

UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO  
Facultad de Ciencias Empresariales  
Departamento de Administración y Auditoría



# UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

MEMORIA PARA OPTAR A TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

*“Análisis de Endeudamiento adquirido por los alumnos de la Facultad de Ciencias  
Empresariales de la Universidad del Bío Bio, sede Concepción”*

ALUMNOS: Leticia Aurora Cerna Roa

Sandra Karina Olate Melo

PROFESOR GUIA: Dr. Mauricio Gutiérrez Urzúa

Concepción, Diciembre de 2014

## DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS

No nacimos sin tener que hacer el esfuerzo por dar el primer suspiro y así es prácticamente toda la vida, el esfuerzo constante por cumplir nuestras metas, por llevar a cabo nuestros sueños, apartando las piedras del camino, avanzando y muchas veces retrocediendo, reconocer que no siempre se pueden lograr las cosas siguiendo el camino indicado, los errores muchas veces nos llevan a otros parajes, lo importante es enmendar y volver otra vez a luchar.

En estos años de estudio en la Universidad del Bío Bio, aprendí a escuchar las críticas, a tolerar el pensamiento de los demás y comprender no siempre mis metas son las que otros esperan para mí, recordar cuantas veces he flaqueado y cuantas veces no dejé los sueños escapar de mis manos, no fue fácil y hubo personas que tomaron mi mano cuando creí caer al vacío, me dieron consejos y no solo fueron palabras, fueron mucho más que eso.

Un profesor me dijo una vez que debía sacrificar muchas cosas en la vida, amistades y tiempo libre, cosas y personas que valoramos pero no nos dejan avanzar, no son malas, pero impiden lograr a tiempo nuestras metas, y la recompensa del sacrificio sería más de lo que habíamos dejado. Tan ciertas esas palabras, calaron hondo en mi inmadurez y me llevaron a la superación.

Agradezco a mis profesores los cuales más de alguna vez escucharon mis problemas y aconsejaron, a mis compañeros, compañeras y amigos que en tantas ocasiones compartimos noches de desvelo, tardes de flojeras recostados en los pastos de la UBB, muchas risas y llantos cuando no pudimos pasar un ramo o cuando algo nos entristecía, inolvidables días de lluvia con libros de quinientas páginas a cuestas para llevarlos a pasear al velador, a mis compañeros de trabajo y jefes por su empuje, saben ellos cuánto cuesta estudiar y trabajar; a Dios por darme las fuerzas necesarias, la salud y sabiduría; a aquellos familiares, hermanas, hermanos y cuñados que me apoyaron sin pedir nada a cambio, también agradezco a los que no creyeron en mí porque de ellos alimenté mis ganas de crecer y por último agradezco infinitamente a mi Papá, Miguel Cerna Muñoz y también a mi Mamá, Margarita Roa Lagos, que siempre me apoyó en todo sin dudar, me hacía un pancito para llevar a la U, me despertaba para ir a clases, gracias! mamita sin ti esto no sería posible.

Leticia Aurora Cerna Roa

## DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a mi hija Isidora Beatriz, quien ha sido el pilar fundamental para terminar esta hermosa etapa Universitaria. A Dios, por haberme dado fuerza y fe para creer lo que me parecía imposible terminar.

A mi familia en especial a mi Madre Beatriz Melo, a mis hermanos Ricardo, Erika y Eloísa, quienes siempre creyeron y confiaron en mi persona incondicionalmente y que sin su apoyo, este sueño no se hubiera podido cumplir.

Agradecer además por todos los formadores como funcionarios administrativos de la carrera Contador Público y Auditor, de la Mención en Tecnología de la Información, que me guiaron para forjar lazos en el ámbito profesional, en especial a nuestro profesor Guía Dr. Mauricio Gutiérrez, quien creyó en nuestro proyecto y sobre todo en nuestras aptitudes profesionales.

Sin dejar de mencionar, a todos aquellos compañeros y amigos que conocí y que hemos forjado una hermosa amistad.

Pero en especial agradecer de manera importante a mi compañera de tesis Leticia, con quien creamos y trabajamos en este proyecto, además de tener la comprensión, el apoyo y sobre todo la hermandad que se necesita para complementar nuestros conocimientos.

Sandra Karina Olate Melo

## Índice

<b>Capítulo I</b> .....	<b>9</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>9</b>
i. <b>Antecedentes del problema</b> .....	<b>9</b>
ii. <b>El problema y su importancia</b> .....	<b>10</b>
iii. <b>Objetivo General</b> .....	<b>11</b>
iv. <b>Objetivos Específicos</b> .....	<b>11</b>
v. <b>Hipótesis del estudio</b> .....	<b>12</b>
<b>Capítulo II</b> .....	<b>13</b>
<b>MARCO TEORICO</b> .....	<b>13</b>
i. <b>Reseña</b> .....	<b>13</b>
ii. <b>Conceptualización</b> .....	<b>17</b>
iii. <b>Clasificación de los Estratos Socioeconómicos en Chile</b> .....	<b>34</b>
<b>Capítulo III</b> .....	<b>36</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	<b>37</b>
i. <b>Metodología</b> .....	<b>37</b>
ii. <b>Diseño de la Muestra</b> .....	<b>37</b>
iii. <b>Instrumentos de Observación</b> .....	<b>40</b>
<b>Capítulo IV</b> .....	<b>41</b>
<b>RESULTADOS Y ANÁLISIS</b> .....	<b>41</b>
i. <b>Antecedentes Sociodemográficos</b> .....	<b>41</b>
ii. <b>Antecedentes enmarcados en tipos de deudas</b> .....	<b>45</b>

iii.	<b>Antecedentes sobre conocimientos del sistema financiero .....</b>	<b>48</b>
iv.	<b>Antecedentes por Patrones Familiares.....</b>	<b>51</b>
v.	<b>Antecedentes por Rangos de Deudas .....</b>	<b>55</b>
vi.	<b>Caracterización sobre consumo y ahorro .....</b>	<b>56</b>
vii.	<b>Opiniones de los encuestados.....</b>	<b>65</b>
viii.	<b>Análisis complementario.....</b>	<b>67</b>
<b>Capítulo V .....</b>		<b>69</b>
<b>RESOLUCION AL PROBLEMA PROPUESTO .....</b>		<b>69</b>
i.	<b>Plan para mejorar la Alfabetización Financiera .....</b>	<b>69</b>
ii.	<b>Salud Financiera.....</b>	<b>71</b>
iii.	<b>Ahorro .....</b>	<b>71</b>
iv.	<b>Orden .....</b>	<b>71</b>
v.	<b>Financiamiento .....</b>	<b>71</b>
<b>CONCLUSION.....</b>		<b>72</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>		<b>72</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>75</b>
i.	<b>Encuesta.....</b>	<b>75</b>
ii.	<b>Respuestas Encuesta .....</b>	<b>84</b>

## INTRODUCCIÓN

Sociedad de consumo, o sociedad de consumo de masas, es un término utilizado en economía y sociología, para designar al tipo de sociedad que se corresponde con una etapa avanzada de desarrollo industrial capitalista y que se caracteriza por el consumo de bienes y servicios, disponibles gracias a la producción masiva de los mismos.

El concepto de sociedad de consumo está ligado al de economía de mercado y, por ende, al concepto de capitalismo, entendiendo por economía de mercado aquella que encuentra el equilibrio entre oferta y demanda a través de la libre circulación de capitales, productos y personas, sin intervención estatal.

Históricamente, podríamos señalar dos momentos para la transformación de la sociedad capitalista industrial en una sociedad de consumo de masas, primero, en las últimas décadas del siglo XIX, se combinó por un lado, la unificación de Italia, y sobre todo de Alemania, y por otro, el aldabonazo que supuso la Comuna de París (todo ello en 1870-71); si lo primero disparó el crecimiento mercantil, industrial y científico técnico (*Segunda Revolución Industrial*), lo segundo contribuyó a que se establecieran legislaciones que hicieron aumentar los salarios, y ya con la conciencia de que el desarrollo de la demanda interna permitía el crecimiento del beneficio. Quizá es más frecuente señalar como hito la aplicación de la cadena de montaje a la fabricación de automóviles, por Henry Ford en 1909, lo que permitió el abaratamiento del producto final; pero sería mejor considerarlo un ejemplo, muy visible, de un proceso mucho más amplio.

Después, como reacción a la Depresión de 1929, se fueron imponiendo políticas basadas en las teorías de J. M. Keynes, que promovieron un aumento constante de la demanda de los consumidores privados; estas políticas se generalizaron en el mundo capitalista en las décadas de los 1950 y 1960.

Hoy 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 la alimentación, vestuario y vivienda, e incorporando una amplia gama de productos y servicios. Las oportunidades de consumo, especialmente de los grupos socioeconómicos de menores ingresos están vinculadas a las oportunidades de crédito que se obtengan del comercio e instituciones financieras. Es así que a contar de la década de los 80's el acceso al crédito se ha expandido progresivamente como consecuencia del desarrollo económico y del acelerado crecimiento del sistema financiero chileno.

El consumo como concepto no hace referencia a nada malo ni perjudicial. Podemos definirlo como el simple hecho de consumir para satisfacer necesidades o deseos. El problema llega cuando esta actividad se vuelve patológica. Entonces ya no hablamos de 'consumo', sino de 'consumismo'. La Real Academia Española (RAE) define el consumismo como "la tendencia inmoderada a adquirir, gastar o consumir bienes, no siempre necesarios."

Sin embargo, la atractiva gama de ofertas de bienes y las facilidades de crédito han dado lugar al proceso de endeudamiento prematuro, entendido como la contratación de créditos, por encima de la capacidad de los ingresos de los estudiantes universitarios, destinados al pago de deudas y compromisos financieros.

La situación de endeudamiento afecta directamente al consumidor, en su capacidad económica, dado el progresivo acceso de bienes y servicios necesarios para y a mantener su estándar de vida y a su capacidad de integración social, ligadas fuertemente a la capacidad adquisitiva para integrarse socialmente por esta vía.

Las definiciones de la Real academia, destacan por ser objetivas y rigurosas, es así como se incluye el término inmoderado en la definición de "consumismo", la RAE define moderar como evitar el exceso, por lo tanto el consumo inmoderado es excesivo.

Por otra parte el Sondeo N°3 sobre “Educación Financiera” de Jóvenes entre 18 y 29 años, realizado por el Instituto Nacional de la Juventud en Septiembre del presente año, reveló que el 42% de los jóvenes declaran que las personas que están más endeudadas son “las que deben dinero y no pagan” entre otros que el 78% de los jóvenes que poseen tarjetas de crédito declaran que obtener tarjetas es “muy fácil”.

Mientras el año anterior el sondeo realizado anualmente por INJUV definió las principales fuentes de endeudamiento de los jóvenes que poseen algún tipo de crédito. El 43% de estas deudas corresponden al Crédito Universitario, el 39% a tarjetas de crédito de casas comerciales, el 30% a créditos de consumo.

¿Es necesario el consumismo en nuestras vidas?, sabiendo que todo aquello que se consume no necesariamente es una necesidad, se puede decir entonces que el consumo actual por parte de los estudiantes y egresados de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío Bio es inmoderado.

Por lo anteriormente expuesto es que abordamos dicha problemática a través de un estudio denominado “Análisis de Endeudamiento adquirido por los alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío Bio, sede Concepción”

Se trata entonces de un estudio que pretende determinar por medios concretos e investigaciones a nivel de facultad, cual es la situación de nuestra población estudiantil que cursan penúltimo, último año y egresados, en relación al endeudamiento y sobre-endeudamiento económico y de cómo este afecta su futuro, dándole especial énfasis a la Alfabetización Económica como solución.

# Capítulo I

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

### **i. Antecedentes del problema**

Los ciudadanos se enfrentan a decisiones financieras más complejas, lo cual les generará grandes costos si no están bien informados, a ello incluimos que la sociedad nos empuja a vivir una serie de factores, que si bien no son de carácter obligatorio, para los jóvenes, las cosas materiales que tienen definen lo que son: El blue jean de marca o el iPod de última generación, por ejemplo.

Ciertamente todos consumimos en exceso ya que no necesitamos todo lo que compramos, la mayor parte de nuestras compras son excesos que se nos antojan como necesarios.

Sin embargo, la accesibilidad al consumo directo entre Estudiantes de Nivel Superior, nos lleva a la preocupación de caer en el sobreendeudamiento sin tener si quiera respaldo económico de manera independiente, llevando esa carga a tutor y/o grupo familiar, trayendo consecuencias a corto y largo Plazo.

Según la encuesta realizada por la INJUV en Septiembre del 2013, hace mención que el 79% de los encuestados creen que deben poner límite al acceso de tarjeta a jóvenes que no posean trabajo, por lo que nos indica que ya existe una problemática en el acceso al endeudamiento sin ningún tipo de acreditación de renta.

## ii. El problema y su importancia

El Alfabetismo financiero es una herramienta que ayuda a tener conocimientos básicos en relación a temas de carácter económico directamente relacionados con la carga financiera diaria de una persona.

Para muchos autores que la defienden, la sociedad de consumo es reflejo de un alto nivel de desarrollo socioeconómico, que se manifiesta en el incremento de la renta de cada individuo. Consideran también que este tipo de sociedad basada en el consumo constante ofrece a las personas la posibilidad de adquirir bienes y servicios cada vez más diversificados, y que eso contribuye a mejorar la calidad de vida y produce una mayor igualdad social, ya que son muchos los individuos que pueden hacerse con una gran cantidad de productos que, según las tesis de los defensores del sistema, contribuirán a hacer sus vidas mucho mejores y más felices.

La principal característica que diferencia al consumo de masas tal y como lo conocemos hoy del consumo tradicional en otras épocas de la historia es el objetivo que motiva a las personas a consumir. Si antes se consumía para cubrir necesidades básicas (comprar comida, ropa, ect.), actualmente la mayor parte de la actividad consumista tiene como objetivo satisfacer los deseos de los consumidores, que consideran necesarios los bienes que demandan.

Sin embargo el Gobierno ha tomado esta iniciativa de educación financiera con estudiante de nivel Básico, por lo que una gran población no tiene acceso o bien no está interesado en informarse.

Incluyendo además que existen estudios relacionados con los Jóvenes Estudiantes Universitarios sobre el nivel de endeudamiento que tienen, pero no existe el análisis del

endeudamiento y las consecuencias a largo plazo que conlleva al no pagarlas como además la incertidumbre de no tener estabilidad laboral para poder pagarlas.

Lo que se quiere comprobar si afecta el endeudamiento percibido en Estudiantes Universitarios, específicamente de la Facultad de Ciencias Empresariales, sede Concepción, de la Universidad del Bío Bio.

### **iii. Objetivo General**

Analizar las conductas de endeudamiento obtenidos a corto plazo en estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío Bio, Sede Concepción.

### **iv. Objetivos Específicos**

1. Identificar el grado de analfabetismo financiero en la población.
2. Identificar perfiles de endeudamiento temprano.
3. Describir las prácticas de uso del dinero y estilos actitudinales hacia el consumo.
4. Identificar fuentes de ingreso y distribución de sus gastos, con principal atención en el pago de deudas y ahorro.
5. Analizar los resultados obtenidos de estudios y estadísticas aplicadas en estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, Sede Concepción.
6. Explicar lo que significa el analfabetismo financiero y aplicar modelo en la facultad de ciencias empresariales.

**v. Hipótesis del estudio**

Se cree que al inducir o capacitar a los Estudiantes Universitarios a través de una Educación Financiera, con el apoyo de la familia, Gobierno e Institución Académicas, se reduciría el nivel de endeudamiento captados antes de Titularse de una Carrera.

Para ello debemos analizar si al momento de capacitar al estudiantado ya posee algún tipo de endeudamiento, o más bien, preguntarnos: ¿Cuál es el nivel de endeudamiento o sobreendeudamiento de los alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales, sede Concepción de la UBB? Con los resultados se permitirá elaborar un plan de acción que promueva el acceso y el manejo correcto del uso y consumo de crédito de manera responsable.

# Capítulo II

## MARCO TEORICO

### **i. Reseña**

”El salto hacia una sociedad de consumo se verifica no cuando las empresas se deciden a tratar a las personas como consumidores, sino cuando éstas empiezan a comportarse como tales en casi todas las dimensiones de su vida. Esto es lo que está ocurriendo en Chile a partir de los 90. Las personas se comportan antes como consumidores que como ciudadanos; antes como individuos que como grupos sociales o comunidades; antes como defensores de derechos e intereses privados que como promotores de fines colectivos; antes como defensores de la transparencia del mercado que como demandantes de beneficios del Estado”. “En la economía de mercado el rey es la empresa; en la sociedad de consumo el rey es el consumidor”<sup>1</sup>

A partir de los años 80, el acceso al crédito para facilitar el consumo, adquiere una progresiva importancia en la población nacional. Sin embargo, la contratación de créditos por encima de la capacidad de ingresos con destino al pago de deudas, ha ocasionado la problemática del endeudamiento, la que afecta, especialmente a los consumidores de los estratos C2 y C3.

Hoy los jóvenes que ingresan a la educación superior y aquellos que actualmente están egresando son jóvenes sobre-endeudados, que según este estudio quisieran recibir educación financiera orientada hacia el consumo y sobreendeudamiento.

---

<sup>1</sup> (Eugenio Tironi, en La irrupción de las masas y el malestar de las élites”, p.29).

Como hemos comentado, para consumir sólo es preciso una cosa: tener dinero. A partir de ahí, todo depende de la cantidad de dinero de que se disponga. A más dinero, más productos. O, también, a más dinero, productos más caros.

Cuanto más caro es un producto menos gente lo puede poseer. Esta regla básica explica el sistema de clases. No es lo mismo un vestido o zapatos de las tiendas que venden en masa que un vestido de Chanel o zapatos Christian Louboutin<sup>2</sup>, por lo tanto, no es igual la mujer que lleva ese vestido y zapatos a la que viste el vestido. Son dos mujeres diferentes. Diferentes socialmente.

“La situación de endeudamiento, ocasiona así, serios trastornos al consumidor afectado, en los ámbitos económico financiero, familiar y social, siendo sus principales características la pérdida de control personal de la situación económica financiera por parte del consumidor y el serio deterioro de las relaciones sociales construidas en torno al consumo y, por tanto, de las condiciones de integración y valoración social del consumidor endeudado.)<sup>3</sup>

## **ii. Crisis Subprime**

Varios son los factores que incidieron en que el mercado hipotecario de Estados Unidos se contrajera y llevara a que muchos deudores dejaran de pagar. Esto finalmente devino en la crisis mundial conocida con el nombre de Subprime.

Hasta el año 2006, Estados Unidos experimentaba un ambiente de bonanza económica, con tasas de interés muy bajas e indicadores de vivienda con alzas sostenidas. Todo esto propició un aumento de los créditos hipotecarios y la competencia de los bancos

---

<sup>2</sup> Fabricante Francés de calzado de lujo, reconocido en New York, en Septiembre de 2012

<sup>3</sup> Patricia Castañeda Meneses, El endeudamiento como problemática social emergente.

por cuotas de mercado. Hubo un relajo en los criterios de evaluación, permitiendo que personas con una categoría crediticia dudosa (*Subprime*) pudieran adquirir viviendas.

Al mismo tiempo, surgió un aumento de créditos hipotecarios como método de inversión, lo que correspondía a la compra de un inmueble a través de ese tipo de créditos, para una posterior venta. Como el precio de las casas iba en alza, quienes realizaban la compra con este propósito, estimaban que lograrían prepagar el crédito y de paso obtener una ganancia. En EE.UU. la mayoría de estos créditos fueron otorgados a una tasa mixta (fija durante 2 ó 3 años y luego variable). Los bancos, por su parte, tras otorgar estos créditos buscaron liquidez en el mercado a través de la securitización (titularizaciones) de estos créditos.

