

ESTUDIO SOBRE PRÁCTICAS DE CONSUMO Y ENDEUDAMIENTO EN FAMILIAS VULNERABLES DE LA ZONA RURAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA



Instituto Chileno
de Estudios Municipales



ESTUDIO SOBRE PRÁCTICAS DE CONSUMO Y ENDEUDAMIENTO EN FAMILIAS VULNERABLES DE LA ZONA RURAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA



Instituto Chileno
de Estudios Municipales



Inscripción RPI N° 251386

ISBN: 978-956-7635-27-6

**ESTUDIO SOBRE PRACTICAS DE CONSUMO Y ENDEUDAMIENTO EN FAMILIAS
VULNERABLES DE LA ZONA RURAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA**

Fundación para la Superación de la Pobreza

Instituto Chileno de Estudios Municipales de la Universidad Autónoma de Chile

Servicio Nacional del Consumidor SERNAC

Equipo de Investigación:

Margarita Fuentes Romero

Francisco Maturana Miranda

José Hernández Bonivento

Loreto Campos Rosales

Gonzalo Blanco Tejos

Valentina Causa Letelier (Asistente de Investigación)

Edición de Textos:

Susana Sáez Sabarots

Diseño, Diagramación e Impresión:

Impresora Fe&ser.

Marzo 2015

300 ejemplares.

**ESTUDIO SOBRE PRÁCTICAS DE CONSUMO Y
ENDEUDAMIENTO EN FAMILIAS VULNERABLES DE
LA ZONA RURAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA**

Para la Fundación Superación de la Pobreza es un orgullo presentar en esta publicación el estudio "Prácticas de consumo y endeudamiento en familias vulnerables de la zona rural de la Región Metropolitana". Este es un tema que, sin duda, se invisibiliza en esta gran región llena de oportunidades pero también, de fuertes desigualdades. Para nadie es desconocido que la pobreza hoy día en Chile ha disminuido, sin embargo, existe una pobreza encubierta, que desde la Fundación, mediante investigaciones cualitativas, hemos identificado como "pobreza equipada", y que alude a una gran cantidad de hogares que viven con altos niveles de endeudamiento, donde el endeudamiento es parte de su cotidianidad y una estrategia tanto de inclusión social como de supervivencia.

Como veremos en el presente estudio, en las zonas rurales, si bien está presente el acceso al crédito, también subsisten prácticas que relevan y valoran el capital social de las personas, esa red a la cual se acude para enfrentar apuros económicos, compuesta por el amigo, el familiar, el vecino, el más cercano. Lo que evidencia que las redes en contextos adversos son parte de la estructura de oportunidades más valoradas en los sectores rurales.

Tan cerca, pero tan lejos de la capital del país. Esta es una fuerte contradicción para las zonas rurales de la Región Metropolitana: las dificultades de conectividad que presentan, sin duda, conforman territorios y personas vulnerables, y obstaculizan alcanzar oportunidades principalmente en ámbitos como trabajo, educación y salud.

Conocer de mejor forma las dinámicas y hábitos de consumo y endeudamiento de las familias vulnerables de la zona rural de la región, nos impulsó, como organización de la sociedad civil, a establecer una alianza con la academia, a través del Instituto Chileno de Estudios Municipales (ICHEM) de la Universidad Autónoma de Chile, y con el sector público, a través del Servicio Nacional del Consumidor, gracias a la cual se llevó a cabo esta investigación que hoy presentamos.

En contextos de pobreza, el consumo y el endeudamiento pueden llegar a ser instrumentos que disminuyen el bienestar de las familias, debido a la privación de ciertas necesidades básicas y a lo forzadas que se sienten las familias de acudir a préstamos, generando un gran estrés y malestar. En ello recae la importancia de visibilizar estas dinámicas para que no solo permitan "tener" más, sino que aumenten las oportunidades de las personas de poder "ser", "hacer" y "estar" mejor en esta sociedad, así como habiliten posibilidades para desarrollar más capacidades y satisfacer otras necesidades.

La publicación de este estudio es también una invitación para que las diferentes instituciones reconozcan los cambios por los que ha transitado la ruralidad de nuestro país, y consideren los desafíos que el consumo y endeudamiento genera en los sectores más vulnerables.



Juan Carlos Feres

Presidente

Fundación Superación de la Pobreza

Ante la gran importancia que ha adquirido la descentralización del país, el desarrollo territorial y el rol de la administración municipal y regional, la Universidad Autónoma de Chile (UA) comprendió la necesidad de contar con una institución académica capaz de aportar desde el conocimiento teórico y práctico con los fundamentales procesos que hoy vive el país, en su afán de contribuir al desarrollo de las comunas y regiones de Chile. Así nació el Instituto Chileno de Estudios Municipales (ICHEM), que asume como misión ser un centro de información, de investigación y proyectos de carácter multi e interdisciplinario, dedicado a la descentralización del país, al desarrollo territorial y a contribuir a la gestión, eficiencia y resolución de problemas que a diario enfrentan los gobiernos locales y regionales. Es en ese contexto que el ICHEM desarrolla tres líneas de acción estrechamente ligadas a la vida universitaria: investigación, docencia y vinculación con el medio. La investigación se basa en la publicación de una serie de artículos en revistas académicas, participación en congresos nacionales e internacionales, edición de libros y la responsabilidad de llevar adelante la Revista Iberoamericana de Estudios Municipales, destacada en dicha temática a nivel internacional. La docencia se desarrolla a través de la vinculación de investigadores ICHEM con la formación de pre grado en nuestra casa de estudio, así como por medio de su activa participación en la oferta de postgrado, donde destaca el Magíster en Gestión Municipal y Desarrollo Local.

Pero la vida académica no se agota con la investigación científica y las enseñanzas del aula. El rol de la Universidad debe trascender los límites físicos de esta y procurar traspasar sus enseñanzas, descubrimientos y aportes a la sociedad. De lo contrario, parte importante de sus logros carecerían de sentido práctico. Es por eso que el ICHEM desarrolla gran parte de su labor vinculándose con el medio, a través de una serie de proyectos y estudios que lo relacionan con municipalidades, otros órganos del Estado y organizaciones de la sociedad civil que tienen entre sus propósitos el desarrollo territorial del país. Desde el conocimiento académico y el aporte investigativo, ICHEM trabaja colaborativamente con otras instancias para juntos poder desarrollar estudios y propuestas que aporten directa o indirectamente a la mejora de la calidad de vida de las personas, independiente de la comuna o región de origen. De ahí la importancia de relacionarse con la Fundación para la Superación de la Pobreza y el Servicio Nacional del Consumidor. Es este un muy buen ejemplo de alianza y colaboración, donde sinérgicamente las tres instituciones ponen en común sus atributos y potencialidades para lograr un estudio que permite conocer mejor la relación de pobreza y endeudamiento en zonas rurales de la Región Metropolitana, lo que seguramente podrá incidir en futuras tomas de decisiones políticas.



Dr. Camilo Vial Cossani

Secretario General

Instituto Chileno de Estudios Municipales

A nombre del Servicio Nacional del Consumidor, tengo el agrado de presentar el Estudio "Prácticas de Consumo y Endeudamiento en Familias Vulnerables de la Zona Rural de la Región Metropolitana", realizado en conjunto con la Fundación para la Superación de la Pobreza y el Instituto de Estudios Municipales de la Universidad Autónoma de Chile.

Para el Sernac, es motivo de gran satisfacción el haber participado de este estudio, que entrega importantes hallazgos en materia de hábitos de consumo de los habitantes de la zona rural de la Región Metropolitana y que representa nuestro interés por conocer a los consumidores ciudadanos, en especial poniendo énfasis en los sectores más vulnerables.

La ruralidad de nuestro país ha sufrido importantes cambios en las últimas décadas, tanto en desarrollo inmobiliario, accesibilidad a bienes y servicios e inclusión financiera, lo cual impacta la vida y el bolsillo de las familias de la zona rural, quienes muchas veces están poco preparadas para la irrupción de este fenómeno.

En este escenario, el presente estudio da luces para identificar cuáles son las prácticas de consumo y endeudamiento que estas familias utilizan para la satisfacción de sus necesidades y cómo estas conviven con las costumbres propias de la ruralidad; asimismo, entrega información de las consecuencias de estas prácticas para los grupos vulnerables de la zona rural. Por otra parte, este estudio nos entrega una aproximación a los niveles de alfabetización financiera que poseen estas familias, sumado al conocimiento sobre la Ley del Consumidor.

Este estudio es de especial interés, no sólo para el Sernac, sino también para el Gobierno. La Presidenta ha manifestado abiertamente su preocupación por el bienestar de los consumidores, promoviendo el proyecto de Ley que fortalece nuestra institución, otorgándole más y mejores herramientas para cumplir efectivamente con nuestra misión de defender los derechos de los consumidores, especialmente de los más vulnerables. En este sentido, el Proyecto de Ley que se está tramitando en el Congreso viene a ampliar la cobertura territorial del Sernac, creando nuevos espacios de atención de consumidores en todo el país, orientando su acción en la protección, información y educación de los habitantes que en la actualidad no tienen acceso al Servicio.

La tarea de proteger a los consumidores más vulnerables representa un desafío para todos los actores involucrados: organismos públicos, empresas, y organizaciones de la sociedad civil; en este sentido, el estudio nos convoca como Servicio a promover acciones que fortalezcan tanto a los habitantes de las zonas rurales, como también a los de otras zonas de nuestro país, entregando herramientas concretas en materia de consumo, con el fin de contribuir al mejoramiento de su calidad de vida.



Ernesto Muñoz Lamartine

Director Nacional

Servicio Nacional del Consumidor

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	13
OBJETIVOS DEL ESTUDIO	15
MARCO CONCEPTUAL	18
Ruralidad	18
Consumo	20
Endeudamiento y sobreendeudamiento	23
Alfabetización Financiera y Ley del Consumidor	25
Estudios realizados sobre el tema	27
METODOLOGÍA	29
Selección de las comunas en estudio	31
Entrevistas con actores claves	36
Muestra para selección de habitantes a participar en grupos de discusión	37
Diseño y realización de los grupos de discusión	37
RESULTADOS	39
Caracterización sobre acceso a bienes y servicios en las comunas	41
Hallazgos.....	46
RECOMENDACIONES	53
Acceso a bienes de consumo y servicios de calidad	55
Transporte	56
Acceso a oferta pública en materia de consumo	56
Educación Financiera	57
Ruralidad	58

BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXOS	62
Anexo 1: Ficha para seleccionar a participantes	62
Anexo 2: Pauta Entrevista a actores claves	66
Anexo 3: Pauta Grupo de Discusión	73

INTRODUCCIÓN

La presente investigación resulta de un trabajo conjunto realizado entre entidades de diversos sectores sociales –sector público, organizaciones sociales y academia–, en la cual, partiendo de inquietudes compartidas, se efectuó un primer diagnóstico sobre las prácticas de consumo y endeudamiento de familias vulnerables, en específico, de aquellas pertenecientes a la zona rural de la Región Metropolitana. A grandes rasgos, la investigación se centró en conocer sus posibilidades de acceso al crédito y sus costumbres de consumo y endeudamiento, intentando, a su vez, ahondar en las percepciones simbólicas y subjetivas frente al uso de dichas estrategias de economía familiar.

Estas preguntas surgen en razón del gran desconocimiento y la poca visibilidad de las comunas rurales en una región donde el foco se centra en lo urbano. La Región Metropolitana es una zona heterogénea, en la cual se encuentran las comunas con mayor población del país al lado de otras de carácter cien por ciento rural. Dadas las múltiples dinámicas que ponen la mirada sobre el Gran Santiago, las zonas rurales suelen quedar fuera de la agenda pública y con un alto nivel de desconexión espacial, aun estando a pocos kilómetros de la capital. Esta situación hace que las prácticas sociales de muchas familias sean casi imperceptibles y, por lo mismo, justifica la realización de esfuerzos por conocer una realidad de la región, que es cercana y lejana a la vez.

Además, el consumo y endeudamiento son temas que afectan a la sociedad de manera transversal, y aunque suele conocerse su desarrollo en las zonas urbanas, donde hay más acceso a productos y servicios, como son los bancos y las casas comerciales, se desconoce la incidencia de estos temas en zonas rurales. La masificación del acceso al consumo y al crédito puede asociarse a estrategias de superación de la pobreza, aunque también pueden ocurrir situaciones de “pobreza camuflada”, basadas en un endeudamiento poco responsable, que surge de implicaciones subjetivas de quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad.

En este estudio se realiza un primer esfuerzo por comprender la interacción de las familias rurales con el mercado, identificando la existencia y priorización de bienes y servicios, el acceso a crédito y el tipo de endeudamiento utilizado por dicha población. Se quiere conocer de qué manera el endeudamiento ha sido una práctica que aporta a cubrir necesidades elementales de las familias, y si constituye una estrategia de sobrevivencia para las personas que viven en contextos vulnerables. También se busca identificar qué tanto conocen las familias sobre el accionar financiero, sus derechos como consumidores y los mecanismos de exigibilidad con que cuentan. Por último, se intenta reconocer las implicancias subjetivas en torno a las prácticas de consumo y los niveles de endeudamiento, para identificar los significados que tienen estas acciones dentro del bienestar de las personas. Todas estas interrogantes del estudio se plantean con la finalidad de elaborar recomendaciones que impulsen buenas prácticas de consumo y endeudamiento responsable.



"San Pedro"

■ OBJETIVOS DEL ESTUDIO

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo general:

Indagar y comprender los efectos de las prácticas de consumo y endeudamiento de las familias vulnerables rurales en la Región Metropolitana.

Objetivos específicos:

- a. Indagar cómo las prácticas de consumo de las familias estudiadas participan en la construcción de identidades sociales.
- b. Identificar y analizar las principales prácticas de consumo que desarrollan las familias vulnerables de las zonas rurales para satisfacer sus necesidades básicas.
- c. Determinar y analizar las prácticas de endeudamiento desarrolladas en contextos rurales en cuanto a la economía doméstica y que se vinculan a factores como: ingresos del trabajo, autoproducción, transferencias solidarias y apoyos públicos.
- d. Identificar y analizar el dominio que las familias poseen y/o creen tener en relación a sus estrategias de endeudamiento y a la alfabetización financiera.
- e. Indagar en las relaciones que las personas construyen entre los fenómenos de endeudamiento y pobreza.
- f. Proponer recomendaciones a la política pública dirigida a buenas prácticas de consumo y endeudamiento responsable.

MARCO CONCEPTUAL

Según estimaciones del Instituto Nacional de Estadísticas de Chile (INE), el 2014 la Región Metropolitana contaría con 7.131.682 habitantes, de los cuales 3.479.883 serían hombres y 3.651.799, mujeres. La pobreza en la región es de 11,5% y está compuesta por un 2,2% de pobreza extrema y un 9,3% de pobreza (Casen, 2011).

