa de la realidad de nuestro país. Y base a la información recopilada se trabajo con la muestra seleccionada para el estudio, que considero a los Auxiliares, Administrativo y Técnicos, funcionarios del Instituto Traumatológico, que presentaban algún nivel de endeudamiento y sobreendeudamiento, con el propósito de tener una visión de ambas realidades.

HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados obtenidos dan cuenta de una realidad preocupante, a continuación se destacan los principales aspectos relevantes de nuestra investigación.

Luego de un análisis exhaustivo, para lo cual se realizó una revisión de las planillas de sueldos correspondientes al mes de Agosto del 2008, sumado a la encuesta aplicada a los funcionarios, se llegó a las siguientes conclusiones: al interior de la institución existe un evidente endeudamiento y sobreendeudamiento entre los funcionarios, pues los resultados demostraron que existe un gran porcentaje que se encuentra endeudado y sobreendeudado, situación que se debe principalmente a las facilidades que existen en la obtención de préstamos, a través de los convenios que mantienen los gremios con cooperativas de ahorro, las cuales ofrecen productos y créditos, con la posibilidad de realizar los descuentos por planilla, realidad que llega a casos tan extremos que existen situaciones donde más del 70% del sueldo líquido es destinado al pago de préstamos.

Es necesario considerar también los bajos ingresos que reciben los funcionarios en relación con el mercado, lo cual no les permite adquirir o comprar al contado, viéndose muchas veces en la necesidad de solicitar créditos.

Actualmente no existe un control de los préstamos. Los sistemas de créditos entregados por las cooperativas, principalmente, no consideran la capacidad real de endeudamiento, existiendo en la actualidad un porcentaje de endeudados y sobreendeudados desmesurado.

Considerando el momento actual que atraviesa el país, a causa de la crisis económica que ha golpeado fuertemente los diversos sectores, se hace necesario realizar una intervención en el sistema de préstamos al que acceden los funcionarios, además de la posibilidad de proponer talleres complementarios, que apunten al manejo y organización del presupuesto familiar.

A nivel individual se puede señalar que el consumo exacerbado, sería el mecanismo de confirmar una suerte de dispositivo compensatorio o una forma de descarga o gratificación. También, podemos señalar y considerando el hecho de una sociabilidad limitada en el ámbito laboral, combinado con un trabajo exigente, el sobreconsumo sería una de las formas de vínculo o relación social: sentirse parte de algo. Por lo tanto, el consumo es un proceso eminentemente sociocultural, ya que los bienes que poseen les permiten construir, integrarse y comunicarse en sociedad.

El consumismo, por tanto, es una nueva forma de socialización: en tanto es una función simbólica ya que opera en el universo virtual de los signos. Por lo tanto, El consumo se orientaría al valor simbólico de los bienes adquiridos, que no se supedita ni rige por un presupuesto en que objetivamente no se alcanza a cubrir el nivel de gastos.

Podemos afirmar que no se consume necesariamente para satisfacer necesidades, sino que el consumo y su utilización social se convierten en una necesidad, toda vez que el consumo aparece como una nueva forma de socialización, formando e incentivando proyectos de vida de las personas y por ende identidades a proyectar.

Finalmente, cumplidos los puntos anunciados en nuestra investigación, se hace necesario que el tema sea abordado por las autoridades correspondientes con el propósito de buscar alternativas que beneficien a los funcionarios, y den término a esta situación.

APORTE AL TRABAJO SOCIAL

El escenario actual, tanto nacional como internacional, se describe y resume en un solo proceso, la globalización. Nadie puede obviar estar inmerso dentro de este fenómeno mundial, característico de nuestros tiempos, de este sistema capitalista que día a día invade nuestro vivir y todos los espacios de la vida (en lo económico, lo político, lo social y lo cultural).

Este proceso de apertura mundial de las economías nacionales al plano internacional y como proceso de homogenización política y cultural, ha venido generando fuertes procesos de discusión, investigación, crítica y análisis, tanto por sus efectos benéficos como por aquellos que no lo son tanto.

Nos encontramos dentro de una sociedad globalizada y globalizante, que hace de la sociedad actual una realidad dinámica, cambiante y compleja, donde cada día surgen nuevos y mayores problemas desafiantes para todas las profesiones. En este contexto el Trabajo Social es una de las profesiones que cuenta con los mayores desafíos, las oportunidades y debilidades del proceso globalizador.

