

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL



Universidad de El Salvador
Hacia la libertad por la cultura

**PRÁCTICAS ABUSIVAS DEL SISTEMA FINANCIERO Y EL
SOBRE ENDEUDAMIENTO DE LAS ECONOMÍAS DOMÉSTICAS EN EL SALVADOR**

PRESENTADO POR:

ANTONIO CORTEZ GÓMEZ
ROMEO ALFREDO MERINO VELASQUEZ

TESIS DE POSGRADO PARA OPTAR AL GRADO DE
MAESTRO EN MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL

ASESOR
DOCTOR MARIO ADALBERTO ZETINO DUARTE

JUNIO 2016

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, EL SALVADOR, C.A.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

LICENCIADO LUIS ARGUETA ANTILLÓN
RECTOR INTERINO

INGENIERO CARLOS ARMANDO VILLALTA
VICERECTOR ADMINISTRATIVO

DOCTORA ANA LETICIA ZA VALETA DE AMAYA
SECRETARIA GENERAL

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

LICENCIADO JOSÉ VICENTE CUCHILLA MELARA
DECANO

MAESTRO EDGAR NICOLAS AYALA
VICEDECANO

MAESTRÍA EN MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL

MAESTRO JAIME ERNESTO ESCALANTE FUENTES
COORDINACIÓN DE MAESTRÍA

DOCTOR MARIO ADALBERTO ZETINO DUARTE
ASESOR DE TESIS

Contenido	
RESUMEN	i
INTRODUCCION	ii
CAPITULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.1. La Cotidianidad del Sobreendeudamiento.....	4
1.2. Prácticas abusivas del sistema financiero que generan el sobreendeudamiento en las economías domésticas. Formulación del Problema de Investigación.....	11
1.3. Visualización de las prácticas económicas que generan el sobreendeudamiento. Objetivos....	13
1.4. Hipótesis de investigación.....	13
1.5. El aporte de la investigación para la comprensión del fenómeno del sobreendeudamiento. Justificación.....	14
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL, CONSTRUCCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO	16
2.1. Bases teóricas que fundamentan el fenómeno del sobreendeudamiento	17
2.1.1 La concentración y acumulación de capital en el sistema de producción capitalista	17
2.1.2 Psicología Económica.....	19
2.2. Condiciones generales de la actividad bancaria con respecto al sobreendeudamiento de las economías domésticas	21
2.3. Relación con los consumidores de crédito	23
2.4. Mecanismos del sistema financiero para la obtención de ganancias	28
2.5. Condiciones abusivas del crédito	36
2.6. Transparencia bancaria.....	44
CAPITULO III. DISEÑO METODOLÓGICO	47
3.1 La Fundamentación de la Construcción del Conocimiento del Sobreendeudamiento. Reflexiones Epistemológicas.....	50
3.2 Reflexión metodológica para el abordaje del objeto de estudio	51
3.3 Técnicas e instrumentos en la investigación.....	52
3.4 Población, y lugar de realización.....	54
3.5 Tipo y selección de la muestra	55
3.6 Métodos y técnicas de procesamiento y análisis de la información	56
3.7 Aspectos éticos de la investigación	59
3.8 Dificultades en el abordaje teórico y metodológico del fenómeno del sobreendeudamiento. Limitaciones	60

CAPITULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN, LA REVELACIÓN DE LOS HECHOS OBSERVABLES, PROCESOS Y MECANISMOS CAUSALES QUE CONFIGURAN EL FENOMENO DEL SOBREENDEUDAMIENTO..... 61

4.1	La dimensión empírica del sobreendeudamiento, lógicas del sistema e implicaciones socioeconómicas de los deudores.....	62
4.1.1	La lógica empleada por los bancos en sus operaciones de crédito con las economías domésticas, para la obtención de sus ganancias.....	63
4.1.2	La lógica del endeudamiento, la nueva forma de esclavitud actual.....	67
4.1.3	Los créditos de consumo representan una apuesta de la banca para la maximización de sus ganancias.....	71
4.1.4	La usura y el anatocismo, la dimensión empírica del fenómeno del sobreendeudamiento que beneficia a la banca.....	75
4.1.5	Implicaciones socioeconómicas que desencadena el sobreendeudamiento en las economías domésticas.....	78
4.2	La dimensión factual del fenómeno. Las prácticas abusivas empleadas por el sistema financiero que generan sobreendeudamiento de los consumidores.....	83
4.2.1	La imposición de cláusulas abusivas en los contratos de crédito, que generan dependencia al crédito.....	87
4.2.2	Inexistente asesoramiento financiero para los consumidores de crédito versus la ilusión de disponibilidad sin problemas.....	91
4.2.3	La omisión de los derechos de propiedad e intimidad de los registros crediticios de los consumidores.....	93
4.2.4	La concesión abusiva del crédito por parte de las entidades financieras, la asunción de riesgos indebidos.....	96
4.2.5	La gestión de cobros administrativos, una práctica empleada por las entidades financieras que tienden a la adquisición de más deuda.....	100
4.3	Las estructuras sociales y los mecanismos empleados por el Sistema Financiero, la Dimensión real del fenómeno del sobreendeudamiento.....	102
4.3.1	El riesgo crediticio, un mecanismo donde los que ganan menos pagan más.....	103
4.3.2	La Reserva de Saneamiento un mecanismo para la justificación de las tasas de interés.....	107
4.3.3	El fundamento practico del sistema financiero, la especulación financiera.....	110

CAPITULO V. CONCLUSIONES, REFLEXION COGNITIVA RESPECTO DEL FENOMENO DEL SOBREENDEUDAMIENTO EN LAS ECONOMIAS DOMESTICAS..... 116

5.1	La lógica del sobreendeudamiento desde la perspectiva del sistema financiero.....	116
5.2	Los beneficios de las entidades financieras en el empleo del fenómeno del sobreendeudamiento.....	118
5.3	Prácticas y mecanismos que emplean las entidades financieras por medio del cual incrementan sus ganancias.....	120
5.4	Los elementos que permiten configurar a las economías domésticas en la categoría de sobreendeudamiento.....	126

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	129
ANEXOS.....	133
Anexo I Glosario	134
Anexo II Leyes Financieras aplicables al Sistema Financiero de El Salvador.....	137
Anexo III Normas Prudenciales de Bancos.....	139
Anexo IV Criterios Generales para la Clasificación de los Deudores	142
Anexo V Matriz de Operativización para la reflexión teórica del objeto de estudio.....	145
Anexo VI Plan de Análisis	152
Anexo VII Instrumentos de Investigación.....	159

RESUMEN

La presente tesis es resultado de una investigación en la que se analiza el fenómeno del sobreendeudamiento de las economías domésticas salvadoreñas provocada por la concesión del crédito por parte de los acreedores financieros. En ella combinamos metodología cualitativa con cuantitativa: revisión de datos estadísticos, documentales, entrevistas, panel de expertos que conllevaron a identificar hallazgos importantes. Entre ellos señalamos, la apuesta de la banca por los créditos de consumo para la maximización de sus ganancias; la imposición de cláusulas abusivas en los contratos de crédito; la omisión de los derechos de propiedad e intimidad de los registros crediticios de los consumidores; el riesgo crediticio como mecanismo donde los que ganan menos pagan más; la reserva de saneamiento como mecanismo para la justificación de las tasas de interés; el carácter especulativo del Sistema Financiero; la falta de mecanismos de control por parte del Estado. Todos estos hallazgos se abordan ampliamente en los capítulos cuatro y cinco, referidos a la presentación de resultados y conclusiones, respectivamente.

La concesión de crédito es considerada en este estudio como abusiva, cuando se hace un manejo inapropiado por la legislación para aprovechar espacios y generar expectativas al público pero que el fondo se nutre de las ganancias excesivas para el sistema financiero, generando insolvencia e iliquidez, con consecuencias graves para las familias salvadoreñas.

Con lo anteriormente mencionado, se pretende transmitir al lector el interés por escudriñar los componentes que se manifiestan en el fenómeno de sobreendeudamiento, obteniendo criterios que le permitan adoptar un criterio objetivo de dicho objeto de estudio.

Palabras Claves: Sistema Financiero, Economías domésticas, Concesión Abusiva del Crédito, Sobreendeudamiento.

INTRODUCCION

El sistema financiero de El Salvador se vuelve un protagonista central en la actividad económica del país, tanto en la esfera pública como privada, y principalmente en las operaciones de crédito que brindan a los ciudadanos o consumidores; sin embargo, es en la concesión del crédito, que los consumidores se encuentran desprotegidos en el ámbito legal y económico ante las diversas acciones del sistema financiero, se vuelve imprescindible por tanto, que se generen mecanismos que protejan a los consumidores, sin menoscabar la función crediticia que adoptan los bancos.

Por tanto la actividad crediticia del sistema financiero, los derechos de los consumidores de crédito y los mecanismos que deben protegerlos adquieren relevancia en esta investigación, dado que nuestra sociedad se tipifica como una sociedad de consumo, en donde el sistema económico y social se basa en la adquisición y consumo de bienes y servicios, permitiendo que el recurso al crédito se vuelva una acción habitual, ya que este ha pasado de ser un producto para un consumo de elite a un producto de consumo de masas.

Las personas han venido realizando actividades económicas encaminadas a satisfacer sus necesidades, recurriendo a acreedores financieros para la obtención de capital para destinarlo a actividades productivas, vivienda o de consumo. Esta actividad económica de obtención de créditos, puede originar un exceso de endeudamiento por parte de las personas que recurren al mismo, generándose una categoría superior como lo es el denominado sobreendeudamiento, cuyos efectos normalmente son graves perjuicios económicos y sociales en las personas, hasta llegar a un nivel de insolvencia e iliquidez insostenibles.

Ahora bien, el origen del fenómeno de sobreendeudamiento en las economías domésticas, es ocasionado por causas imprevistas o inclusive por conductas irreflexivas, negligentes o culpables en las personas, lo que da lugar a la carencia de posibilidades en las personas de hacer frente al cumplimiento de las obligaciones contraídas con los acreedores

financieros. Es así que esta investigación pretende dimensionar e interpretar los mecanismos empleados por el sistema financiero que generan sobreendeudamiento en los consumidores de créditos.

La estructura que se emplea en esta investigación, está basada en el desarrollo de cinco capítulos, siendo el primero, el Planteamiento del Problema mediante el cual se sitúa el problema, las preguntas principales e hipótesis de investigación; en segundo lugar, el Marco Teórico donde se exponen los planteamientos conceptuales ya existentes sobre la problemática del sobreendeudamiento; en tercer lugar, el Diseño Metodológico, encaminado a plantear que el método de investigación es el Cualitativo, y mediante el cual se emplean las herramientas metodológicas que ayudaron a identificar los escenarios sociales donde se manifiesta el fenómeno estudiado y con ello recolectar la información empírica apropiada; por último, se muestran los Resultados de la Investigación, en donde se evidencian los hallazgos sustraídos de los argumentos planteados por especialistas económicos, consumidores de créditos y la relación con otras fuentes de información documental y estadística.

El aporte principal de este documento, se materializa en el capítulo de las Conclusiones, donde se busca hacer un esfuerzo teórico de plantear un discurso tendiente a comprender e interpretar los mecanismos empleados por el sistema financiero en el fenómeno de sobreendeudamiento de las economías domésticas. El sustento de tal discurso se basa en las explicaciones, hallazgos y controversias encontradas por los informantes claves y en la información teórica preexistente.

Por lo antes expuesto, queda a disposición del lector el contenido de esta investigación de carácter académica, donde la principal intención es revelar los factores que determinan el sobreendeudamiento en las economías domésticas, sabiendo de antemano que los abordajes expuestos están sujetos a mejoras, a contraposición con otros esquemas teóricos.

CAPITULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. La Cotidianidad del Sobreendeudamiento

El problema del Sobreendeudamiento en las economías domésticas, ha resultado ser un fenómeno que contiene escasos aportes históricos y teóricos en el ámbito socioeconómico; en cambio, el Endeudamiento –que es la antesala a la categoría de Sobreendeudamiento-, tiene manifestaciones históricas que conviene apuntar brevemente. Según los expertos financieros Stora, Lotte y Richoux, (1981, p.12), al realizar un abordaje histórico, sostiene que el endeudamiento debió aparecer bajo una forma de compromiso en especie en la época del trueque, en que los bienes objeto del intercambio no estaban disponibles en el momento del mismo. El adquirente, en base a la confianza del vendedor, contraía una deuda en forma de promesa de entrega de los bienes convenidos como contrapartida.

Luego, con el surgimiento de la moneda, fue posible emplear el pago inmediato sin tener que recurrir a la buena fe, facilitando como consecuencia los intercambios y asegurando la conversión de la contrapartida en bienes mediante un número de piezas claramente definidas. El inicio de las operaciones bancarias se constituyó por medio del préstamo de dinero, que es cuando interviene un tercero que es el prestamista, quien adelanta al comprador el dinero necesario para pagar al proveedor al contado.

Ya en la Edad Media, es decir desde los inicios del siglo XII sigue exponiendo Stora (1981, p.12), después de siglos marcados por las invasiones, las epidemias, el hambre, en que la economía surge bajo una forma artesanal rudimentaria, renacen los intercambios y la economía florece, ese lanzamiento prodigioso de la economía crea necesidades de dinero considerables, dado que el ahorro de los mercaderes está lejos de poder hacer frente a estas necesidades. Es entonces cuando el endeudamiento se impone como un paliativo urgente, limitado a las operaciones entre agentes económicos, industriales o artesanos.

En razón de esa necesidad de dinero, los banqueros lombardos, florentinos, judíos, entre otros, se instalan en todas las plazas comerciales y vienen en ayuda de los negociantes imponiendo elevados intereses. Las personas que no eran comerciantes estaban en principio excluido de estos préstamos. Quien carecía de medios de vida había de dirigirse a instituciones benéficas mantenidas por religiosos o señores, o recurrir a la limosna.

Stora (1981, p.13) hace referencia a que los abusos, alentados por los mismos prestamistas, se multiplicaban: señores que se empeñan para conservar su categoría y nivel de vida, propietarios que se endeudaban para especular, particulares que se endeudan por diversas razones.

En la edad Contemporánea sostiene Stora (1981, p.14) que la Revolución Francesa de 1789 desarrolló las libertades del comercio y favoreció la industria, reservando al Estado el beneficio de los impuestos que anteriormente eran recabados en beneficio de los reyes y de los señores. Los Estados organizaron el mercado financiero, reglamentó la profesión de banquero, autorizó bajo su control la apertura de bolsas de valores. La jurisprudencia y las leyes reunidas en códigos de comercio sustituyeron a las costumbres para uniformar los derechos y obligaciones de prestamista y prestatario. Bajo su impulso, los intereses se mantuvieron a niveles muy bajos, y la duración de los préstamos se adaptó a las posibilidades de rendimiento de las nuevas inversiones.

Dentro de esa época contemporánea con la bolsa de valores, los pequeños ahorradores confiaron sus economías a la empresa. La creación de las sociedades por acciones y sobre todo de la sociedad anónima implicó una nueva concepción de la empresa, que deja de ser propiedad de una persona o de una familia y cuyos destinos estaban regidos por los capitales que consintieron en asociarse en la misma.

Según los antecedentes históricos del fenómeno del endeudamiento planteado por Stora (1981, p. 15), el siglo XX, fue dominado por las dos guerras mundiales, que alternaron con terribles crisis, lo cual contempló la devaluación regular de la moneda a un ritmo acelerado, sin embargo, hubo una especialización de la industria, su modernización y su adecuación a productos cada vez más complejos gracias a un progreso científico sin

precedentes. Para responder a la multiplicidad de necesidades, el endeudamiento se diversifica y las fórmulas de financiación se multiplican y desarrollan. Es entonces cuando el fenómeno del endeudamiento de las empresas se convierte en el único medio de supervivencia. La autofinanciación es cada vez menos capaz de hacer frente a las necesidades, y la expansión es una tendencia inevitable para la empresa.

Bohoslavsky (2009, p. 79) sostiene que ya en la década de 1990, el fenómeno de la deuda ha evolucionado, ya que se distinguió por un reflujo financiero hacia los llamados “mercados emergentes” (ciertos países de América Latina), caracterizado por el ingreso en escena de miles de tenedores de bonos. Ese proceso fue acompañado por una fuerte inversión extranjera directa, que en los países ya altamente endeudados fue viabilizada a través de la capitalización de deuda.

Bohoslavsky afirma que en ese mismo período, la deuda externa aumentó considerablemente en América Latina, Europa del Este, Asia; incluso en algunos lugares que siguieron rigurosamente las indicaciones del Fondo Monetario Internacional. Sin perjuicio de las intenciones que los motivaran, lo cierto es que los Programas de Ajuste Estructural tenían por efecto, entre otros, asegurar la provisión de divisas suficientes para hacer frente a los servicios de la deuda a través del equilibrio de las cuentas externas del país y la aplicación de políticas monetarias restrictivas que sostuvieran el nivel de las tasas de interés.

En ese orden de ideas, plantea Bohoslavsky, (2009, p. 138) que la deuda en América Latina creció en más de un 60% durante la década de 1990. Ello se debió en parte a la liquidez que generaron las altas tasas de interés percibidas por los acreedores durante la década anterior, que regresó hacia la periferia en forma de nuevos créditos. Pero ello no significó un *fresh start* para las economías de los países en desarrollo, que continuaron pagando deudas crecientes, a la vez que los respectivos Estados deudores se desprendían de sus empresas y recursos naturales -económica y socialmente- máspreciados, sin una adecuada regulación.

Salvador Arias (2012 p. 110), hace un planteamiento que en El Salvador más allá de que la deuda es un problema macro financiero para el Estado, también se convierte en un costo social inmenso para el pueblo salvadoreño (obreros, trabajadores del Estado, campesinos, sectores medios de la población, etc.) así como también tiene un costo económico social para las empresas privadas, sean estas micro, pequeña, mediana y gran empresa, que no tienen niveles de oligopolio o monopolio.

Según Arias, (2012, p. 111) a partir del presupuesto general del Estado aprobado por la Asamblea Legislativa entre el 2005 y el 2012, la presión del gasto fiscal en el pago del Servicio de la Deuda sobre los ingresos tributarios, en el año 2009 significó un 80.8 % de los ingresos tributarios recaudados por el Estado, los cuales servían para cubrir únicamente el pago del servicio de la deuda, mientras que un 51.4% representó el gasto social (Ramos de Educación, Ramos de Salud, Ramo de Agricultura y Ganadería, Ramo de Economía, Ramo de Justicia y Seguridad Pública), dichos presupuestos de gastos fueron mayores que el 100% de los ingresos lo que demuestra que en año 2009 tuvo que haber un gran endeudamiento para pagar el Servicio de la Deuda casi equivalente a los 2,300 millones de dólares, mientras, el Gasto Social apenas significó 1,457 millones de dólares.

Ya a nivel microeconómico las operaciones de crédito, financiadas por las entidades financieras generaran dinámicas múltiples de comportamientos, según el sector económico que se tratase. Y es así que según los datos publicados en el editorial del Periódico el Diario de Hoy de El Salvador, titulado “*créditos vencidos suman \$228 millones*”, por Rodolfo Ortiz el 22 de Abril de 2014, establece que pese a que los bancos registran un aumento de préstamos dirigidos al consumo, la tasa de vencimiento demuestra que la crisis económica se mantiene al interior de las familias, este dato fue abordado por la publicación de la Asociación Bancaria Salvadoreña (ABANSA) denominado: *Ranking bancario de febrero 2014*.

No obstante, a lo anterior con datos actualizados según el *Ranking bancario de octubre 2015*, publicado el 03 de diciembre 2015 por ABANSA, el saldo de préstamos vencidos alcanzó los \$ 252.2 millones a junio 2015. La cifra, aunque es relativamente baja es significativa al observar el desglose de cartera por sectores, (ver cuadro N° 1)

La cartera más alta en préstamos vencidos es la cartera de vivienda, cuyo monto asciende a \$ 86.5 millones que representan un 34.3% del monto de la cartera de préstamos vencidos, lo que significa que existen dificultades financieras al interior de las familias para hacer frente a las obligaciones crediticias contraídas; los fondos otorgados para préstamos de consumo también reportan un alto porcentaje de vencimiento a junio 2015, llegando a \$ 84.1 millones de dólares lo que representa un 33.3 % del monto de la cartera de préstamos vencidos. Esto significa que, entre consumo y vivienda, los préstamos vencidos al finalizar el ejercicio 2014 sumaron \$ 170.6 millones, según se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 1
Cartera de Préstamos vencidos clasificada por sectores económicos a octubre 2015
Cifras en millones de dólares

SECTOR	Junio		Diciembre		Junio		Variaciones dic'14-jun'15		Variaciones jun'14-jun'15	
	2014		2014		2015		Saldo		Saldo	
	Saldo	Estructura %	Saldo	Estructura %	Saldo	Estructura %	\$	%	\$	%
Vivienda	93.7	37.7%	91.2	36.8%	86.5	34.3%	-4.7	-5.2%	-7.2	-7.7%
Construcción	11.1	4.5%	9.3	3.8%	7.4	2.9%	-1.9	-20.2%	-3.6	-32.8%
Agropecuario	11.6	4.7%	9.3	3.8%	8.9	3.5%	-0.4	-4.7%	-2.7	-23.1%
Servicios	12.3	5.0%	12.7	5.1%	13.2	5.2%	0.5	4.1%	0.9	7.4%
Comercio	38.4	15.5%	39.1	15.8%	39.9	15.8%	0.7	1.9%	1.5	4.0%
Industria Manufacturera	6.8	2.7%	6.7	2.7%	7.9	3.1%	1.2	18.4%	1.1	16.3%
Otras actividades	3.7	1.5%	3.9	1.6%	4.3	1.7%	0.4	10.6%	0.6	16.8%
Consumo	70.9	28.5%	75.8	30.6%	84.1	33.3%	8.3	11.0%	13.2	18.6%
TOTAL	248.3	100.0%	248.0	100.0%	252.2	100.0%	4.1	1.7%	3.9	1.6%

Fuente: Ranking bancario de octubre 2015, publicado por ABANSA

Esto demuestra que la crisis presupuestaria se mantiene en muchas familias salvadoreñas, la mayoría de deudas adquiridas para compromisos importantes, como vivienda, no pueden ser canceladas.

Mientras el consumo abarca un gran porcentaje de los créditos otorgados \$ 3,676.4 millones, es decir un 34.2% a octubre 2015, los créditos correspondientes a sectores productivos como la agricultura y la construcción crecieron menos. El saldo de cartera del sector comercio fue de \$1,462 millones, alcanzando un 13.6 % de la totalidad de la cartera de préstamos y la industria manufacturera \$ 993.7 millones, siendo el 9.3% de la totalidad de la cartera de préstamos, lo anterior se detalla en el cuadro siguiente.

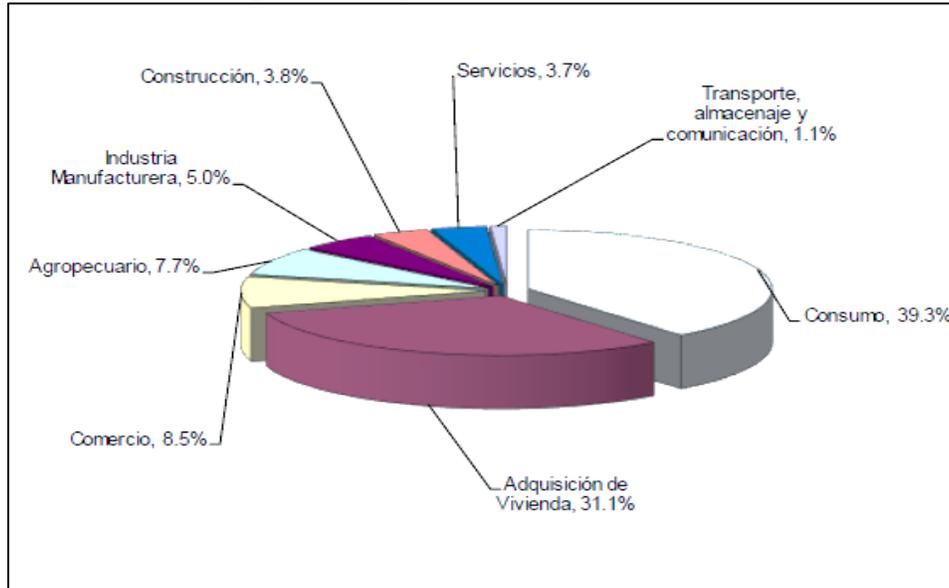
Cuadro N° 2
Cartera de Préstamos Clasificada por sectores económicos a octubre 2015
Cifras en millones de dólares y porcentajes

Sector	Octubre		Diciembre		Octubre		Variación Oct'15 - Dic'14		Variación Oct'15 - Oct'14	
	2014		2014		2015		Saldo		Saldo	
	Saldo	Estructura	Saldo	Estructura	Saldo	Estructura	\$	%	\$	%
Consumo	3,428.4	32.9%	3,460.7	33.1%	3,676.4	34.2%	215.7	6.2%	248.0	7.2%
Vivienda	2,327.4	22.3%	2,337.0	22.3%	2,379.6	22.2%	42.7	1.8%	52.3	2.2%
Comercio	1,453.2	13.9%	1,425.5	13.6%	1,462.0	13.6%	36.5	2.6%	8.8	0.6%
Industria Manufacturera	998.5	9.6%	1,016.4	9.7%	993.7	9.3%	-22.7	-2.2%	-4.8	-0.5%
Servicios	847.5	8.1%	833.6	8.0%	825.3	7.7%	-8.3	-1.0%	-22.1	-2.6%
Otras Actividades	637.2	6.1%	647.2	6.2%	683.6	6.4%	36.5	5.6%	46.4	7.3%
Agropecuario	407.1	3.9%	401.5	3.8%	400.5	3.7%	-1.0	-0.2%	-6.5	-1.6%
Construcción	335.7	3.2%	341.2	3.3%	320.0	3.0%	-21.2	-6.2%	-15.6	-4.7%
Total	10,434.8	100.0%	10,463.1	100.0%	10,741.2	100.0%	278.1	2.7%	306.4	2.9%

Fuente: Ranking bancario de octubre 2015, publicado por ABANSA

También debe enfatizarse que los sectores de consumo y vivienda, en base al nivel de endeudamiento y los diversos factores que la componen, recurren frecuentemente a mecanismos de refinanciamiento o reestructuración de sus deudas, tan evidente resulta en la siguiente gráfica, que en los dos segmentos antes expresados, suman el 70.4% respecto de los demás sectores económicos.