Usualmente al pensar en la Región Metropolitana, se considera solo a las comunas pertenecientes al Gran Santiago, invisibilizando las 18 comunas rurales que existen y que ocupan el 85% del territorio regional (AMUR, 2014), a pesar que su densidad de población tiende a ser considerablemente más baja. Si bien estas comunas aportan significativamente al desarrollo económico de la región y del país a través de actividades productivas agropecuarias, lo que llama la atención son los obstáculos que los habitantes de dichos territorios perciben para desarrollar sus capacidades y aumentar su bienestar, aun estando relativamente próximas de la capital nacional.

Esto ocurre por la falta conexión con la estructura de oportunidades¹ tanto pública como privada, ya que son pocos los actores que logran acceder a esas comunas.

Para desarrollar las preguntas planteadas y dar respuestas a estas, se articuló un marco conceptual, en el cual se presentaron tres variables fundamentales para la investigación: ruralidad, consumo y endeudamiento.

Ruralidad

El Censo reconoce como rural un "asentamiento humano concentrado o disperso con 1.000 o menos habitantes, o entre 1.001 y 2.000 habitantes, en los que menos del 50% de la población económicamente activa se dedica a actividades secundarias" (INE, 2002).

De acuerdo a la tipología de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE (2009), una comuna es rural cuando viven menos de 150 personas por kilómetro cuadrado. Siguiendo este criterio, se clasifican también las regiones como predominantemente rurales, intermedias o predominantemente urbanas según el porcentaje de la población que viva en comunas rurales. Si más del 50% de la población reside en este tipo de comunas, se clasifica la región como predominantemente rural, en cambio, si es menos del 15%, se identifica como predominantemente urbana. Por último, se considera intermedia si entre un 15% y un 50% de la población vive en comunas rurales.

¹ "Las estructuras de oportunidades se definen como probabilidades de acceso a bienes, a servicios o al desempeño de actividades. Estas oportunidades inciden sobre el bienestar de los hogares, ya sea porque permiten o facilitan a los miembros del hogar el uso de sus propios recursos o porque les proveen recursos nuevos" (Kaztman. 1999. p. 9).

Rodríguez et al. (2010) señalan que algunas propuestas de medición en este ámbito incluyen: la proporción de la población económicamente activa dedicada al rubro agrícola, la densidad poblacional, la cobertura vegetal y el uso de la tierra, el grado de conectividad y el acceso a servicios.

Un último criterio reseñado se basa en los centros urbanos de las regiones (Garcilazo, 2013). Una región clasificada como rural, lo será si cuenta con un centro urbano donde vivan más de 200.000 habitantes y este concentra a más del 25% de la población regional. Una región se considerará urbana si cuenta con un foco poblacional de más de 500.000 habitantes que concentre a más del 25% de la población regional.

Estas definiciones, más bien de corte administrativo y funcional, se complementan con otras más amplias que apuntan a cómo se desenvuelven las familias en sectores rurales, de qué manera satisfacen sus necesidades, ejercen sus derechos y desarrollan sus capacidades, entre otros factores.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, por ejemplo, trabaja el concepto de Desarrollo Humano, el cual se encuentra relacionado con "la creación de un entorno social favorable, y en esa tarea las personas y sus comunidades han de ser los actores principales" (PNUD, 2008 p. 51). Este concepto, se refiere principalmente al entorno en que se desarrollan los sujetos y a su rol activo en los cambios de las condiciones del mismo. Estos elementos se tensionan con los procesos de modernización que han ocurrido globalmente, lo que se agudiza en los sectores rurales.

Según el mismo PNUD, el sector urbano tiene un carácter de cambio y construcción constante debido a que el componente más fuerte de una ciudad es el humano. Por el contrario, históricamente el campo se ha definido con un fuerte componente de naturalidad, lo que ha fortalecido su resistencia a los cambios. Ahora bien, siendo que los cambios en el sector rural han sido inevitables, es inevitable también la extrañeza desde los habitantes hacia sus territorios, transformando los significados que a estos le otorgan.

En ese sentido, se reconoce el carácter enraizado de las comunidades y su actividad laboral, lo que conlleva un fuerte significado subjetivo y simbólico. Aunque los límites entre lo urbano y lo rural se han visto progresivamente difuminados, especialmente con la movilidad laboral y los trabajos de temporada en el campo, siguen existiendo puntos de referencia claves que responden a dimensiones subjetivas (a dónde pertenezco o de dónde soy) y dimensiones objetivas (a dónde vuelvo o a quién recorro luego del trabajo de temporada). Estas dimensiones se van plasmando en la organización de los territorios, en los cuales los habitantes van reconfigurando diferentes ámbitos de forma que logren cierta coherencia con sus modos de vida (PNUD, 2008).

Desde esta perspectiva, el Desarrollo Humano se alcanzará en la medida en que los sujetos puedan existir como actores principales en sus territorios, teniendo mayor control sobre sus procesos. Esto no abarca puramente el hecho de que los habitantes logren satisfacer sus necesidades, sino que corresponde al ejercicio de sus derechos, "a elaborar sus identidades, relatos, formas de asociatividad y demandas para dar sentido a un territorio y una pertenencia social que, al desplazarse, ha quedado en la sombra. Sólo así el proceso de construcción de un futuro tendrá sentido para ellos" (PNUD, 2008 p.4).

Por último, es evidente que hoy se necesitan nuevas imágenes y un nuevo lenguaje para poder abarcar la ruralidad, la cual es entendida la mayoría de las veces sólo como aquello que no está urbanizado, generando estigmas sobre los habitantes de dichos territorios vinculados a la pobreza y el subdesarrollo (PNUD, 2008). Estos elementos han provocado que la ruralidad pierda peso dentro de la identidad de los sujetos, abriendo camino a otros elementos. No es que el sentimiento de pertenencia a un grupo se haya debilitado, sino que la autoidentificación y la imagen compartida han cambiado: las innovaciones tecnológicas, los ciclos laborales, la disminución de barreras espaciales y los requerimientos del capitalismo en general, han provocado una ruptura con visiones tradicionales, generando modos de vida en lo rural completamente nuevos (Matijasevic y Ruiz, 2013). Por lo mismo, los habitantes de zonas rurales expresan sentirse “un poco de todo”, aunque aún haya un fuerte apego hacia el territorio en que se desenvuelven.

Para efectos del presente estudio, es necesario mencionar los temas en torno al empleo rural, punto fundamental para observar las cuestiones sobre ruralidad, pobreza y consumo. En zonas rurales, si bien han ingresado con fuerza rubros propios de lo urbano (comercio y servicios), una parte de la población trabaja como temporeros, es decir, trabajadores estacionales de la agricultura comercial de exportación. Las faenas a las que concurren cada año los temporeros son todas las que se realizan en forma cíclica: desde las actividades en los huertos, predios e invernaderos (poda, amarre, raleo, limpieza, cosecha, polinización, etc.) hasta las faenas de post cosecha, en las plantas embaladoras y de proceso (selección, limpieza, embalaje, etc.).

Como lo señala su nombre, el trabajo de temporero es de “temporada”, es decir, no es un empleo permanente y, por lo tanto, las prácticas de consumo varían en relación al ingreso que sólo reciben algunos meses al año. En esta misma línea, también encontramos a los pequeños productores agrícolas, quienes reciben los ingresos de sus cosechas de manera temporal, y que depende del resultado de estas, si es negativo, pueden caer en situación de sobreendeudamiento o pobreza. Como veremos, estas dinámicas del empleo rural son especialmente relevantes para un estudio sobre consumo y endeudamiento.

Consumo

Para comprender cómo se desarrollan en la actualidad las dinámicas de consumo, se debe considerar su masificación en las décadas de 1970 y 1980, a través de nuevas lógicas de mercado impuestas a la sociedad chilena con las políticas de ajuste estructural (Gazmuri, 2000). Desde la irrupción del crédito, el endeudamiento se consolida como estrategia de consumo y como práctica financiera de las familias, partiendo por la reactivación de la economía a través de la fórmula neoliberal en los años 80, la emergencia de las instituciones financieras, la llegada al mercado chileno de artículos electrónicos y, finalmente, la gestación de una cultura consumista. Luego, en los años 90, se consolida esta manera de consumir, fortaleciéndose a través de la creación de los centros comerciales (malls) y las empresas de retail.

Desde este momento, el consumo traspasa la satisfacción de necesidades básicas y las lógicas individuales. Responde más bien a estilos de vida emergentes y a satisfacciones personales, donde este “bien o servicio que es sentido como una experiencia nueva, abre un espacio de apertura cognitiva la cual desencadena la observación de nuevos horizontes de consumo de bienes y servicios” (Fernández, 2003 p. 120), circunstancia que provoca que las familias se endeuden para poder consumir.

Así a través de lo anterior, la adquisición de bienes y servicios tiene un efecto homogeneizador, profundizando su dimensión social. En este proceso se van vinculando conceptos en el imaginario, como bienestar y estatus, sobre todo en las clases medias y emergentes. Por lo tanto, la acción de consumir constituye más bien una experiencia que se encuentra provista fuertemente de significaciones subjetivas y simbólicas, es decir, una práctica en la cual el consumo y endeudamiento no serían acciones puramente racionales (Marambio, 2013). Las conductas de consumo han sido definidas como las actividades físicas, mentales y emocionales que las personas realizan cuando seleccionan o adquieren productos y servicios, con el fin de satisfacer sus necesidades y deseos. La conducta del consumidor implicaría una serie de decisiones y actitudes sobre el gasto o el ahorro, sobre qué consumir, sobre la compra, el shopping y sobre el uso de esos bienes (Robertson en Denegri, 2011).

De este modo, el consumismo actual y los diversos formatos que ha adquirido el dinero han permitido acceder de manera inmediata a bienes y servicios, generando el endeudamiento masivo. La actitud ante la deuda se ha flexibilizado, puesto que las tarjetas de crédito son consideradas como un factor que genera oportunidades y aporta al mejoramiento de la calidad de vida (Cámara Nacional de Comercio, 2008).

Existen diferentes indicios que apuntan a grandes niveles de endeudamiento y malas prácticas de consumo en las familias chilenas, como lo demuestra la Encuesta Financiera de Hogares 2011-2012, la cual señala que un 68% de los hogares cuenta con algún tipo de deuda. A esto se suma el rápido crecimiento de las empresas crediticias, que han abierto el mercado a niveles insospechados, siendo protagonista el acceso a créditos por diversos canales de atención (web, presencial, telefónico, etc.), dando más y mayores posibilidades de acceso al consumo a los chilenos, lo que se ha traducido en un alto incremento de los niveles de endeudamiento en los hogares (Banco Central, 2010; Ruiz-Tagle, García y Miranda, 2013).

Así, al centrarse en las deudas de consumo, el 43,5% de los hogares recurre a créditos con casas comerciales, donde la “mediana del monto adeudado por este tipo de crédito alcanza los \$195.000” (Banco Central de Chile, 2013), monto que crece con el nivel de ingresos. Luego, con un 13,8%, siguen las deudas de tarjetas de créditos y líneas de créditos bancarias, donde la mediana de las deudas es de \$501.000. En tercer lugar estarían los préstamos de consumo bancarios, con un 13,5% de los hogares y con un monto mediano de \$1.432.000. Según la misma encuesta, al relacionar los pagos mensuales de las deudas (incluyendo amortización e intereses) y el ingreso total mensual, un hogar promedio destinaría un 20,3% de sus ingresos a pagar dichas obligaciones.

Ahora bien, aunque un mayor consumo pueda asociarse a estrategias de superación de pobreza, en muchas ocasiones lo que hace es esconderla, generando con ello una nueva forma de expresión de esta, que puede ser vista como “pobreza equipada” (Fundación Superación de la Pobreza FSP, 2010). De esta manera, surge una situación de camuflaje que no permite visualizar las reales circunstancias de exclusión, desigualdad y carencias, entre otras.

Como se ha señalado, el consumo no responde únicamente a la satisfacción de necesidades básicas, sino que incluye además otras dimensiones simbólicas como, por ejemplo, la integración y la generación de identidades, al conectar a personas y familias con la estructura de oportunidades pertenecientes principalmente al mercado. Este contexto genera un conflicto entre las expectativas de inclusión y la incapacidad de visibilizar qué ocurre en los sectores vulnerables, reproduciendo así dinámicas de exclusión. Por otro lado, el acceso a más bienes va acompañado de una tenencia endeudada, que aumenta la inseguridad cotidiana de las familias (FSP, 2010).

Ahora bien, el consumo puede asociarse únicamente a la necesidad de subsistencia, pero también puede comprometer otras facetas de la existencia. Desde el enfoque de necesidades (Max-Neef, 1998) el trabajo se percibe como un satisfactor, que debiese ser sinérgico; esto es, un satisfactor “que por la forma en que satisfacen una necesidad determinada, estimulan y contribuyen a la satisfacción simultánea de otras necesidades. Su principal atributo es el de ser contrahegemónicos, en el sentido de que revierten racionalidades dominantes tales como las de competencia y coacción” (Max-Neef, 1998 p. 65). Para dar a entender lo que es un satisfactor sinérgico, el autor da como ejemplo la lactancia materna, la cual satisface principalmente la necesidad de subsistencia, pero también estimula las necesidades de afecto, identidad y protección. Así, en situación de pobreza es común que el consumo se singularice como satisfactor para la subsistencia. Sin embargo, podría también estar asociado a las necesidades de participación, creación, entendimiento, entre otras.

Desde la conceptualización de Maslow (1991) las necesidades humanas se encuentran jerarquizadas, estando en la base las fisiológicas básicas y luego de estas “surgen otras (y superiores) necesidades y éstas dominan el organismo más que el hambre fisiológica. Y cuando éstas a su vez, están satisfechas, de nuevo surgen otras necesidades (todavía más superiores) y así sucesivamente” (Maslow, 1991 p. 25).

Según este enfoque, en situación de pobreza, el consumo también podría vincularse solamente a la base de esta jerarquía, respondiendo a necesidades fisiológicas básicas. En esos contextos, tales necesidades, al no verse satisfechas sino que privadas, las familias no cuentan con la posibilidad de avanzar hacia el extremo superior, donde se encuentran las necesidades relacionadas a la autorrealización.

Endeudamiento y sobreendeudamiento

Los factores que primero se reconocen dentro del proceso de endeudamiento de la familias son shocks: situaciones inesperadas y fuera del control de los individuos, tales como la pérdida de un empleo, enfermedad o muerte de un familiar, etc. (Ruiz-Tagle et al. 2013). Sin embargo, la expansión del acceso al crédito, el aumento del consumo, la bancarización y la retailización² (a partir de la década de 1990), también han potenciado que las familias integren posibles deudas dentro de su planificación familiar (Marambio, 2013).

En este contexto social y familiar, se desenvuelve el ejercicio del acceso a crédito, en donde la encuesta Casen 2011, confirma que el 58% de las familias chilenas cuenta con acceso a tarjetas de débito, con un 61,7% en la Región Metropolitana. Al contrastar la zona rural con la urbana de esta región, se puede observar que un 61,9% de la población que habita en áreas urbanas tiene acceso a estas tarjetas, mientras que en la zona rural el acceso a ellas es de un 51,2%.