Los factores que influyen en este proceso son variados. Por un lado, las nuevas variables económicas, las grandes transformaciones en el ámbito de las relaciones de intercambio y la información, las grandes reformas urbanas y sus efectos en el medio ambiente y la biodiversidad del planeta, se unen a cambios insospechados en el terreno científico y tecnológico, entre otros.

El Trabajo Social, con el avance de la globalización ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, tanto en sus técnicas como en sus métodos de intervención. Éstas ya no se aplican de la misma manera como sé hacia en un principio, ya que van apareciendo nuevos desafíos y objetivos por los cuales el Trabajo Social comienza a regirse en esta nueva era.

A su vez la globalización trae consigo una serie de consecuencias, que atañen directamente a nuestra sociedad, entre los que destacan el auge del individualismo, el imperialismo cultural, la fragmentación de las formas culturales, riesgos medios ambientales y cambios climáticos a nivel mundial.

Las consecuencias anteriormente mencionadas permiten a los Trabajadores Sociales, y en especial al Trabajo Social a plantearse nuevos desafíos, metas y objetivos en este mundo que día a día comienza a ser cada vez mas globalizado y competitivo (Giddens, 2000).

En la actualidad, nuestra sociedad comienza a ser dinámica, cambiante y compleja a raíz de la globalización, donde a cada minuto surgen nuevos problemas que desafían a cada momento al Trabajo Social.

El Trabajo Social busca conocer la realidad social para construir proyectos e intervenciones de transformación que pretenden mayor justicia social, igualdad de oportunidades en definitiva un mayor bienestar (Vidal, 2000).

Uno de los desafíos profesionales del Trabajo Social en relación con la globalización es de carácter ético-político, en cuanto a identificar el compromiso social de la profesión con la justicia social, la equidad y la libertad.

Es claro que estos aspectos están presentes en el compromiso social de la profesión, en la vida cotidiana. El reconocimiento de la diversidad social y cultural como componentes de este compromiso, tanto en la idea de comprender los cambios que se viven actualmente como sus distintos determinantes. La sociedad global impone exigencias cualitativas distintas, porque la naturaleza de los problemas que implica lleva consigo situaciones nuevas.

Desde esta perspectiva el objetivo del Trabajo Social es amplio, todo esto presupone grandes y variados desafíos para la profesión, especialmente a nivel teórico y a nivel práctico en su quehacer y accionar diario.

“Los ciudadanos reconstruyen sus miradas, amoldan sus expectativas y comprenden que para vivir hay que ser “realista”, es decir, no pedir lo imposible. Podríamos afirmar que más que ciudadanos las naciones hoy están generando funcionarios para el modelo económico, seres altamente dóciles y seducidos desde algún campo, desde alguna necesidad natural o ficticia” (Véliz, 2001: 1).

Bajo este escenario surge el sobreendeudamiento. Ciudadanos compulsivos por la compra de productos, un sector financiero extremadamente facilitador de préstamos, escaso respeto al cumplimiento de las leyes laborales y un rol activo por parte de los medios de comunicación por construir un perfil de consumidor aspiracional e insatisfecho.

Estos elementos son los que generan *“ciudadanos temerosos e individualistas que sólo buscan vivir para pagar sus deudas; ciudadanos a políticos y alineados a intereses personales; ciudadanos carentes de derechos y conciencia crítica”* (Ibíd.:2), es decir, como un elemento más dentro de la cadena de negocio, ciudadanos capturados y controlados por sus propias insatisfacciones materiales.

En la búsqueda de soluciones al problema, el consumidor recurre a las alternativas que el propio sistema ofrece, tales como repactaciones y sobregiros, los que ocasionan mayores compromisos económicos, los que al no ser resueltos convenientemente llevan, finalmente, a perder el control respecto de la situación de endeudamiento. Asimismo, la situación de endeudamiento, produce en los afectados sentimientos de frustración y rabia frente al problema que viven, que les lleva a culpar y responsabilizar al sistema financiero por las dificultades personales que enfrentan.