Gráfica N° 1
Refinanciamiento de préstamos por sector económico al mes de octubre 2015



Fuente: Ranking bancario de octubre 2015, publicado por ABANSA

Conviene resaltar cómo el sistema financiero plantea el índice de morosidad en los últimos dos años, ya que permite comprender cómo el sistema financiero salvadoreño mediante cifras ligeras no dimensiona la afectación que sufre el sector de consumo y vivienda, sino más bien justifica de controlable el indicador de calidad de la cartera, detallando los préstamos vencidos sobre los préstamos brutos, que a octubre de 2015 se denominada a sólo 2.45% su índice de morosidad; datos que son percibidos como contradictorios por el sector de consumo y vivienda que enfrentan altos niveles de endeudamiento, en donde el común denominador es que se padece medianamente de una morosidad no del todo prolongada, pero que los atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones le generan elevados costos y que generan un desbalance en la economía familiar, lo anterior se muestra en el índice de morosidad por cartera, en el cuadro siguiente:

Cuadro N° 3
Índice de morosidad por cartera.
Indicador y posiciones en porcentajes

	Bancos	Octubre	Posición	Diciembre	Posición	Octubre	Posición
		2014		2014		2015	
1	Citibank N.A. ^{1/}	0.00%	13	100.00%	1	100.00%	1
2	Azteca	13.09%	1	7.23%	2	13.22%	2
3	Citibank de El Salvador	5.13%	2	5.24%	3	5.43%	3
4	Fomento Agropecuario	3.56%	4	3.39%	6	4.26%	4
5	Scotiabank	3.37%	5	3.47%	5	3.66%	5
6	Davivienda	2.86%	6	2.70%	7	2.89%	6
7	ProCredit	4.48%	3	3.84%	4	2.02%	7
8	Agrícola	1.52%	7	1.48%	8	1.63%	8
9	Promerica	1.43%	8	1.16%	10	1.53%	9
10	de América Central	1.41%	9	1.40%	9	1.32%	10
11	Hipotecario	1.15%	10	0.98%	11	1.15%	11
12	G&T Continental	0.40%	11	0.44%	13	0.71%	12
13	Industrial	0.43%	12	0.55%	12	0.19%	13
14	Azul El Salvador	n.a.	14	n.a.	14	n.a.	14
Total sistema		2.46%		2.36%		2.45%	

Fuente: Ranking bancario de octubre 2015, publicado por ABANSA

Con los datos anteriormente señalados, conviene prestar atención sobre algunos aspectos que sobresalen dentro del fenómeno del endeudamiento, entre ellos están: los altos niveles de mora crediticia, la apuesta del sector financiero por la cartera de créditos de consumo, y el riesgo crediticio que poseen los hogares salvadoreños.

1.2. Prácticas abusivas del sistema financiero que generan el sobreendeudamiento en las economías domésticas. Formulación del Problema de Investigación

Con el abordaje anterior se ha mostrado la manifestación del fenómeno de sobreendeudamiento en nuestra sociedad y con mucha incidencia en las economías domésticas, por lo que conviene someter esa problemática a un estudio que revelen los mecanismos que ocupan las entidades financieras con base a teorías económicas y financieras que ayuden a comprender la dinámica de dichos actores, tales como: la teoría de la Concesión abusiva del crédito, la teoría de los fondos prestables, entre otras, todas ellas encaminadas a determinar las responsabilidades del Sistema Financiero al otorgar créditos a personas que se encuentran insolventes a nivel económico, generando un ciclo

de endeudamiento en el cual las entidades financieras generan un mayor provecho en detrimento de las economías domésticas.

Es así que deben de exponerse ciertas preguntas generadoras que permitan una reflexión crítica que conjugue la información empírica versus los planteamientos teóricos que a nivel socioeconómico se hace sobre dicho fenómeno, así:

¿Qué implicaciones socioeconómicas reflejan dichos factores? ¿Cuál es el marco regulatorio sobre la cual se fundamentan esas operaciones crediticias con alto riesgo? ¿Cómo se percibe el nivel de conciencia por parte de los consumidores a la recurrencia de los créditos en sus diferentes modalidades (Nuevos créditos, Refinanciamientos, consolidaciones de deudas, etc.)? ¿Puede considerarse que existen prácticas abusivas por parte de las entidades financieras al colocar los productos financieros? ¿Cuáles es el Rol del Estado para intervenir a favor de los consumidores en las operaciones crediticias?

Actualmente existe escasa divulgación acerca de las prácticas abusivas que realiza el Sistema Financiero en la concesión de créditos que generan el sobreendeudamiento de los consumidores en las Economías Domésticas, así como los mecanismos que estas entidades emplean en este círculo vicioso del endeudamiento, el cual se desborda hacia otro nivel en donde los consumidores se enfrentan a una realidad en donde existe la imposibilidad de hacer frente al conjunto de sus deudas exigibles y a plazo.

Por lo anterior, el equipo investigador se planteó las siguientes interrogantes que han sido las guías de esta investigación:

- a) ¿De qué manera le es útil al sistema financiero el sobreendeudamiento en las economías domésticas en la generación de sus ganancias?
- b) ¿Cómo se configura a través de los mecanismos del sistema financiero el sobreendeudamiento de los consumidores en las economías domésticas, lo que le permiten incrementar el riesgo crediticio?
- c) ¿De qué manera las economías domésticas llegan a la categoría de sobreendeudamiento?

Con las anteriores preguntas se buscó mediante la investigación, descubrir los mecanismos de sobreendeudamiento empleados por el sistema financiero que dinamizan el sobreendeudamiento en las economías domésticas y el papel del Estado en la protección de los consumidores.

1.3. Visualización de las prácticas económicas que generan el sobreendeudamiento.

Objetivos

La investigación tiene como objetivo evidenciar las prácticas abusivas que se generan en el sobreendeudamiento, auscultando dichas prácticas a efecto que los consumidores de créditos sean conscientes y logren identificar los condicionamientos o relaciones contractuales que les desfavorecen en las operaciones crediticias, alertándolos para un posible rompimiento del círculo vicioso de la deuda; a continuación, se enuncian los objetivos de esta investigación:

- a) Identificar las prácticas que emplea el sistema financiero que generan el sobreendeudamiento de los deudores en las economías domésticas.
- b) Comprender la lógica de las prácticas empleadas por el sistema financiero al generar ganancias sobre las economías domésticas que se encuentran en niveles de sobreendeudamiento
- c) Identificar los elementos que configuran a las economías domésticas en una categoría de sobreendeudamiento.

1.4. Hipótesis de investigación

Esta investigación planteó ciertos descriptores que en términos generales proveen una respuesta teórica al problema de estudio, constituyendo una guía orientadora para la investigación, de manera que las Hipótesis se plantearon de la siguiente forma:

- a) El sistema financiero hace uso del sobreendeudamiento porque genera una especulación financiera que permite categorizar en un nivel alto de riesgo los sectores económicos de consumo y vivienda, potenciando con ello elevar los intereses del capital prestado los cuales son reflejados en los compromisos contractuales que adquieren los diversos deudores.
- b) Las prácticas que emplea el sistema financiero que generan sobreendeudamiento en las economías domésticas, están basadas en la aplicación de una concesión abusiva del crédito y de la especulación financiera, lo cual conlleva a la maximización de ganancias en sectores económicos debilitados o de alto riesgo crediticio.
- c) Las economías domésticas llegan al nivel de sobreendeudamiento por la vía de la insolvencia o iliquidez que se traduce en morosidad del deudor, como consecuencia de que las obligaciones contraídas no resultan pagaderas por los deudores, debiendo adquirir nuevos compromisos con el sistema financiero, supeditados a plazos e intereses que comprometen a los deudores poniendo en crisis su presupuesto familiar.

1.5. El aporte de la investigación para la comprensión del fenómeno del sobreendeudamiento. Justificación

El aporte cognitivo brindado con el desarrollo de esta investigación es la revelación de los mecanismos empleados por el Sistema Financiero que generan un sobreendeudamiento de los consumidores en sus economías domésticas. Este conocimiento brinda al lector o consumidor potencial de los productos crediticios, ciertos aportes teóricos y prácticos, que le permitan una mayor comprensión y análisis de la realidad económica y social de El Salvador respecto de la estructura interna del fenómeno y no una llana explicación de la relación crediticia entre deudor y acreedor.

Otro aporte ha consistido en el análisis de la responsabilidad del Estado ante este fenómeno, dado que a nivel constitucional la finalidad última del Estado es la protección

de sus habitantes; esto significa que el aparato estatal debe generar un cuerpo normativo cuya finalidad sea proteger a sus habitantes de cualquier violación o abusos de sus derechos, y máxime cuando se equiparan a la defensa de instituciones u organismos que mediante sus operaciones sobrepasan la defensas y derechos de los ciudadanos. Esta situación es evidente cuando existen leyes que favorecen la competitividad de la banca, sus exenciones fiscales, los procedimientos judiciales con ventajas para los acreedores, enmarcadas todas estas como por ejemplo: La Ley de Bancos, Ley de Asociaciones Cooperativas, y hasta la misma Ley del Banco Central de Reserva que facilitaron la privatización de la Banca, versus las debilitadas Leyes a la protección de los consumidores de créditos que por sus trámites burocráticos o de poca divulgación no ponen en evidencia los abusos del propio sistema financiero, tal es el caso de la Ley de Protección al Consumidor que ante los abusos que se comprueben del Sistema Bancario hacia un deudor, la sanción que se le impone a este no corre en beneficio del denunciante sino del mismo Estado, conllevando a que la misma ciudadanía no este motivada a someterse a un trámite que no tenga un provecho propio.

Todo lo anteriormente expuesto pone en conocimiento que la importancia de esta investigación va orientada a generar conocimiento que propicie una reflexión crítica al fenómeno planteado, es decir que si las personas son parte del fenómeno deben comprender las prácticas en que el Sistema Financiero lo afectan y así contar con elementos para romper con ese círculo del sobreendeudamiento y detectar cuales son las alternativas que el Estado le proporciona para su protección.

Un tercer aporte ha consistido en generar las bases para que se discutan reformas o proyectos de Leyes que la legislación actual no ha regulado, incluyéndose figuras jurídicas o instituciones que velan por la protección de los consumidores y que disminuyan el sobreendeudamiento acelerado de las economías familiares; además generar el campo de discusión para debatir la revisión de las leyes ya promulgadas que favorecen al sistema financiero y las cuales a su vez generan un descontrol en la cartera de préstamos en los diversos sectores económicos.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL, CONSTRUCCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

En este Capítulo se plantea la perspectiva teórica de la incidencia del sistema financiero en el fenómeno del sobreendeudamiento en las economías domésticas. Para ello se propone ilustrar al lector respecto de terminología o conceptos propios de lo estudiado, debiéndose remitir al Anexo I, donde se encuentra un Glosario; además, en los Anexos de esta tesis se contempla una tabla de la legislación nacional relacionada al objeto de estudio de la cual se harán referencia en el desarrollo de este capítulo.

Consecuentemente, se presenta un apartado que contiene las bases teóricas generales a nivel macroeconómico, de donde enmarca a uno de los sujetos principales de dicho fenómeno, como lo es el sistema financiero como instrumento para acumular y concentrar sus ganancias; luego se pasa a un discurso mediante el cual se contextualizan los componentes teóricos existentes en la relación del sistema financiero con el fenómeno de sobreendeudamiento familiar. Se perfilan características propias de dicho sistema, así como los diversos mecanismos empleados por éste, que propician que los consumidores de crédito se vinculen a la relación crediticia, que en muchos casos genera dependencia al crédito. Así mismo, se hace referencia a las prácticas que se vuelven desventajosas para los consumidores de crédito, y las condiciones especiales impuestas en los créditos que generan abundantes ganancias a la banca.

Tomando en consideración que el objeto de estudio en esta investigación, versa sobre la configuración de los mecanismos que emplea el sistema financiero que generan el sobreendeudamiento en los consumidores en las economías domésticas, conviene estructurar una reflexión teórica donde se evidencien las condiciones generales de la actividad bancaria respecto al mismo. Para ello, retomamos la fundamentación epistemológica del realismo crítico, bajo el enfoque que realiza Danermark, Berth - Ekström, y otros (2016) que permite abordar la realidad desde tres dimensiones, generando una comprensión de los hechos observables del sobreendeudamiento,

profundizando en aquellos aspectos procedimentales que dinamizan esa dimensión, y culminando con el descubrimiento de las estructuras y mecanismos causales de dicho fenómeno.

Para tal efecto, se parte de cuatro componentes principales mediante los cuales se potencia dicha actividad bancaria, así: i) la relación del sistema financiero con los consumidores de crédito; ii) los mecanismos empleados por la Banca para la obtención de ganancias; iii) las condiciones que se consideran abusivas en los créditos; y, iv) la transparencia de la actividad crediticia de la banca ante el usuario de crédito.

2.1. Bases teóricas que fundamentan el fenómeno del sobreendeudamiento

Para hacer una reflexión teórica sobre el fenómeno de sobreendeudamiento es preciso hacer un análisis que comprenda teorías de gran alcance y mediano alcance, para lo cual se retoman las teorías del sistema capitalista que explican desde un contexto macroeconómico la utilidad del fenómeno para la concentración y acumulación de capital; se hace uso de otra teoría que explica las intencionalidades y racionalidades de los sujetos intervinientes en el fenómeno, siendo ésta la psicología económica. Estas dos teorías de gran alcance permiten fundamentar otras teorías de mediano alcance que introducen y justifican las teorías sobre la concesión abusiva del crédito, la especulación financiera y las reservas de saneamiento, las cuales nos revelan cómo se configuran los mecanismos que emplean las entidades financieras en la dinámica del sobreendeudamiento de las economías domésticas.

2.1.1 La concentración y acumulación de capital en el sistema de producción capitalista

John Maynard Keynes, economista británico, calificado como uno de los más influyentes del siglo XX consideró que el sistema capitalista no tiende al pleno empleo, ni al

equilibrio de los factores productivos, su principal aporte es una apuesta por la intervención pública directa en materia de gasto público, que permite cubrir la brecha o déficit de la demanda agregada; es decir estableció el Estado del bienestar para resolver el problema, dado las carencias de empleo, al no existir suficientes fuentes de empleo disminuye el consumo, lo cual pone en riesgo al sistema, implicando que el Estado debe invertir para activar el consumo, dado que al no existir consumo colapsa el sistema.

El sistema capitalista es la razón, de fondo es la lógica de la necesidad de mantener creciente la tasa de ganancia, la que genera un mecanismo que Karl Marx filósofo, intelectual y militante comunista alemán de origen judío, denominó la refuncionalización del capital para sacar de la crisis al sistema capitalista, En la época contemporánea la expresión más fuerte fue en Estados Unidos en los años 2008- 2009 se presentó la crisis del mercado inmobiliario, en donde los consumidores de crédito que desearon adquirir su vivienda, por ejemplo en cien mil dólares, las entidades financieras le otorgaban sus productos financieros a través de créditos hipotecarios, bajando los requisitos para el otorgamiento de los mismos a los consumidores de crédito.

Todos empezaron a comprar casas y sin tener capacidad de pagarlas, los bancos les otorgaban más créditos a los consumidores, por lo que la realidad del sobreendeudamiento es un problema sistémico.

Salvador Arias, (2012, p. XXV) afirma que el sobreendeudamiento es el mecanismo que el Capitalismo ha tenido que utilizar, para poder administrar una crisis estructural de sobreacumulación de capital, donde los tres sujetos fundamentales del sistema son: los hogares, las empresas y los Estados.

En el marco del sistema capitalista se origina el fenómeno del endeudamiento, se identifican los sujetos y elementos que intervienen, pero las dinámicas que se desarrollan en esa relación se estudian retomando teorías que definen puntualmente la intervención del sistema financiero desde una perspectiva particular en que realizan las entidades bancarias su actividad cotidiana en la obtención de sus ganancias. Se retoma Partiendo de esta teoría; y ese es el abordaje teórico que se realiza en párrafos que continúan.

2.1.2 Psicología Económica

Según Argemiro Alejo Riveros; Patricia Rojas Arias, y Andrés M. Pérez Acosta, (2008, pp. 48-57) La psicología económica, nace al final del siglo XIX, con los autores como Gean Gabriel Tarde, jurista francés, Filósofo, Sociólogo a quien le gustaba la investigación y fue autodidacta. Planteó que la conducta económica es el resultado de la acción conjugada de causas psicológicas de deseo o creencias, el consumidor es un ser hecho de deseos y apetitos que creó con o sin la razón de la utilidad agregada al deseo; la demanda la refleja la fuerza de las creencias que son los mitos determinados por el consumo; estos mitos adquieren poder, ambición y desafíos que se amplía por imitación.

Los trabajos de la psicología económica sistematizados inician en el siglo XX con George Katona, de profesión psicólogo que durante la segunda guerra mundial se vio envuelto en los intentos del gobierno estadounidense de utilizar la psicología para combatir la inflación inducida por la guerra. A partir de estas experiencias tuvo la percepción que los procesos económicos tenían mucho que ver con la psicología de las personas. Inmersas la racionalidad que es la capacidad del ser humano de pensar, evaluar y actuar ante los acontecimientos, y las emocionalidades que son las fuerzas poderosas que ejercen una gran influencia sobre la conducta de las personas y de los animales, están implicadas en muchas de nuestras decisiones vitales y por ello, vale la pena conocerlas como un primer paso para aprender a controlarlas cuando se bloquea o perturba negativamente la conducta de los pensamientos o de los estados de ánimos.

La psicología económica como psicología aplicada se preocupa del estudio del comportamiento económico de las variables que inciden en la toma decisiones económicas individuales y colectivas y las formas como las personas comprende el mundo de la economía y sus variaciones.

Tiene el doble objetivo de estudiar y analizar como la economía afecta el comportamiento de los individuos y como dicho comportamiento afecta a su vez a la económica, tomando en cuenta el comportamiento humano, historia, características personales sociales y culturales en el contexto general en que ocurre el comportamiento.

El endeudamiento es un fenómeno complejo y multideterminado, ya que involucra factores económicos y psicológicos. Desde el punto de vista de los factores psicológicos, una de las perspectivas más utilizadas a la hora de comprender el fenómeno del endeudamiento, a partir de las características personales del consumidor, corresponden a la perspectiva actitudinal.

La actitud es entendida como una predisposición aprendida para responder de una manera conscientemente favorable o desfavorable hacia un objeto determinado. Sin embargo, la atractiva oferta de bienes y las facilidades de crédito, ha dado lugar a procesos de endeudamiento, entendido como una contratación de créditos, por encima de la capacidad de los ingresos del hogar, destinados al pago de deudas y compromisos financieros.

La situación de endeudamiento puede considerarse una decisión de consumo optimista, vista como una inversión a futuro, o, por el contrario, una decisión pesimista, que encubre una forma compulsiva de vivir las oportunidades del presente, difiriendo los costos al mañana.

El endeudamiento se considera un comportamiento económico flotable, que aún carece de las precisiones requeridas para una definición que permita clasificarla como:

- Una conducta económica que se manifiesta dentro de rangos socialmente esperables, de acuerdo a la dinámica económica que provee el acceso al crédito,
- Si representa una alteración o trastorno de comportamiento, que requiere de apoyo o asesoría externo para su enfrentamiento y superación.

La teoría económica se ha basado históricamente en el hecho de que los agentes son racionales y que toman decisiones con base en la maximización de su bienestar, únicamente, sin embargo, se ha mostrado que esto no es del todo cierto cuando observamos las decisiones diarias de dichos agentes. Es por ello, que con el fin de seguir explicando la forma en que los agentes económicos toman decisiones, surgió el concepto de racionalidad limitada y la rama de la economía llamada economía del comportamiento

para tratar de incorporar variaciones a los modelos tradicionales de manera que se refleje más fielmente este proceso.

En definitiva, con este y el anterior apartado, se ha puesto en perspectiva la importancia de conocer cuáles son las lógicas del endeudamiento principalmente la lógica estructural que se configura con el análisis del sistema capitalista, pero además se plantea otra teoría que determina lógicas motrices o de raciocinio que toma en cuenta las emocionalidades y racionalidades del endeudamiento del ser humano, de la cual surge la Psicología Económica.

2.2. Condiciones generales de la actividad bancaria con respecto al sobreendeudamiento de las economías domésticas

La banca se maneja a nivel crediticio empleando condiciones generales de contratación que usualmente se genera por parte de ésta hacia los usuarios o consumidores; sin embargo, para la práctica crediticia de los bancos hacia los usuarios de créditos, no existen las regulaciones específicas por parte de la legislación salvadoreña, que señale mecanismos sistemáticos que permitan que los consumidores tengan intervención en las condiciones contractuales, lo cual conlleva a ciertas implicaciones de carácter jurídico y económico específicas en el consumidor que las contrae.

Esas condiciones generales de contratación que son características del actual sistema financiero, que sí encuentran asidero legal, tienen un arraigo especial en la actividad bancaria, pues son utilizadas a conveniencia del emisor del crédito, lo cual permite que determinados tipos de contratos o productos emanados de los Bancos no tengan detallada la operativización de los mismos al momento de lanzarlos al mercado y dejan al arbitrio del banco emisor dicha actividad.

Cuando la banca negocia con productos sin operativización, los contratos que se generan con esa modalidad, se vuelven atípicos, trayendo como consecuencia que una de las partes

(el banco) tenga predispuestas las cláusulas o condiciones del contrato a las que la otra parte (consumidor), en donde aquél que desee adquirir el bien o servicio de que se trate, tendrá que limitarse a adherirse sin ninguna posibilidad de modificarlas.

El empleo de condiciones generales por parte de la banca, goza de una planificada homogeneidad (a partir de definiciones o principios bien genéricos) de las instituciones que componen el sistema, limitando a los consumidores para encontrar opciones dentro del mismo, puesto que todos estos entes manejan el mismo margen de condiciones dentro del marco legal que regula tal actividad.

Pero detrás de esas condiciones generales, se encuentran cuatro grandes dimensiones a estudiar y que generan una comprensión sistemática de la actividad bancaria frente al fenómeno del sobreendeudamiento de la economía familiar. La primera, encaminada a establecer la relación de tal actividad con los consumidores de crédito, con la cual pretende involucrar a ese sector de consumo en el uso de productos financieros ofertados por la banca.

La segunda dimensión, los mecanismos que emplea el sistema financiero para la obtención de sus ganancias, que consiste en discernir las motivaciones que conllevarán a la colocación masiva de créditos independientemente del riesgo que éstos generen para la consecución de beneficios que incrementen sus reservas, independientemente del detrimento que dicha actuación cree en las economías domésticas.

La tercera dimensión refiere a las condiciones abusivas del crédito que tienen su origen en la contratación del crédito; le acompañan otras condiciones, tales como monto, tasas de interés, plazos, caducidad, según el tipo de producto a contratar y que ha sido previamente calificado por el mismo sistema financiero por medio de las entidades de investigación de récord crediticio de la persona, culminando con la gestiones de recuperación de lo adeudado en casos de mora, en donde se generan ciertas acciones o prácticas de carácter impositivo hacia el deudor moroso.

Como cuarta y última dimensión a tratar en este capítulo, se tiene la transparencia bancaria, referido a un derecho que los consumidores tienen a la información, debiendo gozar de protección jurídica y procedimental de parte de entes supervisores de trascendencia estatal y que conmine al sistema financiero a comprometerse con la referida transparencia en los mecanismos que éste emplee en la colocación de los productos financieros que ofrecen los bancos para el fin de la actividad bancaria y la forma de recuperación a utilizar cuando hayan dificultades de pago por parte del deudor.

2.3. Relación con los consumidores de crédito

Es importante distinguir los sujetos que intervienen en esa relación financiera. Por un lado, se encuentra el Sistema Financiero, el cual ostenta el poder económico que le faculta como intermediario financiero para el otorgamiento de productos financieros (entendiendo como tales: tarjetas de créditos, préstamos en sus diversas modalidades, adelantos salariales, entre otros), en segundo lugar, los deudores quienes son los consumidores de dichos productos, bajo las reglas de la oferta y demanda que se desarrollan en las operaciones crediticias. Dichos sujetos interactúan respecto de sus derechos y obligaciones en una premisa básica llamada crédito, que consiste en la entrega de dinero por parte de la entidad financiera y el compromiso de retribuirlo por parte del deudor, condicionado a intereses y demás cláusulas preestablecidas que caracterizan el producto financiero ofertado.