Al mismo tiempo, las tarjetas de crédito bancarias, chequeras y líneas de crédito, tienen una menor presencia tanto a nivel nacional como regional, aun cuando llame la atención que la tenencia de tarjetas de crédito de casas comerciales sea más común; en efecto, a nivel nacional el 69,3% de las familias cuenta con al menos una. A nivel regional, la situación es casi similar al presentar un 67,7% en la Región Metropolitana y también llama la atención la similitud de las cifras al contrastar la zona rural y urbana de la región, ya que mientras un 67,7% de las familias de la zona urbana cuenta con estas tarjetas, un 66,8% de las familias en la zona rural lo hace.

Tabla 1: Porcentaje de familias que cuentan diferentes medios de pago

Medios de pago	Zona Región Metropolitana			Nacional
	URBANA	RURAL	TOTAL	
Tarjeta de débito (Redbanc)	61,9	51,2	61,7	58,3
Tarjeta de crédito bancario (Visa, Mastercard, etc.)	32,9	25,1	32,7	27,7
Tarjeta de crédito de casa comercial (Falabella, Ripley, Paris, Presto, etc.)	67,7	66,8	67,7	69,3
Chequera	25,2	15,0	24,9	18,9
Línea de crédito	23,9	16,6	23,7	18,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Casen 2011.

² Profundización del proceso histórico de bancarización, gracias a la entrada de las empresas de retail y su desarrollo en la movilidad social de las familias con el acceso al crédito. (Banco Central, 2010).

En relación al acceso a préstamos y créditos, el porcentaje de familias que cuentan con préstamos de parientes o amigos, es de un 53,3% a nivel nacional, y de un 53,7% en la Región Metropolitana. En este caso, las familias de la zona rural, con un 61,9%, superan a las familias de la zona urbana, con un 53,4%.

Tabla 2: Porcentaje de familias que perciben tener acceso a estos servicios, en caso de necesitarlos

Tipo de acceso a crédito	Zona			Nacional
	URBANA	RURAL	TOTAL	
Préstamos bancarios	48,4	44,7	48,3	45,1
Créditos de cajas de compensación, cooperativas e instituciones de microcrédito	43,9	29,4	43,5	42,1
Avance en efectivo de casas comerciales	39,1	31,3	38,9	39,4
Préstamos de parientes o amigos	53,4	61,9	53,7	53,3
Créditos de prestamistas o fiado	12,1	10,7	12,1	14,7
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Casen 2011.

Lo anterior da cuenta del rol del endeudamiento en la actualidad de nuestro país, y como este vendría a vulnerar al sujeto cuando la utilización del crédito es prolongada y resulta significativamente alta; cuando se vuelve parte del juego y se naturaliza (Sanzana, 2011).

En este sentido, el conocimiento en materia financiera y de la Ley del Consumidor influiría en un comportamiento responsable a la hora de endeudarse. El crédito puede ser una herramienta muy útil si se usa con conocimiento y el endeudamiento no se vuelve un problema; sin embargo, si se transforma en sobreendeudamiento que termina en la insolvencia, genera costos emocionales, económicos y sociales para la familia (Del Fierro, 2011). Así, el riesgo aumenta proporcionalmente de acuerdo al grado de endeudamiento que se tenga, siendo los riesgos más graves: caer en los registros de morosidad como Boletín Comercial³ o DICOM⁴ (Registro de información comercial), que afecta el acceso a nuevos créditos y, en circunstancias extremas, lleva al embargo.

3 El Boletín Comercial (BIC), es el banco de datos oficial de protestos y morosidades del sistema financiero / comercial. El BIC recopila, procesa, edita y publica protestos, morosidades a nivel nacional. Asimismo, registra y publica las aclaraciones de los referidos incumplimientos comerciales.

4 Empresa de productos y servicios que ayudan a las empresas a minimizar sus riesgos financieros.

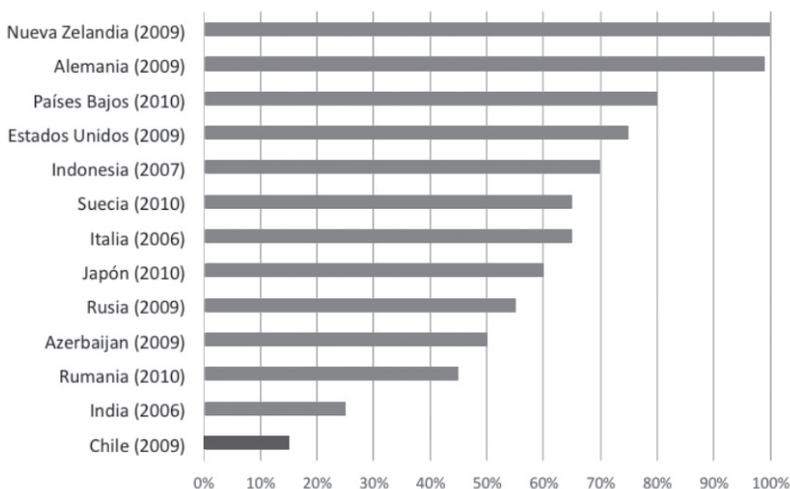
Alfabetización Financiera y Ley del Consumidor

Con un mayor acceso al consumo y aumento del endeudamiento, se debe cuestionar con respecto a la información financiera con que cuentan las familias. El conocer su situación de endeudamiento o sobreendeudamiento, intereses a pagar, plazo de las deudas y derechos del consumidor, es fundamental para la situación financiera de la familia, ya que afecta también su bienestar material y subjetivo.

La alfabetización económica o financiera, es un constructo que hace referencia a aquel conjunto de conceptos, habilidades, destrezas y actitudes que permiten al individuo la comprensión del entorno económico cercano y global, y la toma de decisiones eficientes de acuerdo a sus recursos financieros. De acuerdo con Buckles y Melican (2002) y Denegri (2011), un individuo económicamente alfabetizado es aquel que cuenta con las herramientas conceptuales y procedimentales mínimas para entender su mundo económico, interpretar los eventos que pueden afectarlo directa o indirectamente, y tomar decisiones personales y sociales sobre el fin de problemas económicos que encuentra en la vida cotidiana.

Con el objeto de medir el grado de conocimiento de la población sobre temas financieros básicos y facilitar las comparaciones, se ha diseñado y aplicado pruebas estandarizadas en varios países y en distintos grupos al interior de estos. Los resultados obtenidos en esas mediciones no son auspiciosos para nuestro país (Gráfico 1), puesto que Chile aparece con puntajes comparables a los de otros países en desarrollo, pero bastante por debajo de los obtenidos por países desarrollados (Marshall, 2014).

Gráfico 1: Indicador de Alfabetización Financiera⁵



Fuente: Elaboración propia a partir de Marshall y Kaufmann (2013) y Encuesta de Protección Social (2009).

⁵ La pregunta seleccionada en el gráfico es homogénea y busca analizar la capacidad para evaluar el efecto de la inflación sobre el poder adquisitivo real.

Por otra parte, la población chilena no está al tanto respecto de otros temas financieros; las cifras de desconocimiento de la tasa de interés supera el 70% en los créditos de consumo y el 60%, en los créditos hipotecarios. En materia previsional, solo el 37% de los hogares dice conocer el saldo de su cuenta de capitalización y alrededor del 55% conoce en qué fondo están sus ahorros (Marshall, 2014).

Otro de los temas que atañe directamente al consumo, es la Ley del Consumidor, es decir, la normativa que regula la relación entre los consumidores y los proveedores: los primeros compran o contratan lo que necesitan, mientras que los segundos venden diversos productos para satisfacer las necesidades de los consumidores.

Esta ley surge a partir de la asimetría de información existente entre los consumidores y proveedores, dado que son estos últimos quienes fijan las reglas del juego, ponen condiciones, seleccionan a sus clientes/as, privilegian su rentabilidad, etc., generando algunas veces espacios de desprotección para los/as consumidores/as. Por esta razón, los Estados crean cuerpos normativos para regular este tipo de relaciones, a fin de facilitar la transparencia del mercado y asegurar que los derechos de las personas no sean transgredidos (Sernac Educa, 2014).

La Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor, establece los siguientes derechos irrenunciables:

1. Derecho a la libre elección del bien o servicio;
2. Derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos;
3. Derecho a no ser discriminado arbitrariamente por parte de los proveedores de bienes y servicios;
4. Derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, a la protección de la salud y al cuidado del medio ambiente;
5. Derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales;
6. Derecho a la educación para un consumo responsable;
7. Derecho a retracto o arrepentimiento;
8. Derecho a organizarse y participar;
9. Derecho a la calidad y la garantía legal;
10. Derecho a reclamar;
11. Derechos del consumidor financiero.

A pesar de que la información sobre consumo y endeudamiento son temas relevantes y transversales a la sociedad, no existe profundización sobre estos temas a nivel país, situación que aparece de manera más dramática en las áreas rurales de las diferentes regiones, donde la Metropolitana no es la excepción.

Entendiendo que los fenómenos sociales se expresan de distinta forma en las zonas urbanas y rurales, se observa que en situaciones de pobreza los habitantes de las zonas rurales tienen preferencias, carencias y recursos diferentes a los de las zonas urbanas y, por esta razón, el impacto que puede tener una política pública en cada uno de los territorios también es diferenciado (Agostini, Brown y Góngora, 2008). Por lo mismo, se considera importante ahondar en las expresiones cualitativas con respecto al consumo y endeudamiento en la zona rural de la región, para, de este modo, conocer las particularidades de esta zona, tanto en prácticas de consumo como en niveles y tipos de endeudamiento.

Estudios realizados sobre el tema

Claudio Agostini, Philip Brown y Diana Góngora, en su trabajo “Distribución espacial de la pobreza en Chile” (2008), contribuyen a la comprensión del concepto de ruralidad, al estimar mapas de pobreza comunal por zona rural y urbana. Este estudio muestra que las carencias y recursos con los que cuenta cada zona son diferentes, por lo que también las políticas públicas deben ser diferentes, con la finalidad de lograr pertinencia y, de esta forma, mejores resultados.

Un estudio que ha entregado varios antecedentes sobre consumo y endeudamiento es la Encuesta Financiera de hogares EFH 2011-2012 del Banco Central. Esta encuesta ha aportado datos como la deuda y estructura de las deudas de las familias chilenas (deudas de consumo, hipotecarias, indicadores de endeudamiento).

El trabajo de Alejandro Marambio (2013) otorga ciertas luces sobre el papel del endeudamiento en la movilidad social y en el desarrollo de las familias, generando además tres tipologías (sin deuda, endeudamiento sostenido-sostenible y endeudamiento vulnerable), lo que ha contribuido a reforzar la idea sobre el endeudamiento como estrategia de sobrevivencia. Sin embargo, cabe considerar que este estudio solo fue realizado en comunas urbanas, por lo tanto homologar sus resultados a áreas rurales, podría ser no del todo correcto.

Por otro lado, hay diversos textos que aportan a la comprensión de la ampliación del consumo y el endeudamiento a diferentes sectores sociales. La masificación del consumo y el crédito tienen su origen en las reformas estructurales llevadas a cabo durante la dictadura, en las décadas del 70 y 80, en las cuales el sistema económico sufre grandes transformaciones, como señala Miguel Fernández (2003).

Jaime Ruiz-Tagle, Leidy García y Álvaro Miranda (2013) también ayudan a comprender el proceso de endeudamiento de la sociedad chilena, señalando además los factores que llevan en un primer momento a asumir grandes deudas, como son los shocks en los ámbitos de salud y trabajo, lo que con el tiempo va justificando los consumos crediticios por permitir un mayor acceso a diferentes bienes y servicios.



"San Pedro"

■ METODOLOGÍA

METODOLOGÍA

La metodología seleccionada para el presente estudio fue de carácter cualitativa, dado el interés de la investigación por ahondar en las percepciones y significados que otorgaban las personas y familias a sus prácticas de consumo y endeudamiento. En este orden de ideas, se planteó realizar entrevistas semi-estructuradas a actores clave dentro de las municipalidades, como una manera de contextualizar y hacer un primer acercamiento, para luego realizar una serie de grupos de discusión entre los habitantes de las comunas, que permitiera obtener información primaria de carácter subjetivo con un nivel claro de saturación.

Para ello, se siguieron cinco pasos metodológicos (ver figura): 1) la selección de la muestra de las comunas a ser consideradas en el estudio; 2) el diseño y realización de entrevistas en las municipalidades; 3) la elaboración de una encuesta de preselección para la realización de grupos de discusión; 4) el diseño y realización de las mismas; y 5) el análisis y redacción de los resultados. En suma, se seleccionaron cuatro comunas donde se realizaron 10 entrevistas semi-estructuradas, una encuesta de preselección a 174 personas y 8 grupos de discusión (dos por comuna), entre personas que manifestaron estar endeudadas frente a otras que no lo estaban (Figura 1).

Figura 1. Esquema metodológico



Fuente: Elaboración propia

Selección de las comunas en estudio

La Región Metropolitana está compuesta por 52 comunas, de las cuales una gran parte conforma el Gran Santiago, un número no despreciable presenta rasgos rurales, otras destacan por una peri-urbanización creciente y, un último grupo, ha sido anexo de facto a la capital nacional, dada su creciente actividad inmobiliaria. Bajo este escenario, para establecer un primer corte y determinar una muestra a ser estudiada, se seleccionaron las comunas pertenecientes a la Asociación de Municipalidades Rurales de la Región Metropolitana. Estas son 18 y corresponden a las comunas de Pirque, San José de Maipo, Colina, Lampa, Til Til, Buin, Calera de Tango, Paine, Melipilla, Alhué, Curacaví, María Pinto, San Pedro, Talagante, El Monte, Isla de Maipo, Padre Hurtado y Peñaflores.

Partiendo de este conjunto de comunas, se realizó una caracterización de las mismas mediante ocho variables, extraídas del Censo 2002 y de la encuesta CASEN 2009, para discriminar los grados de ruralidad presentes en cada una de ellas (Tabla 3)

Tabla 3. Variables seleccionadas para análisis de comunas

Giro económico de la población en el sector minero y agrícola
Niveles de endeudamiento
Capacidad de ahorro
Acceso a teléfonos celulares
Acceso a computadores
Alfabetización
Educación cursada
Edad de la población y comuna donde estudia / trabaja

Fuente: Censo 2002 y Casen 2009.

Dichas variables fueron seleccionadas partiendo del supuesto que hay mayor ruralidad cuando:

- Existe amplia dominación de la actividad económica realizada por los habitantes en el sector agrícola y minero (considerando que la industria minera en Alhué es de tamaño medio o pequeño).
- No se utiliza (o se utiliza poco) celular y/o computadores.
- Existe baja capacidad de ahorro y baja capacidad de endeudamiento (lo que revela ausencia de la banca y casas de crédito). Esta variable junto con el escaso uso de telefonía y computadores puede marcar una tendencia importante.
- Los índices relativos de educación son más bajos en cuanto a nivel de formación y acceso a una calificación más especializada o elevada.

Para hacer comparables las cifras, se transformaron a índices normalizados de ratios que van de 0 a 1, usando la misma metodología que el PNUD empleó para el estudio del IDH en 2011 (todas las variables hasta entonces eran expresadas en porcentaje). El resultado arrojado se expresa en la Tabla 2; en la cual los colores son orientadores de los resultados obtenidos: el color gris oscuro expresa mayores niveles de ruralidad y el más claro denota signos de mayor urbanismo.