Frente a esta realidad el Trabajador Social tiene la función de: orientar a las personas para que desarrollen capacidades que les permitan resolver sus problemas, promover la facultad de autodeterminación, adaptación y desarrollo, promover y actuar por el establecimiento políticas sociales equitativas, facilitar información y conexiones sociales con los organismos (articular redes), conocer, gestionar y promocionar los recursos existentes entre sus potenciales usuarios.

En este sentido el Trabajo Social deberá cumplir el rol de agente de cambio, logrando implementar acciones preventivas y propuestas de intervención frente al problema. En el caso del endeudamiento y sobreendeudamiento, a través de la entrega de herramientas que les permita planificar sus gastos en el mediano y largo plazo; y generando a su vez interés por el tema, con el propósito de buscar de forma conjunta alternativas que beneficien a los afectados.

BIBLIOGRAFIA

- Allport, G. (1970): **Psicología de la personalidad**, Buenos Aires, Paidós.
- Alonso, L. (2005): **La era del consumo**, España, Siglo XXI.
- Ander Egg, E. (1985): **Diccionario de Trabajo Social**, Argentina, Humanistas.
- Banco Central, (2009): **Informe de Estabilidad Financiera Segundo Semestre 2008**, Santiago de Chile.
- Barbero, J.(1987): **De los Medios a las mediaciones**, México, Gustavo Gili.
- Baudrillard, J. (1974 a): **La sociedad del consumo: sus mitos, estructuras**, Plaza y Janés, Barcelona.
- Baudrillard, J. (1978 b): **Cultura y simulacro**, cairos, Barcelona.
- Bauman, Z. (1999 b): **Trabajo, consumismo y nuevos pobres**. Gedisa, Barcelona, España

- Bauman, Z. (2001 a): **La postmodernidad y sus descontentos**, Akal, Madrid.
- Bauman, Z. (2007 c): **Vida de consumo**, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- Descouvieres, C. (1998): **Psicología Económica – temas escogidos**, Santiago de Chile, Editorial Universitaria.
- Douglas, M., Isherwood, B. (1990): **El Mundo de los bienes. Hacia una antropología del consumo**, México, Grijalbo-CNCA.
- Fromm, E., (1999) **¿Tener o ser?**, Fondo de Cultura Económica, México.
- García Canclini, N. (1995): **Consumidores y ciudadanos**, México, Grijalbo.
- Giddens, A. (2000): **Sociología**, Tercera Edición, Editorial Almagro.
- Huneus, P. (2004): **La Cultura Huachaca o el aporte de la televisión**, Nueva Generación.
- PNUD, (1998 b): **Desarrollo Humano en Chile 1998: las paradojas de la modernización**, Chile, PNUD.

- PNUD, (2002 a): **Informe de Desarrollo Humano
Nosotros los chilenos: un
desafío cultural**, Chile, PNUD.
- Lechner, N. (2002): **El Capital Social como problema
cultural**, Revista Mexicana de
Sociología, México.
- Lyon, D. (1996): **Postmodernidad**, Alianza, Madrid.
- Maslow, A. (1967): **Motivación y personalidad**,
Barcelona, Sagitario.
- MIDEPLAN, (2008): **Seminarios Protección Social y
Género**, MIDEPLAN, Chile.
- Moulian, T. (1998 a): **El consumo me consume**, Chile,
LOM.
- Moulian, T (2002 b): **Chile actual, anatomía de un mito**,
Chile, LOM.
- Nardacchione, G. (1998): **La ciudadanía como significante
social: ¿reconceptualización u
ocaso? En Doxa**, Cuadernos de
ciencias sociales, N° 18, Buenos
Aires, Argentina.

- Pantoja, R. (2008) **Derecho Administrativo, los funcionarios públicos como sujeto de derecho**, Universidad de Chile.
- Pujá, A. (2006): **Alternativas de respuesta al sobreendeudamiento**, Seminario Sobreendeudamiento, Universidad Alberto Hurtado, Santiago, Chile.
- Roa, J. (2006): **Sobreendeudamiento: Causas, prevención y corrección**, Seminario Sobreendeudamiento, Universidad Alberto Hurtado, Santiago, Chile.
- Superintendencia de Seguridad Social, (n.d.) **Ley Nº 11.762**, Superintendencia de Seguridad Social, Chile.
- Traumatológico, Instituto, (2004): **Plan estratégico Instituto Traumatológico 2005 – 2010**, Dirección del Instituto, 2004.
- Vega, D. (2009): **Consumismo y sobreendeudamiento, la actitud desenfrenada del siglo XXI**, Tesis UAHC, Santiago.
- Vidal, V. (2001): **Desafíos del Trabajador Social**, Cátedra Teorías y Enfoques actuales.