El desarrollo de la premisa en comento, lleva implícita por parte de la entidad financiera su persuasión hacia el consumidor o contratante del crédito, ofertándole condiciones adecuadas a su situación financiera del momento, utilizando una serie de actuaciones psicológicas que inciden en el potencial consumidor e incluso en aquellos que ya están involucrados en la relación crediticia, creando necesidades, ilusiones y hasta opciones para el desarrollo productivo, a través de publicidad o de forma directa, ya sea cuando es la banca la que llega hasta el consumidor a su lugar de trabajo o cuando éste

se acerca a la entidad para obtener un crédito; todo lo anterior es lo que hace que dicha actuación persuasiva adquiera legitimidad tras obtener un “aparente” acuerdo bilateral en la contratación que se consiga, llevando de esa manera al consumidor sutilmente a optar por cualquier modalidad de crédito en atención a su capacidad y ubicación de su récord crediticio, muchas veces sin que haya una necesidad latente.

Son dos modalidades que describen al consumidor en estado de sobreendeudamiento: 1) el sobreendeudamiento activo, que consiste en el incremento excesivo de las deudas originales, por factores generados conscientemente por el deudor, comprometiendo su patrimonio desmesuradamente para el pago de las mismas; 2) el sobreendeudamiento pasivo, que es la incapacidad sobrevenida de hacer frente a los créditos por causas no previstas tales como: el desempleo del deudor, el fallecimiento de un miembro de su familia que sea parte activa en el pago de deudas de ésta y cualquier otro acontecimiento que estropee el pago en tiempo de la obligación adquirida.

No obstante, la anterior clasificación, es de gran dificultad determinar cuándo un consumidor se encuentra sobreendeudado, pues no plantea ninguna duda las situaciones de insolvencia definitiva, identificables porque el patrimonio del deudor arroje un saldo negativo por ser menor su patrimonio activo que el monto total de sus deudas vencidas y exigibles. Puesto que hay particularidades que, aunque parezcan ser personas sobreendeudadas deben someterse a análisis algunos criterios circunstanciales en la realidad del deudo.

Así, Iván Jesús Trujillo Diez, (2003, Págs. 13-14) en su obra *El Sobreendeudamiento de los Consumidores*, relata que hay varios criterios que deben tomarse en cuenta para determinar el estado de sobre endeudamiento de una persona: a) No está sobreendeudado el sujeto que aunque esté desempleado se encuentre en disposición de reencontrar un empleo e ingresos adecuados al importe de sus deudas, b) Hay que tener en cuenta los ingresos y el patrimonio del deudor, pero también los gastos que no pueda desatender, tales como los derivados de la vida cotidiana, pensiones alimenticias, impuestos, entre otros, c) la determinación del sobreendeudamiento debe deducirse de la comparación del

total de las deudas y el total del activo patrimonial del deudor, incluyendo los bienes muebles e inmuebles, d) no resulta relevante el nivel de ingresos del deudor, si no tan solo el resultado de la comparación de éstos y el conjunto de su patrimonio con el volumen de las deudas que deben atenderse, así no se puede desatender la solicitud del deudor, con el solo argumento del alto nivel de sus ingresos, e) los ingresos del deudor no son solo los que se reciben en forma monetaria, sino en general cualesquiera que redunden en su beneficio, incluidos los que deriven de la asistencia mutua dentro de la familia respecto de las necesidades de alojamiento, alimentación, entre otras.

Esto implica que los factores que motivan el sobreendeudamiento no deben basarse únicamente en cálculos matemáticos, sino que también entra en juego la comparación entre activo y pasivo patrimonial y la razonabilidad que emplea el deudor para solventar su situación crediticia, aún con aspectos negativos que puedan suponer que se encuentra insolvente; de ahí que habrá que estudiar éste último aspecto.

Lo que nos ocupa propiamente es la incidencia del sobreendeudamiento en las familias. Al hablar de insolvencia se refiere a la incapacidad de pago actual o previsible del deudor, entendiéndose que existe incapacidad de pago cuando éste no se halla en la situación de cumplir una obligación de pago pendiente.

Un consumidor endeudado es aquél que debe reservar parte de su presupuesto al pago de deudas que le fueron aplazadas, que constituyen los compromisos previamente adquiridos, en donde se debe considerar cuál es el momento para entender que se supera el nivel básico de endeudamiento y consecuentemente se encuentra en una etapa de sobreendeudamiento.

Otro factor importante que incide de forma directa a establecer una categoría de sobreendeudamiento lo constituye la iliquidez, que consiste en la incapacidad para hacer frente a las obligaciones pendientes de pago. Ante una iliquidez inminente (es decir, incapacidad de pago en el plazo prefijado) no existe en El Salvador un proceso que permita establecer una situación de bancarrota de los consumidores de crédito, que conlleve desde la perspectiva de los acreedores, a establecer la forma de como liquidar

las deudas y el orden o prelación del crédito, que según el tipo de garantía dada al acreedor percibirá el pago de forma preferente, habiendo agotado previamente las opciones de mediación extrajudicial.

No obstante lo anterior, según el boletín denominado “Análisis del CDC. Alertas sobre agravamiento de problemáticas de las y los consumidores con servicios financieros” de fecha 7 de mayo de 2009 publicado por el Centro para la Defensa del Consumidor, CDC, se propone crear una Ley de Insolvencia Personal, cuyo objeto sería el establecimiento de un sistema específico y preventivo que proteja judicial y extrajudicialmente a las personas consumidoras, que se encuentren en una situación de sobre endeudamiento o insolvencia; sin embargo, a la fecha no existe ley vigente que aborde este mecanismo de protección que permita que la economías de su familia se vean beneficiadas cuando surgen estados de insolvencia.

Por otra parte, es importante estudiar la problemática del sobreendeudamiento de los consumidores desde la perspectiva de la afectación en el presupuesto familiar, y sobre el particular, se advierte que el Índice de Precios al Consumidor (IPC), cuya finalidad es medir los cambios de precios de un mes a otro a través del monitoreo de una canasta de bienes y servicios previamente definidos. Al respecto la Organización Mundial del Trabajo ha expresado que la Canasta de Mercado contiene 238 artículos distribuidos en 196 bienes y 42 servicios que son representativos de los patrones de consumo de un hogar, y que los hogares compran y utilizan directa o indirectamente para la satisfacción de sus propias necesidades y deseos, esto según el Manual del Índice de Precios al consumidor, teoría y práctica 2006 (OIT, FMI). Se trata de un porcentaje que puede ser positivo, lo que indica un incremento de los precios, pero también puede verse como un valor negativo que refleja una caída de los precios.

El Índice de Precios al Consumo, es un indicador económico determinante en los análisis que muestran la evolución de las economías y la situación de las familias. Es la media de los precios de los bienes y servicios de consumo considerados necesarios para vivir, tales como: alimentos y bebidas, vestido y calzado, gastos relativos a la vivienda- luz, agua,

gas, medicamentos, medios de transporte, comunicaciones- teléfono, conexión a Internet, ocio y espectáculos, restaurantes, enseñanza. Sin embargo, este índice no mide la afectación que las familias atraviesan debido a los altos costos de financiamiento a lo que tienen que recurrir a través del sistema financiero para suplir algunas necesidades básicas, vehículos, gastos escolares o médicos, financiamiento de viviendas, entre otros.

El cálculo del IPC es una media sobre la evolución de los precios de los artículos en un espacio de tiempo y se mide no solo para saber la evolución de los precios sino también es el instrumento que permite conocer la cantidad de renta dedicada al consumo de las familias; por lo tanto, a partir de este indicador se obtienen los datos relativos a: Inflación, Deflación, Coste de la vida, Relación Coste-Sueldo.

El IPC señala la evolución del coste de la vida y resulta esencial para conocer la inflación, que es el incremento generalizado de los precios de bienes y servicios. Por ejemplo, si el IPC sube un 5% significa que una familia tendrá que gastar un 5% más para adquirir la “canasta básica”. Por este motivo, la variación de este indicador se traslada a los convenios salariales, las rentas de las viviendas, las pensiones, las deudas, etc. Si el IPC asciende y nuestros ingresos no lo hacen de una manera proporcional, nuestro nivel adquisitivo será menor.

En definitiva, el abordaje de la relación de las entidades bancarias con los destinatarios de sus productos (consumidores), adquiere relevancia en la medida que se logra definir tanto el trato entre las partes para identificar el grupo de interés sobre los cuales versará la colocación de los productos financieros, como la ubicación de un sector de alto riesgo, en el que pese a dicha situación, la banca centra su actividad en el mismo, debido a la potencial implementación en masa de sus productos, que le permitirá (pese al riesgo) obtener una abundantes ganancias.

Esta última reflexión conlleva a explorar cuáles son las intenciones del sistema financiero, las que resultan poco predecibles a los consumidores ante la incitación del mismo en el ofrecimiento, colocación y readecuación de créditos y el estímulo en la permanencia cíclica de endeudamiento en las economías familiares.

2.4. Mecanismos del sistema financiero para la obtención de ganancias

Para obtener un dominio de la realidad financiera sobre la cual versan las operaciones bancarias para la obtención de sus ganancias, resulta trascendental identificar y analizar las motivaciones e influencias de este sector económico que se apropia el rubro imponiendo condiciones a su arbitrio, mediante la utilización de teorías económicas y financieras así como normativas que conllevan al pleno establecimiento del negocio crediticio sin sopesar (en algunos casos) las desventajas que puedan generar a los destinatarios.

La banca dentro de sus estrategias para la conformación de sus productos financieros, hace uso de teorías económicas, así como de regulaciones emanadas de leyes y normativas emitidas por entidades contraloras del Estado (Ver Anexo II y III referente a Leyes financieras que rigen el Sistema Financiero de El Salvador, y las Normas Prudenciales de Bancos que dispone la SSF), con el fin de establecer una estrategia que le permita sacar provecho de su actividad, aún en aquellos sectores donde se evidencian altos riesgos crediticios, todo con la finalidad de obtener fuentes de financiamiento en masa, asumiendo el compromiso de elevar los coeficientes de cobertura de reservas.

A la luz de lo anterior, en referencia al riesgo crediticio la Superintendencia del Sistema Financiero con base a la potestad contenida en su Ley Orgánica y el tercer inciso del artículo 224 de la Ley de Bancos, emitió las Normas Para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y constituir las Reservas de Saneamiento, estableciendo que el objetivo de dichas normas es regular la evaluación y clasificación de los activos de riesgo crediticio según la calidad de los deudores y exigir a las entidades financieras la constitución de reservas mínimas de saneamiento de acuerdo a las pérdidas esperadas de los respectivos activos, las cuales se determinarán restando del saldo total de las obligaciones el valor de las garantías reales o prendarias que los respalden.

Activos de riesgo crediticio

En primer lugar, habrá que efectuar un análisis del riesgo crediticio, y sobre éste cabe mencionar que se entienden por Activos de Riesgo Crediticio todas las operaciones que de alguna manera signifiquen financiamientos directos o indirectos a favor de personas naturales, jurídicas o grupos de personas, como las siguientes operaciones: Préstamos, Descuentos, Pagos por cuenta ajena, Intereses y otros productos por cobrar, entre otros créditos. Estos Activos de Riesgo Crediticio se agrupan separadamente en créditos para empresas, créditos para vivienda y créditos para consumo.

En los Créditos para empresas, se agrupan la generalidad de los créditos otorgados por las instituciones, con la excepción de los créditos para la vivienda y los créditos para consumo. En este mismo grupo se incluirán los créditos otorgados al Gobierno Central, Municipalidades e Instituciones Oficiales Autónomas y Semi-Autónomas.

En los Créditos para vivienda, se encuentran los préstamos otorgados a personas naturales para la adquisición de vivienda, así como los otorgados para adquisición de terreno, construcción, remodelación y reparación de viviendas.

En los Créditos para consumo se agrupan los préstamos personales cuyo objeto es financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios, y que poseen las siguientes características generales: el deudor es una persona natural, el plazo del préstamo es generalmente entre uno y seis años, y el pago del préstamo se efectúa en cuotas periódicas, normalmente iguales y sucesivas.

Los aspectos relacionados específicamente con la gestión del riesgo de crédito deben estar debidamente documentados e identificados.

Sobre la anterior línea de ideas, deviene la necesidad de efectuar un análisis crediticio, ya que según Bohoslavsky (2009) la relación entre el riesgo crediticio y la gestión de las entidades financieras, especialmente en lo referente a la determinación de los intereses, estriba en la necesidad de preservar la solvencia y liquidez de las entidades financieras, esto es, una armónica coordinación entre los vencimientos de los depósitos de un lado, y

de las operaciones activas del otro, impone a dichas entidades el deber de resguardar mínimamente su patrimonio en lo que a la concesión del crédito se refiere.

Las distintas técnicas de ponderación del riesgo crediticio constituyen así una herramienta con que cuentan estas entidades, ya que les permitirá determinar hasta qué punto y en qué circunstancias están en condiciones de conceder créditos que, lejos de perjudicar al patrimonio social, lo beneficien. Además, y de modo prioritario, se tiene presente que el adecuado control del riesgo optimiza la protección de los fondos aportados por los depositantes en forma directa e, indirectamente, constituye un resguardo para la estabilidad del sistema bancario.

Es necesario destacar que el comportamiento de los bancos tendiente a minimizar los riesgos de sus carteras -para lo cual deberán, entre otras medidas, contener adecuadamente el riesgo de cada operación individual que perfeccionen- constituye una consecuencia indirecta del respeto de las normas disciplinarias del sistema bancario, que tienen por objeto asegurar la solvencia de cada entidad. Pues bien, los modelos cuantitativos descriptos vienen a otorgar mayores certezas probabilísticas de las conductas de los tomadores de decisiones y así suministran herramientas razonablemente objetivizadas para gestionar globalmente la cartera de créditos de los bancos.

Frente al riesgo propio de cada operación bancaria la entidad cuenta con una serie de instrumentos que se traducen en elementos del contrato con los cuales contener el riesgo. Pero la elección de la forma técnica del contrato, las garantías y el control del destino del préstamo pueden revelarse ineficaces -o aún más, contraproducentes- cuando no se los utiliza teniendo una visión global de la economía del consumidor. La determinación de la tasa de interés aplicable y el monto del crédito pueden producir importantes efectos integradores respecto del control del riesgo, sobre todo si se comprende que todos estos instrumentos se influyen recíprocamente y que a su vez afectan al riesgo propio de la operación.

En relación específica a las condiciones de onerosidad como modo de prevenirse frente al riesgo, es un mecanismo que no resulta tan lineal como podría parecer a primera vista.

El banco encontraría dos tipos de límites si pretendiera cubrir sus riesgos sólo con aumentar las tasas de interés. Por un lado, la posibilidad cierta de reducir su cuota en el mercado perdiendo a sus mejores clientes, y por el otro, los límites que la autoridad monetaria puede llegar a imponer.

En este contexto la noción de *credit rationing* puede presentar dos acepciones. Se lo puede entender como el efecto de la imposición de límites máximos a los intereses fijados, que deriva principalmente del hecho de que la información para realizar la evaluación del riesgo importa gastos superiores a los beneficios obtenidos por el préstamo (Reserva de Saneamiento). En este caso puede resultar más conveniente para la entidad de crédito proceder a la evaluación del crédito basándose en la existencia de garantías colaterales, racionalizando a todos aquellos que no puedan satisfacer tal requerimiento. El banco conscientemente acepta un mayor grado de imperfección en la información, condicionado por el riesgo crediticio tolerable.

Una segunda noción de *credit rationing* se vincula a la decisión del banco de racionalizar el crédito en virtud de que la información transmitida por el mercado es insuficiente, cuya causa puede hallarse en que son precisamente los clientes con mayor propensión al riesgo (*adverse selection*) o con planes deliberados de defraudar al banco (*moral hazard*) quienes están dispuestos a pagar intereses más altos por los préstamos, por lo que un incremento de las tasas de las operaciones activas tendería a capturar este segmento del mercado.

Pero también las tasas excesivamente bajas pueden contribuir a aumentar el riesgo, y prescindiendo de la racionalización del crédito se da entrada al fenómeno de la *adverse selection*. De esta manera el banco no sólo no estaría cubierto del riesgo intrínseco de la operación concertada, sino que lo incrementaría, ya que la baja onerosidad del crédito desincentivaría la búsqueda de la eficiencia de las inversiones realizadas por el tomador.

En fin, los bancos necesariamente deberán buscar una fórmula de intereses cuyo nivel le asegure la mayor rentabilidad, pero sabiendo que tanto un exceso en los máximos como en los mínimos puede llegar a incidir negativamente en el riesgo.

Riesgo crediticio

De acuerdo a las Normas para la gestión del riesgo crediticio y de concentración de crédito emitida por la Superintendencia del Sistema Financiero se entiende por riesgo de crédito, la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por una contraparte, entendida esta última como un prestatario o un emisor de deuda.

Según Bohoslavsky (2009) existen técnicas de evaluación del riesgo: La evaluación del riesgo que implica cada operación crediticia tiende a determinar la eventualidad de acaecimiento de insolvencia entendiéndose a la incapacidad de pago, ya sea total o parcial, así como la morosidad referida al incumplimiento de los plazos convenidos del pretendido tomador del crédito. Los distintos modelos de calificación del riesgo pretenden conocer tres circunstancias: la posibilidad de que exista pérdida, su cuantía y el momento en que se producirá.

En el ámbito de la financiación a los particulares, las bases de los modelos de evaluación del riesgo contemplan la evolución de la capacidad de pago histórica del deudor, la evolución futura de la situación económica del tomador y su relación con el entorno económico y financiero en el que se desenvuelve. Cada modelo pone mayor énfasis en el factor que estima más fiel a los fines de una certera evaluación de las circunstancias en las que la entidad otorgará el crédito.

Los métodos de evaluación son los denominados “cualitativos”, ya que atienden de modo prioritario a las condiciones materiales del pretendido tomador, lo que permitirá pronosticar caso por caso el riesgo a que se somete la entidad de crédito. Se trata de sistemas de previsión que simulan dinámicamente las condiciones financieras y económicas del tomador, sobre todo en lo que respecta a su liquidez, y a partir de esa proyección la entidad decide.

En el modelo relacional cada entidad aplica las ratios que considere más relevantes. Se cotejan las cifras del cliente con los movimientos dinerarios que tiene en la propia entidad,

obviando los movimientos que pudiera tener en otro banco. Se atiende básicamente a información pública contenida en bases de datos, y en ocasiones se realiza un seguimiento de la rentabilidad del tomador. Si se utiliza sólo este modelo relacional no se contará con un panorama adecuado, ya que no es predictivo y no existen parámetros de contraste.

El modelo clásico de las cinco “C” impone una valoración subjetiva de las variables apreciadas, que son: a) moral (*character*) del tomador y del equipo de dirección, b) capacidad de pago (*capacity*), que estudia la generación de fondos para hacer frente a la deuda (*cash flow*), siendo éste un factor determinante al momento de la decisión de conceder el crédito, c) patrimonio (*capital*), que es una valoración estática de la capacidad de generar ingresos históricos, valorándose el importe acumulado del patrimonio desde el inicio de su actividad, d) garantías (*collateral*), de acuerdo con las posibilidades de insolvencia, y e) condiciones (*conditions*), que significa que sobre la base de la evaluación integral de las variables enumeradas anteriormente, se pueden proponer las condiciones adecuadas del crédito o, en otros términos, la relación que existe entre el riesgo del crédito y la forma técnica del contrato

El modelo económico-financiero compara ese tipo de información de una empresa con los resultados de las empresas del sector económico en el cual se desenvuelve, obteniendo así información sobre la tendencia del tomador en su mercado. El resultado del análisis de los estados financieros se complementa con el modelo de las cinco “C”.

La evolución y crecimiento de la actividad bancaria, y con ello la imperiosa necesidad de las entidades de crédito por conocer globalmente la calidad y estructura de sus carteras a fin de proyectar su negocio basado en tales circunstancias, ha hecho emerger en la práctica a los modelos “cuantitativos”.

El modelo de *credit scoring* funciona sobre la base de probabilidades de morosidad en función de sus características en un contexto de deudores similares. Estos “riesgos masa” deben utilizarse en segmentos uniformes. Aunque también es cierto que no se contemplan los elementos internos del tomador ni su capacidad real para generar fondos.

El modelo de rating evalúa a través de métodos empíricos las variables más relevantes, que describen la probabilidad de mora o falta de pago, lo que permite clasificar al cliente en una escala previamente confeccionada a la que se asocian diferentes comportamientos crediticios. El análisis se realiza en forma permanente. Este método es costoso, razón por la cual sólo se utiliza en créditos significativos a grandes compañías.

Reservas de saneamiento

Ahora bien, en segundo lugar para lograr constituir las reservas de saneamiento, las entidades financieras clasifican a sus deudores y les aplican los porcentajes de reservas, es decir que cada entidad financiera evalúa y clasifica los activos de riesgo crediticio, para realizar esta clasificación, reúnen todas las operaciones crediticias contratadas por el deudor con dicha entidad, de modo tal que la categoría de riesgo que se le asigne sea la que corresponde al crédito con mayor riesgo de recuperación.

Para el caso de la clasificación de los créditos para vivienda y consumo, las entidades realizan una evaluación y clasificación mensual según el comportamiento de pago del deudor, es decir el de sus saldos en mora (Ver Anexo IV, referente a los criterios para la clasificación de los Deudores), considerando el tratamiento de las garantías según lo disponen los artículos del 14 al 16 de las Normas Para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y constituir las Reservas de Saneamiento.

Los porcentajes aplicados a los deudores para determinar las reservas de saneamiento son las siguientes:

Cuadro N° 4

Clasificación Porcentaje de Reservas de Saneamiento

Categoría de Riesgo	Porcentaje a aplicar para constituir la Reserva de Saneamiento
<u>Normales</u>	
Categoría A1	0%
Categoría A2	1%
<u>Subnormales</u>	
Categoría B	5%
<u>Deficientes</u>	
Categoría C1	15%
Categoría C2	25%
<u>De difícil recuperación</u>	
Categoría D1	50%
Categoría D2	75%
<u>Irrecuperables</u>	
Categoría E	100%

Fuente: Superintendencia del Sistema Financiero

La clasificación de los activos crediticios y, en consecuencia, el monto de las reservas de saneamiento exigidas por la Superintendencia del Sistema Financiero, puede variar mes a mes a causa del otorgamiento y pago de créditos, la recepción de activos extraordinarios, el castigo de créditos, la reclasificación de deudores y otras circunstancias. Sin embargo, los sujetos obligados harán los ajustes correspondientes en las clasificaciones y reservas de saneamiento constituidas al final de cada mes.

El Sistema Financiero deberá informar a la Superintendencia, en los primeros siete días hábiles de cada mes, las reclasificaciones a categoría de menor riesgo y las razones en que las fundamenta, de los 50 mayores deudores de la institución respectiva.

Sin embargo, cuando la Superintendencia establezca que un deudor está inadecuadamente clasificado ordenará su reclasificación y el correspondiente ajuste en las reservas de saneamiento. La Superintendencia hará las verificaciones necesarias por los medios y fechas que estime conveniente.

Es importante señalar que los sujetos obligados a velar por el cumplimiento de estas normas, son todas las entidades que por Ley están bajo la supervisión de la

Superintendencia del Sistema Financiero, tales como los bancos privados, los bancos estatales, los bancos cooperativos, casas corredoras de bolsa, sociedades de ahorro y crédito.

2.5. Condiciones abusivas del crédito

En este apartado se enuncian mecanismos que potencian la categoría de endeudamiento en las economías domésticas, teniendo entre ellas: la teoría general de la responsabilidad de la concesión abusiva del crédito y la referida a la teoría de los fondos prestables que tiene como elemento la especulación financiera. A continuación, se abordan cada una de ellas:

Concesión abusiva del crédito

El aporte teórico de Bohoslavsky (2009), en lo referido a la teoría general de la responsabilidad de la concesión abusiva del crédito trata del supuesto en que una entidad financiera otorga crédito en exceso a un consumidor a través de los diversos productos que se ofrecen, sin que exista un análisis de la capacidad de pago del deudor y como consecuencia la falta de reembolso de dichos créditos, a esta teoría debe hacerse la advertencia que ha sido originaria en la esfera de las deudas soberanas y empresariales, sin embargo sus premisas pueden ser aplicables a las deudas que se originan en las economías domésticas.

El crédito abusivo debe entenderse como la acción o conducta de la entidad financiera que involucra el otorgamiento de un crédito con ciertas condiciones abusivas, teniendo en cuenta que la actividad bancaria es esencialmente un negocio de riesgo, lo que ha justificado legítimamente el denominado “derecho de los bancos a equivocarse”, que no es otra cosa que la aceptación del devenir arriesgado de los negocios en general, y de la actividad bancaria en particular. Las conductas que interesan destacar son precisamente aquellas que al margen de las más elementales reglas de evaluación del riesgo crediticio,

no constituyen el sano ejercicio del crédito sino una imprudente o fraudulenta asunción de riesgos.

Además, el abordaje teórico que continúa Bohoslavsky refiere el riesgo crediticio a través de un mecanismo de exclusión, que consiste en que un crédito que no es “sano” es aquel que se consiente o mantiene en beneficio de un deudor cuyo comportamiento es gravemente reprochable o su situación económica está irremediablemente comprometida. Básicamente son dos los motivos que pueden llevar a calificar de abusivo a un crédito: uno de carácter económico, que apunta al análisis del riesgo económico-financiero de la operación; y otro de naturaleza moral, que comprende los antecedentes morales y la dignidad del deudor. Ambos responden a circunstancias diversas. En definitiva, se habla de créditos inoportunos desde el punto de vista económico y de créditos a favor de deudores insolventes.