Tabla 4. Resultados obtenidos para cada comuna

Comunas	Educación	No tiene Ahorro	Tiene deuda	Giro agrícola	Giro minero	No usa Celular	No usa PC
Pirque	0,084	1,00	0,560	0,361	0,021	0,337	0,541
San José de Maipo	0,157	0,54	0,589	0,029	0,218	0,194	0,000
Colina	0,108	0,58	0,462	0,222	0,062	0,139	0,271
Lampa	0,566	0,68	0,873	0,292	0,037	0,425	0,407
Tiltil	0,604	0,82	0,395	0,327	0,107	0,149	0,744
Buín	0,098	0,42	0,554	0,364	0,022	0,000	0,457
Calera de Tango	0,404	0,75	0,547	0,319	0,006	0,536	0,459
Paine	0,338	0,99	0,443	0,619	0,009	0,300	0,514
Melipilla	0,260	0,60	0,700	0,437	0,014	0,487	0,649
Alhué	0,659	0,59	0,000	0,725	1,000	0,469	0,662
Curacaví	0,520	0,39	0,841	0,393	0,020	0,424	0,488
María Pinto	0,880	0,28	0,910	0,912	0,004	0,281	0,684
San Pedro	1,000	0,50	0,197	1,000	0,000	0,322	1,000
Talagante	0,148	0,36	0,719	0,128	0,007	0,595	0,232
El Monte	0,567	0,18	0,729	0,496	0,006	0,719	0,590
Isla de Maipo	0,358	0,33	0,460	0,495	0,009	0,558	0,553
Padre Hurtado	0,321	0,47	0,580	0,030	0,008	1,000	0,778
Peñaflor	0,000	0,00	1,000	0,000	0,006	0,304	0,129
	0: buenos niveles relativos	0: hay presencia de banca	1: hay presencia de banca	1: más agrícola	1: más minero	1: no usa celular	1: no usa PC

Fuente: Elaboración propia a partir de la referencias ya indicadas.

Al observar los resultados se pudieron constatar algunas tendencias:

1. San Pedro, Alhué y María Pinto demuestran rasgos de ruralidad mucho más marcados que el resto de las comunas analizadas.
2. Peñaflor evidencia rasgos muy urbanizados, transformándose en una comuna de características más acordes a una ciudad dormitorio del Gran Santiago.

3. Talagante, Lampa, Colina, Isla de Maipo, Calera de Tango y Curacaví son otras comunas relativamente urbanizadas (aunque lejos de los índices de Peñaflores). En la actualidad presentan un fuerte desarrollo inmobiliario, desarrollado tanto por el sector privado como por el Estado, mediante una política de vivienda social.
4. El resto de comunas podría considerarse como "intermedia", aunque el límite de diferenciación de ellas con respecto a las mencionadas en el punto 3 es más bien difuso.

Un análisis complementario consideró la movilidad por motivo de trabajo o estudio que desarrollaban los habitantes en las comunas. De acuerdo a los datos del Censo 2002, se observó con notoriedad que los residentes en la comuna de Alhué y San Pedro tenían una baja conmutación⁶ (trabajo o estudio), mientras que en Peñaflores y Padre Hurtado esta era muy elevada. Eso llevó a la siguiente hipótesis: Alhué y San Pedro presentan bajos niveles de conmutación y, lo poco que hacen, es a comunas cercanas; mientras que Peñaflores y Padre Hurtado deben conmutar de manera elevada con Santiago, reforzando la idea de comunas dormitorio. En efecto, Alhué y San Pedro conmutan con Melipilla; mientras que Peñaflores y Padre Hurtado, lo hacen con Santiago, destacando la primera con un 40% de su movilidad hacia la capital. En el caso de Calera de Tango, la situación es similar. Se observó que el 57,7% de la población que conmutaba, lo hacía con Santiago y un 20% hacia San Bernardo. Es decir, si se considera el Gran Santiago incluida la última comuna en cuestión, prácticamente un 78% de las personas que se desplazan por motivos de trabajo o estudio desde Calera de Tango lo hacen hacia la capital, situación que en la actualidad no debería diferir, sino que posiblemente aumentar por el auge inmobiliario sufrido en la comuna. Para el caso de El Monte, los flujos de los conmutados resultan más distribuidos en cuanto a destinos, pero igualmente concentrados hacia la capital nacional. Un 45,1 % se desplazaba por motivos de trabajo o estudio hacia Santiago, un 33,1% a Talagante y un 10,8% a Melipilla.

Finalmente, habría que destacar que los datos de la encuesta CASEN 2009 para determinar la movilidad no son representativos, puesto que se trata solo de una muestra de casos a nivel comunal; sin embargo la conmutación no debiera cambiar drásticamente.

Por último, se realizó un análisis espacial de las comunas, el cual reveló diferencias notables⁷, entre las cuales es posible destacar de manera general algunos casos particulares.

⁶ Desplazamiento de personas de un lugar a otro, generalmente por motivos de trabajo. En el caso de nuestro país la pregunta del Censo estaba orientada a las personas mayores de 15 años que trabajaban o estudiaban en una comuna diferente a la de origen.

⁷ Se utilizaron imágenes de Google Earth para observar el grado de consolidación de la mancha urbana (o espacio construido) en las comunas analizadas.

En primer lugar analizaremos el caso de Alhué. Esta comuna está emplazada en un sector cordillerano y su accesibilidad se torna compleja, especialmente desde el Gran Santiago, lo cual en cierta medida ha contribuido a mantener su ruralidad. Además su mancha urbana se ve bastante acotada y su espacio ha sido construido de manera dispersa.

Por el contrario, Peñaflor aparece como una comuna notablemente más urbana, con un núcleo urbano consolidado, provisto de servicios y una conexión directa a la Autopista del Sol, la cual le entrega un vínculo expedito al Gran Santiago. Además, su espacio comunal presenta una fuerte recomposición pese a la existencia de predios agrícolas, los cuales se ven enfrentados a una notoria y creciente expansión urbana. Lo anterior, vinculado a una fuerte reconversión de usos de suelo producida por el desarrollo inmobiliario, hace prever que en el futuro esta comuna sea una satélite totalmente consolidada del Gran Santiago o parte de él.

En el caso de San Pedro, su ruralidad parece seguir la línea de Alhué, pero con una conexión más favorable al estar la comuna vinculada a la ruta 66 próxima a la comuna de Melipilla. Además, San Pedro presentaría un núcleo urbano aún menos consolidado que Alhué, con una peri-urbanización incipiente aunque con vastos espacios rurales.

El Monte es otro caso relevante a destacar en cuanto a su mezcla urbano-rural. La comuna presenta un espacio urbano consolidado, aunque con rasgos difusos, y un proceso de peri-urbanización importante, que se expresaría en una superficie construida en distintos sectores. Desde el punto de vista de la conectividad, está directamente vinculada a la Autopista del Sol, lo cual le entrega una buena conexión con el Gran Santiago y otros espacios de la región. Su espacio comunal presenta todavía amplios territorios rurales, sin embargo, la expansión urbana desarrollada en Peñaflor (comuna contigua), hace prever una fuerte presión sobre estos suelos en un futuro cercano.

Un último caso representativo corresponde a la comuna de Calera de Tango, localizada entre Talagante, San Bernardo, Peñaflor y Padre Hurtado, que presenta un desarrollo inmobiliario significativo asociado a sectores acomodados, en contraste con un espacio construido que es habitado por sectores vulnerables. Su conexión por la autopista central y su cercanía a Santiago ha provocado una fuerte expansión inmobiliaria, aunque todavía presenta un déficit importante de servicios.

A partir de los tres puntos de análisis realizados, se establecieron tres tipologías de comunas rurales en la Región Metropolitana:

- a. Altamente rural: San Pedro, Alhué y María Pinto.
- b. Intermedias: Paine, El Monte, Calera de Tango, Til Til, Pirque.
- c. Altamente urbanizada: Peñaflor, a la que siguen, muy distantes en cuanto a urbanización, Melipilla, Talagante, Lampa y Colina.

Dado este escenario se determinó seleccionar para su estudio dos comunas altamente rurales, Alhué y San Pedro, y dos comunas de rango intermedio que presentarían rasgos mezclados entre lo rural y lo urbano, El Monte y Calera de Tango.

Entrevistas con actores claves

Una vez realizada la selección de las comunas, se establecieron contactos con sus municipalidades para realizar las entrevistas, principalmente con funcionarios que conocieran las dinámicas de consumo de los habitantes de la comuna, tales como Directores de Desarrollo Comunitario (DIDECO), jefes de Programas de Desarrollo Local (PRODESAL) y de Fomento Productivo. Se deduce que dichos actores comprenden la estructura de oportunidades y mercado de la comuna; han desarrollado un vínculo directo con la comunidad, lo cual se traduce en un aporte sustancial al conocimiento de cómo los habitantes se desenvuelven en el mercado; y manejan información de primera mano que permite entender las dinámicas internas de las comunas estudiadas.

Se realizaron en total 10 entrevistas semi-estructuradas en las cuatro comunas escogidas, 2 para cada una de ellas, salvo para el caso de Alhué y Calera de Tango en donde, coyunturalmente, fue posible realizar tres. Las entrevistas se enfocaron en las siguientes temáticas (ver anexo 2):

- **Existencia y disponibilidad de servicios en la comuna** (servicios básicos, salud, educación, vivienda, transporte, alimentación, recreación y esparcimiento, vestuario y calzado, muebles y cuidados de la casa, otros), haciendo especial énfasis en cuestiones de cobertura y calidad de los mismos;
- **Prácticas de consumo**, buscando identificar periodicidad, forma de compra, fidelización, medios de pago y priorización;
- **Endeudamiento**, sobre todo en cuestiones de acceso al consumo, presencia de entidades financieras o instituciones de microcrédito, así como percepciones sobre el nivel de endeudamiento de los habitantes de la comuna;
- **Información financiera y derechos del consumidor**, para entender qué tanta información se presta desde el municipio sobre estos temas a la comunidad;
- **Otros aspectos sobre el consumo**, donde se les pedía a los entrevistados desarrollar sus percepciones de manera más abierta sobre esta temática.

La finalidad última de estas entrevistas fue indagar en las características y contextualizar las comunas seleccionadas, de manera que se tuviera un conocimiento básico de ellas para realizar la encuesta de preselección y llevar a cabo los grupos de discusión.

Muestra para selección de habitantes a participar en grupos de discusión

Por la complejidad para vislumbrar la información con respecto al endeudamiento, se realizó un pre test para mejorar y aprobar tanto el instrumento como la técnica aplicada. Respecto a la muestra de los participantes de los grupos de discusión realizados, se apuntó a personas que manejaran el presupuesto del hogar de familias vulnerables en la zona rural de las comunas seleccionadas. Para poder llegar a esta población, se realizó un trabajo preliminar con una ficha de preselección (ver anexo 1), donde se consultaron:

- **Datos de caracterización y contacto:** nombre, edad, profesión, número de contacto;
- **Conformación familiar y manejo de los recursos del hogar:** número de personas que viven en el hogar, cuántas personas trabajan en la familia, quién está a cargo de las cuentas;
- **Nivel de vulnerabilidad:** tipo de estudios, trabajo y contratación, sistema previsional, atención médica;
- **Consumo y endeudamiento:** acceso y uso de tarjetas (débito, crédito bancario, casas comerciales), chequera o líneas de crédito, y si cuenta o no con deudas formales o informales (préstamos personales y fiados).

Estos datos sirvieron como primer acercamiento a la comunidad y, primordialmente, como insumo para el diseño y elaboración de los grupos de discusión, en específico, para la división de los mismos y la selección de los participantes.

Diseño y realización de los grupos de discusión

La dinámica grupal de discusión se realizó en base a la variable “endeudamiento”, siendo esta de primordial interés para el presente estudio. Por lo mismo, se establece la realización de dos grupos de discusión por comuna, dividiendo a quienes habían manifestado estar endeudados de los que afirmaron que no tenían deudas al momento de la encuesta. Se contempló una participación máxima de 10 personas por cada grupo de estudio, intentando que estos fueran representativos en cuanto a la población de interés (personas en situación de vulnerabilidad) y en cuanto a la conformación familiar (familia biparental, monoparental o extendida).

Una vez terminada la selección, se llevaron a cabo los grupos de discusión en las comunas de estudio. Para tal finalidad, se realizó una pauta de trabajo (ver Anexo 3) que buscaba organizar la conversación en las mismas variables trabajadas para las entrevistas: servicios de la comuna, prácticas de consumo, endeudamiento, e información financiera y derechos del consumidor.

Una vez realizadas las entrevistas a actores claves y ejecutados los grupos de discusión se procedió a transcribir los resultados obtenidos e interpretarlos, mediante el programa Nvivo 10.



14. 6. 2013 3:37

"San Pedro"

■ R E S U L T A D O S

RESULTADOS

Caracterización sobre acceso a bienes y servicios en las comunas

En términos de movilidad en el consumo⁸, gran parte de los pobladores se desplaza a otras comunas. Por ejemplo, en el caso de Alhué y San Pedro hacia la comuna de Melipilla, la cual se transforma en un centro abastecedor para la mayoría de los bienes especializados, e incluso los más corrientes como vestimenta, alimentación y otros. La causa de esto sería la poca diversidad de oferta existente en las comunas de Alhué y San Pedro, la cual se entiende por la baja población residente, que no incita a una mayor expansión comercial por parte de privados. Asociado a esto, la oferta en comunas como Melipilla y San Bernardo es considerablemente mayor, y a un costo inferior a los ofrecidos en Alhué, San Pedro o El Monte, por ejemplo. Cabe señalar que la información recogida tanto en los grupos de discusión como en las entrevistas fue bastante similar.

En las comunas medianamente rurales, la dependencia de otras comunas ocurre en menor medida que en las altamente rurales; de todas formas, la movilidad para el consumo es significativa. Aunque en El Monte y Calera de Tango existen supermercados, de igual forma estos cuentan con una menor variedad y con mayores precios que en comunas como Talagante o San Bernardo.

Los servicios básicos se consideran bien abastecidos, a excepción de la escasez hídrica, especialmente en lo expuesto por los participantes de las comunas altamente rurales. Esto afecta también la autoproducción, ya que la mayoría cuenta con huertos en sus hogares y es difícil mantenerlos, lo que ha conllevado una progresiva disminución de estos. En otras comunas los problemas asociados a servicios básicos tienen relación con cobros indebidos, sobre todo en luz y agua, y con las dificultades para acceder a mecanismos de exigibilidad, debido a que en general los proveedores no tienen sucursales al interior de las comunas. En el ámbito de educación se puede señalar que esta necesidad se ve satisfecha distintamente. Es un área sumamente priorizada por la mayoría de las familias, ya que se reconoce que permite desarrollar capacidades que les posibilitarán satisfacer más y mejor sus necesidades. Sin embargo, existen diferencias entre las comunas altamente rurales y medianamente rurales. En las primeras, la educación preescolar ha aumentado en los últimos años y se considera suficiente. En cuanto a la educación básica, los niños y niñas asisten a establecimientos de las comunas hasta octavo año. Esta situación no es similar en la enseñanza media; muchos de los estudiantes se movilizan fuera de la comuna, puesto que, en materia de calidad, subyace en el imaginario en la población que esta no estaría garantizada. Una de las razones que apoya la idea anterior, es la ausencia de colegios que impartan educación técnica.