FUENTES ELECTRÓNICAS

- ANEF, (2008): **Igualdad de oportunidades en el empleo público: un desafío para la ANEF**, ANEF, Chile, [Consultada 23 de Julio 2009], <http://www.anef.cl/principal/igualdad.htm>
- Castañeda, P. (2000): **El endeudamiento como problemática social emergente: El caso de los consumidores de Valparaíso Metropolitano**, [Consultada el 29 de Julio 2008], Universidad de Valparaíso, E:\TESIS \BIBLIOGRAFIA\Elendeudamientocomoproblemáticasocialemergente.mht
- Castells, M. (1994): **La Cuestión Urbana**, México, Siglo XXI, Apéndice a la segunda edición.
- Cox, P., Parrado, E., Ruiz-Tagle, J. (2006): **Balance y vulnerabilidad financiera de los hogares en Chile**, [Consultada el 09 de Octubre 2008], http://www.bcentral.cl/publicaciones/recuadros/pdf/ief/2006/2006Sem2_Art_Balance.pdf

- Educarchile, (2008): **La crisis económica explicada para tus alumnos**, [Consultada el 10 de Febrero 2009], <http://www.educarchile.cl/Portal.Base/Web/Vercontenido.aspx?ID=189640>
- Ferlozza, M. (2008): **Consumismo: ¿Realmente necesitamos tantas porquerias?**, [Consultada el 23 de Julio 2009], <http://www.neoteo.com/consumismo-realmente-necesitamos-tantas-porquerias.neo>
- Foro 100chile, (2007): **Endeudamiento de los hogares chilenos**, [Consultada el 29 Julio 2008], E:\TESIS\BIBLIOGRAFIA\Foro 101chile_com-Endeudamientodeloshogareschilenos.mht
- Gestiopolis, (2001): **¿Qué son las sociedades de consumo?**, [Consultada el 21 Noviembre 2009], <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/eco/no12/sociedadesdeconsumo.htm>

- Granato, F. (2002): **El problema de la identidad y su relación con el consumismo**, [Consultada 22 de Noviembre 2009], <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/eco/idconsu.htm>
- Hernández, L. (n.d.): **La publicidad y el consumo. Parámetros de análisis**, [Consultada el 12 de Marzo 2009], <http://www.padec.org.ar/publicadadyconsumo.html>
- Mis deudas, (n.d.): **Atención al consumidor endeudado**, [10 de Febrero 2009] <http://www.misdeudas.cl/publicaciones.php>
- Pralong, V. (2006): **Los medios de comunicación y el consumo: la publicidad y propaganda**, [Consultada 23 de Noviembre 2009], <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/eco/globvero.htm>

- Samsing, (2008 a): **El endeudamiento de los consumidores hace perder validez al Modelo Económico Chileno (1)**, [Consultada 10 de Febrero 2009], http://www.conadecus.cl/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=1121
- Samsing, F. (2008 b): **Chile: Adeudamiento Consumidores**, Piensa Chile. [Consultada 23 de Julio 2009] <http://www.piensachile.com/content/view/4037/10/>
- Santamarta, J. (2004): **La sociedad de consumo**, [Consultada 22 de Noviembre 2009], http://www.ecoportal.net/Contenido/Temas_Especiales/Economia/La_Sociedad_de_Consumo
- Serbin, A. (1997): **Globalización y sociedad civil en los procesos de integración**, Nueva Sociedad N° 147, [Consultada 23 de Julio 2009], <http://www.insumisos.com/lecturasinsumisas/Sociedad%20civil%20en%20los%20procesos%20de%20integracion.pdf>