Un elemento que es importante destacar son los fundamentos de la responsabilidad. La teoría de la responsabilidad por crédito abusivo se ha construido sobre la noción de la culpa del banco. A partir del incumplimiento de los deberes que recaen en las entidades financieras y que vienen determinados por las disposiciones jurídicas y técnicas en materia de evaluación del riesgo crediticio, se determina la culpa o el dolo de la entidad.

En efecto, la incidencia que el sistema bancario tiene sobre el funcionamiento del sistema económico ha estado constantemente presente en la diagramación de la teoría del abuso del crédito, precisamente porque los excesos de los bancos (como lo es la asunción de riesgos indebidos) no sólo los afecta a ellos mismos como sociedades comerciales, sino que se expanden en el mercado con una intensidad proporcional a la importancia del crédito otorgado.

Especulación Financiera

Otro mecanismo que es oportuno tomarlo en consideración y que el sistema financiero emplea como una justificación para su actuación y que conviene darla a conocer para posteriormente generar una reflexión crítica, es la teoría de los fondos prestables o especulación financiera, según Ernesto Ramírez Solano (2001), dado que permite conocer cómo funcionan las fuerzas básicas que determinan las tasas de interés en la economía monetaria, para esto definimos dinero como un medio circulante u oferta monetaria, que tiene una gran influencia en el curso de la actividad económica, por otra parte, constituye un medio de cambio porque es el medio para intercambiar bienes y servicios entre las personas en la sociedad.

Desde la perspectiva de quien obtiene el crédito, la tasa de interés es el precio pagado por el uso del dinero; de aquí que el interés puede considerarse como un pago de renta por los servicios del dinero durante un periodo. En este sentido, el precio del dinero es la cantidad de bienes y servicios que deben darse para obtener una unidad de dinero. Por tanto, el interés no debe considerarse como el precio del dinero, sino más bien como el pago de renta por el uso temporal del dinero. Las características del interés son más significativas cuando se expresan como una tasa: cantidad de dinero pagada por un dólar de crédito en un periodo.

Esta teoría de los fondos prestables considera que en el sector financiero las tasas de interés están determinadas por las fuerzas de la oferta y la demanda de crédito o de fondos prestables.

El nivel de precios de cualquier bien o servicio se determina por el ajuste entre su oferta y su demanda. Esto es aplicable, al dinero donde el nivel de las tasas de interés desempeña un papel fundamental en los procesos de ahorro- inversión. La inversión se estimula cuando, existiendo la confianza adecuada, la rentabilidad de los proyectos es superior al costo marginal del capital. Los ahorradores, por su parte, buscan un rendimiento o tasa de interés real positiva.

El término de fondos prestables se refiere entonces a los fondos suministrados a los mercados crediticios o financieros. Las fuentes principales de fondos prestables son: los ahorros provenientes del ingreso corriente de los agentes económicos y cómo el sector financiero de la economía monetaria canaliza los fondos superavitarios de las unidades que ahorran a las unidades que piden prestado y requieren de fondos adicionales. Desde este punto de vista, se referirá a estos fondos superavitarios como fondos prestables.

Las tasas de interés sobre diferentes tipos de instrumentos financieros varían considerablemente debido a las diferencias en riesgo y otras características de los instrumentos en cuestión. La tasa de interés pagada por las unidades que demandan los préstamos es obviamente la tasa recibida por los ahorradores. Por tanto, así como el interés puede visualizarse como el pago por el uso del dinero, también puede visualizarse como el rendimiento por retener instrumentos financieros en lugar de dinero.

Los oferentes de instrumentos financieros (solicitantes de préstamos) son los demandantes de los fondos prestables (crédito) y los demandantes de instrumentos financieros

¿Cómo se configura a través de los mecanismos del sistema financiero el Sobreendeudamiento de los consumidores en las economías domésticas?

En definitiva los mecanismos de la teoría general de la concesión abusiva del crédito y la teoría de los fondos prestables, propician la generación de un nivel cíclico del endeudamiento con alcances a aquellos deudores que se encuentran en niveles de insolvencia, generando por el mismo sistema una dependencia de los consumidores de crédito a largo plazo de los productos que se ofertan financieramente, todo esto se comprenderá como sobreendeudamiento, para ello la especulación financiera tiene como base el riesgo crediticio que conlleva el otorgamiento de un crédito, para establecer la tasa de interés a los consumidores.

Prácticas abusivas empleadas por el sistema financiero en el otorgamiento de créditos de consumo.

Existen prácticas que emplea el sistema financiero en los otorgamientos de crédito, y que por su naturaleza son claramente abusivas, y las cuales se vuelven manifiestas cuando existen incumplimientos por parte del deudor, o en algunos casos por acciones propias de los bancos, como por ejemplo: La variabilidad de las tasas de interés sin la opción que el consumidor pueda inferir en su estipulación, las condiciones para otorgar un crédito basadas en la obligación de recopilar y compartir la información personal y crediticia del consumidor, condiciones que imponen al consumidor penalizaciones o garantías excesivas, la desmedida gestión administrativa para el cobro sin que implique una acción judicial donde se respete los derechos del deudor, modificación unilateral de las condiciones contractuales,

A continuación, se evidencian algunas prácticas a manera didáctica:

Primer caso: De acuerdo al expediente del tribunal sancionador N° A-B, de la Defensoría del Consumidor, se llevó a cabo el procedimiento administrativo sancionador, de conformidad a la certificación remitida por el Centro de Solución de Controversias, relacionada con la denuncia interpuesta por el señor Juan López, contra la sociedad El Prestamista, S.A., por supuesta infracción a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, -en adelante LRSIHCP-.

En dicha denuncia, el consumidor manifestó que hace cinco años solicitó una tarjeta de crédito con El Prestamista, S.A., la cual nunca le fue entregada. Agregó, que desde enero de dos mil diez, le están realizando cobros por la cantidad de dos mil trescientos ochenta y dos dólares con cincuenta y tres centavos (\$2,382.53) por el uso de la citada tarjeta, situación por la que fue reportado a Equifax Centroamérica S.A. de C.V. (antes DICOM).

Dichas agencias utilizan la calificación de riesgo crediticio como herramienta para estimar el potencial de pérdida que una institución financiera puede incurrir con determinado cliente o grupos de clientes agrupados por sector, segmento o perfil. La Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) ha establecido un criterio en la norma

contable bancaria 0-22 o NCB-022, que a su vez se fundamenta en criterios de Basilea I, sobre el riesgo crediticio y la necesidad de las instituciones financieras de enfrentar tales riesgos mediante la constitución de reservas de saneamiento y de configurar un coeficiente de solvencia o de fondo patrimonial, adecuado a fin de salvaguardar la solidez de tales instituciones.

En ese sentido, en El Salvador existen varias entidades calificadoras de riesgo, entre ellas, Equifax Centroamérica, S. A. de C. V., y la misma Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). La normativa CB-022, en su artículo 18, establece las siguientes categorías de riesgo para los usuarios del sistema financiero: "los sujetos obligados al cumplimiento de estas Normas deberán constituir a sus activos de riesgo crediticio las reservas mínimas de saneamiento, restando al saldo de cada deudor el valor de las garantías que los respaldan de las establecidas en los artículos del 14 al 16 de las presentes Normas". La clasificación de los deudores y la aplicación de los porcentajes de reserva se detallan en dicha norma.

El *Credit Scoring* generado por la calificación de riesgo, en el caso particular de Equifax Centroamérica, S.A. de C.V., corresponde a la utilización de la escala de riesgo de 0 - 1000. Dicho término comporta una medición del riesgo de crédito que se utiliza para determinar las probabilidades de pago en las solicitudes de préstamos. Esto se hace usando los datos históricos, así como las técnicas estadísticas. La medición puede ser utilizada por los bancos, financieras e instituciones comerciales para producir un rango para los solicitantes de préstamos y prestatarios en términos de factores de riesgo.

Los informes sobre los prestatarios provienen de las solicitudes de préstamos y de las agencias de crédito. Normalmente, los *Credit Scoring* contienen información como el ingreso mensual de los demandantes, su deuda pendiente, sus activos financieros, la buena experiencia en préstamos anteriores, si es dueño de una casa o la alquila, número de personas que dependen del solicitante, la edad, el sexo, la profesión, el lugar en el que vive, el estado de salud y algunas veces sus hábitos de vida, el tipo de banco que utiliza, e incluso el tiempo que han permanecido en su trabajo. Tales datos son empleados para

analizar el rendimiento del sujeto frente a un préstamo, así como para determinar qué combinación de factores pueden predecir mejor dicho rendimiento y la ponderación que debe dárseles a éstos.

Para construir este modelo, se analizan los datos históricos de los préstamos anteriores, con el objeto de determinar qué características del prestatario les ayudará a predecir si el préstamo tuvo un desempeño bueno o no. El mayor porcentaje de puntuación se concede a los prestatarios cuyos préstamos se espera que sean de buen rendimiento, y un menor porcentaje se da a aquellos de los que no se espera una buena conducta crediticia.

Aunado a lo anterior, debe aclararse que ningún modelo es perfecto, por lo que, algunas cuentas incobrables pueden recibir una mayor puntuación; sin embargo, en términos generales, un score alto indica una probable buena conducta crediticia.

Respecto de la denuncia presentada, el consumidor presenta un score de un punto y en el rubro denominado "detalle de deuda bancaria" se refleja el reporte realizado por la sociedad El Prestamista S.A, debiendo destacar que el consumidor se encuentra calificado como cliente A1, con excepción de la cuenta reportada por el agente económico denunciado.

Cabe destacar que no obstante haber sido requerida de manera reiterada, el agente económico no presentó la documentación que acreditara que la tarjeta de crédito en cuestión fue entregada al señor Contreras Barrera.

En conclusión, se sancionó a la sociedad El Prestamista S.A., con la cantidad de VEINTIDÓS MIL CUATROCIENTOS VEINTIÚN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$22,421.00), equivalentes a cien salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios, sanción mínima prevista en el artículo 30 letra a) de la LRSIHCP, en concepto de multa por la infracción incurrida al artículo 28 letra e) de la LRSIHCP. Así mismo se ordenó la cancelación de los reportes de deuda bancaria, mora actual e histórica de un consumidor sobre el cual versó el proceso antes referido, y

que estaba contenido en la base de datos de la agencia de información Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.

Segundo Caso, De acuerdo al expediente del tribunal sancionador N° C-D, el procedimiento administrativo sancionador, fue iniciado por denuncia interpuesta por una consumidora, contra la sociedad El Banco S.A., aduciendo que adquirió un extrafinanciamiento el día dieciocho de agosto de dos mil ocho. Señala que el dieciséis de octubre de ese mismo año efectuó un pago de tres mil doscientos sesenta y tres dólares con seis centavos, el cual era destinado para cancelar el saldo total del extrafinanciamiento y el resto a su tarjeta de crédito. Sin embargo, el pago del extrafinanciamiento no fue aplicado, lo que ocasionó que en su estado de cuenta del mes de noviembre de dos mil ocho tuviera un saldo a su favor.

La denuncia fue admitida por la presunta contravención al art. 18 letra e) LPC, lo cual constituiría la infracción del art. 44 letra e) de la citada norma; en el presente caso, por realizar cobros indebidos. Asimismo, por la presunta contravención al Art. 43 letra e) LPC por no prestar los servicios en los términos contratados, al no aplicar el abono realizado.

En el mismo auto, se solicitó a la proveedora que presentara certificación del historial de amortizaciones del extrafinanciamiento efectuado con la tarjeta de la denunciante, de los documentos donde constaran las condiciones en que fue otorgado el mismo y del historial del comportamiento del crédito, así como presentara original y copia del contrato suscrito por la consumidora.

La señora Juana Pérez, presentó escrito el día veintidós de enero de dos mil diez, en el que expuso que aun habiendo cancelado su extrafinanciamiento antes del vencimiento de la cuota dos de treinta y seis, se le aplicó la cuota número tres, con lo cual no estaba de acuerdo.

Asimismo, señaló que le pidió al cajero que la atendió que colocara a mano en el documento respectivo que el pago era para el extrafinanciamiento, pues en el recibo no

se decía nada sobre el destino real del pago. Adjuntó con dicho escrito, las fotocopias confrontadas de recibos y estados de cuenta, al final del caso absolvieron de responsabilidad al ente financiero.

2.6. Transparencia bancaria

La importancia de que exista transparencia por parte de las entidades financieras deviene del derecho que tiene todos los consumidores de sus productos a la información, la cual tiene dos finalidades: a) que el consumidor pueda realizar una elección racional entre los productos o servicios concurrentes, y b) la existencia de reglas específicas obligatorias relativas a la declaración de diversas características del producto o servicio, entre ellas, la tasa de interés real para el crédito.

Por otra parte, la transparencia bancaria, además del interés por los consumidores, adquiere relevancia, para el Sistema Financiero en general, para efectos de facilitar el control y vigilancia que se ejerce sobre los entes que lo componen, para fomentar la libre competencia entre sus iguales, y para proteger al consumidor.

La existencia de una normativa que imponga a las entidades de crédito la obligación de dar a conocer al público las características de sus productos (deber de transparencia), no debe ser interpretada exclusivamente como una intervención dirigida a la protección del consumidor, y por tanto, dirigida a garantizar un interés extraño al sistema financiero, sino que, por el contrario, lo que se persigue es la eficacia del mismo, pretende asegurar el buen funcionamiento del sistema y tutelar a todos los sujetos que intervengan en él, especialmente al más débil, es decir, al consumidor de los servicios de crédito.

La necesidad de que exista transparencia bancaria tiene su razón de ser, en virtud que los productos o servicios bancarios son mucho más complejos que los ofrecidos en otros mercados donde tienen una definición física perceptible, independientemente de la información ofrecida por el oferente. En ese sentido se afirma que incluso el

conocimiento de las condiciones efectivas del crédito y la legibilidad del contenido de los contratos estipulados con las entidades bancarias son insuficientes en el momento de contratar, es decir de adquirir un producto por parte del consumidor.

Una vez abordado el contenido teórico del sobreendeudamiento, se presenta a continuación una ilustración gráfica de cómo puede entenderse teóricamente el objeto de estudio; en ella se resumen los elementos dinámicos de cómo se produce el sobreendeudamiento y las interrelaciones que surgen entre los elementos del sujeto, las condiciones y mecanismos que operativizan dicho fenómeno y la regulación estatal que media entre los primeros elementos que en definitiva ayudan a comprender las dimensiones que se manifiestan en el fenómeno de sobreendeudamiento que afectan las economías domésticas.

FIGURA N° 1
 REPRESENTACIÓN GRAFICA DEL OBJETO DE ESTUDIO



Fuente: Elaboración propia del equipo investigador

CAPITULO III. DISEÑO METODOLÓGICO

Para definir una metodología sobre la cual va a versar una investigación científica, conviene realizar un esfuerzo teórico que permita interrelacionar la metodología en consonancia con el campo de aplicación que deriva del Objeto de Estudio previamente establecido. Al respecto Aldo Merlino (2009), establece que debe existir una relación entre teorías, métodos, técnicas y campos o contextos de aplicación a los que debe ajustarse el carácter complejo y particular que conlleva la problemática abordada.

Esto implica, que esta investigación debe fundamentarse en una reflexión epistemológica y teórica que dé coherencia a la creación de su diseño metodológico.

Tomando en consideración que el objeto de estudio versa sobre la comprensión de cómo se configura a través de los mecanismos del sistema financiero el Sobreendeudamiento de los consumidores en las economías domésticas, se basó en un enfoque metodológico mixto, combinando las metodologías cualitativa y cuantitativa, pero destacando como eje central el componente cualitativo.

Es importante destacar que el empleo de un enfoque metodológico mixto que Ignacio Olabuenaga (2003) denomina como triangulación de métodos y técnicas, para esta investigación en particular no versa sobre la generación de un modelo matemático de distribución de probabilidades o de análisis de regresión, para inferir y predecir la relación entre variables, que responda a inquietudes tales como: ¿En qué medida la implementación de mecanismos empleados por las entidades financieras acrecienta el sobreendeudamiento en las economías domésticas?, o a la descripción del grado de correlación que pueda existir entre estas dos variables, sino que por medio de un proceso de interpretación bajo el enfoque de la hermenéutica, se ha buscado comprender cómo se configura a través de los mecanismos del sistema financiero el Sobreendeudamiento de los consumidores en las economías domésticas, captando el significado de como la banca

actúa, genera procesos, aprovecha las dinámicas para atraer y capturar necesidades que poseen la economías domésticas.

Lo anterior, no es posible lograrlo a través de procesos cuantitativos de encuestas, sino a través de entrevistas enfocadas con consumidores de crédito con niveles de sobreendeudamiento que permitan capturar las dinámicas internas que le dan sentido al accionar de las consumidores de crédito y los razonamientos empleados en dichas dinámicas, lo cual constituye la esencia en los estudios cualitativos; estos aportes se enriquecieron con la participación de entrevistas enfocadas con funcionarios judiciales y ejecutivos bancarios.

Por tanto, en dicha integración de metodologías, con la cuantitativa se analizaron datos estadísticos secundarios, recopilados por las diversas entidades que registran las operaciones efectuadas por el sistema financiero en periodo de los años dos mil trece a dos mil quince, se retomó el comportamiento de las tasas de interés, y se sustrajo información descriptiva de casos donde se refleja el fenómeno estudiado. Con la metodología cualitativa se retomaron las diversas posturas recogidas por especialistas en el área económica, académica, bancaria y judicial, así como de consumidores de créditos con niveles de sobreendeudamiento.

Otro aspecto importante a destacar, es que la tendencia del análisis cuantitativo a generalizar y universalizar sus descubrimientos le obliga a estudiar, en principio, todos los casos o a seleccionar unos cuantos casos de muestra, que representen al colectivo general. De allí la diferencia entre los métodos cuantitativos y cualitativos en cuanto al concepto de generalización.

Es probable, que se parte de una comprensión diferente en la manera como se usa el concepto de generalización en estudios cuantitativos y en los estudios cualitativos, que puede conducir a la interpretación desde la lógica positivista a pensar que solo es posible hacer generalizaciones a partir de los estudios cuantitativos y no a partir de los estudios cualitativos; sin embargo, la diferencia estriba en que el concepto de generalización cambia de carácter en un tipo de estudio y en otro.

Los estudios cuantitativos se fundamentan en la idea de las probabilidades estadísticas y lo que se generaliza es a partir de la idea de márgenes de error y niveles de confianza; esa idea estadística de generalización es la idea dominante, pero finalmente lo que se generaliza son las regularidades matemáticas a partir de agregados estadísticos de ¿cómo se comporta un fenómeno matemáticamente respecto a grupos clasificatorios que no tienen relaciones entre sí? Esa es la idea de generalización en los estudios cuantitativos. Una población de la cual se extrae una muestra y que se mide su comportamiento ante un determinado fenómeno a partir de la significación estadística y de la probabilidad del error, esa es la visión dominante de generalización.

En cambio, en los estudios cualitativos el carácter de la generalización cambia, el concepto adquiere un carácter diferente porque no se generalizan esas regularidades matemáticas, fundamentadas en la idea de significación estadística y del margen de error, lo que se busca en los estudios cualitativos es descubrir las dinámicas de relaciones internas que recuperan las lógicas de los comportamientos, cuyo carácter dinámico aparece en procesos similares; por lo tanto, se supera la idea de lo matemático y se va por la idea de las relaciones internas que se presentan en procesos similares y eso nos permite pensar que al descubrir a través de las entrevistas con el ejecutivo bancario, funcionario judicial, especialistas económicos, académicos y deudores con niveles de sobreendeudamiento -que más adelante se detallaran- nos permitió identificar las lógicas y dinámicas similares de las cuales nos estaban hablando. Y al hacer el examen de las leyes, datos estadísticos y documentos, se encontraron esas relaciones dinámicas y esa es la riqueza del aporte metodológico del enfoque cualitativo.

Seguramente planteamientos como estos, podrán generar reacciones de parte de aquellos que manejan predominantemente que la investigación científica debe fundamentarse en un estudio cuantitativo, pero el debate dentro de las áreas de la epistemología y de la metodología de las ciencias, en los últimos treinta años ha generado avances en ese sentido y estas discusiones ya forman parte de esos debates, donde no puede establecerse un criterio básico de rechazo a este tipo de estudios.

3.1 La Fundamentación de la Construcción del Conocimiento del Sobreendeudamiento. Reflexiones Epistemológicas

El enfoque epistemológico que se ha empleado es el Realismo Crítico que según Jairo Parada Corrales (2004), considera la realidad como totalidad compuesta por tres niveles: 1) el *empírico*, que es lo percibido por el observador; 2) el *factual* que ocurre (actual), definido en tiempo y el espacio, que puede manifestarse en acontecimientos; 3) el *verdadero o real*, que es transfactual, es decir, es constituido por poderes y limitaciones (restricciones) que son más perdurables y van más allá de acontecimientos episódicos. El nivel de lo real es formado por las estructuras, procesos y los mecanismos causales. Es un nivel de realidad que no sólo se manifiesta en el nivel empírico, o en el nivel causal, aunque puede hacerlo, tiene la capacidad de generar acontecimientos y de manifestarse en el nivel de la observación empírica.

Así, el enfoque epistemológico del realismo crítico permite generar un proceso de comprensión de la realidad que atraviesa la sociedad salvadoreña con respecto al fenómeno del Sobreendeudamiento.

Se parte del primer nivel que es observable por el investigador, para pasar al siguiente nivel de los acontecimientos que comprenden los procedimientos donde los consumidores trascienden de la categoría de endeudamiento a una categoría superior denominada sobreendeudamiento, el cual afecta a los deudores en las economías domésticas. Posteriormente, se avanza a un tercer nivel, que permita la identificación y comprensión de las estructuras y mecanismos causales del fenómeno del sobreendeudamiento que son originados por el Sistema Financiero.

3.2 Reflexión metodológica para el abordaje del objeto de estudio

La investigación sobre la cual se basa la presente tesis ha tenido un carácter mixto con un enfoque metodológico central de carácter cualitativo, siendo este enfoque el método para recolectar la exposición discursiva de actores directos del fenómeno de sobreendeudamiento, las interpretaciones, los significados y sentidos que dan a los componentes, estructuras, leyes y normativas, acciones, procesos y mecanismos del sistema bancario; a partir de los cuales definen sus acciones y actividades bancarias que dan contenido y dinamismo al sobreendeudamiento. Tal enfoque posibilita entonces, más allá de un análisis estructural del sistema bancario, a partir de sus leyes, normativas y dinámicas puramente económicas, identificar, recuperar y dimensionar las configuraciones interpretativas que vinculan los procesos y mecanismos estructurales del fenómeno con las acciones de los agentes bancarios y de los consumidores domésticos que se sobreendeudan.

Pese al enfoque central de carácter cualitativo hemos hecho uso de técnicas cuantitativas, para la captura y análisis de información cuantitativa.

Dentro de la reflexión metodológica, el equipo investigador optó por diseñar estrategias de carácter metodológico que se emplearon para procesar y analizar la información recolectada. Para el procesamiento de la información, se elaboró previamente una matriz que permitió operativizar las preguntas de investigación, los objetivos a alcanzar y las hipótesis generadas sobre el fenómeno de sobreendeudamiento, revelando las dimensiones de análisis con sus respectivos componentes que definieron las líneas de indagación sobre las cuales se estructuraron los diversos instrumentos que adelante se desarrollan (Ver Anexo V). La importancia de dicha matriz a manera práctica consistió en sistematizar el trabajo de campo, encaminado a visualizar las técnicas a emplear, el diseño de los instrumentos para la recolección de datos, y la focalización de las fuentes de información; en definitiva, constituyó una herramienta metodológica propia para la combinación de los métodos cualitativo y cuantitativo.

Adicionalmente se elaboró un plan para el análisis de los datos obtenidos, mediante el cual se establecieron los propósitos analíticos identificados en cada dimensión y cómo estos se vinculaban de una manera dinámica, permitiendo establecer mecanismos de control para el análisis de los datos y los cruces de estas dimensiones, evidenciando con ello, los resultados de la investigación que fueron el fundamento para el planteamiento de las conclusiones correspondientes.

El referido plan de análisis generó un control para el procesamiento y análisis de la información recolectada, encaminado a conformar una construcción cognitiva del objeto de estudio a partir de su reconstrucción empírica, que propició una reflexión crítica al fenómeno planteado y así contar con elementos cognitivos que pongan en evidencia el fenómeno del sobreendeudamiento y detectar cuales son las alternativas que el Estado le proporciona a los consumidores de crédito para su protección o en su defecto propiciar aportes para que se discutan reformas o proyectos de Leyes donde la legislación actual no haya regulado.

La estructura sobre la cual se realizó el Plan de Análisis fue la siguiente: Se partió de la Pregunta de Investigación, continuando con los Objetivos de la misma y su respectiva Hipótesis, seguido de la identificación de las dimensiones de análisis y Líneas de Indagación que se sustraen de las mismas hipótesis, culminando con los Propósitos Analíticos y los Datos a Retomar (Ver Anexo VI).

Dichos Propósitos Analíticos son la fuente de análisis y reflexión empírica y teórica que realizó el equipo investigador, a la luz de la información recolectada y de los conocimientos previos que conllevó generar un discurso lógico del fenómeno estudiado.