⁸ El concepto "movilidad de consumo" hace referencia al proceso mediante el cual las familias deben movilizarse fuera de la comuna para acceder a ciertos bienes y servicios, ya sea porque no están disponibles en su territorio o por elevados precios, mala calidad, entre otros.

Cabe señalar que la movilidad indicada, se expresa con mayor énfasis en aquellas familias que pueden solventar los costos de movilización y que, por lo tanto, pueden satisfacer sus necesidades educativas movilizándose fuera de su territorio.

En lo señalado por los participantes de las comunas medianamente rurales se identifican dos polos en la enseñanza: la pública y la privada. Las dinámicas en relación a la educación pública son similares a las de las comunas altamente rurales, es decir, la enseñanza básica se cursa al interior de la comuna y, en cuanto a la enseñanza media, debido a una insatisfacción asociada a la calidad, las familias prefieren que sus hijos e hijas estudien fuera de sus lugares de residencia. Por su parte, en la educación privada se identifica una amplia cobertura y excelente calidad. Cabe recordar que esta última está destinada solo a quienes pueden costear los aranceles de estos establecimientos, por lo que las familias vulnerables de las comunas medianamente rurales tienen prácticas parecidas a las familias de las comunas altamente rurales.

En términos de **salud**, también es una necesidad priorizada por todas las familias, ya que se admite que esta permite desarrollar otras capacidades, y así, realizar otras actividades. Existe en todas las comunas atención primaria, observándose un alto descontento con respecto a la calidad de las prestaciones que se entregan desde los CESFAM, por lo que esta necesidad no se considera correctamente satisfecha si se recurre únicamente a la estructura de oportunidades presente en la comuna. Sin embargo, en este ámbito se repiten los patrones de movilidad, en cuanto a que las familias deben trasladarse a otras comunas para acceder a especialidades y medicamentos. En este punto, la movilización hacia Santiago aumenta, debido a que en comunas como Melipilla o San Bernardo la oferta de especialidades tampoco es completa. En relación a las farmacias que se localizan al interior de las comunas, en el caso de que existan, son escasas, con exigua variedad y con precios muy elevados, por lo que los habitantes también prefieren acceder a remedios fuera de su comuna.

Ahora bien, uno de los puntos más problemáticos relacionados al consumo es el **transporte**, reconocido como un nudo crítico transversal a todas las comunas rurales. Esto se explica por la alta dependencia que se tiene hacia otras comunas, es decir, por la necesidad de movilizarse para acceder a la mayoría de los bienes y servicios, así como por la baja cobertura y calidad de la oferta de transporte.

En materia de **conectividad**, en las comunas altamente rurales se observa que el tránsito hacia y desde ellas es complicado, por el valor de los pasajes y la poca frecuencia de los servicios. Esta situación se complejiza aún más cuando el servicio público de locomoción colectiva no existe al interior de las comunas, encareciendo el costo y dificultando el traslado interno a los habitantes, dada la alta dispersión territorial. Además, entre las familias que viven en situación de pobreza no existe la posibilidad de acceder al transporte privado (taxis y furgones), presentándose situaciones en que los niños deben caminar varios kilómetros para ir al colegio, algo que disminuye el rendimiento educativo y el nivel de bienestar de los habitantes en general.

En las comunas medianamente rurales, también existen dificultades para desplazarse al interior o al exterior de ellas. Se debe considerar que estas no solo dependen de otras comunas para el acceso a bienes y servicios, sino que es cada vez más común acudir a Talagante, San Bernardo o Santiago diariamente por trabajo. Esto provoca que la demanda en las horas punta aumente de manera significativa, agudizando el problema de la falta de transporte. También hay diferencias con respecto a las comunas altamente rurales en cuanto a la movilización en su interior. En las medianamente rurales existe mayor locomoción, donde se suma el transporte público y los colectivos, aunque se estima que no son suficientes. Se hace patente lo anterior cuando se observa el nivel de reconocimiento entre los habitantes a los medios de transporte informales, los cuales son considerados de mala calidad y poco seguros, como las micros llamadas “rompe huesos” en El Monte.

En relación a **vestuario, recreación y esparcimiento**, a pesar de ser necesidades fundamentales vinculadas especialmente a la subsistencia y al ocio (Max-Meef, 1998), son necesidades que no están priorizadas por las familias vulnerables de las comunas altamente rurales. No hay oferta al interior de ellas y tampoco se acude a Melipilla o Santiago por estos ámbitos, salvo si fuera estrictamente necesario desplazarse por vestimenta.

En las comunas medianamente rurales, aunque estos bienes y servicios no están visualizados como necesidades básicas, se accede a ellos dada la cercanía a los centros urbanos (11 Km. aproximadamente a Talagante o San Bernardo). En este sentido, las personas aprovechan de comprar ropa o realizar una actividad recreativa cuando se desplazan a estos centros para satisfacer necesidades de salud, educación y alimentación.

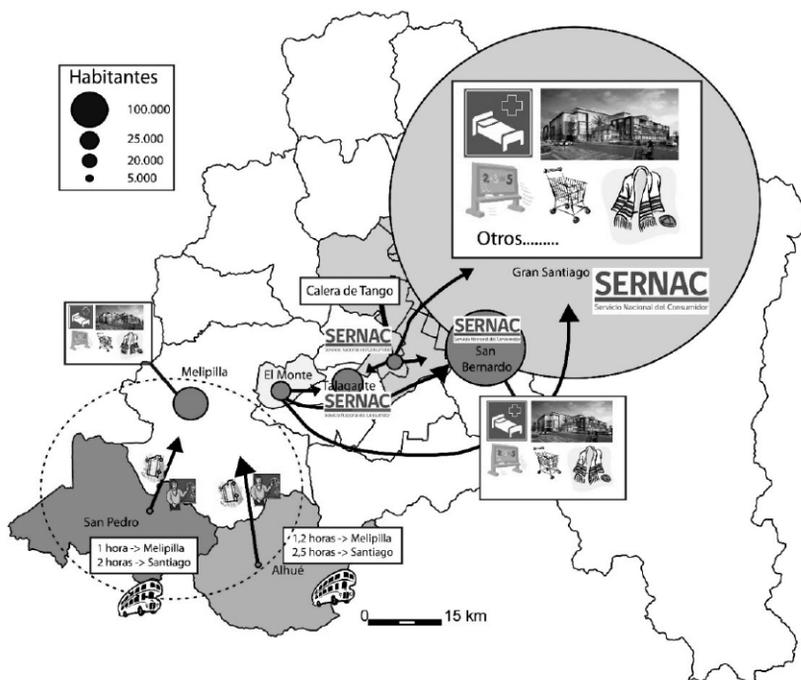
Tabla 5: Síntesis caracterización sobre acceso a bienes y servicios

Ámbito	Comunas altamente rurales	Comunas medianamente rurales
Servicios básicos	Buen abastecimiento. Escasez hídrica que afecta la autoproducción.	Buen abastecimiento. Ocasionales cobros indebidos. Dificultad para acceder a mecanismos de exigibilidad.
Educación	Aumento progresivo de la cobertura de la etapa preescolar. Enseñanza media cursada al exterior de la comuna, vinculada a la baja percepción de calidad y a la ausencia de educación técnica en la propia comuna.	Educación media, con establecimientos tanto públicos como privados. Enseñanza pública básica cursada al interior de la comuna. Enseñanza media cursada al exterior. Establecimientos privados, buena cobertura y mejor calidad.
Salud	CESFAM con estándares diferenciados que provocan movilidad hacia Santiago, incluso en comunas como San Bernardo o Melipilla. Escasa cantidad de farmacias al interior de las comunas, con exigua variedad y precios elevados.	
Transporte	Escasa frecuencia, precios elevados, baja calidad. Mala o nula conectividad de transporte al interior de la comuna.	Escasa frecuencia, altos precios, mala calidad. Alta conmutación hacia otras comunas, escasez de transporte en horas punta. Mayor locomoción y transporte público al interior de las comunas, aunque no suficientes. Existencia de transporte público informal al interior de la comuna.
Vestuario	No priorizado por las familias salvo para hijos. Escasa oferta al interior de las comunas.	Ítem no visualizado como necesidad básica. Mayor acceso debido cercanía a centros urbanos consolidados.
Recreación y esparcimiento	Ítem no priorizado por las familias. Inexistencia o baja oferta al interior de las comunas.	Ítem no visualizado como necesidad básica. Mayor acceso por cercanía a centros urbanos consolidados. El desplazamiento para satisfacer necesidades básicas es aprovechado para efectuar actividades recreativas. Restringido a los recursos de la familia.

Fuente: Elaboración propia

Así, las prácticas de consumo y endeudamiento en las zonas altamente y medianamente rurales no difieren mucho, y esta cercanía de las comunas medianamente rurales a los centros urbanos no impacta en las prácticas de consumo de las personas; que están más vinculadas a los ingresos. Respecto al endeudamiento, si bien en todas las comunas estudiadas las estrategias más utilizadas son “pedir fiado” y préstamos de familiares o amigos; en las comunas medianamente rurales se observó un mayor acceso al crédito, debido a la oferta de casas comerciales. El crédito en Calera de Tango y El Monte se facilita dada las fusiones entre cadenas de supermercado y empresas de retail presentes en las comunas (Caso Santa Isabel-Cencosud, Tottus-Falabella); así, las personas acceden más fácilmente al crédito y, además, las tarjetas de estas empresas les permiten acceder a otros comercios fuera de la comuna, lo que motiva su desplazamiento.

Figura 2. Esquema de patrón de consumo en las comunas de San Pedro, Alhué, Calera de Tango y El Monte⁹



Fuente: Elaboración propia.

9 Si bien en la figura se expresa la población de las comunas en círculos proporcionales, cabe destacar que el círculo de población de los habitantes del Gran Santiago ha sido reducido por motivos de solución gráfica.

El análisis realizado plantea que los habitantes que componen las comunas rurales de la región, presentan una alta movilidad asociada principalmente al consumo. En efecto, la disminución de los costos de transporte y la mejora en tecnologías, ha provocado una indiscutible reducción del tiempo de desplazamiento, es decir, una contracción del espacio tiempo. La movilidad entre territorios es un fenómeno global y se destaca principalmente en las áreas de estudio, trabajo y recreación. Sin embargo, en las comunas estudiadas se ha apreciado que la movilidad está principalmente vinculada al consumo asociado a una práctica de sobrevivencia. Esta “movilidad de consumo”, como la podríamos llamar, obedece a una falta de acceso a bienes y servicios que obliga y determina el traslado de los habitantes para satisfacer sus requerimientos más básicos como puede ser, incluso, la alimentación. Además, esta movilidad se da en una paradoja: la existencia de un transporte que posibilita tal práctica espacial, pero que a su vez ocurre en un contexto deficitario, en el cual las frecuencias y el confort no están garantizados.

Otro aspecto a destacar en esta “movilidad de consumo”, tiene relación con que las prácticas de los habitantes de comunas rurales están asociadas a un costo relativo de la distancia, según la localización y oferta. Donde el patrón de consumo tiende a ser similar, puesto que básicamente se dirige a la satisfacción de necesidades básicas, vinculadas a prácticas de sobrevivencia. Es decir, el patrón de consumo y las prácticas de sobrevivencia están más vinculadas a sus ingresos y capacidad de endeudamiento, que al acceso relativo de distintos bienes o servicios a centros urbanos de mayor o menor jerarquía y que se localizan en distancias diferenciadas.

Desde un punto de vista particular, derivado de los análisis comunales, Alhué y San Pedro destacan por su paisaje y modo de vida rural de sus habitantes, dependientes de la comuna de Melipilla para adquirir bienes de primera necesidad y satisfacer áreas de salud y educación técnica o profesional. Por otro lado, El Monte y Calera de Tango, se encuentran más bien vinculadas a Santiago, con un desarrollo inmobiliario importante (principalmente la segunda). Son comunas en que igualmente sus habitantes deben desplazarse hacia otros territorios para satisfacer bienes y servicios, sin embargo, no cambia de sobremanera -como ya se indicó- la práctica de consumo.

Hallazgos

Identidad: Respecto a la influencia de las prácticas de consumo en la conformación de la identidad, en familias de las zonas rurales estudiadas, pudimos observar que el consumo y endeudamiento no afecta de gran manera esta construcción, sino que la identidad se basa en otros factores como el territorio, donde se releva la seguridad y tranquilidad del entorno, es decir, se destaca desde la dimensión del estar (Max-Neef, 1998) en un lugar en particular. También se reconocen las relaciones sociales como factores influyentes en la formación de la identidad, en las cuales se valora que todos se conozcan; y las costumbres de las personas, en donde se observa un temor generalizado, de manera particular en las comunas medianamente rurales, a la llegada del consumo de drogas y la delincuencia, es decir, se valora la forma y posibilidad de ser (Ibíd) en la ruralidad. La vida rural es muy valorada por los entrevistados y, pese a que algunos desarrollen gran parte de sus actividades fuera de la comuna, les gusta habitar en ellas y se identifican con la forma de vivir simple, tranquila, segura y más cercana a la naturaleza.

“Yo llevo como diez años, era de Santiago, y me gusta porque es tranquilo aquí po’, pero hay poco trabajo, porque hay que salir a trabajar a Santiago. Yo, de cuando llegué aquí, tuve que ir a trabajar a Santiago, en casa, porque aquí no había trabajo. Hay puro trabajo de agricultora, de temporera”. (Mujer, no endeudada, El Monte)

Transporte: En la totalidad del territorio estudiado, el transporte es un elemento protagonista en las prácticas de consumo, dado que para acceder a servicios básicos, deben desplazarse a otras comunas. Tanto en el ámbito de alta como de mediana ruralidad, existe la necesidad de trasladarse para acceder a servicios básicos de: alimentación (por poca diversidad en la oferta o altos costos), salud (falta de especialistas y calidad de los servicios que se otorgan internamente) y educación (oferta técnica y calidad de los establecimientos presentes). Para acceder a servicios de vestuario, muebles, electrónica y entretenimiento –si bien no son priorizados por las familias– también se deben desplazar, ya que al interior de las comunas estudiadas existe nula o escasa oferta de estos servicios. Por otra parte, y a la hora de reclamar un servicio mal entregado o un producto defectuoso, las personas también deben trasladarse de comuna. Finalmente, un porcentaje de personas no menor se traslada a Santiago a trabajar, dada la inestabilidad de los empleos de la zona (temporeros/as), lo que también requiere del transporte diario. Lo anterior ocurre principalmente en las comunas de Calera de Tango y El Monte.