La crisis comenzó a desatarse el año 2007 debido, principalmente, al alza progresiva de las tasas de interés por parte de la Federal Reserve (equivalente al banco Central de Chile), así como la baja en el valor de las viviendas adquiridas. Esto hizo aumentar la tasa de morosidad y el nivel de ejecuciones (lo que incorrectamente se conoce como embargo), y no sólo respecto de las hipotecas de alto riesgo.

En una economía global, en la que los capitales financieros circulan a gran velocidad y cambian de manos con frecuencia y que ofrece productos financieros altamente sofisticados y automatizados, no todos los inversores conocen la naturaleza última de la operación contratada. Por tanto, no necesariamente conocen los riesgos de una maniobra de esta naturaleza. Esto es lo que ocurre cuando algunos de los inversores, que pueden ser una entidad financiera, un banco o un particular realizan una transacción económica mediante compra de bonos o titularizaciones de crédito. Mediante la operación de securitización antes descrita, las hipotecas *Subprime* podían ser retiradas del pasivo del balance de la entidad que otorgaba el crédito, siendo transferidas a fondos de inversión o planes de pensiones; estos luego debían enfrentar la morosidad del crédito y, por lo mismo, la desvalorización de los bonos de títulos adquiridos y que se basaban en tales hipotecas.

La evidencia de que importantes entidades bancarias y grandes fondos de inversión tenían comprometidos sus activos en hipotecas de alto riesgo provocó una repentina contracción del crédito (fenómeno conocido técnicamente como *Credit Crunch*) y una enorme volatilidad de los valores bursátiles, generándose una espiral de desconfianza y pánico inversionista, y una repentina caída de las bolsas de valores de todo el mundo, debida, especialmente, a la falta de liquidez.

Varios factores se unieron para dar lugar a esta crisis financiera. Entre ellos se cuenta la enorme burbuja especulativa ligada a los activos inmobiliarios. En los Estados Unidos, como en muchos otros países occidentales, y tras el estallido de la burbuja tecnológica de principios de siglo XXI, entre los años 2000 y 2001, se produjo una huida de capitales de inversión tanto institucionales, como familiares en dirección a los bienes inmuebles. Además, los atentados del 11 de septiembre de 2001 supusieron un clima de inestabilidad internacional que obligó a los principales Bancos Centrales a bajar las tasas de interés a niveles inusualmente bajos, con objeto de reactivar el consumo y la producción a través del crédito. La combinación de ambos factores dio lugar a la aparición de una gran burbuja inmobiliaria fundamentada en una enorme liquidez.

Pero el escenario cambió a partir de 2004, año en que la Reserva Federal de los Estados Unidos comenzó a subir los tipos de interés para controlar la inflación. Desde ese año hasta el 2006 el tipo de interés pasó del 1% al 5,25%.

Finalmente, el crecimiento del precio de la vivienda, que había sido espectacular entre los años 2001 y 2005, terminó y se convirtió en descenso sostenido. Las ejecuciones hipotecarias debidas al impago de la deuda crecieron de forma espectacular, y numerosas entidades comenzaron a tener problemas de liquidez para devolver el dinero a los inversores o recibir financiación de los prestamistas, dando lugar a la crisis global que llevó el nombre de **Subprime**, debido a su origen en los deudores que no pagaron.

### iii. **Conceptualización**

#### 1. **Ahorro**

Es la acción de ahorrar, guardar dinero para el futuro, reservar parte del gasto ordinario o evitar un gasto o consumo mayor. El ahorro, por lo tanto, es la diferencia que existe en el ingreso disponible y el gasto efectuado.

#### 2. **Antecedentes Comerciales y Crediticios**

Corresponde a un registro de las operaciones que una persona realiza en diversas instituciones (Comerciales y Financieras) que permiten establecer su confiabilidad y nivel de riesgo para responder a sus compromisos financieros y comerciales.

3. **Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (A.B.I.F.):** es una organización gremial que agrupa a todos los bancos y financieras privados establecidos en el país, así como a bancos extranjeros que mantienen en Chile oficinas de representación. En la actualidad está conformada por 24 bancos y por 12 oficinas de representación de bancos extranjeros. Los objetivos básicos de la Asociación de Bancos están definidos en sus estatutos de la siguiente manera: estrechar vínculos de unión entre los asociados, mantener relaciones con instituciones análogas de otros países, estudiar e implementar procedimientos destinados a mejorar la acción de la banca en su labor de intermediación financiera, estudiar y coordinar medidas destinadas a prevenir y combatir fraudes, falsificaciones y adulteraciones de documentos, establecer, operar y mantener servicios de interés común que requieran sus asociados, representar a sus asociados ante los poderes públicos, y en general, patrocinar todas aquellas medidas que permitan a las instituciones asociadas contribuir con mayor eficacia al incremento de la prosperidad nacional. Asociación de Exportadores

#### **4. Aval**

Persona natural o jurídica que asume la responsabilidad de cumplir con la obligación de un tercero en el caso de que éste no lo haga.

#### **5. Boletín Comercial**

Registro oficial de quienes han presentado protestos, morosidades y sus respectivas aclaraciones, tanto en el sistema financiero como comercial del país. Esta base de datos es generalmente utilizada como parte de los antecedentes en el proceso de evaluación del riesgo crediticio de las personas.

#### **6. Captación**

Obtención de recursos de terceros en forma de préstamo o crédito. Las instituciones financieras mantienen permanentemente distintas formas de captación de fondos de personas o jurídicas: pagarés, fondos mutuos, debentures, bonos, certificados de depósitos etc.

#### **7. Capacidad de pago**

Disponibilidad de dinero que una persona o familia tiene para responder a sus compromisos, devolver préstamos, pagar intereses y/o comisiones y financiar otras obligaciones que asume con alguna institución financiera. Esta disponibilidad se mide por períodos: mensual, anual, otros.

#### **8. Cartera Vencida**

Categoría que agrupa a todos los créditos que han cumplido impagos el plazo aceptado por la SBIF, que es un máximo de 90 días .el traspaso de créditos desde la cartera normal a la vencida es automática, para evitar errores que signifiquen una sanción para el Banco.

## **9. Carga financiera**

Monto total de las obligaciones que una persona tiene con las entidades financieras, bancos y comercio en general. Se determina al sumar todos los costos (intereses, comisiones, IVA, reajuste de intereses, seguros, gastos legales y otros) que se asumen al adquirir los créditos vigentes y solicitados.

## **10. Cheque**

Documento legal que emite el titular de una cuenta corriente contra el banco para que pague al beneficiario del cheque el monto indicado en él, utilizando sus fondos disponibles en la cuenta corriente.

## **11. Comisión**

Es el porcentaje sobre el precio de las ventas o compras, o sobre el monto de otras operaciones, que el empleador efectúa con la colaboración del trabajador.

## **12. Comisión de Prepago**

Es el monto de intereses que el deudor debe pagar al acreedor, además del capital, cuando hace el pago anticipado de una obligación con una institución financiera. Commodities: bienes homogéneos sin una marca como cobre, petróleo, trigo, etc., los cuales se transan en mercados internacionales.

## **13. Costo corriente**

Los activos se llevan contablemente por el monto de efectivo, o equivalentes de efectivo, que debería pagarse si se adquiriese en la actualidad el mismo activo u otro de similares características. Los pasivos se registran al monto de efectivo o equivalente de efectivo que se requiere para liquidar la obligación al momento presente. (Base de medición, Marco Conceptual)

#### **14. Costo histórico**

Los activos se registran por el monto de efectivo o equivalentes de efectivo pagados, o por el valor justo del activo entregado a cambio en el momento de la adquisición. Los pasivos se registran por el valor del producto recibido a cambio de incurrir en la obligación o, en algunas circunstancias (por ejemplo, impuesto a la renta por pagar) por los montos de efectivo o equivalentes de efectivo que se espera pagar para extinguir la correspondiente obligación. (Base de medición, Marco Conceptual)

#### **15. Consolidación de deuda**

Crédito que junta todas las deudas del sistema financiero de una persona en una sola operación en una única entidad bancaria. Esto permite que el cliente baje sus costos financieros a corto plazo (tarjetas, financieras, créditos personales, etc.) al reducir la cuota mensual de pago.

#### **16. Contrato**

Pacto oral o escrito, entre dos o más partes para dar o hacer una cosa determinada y a cuyo cumplimiento se obligan.

#### **17. Costo**

Valor en dinero que se le da a los bienes y servicios adquiridos por una persona o familia en un periodo determinado. También representa el valor de fabricación de un producto o la prestación de un servicio.

#### **18. Costo total del crédito**

Suma de todos los componentes de un préstamo. Se conoce como Costo Financiero Total (CFT) y se compone de: cobros por la tasa de interés básica, seguros de vida, condiciones extras como estudio de factibilidad, impuesto de timbres y estampillas y

otros gastos que se suman al monto requerido. Es la suma de todas las cuotas de un crédito, es decir el total que se debe devolver al banco por la suma solicitada.

### **19. Cotizar**

Acción de comparar entre productos de similares características. Para el mercado financiero significa comparar las condiciones de venta, tasas de interés, calidad de los productos, plazos, comisiones y otros.

### **20. Créditos a Corto Plazo**

Son préstamos otorgados con vencimientos que no pueden exceder de un año plazo, pudiendo establecerse que se efectuarán varias amortizaciones, pero siempre que ocurran dentro de dicho período. Créditos a Largo Plazo: Son préstamos otorgados con vencimiento que excede un año plazo y dentro de sus condiciones puede establecerse que se pagará en una sola cuota o por medio de varias amortizaciones.

### **21. Crédito con Garantía Estatal**

Instrumento financiero consistente en un préstamo a largo plazo que se otorga con fines educacionales, por un banco o institución financiera a alumnos de probado mérito académico. Es garantizado por la Institución de Educación superior (IES) a la que pertenece el alumno, y por el Estado. Entre sus principales características se cuenta una tasa de interés definida por el Estado y un inicio de pagos posterior al término de los estudios.

### **22. Crédito de Consumo**

Préstamo de dinero, a corto o mediano plazo, que una persona solicita a una institución financiera. Generalmente el solicitante paga el crédito en cuotas iguales y sucesivas por el período acordado.

### **23. Crédito Hipotecario**

Préstamo que facilita un banco o institución financiera a mediano o largo plazo para la compra de un bien raíz o fines generales a un cliente. La propiedad quedará en garantía a favor del banco hasta que su deuda se termina de pagar.

### **24. Crédito de Consumo**

Préstamo realizado por una entidad financiera a una persona natural, con el fin de hacer la compra de un bien o servicio; el pago correspondiente más los intereses devengados son enterados en un plazo que se haya convenido entre las partes pero que normalmente se realiza en el corto o mediano plazo.

### **25. Cuenta de Ahorro**

Una cuenta corriente de ahorros es el acuerdo que establece una persona física o jurídica con una entidad financiera por el cual se confiará una cantidad de dinero determinada (depósito) que será retribuida de manera regular mediante pagos de intereses. La entidad financiera proporcionará al cliente una serie de servicios asociados y la posibilidad de retirar esa cantidad cuando sea requerida. Al mismo tiempo el banco utilizará ese dinero para otras operaciones.

El soporte con información de la cuenta de ahorro es la libreta o cartilla, que es un documento en forma de un pequeño libro donde se apuntan los movimientos que se realizan. A veces se utiliza el nombre de cuenta de ahorro como sinónimo de libreta de ahorro.

Para que los ingresos produzcan intereses deben permanecer inmóviles una determinada cantidad de tiempo. Se puede optar por una liquidación de intereses mensual, trimestral, semestral, anual o bien al vencimiento del plazo. Conviene planificar la inversión en depósitos debido a que el retiro de dinero de manera anticipada conllevará a la pérdida de intereses y cobros de comisiones.

Las cuentas de ahorro están orientadas para la obtención de recursos por parte de los bancos, y a la vez reutilizarlos para financiar otras actividades económicas y obtener ganancias de ello. Este tipo de servicios bancarios son conocidos también como operaciones de pasivo. Esta actividad es una de las formas comunes de captación de recursos por parte de las entidades financieras.

## **26. Cuenta Corriente Bancaria**

Contrato en virtud del cual un banco se obliga a cumplir las órdenes de otra persona hasta la concurrencia de las cantidades de dinero que hubiese depositado en ella o del crédito que se haya estipulado. Cuenta de Ahorro Voluntario : También se conoce como cuenta dos y es una cuenta de ahorro voluntario que los afiliados pueden abrir en una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) .El dinero depositado en ellas recibe el mismo tratamiento que los fondos de pensiones y , al igual que éstos su rentabilidad es variable.

## **27. Cuota**

Cada uno de los pagos periódicos que se realizan para saldar una deuda. Su monto normalmente incluye parte del capital, los intereses del periodo y las comisiones que corresponden.

## **28. Deudor**

Sujeto pasivo de derecho o contribuyente a quien la ley coloca en la situación de tener que declarar y pagar el impuesto, como, asimismo, cumplir con los demás deberes jurídicos.

## **29. Deuda**

Obligación de pagar a un tercero una suma de dinero, en las condiciones estipuladas en forma previa a la otorgación del dinero.

### 30. DICOM

Sigla que denomina a una empresa privada que registra los datos comerciales de las personas y que se utiliza para evaluar el otorgamiento de créditos bancarios o de otro tipo. En estos informes se registran deudas y morosidades, las que transcurridos cinco años desde que su obligación se hizo exigible, deben ser borrados de dicho registro.

### 31. Endeudamiento

Nivel de compromisos financieros (deudas) que tiene una persona. Se expresa en cuotas mensuales y se mide por un período definido de tiempo, también se puede definir como la capacidad que tiene una persona de deber dinero sin caer en la morosidad. Los bancos manejan, entre otros, este concepto a la hora de decidir si se concede o no un préstamo. Al final se trata de un porcentaje que relaciona los ingresos de una persona con sus gastos periódicos. Aunque existen variaciones, la fórmula del endeudamiento más común es la siguiente:

$$\text{Endeudamiento} = \text{Gastos periódicos} / \text{Ingresos Mensuales Netos}$$

### 32. Fondos Mutuos

Son empresas que captan ahorros de personas y empresas que desean invertir en instrumentos determinados, con una baja tasa de riesgo y con una rentabilidad relativamente estable. Los inversionistas adquieren títulos expresados en unidades denominadas cuotas y pagan comisiones de administración. El retiro de las inversiones se pacta al ingreso y si se anticipa, se originan multas o cargos. Según sean las modalidades de inversión utilizadas por estas empresas, es posible distinguir las siguientes alternativas:

- Fondos Mutuos de Renta Fija de Corto Plazo: Inversiones en depósitos a plazos, bonos de empresas y papeles de renta fija, teniendo gran liquidez por la cartera que manejan.

- **Fondos Mutuos de Renta Fija de Mediano y Largo Plazo:** Son inversiones en instrumentos con el plazo indicado y su rentabilidad suele ser similar al Fondo señalado anteriormente.
- **Fondos Mutuos de Renta Variable:** Son inversiones en acciones, monedas extranjeras, contratos a futuro e instrumentos de renta fija, teniendo una alta incidencia en su rentabilidad la coyuntura económica, las expectativas y ciertas variables de corto plazo, especialmente las accionarias.

### **33. Fondos de Inversión**

La legislación actual permite la existencia de distintos tipos de Fondos de Inversión, según sean los instrumentos que utilicen en su actividad, pudiendo destacarse los siguientes que están funcionando en la actualidad.

### **34. Garantía**

Dinero, activo físico o financiero o cualquier otro medio destinado a asegurar el cumplimiento de una obligación

### **35. Gastos**

Son las disminuciones en los beneficios económicos producidos a lo largo del periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien, como surgimiento de obligaciones que dan como resultado disminuciones en el patrimonio y que no están relacionados con las distribuciones de patrimonio efectuados a los propietarios.

- **Gastos efectivos:** Gastos en los que se ha incurrido realmente. Cuentan con el respaldo de un documento propio de la operación.
- **Gastos presuntos:** Son gastos estimados y no efectivos que se calculan porcentualmente en relación con los ingresos.

- **Gastos anticipados:** Son aquellas erogaciones que se efectúan antes de tener contraída la obligación correspondiente.
- **Gastos diferidos:** Son aquellas erogaciones que se reflejan transitoriamente en el activo hasta que se produzca el beneficio futuro esperado.
- **Gastos de Cobranza:** Pago al que se obliga aquella persona que presenta una demora mayor a la cantidad días definidas por ley, desde la fecha de vencimiento de la cuota de su crédito. El valor de este cobro está definido por ley, dependiendo del monto adeudado.

### 36. Impuestos

Pagos obligatorios de dinero que exige el Estado a los individuos y empresas que no están sujetos a una contraprestación directa, con el fin de financiar los gastos propios de la administración del Estado y la provisión de bienes y servicios de carácter público.

- **Impuesto Adicional a la Renta:** Es un impuesto anual que afecta a las personas naturales y jurídicas que no tienen domicilio ni residencia en Chile, aplicado sobre el total de las rentas percibidas o devengadas, de acuerdo con los conceptos y tasas definidas en la Ley sobre Impuesto a la Renta.
- **Impuesto al Valor Agregado (IVA):** Este impuesto, pagadero mensualmente, consiste en el recargo del 19% al monto del precio determinado por el vendedor de un bien o servicio. El impuesto actúa en cadena, trasladándose desde el vendedor al comprador, quien descuenta el impuesto pagado y acreditado en las facturas de sus compras (Crédito Fiscal) y agrega el impuesto recolectado en las ventas (Débito Fiscal). El consumidor del bien o servicio es quien soporta por último el impuesto que se ha arrastrado en la cadena iniciada desde el productor.

- **Impuesto de Primera Categoría:** Tributo anual que se aplica a las actividades del capital clasificadas en los artículos 20 al 41D de la Ley sobre Impuesto a la Renta, sean industriales, comerciales, agrícolas, prestaciones de servicios, extractivas, etc.
- **Impuestos Directos:** Son los impuestos que se aplican al titular de la riqueza o renta que los paga, de manera que se pueda reconocer quién lo pagó y su monto. Entre ellos están los contemplados en la Ley de la Renta, que gravan las utilidades de las empresas o a las personas.
- **Impuesto Global Complementario:** Es un impuesto anual que afecta a las personas naturales con domicilio o residencia en Chile, que obtengan rentas o ingresos de distinta naturaleza, tales como honorarios, intereses por depósitos y ahorros, dividendos por la tenencia de acciones, retiros de utilidades de empresas, ingresos por arriendos, rentas presuntas originadas por la actividad de transporte y de la minería, entre otras. Este impuesto se determina en abril de cada año por las rentas generadas de enero a diciembre del año anterior, aplicando los porcentajes de impuestos definidos en la tabla de tramos de renta, de acuerdo con el nivel que le corresponda al contribuyente según el mecanismo determinado en la ley.
- **Impuestos Indirectos:** Son aquellos que se aplican por el uso de la riqueza y afectan indirectamente a las personas, entre los cuales están los tributos sobre las ventas, la propiedad, el alcohol, las importaciones, la gasolina, etc.
- **Impuesto Único de segunda categoría:** Es un impuesto progresivo que grava mensualmente las remuneraciones originadas por el trabajo, siempre que éste se realice bajo un empleador o patrón, por ej. sueldos, premios, gratificaciones, participaciones u otros, montepíos o pensiones, y los gastos de representación y se determina aplicando una tabla con porcentajes de impuesto efectivo, dependiendo del tramo en que se encuentre el contribuyente de acuerdo a su renta.