3.3 Técnicas e instrumentos en la investigación.

Se hace necesario describir los instrumentos y las técnicas que se emplearon para la recolección de la información; entre las cuales se utilizó como instrumento la entrevista cualitativa, y como técnicas la entrevista enfocada y la Delphi, que permitieron comprender las opiniones económicas del fenómeno estudiado vertidas por el panel de

especialistas; además se conoció de las percepciones, sentimientos, y los motivos de los actos, de los afectados por las prácticas que se generan por el fenómeno del Sobreendeudamiento, situaciones que se harán alusión en el apartado de la población y objeto de estudio.

La técnica principal fue la entrevista enfocada semiestructurada, que recogió los elementos lógicos que posee el informante clave de acuerdo a su especialidad, que recogió sus percepciones en su posición de observador y como conocedor de los mecanismos empleados por el sistema financiero que coadyuvan al desarrollo del fenómeno del sobreendeudamiento. En este sentido se destaca la importancia de la entrevista con el funcionario judicial y el ejecutivo bancario porque allí se descubre la lógica del razonamiento que está detrás del uso de los procesos que permiten las leyes, el razonamiento detrás de las propuestas de los productos crediticios y como las entidades financieras razonan que los consumidores de crédito van a actuar, cómo los consumidores razonan ante su situación de iliquidez y de insolvencia ante las ofertas de nuevos productos crediticios.

El orden en que se abordaron los diversos datos que se obtuvieron de los informantes y el modo de formular las preguntas quedó a la libre decisión y valoración de los entrevistadores. Esto permitió emplear una conversación discrecional, así como efectuar las preguntas que se creyeron oportunas y en los términos que se estimaron convenientes, solicitándole aclaraciones al entrevistado cuando correspondía; en definitiva, se estableció un estilo propio y personal de conversación.

Así mismo se trató de conjugar los elementos de la Técnica Delphi en la entrevista enfocada, debido a que la naturaleza de ambas deriva del tipo de entrevista en profundidad en grupo. (Olabuenaga, 1989). Esta técnica se fundamenta en el paradigma constructivista en donde el equipo investigador creó, a través de la interacción con el actor social entrevistado un marco artificial para la recogida de datos, sobre cómo se configura a través de los mecanismos empleados por Sistema Financiero, la categoría de Sobreendeudamiento en las economías domésticas.

Basado en el método cuantitativo, se empleó la técnica de la observación documental, que permitió el examen de unos sucesos, datos estadísticos y comparativos, incluidos en los documentos emitidos por la Asociación Bancaria Salvadoreña (ABANSA), del Banco Central de Reserva, notas periodísticas en el área económica y diversidad de aportes doctrinarios que sientan las bases de ciertos gremios de influencia en el área financiera y otros de índole académico, que permitieron sustraer posturas que miden el comportamiento del sistema financiero en relación al fenómeno del sobreendeudamiento.

3.4 Población, y lugar de realización

En este apartado se describen las características que se establecieron para determinar la población. En primer lugar, esta población debe tener un amplio conocimiento sobre el fenómeno del sobreendeudamiento. En segundo lugar, que la población goce de reconocida trayectoria o especialidad en el área económica, y un tercer lugar, que provenga, laboren o tengan influencia o patrocinio de grupos económicos o de partidos políticos.

También se optó por considerar una población con carácter especial, y versa sobre aquellas personas que se encuentran en niveles de insolvencia e iliquidez financiera, que permita profundizar en los aspectos subjetivos reflejados en su entorno y que resultan influenciados por el sobreendeudamiento.

Esta investigación se desarrolló en el área metropolitana de San Salvador, dado que por una parte se concentran la mayoría de las sedes centrales de las entidades financieras, comercio y universidades, además de y por otra el fácil acceso por parte del equipo investigador a aquellas personas que se ven involucradas dentro de la categoría del Sobreendeudamiento.

3.5 Tipo y selección de la muestra

Respecto al tipo y selección de muestra, se realizó un muestreo de intensidad donde se seleccionaron informantes representativos expertos en el tema, que proporcionaron información directa y relevante para los objetivos de la investigación. Se refiere a especialistas económicos de reconocida trayectoria en el ámbito académico, político y financiero, así como ejecutivos bancarios, funcionarios judiciales, y resultó necesario comprender las intencionalidades de los consumidores de crédito y así evidenciar los elementos subjetivos que se manifiestan en dichas personas y que justifican su protagonismo en dicho fenómeno. Por tanto, la muestra se conformó de la siguiente forma:

Fue elegido un ejecutivo bancario como informante especial, por ser un actor principal en el fenómeno del sobreendeudamiento, conector y con incidencia directa en las políticas crediticias en la entidad que labora, por otra parte, que la entidad que representa forme parte de la Asociación Bancaria Salvadoreña (ABANSA). Es así que resultó importante la elección de un Gerente Financiero responsable de la Banca de Personas en una entidad financiera mediante el cual se logró descifrar las lógicas, políticas y estrategias financieras que estas entidades emplean en las dinámicas del sobreendeudamiento, dado que dichos mecanismos son aplicados de forma similar por las demás entidades financieras.

Además se conformó un panel de cinco especialistas, representados por dos académicos proveniente de dos universidades de sólidos prestigios a nivel nacional, un asesor político en el área económica con abundantes publicaciones en temas de la deuda pública y privada y del fenómeno de endeudamiento, un economista cuyo desenvolvimiento radica en aspectos estadísticos en materia laboral, y por último, un consejero autor de un blog vinculado a temas crediticios que afectan a personas naturales en casos de moras y embargos judiciales.

Se requirió de la información brindada por un funcionario judicial, con experiencia en los temas de recuperación judicial por mora en los créditos, con amplio conocimiento en las leyes civiles, mercantiles y bancarias, y que dada la diversidad de procesos a su conocimiento, posee valoraciones jurídicas de los mecanismos y procedimientos que emplea el sistema financiero en el rubro de los créditos de consumo e hipotecarios. Contiene además experiencia a nivel académico por haber desarrollado investigaciones en temáticas concernientes al fenómeno estudiado.

Respecto de los consumidores crediticios, se eligieron dos informantes claves, que brindaron información apropiada y suficiente al fenómeno estudiado, que contaron con características cualitativas siguientes: que su economía familiar se encuentre en niveles de sobreendeudamiento, que sea empleado asalariado indistintamente de la profesión u oficio que desempeña, cuyos créditos hayan sido adquiridos con una entidad financiera, por medio de orden de descuento en planilla de salarios, cuya liquidez de su salario sea menos del 20% de su salario nominal, además que contemple dentro de sus descuentos en planilla las modalidades de crédito personal en el monto máximo permitido por el Código de Trabajo de El Salvador, más un descuento de crédito hipotecario. En definitiva, con este tipo de informantes claves, permitió generar un proceso reflexivo para la comprensión del objeto de estudio.

3.6 Métodos y técnicas de procesamiento y análisis de la información

Para el desarrollo del Plan de Análisis y Discusión de los resultados, el equipo investigador consideró que la codificación del lenguaje empleado con base a los resultados obtenidos, se realice en un lenguaje comprensible para todos los investigadores sociales y usuarios en general que deseen consultar esta investigación, por medio de la codificación, reduciéndola a categorías especiales y teóricas que faciliten describir, interpretar o valorar el fenómeno de sobreendeudamiento en las economías familiares.

Por otra parte, con respecto al Control de calidad de la información que garantizara que la información recolectada, así como la comprensión e interpretación que se hizo sobre la misma, gozara de criterios de veracidad, de autenticidad, y de reflejo de las percepciones encontradas, el grupo investigador supeditó su recogida de datos en adoptar las técnicas cualitativas apropiadas al problema que nos ocupa.

El uso de las técnicas se basó en emplear instrumentos que permitieran la obtención de información de manera clara y distintiva, a fin de no confundir al informante respecto a la información que se le requirió, y que no limitara sus aportes subjetivos y especializados sobre la temática abordada; más bien se pretendió establecer un formalismo en los investigadores, para que no restringieran la capacidad de observación de toda la información que se generó por parte de los sujetos entrevistados, esto con el fin de evitar que resultaren manifiestos los prejuicios que mediatizaran el aporte de los informantes.

Consecuentemente, los datos obtenidos de los informantes, fueron sometidos a identificar los posibles sesgos que pudieran generarse, respecto a la situación social o emocional de los sujetos involucrados, y que existiera una consistencia con los demás aspectos empíricos y/o teóricos que rodean a la problemática del fenómeno del Sobreendeudamiento, tales como la contratación de la información obtenida con datos estadísticos, divulgación de cifras de fuentes oficiales, etc.

Todo ello permitió, que la discusión conclusiva que se hizo sobre los datos recolectados y comprendidos e interpretados, gozaran de un alto grado de confiabilidad a aquellas personas que se aboquen a conocer, comprender o criticar el objeto estudiado.

Además el compromiso principal del grupo investigador, consistió en emplear los criterios de comprobación: El cual radicó en que la información fáctica extraída de los sujetos involucrados, tuviera cierta correlación con los aspectos teóricos o doctrinarios dados sobre el mismo; y esto resulta trascendente, ya que compromete al investigador a tomar medidas de precaución, en relación a determinar con precisión los sujetos que fueron apropiados para reconstruir el foco de interés que se ha definido en la

investigación, situación que conllevó a realizar chequeos constantes respecto a la información que se iba obteniendo por las diversas fuentes de información, y principalmente por los informantes, quienes debieron ser personas que reúnan las características manifestadas en el apartado 3.5.

El análisis que se hizo de la investigación, fue basado en el producto de las entrevistas a especialistas, banquero y consumidores sobreendeudados, que fueron recolectadas por medio de la grabación en medios magnéticos y transcritos, las cuales fueron analizadas, interpretadas en interrelación con los fundamentos teóricos previamente establecidos a manera que los datos no quedaran aislados, sino al contrario que guardaran coherencia en las dimensiones empíricas y teóricas del fenómeno.

El análisis de los datos se centró en los sujetos, donde el objetivo del análisis es comprender ¿Cómo se configura a través de los mecanismos del sistema financiero el Sobreendeudamiento de los consumidores en las economías domésticas?, más que analizar las relaciones entre variables tal como lo hace la investigación cuantitativa.

Una consecuencia de adoptar el estudio cualitativo es que debe ajustarse a una adecuada técnica de análisis de los datos; en tal sentido, por regirse esta investigación del análisis cualitativo, la discrecionalidad que adopta dicho método para el análisis que se hacen de los datos, ha sido bien aprovechado por el equipo investigador, haciendo uso del aporte brindado por Clifford Geertz (1992), con la descripción densa cuyo autor es Gilbert Ryle, que permite hacer interpretaciones por parte del entrevistador, de las valoraciones subjetivas obtenidas por los informantes, por supuesto, sin caer en la generación de sesgos de la información abstraída.

Para lograr la Credibilidad de la información la presentación de los resultados se producirá bajo una perspectiva narrativa y discursiva, utilizando las mismas palabras de los entrevistados para no alterar el material recogido y transmitir al lector la inmediatez de las situaciones estudiadas, para ello se desarrollará un razonamiento, y para apoyarlo y explicarlo se reproducirá un fragmento de la entrevista, identificando luego los

hallazgos que condicionan una interpretación y reflexión de corte teórica que será el aporte de los investigadores y que serán manifiestas en el apartado de las Conclusiones.

3.7 Aspectos éticos de la investigación

Cuando se aborda la temática del sobreendeudamiento en las economías domésticas, se entra a conocer la esfera privada de los sujetos que aportaron la investigación, que directa o indirectamente, revelaron sus derechos, bienestar y hasta su situación patrimonial, que responde a un nivel de confianza brindado al equipo investigador. Esto lo constituye el aporte que brindaron los dos informantes claves, cuyas declaraciones son analizadas y procesadas en los capítulos de Resultados de la Investigación y en el de Conclusiones.

Pero la ética se involucra no sólo en aquellos aspectos de índole privada del sujeto; sucede que incluye además consideraciones de carácter moral que influyen en las decisiones que se manifiestan en la investigación. Así se tienen aportes de especialistas económicos, funcionario judicial, y especialmente un ejecutivo bancario, que por ostentar cargos o representaciones gremiales y/o educativas se vuelve necesario proteger su identidad, hacer uso razonable y responsable de la información proporcionada, y sobre todo garantizar que la información que fue reflejada en los Resultados de la investigación, contó con mecanismos de confiabilidad y enmarcada dentro del contexto lo más objetivo posible, en el sentido de no comprometer el carácter profesional de este tipo de informantes con marcada especialidad, que implique afectarle su imagen o profesionalización al gremio o entidad que representa.

Esto implicó adquirir un compromiso del equipo investigador, encaminado no sólo a proteger la identidad, sino saber exponer sus puntos de vista y realidades a una comunidad científica y social que está interesada en conocer ampliamente el fenómeno estudiado. Para ello se evitó hacer mención de nombres, entidades específicas que representan, se adquirió compromiso verbal basado en la confianza y lealtad que los conceptos vertidos

serían de exclusivo uso para esta investigación, y que los respaldos de grabación y apuntes gozarían del estricto resguardo del equipo investigador para los fines académicos/investigativos que fue expuesto.

3.8 Dificultades en el abordaje teórico y metodológico del fenómeno del sobreendeudamiento. Limitaciones

Las limitaciones que se han considerado en esta investigación se deben a que existe escasa divulgación en El Salvador acerca de las prácticas abusivas que realiza el Sistema Financiero en la concesión de créditos que generan el sobreendeudamiento de los consumidores en las Economías Domésticas. Por otra parte, no existen entidades o personas especializadas que opinen sobre esta temática que no dependan directamente del sistema financiero, la mayoría de analistas financieros están relacionados con estas entidades que los patrocinan, por lo que existe poca imparcialidad al respecto.

CAPITULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN, LA REVELACIÓN DE LOS HECHOS OBSERVABLES, PROCESOS Y MECANISMOS CAUSALES QUE CONFIGURAN EL FENOMENO DEL SOBREENDEUDAMIENTO

En este capítulo se presentan los resultados del análisis de la información obtenida y procesada mediante análisis cuantitativo en algunos casos, y cualitativa en otros. La información cuantitativa principalmente se obtuvo de datos estadísticos y publicaciones de entidades financieras y se usa aquí enriqueciendo o apoyando reflexiones que se hacen a partir del abordaje de información obtenida mediante entrevistas a diferentes actores. Entre estos: de un panel de especialistas en el área económica, así como de un ejecutivo bancario con incidencia directa en políticas crediticias, un funcionario judicial en el ámbito civil y mercantil conocedor de los procedimientos de recuperación judicial de los créditos en mora, como también de los consumidores de crédito con niveles de sobreendeudamiento.

Los resultados obtenidos se han organizado de la siguiente forma, en el primer apartado se muestra lo observable del fenómeno: la lógica empleada por los bancos en sus operaciones de crédito con las economías domésticas para la obtención de sus ganancias, en el cual se devela como principales hallazgos: la lógica del endeudamiento, la apuesta de la banca por los créditos de consumo para la maximización de sus ganancias, la usura y el anatocismo, Así también se muestran aquellas implicaciones socioeconómicas de los consumidores con niveles de sobreendeudamiento.

El segundo apartado muestra la dinámica de las prácticas empleadas por el sistema financiero que generan el sobreendeudamiento de los consumidores, la dimensión factual del fenómeno, con el cual se resaltan los siguientes hallazgos: la imposición de cláusulas abusivas en los contratos de crédito, inexistente asesoramiento financiero para los consumidores de crédito, la omisión de los derechos de propiedad e intimidad de los registros crediticios de los consumidores, la concesión abusiva del crédito por parte de

las entidades financieras, la gestión de cobros administrativos hacia los consumidores de crédito.

Un tercer apartado muestra las estructuras sociales y los mecanismos empleados por el Sistema Financiero, que constituye la dimensión real del fenómeno del sobreendeudamiento, destacándose los siguientes hallazgos: El riesgo crediticio, un mecanismo donde los que ganan menos pagan más, La reserva de saneamiento un mecanismo para la justificación de las tasas de interés, El fundamento práctico del sistema financiero, el carácter especulativo del Sistema Financiero y la falta de mecanismos de control por parte del Estado.

Por lo tanto, este capítulo de los resultados de la investigación muestra cómo se van vinculando todos estos elementos, en cada dimensión de la realidad identificando las prácticas que emplea el sistema financiero que generan el sobreendeudamiento de los deudores en las economías domésticas, revelando la lógica de dichas prácticas y los elementos que configuran que las economías domésticas se encuentren en una categoría de sobreendeudamiento.

4.1 La dimensión empírica del sobreendeudamiento, lógicas del sistema e implicaciones socioeconómicas de los deudores

En este apartado se revelan las motivaciones de los bancos en sus operaciones de crédito orientadas al rubro de los créditos de consumo, así mismo se profundiza en aspectos que resultan vinculantes a dichas motivaciones y que fueron advertidas por los panelistas que participaron en esta investigación, como son la concentración y acumulación de capital, mediante la especulación financiera, llegando a convertirse en su actividad principal.

La búsqueda de las familias salvadoreñas por complementar la cobertura de necesidades, reales en algunos casos y creadas en otros, mediante el uso de financiamiento crediticio otorgado por la banca, ha convertido a la economía doméstica en el rubro de los créditos

para consumo que experimenta una mayor participación en el mercado de los créditos otorgados por estas entidades, es así que las entidades financieras por medio de la masificación de una serie de productos crediticios tales como tarjetas de crédito, adelantos salariales, refinanciamientos, consolidación de deudas entre otros, que han visto en este rubro la oportunidad de acrecentar su capital financiero. Los resultados se exponen a continuación:

4.1.1 La lógica empleada por los bancos en sus operaciones de crédito con las economías domésticas, para la obtención de sus ganancias

La motivación de la banca radica en percibir mayores ganancias en el otorgamiento de créditos. Esta idea se constituye en un punto de partida para el análisis, dado que desde la antigüedad el dinero solo constituía un medio para el intercambio de mercancías, considerándose la mercancía como un objeto exterior, una cosa útil que posee un conjunto de propiedades las cuales entrega, satisfaciendo necesidades humanas del tipo que fueran. (Necesidades fisiológicas básicas referentes a la supervivencia, necesidades de seguridad y protección, necesidades sociales, necesidades de estima y autorrealización), pero posteriormente el dinero se convirtió en la finalidad a obtener, siendo la mercancía principal la fuerza de trabajo, cuya esencia radica en incrementar el dinero. Esa relación histórica de crédito y ganancia es sostenida en el planteamiento de un especialista económico, el cual se enuncia a continuación:

-La cosa empezó históricamente con el intercambio mercantil, apareció el dinero como un medio de intercambio, después de ser el dinero un medio, se convirtió en finalidad, se compraba barato para vender caro, surgieron aquí los comerciantes, después en el sistema capitalista se compra una mercancía muy especial que es la fuerza de trabajo que la pones a producir, produce un nuevo producto, ese nuevo producto se vende más caro que el que esta originariamente producido con las materias que entraron en el proceso de producción, como es un

nuevo producto se vende en un precio diferente y el excedente obtenido se reinvierte.

Entrevista con especialista económico N° 1, 21 de noviembre 2014

Ahora bien, la motivación principal del sector financiero es influenciada por la lógica de canalizar los recursos hacia las ramas que incrementan lo más posible las ganancias, y parece que canalizar recursos hacia los préstamos de consumo le ha sido altamente rentable. Otros sostienen que los fundamentos de la banca para estas prácticas se basan en la influencia del modelo económico neoliberal, cuyo modo de producción capitalista consiste en una lógica que busca maximizar las ganancias; a continuación se extraen de las entrevistas tres posturas que dan sustento a tal planteamiento:

-Los bancos realizan este tipo de práctica pues esperan recuperar con creces sus créditos y esa es su naturaleza como empresa capitalista; toda empresa capitalista que no maximice sus ganancias no es una empresa capitalista eficiente.

Entrevista con especialista económico N° 2, 15 de septiembre 2014

-Es decir que el modelo económico neoliberal, es el que le da fundamento al sistema financiero para que emplee esas prácticas que están generando el sobreendeudamiento en las economías domésticas.

Entrevista con especialista económico N° 1, 21 de noviembre 2014

-Me parece que es una bomba de tiempo, pues los hogares tienden a endeudarse por encima de sus capacidades de pago; y pese a ello, el sistema financiero continúa otorgando más crédito, en mayor medida hacia el consumo. El problema se presentará cuando los hogares no puedan pagar y no tengan nada para hacer frente a la deuda”

Entrevista con especialista económico N° 2, 15 de septiembre 2014

Sin embargo no debe creerse que un cambio de modo de producción resulte en un cambio en la lógica que motiva la obtención de las ganancias del sector bancario, sino más bien, - como lo plantea uno de los especialistas -: “la realidad económica y financiera no establecen las condiciones mínimas para dichos cambios”; no obstante consideran que un cambio de modelo económico dentro del modo de producción capitalista, en donde se destaque un enfoque de disminución de la concentración de la riqueza y que establezca políticas en beneficio de los sectores más vulnerable, podría llegar a ser el eje transformador de la lógica actual empleada por el sector bancario. De acuerdo a esta reflexión no podría eliminarse al sistema capitalista mediante la competencia con otro sistema, “el socialista”, porque según los señalan los especialistas económicos fue un fracaso. Lo grave de esta situación, según la opinión de los especialistas, es que no hay un sistema de reemplazo, y las reservas económicas en declive, parecen agotarse, para enfrentar esas mismas demandas sociales. Los especialistas económicos advierten un cataclismo económico y social. He aquí las ideas expresadas por uno de los especialistas:

-mira para empezar, quizás por lo más delicado, yo creo que el cambio de sistema (económico) esta cancelado por un buen periodo de tiempo...veo la necesidad del cambio de modelo neoliberal, esto si lo veo como una necesidad, porque si seguimos así, en lo que esto termine es en una acelerada concentración y centralización del capital, y un empobrecimiento cada vez más fuerte...creo que este cambio viene necesario, el cambio del modelo neoliberal, yo hablaba de un cambio de una economía estatal de mercado, es decir el Estado debe participar en el mercado, que compita porque eso significa que pones al Estado en la presión de que compita y lógicamente el competir, entras a las leyes.

Entrevista con especialista económico N° 1, 21 de noviembre 2014

Conviene resaltar que al referirnos a las lógicas que emplea la banca en las operaciones crediticias, estas se circunscriben a las lógicas estructurales en los modelos económicos y financieros que, interviniendo la actividad estatal, le diseña un modelo económico mediante el cual se expresa los intereses del gran capital. Este modelo es la expresión del poder de los grupos de personas y gremios de mayor influencia económica del país y de las transnacionales. El Estado ha sido administrado en función de los intereses del capital, promoviéndolo y manteniéndolo, para que siga funcionando, es decir un Estado neoliberal en El Salvador exitoso desde el punto de vista de la gran acumulación de capital; esta es la perspectiva que subraya un especialista económico en los dos bloques que siguen:

-Bueno mira, yo creo que este es un fenómeno (el sobreendeudamiento) del sistema capitalista, no es solo una estrategia del sistema financiero, es la lógica del sistema que la raíz de esto, es que el sistema capitalista está fundamentado en lo que es la explotación de la gente o sea tiene una contradicción, insisto ahí en el corazón que ella necesita a la gente para que consuma pero necesita enriquecerse a partir de explotar a la gente, entonces el sistema tiene como lógica mantener una tasa de ganancia creciente y para tener una tasa creciente necesita diferentes mecanismos, para poder realizar un mayor volumen de mercancías, porque entre más mercancías realice y obtenga más ganancia va a tener, una mayor rentabilidad, porque ustedes saben que primero hay una lógica de acumulación y una lógica de concentración y centralización, pero que la lógica central está dada de la ganancia...

Entrevista con especialista económico N° 3, 25 de noviembre 2014.

-La lógica del sistema capitalista es la mayor ganancia posible, o sea mayor concentración y centralización del capital posible si tú ves la crisis del 2008. ¿Qué ha pasado en la crisis del 2008? hubo desempleo, se empobreció la gente, pero hubo más concentración y centralización de capital, ahí están los datos en Estados Unidos y todos lados, la lógica del capital es esa, el capital no tiene una

racionalidad humana, sino que una racionalidad de ganancia así es el sistema capitalista ... no crecen en la capacidad de producir bienes y servicios, entonces la forma para poder seguir rentabilizando eso es consumirse el futuro y entonces vienen las lógicas de endeudamiento, es necesaria para el sistema esa deuda..

Entrevista con especialista económico N° 3, 25 de noviembre 2014.

4.1.2 La lógica del endeudamiento, la nueva forma de esclavitud actual

En este apartado se presenta la idea de que la lógica del endeudamiento empleada por la banca, es la nueva forma de esclavitud actual, este resultado se basa en la opinión de los panelistas que permiten comprender las lógicas y las dinámicas, que operan en el sistema capitalista en la generación del fenómeno del sobreendeudamiento, donde se refleja que existe toda una estructura basada en el poder del dinero-deuda, donde el sistema monetario actual está basado en la deuda que adquieren las personas para sufragar sus necesidades.

El poder del dinero – deuda se basa en hacer creer en la idea de que los bancos esperan a que lleguen los depósitos de los ahorradores y si tienen suficientes depósitos reunidos entonces los prestan a alguien que solicita un crédito; cuando realmente lo que ocurre es todo lo contrario. Cuando los bancos consideran que la economía marcha bien, los bancos conceden créditos no necesitan esperar ningún depósito, debido a que cuando otorgan los créditos a los consumidores, el mismo banco produce el depósito en el mismo instante, es decir los bancos prestan dinero que antes no había existido; de manera que el sistema de creación del dinero está en la raíz de los problemas de elevada deuda, a continuación se presenta la opinión de un especialista al respecto:

-antes tu tenías que tener un billete para poder comprar, entonces tu nivel de endeudamiento está determinado por que la señora de la tienda te apuntara en una libreta o porque en un almacén te dieran al crédito, pues ahora lo han agilizado,

pues ahora el dinero plástico es veloz e inmediato; claro y al principio tenía un montón de restricciones para darte una tarjeta de crédito, darles crédito a los que tienen dinero no funciona hay que darles crédito a los que no tienen dinero si querés que consuman.