- Trujillo, I. (n.d.): **El sobreendeudamiento de los consumidores**, [Consultada el 01 de Octubre 2008], <http://www.ecri.eu/new/system/files/13+Sobreendeudamiento-spanish-Trujillo.pdf>
- Vachetta, M. (2007): **El consumo en tiempos de globalización**, [Consultada el 29 de Julio 2008], <http://www.monografias.com/trabajos6/coglo/colg%C3%B3.html>
- Véliz, F. (n.d.): **Sobreendeudamiento y control social en Chile, controlando la mirada... para luego privatizar la conducta**, [Consultada el 15 de Julio 2008], http://www.cronicadigital.cl/doc/SOBREENDEUDAMIENTOYCONTROL_SOCIAL_20EN_CHILE.doc

ANEXOS

1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Consumo	Acción y efecto de consumir o gastar, bien sean productos alimenticios y otros géneros de la vida efímera.	Gastos realizados por los auxiliares, administrativos y técnicos del Instituto Traumatológico y a que productos son destinados.	Sobreconsumo	¿Usted esta en el sobre consumo?, si su respuesta es SI ¿Por qué?
Endeudamiento	Proceso por el que se obtienen recursos financieros mediante operaciones de crédito que implican compromiso de pagos futuros	En relación a aquellos funcionarios que mantienen un nivel de endeudamiento por un plazo superior a los seis meses (descuentos por planilla), entre un 10% a 30% de su sueldo líquido ganado.	Leve Medio Alto Crítico	10% - 14% 15% - 19% 20% - 24% 25% y más
Sobreendeudamiento	Situación en que se encuentra un individuo que ha contraído deudas en exceso y no puede hacer frente a todas.	En relación a aquellos funcionarios que actualmente mantienen un nivel de sobreendeudamiento por un plazo superior a los seis meses (descuentos por planilla), igual o superior al 30% de su sueldo líquido ganado.	Leve Medio Alto Crítico	30% - 38% 39% - 47% 48% - 55% 56% y más

Perfil Sociodemográfico	Se refiere a la distribución porcentual por grupos de edad, sexo, número de hijos, nivel educacional, estado civil y comuna.	Datos por grupos de edad, sexo, número de hijos, nivel educacional, Estado civil y comuna correspondientes a los auxiliares, administrativos y técnicos del Instituto Traumatológico.	Edad	18 – 28 29 – 39 40 – 50 51 – 61 72 y más
			Sexo	Femenino Masculino
			N° de Hijos	Tiene hijos Si___ No___ ¿Cuántos? 1 – 2 3 – 4 5 y más.

			Estado Civil	Casado Soltero Separado de hecho, anulado Viudo Conviviente
			Nivel Educativo	Ed. Básica Incompleta Ed. Básica Completa Ed. Media Incompleta Ed. Media Completa. Ed. Superior Incompleta Ed. Superior Completa
			Comuna	Identificar comuna en que habita.
Motivación	Son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación.	Estímulos que mueven a los auxiliares, administrativos y técnicos del Instituto Traumatológico a solicitar préstamos.	Causas de la solicitud de préstamos.	¿Por qué cree usted que se produce el sobreconsumo?

Percepción	Es la función psíquica que permite el organismo, a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno.	Como perciben los auxiliares, administrativos y técnicos del Instituto Traumatológico, endeudados y sobreendeudados, el tema sobreconsumo.	Percepción en relación al sobreconsumo	¿Qué es para usted el sobreconsumo?
Hábito	Es cualquier comportamiento repetido regularmente, que requiere de un pequeño o ningún raciocinio y es aprendido, más que innato.	Comportamiento de auxiliares, administrativos y técnicos del Instituto Traumatológico frente al consumo.	Solicitud de prestamos	<p>Se preocupa de averiguar el lugar con la menor tasa de interés.</p> <p>Efectúa una comparación entre comprar a crédito o al contado.</p> <p>Compara precios en distintos lugares de Compra.</p> <p>Cuando consume productos se asegura que podrá cancelar su deuda.</p>