### **37. Ingreso per cápita**

Resultado de los ingresos totales del grupo familiar, divididos por el número de integrantes del mismo. Estos ingresos consideran sueldos líquidos (es decir, con descuentos legales de salud y previsión social), ganancias por trabajo independiente; bonos, gratificaciones e intereses; jubilaciones, pensiones y aportes de terceros

### **38. Interés**

Es un porcentaje (que finalmente se traduce en un monto de dinero) que se paga o recibe por las operaciones de depósito o préstamo de dinero. Se calcula mediante porcentajes y al valor resultante se le llama tasa de interés.

### **39. Instrumentos de Ahorro**

Los Depósitos a Plazo permiten que los ahorrantes contraten depósitos en entidades financieras, tales como Bancos, Financieras o Administradoras de Fondos de Pensiones con distintas alternativas de plazo y rentabilidad. Los Depósitos Nominales a 30 y 90 días son instrumentos de ahorro ofrecidos por los Bancos, con una renta determinada para el período contratado que no está indexada a la inflación, por lo que se convierten en una alternativa de relativo riesgo. Los Depósitos reales a 90 días ofrecen una rentabilidad fija por sobre la unidad de fomento, por lo que reducen la incertidumbre, pero con un resultado normalmente inferior a las otras opciones. Los Depósitos en dólares se ofrecen a plazos desde 30 hasta 180 días, con una rentabilidad basada en las proyecciones de cada institución financiera relacionadas con el comportamiento futuro del valor de esa moneda. Las Libretas de Ahorro son instrumentos que permiten depositar dinero a mediano y largo plazo, en Bancos y Financieras, en dos modalidades relacionadas con el número de retiros anuales, y que otorgan una rentabilidad de interés más reajuste. Las Libretas de Ahorro de las Administradoras de Fondos de Pensiones son ofrecidas a aquellos afiliados al sistema previsional que deseen efectuar ahorros voluntarios que pueden ser retirados o incorporados a su fondo de jubilación, con una rentabilidad compuesta por interés más

reajuste. Las Cuentas de Ahorro de Indemnización de las Administradoras de Fondos de Pensiones están destinadas a recibir depósitos efectuados por los empleadores de asesoras del hogar, para constituir un fondo a su favor que financie una indemnización a todo evento para la eventualidad que termine su contrato de trabajo.

#### **40. Línea de Crédito Automática**

Préstamo de dinero que el banco pone a disposición del titular de una cuenta bancaria para que lo utilice sin previo aviso. Este crédito es rotativo; es decir que, al ir pagándose regularmente, se va renovando el cupo disponible. Por tratarse de un préstamo, el uso de éste dinero está afecto a intereses.

#### **41. Moratoria**

Plazo adicional que se otorga para pagar una deuda vencida, durante el cual se suspende toda acción de cobro legal por parte del acreedor.

#### **42. Pagaré**

Documento que representa una obligación de pago, que permite establecer condiciones más amplias que la Letra de Cambio, como abonos, condiciones especiales, contingencias, etc.

#### **43. Presupuesto**

Herramienta financiera que consiste en una estimación de los ingresos y egresos futuros, para un plazo definido de tiempo. Generalmente se vincula a un plan de actividades y compromisos que son valorizados para obtener un resultado matemático llamado saldo.

#### **44. Reajuste**

Corrección que se hace a una suma de dinero, expresada en moneda corriente, con el fin de restituirle su poder adquisitivo inicial, debido a la pérdida que ocurre frente a un proceso inflacionario.

#### **45. Remuneración**

Se entiende por remuneración las contraprestaciones en dinero y las adicionales en especies valuables en dinero que debe percibir el trabajador del empleador por causa del contrato de trabajo. No constituyen remuneración las asignaciones de movilización, de pérdida de caja, de desgaste de herramientas y de colación, los viáticos, las prestaciones familiares otorgadas en conformidad a la ley, la indemnización por años de servicios establecida en el artículo 163 C.T y las demás que proceda pagar al extinguirse la relación contractual ni, en general, las devoluciones de gastos en que se incurra por causa del trabajo (Artículo nro. 41 C.T.)

#### **46. SBIIF**

Organismo autónomo encargado de supervisar el sistema financiero y las empresas y entidades que participan en él para resguardar el interés público y velar por la estabilidad y buen funcionamiento del sistema financiero.

#### **47. Sobreendeudamiento**

Es el sistema en el que el patrimonio del consumidor no puede cubrir el pago total de sus deudas. En otras palabras, puede decirse que es un endeudamiento insostenible. Se puede hablar de sobreendeudamiento, en el momento en que los ingresos no son suficientes para cubrir el pago de las necesidades básicas y de las deudas pendientes. Cabe señalar que el sobreendeudamiento familiar es un fenómeno que actúa sobre la deuda en el hogar, y a su vez es un obstáculo para la estabilidad económica de un país.

#### **48. Sobregiro**

Uso excesivo de dinero que hace el titular de una cuenta, excediendo el saldo disponible de ella generando una obligación financiera. El exceso se realiza a través de la emisión de cheques o el empleo de una tarjeta de débito.

#### **49. Sueldo**

Es el monto o remuneración, mayoritariamente en dinero, pagado por períodos iguales y determinados en el contrato que recibe el trabajador por la prestación de sus servicios.

#### **50. Tarjeta de Débito**

La tarjeta de débito es un instrumento financiero de pago emitido por una entidad bancaria o financiera, que permite al titular acceder únicamente al saldo positivo que dispone en su cuenta corriente o de ahorro, en el momento en que realiza un movimiento. Un pago a través de una tarjeta de débito trae como consecuencia un cargo directo a la cuenta asociada a la misma. La tarjeta de débito también puede ser vista como un medio por el cual se utilizan los fondos que deposita el titular en una cuenta determinada. En este sentido, el portador de la tarjeta es al mismo tiempo el titular de la cuenta.

La tarjeta de débito es conocida como el dinero electrónico, en la medida en que es una forma de almacenaje de dinero y actúa como medio de pago electrónico. También, la tarjeta de débito puede ser vista como el dinero de plástico, debido a que es una tarjeta de plástico compuesta por una banda magnética y/o chip. En algunas tarjetas aparecen otros datos adicionales como direcciones, teléfonos y logotipos; tanto de su portador como de la entidad. Estas características dependerán de la entidad bancaria que emite las tarjetas.

## **51. Tarjeta de Crédito**

Instrumento de pago (en formato de tarjeta plástica con una banda magnética, hoy con tecnología incorporada de Chip) emitido por los bancos, que facilita un préstamo al titular para que éste pague bienes y/o servicios u obtenga dinero en efectivo, sea presencialmente o mediante la plataforma de internet. Puede ser usado en cajeros automáticos o en entidades comerciales adheridas al sistema.

Los servicios ofrecidos por las entidades bancarias están orientados a responder las necesidades del cliente. De esta manera, una de las estrategias más utilizadas para ganar clientes es ofrecer a sus usuarios instrumentos que faciliten su actuar bancario y financiero. Así, entre estos instrumentos, uno de los mecanismos que tiene mayor recepción por parte de los estudiantes son las tarjetas bancarias. Las tarjetas bancarias son un instrumento por medio del cual se pueden realizar operaciones de cobro y pago. Éstas cuentan además con una identidad única, la cual permite actuar de forma automatizada a la hora de realizar diferentes transferencias bancarias. Las tarjetas se basan en patrones definidos por la red a la cual pertenecen.

Existen dos modalidades de tarjetas bancarias, la primera de ellas es la tarjeta de débito y la segunda es la tarjeta de crédito. Cada tipo pretende responder a las diferentes necesidades y capacidad de pago que tenga el cliente. Así, mientras la tarjeta de débito permite una disposición del saldo de la cuenta; por el contrario, la tarjeta crédito otorga un adelanto de dinero a su portador. El pago del crédito se hace a través de las diferentes modalidades que ofrecen las entidades bancarias.

La tarjeta de crédito es un instrumento financiero de uso fácil y seguro que se ha convertido en uno de los mecanismos más utilizados por los usuarios en Chile. Ésta es un tipo de tarjeta bancaria que funciona como medio de pago, en la medida en que otorga a su titular un crédito; al mismo tiempo que permite la financiación de la cantidad que se pagó a través de la misma.

También se puede relacionar la tarjeta de crédito con una modalidad de crédito, de esta forma puede estar vinculada a una cuenta de crédito; sin embargo, este hecho no ocurre con todas las tarjetas. En la actualidad, se puede solicitar una tarjeta de crédito de varias formas y sin tantas condiciones; hecho que se debe a su alto grado de demanda y oferta. Muchos consideran a la tarjeta de crédito como un préstamo flexible que cuenta con muchos beneficios, dentro de los cuales el más importante es poder realizar compras tanto nacionales como internacionales fácilmente.

## **52. Tasa de interés**

Porcentaje al que se invierte un capital, en un determinado periodo de tiempo. Representa el precio que cobran los bancos o entidades financieras por prestar el dinero durante un período definido de tiempo.

## **53. UF**

Unidad de Fomento. Se utiliza como instrumento financiero, para tasar bienes o servicios de valor reajutable (viviendas, créditos, inversiones, etc.). Su valor se informa por adelantado, de un mes a otro, con variaciones diarias que dependen de los cambios experimentados por el IPC<sup>4</sup>.

## **54. UTM**

Unidad Tributaria Mensual. Es una medida tributaria que se usa para el pago de algunos créditos. El monto está determinado por ley y se actualiza mensualmente según el IPC.

---

<sup>4</sup> Índice de Precios al Consumidor

#### iv. Clasificación de los Estratos Socioeconómicos en Chile

##### 1) Por Deciles

Son una forma de clasificar a las familias según su nivel de ingresos, utilizada por el Ministerio de Desarrollo Social en la Encuesta CASEN. Para saber a qué decil pertenece un grupo familiar, se debe calcular el promedio de ingresos considerando la cantidad de personas que conforman ese hogar. Así, el decil 1 representa a la población con la condición socioeconómica más vulnerable, y el decil 10 a las personas de mayores ingresos del país.

Hasta el año 2014, la clasificación socioeconómica de los postulantes a becas y créditos del Estado se realizaba en base a quintiles, es decir se dividía a la población en cinco tramos en vez de diez. Por tanto, un quintil corresponde a dos deciles: de esta manera, el primer quintil equivale a los deciles 1 y 2; mientras que el segundo quintil es igual a los deciles 3 y 4, y así sucesivamente.

**Tabla de deciles en Chile<sup>5</sup>**

Decil	Quintil	Promedio de Ingreso	
		Desde	Hasta
1	1	0	48.750
2		48.751	74.969
3	2	74.970	100.709
4		100.710	125.558
5	3	125.559	154.166
6		154.167	193.104
7	4	193.105	250.663
8		250.664	352.743
9	5	352.744	611.728
10		611.729	-

<sup>5</sup> Tabla de deciles según Encuesta Casen 2011, actualizada por IPC a agosto de 2014

Ejemplo: En una familia compuesta por cinco personas (padre, madre y tres hijos), si el padre recibe ingresos líquidos por \$400.000 mensuales y la madre por \$350.000 (\*) el cálculo sería así:

$$(\$400.000 + \$350.000) / 5 = \$150.000$$

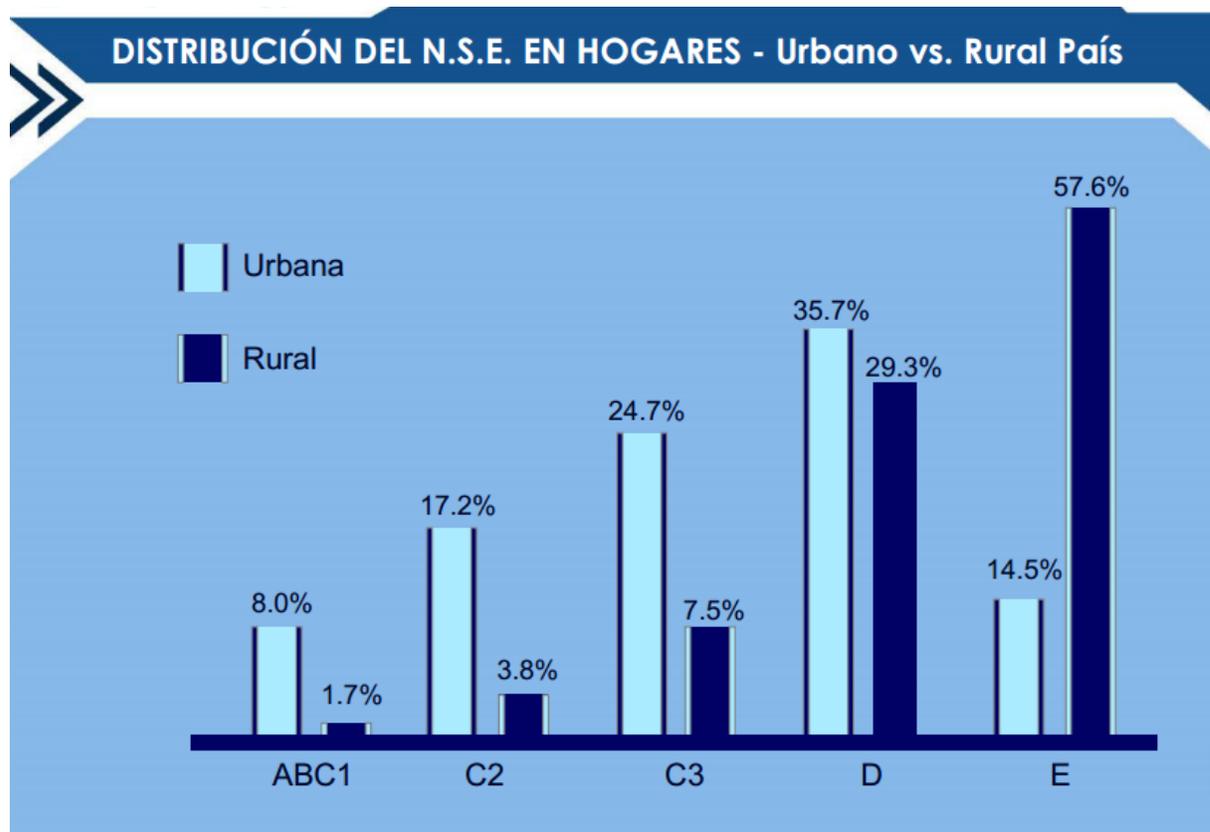
(\*) *Consideran los descuentos legales de salud (Fonasa, Isapre o PRAIS) y previsión social (AFP o IPS)*

## 2) **Por grupos Socioeconómicos en Chile**

Segregación residencial socioeconómica como la ausencia o escasez relativa de mezcla socioeconómica en las subunidades territoriales de una ciudad, se elabora un procedimiento para cuantificarla de manera sintética mediante el análisis de la varianza. Al aplicar este procedimiento a diferentes escalas geográficas dentro de la ciudad (comunas, distritos, manzanas) se obtiene un indicador resumen de la segregación para cada escala, cuyo cotejo informa sobre la modalidad de la segregación.

- AB:** Clase Alta Alta
- C1:** Clase Alto Bajo
- C2:** Clase Media Alta
- C3:** Clase Media Baja
- D:** Clase Media Baja
- E:** Extrema Pobreza

El presente gráfico<sup>6</sup> muestra la distribución, socioeconómica a nivel de país, distribuido en forma urbana y rural, el cual muestra que el 35% de los hogares Chilenos pertenecen a la clasificación D, Clase media Baja, junto con el 29,3% de zonas rurales, en gran diferencia del 8% urbano nacional ABC1, quienes cuentan con el mayor poder adquisitivo de consumo.



<sup>6</sup> Datos obtenidos del Mapa Socioeconómico ADIMARK Chile 2014

# Capítulo III

## DESCRIPCIÓN DEL DISEÑO METODOLÓGICO

### **i. Metodología**

Metodología cuantitativa, a través de encuestas por intersección en formularios [drive.google.com](https://drive.google.com), telefónica y papel, con la intención de indagar en el nivel de endeudamiento, y conocimiento financiero de los estudiantes.

### **ii. Diseño de la Muestra**

#### **a. Definición del universo**

Se define como universo de la muestra a hombres y mujeres, que cursan último, penúltimo año y egresados de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío Bio, sede Concepción.

#### **b. Cálculo del N° muestral**

Al no contar con cifras exactas del número de alumnos, que cursan último, penúltimo año y egresados de las cuatro carreras que componen la Facultad de Ciencias Empresariales, sede Concepción; nos enfrentamos a un universo indefinido o en términos estadístico poblaciones infinitas. Para ello se define un error muestral del 3%, con nivel de confianza 95% y se consideran un N° muestral de 293 casos que consideran a los alumnos que respondieron completa y correctamente la encuesta.

Sabemos, que a la universidad del Bío Bio, donde se desarrollará el estudio, recibió una población aproximada de 2276 estudiantes, en información proporcionada por la DARCA<sup>7</sup> en el año 2009, distribuida en 17 carreras en la sede Concepción y 18 en la sede Chillán, de las cuales analizaremos las cuatro pertenecientes a la Facultad de Ciencias Empresariales. Estos datos nos entregan un aproximado del Universo de 315 estudiantes por año, pero al igual como se explicó previamente no conocemos el universo de estudiantes que pertenecen al último, penúltimo y egresados, ni el nivel de deserción; y menos cuántos de ellos son hombres y mujeres, ni cuántos existen en cada carrera.

### **c. Elaboración y diseño del cuestionario**

El diseño del cuestionario<sup>8</sup> tiene un plan de investigación previo sobre la población que se debe encuestar, revisión de las principales necesidades y de los principales indicadores que se aplicarán en el cuestionario, tales como:

- Sociodemográficos
- Carrera a la que pertenece
- Nivel que cursa
- Tipos de deuda,
- Tipos de tarjetas
- Números de créditos
- Rango de deuda
- Patrones familiares hacia la deuda
- Caracterización sobre consumo y ahorro
- Opiniones.

---

<sup>7</sup> Dirección de Admisión y Registro Académico, Universidad del Bío Bio

<sup>8</sup> El cuestionario tuvo una duración aproximada de 15 minutos, el cual se adjunta en los anexos

**d. Aplicación de la encuesta**

Las encuestas fueron tomadas a través del cuestionario proporcionado a través de la plataforma creada en Google docs.; telefónico o papel, es decir a cada alumno se le envió el cuestionario a través de la página de respuesta de Google docs., se consultó telefónicamente o se realizó personalmente en papel, dentro de las dependencias de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad del Bío Bio, sede Concepción, respondiendo todos en forma individual. El trabajo realizado comenzó el día 10 al 29 de Noviembre de 2014. Posteriormente se llevó a cabo una revisión de las encuestas para verificar que los alumnos y egresados hayan respondido completa y correctamente la encuesta realizada.

**e. Digitación de las encuestas**

Una vez verificada la información se traspasaron todos los datos recopilados a una base de datos en Google docs., sobre la cual se trabajó y se analizaron las respuestas proporcionadas por cada uno de los estudiantes y egresados.

**f. Elaboración del Informe**

A continuación del proceso antes mencionado, se inició el análisis estadístico utilizando técnicas tales como estadística descriptiva, pruebas de hipótesis, comparaciones múltiples, entre otras.

Finalmente todos los resultados de esta investigación denominada “Análisis de Endeudamiento adquirido por los alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío Bio, sede Concepción” se presentan en un informe escrito y un CD.