Este traslado “obligatorio”, si bien en el caso de las comunas medianamente rurales es cercano a los centros urbanos (11 km. aprox.), implica un alto gasto en movilización, lo que impacta de manera directa el presupuesto familiar. El acceso a los bienes y servicios, entonces, se encarece automáticamente sumando el gasto de transporte, sin referirnos a la calidad del mismo.

“Como acá ya hay mucho condominio, entonces hay de todo, pero nosotros, la gente más humilde, tenemos que pegarnos el pique a San Bernardo y tenemos más opciones...” (Mujer, endeudada, Calera de Tango)

“la educación sí, pero creo que no es de calidad, porque aparte no hay ningún colegio técnico, por ejemplo, yo tengo a mi hijo que sale este año de octavo, y no tengo un colegio técnico donde mandarlo... y yo, siendo realista a mi posición, yo tengo 5 hijos, obviamente no le voy a poder dar universidad y necesito para ellos un colegio técnico, porque por último les doy una base. Y eso no lo hay acá, acá solamente hay liceo. (...)Tengo que mandarlo a Melipilla obligadamente y eso me encarece todo el costo, porque hay que tenerle pasaje todos los días, que la colación, entonces ya me complica todo.” (Mujer, endeudada, San Pedro).

Priorización de Necesidades: El fenómeno de “pobreza equipada” se entiende en cuanto efectivamente las familias en esta situación tienen más que en el pasado; sin embargo se comprende de manera diferente que en las zonas urbanas, considerando que el consumo y el endeudamiento son elementos instrumentales utilizados únicamente para la satisfacción de necesidades básicas, donde el endeudamiento para alimentación es recurrente.

En este sentido, las personas entrevistadas tienen clara conciencia de la alimentación, la salud, la educación y los servicios básicos como necesidades elementales, ubicando en segundo plano el vestuario, la entretención y los muebles o productos electrónicos. Esta claridad les permite administrar de buena forma su presupuesto familiar, aprovechando oportunidades propias de la ruralidad que aportan a su presupuesto (familiares, amigos o vecinos que les regalan verduras o frutas, autoconsumo y acceso a crédito en negocios locales). Así, el endeudamiento es causado principalmente por imprevistos (salud principalmente), ingresos bajos y relativos (trabajos temporales) y no por acceso a entretención, muebles, calzado, tecnología u otros bienes; es decir, el endeudamiento surge principalmente como estrategia de sobrevivencia, lejos del acceso a mejores servicios o bienes y más lejos todavía de la movilidad social.

“Yo pa’ pura mercadería me endeudé, ni pa’ ropa, no, pura mercadería, y con esa me quedé. Yo no soy de esas de tener plata e ir a comprarme pura ropa, no, yo prefiero tener cosas en mi casa, tener el refrigerador con cosas, porque yo tengo a mi nieta que tiene siete años, y a ella no le pude faltar ni la leche ni el yogurt, ninguna de esas cosas.” (Mujer, endeudada, El Monte)

“Es que ahí está el problema, porque el sueldo no alcanza, entonces uno tiene que verse obligado a endeudarse porque no nos alcanza. Muchas veces dicen por qué uno no puede economizar, es que a veces no se puede. Por lo menos en mi caso, soy separada tengo dos chicos y no me alcanza. Entonces tengo que verme en la obligación de endeudarme, no soy capaz de ahorrar.” (Mujer endeudada, Alhué)

Estrategias de Endeudamiento: Las familias en general prefieren los mecanismos informales, como los préstamos de familiares y amigos, y el “fiado”, siendo apoyos recurrentes los basados en la confianza. Esto responde a las redes y, por lo tanto, al capital social que se forma entre los habitantes de las zonas rurales. Además, el acceso a créditos está cada vez más presente en estas familias, a través de cajas de compensación, tiendas comerciales, préstamos de amigos y familiares y, en muy menor medida, a través de bancos. En este sentido, las comunas medianamente rurales tienen un mayor acceso, dada la relación entre los supermercados existentes en estas comunas y sus fusiones con grandes cadenas de retail.

“Yo me he endeudado para alimentación, porque hay un negocio que igual a mí me tienen una cuenta abierta, pero cada fin de mes pago eso. Es sagrado, es lo primero que pago, porque después me sirve para el próximo mes, por eso ellos no tienen problema de pasarme cosas. Pero a eso yo le doy prioridad, porque pienso que uno se tiene que alimentar todos los días, y no es una vez al día tampoco, uno tiene que tener para los hijos como sea.” (Mujer endeudada, Alhué)

“... y al final llegamos a un estrés que se te cae el pelo y toda la cosa. Uno dice “ay que rico me dieron para pagar el préstamo” pero después ese tiene que seguir pagándolo po’, entonces es un alivio momentáneo, pero después el problema es el estrés y la pobreza totalmente. Bajo ningún concepto es una ayuda” (Mujer, no endeudada, El Monte)

Se destacan también las malas experiencias en endeudamiento formal: la cantidad de años que demora en pagarse la deuda, el crecimiento del monto inicial prestado, los mecanismos de cobranza y la posibilidad de ingresar al registro de morosos del Boletín Comercial, popularmente conocido como “caer en DICOM”.

De esta manera, si bien existe un bajo nivel de acceso a compra y manejo bancario, la débil actividad económica que existe en las comunas, por parte de la mayoría de los habitantes, se expresa en bajos e irregulares ingresos (un porcentaje no despreciable de la población trabaja de temporeras o temporeros). Esto ocasiona que el patrón de endeudamiento sea bastante acotado en términos de magnitudes monetarias, pero muy significativo para el presupuesto de familias vulnerables.

Cabe señalar también que, en términos laborales, hay casos de endeudamiento con el Instituto de Desarrollo Agropecuario INDAP, para potenciar las actividades productivas de los habitantes de las comunas. Lo problemático en este aspecto está relacionado con la falta de información financiera que manejan las personas que acceden a los créditos de INDAP, cuestión que se agudiza cuando el emprendimiento no surge como se esperaba, ya que los deudores no saben con certeza a quién o dónde acudir.

A nivel subjetivo, las deudas otorgan una sensación generalizada de estrés, angustia y agobio. Hay una pequeña y fugaz sensación del alivio al momento en que se accede al préstamo, pero se ve opacada por la urgencia de las necesidades que se deben satisfacer. Es decir, el acceso al endeudamiento constituye principalmente una estrategia de sobrevivencia para las familias y es asumido como forzado.

Cabe señalar que el endeudamiento no es la principal estrategia de sobrevivencia, ya que la población prefiere pagar los bienes y servicios al contado. En primer lugar, se intenta prescindir o disminuir el consumo de ciertos bienes y servicios; luego de eso, se busca complementar los ingresos del trabajo principal, a través de otros trabajos pequeños y esporádicos, como ventas de ciertos productos (dulces, ensaladas, entre otros) al interior de la comuna y; finalmente, se recurre al endeudamiento.

Al momento de no poder pagar las deudas el malestar crece, manifestándose una mayor preocupación e incertidumbre con respecto al futuro. En general, hay una sensación de pérdida de control por parte de las familias sobre sus deudas, lo que genera un gran temor.

“Bueno yo creo que igual es como un ciclo de cosas, y si bien al principio es bueno... pero termina mal si no lo puedes controlar. Como decía ella, la oferta es muy tentadora, y tú vas a la tienda, no sé por qué, por un juego de sábanas y terminas con un tremendo plasma que realmente... pero como la oferta era tan buena, ¡te lo llevaste! Y para no ser menos, porque el de acá y el de allá tienen. (Mujer endeudada, El Monte)

Lo anterior se vincula con el contraste que existe entre esta práctica y la satisfacción de necesidades a través del ingreso del trabajo o de apoyos del Estado. Al respecto se señala que no es posible sobrevivir únicamente con los ingresos del trabajo, ya que son insuficientes para satisfacer sus necesidades básicas.

En relación a los apoyos del Estado, este no tiene mayor presencia en materia de consumo en contextos de ruralidad y pobreza: no solo faltan suficientes apoyos estatales, sino que también se agudiza la relación entre consumo y pobreza debido a la ausencia de información financiera que existe al respecto para la población.

Alfabetización Financiera y Derechos del Consumidor: El dominio que las familias poseen en el ámbito financiero es bajo, no hay mayor conocimiento al respecto, especialmente sobre el funcionamiento de los créditos y acerca de los derechos del consumidor. Un nudo crítico está asociado a las instituciones responsables de entregar dicha información. Se reconoce que no están logrando su objetivo, ya que además de no hacerla llegar a estos contextos, tampoco tienen presencia en el territorio, por lo tanto su existencia es desconocida para la mayoría de los habitantes.

“Nada más que la televisión. Hablan de la comisión, de la tasa de interés. Pero no te habla en qué consiste cada cosa. Quedas colgada igual” (Mujer endeudada, Alhué).

Se suma a lo anterior la falta de conocimiento sobre los mecanismos de exigibilidad que contiene la Ley del Consumidor, por lo que el enfoque de derechos en materia de consumo, pobreza y ruralidad, es prácticamente inexistente. Los habitantes de las comunas no saben a quién o dónde acudir en caso de que haya incumplimiento o abuso, a lo que se suma los costos de movilización, tiempo y dinero para acudir a las instituciones. Al evaluar la relación costo-beneficio de ir a reclamar, las personas optan por no ir, dado que les conviene más pagar una deuda mal cobrada que gastar en movilización y perder tiempo en un trámite que, probablemente, tenga un resultado insatisfactorio para ellos. A esto se agrega la poca alfabetización digital y disponibilidad de info centros públicos en estas zonas, lo que les impide tener acceso a los servicios virtuales.

Finalmente, con respecto a la Ley del Consumidor, se obtuvieron testimonios de infracciones, principalmente en relación a servicios básicos (agua y luz), en los que se reconoce cobros indebidos, cambio de medidores decididos de manera unilateral y sin informar, entre otros. Frente a estas infracciones, las personas acuden a la sucursal de la empresa distribuidora (si es que la hay en la comuna) o se trasladan al centro urbano más cercano en donde haya una sucursal y, al no encontrar solución, raramente recurren a instancias como Sernac, dado el desconocimiento de su operación y la desconfianza en los proveedores. En este punto, cabe recordar que en estas zonas, el uso de internet es escaso, ya sea por desconocimiento en materia digital o por falta de equipamiento público que permita a las personas acceder a su uso.

“Yo creo que tenemos derecho a todo, pero donde nos mandan para allá, nos mandan para acá, uno se aburre porque uno gasta mucho en trámite. Al final es más el gasto que lo que uno pueda ganar” (Mujer, endeudada, San Pedro).

“Siempre te dicen que no, acá no se puede devolver la plata, pero no, ahora el cliente tiene como más derecho al pataleo ahora, y si ya no le gusta el producto o no lo necesita, te tienen que devolver la plata. Antes “no”, era “no”, y nada más. Ahora no, te tienen que devolver la plata”. (Mujer endeudada, Calera de Tango)

El consumo y el endeudamiento, en términos generales, no permiten solamente tener más, sino que comprometen otras facetas de la existencia, relacionadas con el poder ser, hacer y estar mejor. Sin embargo, en contextos donde converge la pobreza, el consumo y la ruralidad, lo anterior puede verse menoscabado, debido a: la débil satisfacción de necesidades, en el caso del consumo y a la falta de información y coordinación institucional, en el caso del endeudamiento.

En síntesis, la relación que construyen las personas entre los fenómenos de endeudamiento y pobreza, es una relación forzada, pero finalmente necesaria para las familias. Esta se basa en la insuficiencia de los ingresos del trabajo y corresponde principalmente a una estrategia de sobrevivencia que provoca un malestar subjetivo importante para las familias. A esto se suma la falta de información y la poca accesibilidad a los apoyos institucionales del Estado, lo que llama la atención al ser comunas que espacialmente se encuentran cercanas a la capital del país.

Una persona, familia y comunidad, que reside en estos territorios, no logra cubrir sus ámbitos de bienestar para vivir una vida plena y desplegar todas sus capacidades. Esto se ve afectado por una estructura de oportunidades empobrecida por falta de acceso o un acceso sin calidad a distintos bienes y servicio que ofrece el mercado y el Estado. El endeudamiento es una estrategia vivida como un pasivo en cuanto es vista como un “arma de doble filo”.



"El Monte"

■ RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

Las prácticas de consumo y endeudamiento son una variable importante a la hora de determinar las condiciones de vida de la población rural, entendiendo las diferencias que existen entre una familia que vive en la ciudad versus una familia rural. En este sentido, es importante relevar los elementos que reflejan la calidad de vida y/o bienestar de las familias rurales, los cuales dicen relación con la satisfacción de necesidades y la igualdad de oportunidades en el acceso a estas.

Así, se propone trabajar en asegurar la cobertura de servicios básicos, ampliar la estructura de oportunidades presente en los territorios y conectarla a la comunidad, para garantizar el acceso a bienes y servicios que permitan satisfacer sus necesidades básicas. Se propone, además, mejorar la calidad y alcance del transporte, fortaleciendo la accesibilidad a servicios gubernamentales. Por último, se plantea seguir profundizando en el concepto de ruralidad y sus transformaciones.

Acceso a bienes de consumo y servicios de calidad

Dentro de los hallazgos del presente estudio, se observó que existen necesidades básicas en alimentación, salud y educación que no son satisfechas al interior de las comunas, ya sea por la indisponibilidad de ellas o por su calidad, por lo que las personas deben desplazarse a otras localidades para satisfacerlas. Por ello, se recomienda fomentar desde el Estado la construcción de centros de salud especializados en la zona rural, que provean los servicios que la comunidad necesita y por los cuales deben desplazarse, incluso a Santiago en la actualidad; asimismo, se requiere una mayor supervisión en materia de la calidad de la prestación de estos servicios.

Lo anterior, también ocurre en materia de educación, puesto que la oferta técnico-profesional de enseñanza media se dicta fuera de las comunas. Es necesario tomar en cuenta que, si se fomenta la creación de esta oferta en salud y educación dentro de las comunas rurales, el costo de transporte podría impactar fuertemente al presupuesto, disminuyendo el endeudamiento en otros ítems.

Respecto a la alimentación, es necesario que la empresa privada invierta en estas zonas, tanto en la creación de oportunidades laborales, como en la generación de oferta variada de productos y servicios.

En relación a las empresas de retail y entidades financieras, se recomienda el fomento de productos diferenciados para estas zonas, acercando la oferta financiera por medio de dispositivos permanentes en la comuna, tales como cajas vecinas, servicios locales de sistemas de recaudación (Sencillito y Servipag) y la presencia de más cajeros automáticos.

Transporte

En relación a las dificultades identificadas en materia de transporte, es indudable que el país ha avanzado bastante en conectividad, ya que la gran mayoría de cabeceras comunales están conectadas por caminos pavimentados. No obstante, como se pudo constatar en el estudio, existe una significativa falta de accesibilidad a bienes y servicios, que hace que las personas deban trasladarse diariamente a localidades donde puedan satisfacer sus necesidades. Este desplazamiento, a veces diario, implica un costo importante para las familias, el cual impacta fuertemente el presupuesto familiar.