2. PLANILLAS DE SUELDOS MES DE AGOSTO

2.1 Escalafón Auxiliar

Nº	EDAD	SEXO	TOTAL HABERES	DESCUENTOS LEGALES	TOTAL HABERES MENOS DESCUENTOS LEGALES	DESCUENTOS VOLUNTARIOS	TOTAL DE DESCUENTOS	SUELDO LÍQUIDO
1	52	M	325648	41904	283744	29109	71013	254.635
2	40	F	258874	50759	208115	24071	84830	174.044
3	63	M	496045	85039	411006	48293	133332	362.713
4	63	M	333701	77165	256536	32508	109673	224.028
5	45	M	246931	39552	207379	35690	75242	171.689
6	51	F	263353	37104	226249	45793	82897	180.456
7	47	F	240042	35021	205021	46314	81335	158.707
8	45	F	252321	50152	202169	52341	107493	144.828
9	37	M	273054	35655	237399	67625	103280	169.774
10	44	F	342067	60206	281861	81993	142199	199.868
11	48	F	349105	55364	293741	102712	158076	191.029
12	54	M	375382	76246	299136	105831	182077	193.305
13	62	M	338980	58194	280786	99729	157923	181.057
14	44	F	217207	36565	180642	67114	108679	108.528
15	42	F	377935	60655	317280	119837	190492	187.443
16	46	M	326279	60295	265984	122450	192745	133.534
17	32	M	307339	40050	267289	140521	180571	126.768
18	55	M	343611	64215	279396	172638	236853	106.758
19	58	F	320574	54567	266007	168252	222819	97.755
20	62	M	517239	83319	433920	278216	361535	155.704
21	64	M	360436	65349	295087	189488	254837	105.599
22	42	M	303918	39325	264593	170636	209961	93.957
23	45	F	384953	65875	319078	255389	321264	63.689
24	48	M	283876	41466	242410	209113	250579	33.297
25	40	M	366935	62214	304721	277953	340167	26.768

2.2 Escalafón Administrativo

Nº	EDAD	SEXO	TOTAL HABERES	DESCUENTOS LEGALES	TOTAL HABERES MENOS DESCUENTOS LEGALES	DESCUENTOS VOLUNTARIOS	TOTAL DE DESCUENTOS	SUELDO LÍQUIDO
1	54	F	367654	71361	296293	34620	105981	261.673
2	48	F	220702	41466	179236	22710	64176	156.526
3	21	F	225611	41572	184039	27468	69040	156.571
4	32	M	368034	57301	310733	48380	105681	262.353
5	38	F	369118	55874	313244	71846	127720	241.398
6	40	F	306712	58962	247750	56833	115795	190.917
7	52	F	346771	55821	290950	72072	128893	217.878
8	28	F	257103	41396	215707	54865	96261	160.842
9	48	F	389093	86703	302390	77626	164329	224.764
10	34	M	233181	42720	190461	48974	91694	141.487
11	44	F	285793	55581	230212	61213	146794	138.999
12	36	F	379800	59436	320364	92659	152095	227.705
13	40	M	457143	63207	393936	121234	184441	272.702
14	55	F	340298	75286	265012	84924	160210	180.088
15	27	F	249429	41780	207649	73761	115541	133.888
16	24	F	229332	41780	187552	68303	117083	112.249
17	55	F	346818	75011	271807	102593	177604	169.214
18	43	F	432415	76209	356206	142594	218803	213.612
19	43	M	263079	51064	212015	87031	138095	124.984
20	48	F	309746	54902	254844	107857	162759	146.987
21	50	F	484647	77772	406875	177613	255385	229.262
22	55	F	539828	104820	435008	256095	360915	178.913
23	30	F	264112	42201	221911	138987	181188	82.924
24	41	F	244631	42407	202224	128590	170997	73.634
25	45	F	243919	46489	197430	128992	185481	58.438
26	40	M	234524	42515	192009	127249	169764	64.760
27	47	M	336542	63353	273189	186539	249892	86.650

2.3 Escalafón Técnico

Nº	EDAD	SEXO	TOTAL HABERES	DESCUENTOS LEGALES	TOTAL HABERES MENOS DESCUENTOS LEGALES	DESCUENTOS VOLUNTARIOS	TOTAL DE DESCUENTOS	SUELDO LÍQUIDO
1	54	F	588093	110222	477871	52930	163152	424.941
2	56	F	546840	87889	458951	66361	154250	392.590
3	63	F	360888	76215	284673	41925	118640	242.248
4	38	M	286967	58650	228317	36253	94903	192.064
5	50	F	573256	73325	499931	132916	206814	366.442
6	21	F	374081	59087	314994	85022	144109	229.972
7	60	F	301794	66912	234882	68673	138585	163.209
8	41	M	379924	64343	315581	93856	158199	221.725
9	61	M	365206	82708	282498	116518	199226	165.980
10	38	F	242108	46060	196048	81192	127252	114.856
11	38	M	323327	63279	260048	109493	172772	150.555
12	53	F	474918	96787	378131	163715	270502	204.416
13	52	F	419753	82764	336989	153983	236747	183.006
14	50	F	484725	92714	392011	191461	284175	200.550
15	26	M	300891	45685	255206	127818	173503	127.388
16	56	F	472453	102301	370152	204895	307196	165.257
17	53	F	405690	66663	339027	190339	257002	148.688
18	59	F	513584	71361	442223	377896	451257	62.327