**iii. Instrumentos de Observación**

- a) [www.abcmicasa.com](http://www.abcmicasa.com)
- b) Sondeo N°3 “Educación Financiera” jóvenes entre 18 y 29 años (INJUV)<sup>9</sup>
- c) Escala de Actitudes hacia el Endeudamiento en estudiantes universitarios chilenos” (Fondecyt)<sup>10</sup>
- d) Alfabetización Financiera. 2001( Investor Protection Trust)
- e) Estudio Comparativo del nivel de Alfabetización Económica y Actitud hacia el endeudamiento en estudiantes de Ingeniería Comercial y estudiantes de Pedagogía en Chile (Universidad de Chile)
- f) Estudio sobre el nivel de endeudamiento y sobreendeudamiento de la juventud de educación superior de Concepción (Fojucc<sup>11</sup> 2002 – 2012)
- g) Opinión Pública Joven – Volumen 8 – Serie de Estudios (INJUV)
- h) Internet

---

<sup>9</sup> Instituto Nacional de la Juventud

<sup>10</sup> Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico

<sup>11</sup> Asociación Juvenil de Consumidores y Consumidoras

# Capítulo IV

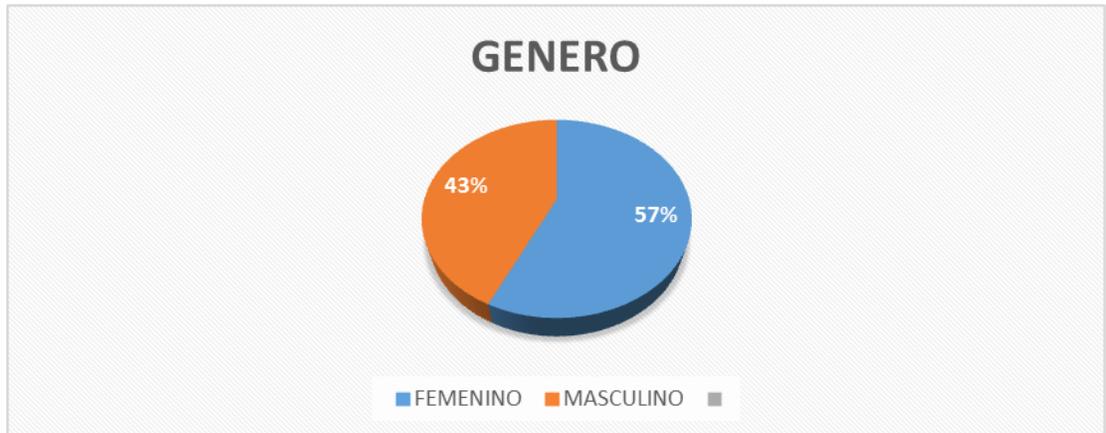
## **RESULTADOS Y ANÁLISIS**

### **i. Antecedentes Sociodemográficos**

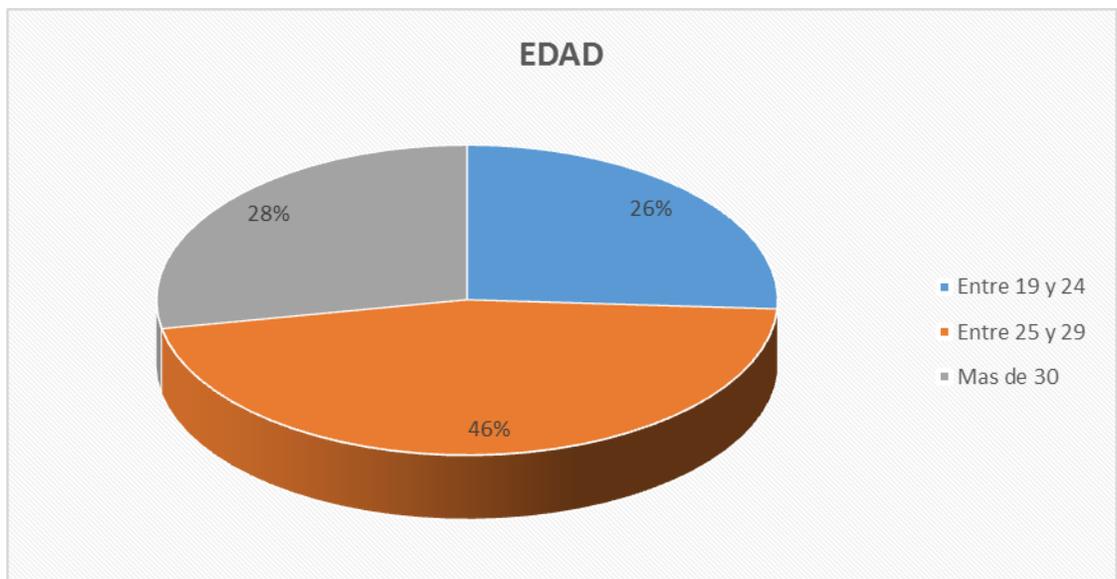
La demografía es el estudio interdisciplinario de las poblaciones humanas, trata de las características sociales de la población y de su desarrollo a través del tiempo. Los datos demográficos se refieren, entre otros, al análisis de la población por edades, situación familiar, grupos étnicos, actividades económicas y estado civil; las modificaciones de la población, nacimientos, matrimonios y fallecimientos; esperanza de vida, estadísticas sobre migraciones, sus efectos sociales y económicos; niveles de educación y otras estadísticas económicas y sociales.

En este estudio abarcaremos la población N=293 alumnos de último, penúltimo año y egresados pertenecientes a la Facultad de Ciencias Empresariales de la universidad del Bío Bio, sede Concepción.

- 1) Entre los estudiantes y egresados encuestados se consultó su género, dando como resultados que el 57% fueron mujeres, mientras que el 43% fueron hombres, tal como se detalla en el siguiente gráfico.



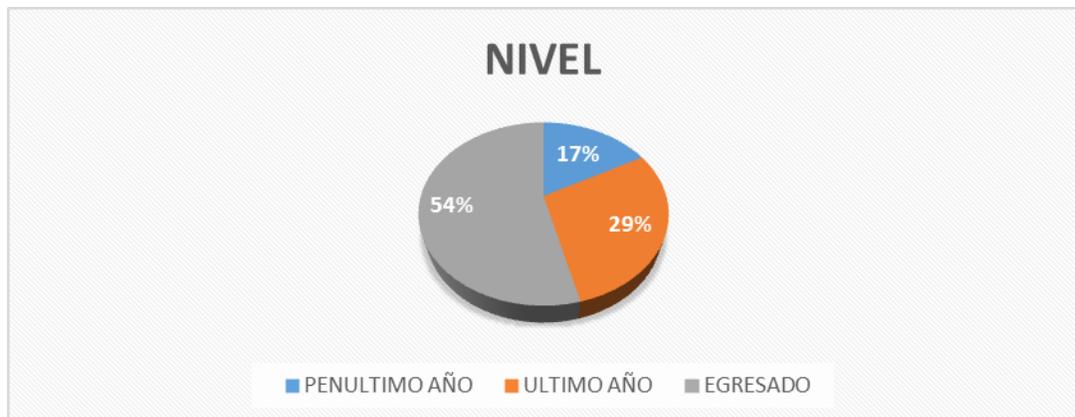
- 2) Todos los encuestados respondieron sus edades, teniendo como resultados, edades entre 19 y más de 30 años, con una mayoría del 46% entre 25 y 29 años.



- 3) A qué Carrera de la FACE perteneces, teniendo los mayores resultados por los alumnos y egresados de la carrera Contador Público y Auditor con un 38% de las respuestas, seguido por un 26% de los alumnos pertenecientes a Ingeniería Comercial.

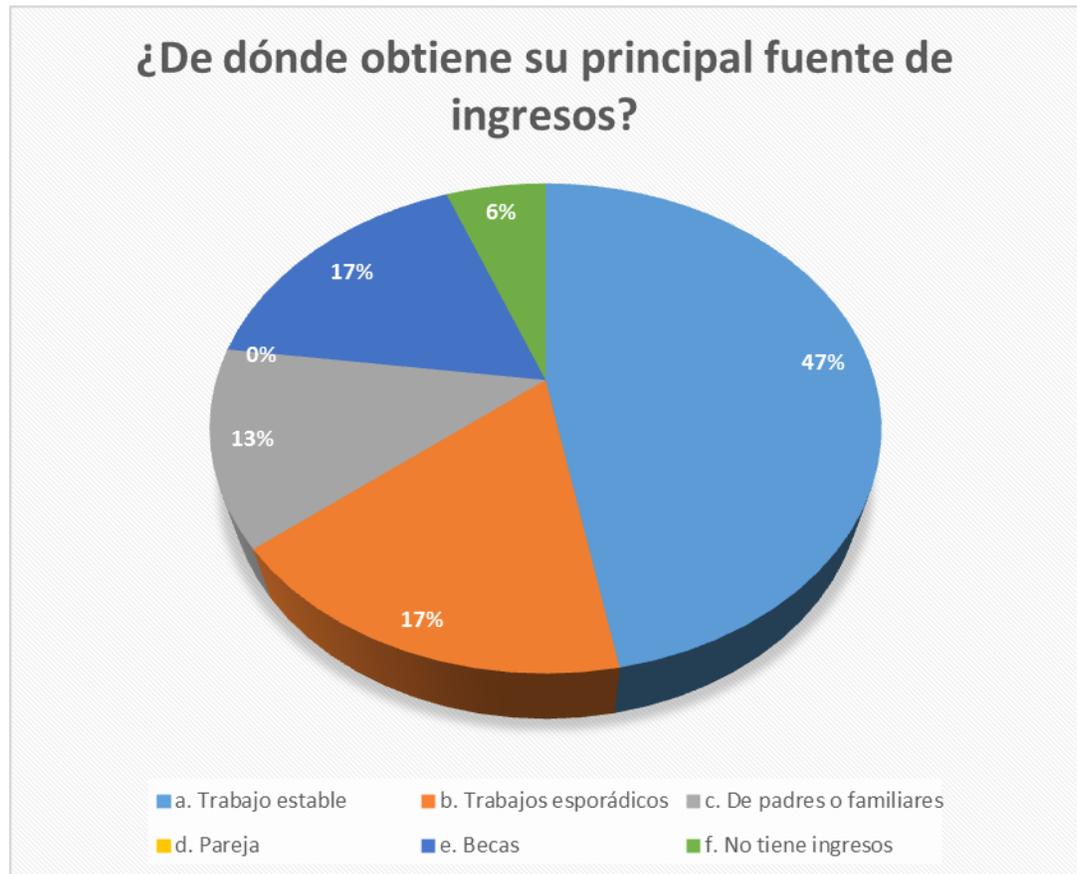


- 4) El 54% de los encuestados resultaron ser egresados la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío Bio, mientras el 29% de las respuestas son alumnos que cursan último año de estudios, seguido por el 17% de penúltimo año.



5) El 47% de las y los jóvenes entrevistados menciona que su principal fuente de ingresos es el trabajo estable. Sin embargo el 53% restante indica no tenerlo, basando la mayoría en Trabajos Esporádicos (17%), de Becas (17%), como de Padres o Familiares (13%), observando con ello la irregularidad en el pago de obligaciones a Largo Plazo.

Si tomamos en cuenta además que el 54% antes mencionado son egresados, podríamos concluir además que hay un muy bajo porcentaje de alumnos que estudian y además cuentan con un trabajo estable.



**ii. Antecedentes enmarcados en tipos de deudas y gastos**

Al momento de solicitar un crédito se debe un chequeo del presupuesto y determinar con qué cantidad de recursos se cuenta para pagar mensualmente la deuda sin correr el riesgo de caer en mora. En palabras más sencillas, respóndase esta pregunta: ¿puedo asumir el pago mensual del crédito sin afectar mi presupuesto?

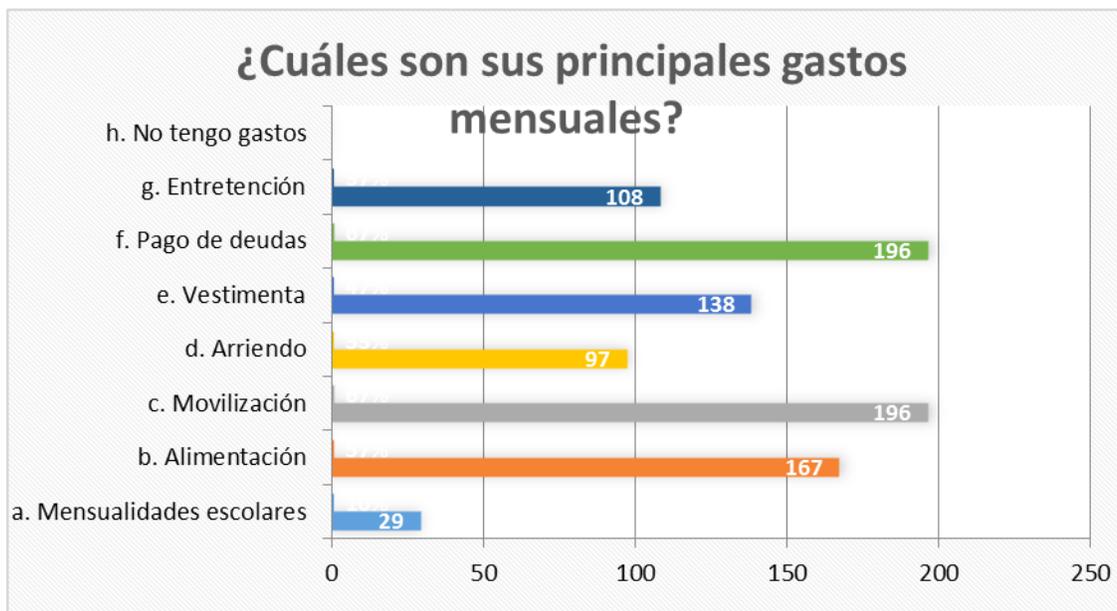
La capacidad de endeudamiento se puede expresar como un porcentaje de los ingresos netos al mes, es decir, los ingresos que recibe mensualmente, menos los gastos fijos que tiene, como recibos de servicios públicos, supermercado, gasolina, locomoción y créditos.

Generalmente las deudas no deben sobrepasar un límite de entre el 35% y 40% de los ingresos totales, por supuesto es mejor el porcentaje mínimo ya que los gastos fijos son los que determinan en gran medida ese porcentaje final. Endeudarse por encima de los niveles mencionados es arriesgarse a posibles incumplimientos.

Basado en lo anterior es como se determinaron, las siguientes preguntas de nuestra encuesta, para analizar así el nivel de gastos de los estudiantes y egresados de la facultad.

- 1) 196 alumnos respondieron que sus principales gastos mensuales son pago de deudas y movilización, mientras ninguno manifestó no tener gastos.

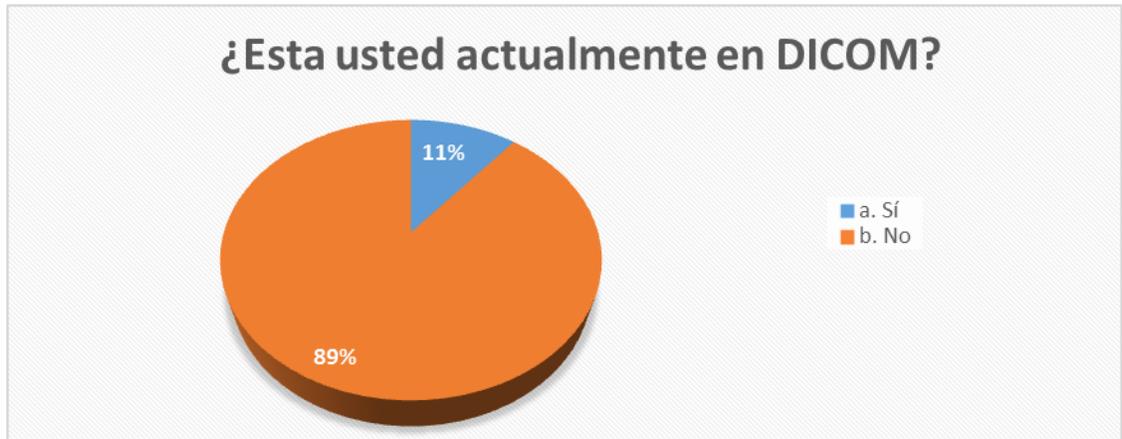
Observamos entonces que el 67%, de los encuestados indican que los principales gastos que tienen son el Pago de deudas y la Movilización, lo cual es preocupante ya que eso nos conlleva a no poder enfocarnos bien en lo que nos convoca, el estudio y la carrera universitaria propiamente tal.



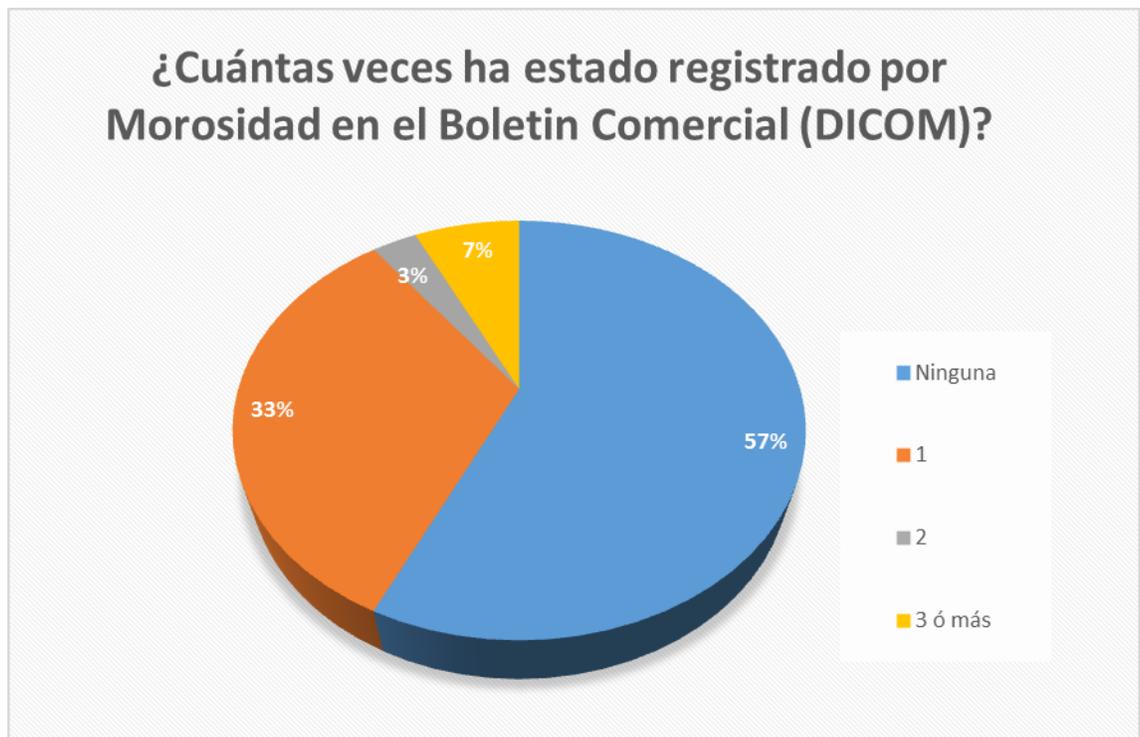
2) Se consultó a los estudiantes si se encuentran afligidos por las deudas en cuanto un 67% de ellos respondió que sí, mientras un 33% no siente afección. Podemos concluir entonces que tenemos una población preocupada por sus compromisos financieros.



- 3) Alegremente hemos podido corroborar que solo un 11% de los participantes de esta encuesta, se encuentran en DICOM, mientras un 89% no esta registrado en el Boletín Comercial.



- 4) Un 57% de los entrevistados nunca ha estado en DICOM, mientras un 33% sí.