Las recomendaciones en este punto van en la línea de dotar de una mayor oferta de transporte, que permita a los habitantes elegir entre distintos servicios, optar por ofertas de mejor calidad, disponer de movilización con más frecuencia y en horarios nocturnos, y contar con un servicio de mejor calidad. En esta oferta, también se deben considerar las tarifas, las cuales debieran estar subsidiadas por el Estado, considerando la alta frecuencia y los elevados valores. Para lo anterior, se propone el desarrollo de un marco regulatorio para las empresas de transporte en estas áreas y una fiscalización asociada.

Acceso a oferta pública en materia de consumo

A partir de los hallazgos del presente estudio, se constata la necesidad de una mayor regulación y presencia del Estado en los contextos en que se combinan los elementos de ruralidad, pobreza y consumo. El aislamiento, la falta de recursos y el desconocimiento de muchos aspectos conlleva que estas familias estén sumamente vulnerables ante las complejidades del mercado crediticio, y es diciente que esto suceda en la propia Región Metropolitana. Cualquier intervención en esta vía no debería quedarse solo en el discurso, sino traducirse en programas y proyectos específicos, sea por medio de alianzas con las municipalidades o el sector privado. Lo importante es que la información y la atención lleguen donde debe llegar, en especial a las zonas más periféricas y vulnerables de la región.

Así, para fortalecer el rol del Estado en las comunas rurales es necesaria una mayor coordinación institucional, es decir, que el Estado integre su oferta para que esta no llegue de forma fragmentada, lo que se podría lograr a través de un trabajo de planificación desde las gobernaciones correspondientes. A partir de estas, se podría fortalecer la información sobre el consumo, trabajar el endeudamiento y evitar el sobreendeudamiento, así como también trabajar la temática de la ruralidad.

En relación a lo anterior, la recomendación es promover alianzas entre el Sernac y los municipios de las comunas de zonas rurales (Convenio Sernac Facilita), para que dentro de los municipios se dediquen ciertas horas a la semana a la atención de público y a la difusión de la información financiera y Ley del Consumidor, apoyados constantemente por la Dirección Regional del Sernac.

También se debe definir los medios a través de los cuales las instituciones entregarán la información a la población. Debido a la difícil conectividad y dispersión que existe en las zonas rurales, se propone que esta se difunda a través de los medios propios de la comuna, tales como periódicos y radios comunales.

Educación Financiera

Dentro de los resultados del presente estudio, se evidenció un alto desconocimiento en materia financiera y de la Ley del Consumidor entre los habitantes de las comunas estudiadas. Este desconocimiento influiría negativamente en las decisiones de consumo que se toman, tanto al comprar un servicio y/o producto, como al acceder a un crédito.

Por tanto, se requiere hacer énfasis, por ejemplo, en clarificar los términos de las garantías y la territorialidad de estas, así como establecer quién está obligado a cubrir los costos. En este sentido, se observa muy poco conocimiento de la norma por parte de la población, lo que puede ser utilizado en su detrimento, por lo cual, sería un punto fundamental disponer de una mayor presencia de la institucionalidad correspondiente, de manera que aclare las condiciones de compra, cambio y devolución.

Como ya se mencionó anteriormente, es necesario fortalecer la relación entre el Sernac y los municipios de estas zonas, ya sea a través de orientación, recepción de reclamos e instancias de formación en educación para el consumo. Sernac tiene un rol educativo relevante en este sentido y cuenta con la expertise técnica para formar ciudadanos conscientes en materia financiera y conocedores de la Ley del Consumidor.

Por otro lado, el INDAP también juega un rol importante al ser una institución pública que actúa como ente financiero a través de créditos, entregando recursos económicos a agricultores de la zona rural. Esta institución debe fortalecer la información que otorga a sus beneficiarios en este campo, algo que se denota deficiente. Para esto no es necesario que construya nuevos instrumentos y metodologías, sino que tiene la posibilidad de realizar alianzas con instituciones que ya cuentan con estos materiales y que tienen una mayor experticia, tales como Sernac, FOSIS o la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

Las empresas o proveedores de servicios también tienen un papel fundamental, no solo por la obligatoriedad de informar detalladamente acerca de los productos y servicios que ofertan, sino también por hacerse cargo de las consecuencias (en algunos casos negativas) de la entrega de estos servicios. En esta línea, la responsabilidad social empresarial juega un rol importante, y son solo algunas empresas las que han asumido este rol de formar a la comunidad, principalmente a través de sus páginas web.

La recomendación para las empresas que están presentes en zonas rurales, tiene que ver con educar a la comunidad en materia financiera, entregando herramientas de fácil acceso (gran parte de estas personas no utiliza internet ni tiene acceso a computadores), que se adapten a la realidad y a las necesidades de las personas de la zona rural. Esta responsabilidad se debe ejercer a la hora de entregar un crédito, explicar las condiciones de los servicios y generar programas para educar a la comunidad.

Ruralidad

El presente estudio ha permitido conocer particularidades de la ruralidad en relación al consumo, identificando percepciones y prácticas diferentes a las de la ruralidad de antaño, influenciadas entre otras cosas por el crecimiento habitacional y la urbanización, entre otros elementos propios del crecimiento económico; en este sentido, se propone avanzar hacia una redefinición de lo rural.

En la actualidad los territorios espacios rurales tienen múltiples usos y el espacio reservado exclusivamente para la agricultura ha sido modificado para que se desarrollen actividades de esparcimiento o vivienda en el paisaje rural. A su vez, la expansión urbana ha generado que estos paisajes disminuyan en superficie y cada día sean más visibles espacios peri urbanos, donde los límites de los centros urbanos aparecen difusos y las transformaciones y prácticas espaciales en el paisaje rural sufren cambios importantes.

En este escenario, las problemáticas de gestión del agua, agricultura industrializada, monocultivo, auge de los productos orgánicos, contaminación, cambio climático, entre otras, han reconfigurado lo que se entiende por rural y llama a reflexión sobre el devenir de estos territorios y los habitantes que lo componen. Son ellos quienes se ven y verán enfrentados a desafíos importantes, puesto que las políticas públicas en la materia son escasas en nuestro país, el cual tiende a otorgarle relevancia exclusivamente al espacio urbano. La creciente urbanización tiende a reforzar estas ideas. No obstante, la ruralidad debería evaluarse no solo como ese espacio productivo o de preservación, que tiene como tal, sino que también, entregar la posibilidad de que sus habitantes puedan desenvolverse en dicho espacio, aprovechando las ventajas de los avances que genera la sociedad, sin que sea necesario hacer largos y dificultosos desplazamientos, que sin duda merman la calidad de vida de los habitantes que componen el mundo rural. Así, el Estado tiene un rol fundamental, especialmente en las políticas que logren generar un estándar mínimo de acceso a servicios y que son necesarias para realmente alcanzar un “desarrollo” en todos los espacios del país, especialmente en los rurales, que parecen estar olvidados.

Por lo tanto, se necesita repensar lo rural, generando políticas públicas acordes a los tiempos de hoy, y en las que tanto el Estado como los actores locales tienen un rol esencial.

Como complemento de lo anterior, se propone la conformación de una instancia que reúna a diferentes actores, públicos, privados y de la sociedad civil, tal como la constitución de una mesa de trabajo, en donde se desarrolle esta redefinición de la ruralidad, realizando estudios, recabando información e identificando las necesidades actuales de estas personas; con la finalidad de generar políticas públicas e inversiones privadas que promuevan el desarrollo de las zonas rurales de nuestro país, resguardando su identidad, costumbres y valores y, al mismo tiempo, integrándolos a la estructura de oportunidades en áreas como salud, educación, servicios y transporte.

BIBLIOGRAFÍA

Agostini, C. Brown, P. y Góngora, D. (2008). "Distribución espacial de la pobreza en Chile". *Estudios de economía*, 35 (1): 79-110.

Banco Central de Chile. (2013). Encuesta financiera de hogares: Metodología y principales resultados. EFH 2011-2012.

Banco Central de Chile. (2010). Endeudamiento de los hogares en Chile: Análisis e implicancias para la estabilidad financiera. Informe de Estabilidad Financiera.

Del Fierro, A. (2011). El derecho de insolvencia de los consumidores: una reforma pendiente en el sistema concursal chileno. *Boletín Jurídico*, publicación nº3. Memoria adscrita al proyecto de investigación Fondecyt 1111021. PUCV. Superintendencia de Quiebras.

Denegri, M. (2010). Introducción a la psicología económica. PSICOM Editores.

Denegri, M., Estrada, C. y Herrera, M. (2011). La Alfabetización Económica, Hábitos de Consumo, Actitud hacia el Endeudamiento y su relación con el bienestar psicológico en funcionarios públicos de la Ciudad de Punta Arenas. *Magallania*, 39 (1): 83-92

Fernández, M. (2003). Consumo y endeudamiento: Caso particular de un tipo específico de sistemas de interacción acoplado a sistemas funcionales. *Revista de Ciencias Sociales*. 13: 118-130.

Fundación para la Superación de la Pobreza. (2010). Voces de la pobreza. Significados, representaciones y sentir de personas en situación de pobreza a lo largo de Chile.

Garcilazo, E. (2013). Nuevo paradigma rural en la OCDE: Promoviendo el crecimiento en todas las regiones. Presentación en seminario "Nuestro Chile rural: Desafíos de una nueva estrategia" de INDAP. Santiago.

Instituto Nacional de Estadísticas de Chile INE, (2005). Ciudades, Pueblos, Aldeas y Caseríos 2002. Gobierno de Chile, Santiago.

Kaztman, R. (1999). Marco conceptual sobre activos, vulnerabilidad y estructura de oportunidades. CEPAL. Oficina de Montevideo.

Marambio, A. (2013). Endeudamiento y retailización en grupos medios y emergentes: ¿El crédito como proyecto de movilidad social? Tesis País 2013. Fundación Superación de la Pobreza.

Marshall, E. (2014). El desafío de la Educación Financiera. Banco Central de Chile, Chile.

Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad. Madrid, Ediciones Díaz de Santos.

Matijasevic, M. y Ruiz, A. (2013). "La construcción social de lo rural". Revista latinoamericana de metodología de la investigación social. 5: 24-41.

Max, Neef, M. (1998). Desarrollo a escala humana: conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones. 2da edición. Editorial Nordan-Comunidad e Icaria Editorial.

Ministerio de Desarrollo social. (2011). Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional Casen.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE. (2009). Estudios territoriales de la OCDE, Chile.

Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD. (2008). Desarrollo Humano en Chile rural.

Riquelme, V. (2000). Temporeros Agrícolas; Desafíos Permanentes. Dirección del Trabajo - Departamento de Estudios. Chile.

Rodríguez, A; Saborío, M. y Candia, D. (2010). Elementos para una mejor medición de lo rural en América Latina. Unidad de Desarrollo Agrícola de la CEPAL y la División de Desarrollo Rural Sostenible del IICA.

Ruiz Tagle, J; García, L y Miranda, A. (2013). Proceso de endeudamiento y sobre endeudamiento de los hogares en Chile. Documentos de trabajo n°703. Banco Central de Chile.

Sanzana, A. (2011). Consumo, Endeudamiento y Vulnerabilidad a la Pobreza. Elementos subjetivos y socioculturales para su comprensión. Universidad de Valparaíso, Chile. (Inédito).

Servicio Nacional del Consumir SERNAC Educa, (2011). Curso "Educación para el Consumo", Módulo 3, Derechos del Consumidor. Chile.

ANEXOS

Anexo 1: Ficha para seleccionar a participantes

FICHA PARA SELECCIONAR A PARTICIPANTES

Hola, soy _____, trabajo en la Fundación para la Superación de la Pobreza, y estamos desarrollando un estudio que pretende conocer las percepciones y opiniones de las personas sobre el consumo en el mercado y el endeudamiento de las familias que viven en la zona rural de la región. Quería pedir un minuto de su tiempo.

Me acerco a usted para ver si es posible que pueda participar en un grupo de discusión que se realizará el día _____ a las _____ hrs. en _____. De ser seleccionado y si usted tuviera la gentileza de aceptar la participación en el grupo de discusión, se ha dispuesto de un monto de \$8.000 como modo de retribución por su voluntad de colaborar.

Para la selección de los participantes necesitamos que usted conteste una encuesta muy corta, que no le tomará más de 5 minutos. La información que usted nos entregue es confidencial y solo será utilizada para seleccionar a los participantes del grupo de discusión y tener sus datos para contactarla si es que es seleccionado(a).

¿Tiene alguna pregunta o duda?

Si la persona accede, aplicar la siguiente Ficha.

1. ¿Cuál es su nombre?

2. Sexo:

1. Mujer

2. Hombre

3. Edad:

(anotar el número en años)

4. ¿Reside en la comuna? (en caso de que responda que sí) ¿En qué sector?

5. Teléfono (red fija y celular)

6. Actividad, Profesión u Oficio:

7. Aproximadamente ¿Cuánto es el ingreso total de su hogar al mes?

- | | |
|--------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. Menos de \$100.000 |
| <input type="checkbox"/> | 2. Entre \$101.000 y \$200.000 |
| <input type="checkbox"/> | 3. Entre \$201.000 Y \$400.000 |
| <input type="checkbox"/> | 4. Entre \$401.000 y \$500.000 |
| <input type="checkbox"/> | 5. Más de \$501.000 |

8. ¿Quién maneja el presupuesto de su hogar? (en caso que no sea la persona que responde, preguntar por quién lo hace y si nos pudiéramos contactar con él/ella).

9. ¿Cuenta con Ficha de Protección Social (FPS)?

- | | |
|--------------------------|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. Sí |
| <input type="checkbox"/> | 2. No |
| <input type="checkbox"/> | 3. No sabe/ no contesta |

10. Aproximadamente, ¿Cuál es el rango de su puntaje en la FPS?

1. Menos de 8.000 puntos
2. Entre 8.000 y 11.000 puntos
3. Más de 11.000 puntos

11. Indique el curso y tipo de estudio actual (para los que están estudiando) o último curso aprobado (para los que no están estudiando):

Tipos de estudios:

- a. Educación Básica incompleta
- b. Educación Básica completa
- c. Educación Media incompleta
- d. Educación Media completa
- e. Educación Superior incompleta
- f. Educación Superior completa

12. Actualmente ¿se encuentra trabajando?

1. Sí
2. No
3. No sabe/ no contesta

13. ¿Qué tipo de contrato tiene?

1. Indefinido
2. A plazo fijo
3. Honorarios
4. No tiene contrato
5. No sabe/ no contesta

14. ¿Tiene cuenta en un banco o tarjeta de casa comercial? (si responde que no, pasar a pregunta 16).

- | | |
|--------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. Sí |
| <input type="checkbox"/> | 2. No |
| <input type="checkbox"/> | 3. No sabe |

15. ¿Hace uso de tarjetas de débito, crédito bancaria o de casa comercial, chequera o línea de crédito?

- | | |
|--------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. Sí |
| <input type="checkbox"/> | 2. No |
| <input type="checkbox"/> | 3. No sabe |

16. ¿Usted cuenta con algún tipo de deuda? (ya sea formales o préstamos de amigos, familiares, etc.)