3. ENCUESTA: ENDEUDAMIENTO Y SOBREENDEUDAMIENTO



La presente encuesta tiene por objetivo describir las percepciones de los funcionarios del Instituto Traumatológico, frente al tema del sobreconsumo y como este incide en el endeudamiento. La información que nos proporcione es absolutamente confidencial.

I. Perfil Sociodemográfico

1. Edad		2. Sexo (F/M)		3. Nº de hijos	
---------	--	---------------	--	----------------	--

4. Estado Civil	
Casado	
Soltero	
Separado de hecho, anulado o divorciado	
Viudo	
Conviviente	

5.- Nivel Educativo	
Ed. Básica Incompleta	
Ed. Básica Completa	
Ed. Media Incompleta	
Ed. Media Completa	
Ed. Técnica Incompleta	
Ed. Técnica Completa	
Ed. Superior Incompleta	
Ed. Superior Completa	

6. Comuna en que habita	
-------------------------	--

II. Antecedentes del Trabajador

1. Escalafón	
Auxiliar	
Administrativo	
Técnico	

2. Calidad Funcionaria	
Planta	
Contrata	

3. Servicio en el que se desempeña					
SOME		Pabellón		Ambulatorio	
Policlínico		Esterilización		Kinesioterapia	
Unidad de Emergencia		UTI		Contabilidad	
Servicio de Rayos		Farmacia		Servicios Generales	
Servicio de Dental		3er. Piso		Otro (Especifique)	
Laboratorio y Banco de Sangre		4to. Piso			

4. Señale su remuneración líquida SIN descuentos			
Menor o igual a \$150.000		De \$250.001 a \$350.000	
De \$150.001 a \$250.000		Mayor a \$350.001	

5. Señale su remuneración líquida CON descuentos			
Menor o igual a \$50.000		De \$100.001 a \$200.000	
De \$50.001 a \$100.000		Mayor a \$200.001	

III. Antecedentes de Gastos

1. Su situación financiera actual, ¿Cómo la evaluaría?	
Muy buena	
Buena	
Regular	
Mala	
Muy Mala	

2. Pensando en sus ingresos mensuales, usted diría que			
Le alcanzan justo, puede ahorrar con algunas		No le alcanzan, tienen dificultades	
Le alcanzan bien, puede ahorrar sin dificultades		No le alcanzan, tiene grandes problemas	

3. Al adquirir deudas, usted	SI	NO	A VECES
Se preocupa de averiguar el lugar con la menor tasa de interés			
Efectúa una comparación entre comprar a crédito o al contado			
Compara precios en distintos lugares de compra			
Cuando consume productos se asegura que podrá cancelar su deuda			

4. En la eventualidad que no disponga del dinero suficiente para los gastos mensuales ¿qué medio utiliza?			
Solicito otro préstamo		Venta de bienes	
Busco ingresos alternativos		Solicita apoyo a compañeros	
Solicita ayuda a familiares		Otros (Especifique)	
Compra cartera de deudas			

5. ¿Por qué usted recurre a los descuentos por planilla?			
Como forma de pago		Por emergencia	
Por necesidad		Otros (Especifique)	
Por la comodidad de descuentos			

6. ¿Qué es para usted el sobreconsumo?

7. ¿Por qué cree usted que se produce el sobreconsumo?

8. ¿Usted cree que hay compañeros de trabajo con sobre consumo?

9. ¿Usted esta en el sobre consumo?, si su respuesta es SI ¿Por qué?

10. ¿Qué cree usted que se puede hacer para evitar el sobre consumo?