**iii. Antecedentes sobre conocimientos del sistema financiero**

En un sentido general, el sistema financiero (sistema de finanzas) de un país está formado por el conjunto de instituciones, medios y mercados, cuyo fin primordial es canalizar el ahorro que generan los prestamistas o unidades de gasto con superávit, hacia los prestatarios o unidades de gasto con déficit, así como facilitar y otorgar seguridad al movimiento de dinero y al sistema de pagos.

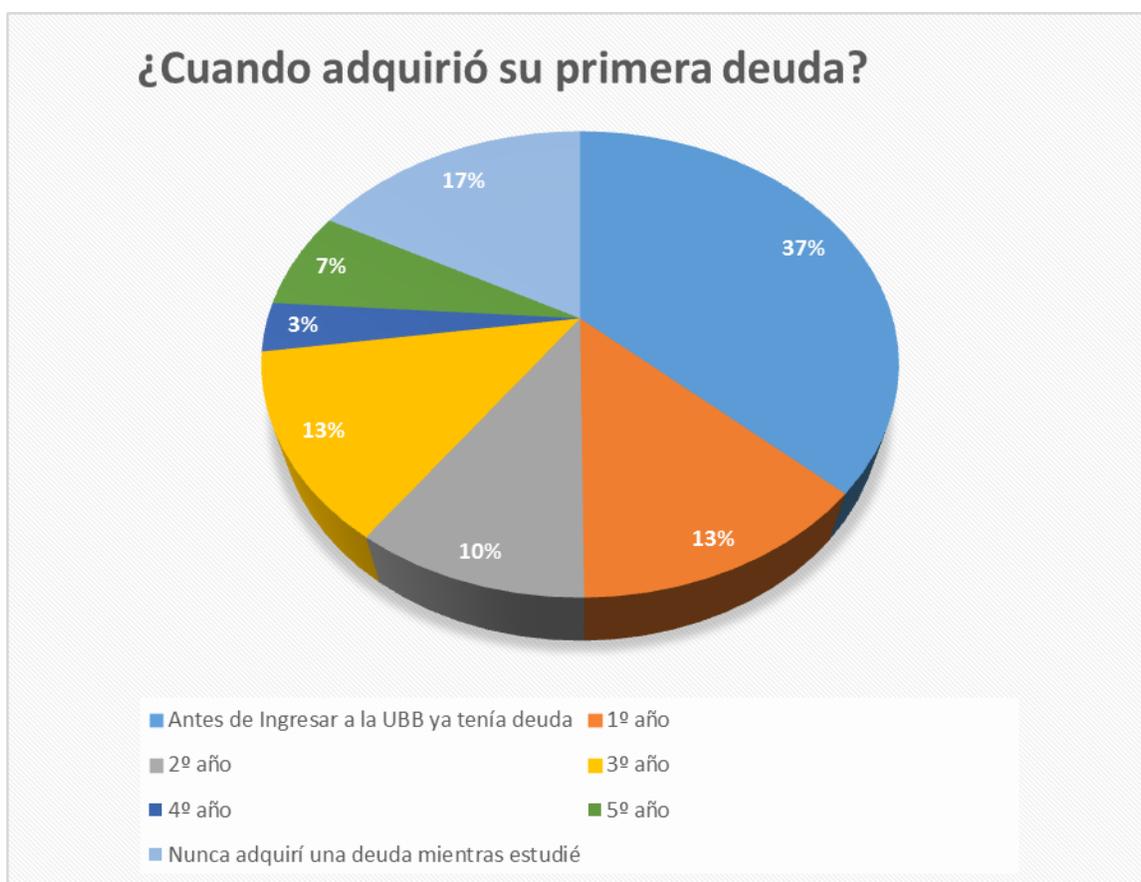
La citada labor de intermediación es llevada a cabo por las instituciones que componen el sistema financiero, y se considera básica para realizar la transformación de los activos financieros, denominados primarios, emitidos por las unidades inversoras (con el fin de obtener fondos para aumentar sus activos reales), en activos financieros indirectos, más acordes con las preferencias de los ahorradores.

El sistema financiero comprende, tanto los instrumentos o activos financieros, como las instituciones o intermediarios y los mercados financieros: los intermediarios compran y venden los activos en los mercados financieros.

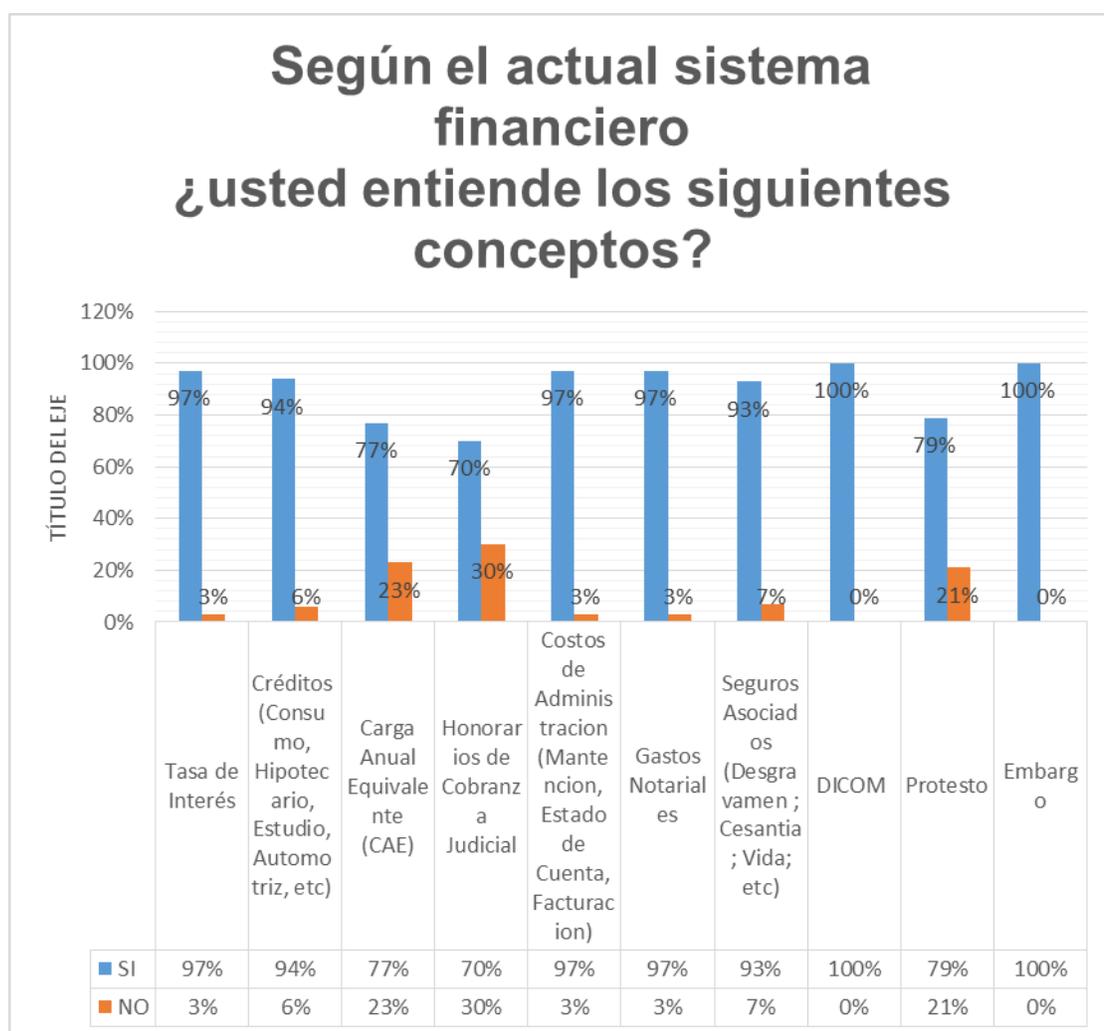
Por lo que nos interesa saber en qué momento las personas del grupo observado ingresaron al Sistema Financiero y si manejan cierta nomenclatura básica.

- 1) Un 37% del grupo indican que antes de ingresar a la Universidad ya poseían alguna deuda bancaria, por lo que con ello es un factor preocupante y alarmante.

Nos indica que el sistema financiero considera factible otorgar tarjetas de créditos, o créditos de consumo a personas que solamente han terminado la educación media, por lo que al ingresar a la universidad muchos de los encuestados ya se encuentran insertos en el Sistema Financiero.



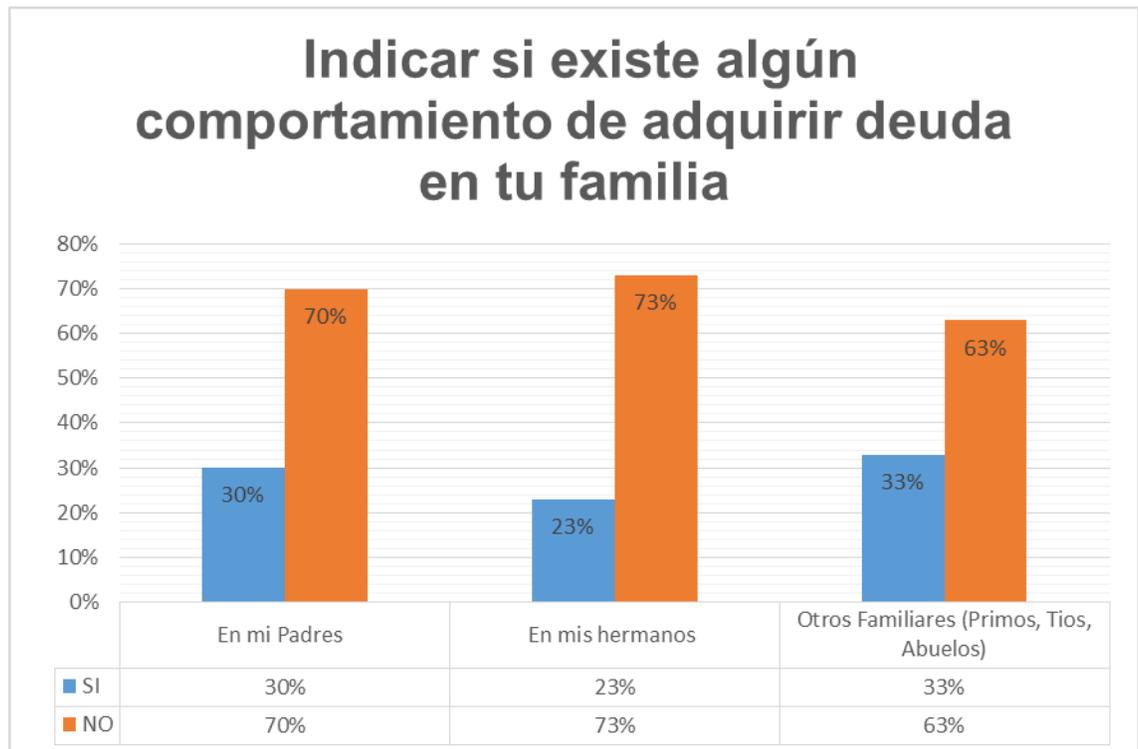
2) Dentro de nuestro análisis, encontramos que unánimemente los encuestados entienden el término de DICOM o Embargo. Sin embargo, aunque no hay gran claridad de términos tales como Protesto, CAE y Honorario de Cobranza, siendo con ello un factor ya que de manera indirecta dentro de nuestra actividad estudiantil, lo vemos diariamente.



**iv. Antecedentes por Patrones Familiares**

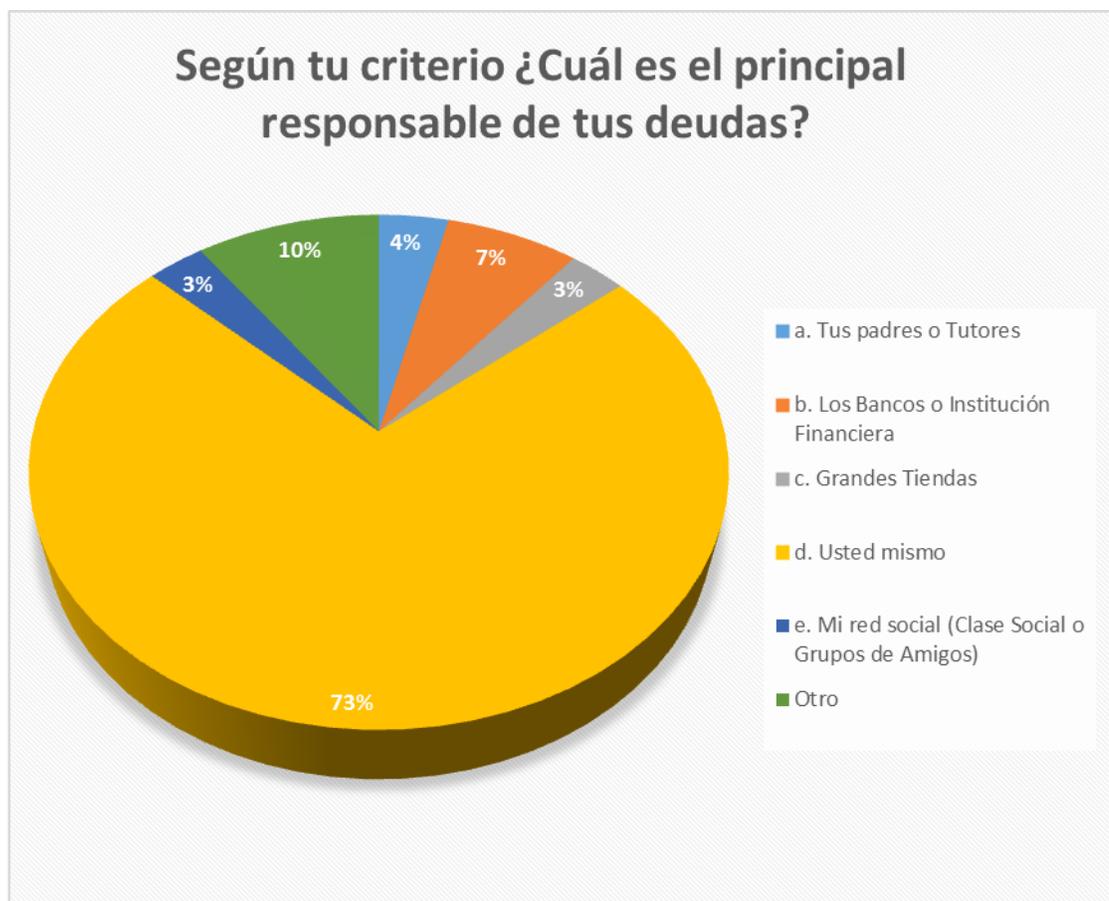
Conjunto de elementos que forman una unidad diferenciada y que se repiten a lo largo del tiempo, por lo que pueden tomarse como modelo o punto de referencia: un patrón de comportamiento.

- 1) Es importante mencionar que dentro de nuestro grupo familiar, indirectamente hay hábitos de los cuales se van adquiriendo o copiando a medida que va siendo una característica. En el caso del siguiente análisis gráfico; el 68% promedio de los encuestados, indica que existe un comportamiento de adquirir deuda en la familia, donde el alumno adapte este comportamiento porque lo considera normal.



2) En cuanto a la responsabilidad del endeudamiento juvenil, ésta es atribuida por los estudiantes principalmente a ellos mismos, como se ve el presente gráfico, el 73% de los jóvenes así lo menciona, confirmando que los individuos entrevistados están conscientes, que son responsables de sus actos con respecto a sus deudas.

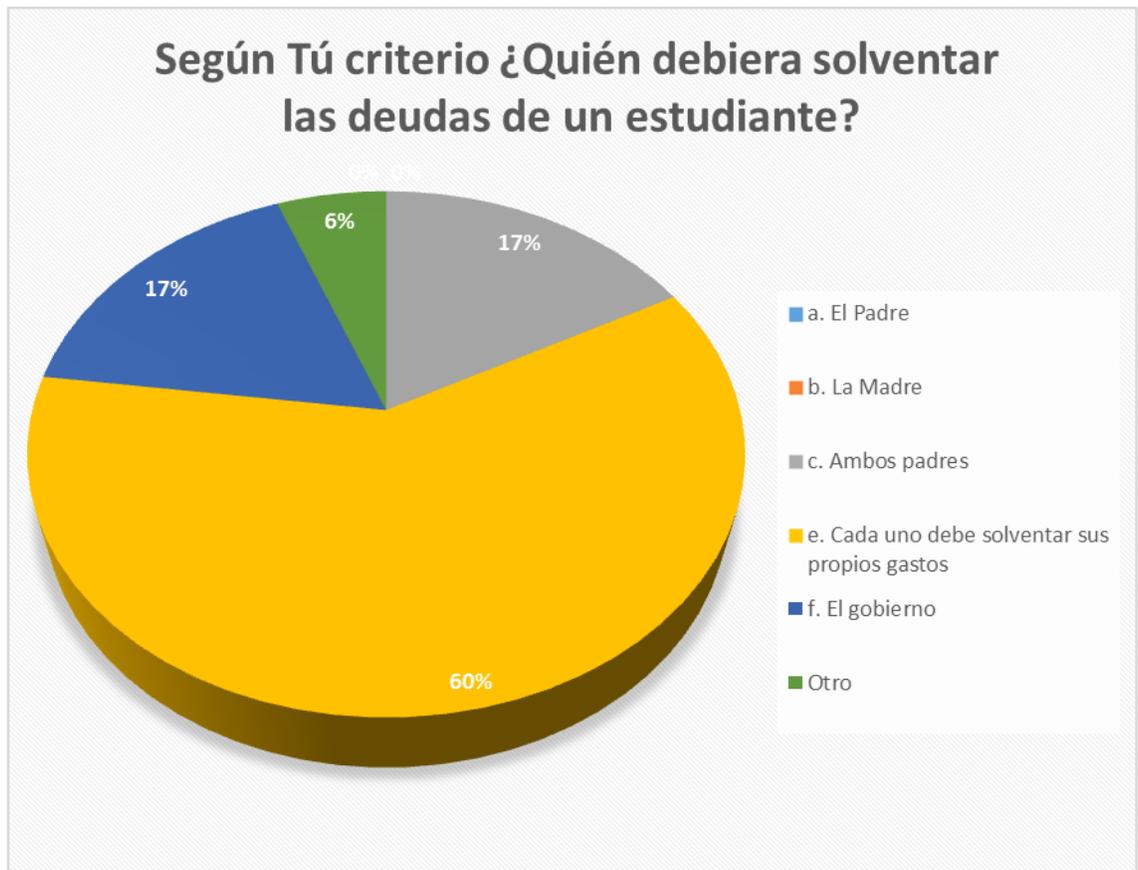
Sin embargo, hay otro 7% de los jóvenes que le atribuye la responsabilidad del endeudamiento a las Instituciones Financieras Bancos, Casas comerciales o Grandes tiendas.



3) Según el 60% de los estudiantes, ellos son los propios responsables de sus deudas, lo cual otra vez hace notar que están conscientes, que cada cual es responsable de sus deudas.



- 4) En concordancia al gráfico anterior, el 60% de los encuestados creen que son ellos mismos quienes deben solventar sus deudas como estudiantes, dejando el 17% de aquella responsabilidad es de ambos padres, otro 17% cree que es solo responsabilidad del Gobierno, mientras un 6% cree que esa responsabilidad es de otros.