Entrevista con especialista económico N° 3, 25 de noviembre 2014.

El dinero se ha convertido en un medio de poder, que otorga el poder a los bancos privados para acumular riquezas, en donde para unos significa beneficios y para otros deudas, esto debido a que en el otorgamiento de los créditos a los consumidores el dinero es acreditado a favor del consumidor para cuando este decida retirarlo o invertirlo, esa operación ha sido registrada en un ordenador -computadora- del banco, ya en ese mismo instante el banco ha producido dinero que no existía, así es como el banco produce el dinero, cuando conceden crédito ponen dinero nuevo en circulación, cuando crece la masa monetaria crece también la deuda, a continuación un especialista brindó su opinión acerca del mecanismo empleado por los bancos para esta práctica:

-lo que pasa es que el sistema capitalista ha evolucionado, si tú ves la informática es la misma forma de crear dinero.

Entrevista con especialista económico N° 3, 25 de noviembre 2014.

La banca para generar sus ganancias supedita necesidades de los consumidores de crédito—ya sean prioritarias o secundarias-, con la incitación de que dichos consumidores las obtengan mediante los diversos tipos de créditos de consumo (refinanciamientos, adelanto salarial, consolidación de deudas, tarjetas de crédito, entre otros).

Cuando son ofertados los créditos a los consumidores, se hace bajo la base de la obtención de abundantes ganancias para la entidad que los pone a disposición y una vez que los consumidores entran a la relación de endeudamiento, la banca opta por afianzar nuevos créditos, empleando discursos sobre los cuales pesan abundantes ofertas y necesidades que superan la necesidad real de las personas. Y con ello, se desencadena en el

consumidor una dependencia al crédito al ver que han existido sobregiros o dificultades en su capacidad de pago de las obligaciones adquiridas mediante el financiamiento.

A continuación se complementa la idea con la opinión de un consumidor de crédito sobreendeudado:

-con el refinanciamiento le hacen una leve rebaja, pero para endulzárselo a uno, a uno le dicen lo tiene al 11%, y se lo ponemos en 10%, y todavía le quitan gastos de escrituración y comisiones, uno pierde ahí pero le baja los intereses.

Entrevista con consumidor sobreendeudado N° 1, 10 de diciembre 2014

Además, se percibe que la lógica empleada por las entidades financieras se vale de absorber los excedentes de capital que por distintas vías circulan entre la población. Y una de las modalidades consiste en otorgar créditos, a las personas para que los ingresos que perciban de su fuerza de trabajo, retorne al capital financiero, la banca.

Lo anterior, resulta una actividad propia del modelo económico neoliberal, donde su fin principal, es la plena satisfacción de sus ganancias, independientemente de la afectación que generen al imponer sus prácticas. Así opina un especialista económico en los siguientes párrafos:

-entonces la lógica del endeudamiento es una lógica necesaria para el sistema para poder estar tratando de jalar la tasa de ganancia hacia arriba y esa lógica en los hogares se profundiza, porque además que tú tienes esa necesidad de vender, también está que tu creas necesidades, el sistema crea necesidades, como me entiendes tu que en un país tan empobrecido como este, tengamos casi dos celulares por persona, por familia, hay más celulares que personas en este país.-

-si el sistema capitalista deja de explotar a la gente deja de ser capitalista, porque sobre la explotación del trabajo es cómo funciona el sistema, así es como ellos

acumulan más y más excedentes y así invierten y acumulan más dinero aquí porque quieren más y más ganancias, vendamos más, tu vez una doble figura en el mundo, vez una sobre capacidad de producción, vez una cantidad, la mayoría del mundo está metida, se dan diferentes situaciones de hambre, de miseria y desesperación, sin embargo el sistema capitalista tiene la capacidad instalada para alimentar a todo el mundo pero no en la racionalidad de la ganancia porque para que sea la racionalidad de la ganancia detrás del mecanismo de precios, y el mecanismo de precios es vender consiguiendo la mayor ganancia posible, así funciona la lógica del sistema.-

Entrevista con especialista económico N° 3, 25 de noviembre 2014.

Por otra parte, la lógica del endeudamiento es concebida por el consumidor como una dependencia al crédito generada por la banca, como una nueva forma de esclavitud actual, Como ejemplo: confirmatorio de lo dicho por el experto, presentamos lo que un consumidor en situación de sobreendeudamiento nos dice al respecto:

-Ellos son los dueños de uno, ellos lo endeudan, las cantidades exorbitantes que ganan ese es su negocio...

Entrevista con consumidor sobreendeudado N° 1, 10 de diciembre 2014

Muchos de los grandes problemas sociales y económicos a los que se enfrenta la sociedad hoy en día están conectados con el dinero, sólo el gobierno puede crear dinero, pero en la practica la mayoría del dinero es creado por bancos privados, este dinero que los bancos crean no es el papel moneda que conocemos, sino dinero electrónico en forma de 'depósito' que sólo existe cuando se consulta el saldo en un cajero automático, sin embargo sobre la base de ese dinero creado artificialmente por parte del banco es como a los consumidores, les imponen el pago de las tasas de interés.

4.1.3 Los créditos de consumo representan una apuesta de la banca para la maximización de sus ganancias

La actividad crediticia con que opera la banca está regida por dos funciones principales: la primera es la captación de fondos del público y la segunda el otorgamiento de créditos a sus usuarios. Sin embargo, dichas funciones se entrelazan porque ambas dan forma a la dinámica de la banca. Una vez esta capta fondos del público, moviliza parte de esos fondos para el otorgamiento de créditos –dado que una parte es creada artificialmente como se expresó en el apartado anterior-.

En cuanto a la función del otorgamiento de créditos, los bancos ofertan sus productos crediticios a varios sectores económicos del país, entre ellos: créditos personales o de consumo, dentro de los cuales se encuentran adelantos salariales, tarjetas de crédito, así como créditos hipotecarios entre otros, según las necesidades del consumidor, en cada cual la banca ha establecido sus políticas crediticias, sobre las cuales el consumidor debe someterse para ser sujeto al otorgamiento del crédito; en la entrevista realizada a un ejecutivo bancario se explica las funciones del banco:

-El negocio del banco es captar fondos, y esos fondos los préstamos a los usuarios, cuando prestamos el dinero es para dos líneas específicas: para negocio para creación de capital o para consumo y vivienda; adquisición de bienes...En consumo se divide en dos rubros: que esta la tarjeta de crédito que es para el uso del acceso al financiamiento para eventualidades, que para eso está creada, en realidad está creada, el crédito de consumo es para el financiamiento de la compra de algún bien, o algún activo o una vacación...”

Entrevista con ejecutivo bancario, 02 de diciembre 2014

Respecto a los créditos de consumo, estos representan para el sector financiero una actividad primordial en la generación de utilidades, esto se muestra en la memoria de labores 2014 de La Asociación Bancaria Salvadoreña (ABANSA) donde se reflejan los

sectores que registraron mayores incrementos en sus préstamos y que tienen mayor peso en el total, son los siguientes:

- a) Consumo (\$354.6 millones/11.4%).
- b) Adquisición de Vivienda (\$71.4 millones/3.2%).
- c) Servicios (\$26.5 millones/3.3%).

Del 100% de la cartera de créditos, estos tres sectores concentraron el 63.7% del saldo de los préstamos y generaron un incremento de \$452.4 millones en préstamos en 2014 en relación al año 2013. En cambio los sectores que disminuyeron su saldo de préstamos fueron:

- a) Industria manufacturera (-\$21.9 millones/-2.1%)
- b) Construcción (-\$29.1 millones/-7.9%).

Otras posturas, expuestas por algunos de los panelistas entrevistados, establecen que la perspectiva de las entidades financieras sobre el otorgamiento de los créditos de consumo, se enmarca en una visión mercantilista de corte consumista.

Dicha perspectiva está basada en la satisfacción de necesidades que en muchos casos resulta fuera del alcance de los consumidores, donde se emplean campañas de mercadeo para la promoción de los créditos hacia los consumidores con altos componentes de ilusiones con respecto a lo que verdaderamente debe acoplarse al acervo patrimonial de las personas en consonancia a sus ingresos. Tal postura se sustenta con la siguiente cita:

-El crédito de consumo es un producto que te ayuda a adelantar tus sueños: ahorros, viajes, remodelaciones de tu vivienda, algunos gastos médicos, la tarjeta de crédito es para eventualidades... lastimosamente la cultura salvadoreña en muchas ocasiones la tarjeta de crédito no la vemos como un medio de financiamiento sino que lo ven como una forma de gastar algo que querías hacer y no lo pudiste hacer en ese momento...

Entrevista con ejecutivo bancario, 02 de diciembre 2014

Con respecto a las lógicas que emplea el sistema financiero en el otorgamiento de créditos de consumo a las economías domésticas cuya capacidad de pago ha ido en deterioro, estas tienden a generar un círculo de sobreendeudamiento, cuyo nivel de riesgo crediticio de los consumidores de crédito se convierte en el argumento que sustenta la imposición de elevadas tasas de interés, que por supuesto maximizan las ganancias del sector financiero, los especialistas económicos opinan que es una operación de riesgo calculado, dado que la situación económica del país difícilmente permite una cultura de ahorro versus el endeudamiento cíclico, esta idea se sustrae de las siguientes opiniones:

-es una operación de riesgo calculado. La concesión de créditos a usuarios con grado de riesgo, no es falta de previsión. Más bien, parece ser parte intrínseca de una práctica perversa por parte de algunos intermediarios financieros, ante la falta de control y supervisión de los sistemas financieros. En todo caso, los bancos están asegurados contra pérdidas eventuales en ese sentido. Frecuentemente, las aseguradoras y reaseguradoras forman parte de esos mismo consorcios o conglomerados financieros.”

Entrevista con especialista económico N° 4, 26 de octubre 2014.

-Para que una cultura de ahorro si no tiene para comer, así me van a decir, la política es de ahorro, tú tienes la capacidad de ahorrar?, y tú ya eres un profesional y pedirle a este 80 por ciento que ahorre, a no es que lo de la remesa, es que todo se lo consumen, si la mayoría de las remesas son remesas de hambre y viene a este que anda con hambre, y que ahorre y que invierta es estúpido, eso no es entender con los ojos de uno la economía, a estos obreros deben de, la familia a veces logra hacer sus cuchubales los guarda, como crees que ahorra el campesino, criaba cerdos, criaba gallinas, para navidad les daba guajolote celebraban o cuando venían los útiles de los niños vendían la vaca, ese era su

ahorro, pero en lo urbano que vas a guardar, aun en el campo hay más hambre que en la ciudad...

Entrevista con especialista económico N° 3, 25 de noviembre 2014

Ahora bien, la lógica empleada por la banca es el endeudamiento de los consumidores como una nueva forma de esclavitud hacia los créditos, la cual se ve fortalecida por medio de una mayor apuesta al mercado de los crédito de consumo; las consecuencias que se suscitan en esas prácticas es el sobreendeudamiento de los consumidores de crédito y cuya responsabilidad de los actores en el fenómeno es compartida, según argumenta uno de los panelistas:

-Para el sistema financiero le es conveniente, le es rentable un mercado de consumo, pero el sobreendeudamiento lo detectan, ahorita mire ya no le podemos dar crédito porque esta sobreendeudado, pero ya está sobreendeudado o sea allí ya tiene cáncer terminal, no se lo detectaron a tiempo, porque allí el que lo tendría que haber detectado a tiempo es usted y yo, entonces pienso yo, que la responsabilidad es compartida de que aquel me ofrece y me vive mintiendo, pintando el mundo de mil maravillas y las soluciones inmediatas y eso posiblemente a mí me convenza, al convencerme yo no mido y allí está, allí está el tema... la responsabilidad es compartida y uno como cliente tiene un poquito más de responsabilidad porque es el que adquiere el servicio, pero por otro lado estamos luchando contra una cultura: que aquel tiene y yo no tengo, el consumismo y la mercadotecnia, allí está el conflicto y por eso es compartido...

Entrevista con especialista económico N° 5, 3 de noviembre 2014

4.1.4 La usura y el anatocismo, la dimensión empírica del fenómeno del sobreendeudamiento que beneficia a la banca

Con los datos anteriores, se logra construir la idea acerca de la apuesta del sector bancario al financiamiento de los créditos de consumo para la maximización de sus ganancias, sin embargo, para comprender a profundidad esta idea se necesitan abordar otros hechos observables encontrados en las relaciones crediticias entre las entidades financieras y los consumidores, como es el caso de la usura y el anatocismo.

La usura y el anatocismo constituyen acciones empleadas por la banca en sus operaciones crediticias, las cuales están orientados para percibir los mayores beneficios para el sector financiero, en detrimento de las economías domésticas; la usura se ve reflejada en *el cobro excesivo de intereses en un préstamo* y el anatocismo en la acción de *cobrar intereses sobre los intereses en mora derivados del no pago de un préstamo*.

Al respecto la entrevista con un funcionario judicial ayuda a comprender estos hechos desde el punto de vista legal y como se manifiestan en las relaciones contractuales y en las tasas de interés establecidas a los consumidores por parte de las entidades financieras, la opinión se expone a continuación:

-El sistema financiero aplica la usura, aunque existe una contraposición: la usura actualmente está regulada, no es que esté prohibida. Es decir, el banco está legitimado a emplear intereses exorbitantes sin que exista una Ley que le prohíba, simplemente la Ley de la Usura justifica un techo de intereses pero dicho techo se vuelve desproporcional a la cantidad prestada, legitimando con ello la práctica desproporcional de obtención de ganancia.

Entrevista con funcionario judicial, 6 de junio 2015

Apoyados en el comentario anterior, la usura se entiende como aquella ganancia exorbitante que adquiere el acreedor producto del otorgamiento o financiamiento del crédito. Se resume en los altos intereses que percibe el acreedor y que resultan

desproporcionales con relación al capital invertido, al respecto se puede establecer la idea de que el sistema financiero se beneficia al aplicar la usura, a pesar que en el año 2012 fue aprobada una Ley que prohíbe la usura, dicha Ley tiene muchos detractores, y esto con justa razón ya que esta Ley ha venido a legitimar la usura, permitiendo percibir intereses de hasta un 173% anual en el sector de consumo (sin orden de descuento) a continuación se expone la percepción del funcionario judicial al respecto:

-El sistema financiero se beneficia al aplicar la usura, dado que aumenta sus ganancias, empleando cobros exorbitantes y en la actualidad legitimada por una Ley que facilita dichos mecanismos. Es de comprender que la actividad de los bancos es el crédito y por ende todos sus productos están orientados al cobro de los intereses que masifican sus ganancias”

Entrevista con funcionario judicial, 6 de junio 2015

Otro hecho observable que se encuentra visible en las operaciones de crédito, es el anatocismo el cual consiste en el cobro de intereses sobre intereses que se le suman a un capital y por lo general se imponen cuando existe morosidad en el pago. Se ejemplifica de la siguiente manera en el caso de los refinanciamientos por créditos vencidos: al asumir el banco la nueva obligación toma en consideración el capital anterior más los intereses convencionales y moratorios que estaban sin pagarse, conformándose con ello un nuevo capital y sobre esa nueva suma comienzan a generarse nuevos intereses. En opinión del funcionario judicial esta medida constituye un abuso por parte de la banca:

-El anatocismo es una especie de abuso por parte del sistema financiero, porque nada costaría al banco facilitar condiciones de pago para que con la misma deuda el deudor se ponga al día con sus obligaciones, ya sea estableciendo cuotas especiales que se paguen a los intereses vencidos y paralelamente se cumpla con los pagos ordinarios como quedaron establecidos contractualmente, en este supuesto ganan ambos; pero cuando se practica los refinanciamientos originados por la morosidad el único beneficiado es el banco, porque va a percibir nuevos intereses por un capital incrementado, sin que este los haya devengado, la trampa

radica en que dicho producto financiero se le ofrece al deudor haciéndole creer que es su única opción ante la morosidad adquirida, no siendo del todo cierto ya que el primer planteamiento correspondería a una banca responsable y consiente de la necesidad de sus clientes”

Entrevista con funcionario judicial, 6 de junio 2015.

Una alternativa que no afecta a los consumidores al recurrir a los refinanciamientos por mora, sería realizar una consolidación de deudas con otra institución financiera ya que con dicho mecanismo se busca honrar el capital e intereses vencidos, con aportación de otro ente, en donde establecen condiciones al crédito de forma ordinaria sin tomar el riesgo crediticio del consumidor, ya que en este nuevo ente se abre una nueva línea de crédito, Además se trata de un capital real, dado que las nuevas obligaciones se contraen con base al capital que fue entregado para pagar las obligaciones de la anterior entidad.

También en opinión del funcionario judicial, no existen por ahora instrumentos legales para prohibir la usura y el anatocismo, por lo que el Estado debe intervenir para proteger los derechos de los consumidores de crédito, esta idea se extrae de la siguiente opinión:

-Se puede evitar la usura y el anatocismo, pero deben existir los adecuados instrumentos legales para su restricción o prohibición, dichas figuras tienen algo en común y es la característica de abuso y esto se pone en evidencia porque es claro que el banco tiene como giro la obtención de ganancias de los capitales prestados pero cuando sus ganancias se extralimitan desmejorando la capacidad de pago del deudor, tienden a comprenderse como prácticas abusivas y esto tiene que evitarse debe buscarse un mercado de capital que no sea voraz hacia las economías domésticas que constituyen el mayor rubro de sus operaciones.

Entrevista con funcionario judicial, 6 de junio 2015

4.1.5 Implicaciones socioeconómicas que desencadena el sobreendeudamiento en las economías domésticas

En este apartado se muestran los resultados obtenidos acerca de las implicaciones socioeconómicas que desencadena el sobreendeudamiento en las economías domésticas, de acuerdo a las opiniones del panel de especialistas económicos y de los consumidores con niveles de sobreendeudamiento, con lo anterior se reflejan aquellos hechos observables y su afectación a las economías domésticas, que constituyen parte de la primera dimensión de la realidad del fenómeno del sobreendeudamiento.

Sobre las implicaciones socioeconómicas, los entrevistados opinan que el efecto del fenómeno del sobreendeudamiento está en la agudización de los niveles de pobreza de las economías familiares, quienes tienen que hacer frente a sus obligaciones crediticias ostentando en la mayoría de casos sueldos que no están acorde a la realidad económica.

Bajo esta dinámica de endeudamiento y el pago de altas tasas de interés los plazos de los créditos se van prologando cada vez más, pagando las familias exorbitantes cantidades en concepto de intereses, cantidades que podrían ser destinadas por las familias para la cobertura de otras necesidades básicas.

Las ideas se fortalecen con las opiniones de los especialistas económicos y consumidor de crédito con niveles de sobreendeudamiento presentadas a continuación:

-El problema es el nivel de vida de los hogares, pues los niveles de pobreza y la concentración del ingreso se agudizan. La teoría marxista plantea que al trabajar el obrero no recibe el equivalente total de su trabajo y que el capitalista se queda con él (apropiación del plus trabajo), a eso le llamó “explotación”, misma que es el origen de los niveles de pobreza de los hogares. Con esta dinámica de endeudamiento y altas tasas de interés, las familias se ven despojadas de sus pocos bienes, lo que agrava los niveles primeramente expuestos.

Entrevista con especialista económico N° 2, 15 sept 2014

-crisis en este momento, si siento que llegó una crisis porque tengo que pagar el 90% de lo que gano al banco, a los bancos, hasta ahí no había llegado, entonces cuando yo reacciono y digo, donde estoy, cualquiera diría esto, pero la ventaja que tengo es que digamos he tenido las opciones una o dos veces de poder hacer una consultoría y eso me permite nada más mantenerme a flote, no lograr este, saldar, y lo otro que por lo que pago, mi estimado de endeudamiento a lo mucho es de 4 años, es decir, si me mantengo así, en cuatro años puedo pagar unos \$45,000 pero implica que debo orientar casi todo mi salario para ello.

Entrevista con consumidor sobreendeudado N° 2, 16 de diciembre 2014

De acuerdo a entidades internacionales calificadoras de riesgo tales como Fitch Rating San Salvador en su publicación de panorama de los bancos salvadoreños anticipa que el poco crecimiento económico y el predominio de los préstamos de consumo han intensificado el deterioro en la calidad crediticia. Este riesgo es más significativo en los bancos que registran el mayor crecimiento en préstamos de consumo, de manera que este fenómeno del sobreendeudamiento no solo afecta a las economías domésticas agudizando los niveles de pobreza, encareciendo los créditos sino también afecta a las entidades financieras.

Esta idea se extrae de una publicación del Director de Instituciones Financieras, Fitch Ratings- San Salvador, 28 de julio 2015, presentada a continuación:

"Conforme los bancos centroamericanos incursionan más en el segmento de créditos de consumo, la morosidad puede incrementar. Esto podría exacerbarse si un deterioro económico imprevisto ocasionara que el desempleo o el endeudamiento crezcan más rápido que los ingresos"

El fenómeno del sobreendeudamiento genera también marginación y exclusión social dado que el 80% de la población no tiene la capacidad de adquirir la canasta básica ampliada, a continuación se exponen las opiniones que sustentan estas ideas:

-considero yo que la mayoría está condenada a no salir de este endeudamiento porque hasta donde yo conozco es una manera, bueno, el endeudamiento es una cuestión mundial no, es decir, a nivel global, no, a nivel regional, luego a nivel individual, porque los ingresos no corresponden los mínimos a la necesidad de alimentación básica que hay.

Entrevista con consumidor sobreendeudado N° 2, 16 de diciembre 2014

-porque sé que la cuestión de endeudamiento es una cuestión de mecanismo de este sistema capitalista en el cual una vez caiga ahí, difícilmente se puede salir, pero creo que hay, pero es difícil, pero hay maneras de cómo se puede salir.

Entrevista con consumidor sobreendeudado N° 2, 16 de diciembre 2014

Otra implicación socioeconómica es la irracionalidad en el consumo que le introduce la filosofía del consumismo, al respecto se recogen las opiniones que sostienen lo antes expuesto:

-La situación de recurrir en préstamos inició cuando me empezaron a dar tarjetas de crédito, al principio como los sueldos eran bajos, los saldos eran bajos, entonces uno se iba acomodando, pero como le iban a uno incrementando el límite, uno empezaba a gastar más, ya no solo tenía una tarjeta uno, sino que le llegaban a ofrecer otra y de ahí otra, llegó un límite en que de una sacaba dinero para pagar otra, y así, pero todavía estaba casado, todavía tenía ayuda familiar, en el sentido que si yo no podía pagar, me ayudaba mi esposa, pero ya la crisis se generó desde el momento que yo me fui de la casa, o sea la separación fue el acabose, totalmente.

Entrevista con consumidor sobreendeudado N° 1, 10 de diciembre 2014

-de hecho tengo según mi contabilidad tengo un saldo rojo mensualmente, en planilla de unos \$400, trato de ver como lo resuelvo y una manera que estado utilizando es usando la tarjeta cuando no tengo.

Entrevista con consumidor sobreendeudado N° 2, 16 de diciembre 2014

Con respecto a las perspectivas y grado de conciencia de los consumidores en su realidad económica y familiar, existen dos factores que resultan evidentes. El primero cuando el consumidor no está cubriendo con sus responsabilidades crediticias; el segundo cuando ya empieza la gestión de cobro por parte de la entidad financiera; dicho cobro se realiza mediante vía administrativa y la otra forma mediante decretos de embargos en proceso ejecutivo, a continuación se expone la opinión donde se extrae esta idea:

-Existe una conciencia manifiesta en donde el deudor busca alternativas para hacer frente a las obligaciones que ha contraído y que están en mora, dichas alternativas se buscan en el mismo sistema financiero en la búsqueda de nuevos ingresos o mejoría en las fuentes de empleo o de forma paliativa al apoyo de otro miembro del grupo familiar.

Entrevista con funcionario judicial, 6 de junio 2015

Existe además un nivel de conciencia que repercute negativamente en la psicología del consumidor y se trata de los conformismos que condicionan que éste entre inconscientemente en mora, tenga la convicción de no pagar sus obligaciones crediticias y evada algún tipo de obligación aun contando con alternativas de las que ofrece el mismo sistema financiero, un consumidor con niveles de sobreendeudamiento expresa su opinión que permite interpretar su nivel de conciencia cuando entra en mora en sus créditos, mientras que un funcionario judicial nos permite conocer las consecuencias administrativas o judiciales que se desencadenan:

-¿Siente alguna afectación de esas deudas? No, ya tengo 5 años que no las pago, ya siento que como quizá ya murieron, me dicen como que ya prescribieron, yo me siento tranquilo.

Entrevista con consumidor sobreendeudado N° 1, 10 de diciembre 2014

-Sí, cuando ya no se es capaz de mantener la deuda pagar sus obligaciones y poder mantenerse uno y su grupo, ahí considero que uno está en niveles serios de crisis, entre tanto se pueda mantener ya sea por, haciendo o sobrecargando la deuda a otro familiar o a otra persona que forma parte del grupo, aún con esas variables, considero que estamos en un punto que yo diría ya crítico, pero evidentemente cuando alguien ya no puede, bueno lo otro también deja de pagar, yo creo que ahí es cuando llega a un punto crítico, cuando a usted se le presenta una opción, o paga o come, entonces cuando ya se genera ese punto, ya es en cierta manera.