- | | |
|--------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. Sí |
| <input type="checkbox"/> | 2. No |
| <input type="checkbox"/> | 3. No sabe |

17. ¿Cuántas personas viven regularmente en su hogar?

(anotar el número de personas)

18. ¿Cómo se compone su hogar?

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1. Monoparental (integrado por uno de los padres y uno o más hijos) |
| <input type="checkbox"/> | 2. Biparental (pareja unida o casada legalmente con o sin hijos) |
| <input type="checkbox"/> | 3. Extendida/compuesta (cualquiera de los tipos definidos anteriormente, más la presencia de uno o más parientes (extenso) o no parientes (compuesto) del jefe de hogar) |

Anexo 2: Pauta entrevista a actores claves

Buenos días/ buenas tardes. Nosotros somos _____y _____. Somos de la Fundación para la Superación de la Pobreza / Instituto Chileno de Estudios Municipales de la Universidad Autónoma /Servicio Nacional del Consumidor, y actualmente estamos realizando un estudio sobre las prácticas de consumo y los niveles de endeudamiento en familias vulnerables pertenecientes a la zona rural de la Región Metropolitana. Para ello, entrevistaremos en materia de consumo a jefas o jefes de hogar y actores clave de las comunas rurales seleccionadas. El objetivo es indagar en las prácticas de consumo y estrategias de endeudamiento de las familias vulnerables de las zonas rurales de nuestra región. Todo lo que ustedes nos cuenten es muy importante para nosotros, y esta información solo será utilizada por las instituciones antes mencionadas, siendo obviamente confidencial y anónima. Además, le queríamos contar que esta entrevista será grabada, para hacer más fácil la transcripción de sus ideas y palabras textuales.

Lo primero es que nos presentemos. Le pedimos que nos cuente en qué trabaja, hace cuánto tiempo, qué relación tiene su trabajo con temas de Consumo y Endeudamiento.

El foco de la conversación estará en el consumo en la zona rural, a partir de la identificación de los servicios existentes en cada comuna, las prácticas de consumo y el acceso al endeudamiento de las personas/familias de la comuna, las estrategias que explican estas prácticas de consumo y este acceso al endeudamiento y sus consecuencias y, finalmente, la información financiera con que cuentan estas familias / personas en su rol de consumidores y cómo este nivel de información impacta estas prácticas de consumo.

I. EXISTENCIA Y DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS EN LA COMUNA

A propósito de la identificación de las prácticas de consumo en la zona rural de la Región Metropolitana, nos interesa caracterizar el contexto del mercado en las comunas seleccionadas.

En cuanto a los Servicios Básicos (Luz, Agua, Gas, Telefonía)

¿Qué servicios existen en la comuna?

Los servicios que existen, ¿cubren las necesidades de los habitantes de la comuna?

Para obtener o contratar servicios/productos, ¿los habitantes deben desplazarse a otras comunas para conseguirlos? ¿Qué comunas? ¿Qué necesidades de consumo se satisfacen dentro/fuera de la comuna?

¿Cuál es la calidad de los servicios que se entregan dentro de la comuna? ¿Cuál es la evaluación de los consumidores?

¿Existe diversidad de servicios en la comuna que permita la libre elección del consumidor?

En cuanto a los Servicios de Alimentación y Bebida

¿Qué servicios existen en la comuna?

Los servicios que existen, ¿cubren las necesidades de los habitantes de la comuna?

¿Para obtener o contratar servicios/productos, los habitantes deben migrar a otras comunas para conseguirlos? ¿Qué comunas? ¿Qué necesidades de consumo se satisfacen dentro/fuera de la comuna?

¿Cuál es la calidad de los servicios que se entregan dentro de la comuna? ¿Cuál es la evaluación de los consumidores?

¿Existe diversidad de servicios en la comuna que permita la libre elección del consumidor?

En cuanto a los Servicios de Vestuario y Calzado

¿Qué servicios existen en la comuna?

Los servicios que existen, ¿cubren las necesidades de los habitantes de la comuna?

¿Para obtener o contratar servicios/productos, los habitantes deben migrar a otras comunas para conseguirlos? ¿Qué comunas? ¿Qué necesidades de consumo se satisfacen dentro/fuera de la comuna?

¿Cuál es la calidad de los servicios que se entregan dentro de la comuna? ¿Cuál es la evaluación de los consumidores?

¿Existe diversidad de servicios en la comuna que permita la libre elección del consumidor?

En cuanto a los Servicios de Muebles y Cuidados de la Casa

¿Qué servicios existen en la comuna?

Los servicios que existen, ¿cubren las necesidades de los habitantes de la comuna?

¿Para obtener o contratar servicios/productos, los habitantes deben migrar a otras comunas para conseguirlos? ¿Qué comunas? ¿Qué necesidades de consumo se satisfacen dentro/fuera de la comuna?

¿Cuál es la calidad de los servicios que se entregan dentro de la comuna? ¿Cuál es la evaluación de los consumidores?

¿Existe diversidad de servicios en la comuna que permita la libre elección del consumidor?

En cuanto a los Servicios de Salud

¿Qué servicios existen en la comuna?

Los servicios que existen, ¿cubren las necesidades de los habitantes de la comuna?

¿Para obtener o contratar servicios/productos, los habitantes deben migrar a otras comunas para conseguirlos? ¿Qué comunas? ¿Qué necesidades de consumo se satisfacen dentro/fuera de la comuna?

¿Cuál es la calidad de los servicios que se entregan dentro de la comuna? ¿Cuál es la evaluación de los consumidores?

¿Existe diversidad de servicios en la comuna que permita la libre elección del consumidor?

En cuanto a los Servicios de Transporte

¿Qué servicios existen en la comuna?

Los servicios que existen, ¿cubren las necesidades de los habitantes de la comuna?

¿Para obtener o contratar servicios/productos, los habitantes deben migrar a otras comunas para conseguirlos? ¿Qué comunas? ¿Qué necesidades de consumo se satisfacen dentro/fuera de la comuna?

¿Cuál es la calidad de los servicios que se entregan dentro de la comuna? ¿Cuál es la evaluación de los consumidores?

¿Existe diversidad de servicios en la comuna que permita la libre elección del consumidor?

En cuanto a los Servicios de Recreación y Esparcimiento

¿Qué servicios existen en la comuna?

Los servicios que existen, ¿cubren las necesidades de los habitantes de la comuna?

¿Para obtener o contratar servicios/productos, los habitantes deben migrar a otras comunas para conseguirlos? ¿Qué comunas? ¿Qué necesidades de consumo se satisfacen dentro/fuera de la comuna? ¿Cuál es la calidad de los servicios que se entregan dentro de la comuna? ¿Cuál es la evaluación de los consumidores?

¿Existe diversidad de servicios en la comuna que permita la libre elección del consumidor?

En cuanto a los Servicios de Educación

¿Qué servicios existen en la comuna?

Los servicios que existen, ¿cubren las necesidades de los habitantes de la comuna?

¿Para obtener o contratar servicios/productos, los habitantes deben migrar a otras comunas para conseguirlos? ¿Qué comunas? ¿Qué necesidades de consumo se satisfacen dentro/fuera de la comuna?

¿Cuál es la calidad de los servicios que se entregan dentro de la comuna? ¿Cuál es la evaluación de los consumidores?

¿Existe diversidad de servicios en la comuna que permita la libre elección del consumidor?

II. PRÁCTICAS DE CONSUMO

En relación al consumo de los habitantes de la comuna, interesa identificar las prácticas y las estrategias que utilizan las familias

Periodicidad: ¿Cada cuánto tiempo las personas compran/contratan servicios/productos? ¿Cuáles son las razones de la periodicidad de la compra/contratación del servicio?

Forma de Compra: ¿Se compra de forma individual o colectiva? ¿Por qué?

Fidelización: ¿Realizan sus compras/contratan servicios siempre con los mismos proveedores? ¿Los cambian en función de ofertas, promociones, entre otros?

Medios de Pago: ¿Qué medios de pago utilizan en la compra/contratación de servicios? ¿Cuáles son los medios de pago más utilizados? ¿Por qué?

Priorización y Presupuesto Familiar: ¿Cuáles son los consumos básicos de la familia o gastos fijos? ¿Cuáles son los consumos imposterables/postergables? ¿Qué se prioriza en el presupuesto familiar?

¿Cuáles son los productos/servicios que afectan de mayor manera el presupuesto familiar?

¿Cómo la familia prioriza el consumo de servicios/productos?

III. ACCESO AL ENDEUDAMIENTO

¿Qué entidades financieras existen en la comuna? ¿Existen entidades que entreguen microcréditos?

¿Son los habitantes de la comuna sujetos de crédito? ¿Cuáles son los requisitos que solicitan las instituciones financieras de la comuna para entregar un crédito?

¿Cuántas personas de la comuna acceden a créditos en estas entidades? ¿Cuáles son los tipos de crédito a los que acceden estas personas? (Tarjeta de crédito, Avance en efectivo, crédito de consumo).

¿Con quién se endeudan usualmente los habitantes de la comuna? ¿Por qué?

¿En qué productos/servicios se endeudan los habitantes de la comuna? (tecnología, educación, vivienda, etc.).

¿Por qué se endeudan los habitantes de la comuna? (movilidad social, ingresos bajos, acceso a productos de mejor calidad).

¿Se endeudan dentro o fuera de la comuna? ¿Por qué?

¿Hay consciencia del endeudamiento? ¿Qué estrategias se utilizan para salir del endeudamiento?

¿Cómo evalúan a las instituciones financieras de la comuna?

IV. INFORMACIÓN FINANCIERA Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR

¿Hay conocimiento sobre productos financieros en los habitantes de la comuna?
¿Qué productos conocen? (tarjetas de crédito, créditos de consumo).

¿Los habitantes de la comuna, conocen los conceptos de Tasa de Interés, CAE y comisiones?

¿Son los habitantes de la comuna capaces de tomar decisiones informadas?

¿Qué conocimientos existen en la comuna sobre aspectos de la Ley del Consumidor?

¿Hay conocimiento de las garantías de los productos nuevos?

¿Se reclaman los derechos del consumidor? ¿En qué rubros se comenten más infracciones a la Ley del Consumidor? (Mercado de Servicios Básicos, Telefonía, Retail, etc.).

¿Qué importancia le dan los proveedores de la comuna a la Ley del Consumidor?

¿Qué importancia le dan los consumidores al respeto de la Ley del Consumidor de parte de los proveedores?

Una vez revisados todos los temas, cierre la actividad y agradezca al entrevistado.

Anexo 3: Pauta Grupo de Discusión

PAUTA FOCUS GROUP: ESTUDIO SOBRE CONSUMO Y ENDEUDAMIENTO EN ZONAS RURALES DE LA REGIÓN METROPOLITANA

“Buenos días / tardes, gracias por haber venido. La Fundación para la Superación de la Pobreza está realizando un estudio sobre prácticas de consumo y endeudamiento en familias de zonas rurales de la Región Metropolitana. Es por ello que hemos tomado contacto con Ud. para hablar acerca de su experiencia sobre las prácticas de consumo que tienen como proveedor familiar y, en base a sus comentarios y apreciaciones, elaborar un informe que considerará experiencias por cada comuna de las zonas rurales de la Región Metropolitana. Su participación es muy importante.

No hay opiniones buenas o malas, correctas o incorrectas. Todos los comentarios que Ud. tenga son bienvenidos. Deseamos tener muchos puntos de vista e ideas sobre lo realizado por el Programa Servicio País.

Todos los comentarios que se hagan son confidenciales, solo serán usados con propósitos del estudio. Vamos a grabar la reunión porque resulta difícil tomar nota de todo lo que Ud va a decir.

El Focus Group durará aproximadamente 60 minutos”.

Preguntas	Pregunta de reforzamiento
<p>¿Desde cuándo vive en la comuna? ¿Qué le gusta de su localidad?</p>	<p>Pregunta introductoria para empezar la conversación</p>
<p>¿Hay lugares para comprar en la comuna?</p> <p>¿Qué se puede comprar?</p> <p>¿Qué no?</p> <p>Mostrar tarjetas de apoyo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Transporte 2. Luz 3. Agua 4. Gas 5. Telefonía 6. Alimentación y bebida 7. Vestuario y calzado 8. Muebles y cuidados de la casa 9. Salud 10. Recreación y esparcimiento 11. Educación 12. Otros (llevar tarjetas en blanco por si se nombra otro) <p>¿Lo que no se puede comprar en la comuna, dónde se hace?</p>	<p>Pedir que elijan las tarjetas de bienes y servicios que adquieren en la comuna.</p>

<p>¿Hay bienes o servicios que consuman sin comprarlos?</p>	<p>¿Cuáles y cómo lo hacen? (Ejemplos: autoproducción, préstamos no monetarios de familia o amigos, etc.).</p>
<p>Cuando no alcanza el dinero para el mes, ¿qué hacen?</p>	
<p>¿Qué cosas son importantes tener en el mes?</p>	<p>¿Por qué?</p>
<p>¿Qué es importante tener para una familia?</p>	<p>¿Por qué? Apunta a algo más amplio que bienes y servicios básicos.</p>
<p>Con respecto a las deudas, ¿para conseguir qué se han endeudado?</p>	<p>¿Para qué más?</p>
<p>¿A través de qué? ¿Has necesitado un préstamo no lo han conseguido?</p>	<p>¿Qué instituciones o personas? Casas comerciales, bancarias, caja de compensación, organismos públicos, familia o amigos, etc. ¿Como fue?</p>
<p>¿Han necesitado un préstamo y no lo han conseguido?</p>	<p>¿Cómo fue?</p>

<p>¿Qué ha significado para ustedes y sus familias tener que recurrir a préstamos o endeudamiento?</p> <p>Mostrar tarjetas de apoyo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Problema 2. Oportunidad 3. Acceso 4. Estrés 5. Pobreza 6. Ayuda 7. Alivio 8. Restricción 9. Trabajo 10. Otros (llevar tarjetas en blanco por si se nombra otro) 	<p>¿Ha ayudado o ha sido una carga?</p> <p>¿Cómo le afecta eso?</p>
<p>¿Cómo se siente cuando accede a un crédito?</p>	<p>¿Por qué?</p>
<p>¿Cómo se siente cuando puede pagar lo que quiere o necesita mediante el ingreso del trabajo?</p>	<p>¿Por qué?</p>
<p>¿Cómo se siente cuando puede pagar lo que quiere o necesita mediante subsidios u otros apoyos del Estado?</p>	<p>¿Por qué?</p>

<p>En relación a la información que existe sobre los créditos, bancos, etc., ¿qué institución cree usted que es la responsable de entregar la información sobre préstamos?</p>	<p>¿Cumplen su fin? ¿Por qué?</p>
<p>Si usted no está conforme, ¿a quién o a dónde va a reclamar?</p>	
<p>¿Sabe cuánto va a pagar en total por el crédito?</p>	
<p>¿Conocen la Ley del Consumidor?</p>	<p>¿Qué saben sobre ella?</p>



www.superacionpobreza.cl



www.ichem.cl



www.sernac.cl

ISBN: 978-956-7635-27-6



9 789567 635276