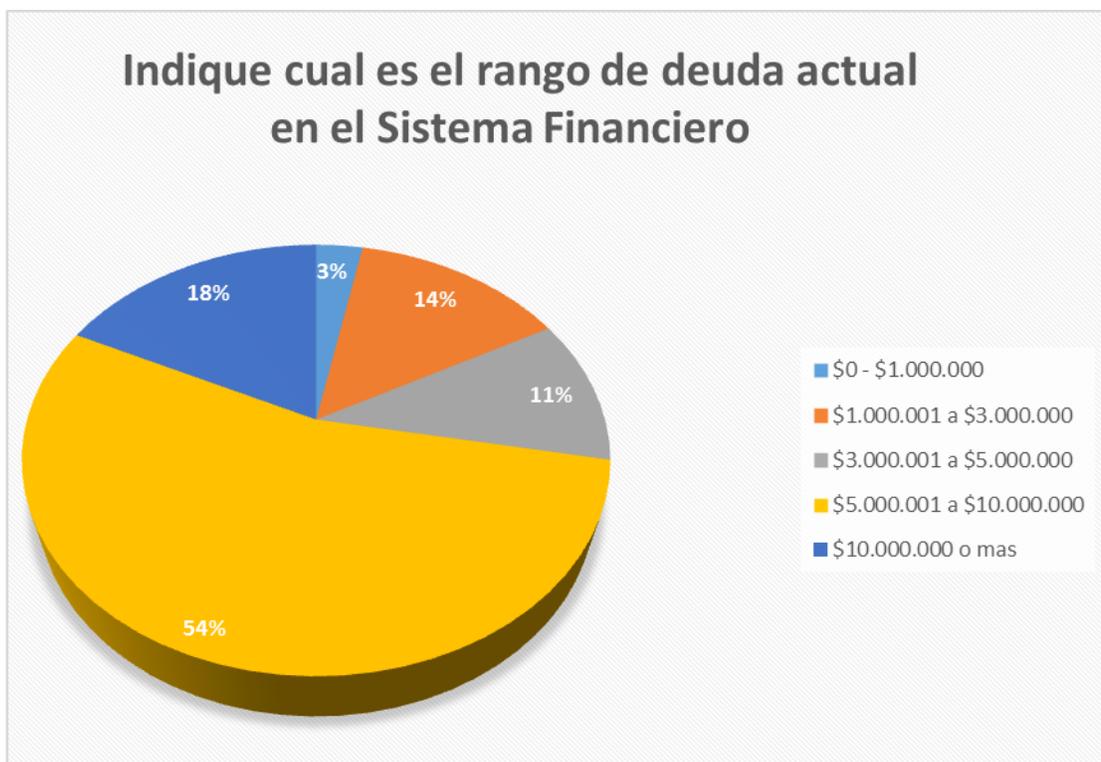


**v. Antecedentes por Rangos de Deudas**

Cursar una carrera de Educación superior es el sueño de muchos, pero puede convertirse en una pesadilla cuando te ves en la obligación de endeudarte para lograrlo. Hoy existen 481.000 jóvenes endeudados por créditos universitarios y en promedio cada uno de ellos debe \$3.783.000.

Ante esta realidad es que consultamos los rangos en que se encuentran endeudados los estudiantes y egresados de la FACE.

- 1) Una información realmente alarmante nos produjo el observar las respuestas en el siguiente gráfico, en donde el 54% indica una deuda entre \$5.000.000 y \$10.000.000. Por lo que en ella sigue un 18% de los cuales asume tener una deuda mayor que ello, logrando prácticamente a la misma proporción de una deuda obtenida por una casa. Sin asegurar que se finalice la carrera o más aun, ejercerla.



**vi. Caracterización sobre consumo y ahorro**

Un tema central en Macroeconomía, es la forma como las familias reparten su ingreso entre consumo y ahorro, sin duda, esta es una de las decisiones claves que deben tomar las personas.

A nivel individual, esta decisión afecta su bienestar económico a lo largo del tiempo. Las personas que optan por consumir más en el presente y por lo tanto ahorran menos, tendrán que consumir menos en el futuro.

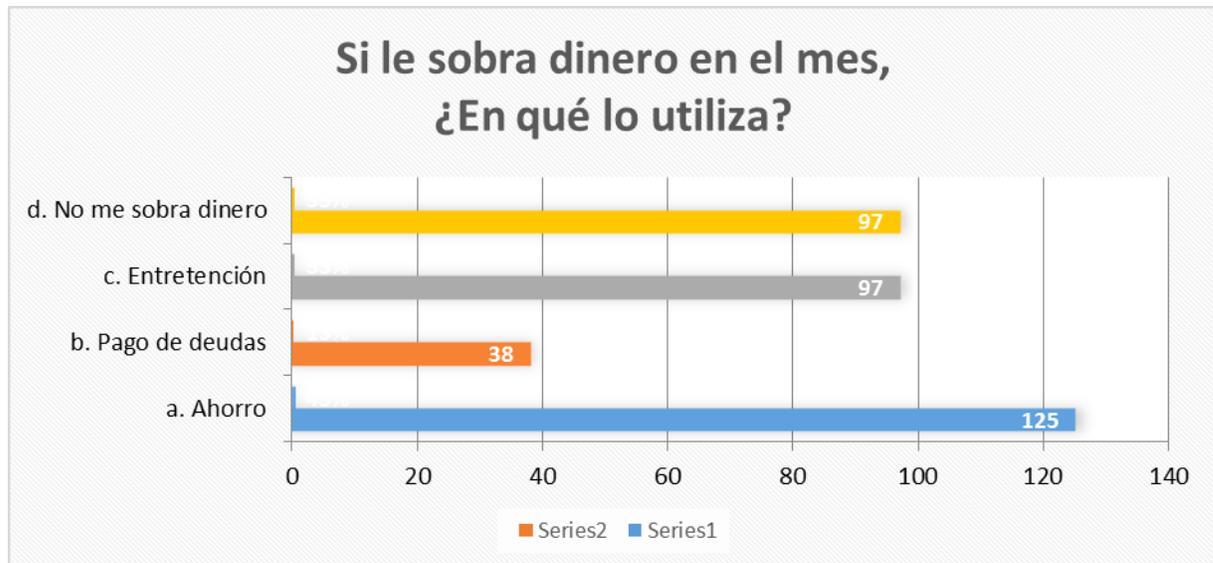
El efecto acumulativo de las decisiones en el consumo y el ahorro contribuye a determinar la tasa de crecimiento de la economía, la balanza comercial y el nivel de producto y empleo.

Por estas razones, hemos incluido preguntas sobre consumo y ahorro, con el fin de determinar el comportamiento del grupo entrevistado.

- 1) En cuanto a la pregunta relacionada directamente con el ahorro, el 50% del grupo entrevistado responde que sí ahorra, mientras el otro 50% dice no ahorrar.



- 2) En cuanto a los usos del dinero que sobra en el mes, el 44% de los encuestados comentan que lo ahorraría, sin embargo 1 de cada 3 encuestados nos indica que no le sobre el dinero o los ocuparía para Entretención.



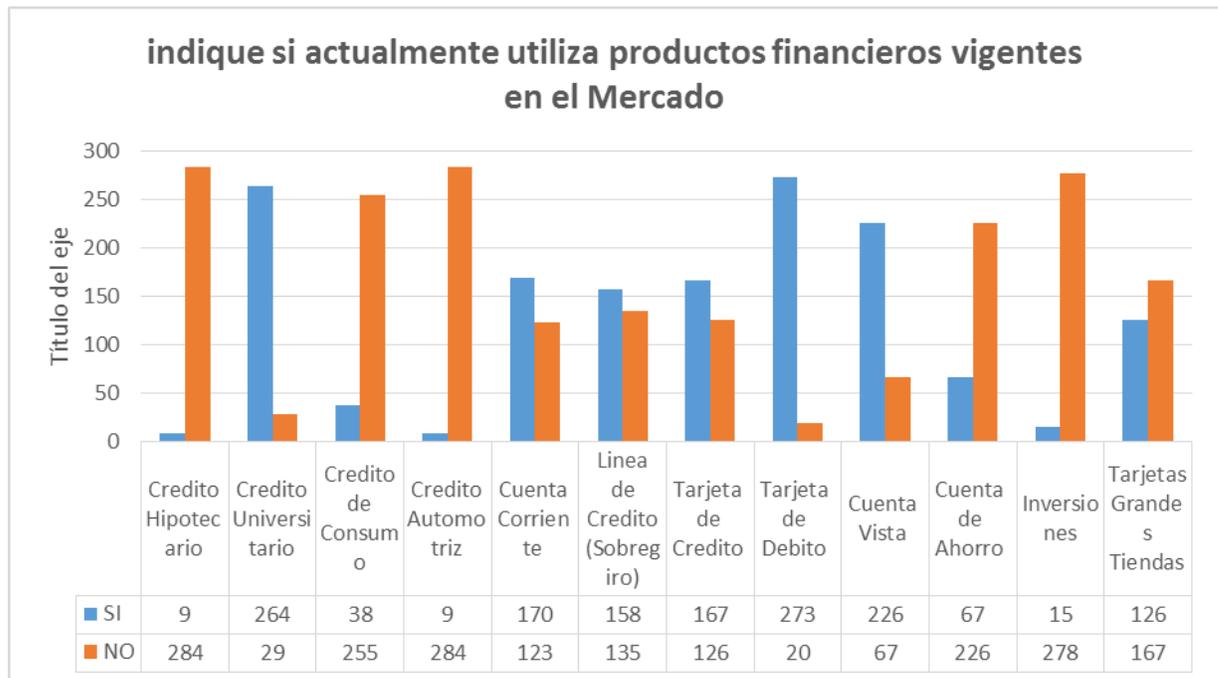
- 3) Al preguntarles a los jóvenes por las deudas que hoy en día tienen, el 90% de los jóvenes dijo contar con “crédito universitario”. Mientras que un 57% de los jóvenes también cuenta con deudas en “tarjeta de crédito”. Ahora analizaremos en detalle si las personas que confirmaron poseer algún(os) de los productos, poseen más de 1 producto.

En el caso del Grafico de Crédito Universitario, dentro de los estudiantes hay un gran porcentaje que utiliza dos créditos, de los cuales uno es el Crédito Corfo o Chile Solidario adjuntado o sumado con el Institucional, donde se otorga un crédito por el diferencial que no se otorga en el arancel y el valor de la carrera.

Sin embargo dentro de los productos que se presentaron existen una gran cantidad de alumnos que poseen más de 1 cuenta corriente en distintas instituciones, llevando con

ello a la posibilidad de endeudamiento accesible, ya que la mayoría de las cuentas corrientes entregadas, viene un cupos disponibles en la Línea de Crédito como en tarjetas Bancarias, accediendo a una posibilidad grande del endeudamiento a corto plazo.

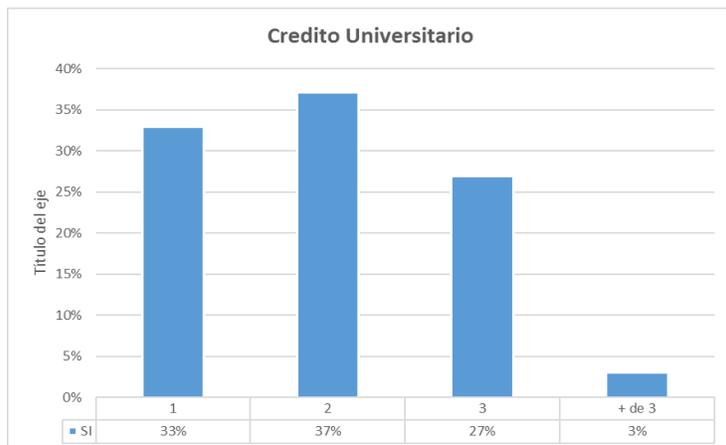
Anexo a ello se puede informar que dentro del sistema bancario, existe un desfase de aproximadamente 2 meses en actualizar la deuda financiera bancaria de un cliente, por lo que actualmente existe ese vacío de no tener claridad de la deuda real ni tampoco tener una relación directa con la carga financiera real con las empresas del Retail, dejando un vacía bastante preocupante, ya que con ello, logra indirectamente poder acceder de manera rápida a un financiamiento a corto plazo.



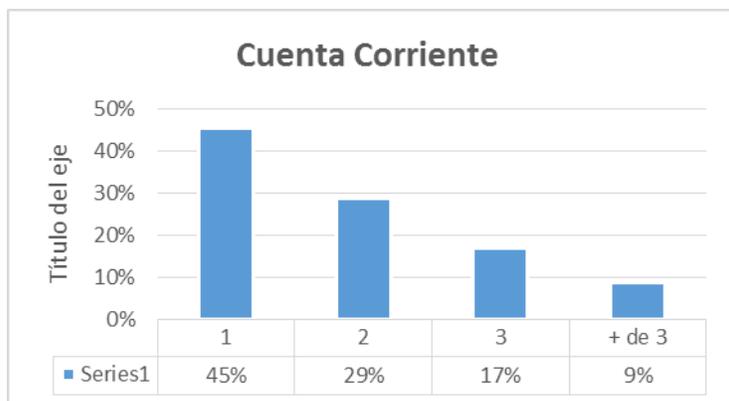
Consideramos en esta pregunta evaluar en forma individual la cantidad de productos

utilizan los estudiantes, con el fin de poder determinar el porqué de sus deudas,

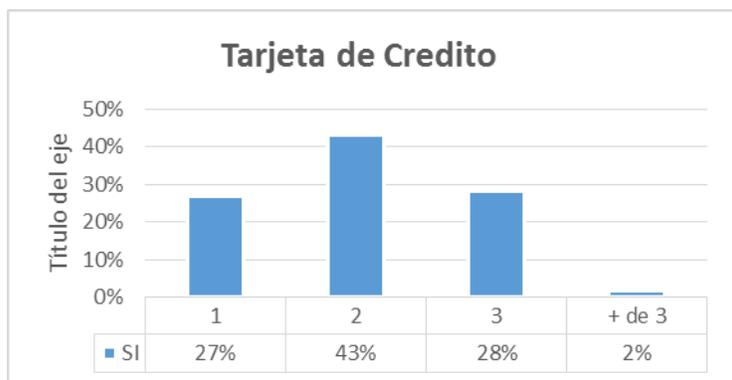
consideraremos aquellas que sobrepasan 50 personas que hayan respondido que si los utilizan, siendo el 100 de cada gráfico el total de respuestas positivas.



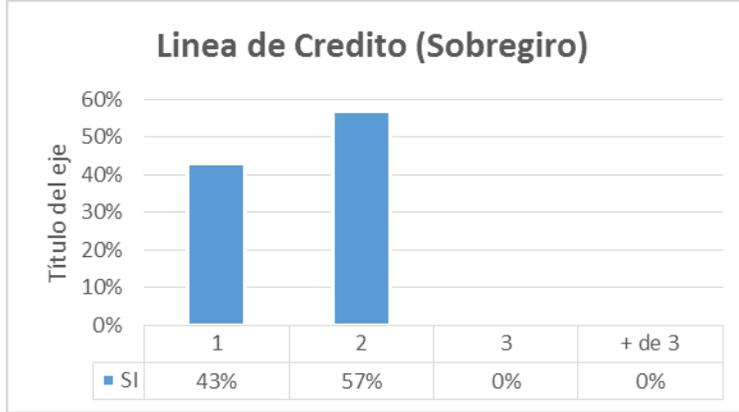
Un 37% de los estudiantes respondieron que cuentan con 2 créditos Universitarios, un 27% cuenta con tres créditos, lo que supera en conjunto el 55% que cuentan con más de un crédito.



Un 45% respondieron que solo cuentan con una cuenta corriente, seguida con un 29% que dice poseer dos cuentas de este tipo, un 17% dice tener tres y un 3% menciona tener más de tres de estas codiciadas cuentas.



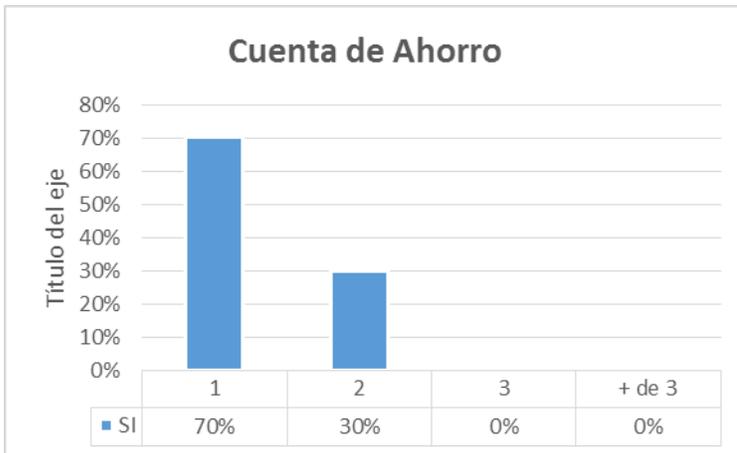
En gran proporción, el 43% posee dos tarjetas de crédito, seguido por un no menor porcentaje de 28% que dice tener 3 tarjetas.



El 43% de las personas que poseen Línea de Crédito, cuenta con una, mientras que un 57% tiene dos de estas tarjetas.

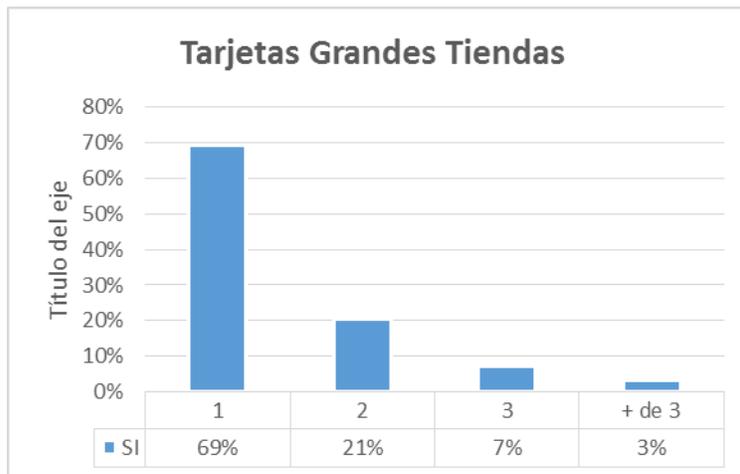


Nos hemos sorprendido al analizar que los estudiantes y egresados en gran porcentaje cuentan con más de tres tarjetas de débito, como son la conocida Cuenta Rut, alcanzando un 41%.



Alrededor del 25% de la población total encuestada posee una Cuenta de Ahorros.

De ese 25% el 70% dice tener solo una cuenta.