Entrevista con consumidor sobreendeudado N° 2, 16 de diciembre 2014

- Las consecuencias inmediatas de dicha consciencia negativa es la activación de los cobros administrativos o judiciales que hace el mismo sistema financiero y hacen que el deudor se le afecten los bienes mediante los embargos judiciales o en algunos casos los mismos deudores oculten o traspasen los bienes para burlar el cobro que realiza el sistema financiero.

Entrevista con funcionario judicial, 6 de junio 2015

Al respecto, al indagar sobre los factores que generan que una economía doméstica entre en crisis patrimonial, de acuerdo a las opiniones de los panelistas el punto de partida se consagra cuando existe evidencia de falta de pago por parte del deudor, y esa falta de pago deviene por múltiples factores que hacen poner en crisis su patrimonio, así existen

factores externos como lo son: el desempleo, alto costo de la vida, inseguridad, entre otros, que limitan su solvencia económica, desajustando los compromisos adquiridos.

La falta de pago por parte del deudor acarrea múltiples consecuencias entre ellas la pérdida de los bienes familiares, a través de los procesos de embargo el cual se encuentra tipificado en el artículo 612 del Código de Procedimientos Civiles, el cual se resume en la retención o aprehensión de bienes del deudor, dispuesta por el Juez o Tribunal, sustrayéndolos a la libre disposición de su propietario.

A continuación se expone la siguiente opinión de un panelista, que sustenta la idea anterior:

-Algunas familias pierden sus haberes, otras tienen que restringir severamente su presupuesto, con el consiguiente deterioro en sus condiciones de vida. Quizás algunas familias tengan que dedicarse a la economía subterránea.

Entrevista con especialista económico N° 4, 26 de octubre 2014

También existen factores internos que le acompañan como es la desintegración familiar, el desequilibrio en el presupuesto familiar, la obtención de más productos financieros que limitan la capacidad de pagos de los mismos, el uso irracional que se tiene al crédito o en el peor de los casos por casos fortuitos por enfermedad o muerte del deudor o algún miembro del grupo familiar que tiene incidencia en la economía familiar con sus aportes económicos.

4.2 La dimensión factual del fenómeno. Las prácticas abusivas empleadas por el sistema financiero que generan sobreendeudamiento de los consumidores

En el apartado anterior se mostró la primera dimensión de la realidad del fenómeno del sobreendeudamiento, constituido por aquellos hechos observables como son la apuesta

del sector bancario hacia el financiamiento de los créditos de consumo, bajo una lógica de endeudamiento, presente en dicha lógica: la usura y el anatocismo.

Presentamos también las implicaciones socioeconómicas que genera el sobreendeudamiento en las economías domésticas. Estos elementos aún no constituyen la explicación y comprensión del fenómeno, por lo que se hace necesario conocer los acontecimientos en los cuales se manifiesta, considerando en esta segunda dimensión de la realidad las prácticas denominadas como “abusivas” que constituyen los eventos que suceden en el tiempo y el espacio, que van en detrimento de las economías domésticas, constituidas como condicionantes del fenómeno, así como los sujetos que participan en esta relación financiera.

Refiriéndose el objeto de estudio de esta investigación a la configuración de los mecanismos que generan el sobreendeudamiento de los consumidores en las economías domésticas, en este apartado se exponen las opiniones de los panelistas, que permiten la comprensión de aquellos elementos que constituyen prácticas abusivas empleadas por el sistema financiero en el ámbito de los créditos.

Se consideran dentro de dichas prácticas las siguientes: la imposición de cláusulas abusivas en los contratos de créditos, el favoritismo que le brindan las leyes de la República al sector financiero, el inexistente asesoramiento financiero a los consumidores de crédito; La omisión de los derechos de propiedad e intimidad de los registros crediticios de los consumidores; la concesión abusiva del crédito por parte de las entidades financieras.

Al respecto un funcionario judicial proporciona una noción de lo que puede entenderse por cláusulas abusivas: “El uso continuo de cláusulas no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato que conllevaría a un endeudamiento por encima de las posibilidades reales de reembolso”, en el párrafo siguiente se cita la interpretación del funcionario judicial experto en el tema:

-Se entiende por cláusulas abusivas aquellas imposiciones en donde el provecho principal de dicha negociación la obtiene el sistema financiero y mediante el cual pone en desventaja el cumplimiento de las responsabilidades del deudor. Las cláusulas abusivas tienen dos dimensiones: una legal consistentes en aquellas condiciones que se plasman en los contratos; y otra de índole estructural que se establecen en las políticas crediticias de los diferentes bancos, así se tiene que unos bancos prestan a mayor interés de lo que convencionalmente prestan otras instituciones, y es el caso de bancos que se dedican a otorgar créditos de consumo a sectores informales con exorbitantes intereses y que superan más del 100% del interés anual sobre la suma otorgada.

Entrevista con funcionario judicial, 6 de junio 2015

A partir de la respuesta sobre qué elementos configuran las prácticas abusivas del crédito, es posible comprender en primer momento, se encuentra la desproporcionalidad de los beneficios entre acreedor y deudor, ya que el banco impone condiciones o cláusulas en los contratos de crédito, en donde obtiene mayor provecho del capital entregado al deudor. Este provecho se ve reflejado en algunos casos, en altos intereses, comisiones, y algunos cargos de índole administrativo de los cuales son cargados al capital que se está entregando.

En segundo momento, se configuran dichas prácticas por el favoritismo que le brindan las leyes de la República al sector financiero, El Estado, mediante la creación de la Ley de Bancos (Decreto Legislativo N° 697, 1999), Ley de Tarjetas de Crédito (Decreto Legislativo N° 181, 2009) entre otras, imponen reglas en donde legitiman los abusos del sistema financiero, y es evidente la falta de protección a los deudores; este hallazgo se sustenta con base a los siguientes opiniones expresados en las citas a continuación:

-Otro abuso deviene de las mismas normas técnicas que emplean la Superintendencia del Sistema Financiero en donde regula el riesgo crediticio y la

reserva de saneamiento, como estrategia de ganancia del sistema financiero, permitiendo con ello que dichos abusos sean contemplados en los documentos legales, tales como: pagares, líneas de crédito rotativas, mutuos hipotecarios, mediante los cuales se imponen directrices que han sido establecidas en dichas normas, y aunque el deudor alegue que es un abuso o un exceso de condiciones, el Banco tiene una justificación de carácter legal impuesta por el ente fiscalizador.

Entrevista con funcionario judicial, 6 de junio 2015

-Se configura como abuso el hecho de que los intereses se basan según el sector económico en que se ubique el deudor y que están detallados según una clasificación de riesgo, y es en ese sentido que aún una persona que requiera de un préstamo de consumo se le impongan altos intereses, aunque ésta persona no represente mayor riesgo por tener la debida solvencia para hacer frente al crédito. Lo sugerible en esos casos es que con base al análisis particular que se le hace al deudor se fijen intereses y así sean aplicados en el contrato.

Entrevista con funcionario judicial, 6 de junio 2015

“...porque es que los bancos actúan ahora con esa impunidad con la que actúan para hacer todo este tipo de cuestiones porque esos préstamos no solo lo hacen con las personas, lo hacen con las empresas y lo hacen con los países, entonces los van sobre endeudando y al final terminan los países prácticamente hipotecados todos como país y como hay que pagar y honrar dicen ellos, cuando ellos han deshonorado prácticamente el proceso y honrar la deuda el problema de eso es castigar nuevamente a los sectores empobrecidos de la población y reproducir ese proceso de despojo que se llama concentración y centralización del capital, o sea normalmente los bancos le dicen a uno nombre, es que el banco no tiene interés si tenés, hipotecada tu casa, el banco no tiene interés en tu casa, el banco tiene interés en que le pagues, sí, pero por medio de mi casa, o sea llega un momento

en que ellos simplemente el propósito es, en ese proceso de obtener ganancias, quitarte la casa que aunque la rematen le ganan, entonces el proceso al final es este, obtener el deber incrementado...”

Entrevista con especialista económico N° 1, 21 de noviembre 2014

4.2.1 La imposición de cláusulas abusivas en los contratos de crédito, que generan dependencia al crédito.

Sobre el empleo por parte del sistema financiero de prácticas abusivas en el otorgamiento de los créditos, el funcionario judicial entrevistado manifiesta que el sistema no reconoce como prácticas abusivas, las cláusulas establecidas en los contratos de crédito, porque estas forman parte de las políticas crediticias; aunque el deudor no posea mayores oportunidades para negociar las condiciones para el otorgamiento del crédito, sino más bien le queda como último recurso aceptar dichas condiciones impuestas por el banco, en el contrato de crédito tales como: capital a financiar, tasas de interés, plazos, comisiones, intereses moratorios y eso se dimensiona como un abuso, las opiniones que fundamentan esta idea se exponen a continuación:

-Otro abuso evidente son la multiplicidad de condiciones crediticias que en su mayoría no le son debidamente explicada al deudor, estableciendo cláusulas poco comprensibles y que resultan trascendentes cuando se trata de exigir o plantear reclamos de parte del deudor.

Entrevista con funcionario judicial, 6 de junio 2015

-Sí, algo me he interesado en ver, de hecho yo hago las cuentas, lo primero que yo pregunto es el interés real y el interés efectivo, porque allí ya hay un juego, porque le vienen a cobrar a uno, le meten de venta a uno y le cobran a otro y si

hago la suma, digamos los totales de las cuotas y logro sacar eso que les digo, si presto \$10,000.00 y al final observo que pago \$16,000.00, o sea hay \$6,000.00, el beneficio que le da esto es temporal, o sea, le da como un margen de respiración, en ese lapso es con el que se tiene que jugar verdad, y por supuesto pensar en otros recursos que podrían llegar a tener alguna mejoría, pero si entiendo yo, y por eso le digo que la deuda se va haciendo más grande hasta un punto en que se pueda colapsar.

Entrevista con consumidor sobreendeudado N° 2, 16 de diciembre 2014

-Al deudor no se le orienta sobre cómo se calculan los intereses y como se computan los intereses moratorios en caso de incurrir en los mismos, y eso evitaría que el deudor se llene de confusiones para determinar la manera de como se le imputan pago de capital e intereses.

Entrevista con funcionario judicial, 6 de junio 2015

El establecimiento de cláusulas abusivas en la contratación de los créditos es causal principal para generar el sobreendeudamiento en los consumidores, dado que generan dependencia al crédito, como por ejemplo: el otorgamiento de un crédito, obliga al consumidor a la aceptación de una tarjeta de crédito, al respecto los bancos emplean políticas de venta de productos financieros con promoción engañosa en que los deudores tengan acceso a diversidad de productos financieros más la cultura de consumo que existe, conlleva a establecer economías domésticas sobreendeudados. En este punto la responsabilidad de sobreendeudamiento es directa del banco, pese a conocer que los deudores no tienen capacidad de pago, el banco les otorga nuevos créditos que a mediano o largo plazo les genera iliquidez, lo anterior lo confirma el siguiente entrevistado al consultarle si ¿Las cláusulas abusivas generan dependencia al crédito?:

-Las cláusulas abusivas generan dependencia al crédito, ya que al tener dificultades para hacer frente a las deudas productos de dichos abusos el deudor tiene que recurrir a nuevos créditos, en algunos casos al refinanciamiento o en otros casos a nuevas fuentes de financiamiento.

Entrevista con funcionario judicial, 6 de junio 2015

-Del uso constante que se le da a la tarjeta de crédito, si no se tiene la suficiente capacidad de pago, los abonos que se hagan a dicha deuda se imputaran mayormente a los intereses, por tanto al transcurrir el tiempo, el capital no disminuye por tratarse de intereses mayores a las de otras líneas de crédito por lo que al deudor no le toca más que buscar otra fuente de financiamiento que absorba dicho crédito y es así que esa deuda de tarjeta de crédito pasa a ser consolidada a un crédito personal, que si bien es un interés más bajo se prolonga por más tiempo y queda habilitada aquella tarjeta de crédito para nuevamente darle uso, fomentando a mediano plazo la conformación de nuevas deudas y así se reproduce el ciclo vicioso de la dependencia al crédito.

Entrevista con funcionario judicial, 6 de junio 2015

Sobre los reparos o modificaciones que puede ejercer el deudor ante las cláusulas abusivas que impone el sistema financiero, no existe ninguna posibilidad de modificarlas, dado que al no aceptarlas no es sujeto al crédito, esta idea se extrae de la siguiente opinión:

-Modificaciones que puede ejercer el deudor ante las cláusulas, ninguna, causa asombro que lo único que puede hacer es protestar pero al final termina aceptándolas ya que su misma necesidad al crédito le hace ceder ante las cláusulas abusivas que se le imponen en los créditos. Esta afirmación es simple de

ejemplificar ya que si un deudor protesta ante el interés que se le está imponiendo, el banco le cierra su solicitud de acceso al crédito.

Entrevista con funcionario judicial, 6 de junio 2015

Este abuso se logra observar también en aquellos deudores que contratan créditos sin órdenes de descuento cuyos pagos se realizan mediante ventanilla, dado que dentro las cláusulas del otorgamiento del crédito les imponen la apertura de una tarjeta de crédito. Mediante dicha imposición el sistema financiero genera maniobras tendientes a incrementar sus ganancias, debido a que sin autorización de los usuarios las cuotas mensuales son cargadas automáticamente a las tarjetas de crédito, las cuales tienen un interés superior al del crédito pactado, entrando en juego la figura del interés real versus el interés efectivo.

Esto se ejemplifica en la cita de la entrevista con un consumidor de crédito con niveles de sobreendeudamiento:

-Yo creo que el sistema financiero en este caso del país, es inmoral e insensible, lo único que está bien diseñado de manera que el engaño del 1, del 2% mensual se vea como, este, no es mucho, verdad, pero las formas que emplean por ejemplo de hablar de intereses efectivo e interés real, ese juego que tienen en dos tipos de intereses y luego por ejemplo que mes a mes le están recargando los pagos que van a hacer, se lo recargan a la tarjeta, yo creo que no es proporcional, a mí me parece que hay una injusticia de base en esto.

Entrevista con consumidor sobreendeudado N° 2, 16 de diciembre 2014

4.2.2 Inexistente asesoramiento financiero para los consumidores de crédito versus la ilusión de disponibilidad sin problemas

Todas aquellas acciones u omisiones orientadas a favorecer desproporcionalmente las ganancias que obtiene el sistema financiero por la colocación de sus productos, en detrimento de los intereses de los consumidores de crédito, son categorizadas como prácticas abusivas. Pero el mecanismo mediante el cual se vuelven visibles esos abusos radica en dos aspectos: 1) en las políticas crediticias impuestas por el sistema financiero al público, favorecidas por las Leyes de la República; 2) las condiciones o cláusulas a las que se supeditan los diversos productos financieros, para el otorgamiento de créditos a los consumidores.

Una práctica generalizada sobre la consolidación de los abusos por parte del sistema financiero pese a las instrucciones de la Superintendencia del Sistema Financiero que orienta a educar financieramente a los usuarios, consiste en que no existe asesoramiento financiero a los usuarios en el momento del otorgamiento de los créditos.

Lo anterior dado que únicamente se presenta una información financiera muy generalizada orientada más al ahorro y no a mejorar los hábitos de consumo.

Existen sin embargo temas importantes que el consumidor debe conocer previo a la aceptación de un crédito. Ejemplos de ellos son: las calificaciones de riesgo, el adecuado cálculo de los intereses sobre los montos otorgados, ventajas y desventajas sobre los diversos productos financieros, entre otros. Un especialista económico entrevistado explica lo anterior, a continuación:

-Aquí hay una doble moral del sistema, ...ellos hablan mucho de la educación financiera, verdad pero adonde lo hablan es en su página web, ABANSA está bien el programa que ellos tienes, donde hay una presentación en power point, donde hablan del presupuesto, verdad pero por otro lado, viven bombardeándonos con

panfletos, ... vendiéndoles sueños, ilusiones, a muchas personas y aquí el tema es: puedo o no puedo pagarlo, debería o no tomarlos... ellos lo tienen sobreendeudado, usted está sobreendeudado con ellos... no hay asesoría, hay venta nada más, le venden pero no le asesoran porque no les conviene.

Entrevista con especialista económico N° 5, 3 de noviembre 2014

Esa escasa información financiera es intencionada por parte del sector financiero. Contrario a la cultura de ahorro se genera una cultura de consumo de préstamos donde la atracción principal de los consumidores se rige por gastos superfluos, que debilitan la economía familiar, porque no cubre necesidades de supervivencia, tal como lo expresa un panelista en la cita a continuación:

-¿cómo reclamarles?, pues realmente sería de que fueran más claros con la gente ¿verdad? o sea aquí estamos hablando de que va a llegar un momento en que la gente les puede ser un poco más beneficioso a ellos tomar una actitud un poco más educativa hoy, a que la gente un buen día despierten y digan tengamos el sentimiento de que me estafaron verdad y muy probablemente nunca los vayamos a buscar.

Entonces yo como mercadólogo me voy a poner del lado del banco, ehh! haría una campañita ...queriendo tener un poquito más de protagonismo la cuestión de la educación financiera, ... en los panfletos que dan en los bancos yo siempre soy curioso y los leo, no hay ni una tan sola advertencia que diga este producto está sujeto a que usted, lo evalúe en su presupuesto familiar, esta cuota, o sea no hay ninguna contraparte en la campaña de los bancos solamente hay mercadotecnia, mercadotecnia y fantasía y que el beneficio pero la otra parte no lo dicen la desventaja, entonces yo pienso que eso sí sería bueno que ellos lo hicieran verdad...

Entrevista con especialista económico N° 5, 3 de noviembre 2014

A continuación la opinión de un ejecutivo bancario permite reforzar la idea de que la información financiera brindada por el sector financiero, más que una real asesoría financiera son actividades de mercadeo para generar la ilusión de disponibilidad de dinero sin problemas, para consumo imparable, la cual se expone a continuación:

-yo digo que el (préstamo) de consumo es para cumplir sueños, porque en realidad si vos querés comprar un carro, tenés que pasar ahorrando unos siete años para comprar un carro, entonces nunca vas a acceder a un carro con tus propios ahorros, sino que te vas a adelantar con parte de tus ahorros y un financiamiento de un crédito de consumo, entonces el crédito de consumo es un producto que te ayuda a adelantar tus sueños: ahorros, viajes, remodelaciones de tu vivienda, algunos gastos médicos , la tarjeta de crédito es para eventualidades: necesitas comprar medicinas, gastos médicos y no tenes el efectivo en el momento, si tenes que comprar unos libros y no se tiene el efectivo, entonces con la tarjeta de crédito accedes a un financiamiento inmediato sin necesidad de ocupar tu dinero, lastimosamente la cultura salvadoreña en muchas ocasiones la tarjeta de crédito no la vemos como un medio de financiamiento sino que lo ven como una forma de gastar algo que querías hacer y no lo pudiste hacer en ese momento.

Entrevista con ejecutivo bancario, 02 de diciembre 2014

4.2.3 La omisión de los derechos de propiedad e intimidad de los registros crediticios de los consumidores

Otro abuso del sistema financiero, que se ha masificado en los consumidores de crédito es el hecho de que el sistema ha implementado mecanismos de control del record crediticio de los deudores, obviando los derechos de propiedad y de intimidad que poseen las personas, al publicar sus registros financieros a través de los denominados: buros de crédito.

El mecanismo empleado por el sistema para generar una base de información crediticia de los usuarios, estriba en la multiplicidad de créditos que va obteniendo el deudor con las diversas instituciones bancarias y estas últimas canalizan el tipo de información tales como productos financieros, tipos de interés y en casos de incurrir en mora el referido buro advierte a las demás instituciones del sistema financiero sobre dicha irregularidad para ser considerada esta información al momento que el consumidor requiere acceder a nuevos productos financieros. Lo anterior se ejemplifica con el relato de un consumidor de crédito con niveles de sobreendeudamiento:

-primero hice el préstamo personal con el Agrícola, creo que con eso compré carro, a partir de eso a refinanciar, y luego al llevar mis tarjetas de crédito y ya no me refinanciaban por el hecho de estar ya en DICOM, ya las tarjetas estaban ahí, recurrí a un préstamo hipotecario pero el hipotecario es más personal, las cooperativas los disfrazan para así obtener el 40% y poder dárselo.

Entrevista con consumidor sobreendeudado N° 1, 10 de diciembre 2014

Las operaciones del Directorio de Información Comercial (DICOM), división de Equifax Centroamérica S.A de C.V, entidad que realizaba un registro de información de la actividad crediticia de las personas y/o compañías en el sistema financiero y comercial de El Salvador desde el año 1996 contenía en la base de datos alrededor de 2.7 millones de personas, cerro operaciones debido a que había seguido realizando venta de información, pese al fallo de la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia (CSJ) emitida el 20 de octubre 2014.

El dictamen de dicha Sala estableció que DICOM depure su base de datos de la información que haya sido recopilada y almacenada sin el consentimiento expreso de sus titulares, ordenándoles a su vez que “se abstenga de utilizar y transferir, a cualquier título y destino, la información de las personas que conste en su base de datos, a menos que cuente con el consentimiento expreso de sus titulares”, dado que “ha vulnerado el derecho

a la autodeterminación informativa de los titulares de los datos cuyo uso y tratamiento realiza dicha sociedad sin cumplir con ciertas obligaciones legales”

Esta dictamen se originó a raíz de que la Asociación Salvadoreña para la Protección de Datos e Internet (Indata), cuyo objetivo es la protección de los datos de los salvadoreños, basado en el principio de que cada quien es dueño de su información y que solo la persona interesada la puede compartir bajo su consentimiento, en febrero de 2012 seleccionó unos 15 testimonios de salvadoreños que habían sido afectados por las prácticas empresariales de DICOM y con estos como pruebas, se presentó a la Sala de lo Constitucional para reclamar justicia, la cual obtuvo buen resultado en octubre 2014.

La venta de información sin el consentimiento expreso de sus titulares, fue catalogado por el Superintendente del Sistema Financiero como un “abuso”, dado que DICOM a pesar de haber sido notificada del fallo de la Corte Suprema de Justicia (CSJ) aún había realizado 267 mil 567 operaciones de venta de información a 233 agentes económicos tales como bancos o almacenes; a continuación se sustrae la siguiente opinión:

-Hemos dado una señal clara que estamos haciendo justicia poniendo un alto a los abusos de estar vendiendo información de las personas sin su consentimiento...,

Ricardo Perdomo, Superintendente del Sistema Financiero:
<http://www.elsalvador.com/articulo/negocios/superintendencia-cierra-operaciones-dicom-60567> 28.oct.2014

Es importante, comentar que a la fecha dicha entidad ha seguido operando, adicionalmente existen otras tres empresas más que se dedican al mismo rubro siendo estas: Procredito, Infored y Transunión.

4.2.4 La concesión abusiva del crédito por parte de las entidades financieras, la asunción de riesgos indebidos

Otra práctica, es la denominada como concesión abusiva del crédito, la cual consiste en una asunción de riesgos indebidos por parte de las entidades financieras al otorgarles créditos a los consumidores cuya situación económica es de insolvencia e iliquidez. Sin embargo el riesgo de esta operación es trasladada solo al consumidor, sin que la entidad financiera asuma el riesgo por su decisión. Esta práctica se debe a que no todas las instituciones crediticias del sistema financiero, ajustan sus políticas crediticias para negar o restringir los créditos según la información que le reportan los buros de crédito, sino más bien se aprovechan de dicha información. Las Asociaciones Cooperativas adoptan, por ejemplo, políticas crediticias diferentes a las instituciones bancarias: proporcionan créditos aun a las personas que tienen su record crediticio deteriorado; sin embargo, supeditan el préstamo a altas tasas de interés, lo que implica el pago de cantidades exorbitantes que superan el doble del capital financiado. Los siguientes relatos respectivos de un consumidor sobre endeudado y de un especialista ilustran lo aquí señalado.

-¿Cuándo le dieron el préstamo hipotecario, ya sabían ellos de su insolvencia e iliquidez? Si pero a las cooperativas no les importa ni DICOM ni nada de eso, porque de eso que me dieron \$12,000 que me dieron yo les voy a terminar pagando como \$27,000, ellos conocían, y me dijeron que aunque usted esté en DICOM se lo damos, y me lo dieron...”

Entrevista con consumidor sobreendeudado N° 1, 10 de diciembre 2014

-Ese es el negocio, imagínate un negocio donde vos querrás correr el riesgo, todo negocio tiene riesgo, pero lo que busca (las entidades financieras) es pasarle el riesgo a otro.

Entrevista con especialista económico N° 4, 26 de octubre 2014

Las exposiciones ponen de manifiesto la práctica de la concesión abusiva del crédito, mediante la cual, una entidad financiera otorga crédito en exceso a un consumidor a través de los diversos productos que le ofrece. Ese alto nivel de riesgo que posee el consumidor del crédito lo vuelve altamente vulnerable (disponible) a las ofertas crediticias, y lo que a su vez lo pone en “infinita circulación”, proporcionando ganancias a la asociación de crédito, por medio del establecimiento de altas tasas de interés justificadas por el alto nivel de riesgo del consumidor.

En si el crédito abusivo debe entenderse como la acción o conducta al margen de las más elementales reglas de evaluación del riesgo crediticio, no constituyen el sano ejercicio del crédito sino una imprudente o fraudulenta asunción de riesgos.