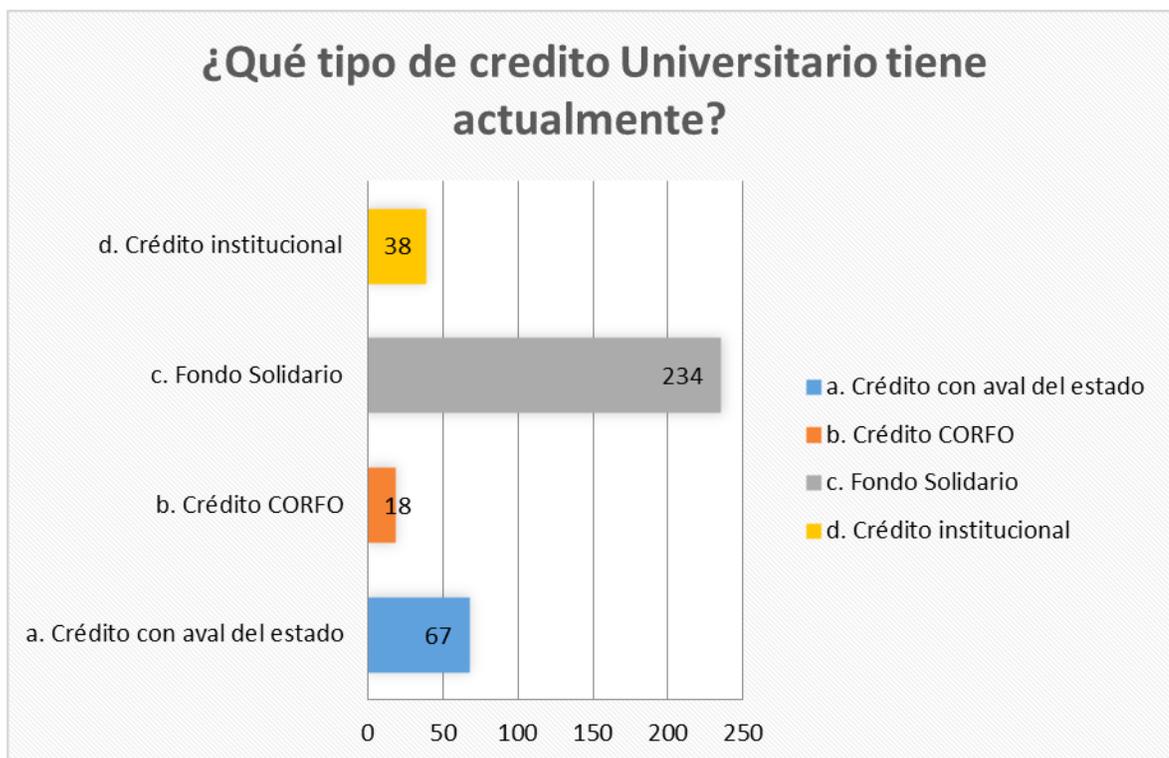
La mayoría de las personas que dicen tener tarjetas de Grandes tiendas, solo cuentan con una de estas, alcanzando un 69%, mientras un 21% tiene dos tarjetas de estas Casas Comerciales.

4) Dentro de los entrevistados existe una amplia mayoría (67%), del cual aceptan como forma de pago preferida el uso de red compra que es un sistema que permite realizar transacciones con tarjetas de débito bancarias únicamente ingresando un número secreto (o PIN) de 4 cifras (que corresponde al mismo número secreto que se usa en los cajeros automáticos. Sin la necesidad de mostrar la cédula de identidad o firmar un Boucher.

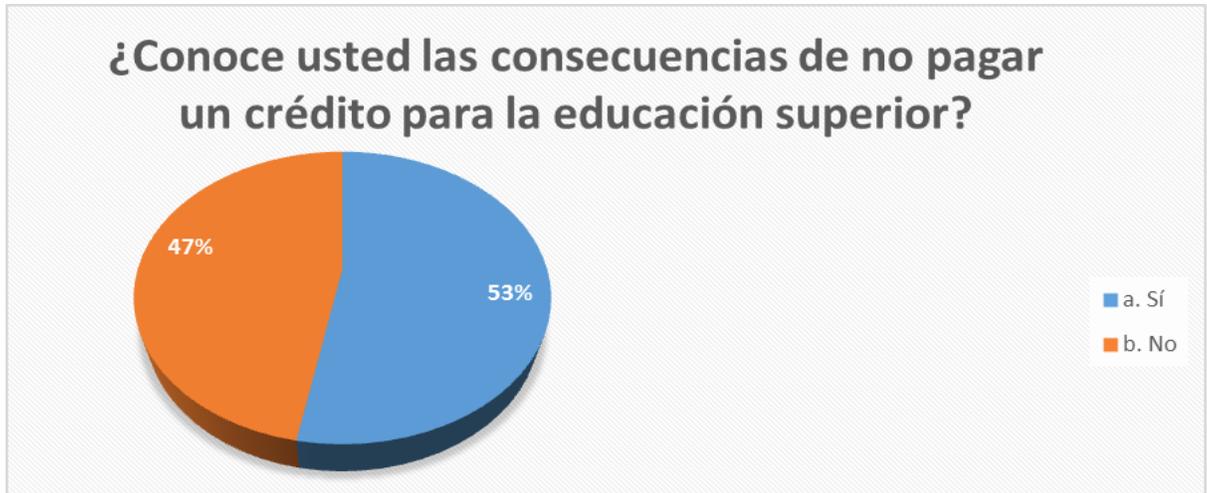
Además Red compra da vuelto, es una opción que permite al cliente recibir vuelto en efectivo al pagar su compra la cual permite recibir \$1.000, \$5.000, \$10.000 y \$20.000.-



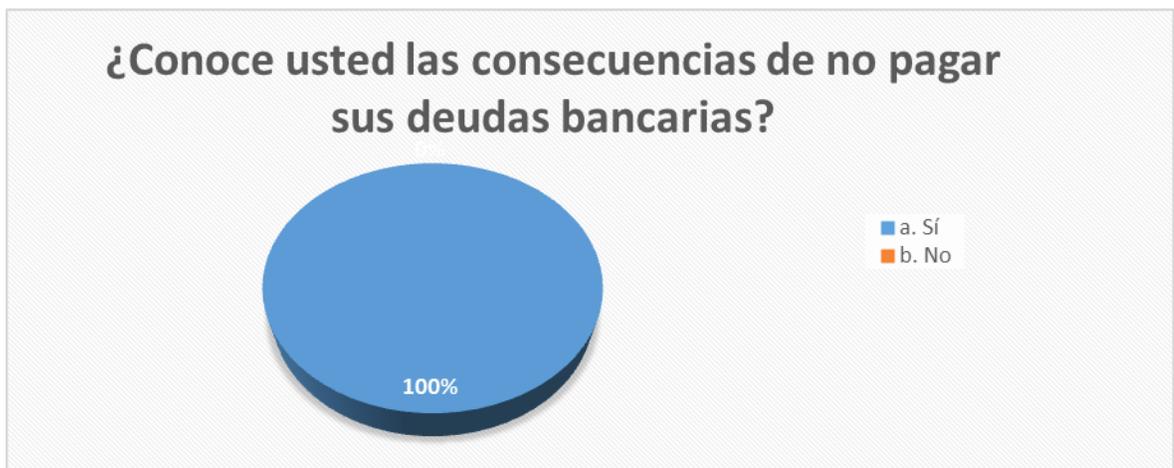
5) Si bien en gráficos anteriores comentamos sobre los distintos tipos de producto financiero, existe un gráfico en el que el crédito Fondo Solidario, es el más utilizado entre los entrevistados. Sin embargo, dentro de ellos, tenemos un crédito complementario del cual 38 entrevistados confirman tenerlo para pagar la diferencia que se produce tanto en el arancel como en el valor de la carrera. Sin embargo, sabiendo que ya toman una obligación acerca del crédito propiamente tal, el 47% de los entrevistados, aseguran no saber las consecuencias que produce al no cancelar la deuda después de estudiar la carrera.



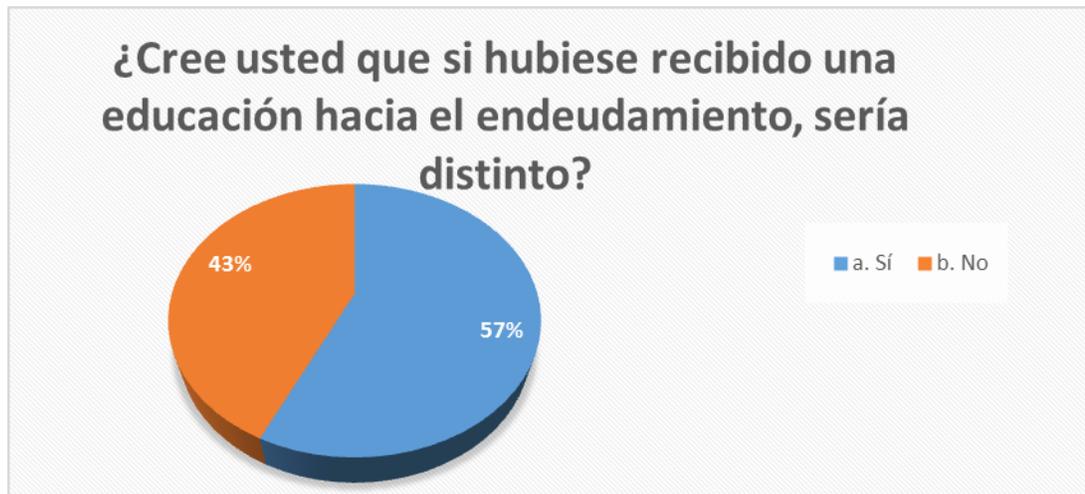
6) Casi 50% del total de entrevistados, no conoce las consecuencias de no pagar un crédito de la Educación Superior, mientras la otra mitad dice saber, los problemas que conlleva no hacerse responsable por las deudas estudiantiles.



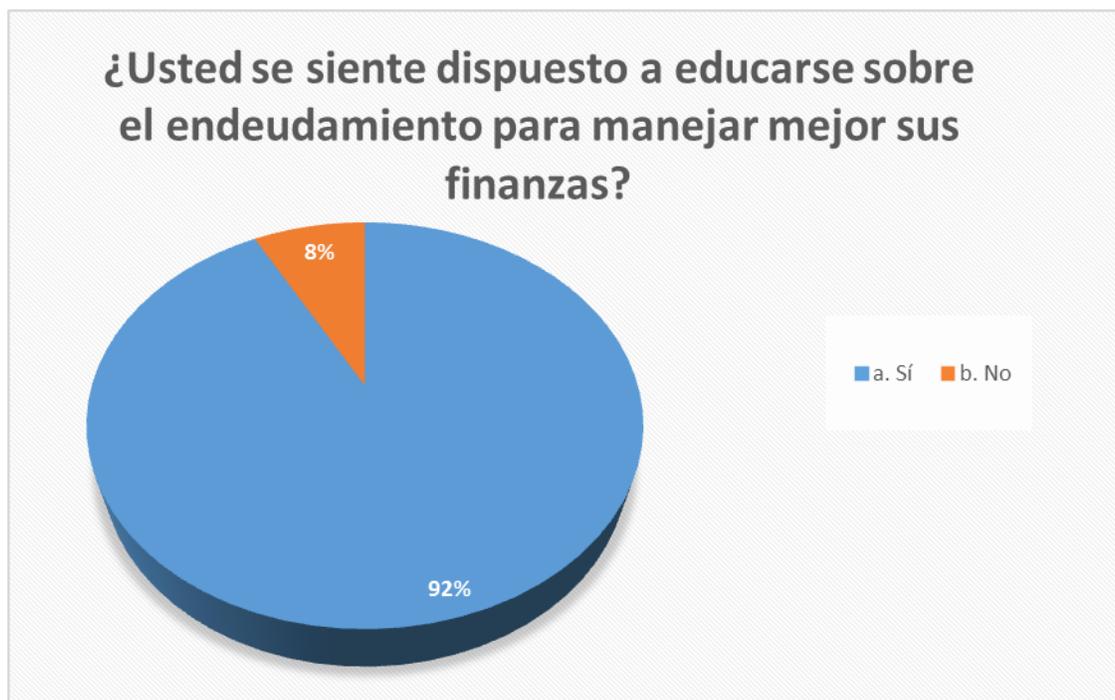
7) Contradictoriamente a la pregunta anterior, los entrevistados en su unanimitad indican que conocen la consecuencias de no pagar las deudas bancarias.



8) Por ultimo hay un 57% de los encuestados que comentan que si hubieran recibido informacion acerca de las consecuencias de tomar obligaciones financieras, puede haber tomado decisiones beneficiosas a largo plazo.



9) Por lo que el 92% esta dispuesto a educarse para manejar mejor sus finanzas.



## vii. Opiniones de los encuestados

Ante la problemática planteada en este estudio es que consultamos a los encuestados sus opiniones para conocer sus referencias hacia el mundo financiero, que opinan y cómo mejorarían el sistema.

En este punto decidimos tomar aquellas respuestas que mejor representan a los estudiantes ya que no era una pregunta obligatoria, sin embargo tomamos los datos del 25% que quiso opinar.

### ¿Tienes alguna sugerencia para mejorar el endeudamiento juvenil?

Respuesta Optativa

- |       |            |     |
|-------|------------|-----|
| a. Sí | <b>74</b>  | 25% |
| b. No | <b>219</b> | 75% |

- Gastar solo lo que se puede solventar sin depender de un tercero.
- No deberían otorgar crédito sin tener ningún tipo de ingresos mensuales estables y tampoco involucrar a todo el grupo familiar.
- Que las instituciones financieras no ofrezcan tan fácilmente líneas de créditos y tarjetas de créditos a estudiantes, ya que por lo general no tienen como pagar después.

- Matricularse en una universidad que esté acorde a el nivel socio-económico del alumnos y asimismo elegir una carrera que pueda sustentar en la universidad elegida a pesar de que este último punto va en contra de la vocación pienso que es necesario tener primero una carrera para poder mantenerse y tal vez más adelante estudiar una carrera que realmente te apasione. en definitiva elegir qué hacer con tu vida con responsabilidad.
- Disminuir el cupo otorgado en las tarjetas de tiendas y que sea más difícil adquirir tarjetas o cuentas corrientes.
- Educación por parte de los familiares sobre el endeudamiento.
- Que no le den tarjetas de crédito (tiendas, bancos etc.) ni cuentas corrientes a estudiantes universitarios que no tengan ingresos fijos.
- Que impartan educación financiera en la universidad
- Organización por parte de los estudiantes, además de educarse sobre el tema, antes de adquirir créditos.
- No otorgar crédito a estudiantes.
- Sugerencia a los bancos: no dar cuentas corrientes a estudiantes de penúltimo o último años que "no" estén trabajando.
- Gastar solo un 30% como tope máximo para adquirir deudas.

Se agradece por las opiniones vertidas ya que son la fuente más confiable para saber la situación en la que se encuentran inmersos los estudiantes de la facultad de ciencias empresariales de la universidad del Bío Bio, sede concepción.

### **viii. Análisis complementario**

El presente estudio realizado a jóvenes estudiantes de las diferentes carreras de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío Bio, sede Concepción, da cuenta que entienden el concepto de endeudamiento y peor aún, que actualmente se encuentran endeudados.

Las principales deudas que arrastran los jóvenes son referidas a los créditos universitarios y a las deudas existentes con las cuentas corriente, Líneas de Créditos, Tarjetas de Créditos y tarjetas de Grandes Tiendas, sin tener en algunas situaciones, justificación de poder respaldar la forma de pago o acreditando con algún aval en caso de no poder cumplir con la obligación, accediendo de manera fácil a divisar servicios y/o productos.

Ahora si observamos, el crédito universitario como los otorgados por la Banca como el Retail, es una deuda que no consideramos propia a corto plazo. Sin embargo el 54% de los encuestados ya se encuentran con una deuda que asciende sobre \$5.000.000.

Con esta deuda a largo Plazo, se entiende que el ahorro no es hábito mayoritariamente entre los jóvenes ya que existen algunas necesidades de suplir a corto plazo que impiden poder ahorrar, como es el caso de las necesidades básicas (movilización) como aquellas adquiridas de manera voluntaria.

Ahora con los ingresos mensuales percibidos, nos da a entender que la mayoría de los encuestados tienen trabajo estable (47%), pero el resto (53%), no tienen certeza de los ingresos mensuales, y hay una gran posibilidad de caer en el Boletín Comercial o ser informado en DICOM, logrando con ello la obtención de intereses más alto, como un nivel de riesgo alto para la Banca, dejando ser automáticamente un perfil idóneo para la obtención de un bien a Largo Plazo.

Si bien en esta encuesta hay una población de Joven Adulto, y de que es responsable legalmente por cada acto que uno ejerza, hay que hacer mención que es una población donde la Generación puede ser la primera que entre a la Universidad Estatal y Pública. Sin embargo, puede también provenir de un grupo social, del cual el adquirir deuda ayuda a mantener mensualmente los gastos básicos de la familia, ya que no hay que olvidar que la Universidad del Bío Bio, es una Institución Educacional que abarca la mayor cantidad de becas y financiamiento por poseer gran cantidad del 3ª quintil más Bajo y teniendo en cuenta de que información acerca de una Educación Financiera, no existe, salvo cuando existe ramos o asignaturas que nos informen.

# Capítulo V

## **RESOLUCION AL PROBLEMA PROPUESTO**

### **i. Plan para mejorar la Alfabetización Financiera**

Dado el escenario analizado se sugiere para futuras generaciones la aplicación de un ramo impartido como Formación Integral llamado “Educación Financiera”, donde se imparta al principio de la carrera universitaria, la inducción de los términos financieros, el uso y la asesoría, la adquisición de obligación financiera pero de carácter responsable y seria.

De acuerdo la Guía de Alfabetización Financiera, propuesta por Investor Protection Trust, Sociedad controlada por la bolsa de Comercio de Nasdaq, la cual tomaremos como modelo a seguir, podemos especificar una simple forma de tener más y mejores conocimientos financieros.

### **SISTEMA DE EDUCACION FINANCIERA PERSONAL**

**Principios Básicos de Ahorro e Inversión: Guía para la Enseñanza** basa sus conceptos en la Clasificación de Conceptos para la Educación del Consumidor, un sistema desarrollado en el National Institute for Consumer Education (Instituto Nacional para la Educación del Consumidor) de la Universidad de Eastern Michigan.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> <http://www.emich.edu/public/coe/nice>

El financiamiento para la investigación fue proporcionado por el U. S. Department of Education (Departamento de Educación de los Estados Unidos). Los conceptos seleccionados para ser tratados en esta guía de enseñanza incluyen:

### **Elecciones y Decisiones Financieras**

- Mercados Financieros
- Productos y Servicios Financieros
- Valores personales, metas, necesidades y deseos
- Utilización de información para la toma de decisiones

### **Administración del Dinero**

- Planificación financiera, mantenimiento de registros
- Recursos económicos personales
- Gasto
- Crédito al consumidor
- Ahorro e Inversión
- Seguros
- Impuestos

Para ello se propone en un tiempo de 5 meses (1 semestre académico) la siguiente estructura, enmarcada en cuatro módulos de simple comprensión:

**ii. Salud Financiera**

En esta etapa se intentará diagnosticar, Planificar, explicar y dar un seguimiento real de cómo esta nuestros ingresos como gastos mensuales, dejando un lenguaje común financiero. Para poder definir las prioridades del día a día. Además de poder enfrentar la situación financiera actual y cuál es la mejor estrategia para enfrentarla.

**iii. Ahorro**

Esta etapa se debe asesorar para que el alumno (a) pueda decidir cómo y en que instrumento ahorrar. Además de ver individualmente nuestra capacidad de ahorrar. En esta plataforma se aconseja poder trabajar junto al grupo familiar para que se pueda ligar a una misma conducta.

**iv. Orden**

En este nivel, se explicaran las distintas maneras de poder cancelar una obligación financiera y cuales son costos que se pueden adquirir como a la vez comparar entre un producto y otro.

**v. Financiamiento**

En esta sección, se informará sobre el acceso a los productos que puede una persona adquirir y las ventajas como consecuencias que llevan consigo, con el objetivo de que logre administrar correctamente los productos asociados.

## CONCLUSIÓN

Después de varios meses de trabajo e investigación, se pudo observar que la población estudiantil analizada ha aumentado sus niveles de gastos, llevándolos al sobreendeudamiento, gracias al poco control que hay de parte de las Instituciones financieras quienes otorgan las herramientas para endeudarse prematuramente.

Con este estudio denominado: “*Análisis de Endeudamiento adquirido por los alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío Bio, sede Concepción.*” podemos concluir y demostrar que los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío Bio, sede Concepción; están endeudados y sobre endeudados, por la gran gama de herramientas financieras que se otorgan para cubrir sus necesidades básicas, no elementales, ellos que están en plena formación desean tener Educación Financiera orientada hacia los alumnos, basado en esta investigación no se encuentran orientados a comprender aspectos tan fundamentales como el Orden y el Ahorro.

Todo lo anterior indica que existe evidencia fidedigna de nuestro estudio, el cual considero las condiciones sociodemográficas, edad, sexo, y carrera a la que pertenecían las personas encuestadas.

Podemos decir que hemos cumplido con nuestro Objetivo General:

Analizar las conductas de endeudamiento obtenidos a corto plazo en estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío Bio, Sede Concepción.

Y también los objetivos Específicos

1. Identificar el grado de analfabetismo financiero en la población, a través de las preguntas investigativas realizadas en nuestra encuesta.
2. Identificar perfiles de endeudamiento temprano, concluyendo que la mayoría de los estudiantes ingresan endeudados a la casa de estudios.
3. Describir las prácticas de uso del dinero y estilos actitudinales hacia el consumo, analizando las preferencias
4. Identificar fuentes de ingreso y distribución de sus gastos, con principal atención en el pago de deudas y ahorro.
5. Analizar los resultados obtenidos de estudios y estadísticas aplicadas en estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, Sede Concepción.
6. Explicar lo que significa el analfabetismo financiero y aplicar modelo en la facultad de ciencias empresariales.

Por lo tanto, con la sugerencia de tener un ramo asignado como Formación General de Educación Financiera, sería un pilar fundamental para manejar y controlar la falta de información y aplicación de términos financieros para los alumnos y futuros egresados de la Facultad de Ciencias Empresariales de La Universidad del Bío Bío, Sede Concepción.

## **BIBLIOGRAFIA**

- EUGENIO TIRONI, “La irrupción de las masas y el malestar de las élites”
- PATRICIA CASTAÑEDA MENESES, El endeudamiento como problemática social emergente.
- GARCÍA, M. y GATELL C. “Actual, Historia del Mundo Contemporáneo”. Ed. Vicens Vives, Barcelona 2001.
- GINO LORENZINI. Columna de felices y forrados: "deudas universitarias". [www.diariopyme.cl](http://www.diariopyme.cl), mayo de 2014
- Sondeo N°3 “Educación Financiera” jóvenes entre 18 y 29 años (INJUV)
- Escala de Actitudes hacia el Endeudamiento en estudiantes universitarios chilenos” (Fondecyt)
- Alfabetización Financiera. 2001( Investor Protection Trust)
- Estudio Comparativo del nivel de Alfabetización Económica y Actitud hacia el endeudamiento en estudiantes de Ingeniería Comercial y estudiantes de Pedagogía en Chile (Universidad de Chile)
- Estudio sobre el nivel de endeudamiento y sobreendeudamiento de la juventud de educación superior de Concepción (Fojucc 2002 – 2012)
- Opinión Pública Joven – Volumen 8 – Serie de Estudios (INJUV)
- SAMIR IMBARACK - GERMÁN CERON. Glosario de Términos financieros, Profesores ECAS<sup>13</sup>
- Palabras y Expresiones Financieras y Bancarias de Uso Frecuente, aporte de Bancafacil.cl
- [www.abcmicasa.com](http://www.abcmicasa.com)
- <http://www.adimark.cl/>
- <http://www.bancafacil.cl/>
- <http://bibliotecadigital.academia.cl>

---

<sup>13</sup> Escuela de Contadores Auditores de Santiago

## ANEXOS

### i. Encuesta

#### ENCUESTA NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

La siguiente encuesta está enfocada a Conocer el nivel de endeudamiento y sobre endeudamiento de los estudiantes de penúltimo, último año y recién egresados de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bio Bío sede Concepción, para elaborar un plan de acción que promueva el acceso, uso y consumo del crédito de manera responsable.

#### EDAD \*

#### GÉNERO

- FEMENINO
- MASCULINO

#### CARRERA

- INGENIERÍA CIVIL INFORMÁTICA
- INGENIERÍA EJECUCIÓN EN COMPUTACION E INFORMATICA
- CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
- INGENIERIA COMERCIAL

**NIVEL**

- PENULTIMO AÑO
- ULTIMO AÑO
- EGRESADO

**1) ¿De dónde obtiene su principal fuente de ingresos?**

- a. Trabajo estable
- b. Trabajos esporádicos
- c. De padres o familiares
- d. Pareja
- e. Becas
- f. No tiene ingresos

**2) ¿Cuáles son sus principales gastos mensuales?**

- a. Mensualidades escolares
- b. Alimentación
- c. Movilización
- d. Arriendo
- e. Vestimenta
- f. Pago de deudas
- g. Entretenimiento
- h. No tengo gastos

**3) ¿Usted ahorra?**

- a. Si
- b. No

**4) Si le sobra dinero en el mes, ¿En qué lo utiliza?**

- a. Ahorro
- b. Pago de deudas
- c. Entretención
- d. No me sobra dinero

**5) Según el actual sistema financiero ¿usted entiende los siguientes conceptos?**

	SI	NO
Tasa de Interés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Créditos (Consumo, Hipotecario, Estudio, Automotriz, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Carga Anual Equivalente (CAE)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Honorarios de Cobranza Judicial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Costos de Administración (Mantención, Estado de Cuenta, Facturación)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gastos Notariales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	SI	NO
Seguros Asociados (Desgravamen; Cesantía; Vida; etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
DICOM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Protesto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Embargo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**6) ¿Usted actualmente está endeudado en el Sistema Financiero?**

- a. Si
- b. No

**7) ¿Usted se siente afligido por las deudas?**

- a. Sí
- b. No

**8) ¿Cuándo adquirió su primera deuda?**

- Antes de Ingresar a la UBB ya tenía deuda
- 1° año
- 2° año
- 3° año
- 4° año
- 5° año
- Nunca adquirí una deuda mientras estudié

**9) Según tu criterio ¿Cuál es el principal responsable de tus deudas?**

- a. Tus padres o Tutores
- b. Los Bancos o Institución Financiera
- c. Grandes Tiendas
- d. Usted mismo
- e. Mi red social (Clase Social o Grupos de Amigos)
- Otro:

**10) Indicar si existe algún comportamiento de adquirir deuda en tu familia**

	SI	NO
En mi Padres	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mis hermanos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otros Familiares (Primos, Tíos, Abuelos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**11) Según Tú criterio ¿Quién debiera solventar las deudas de un estudiante?**

- a. El Padre
- b. La Madre
- c. Ambos padres
- e. Cada uno debe solventar sus propios gastos
- f. El gobierno
- Otro:

**12) ¿Cuál es el principal motivo de deudas actuales?**

- a. Acceso a bienes y servicios
- b. Cumplir un sueño
- c. Tener un lugar en la sociedad
- d. No sabe

**13) indique si actualmente utiliza productos financieros vigentes en el Mercado**

	SI	NO	1	2	3	+ de 3
Crédito Hipotecario	<input type="radio"/>					
Crédito Universitario	<input type="radio"/>					
Crédito de Consumo	<input type="radio"/>					
Crédito Automotriz	<input type="radio"/>					
Cuenta Corriente	<input type="radio"/>					
Línea de Crédito (Sobregiro)	<input type="radio"/>					
Tarjeta de Crédito (Visa, MasterCard, Dinner,	<input type="radio"/>					

	SI	NO	1	2	3	+ de 3
American Express, etc.)						
Tarjeta de Débito (Red Compra)	<input type="radio"/>					
Cuenta Vista (Rut, Tui, Chequera electrónica, etc.)	<input type="radio"/>					
Cuenta de Ahorro	<input type="radio"/>					
Inversiones (Depósitos, Fondos Mutuos, etc.)	<input type="radio"/>					
Tarjetas Grandes Tiendas	<input type="radio"/>					

**14) Según su opinión, ¿Cuál es el mejor medio de pago?**

- a. Efectivo
- b. Red compra
- c. Tarjetas de crédito

- d. No comprar
- Otro:

**15) ¿Qué tipo de crédito Universitario tiene actualmente?**

- a. Crédito con aval del estado
- b. Crédito CORFO
- c. Fondo Solidario
- d. Crédito institucional

**16) ¿Conoce usted las consecuencias de no pagar un crédito para la educación superior?**

- a. Sí
- b. No

**17) Indique cual es el rango de deuda actual en el Sistema Financiero**

Considerar todas las deudas vigentes.

- \$0 - \$1.000.000
- \$1.000.001 a \$3.000.000
- \$3.000.001 a \$5.000.000
- \$5.000.001 a \$10.000.000
- \$10.000.000 o mas

**18) ¿Conoce usted las consecuencias de no pagar sus deudas bancarias?**

- a. Sí
- b. No

**19) ¿Está usted actualmente en DICOM?**

- a. Sí
- b. No

**20) ¿Cuántas veces ha estado registrado por Morosidad en el Boletín Comercial (DICOM)?**

- Ninguna
- 1
- 2
- 3 ó más

**21) ¿Cree usted que si hubiese recibido una educación hacia el endeudamiento, sería distinto?**

- a. Sí
- b. No

**22) ¿Usted se siente dispuesto a educarse sobre el endeudamiento para manejar mejor sus finanzas?**

- a. Sí
- b. No

**23) ¿Tienes alguna sugerencia para mejorar el endeudamiento juvenil?**

**ii. Respuestas Encuesta**

**EDAD (Rangos)**

Entre 19 y 24	<b>76</b>	26%
Entre 25 y 29	<b>135</b>	46%
Más de 30	<b>82</b>	28%

**GÉNERO**

FEMENINO	<b>167</b>	57%
MASCULINO	<b>126</b>	43%

**CARRERA**

INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	<b>59</b>	20%
INGENIERÍA EJECUCIÓN EN COMPUTACION E INFORMATICA	<b>47</b>	16%
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR	<b>111</b>	38%
INGENIERIA COMERCIAL	<b>76</b>	26%

**NIVEL**

PENULTIMO AÑO	<b>50</b>	17%
ULTIMO AÑO	<b>85</b>	29%
EGRESADO	<b>158</b>	54%

**1) ¿De dónde obtiene su principal fuente de ingresos?**

a. Trabajo estable	<b>138</b>	47%
b. Trabajos esporádicos	<b>50</b>	17%
c. De padres o familiares	<b>38</b>	13%
d. Pareja	<b>0</b>	0%
e. Becas	<b>50</b>	17%
f. No tiene ingresos	<b>9</b>	3%

**2) ¿Cuáles son sus principales gastos mensuales?**

a. Mensualidades escolares	<b>29</b>	10%
b. Alimentación	<b>167</b>	57%
c. Movilización	<b>196</b>	67%
d. Arriendo	<b>97</b>	33%
e. Vestimenta	<b>138</b>	47%
f. Pago de deudas	<b>196</b>	67%

g. Entretención	<b>108</b>	37%
h. No tengo gastos	<b>0</b>	0%

**3) ¿Usted ahorra?**

a. Si	<b>146</b>	50%
b. No	<b>147</b>	50%

**4) Si le sobra dinero en el mes, ¿En qué lo utiliza?**

a. Ahorro	<b>125</b>	43%
b. Pago de deudas	<b>38</b>	13%
c. Entretención	<b>97</b>	33%
d. No me sobra dinero	<b>97</b>	33%

**5) Según el actual sistema financiero ¿usted entiende los siguientes conceptos?**

• **Tasa de Interés**

SI	<b>284</b>	97%
NO	<b>9</b>	3%

- **Créditos (Consumo, Hipotecario, Estudio, Automotriz, etc.)**

SI    **275**    94%

NO    **18**    6%

- **Carga Anual Equivalente (CAE)**

SI    **226**    77%

NO    **67**    23%

- **Honorarios de Cobranza Judicial**

SI    **205**    70%

NO    **88**    30%

- **Costos de Administración (Mantención, Estado de Cuenta, Facturación)**

SI    **284**    97%

NO    **9**    3%

- **Gastos Notariales**

SI    **284**    97%

NO    **9**    3%

- **Seguros Asociados (Desgravamen; Cesantía; Vida; etc.)**

SI    **272**    93%

NO    **21**    7%

- **DICOM**

SI    **293**    100%

NO    **0**    0%

- **Protesto**

SI    **231**    79%

NO    **62**    21%

- **Embargo**

SI    **293**    100%

NO    **0**    0%

**6) ¿Usted actualmente está endeudado en el Sistema Financiero?**

a. Si      **211**    72%

b. No      **82**     28%

**7) ¿Usted se siente afligido por las deudas?**

a. Sí      **196**    67%

b. No      **97**     33%

**8) ¿Cuándo adquirió su primera deuda?**

Antes de Ingresar a la UBB ya tenía deuda    **108**    37%

1° año    **38**    13%

2° año    **29**    10%

3° año    **38**    13%

4° año    **9**     3%

5° año    **20**    7%

Nunca adquirí una deuda mientras estudié    **50**    17%

**9) Según tu criterio ¿Cuál es el principal responsable de tus deudas?**

a. Tus padres o Tutores	<b>9</b>	3%
b. Los Bancos o Institución Financiera	<b>21</b>	7%
c. Grandes Tiendas	<b>9</b>	3%
d. Usted mismo	<b>214</b>	73%
e. Mi red social (Clase Social o Grupos de Amigos)	<b>9</b>	3%
Otro	<b>29</b>	10%

**10) Indicar si existe algún comportamiento de adquirir deuda en tu familia**

• **En mi Padres**

SI	<b>88</b>	30%
NO	<b>205</b>	70%

• **En mis hermanos**

SI	<b>67</b>	23%
NO	<b>270</b>	73%

• **Otros Familiares (Primos, Tíos, Abuelos)**

SI      **97**    33%

NO    **196**   63%

**11) Según Tú criterio ¿Quién debiera solventar las deudas de un estudiante?**

a. El Padre	<b>0</b>	0%
b. La Madre	<b>0</b>	0%
c. Ambos padres	<b>50</b>	17%
e. Cada uno debe solventar sus propios gastos	<b>176</b>	60%
f. El gobierno	<b>50</b>	17%
g. Otro	<b>17</b>	6%

**12) ¿Cuál es el principal motivo de deudas actuales?**

a. Acceso a bienes y servicios	<b>243</b>	83%
b. Cumplir un sueño	<b>29</b>	10%
c. Tener un lugar en la sociedad	<b>12</b>	4%
d. No sabe	<b>9</b>	3%

**13) Indique si actualmente utiliza productos financieros vigentes en el Mercado**

• **Crédito Hipotecario**

SI	<b>9</b>	3%
NO	<b>284</b>	97%
1	<b>8</b>	90%
2	<b>1</b>	10%
3	<b>0</b>	0%
+ de 3	<b>0</b>	0%

• **Crédito Universitario**

SI	<b>264</b>	90%
NO	<b>29</b>	10%
1	<b>87</b>	33%
2	<b>98</b>	37%
3	<b>71</b>	27%
+ de 3	<b>8</b>	3%

• **Crédito de Consumo**

SI	<b>38</b>	13%
NO	<b>255</b>	87%
1	<b>38</b>	13%
2	<b>0</b>	0%
3	<b>0</b>	0%
+ de 3	<b>0</b>	0%

• **Crédito Automotriz**

SI	<b>9</b>	3%
NO	<b>284</b>	97%
1	<b>9</b>	3%
2	<b>0</b>	0%
3	<b>0</b>	0%
+ de 3	<b>0</b>	0%

• **Cuenta Corriente**

SI	<b>170</b>	58%
NO	<b>123</b>	42%
1	<b>77</b>	45%
2	<b>49</b>	29%
3	<b>29</b>	17%
+ de 3	<b>15</b>	9%

• **Línea de Crédito (Sobregiro)**

SI	<b>158</b>	54%
NO	<b>135</b>	46%
1	<b>68</b>	43%
2	<b>90</b>	57%
3	<b>0</b>	0%
+ de 3	<b>0</b>	0%

- **Tarjeta de Crédito (Visa, MasterCard, Dinner, American Express, etc.)**

SI	<b>167</b>	57%
NO	<b>126</b>	43%
1	<b>45</b>	27%
2	<b>72</b>	43%
3	<b>47</b>	28%
+ de 3	<b>3</b>	2%

- **Tarjeta de Débito (Red Compra, Cuenta Rut)**

SI	<b>273</b>	93%
NO	<b>20</b>	7%
1	<b>35</b>	13%
2	<b>35</b>	13%
3	<b>91</b>	33%
+ de 3	<b>112</b>	41%

- **Cuenta Vista (TUI, Chequera electrónica, etc.)**

SI	<b>226</b>	77%
NO	<b>67</b>	23%

1	<b>186</b>	82%
2	<b>38</b>	17%
3	<b>0</b>	0%
+ de 3	<b>2</b>	1%

• **Cuenta de Ahorro**

SI	<b>67</b>	23%
NO	<b>226</b>	77%
1	<b>47</b>	70%
2	<b>20</b>	30%
3	<b>0</b>	0%
+ de 3	<b>0</b>	0%

• **Inversiones (Depósitos, Fondos Mutuos, etc.)**

SI	<b>15</b>	5%
NO	<b>278</b>	95%
1	<b>14</b>	93%
2	<b>1</b>	7%
3	<b>0</b>	0%
+ de 3	<b>0</b>	0%

• **Tarjetas Grandes Tiendas**

SI	<b>126</b>	43%
NO	<b>167</b>	57%
1	<b>87</b>	69%
2	<b>26</b>	21%
3	<b>9</b>	7%
+ de 3	<b>4</b>	3%

**14) Según su opinión, ¿Cuál es el mejor medio de pago?**

a. Efectivo	<b>88</b>	30%
b. Red compra	<b>196</b>	67%
c. Tarjetas de crédito	<b>0</b>	0%
d. No comprar	<b>9</b>	3%
Otro	<b>0</b>	0%

**15) ¿Qué tipo de crédito Universitario tiene actualmente?**

a. Crédito con aval del estado	<b>67</b>	23%
b. Crédito CORFO	<b>18</b>	6%
c. Fondo Solidario	<b>234</b>	80%
d. Crédito institucional	<b>38</b>	43%

**16) ¿Conoce usted las consecuencias de no pagar un crédito para la educación superior?**

- a. Sí     **155**    53%
- b. No    **138**    47%

**17) Indique cual es el rango de deuda actual en el Sistema Financiero**

\$0 - \$1.000.000	<b>9</b>	3%
\$1.000.001 a \$3.000.000	<b>41</b>	14%
\$3.000.001 a \$5.000.000	<b>32</b>	11%
\$5.000.001 a \$10.000.000	<b>159</b>	54%
\$10.000.000 o mas	<b>52</b>	18%

**18) ¿Conoce usted las consecuencias de no pagar sus deudas bancarias?**

- a. Sí     **293**    100%
- b. No    **0**        0%

**19) ¿Está usted actualmente en DICOM?**

- a. Sí     **32**    11%
- b. No    **261**   89%

**20) ¿Cuántas veces ha estado registrado por Morosidad en el Boletín Comercial (DICOM)?**

Ninguna	<b>167</b>	57%
1	<b>96</b>	33%
2	<b>9</b>	3%
3 ó más	<b>21</b>	7%

**21) ¿Cree usted que si hubiese recibido una educación hacia el endeudamiento, sería distinto?**

a. Sí	<b>167</b>	57%
b. No	<b>126</b>	43%

**22) ¿Usted se siente dispuesto a educarse sobre el endeudamiento para manejar mejor sus finanzas?**

a. Sí	<b>270</b>	92%
b. No	<b>23</b>	8%

**23) ¿Tienes alguna sugerencia para mejorar el endeudamiento juvenil?**

Respuesta Optativa

a. Sí	<b>74</b>	25%
b. No	<b>219</b>	75%

### NÚMERO DE RESPUESTAS DIARIAS, BASE 10



El PIC de respuestas se registró dentro de la primera semana, con aproximadamente 150 luego declino a un aproximado de 40 encuestas por semana.