La incidencia que el sistema financiero tiene sobre el funcionamiento del sistema económico ha estado constantemente presente en la teoría del abuso del crédito, precisamente porque los excesos de los sectores financieros (como lo es la asunción de riesgos indebidos) no sólo les afecta a ellos mismos como sociedades comerciales, sino que tales efectos se expanden en el mercado con una intensidad proporcional a la importancia del crédito otorgado.

Al consultar a los panelistas si existe responsabilidad del sistema financiero en la generación de sobreendeudamiento, manifestaron que en la medida que no existe una adecuada regulación, el sistema financiero es el responsable, aunque esta responsabilidad también es compartida por las familias, la idea anterior se sustrae de la siguiente opinión:

-Por supuesto, el sistema financiero tiene gran responsabilidad, en la medida que no haya una regulación. Pero, también es responsabilidad de algunas familias.

Entrevista con especialista económico N° 4, 26 de octubre 2014

Al consultarle a los panelistas sobre la hipótesis de que el sobreendeudamiento es generado por el sistema financiero, nos manifiestan que esa hipótesis es ciertamente

comprobable, dado que el sistema financiero genera un proceso de explotación para hacer negocio basada en el otorgamiento de créditos a las personas con una economía familiar precaria, a continuación se expone la opinión de donde se extrae esta idea:

-Esa es la realidad, el sistema genera esto, a través de que genera hambre, escasez, tiene que ver que en ese proceso de explotación sigan haciendo negocio, cual es la lógica ahora que está buscando el sistema financiero, ¿cuál es el gran invento ahora? ustedes han hablado del Gran Banco en Bangladesh, es un banco en el que le gustan los pobres, es que el pobre paga mejor que el rico, que el que no es pobre...

Entonces la financializacion de la economía quiere que los pobres entren al sistema financiero porque aunque sea por puchitos le van sacando.

A todo eso es lo que antes le llamaban, la informalidad y la formalidad, cual es el concepto de informalidad, formalidad, los formales son lo que pagan impuestos, lo informales son los que no pagan impuestos, cual si los informales pagan impuestos aunque no reciban servicio, ahora hablan de la financializacion hay que financiar a todos, como se les está agotando el negocio quieren ver como la pobre gente entre al negocio o sea que vos no puedes competir con los coyotes del mercado.

Entrevista con especialista económico N° 3, 25 de noviembre 2014

Es en la masificación de sus productos crediticios dirigidos a las economías domésticas con bajos recursos es donde el sistema financiero obtiene una ganancia más redituable, porque es una línea de crédito pequeña, el riesgo para la entidad financiera es mínimo, pero el beneficio es mayor, lo anterior se muestra en la siguiente opinión de un especialista autor de un blog de créditos en El Salvador, con conocimientos en gestión de recuperación de créditos en mora y embargos judiciales:

-En la masificación de sus productos una ganancia más redituable verdad, estamos hablando de por ejemplo ir a convencer a 200 trabajadores de una maquila, de darle una tarjeta de crédito para el selectos, este que tiene 400 o \$500 de límite,

las mujeres ganan el mínimo verdad... productos de muy poco límites pero de altas tasas de interés ...en la suma de todos esos microcréditos ven ellos que maximizan la ganancia.

Yo pienso que esa es una importante política que ellos ven para ese tipo de mercado, le es muy rentable porque es una línea de crédito pequeña, el riesgo es mínimo y el beneficio es bastante para ellos ya al masificarse, póngales que una línea de crédito de \$ 200 para un banco es risa pero demandado y judicializado puede significar \$1,000 o \$1,200 o la simple cuota mínima si la están pagando las muchachas allí, o el público le significan cinco o seis años, de una cuota mínima eterna prácticamente, pienso que por allí ellos le ven bastante redito a ese mercado...”

Entrevista con especialista económico N° 5, 3 de noviembre 2014

De las opiniones anteriores se deduce que es en la masificación de los productos crediticios dirigidos a las economías domésticas con bajos recursos en donde el sistema financiero obtiene los mayores beneficios económicos.

Así mismo las entidades financieras determinan que un deudor se encuentra en insostenibilidad financiera cuando simplemente ya no puede seguir pagando sus obligaciones contraídas, lo cual podría haberse previsto con asesoramiento financiero previo al otorgamiento de un crédito, porque al final es el deudor del crédito el que responde por el incumplimiento de sus obligaciones, de acuerdo a la teoría de la concesión abusiva del crédito. Este planteamiento se sustrae de la siguiente opinión de un ejecutivo bancario:

-¿cómo se determina que un deudor se encuentre en quiebra? ... Cuando ya no puede pagar, está desempleado, porque yo no le doy a uno que está en quiebra, yo me doy cuenta porque tiene alto endeudamiento y tiene mal record crediticio, está en quiebra ya no le puedo dar, ya le dí, cuando vino estaba bien y le dí, pero si a

medio camino quebró, es porque, como determino que él ya no puede pagar, porque ya el empieza a dejar de pagar las cuotas...”

Entrevista con ejecutivo bancario, 02 de diciembre 2014

Según la teoría de la concesión abusiva del crédito, se traslada todo el riesgo por el incumplimiento del pago al deudor, pero no se determina el riesgo con el cual debe cubrir la entidad financiera que cedió el crédito.

Por lo tanto, la estrategia empleada por las entidades financieras cuando el consumidor cae en niveles de insolvencia es el refinanciamiento o consolidación de deuda, es decir la oferta de nuevos productos crediticios que solo mantienen al deudor dentro del mismo ciclo de la deuda. La cita siguiente ejemplifica lo expuesto:

- Estamos dando siempre los créditos en función a la comprobación de los clientes, le das financiamiento, cuando son nuevos créditos lo das en función a la actualidad que tenga de la capacidad de pago, vas cerrando segmentos donde vos ves mucha fluctuación de trabajos... sobre el endeudamiento, no damos a la persona que está sobreendeudada, y si ya la tenemos con nosotros y está sobreendeudada, lo que buscamos son alternativas de refinanciamiento o consolidación de deuda para que el cliente tenga capacidad de pago...”

Entrevista con ejecutivo bancario, 02 de diciembre 2014

4.2.5 La gestión de cobros administrativos, una práctica empleada por las entidades financieras que tienden a la adquisición de más deuda

Otro abuso que se configura dentro de las prácticas empleadas por el sistema financiero es la gestión de cobro administrativo o cobro extrajudicial. Esta práctica hace referencia a procedimientos que tienden a irrespetar, denigrar y hasta coaccionar a los consumidores de crédito en situación de mora; la cual es considerada por los consumidores con niveles

de sobreendeudamiento que han sido víctimas de estas prácticas, como un acoso psicológico y moral, que en ciertos casos trasciende a amenazas de despojar de los bienes a los deudores o a sus propias familias, sino se cumplen con el pago de las deudas adquiridas, éste abuso se refleja en la opinión del siguiente consumidor:

-¿Qué opina del cobro extrajudicial?

- “Eso es un acoso, acoso horrible, a magnitud que hasta le están hablando a la mamá de uno, y viven asustándola, de hecho todavía lo hacen, de amenazarla que le van a quitar la casa, de hecho como saben que es anciana, como saben que se la van a enganchar y que ella va a decir mira yo te voy a pagar la deuda, es un acoso a tal punto que ella les dice, yo sé que estas conversaciones están siendo grabadas, yo los voy a denunciar a ustedes por acoso, y ahí se terminan las llamadas, pero si es un acoso horrible, ya no digamos con uno, llamada al celular, a la casa, en la noche, es exagerado”

Entrevista con consumidor sobreendeudado N° 1, 10 de diciembre 2014

La gestión de cobro administrativo o extrajudicial es una práctica abusiva empleada por el sistema financiero, que tienden a obligar al consumidor a adquirir más deuda para cancelar sus deudas. Con el aporte brindado por el funcionario judicial se logra visualizar el fundamento legal empleado por el sistema para ejercer la recuperación del capital por la mora generada por el deudor, se basa en las cláusulas establecidas en los instrumentos legales que sirvieron de otorgamiento del crédito; dichas cláusulas dan origen a procedimientos judiciales cuya ejecución de las sentencias evidencian claras ventajas a los ejecutantes o acreedores, la cita se expone a continuación:

-La gestión de cobro administrativo, es de doble índole una administrativa y la otra judicial; las administrativas obedecen a una discrecionalidad derivada de las mismas políticas de recuperación que emplea cada entidad bancaria. En la mayoría de los casos es en esa fase donde se evidencian abusos por parte de la

entidad bancaria, por el trato de recuperación que entabla con los deudores y en algunos casos con los familiares, en ese sentido emplean procedimientos de cobro vía requerimientos escritos, llamadas telefónicas, visitas por agentes de cobro y en algunos casos hasta amenazas de embargo de bienes o salarios.

En la índole judicial las reglas tienden a ser impuestas por el legislador mediante los procesos judiciales que inician con los instrumentos legales que sirvieron de otorgamiento de crédito; en dichos procedimientos judiciales se evidencian mecanismos de respeto al debido proceso, y que no se vulneren garantías constitucionales de defensa que le corresponden a los deudores, sin embargo ya en la ejecución de las sentencias se evidencian las ventajas directas que le facilita el legislador a los ejecutantes o acreedores”

Entrevista con funcionario judicial, 6 de junio 2015

4.3 Las estructuras sociales y los mecanismos empleados por el Sistema Financiero, la Dimensión real del fenómeno del sobreendeudamiento

En este apartado se muestran los resultados de la investigación, que permitieron profundizar en aquellos mecanismos mediante el cual el sistema financiero estructura sus políticas crediticias, utilizando para ello herramientas financieras tendientes a justificar las tasas de interés aplicadas a los créditos que otorgan.

Dichas herramientas se ven sustentadas en teorías financieras como el riesgo crediticio y la reserva de saneamiento, y las peculiaridades con las que se rige cada producto financiero que oferta a los consumidores al momento de otorgar un crédito.

La importancia de destacar esos mecanismos radica en comprender la lógica del sistema financiero a dirigir sus operaciones crediticias a sectores económicos vulnerables que son los de consumo que pese a ello es donde se obtienen mayores ganancias a favor de la entidad financiera.

A continuación se desarrollan los siguientes apartados en donde se aborda cada uno de los aspectos arriba señalados.

4.3.1 El riesgo crediticio, un mecanismo donde los que ganan menos pagan más

El riesgo crediticio constituye un parámetro fundamental para determinar las tasas de interés que deben aplicarse a los productos financieros ofertados a los consumidores, es mediante este mecanismo que una entidad financiera analiza la posible pérdida que asumiría como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales de un consumidor. En la práctica se convierte en el medio de especulación financiera a través del cual se estandariza las tasas de interés por sectores, independiente de la situación patrimonial que tenga el consumidor frente al sistema.

El riesgo crediticio, un mecanismo donde los que ganan menos pagan más se ve reflejado en el pensamiento bancario, es decir la lógica e interpretación bancaria de la lógica de quienes están en condiciones vulnerables, dado que quienes realmente asumen los costos por el riesgo en las operaciones crediticias, son aquellas personas o grupos de personas con características de ingresos económicos bajos.

A ellos se les imponen altas tasas de intereses para el otorgamiento de créditos por considerárseles que poseen un alto riesgo de caer en insostenibilidad financiera y de dejar de pagar sus compromisos; por otra parte, comienza a aparecer en escena otro mecanismo que justifica estas operaciones como es el caso de la figura de la reserva de saneamiento o gasto de reserva, la cual se abordará más adelante.

El ejecutivo bancario entrevistado ilustra con claridad este aspecto.

-Dice la gente es injusto que los que ganan menos pagan más, pero eso no es por injusticia social, sino que de acuerdo a los análisis hechos del comportamiento del pago entre menor es el ingreso, el comportamiento de pago lastimosamente es menor.

Las ordenes de descuento no se hacen efectivas cuando se están rotando del trabajo las personas, cuando ya no es pago por orden de descuento entonces dan prioridad a la canasta básica y no mandan a pagar los créditos, entonces se va sacando por rangos de ingresos y entre menor el ingreso se ha determinado que hay mayor riesgo.

Como hay mayor riesgo... si le quieres prestar, tenes dos opciones o no le prestas o le prestas un poquito más caro, porque hay que cubrir más el gasto de reserva...

Entrevista con ejecutivo bancario, 02 de diciembre 2014

Sin embargo, como mecanismo financiero que influye mucho para la determinación de tasas de intereses, plazos y demás condiciones que se imponen a los deudores, se utiliza la construcción teórica denominada “gasto de reserva”. Este habilita la adopción de políticas crediticias basadas en el riesgo. Ahí está reglamentado que entre mayor riesgo mayor tasa, entre menor riesgo menor tasa; entre mayor riesgo mayor gasto de reserva, entre menor riesgo menor gasto de reserva.

Dicho sea de paso, el riesgo se mide en consonancia a las características debilitadas que muestran los usuarios de los préstamos, no cargándose ningún riesgo al mismo sistema financiero.

Eso implica que el riesgo de los consumidores de crédito constituye el espectro sobre el cual se basan los análisis de pago que van a ejercer las personas hacia los bancos para flexibilizar o agudizar las condiciones inherentes de créditos. Este razonamiento se ve confirmado por lo expuesto por el ejecutivo bancario:

-Dicen puchica aquí deben de ganar mucho más, pero no porque aquí hay menor gasto de reserva y aquí hay mayor gasto de reserva entonces al final el neto es el mismo resultado, allí esta como regido entre mayor riesgo mayor tasa, entre menor riesgo menor tasa.

Nos vamos a la tarjeta de crédito, en la tarjeta de crédito, usted ve que las tasas de interés son bastantes altas comparadas con los créditos ¿por qué?, porque hay mayor riesgo, no hay una orden de descuento, no hay una limitante que a un cliente solo le dan un crédito, tu puedes tener “N” tarjetas de crédito y los bancos para otorgar una tarjeta de crédito miden el nivel de endeudamiento, calculan las cuotas que tenemos que hacer en crédito de consumo, tarjetas de crédito, créditos personales, en vivienda, y esa cuotitas la dividís entre tus salarios y si tenes capacidad de pago te dan la tarjeta y si no tenes te la rechazan no se le dan a todos los clientes por la bonita cara.

Si hay un análisis de capacidad de pago, y anteriormente teníamos una variable de score que hoy ya no la tenemos porque cerró EQUIFAX que esa te decía un comportamiento histórico de como el cliente tenía su referencia crediticia y en función a eso era más fácil, ahora si es más complicado porque tenes que analizar caso por caso, y analizarlo uno por uno, entonces esto es como se rigen los precios en función al riesgo...

Entrevista con ejecutivo bancario, 02 de diciembre 2014

Con todo ello, la postura del sistema financiero consiste en determinar que las tasas de intereses, plazos, y demás condiciones crediticias que se le ofrecen al usuario de préstamos, se supedita al riesgo que se enmarca en la realidad económica y social que define al sujeto carente de recursos propios y que se aboca al sistema financiero para resolver sus necesidades, ya sean reales o abstractas. Además, el banco con tal imposición de carga al usuario, plantea un discurso que ofrece sus productos a quien quiere –en relación a lograr recuperar lo prestado-, asimismo de acuerdo a sus intenciones de ganancias proyectadas. Eso se percibe de la siguiente afirmación:

-esa es la ventaja de los bancos en realidad, y no es porque yo trabajo en un banco, sino que las tasas, los precios a los que accede son bastante accesibles y van en

función a técnicamente al riesgo que el banco está asumiendo, entonces así es como los bancos definimos los precios en función al riesgo...”

Entrevista con ejecutivo bancario, 02 de diciembre 2014

En este punto del razonamiento, es preciso enunciar los factores principales que adopta el sistema financiero para categorizar el riesgo crediticio en los consumidores. En primer lugar, parte de la calidad de la información, luego se verifica el record crediticio con las otras instituciones que conforman el sistema financiero y por último se analiza si el nivel de endeudamiento le permitirá al deudor cumplir con sus obligaciones crediticias.

Ahora bien, El sistema financiero en el nivel de endeudamiento incluye las deudas ya adquiridas en otras entidades financieras, y somete a análisis las cantidades que se van a otorgar en los créditos que se gestionen y así consolidar su nuevo nivel de endeudamiento o sobreendeudamiento según sea el caso. Este razonamiento se ve confirmado por lo expuesto por el ejecutivo bancario:

-Son tres factores importantes: el nivel de endeudamiento, record crediticio y calidad de la información, empieza por calidad de la información porque tengo que comprobar que esa información que él me está proporcionando sea cierta... entonces nuestros validadores son primero: veo si la información que me presenta es real y es comprobada por medio de comprobaciones tradicionales que los bancos utilizamos, después veo su record crediticio, y después veo que si con su record crediticio puede pagar la deuda que me solicita y luego las deudas que ya tiene, no solo veo si puede pagar este crédito, sino veo si puede pagar el mío, más los créditos que pueda tener en el sistema...

-Lo que buscamos es recuperar el interés, es menor el ingreso que tenes cuando refinancias, porque el gasto de reserva de esos clientes es mucho mayor, la

probabilidad de pago de esos clientes es menor que la probabilidad de clientes que les diste por primera vez es mayor el deterioro.

Entonces los gastos de reserva son más altos y la recuperación es menor, si yo le pusiera una tasa muy alta para recuperar los ingresos no me las puede pagar, entonces las tasas son casi iguales a las se le dan al cliente nuevo, sólo que están estructurándose de una mejor manera.

Si cambia ese factor de riesgo, es decir, yo decía si es una empresa seleccionada o identificada como buen pagador, paga una tasa más baja. Pero si antes el ahí trabajaba y se pasó a una empresa que no está debidamente identificada, posiblemente se le cobra una mayor tasa pero no por el cliente, sino por el riesgo donde está ahora trabajando.

Entrevista con ejecutivo bancario, 02 de diciembre 2014

4.3.2 La Reserva de Saneamiento un mecanismo para la justificación de las tasas de interés

El gasto de reserva es un mecanismo empleado por el sistema financiero desde el punto de vista legal creado para proteger el ahorro de sus usuarios por los fondos otorgados en calidad de préstamos.

Pero en otro sentido es utilizado como mecanismo de especulación sobre el cual se definen las tasas de interés, basado en el nivel de riesgo del consumidor. Se recurre en este caso a dejar expresar esta idea al ejecutivo bancario, quien en la cita siguiente con extrema claridad expone la lógica desde la cual la banca interpreta y utiliza el concepto y la medida de la “reserva de gasto”:

-Está claro lo del gasto de reserva? Lo del gasto de reserva es una disposición que por la calificación del riesgo que el cliente tenga nosotros podemos tener calificación de A hasta C, y todos tienen un gasto de reserva.

Un cliente “A” tiene un mínimo gasto de reserva porque la Superintendencia lo que está haciendo es cubriendo los patrimonios de los que ahorran, porque nosotros como bancos prestamos de los que ahorran, entonces la Superintendencia vela que lo que nosotros prestamos sea calidad para que se lo podamos reintegrar a los depositantes.

Entonces eso es lo bonito de los bancos porque nosotros estamos regidos bajo una Superintendencia que cuida a los depositantes y supervisa a los bancos para que nosotros no hagamos agresividad en los préstamos de los fondos para no tener después como no pagarles a los depositantes.

Entonces ellos (Superintendencia) nos califican a los clientes de acuerdo a los días/mora, y eso nos determina el gasto, una reserva de saneamiento para salvaguardar los depósitos, por ejemplo, si un cliente tuviera entre peor calificación de riesgo, más es el monto destinado a la reserva de crédito...

Entrevista con ejecutivo bancario, 02 de diciembre 2014

El gasto de reserva está basado en estudios y argumentos financieros que su aplicación e interpretación les corresponde directamente a los ejecutivos bancarios con incidencia decisoria en las políticas crediticias, y como aspectos fiscalizadores al organismo estatal correspondiente, y éstos cuando discuten ese mecanismo a agentes externos con mínima vinculación a sus intereses, realizan una explicación lógica simplista del mismo. Y es así como lo expone el ejecutivo bancario en los siguientes párrafos:

-Entonces ese gasto de reserva lo recupero con el costo del crédito, entonces entre mayor riesgo que yo le veo al producto, pongo más tasa porque tengo que cubrir

más gasto de reserva, entonces estoy hablando del riesgo de crédito...qué pasa, entre mayor riesgo mayor tasa, mayor gasto de reserva, pero cuando el gasto de reserva va creciendo más, el mismo gasto de reserva se va acercando a la tasa de Usura, entonces en un momento uno dice que ese negocio no va, y cerras...

Entrevista con ejecutivo bancario, 02 de diciembre 2014

-No puedes irte a dar créditos a la garduña, que si no te pagan el gasto de reserva se te incrementa, eso es lo que nosotros cuidamos, que el gasto de reserva no se nos incremente para que nosotros tengamos rentabilidad, si yo empiezo a darles créditos a clientes que no me pueden pagar, no me va a pagar, no hay forma, no hay otra, no voy a ver si me paga, entonces si no me puede pagar, me van a reservar ese crédito y tengo pérdidas.

Entrevista con ejecutivo bancario, 02 de diciembre 2014

Sin embargo, ante las opiniones del ejecutivo bancario, el equipo investigador difiere en dicha postura, dado que el gasto de reserva en aspectos contables y tributarios se convierte en un escudo fiscal para las entidades financieras, dado que los bancos que operan en El Salvador gozan de beneficios tributarios que son exclusivos para esa actividad económica.

Dentro de estos beneficios se encuentra la reserva de saneamiento o gasto de reserva que es una estimación de incobrabilidad de la cartera de préstamos, que se les reconoce como gasto para el pago del impuesto sobre la renta. Al ser deducido de las utilidades del periodo esa presunta incobrabilidad repercute en que las entidades financieras paguen menos impuestos al fisco, sin embargo ese beneficio no se traslada al consumidor del crédito.

Cosa peculiar es que a los demás comerciantes les aceptan como gasto para el pago del impuesto sobre la renta, solo las cuentas que puedan demostrar que son incobrables, no

así, la estimación de incobrabilidad, como sucede en el caso de las entidades financieras, en donde los préstamos, por su naturaleza de activos de los depositantes, nunca han sido declarados como ingresos, de tal suerte que se puede concluir que a los bancos se les acepta como deducción para el pago del impuesto sobre la renta, la estimación de pérdida de capital.

Mientras que a ningún otro comerciante en ninguna circunstancia, se le acepta que deduzca las pérdidas de capital, mucho menos las estimaciones de pérdidas de capital, para efectos del pago del impuesto sobre la renta.

4.3.3 El fundamento práctico del sistema financiero, la especulación financiera

Los especialistas participantes en el Panel desarrollado mediante la Técnica Delphi, sostienen que los fundamentos que aplica el sector financiero para brindar sus productos a las economías domésticas que poseen altos factores de riesgo crediticio, está basado en el carácter especulativo por la falta de mecanismos de control por parte del Estado.

Ese carácter especulativo del sistema financiero está sujeto a condiciones especiales que no logran equilibrar los beneficios tanto del ahorrante como del consumidor de crédito. Tal es el caso que para los ahorrantes se establecen condiciones mínimas por sus ahorros, como son tasas de interés pasivas que representan una baja tasa de retorno que oscila entre el 0.25% al 1% de interés anual sobre el capital depositado.

Caso contrario ocurre con las condiciones que define el sistema para los consumidores de crédito cuyas tasas de interés activas van desde el 5% para los préstamos hipotecarios y hasta 173.39% de interés anual para los créditos de consumo a personas naturales según datos publicados por el Banco Central de Reserva, adicionalmente se recargan a los consumidores de crédito otras comisiones por el otorgamiento del crédito, que vienen a encarecer para los consumidores el costo del dinero prestado, esta idea esta fundamenta en la siguiente opinión:

-Entonces el costo del dinero más ese montón de comisiones, supuestamente el dinero es para cubrir los costos de manejo y las utilidades del banco, entonces es un sistema especulativo que tiene condiciones de restricción o exclusión en términos de ingresos tiene que sacar el financiamiento para sacar, por eso el sistema esta como está quebrando, el sistema no tiene control mismo porque es ir en contra de sus propias leyes, de su propia naturaleza encontrar la acumulación, entonces encontrar la ganancia.

Entrevista con especialista económico N° 3, 25 de noviembre 2014

La especulación de los precios es un fenómeno que ha afectado a las economías domésticas, cuando por ejemplo se especulan los precios de la canasta básica, igual afectación sucede cuando se especulan los precios del costo del dinero, que en algunas ocasiones se podría llegar a considerar estrategias de las entidades financieras para dominar el mercado. Esta idea se amplía con la siguiente opinión de un especialista:

-La especulación, siempre he creído que son una especie de mafia realmente, porque no hay como una, aquí localmente pues, lo que vale para ellos es el ver a la par del hombro del otro... o sea es una cuestión de la mera competencia y capturar más a un público.

En El Salvador pienso yo que la Especulación entre estos bancos, no es tal, sino que es más que todo un acuerdo.

Entrevista con especialista económico N° 5, 3 de noviembre 2014

La especulación financiera es un fenómeno que se vale de ciertos artificios financieros y se ve ejemplificado con la crisis financiera internacional en el año 2008 en Estados Unidos donde se ofertaron créditos hipotecarios a una baja tasa de interés, pero a medida del paso del tiempo estas tasas se incrementaron a un punto donde a los deudores les fue imposible sostener el pago de sus cuotas, hasta llegar el punto de perder sus propiedades, o refinanciar las deudas que poseían.

Ese carácter especulativo del sistema financiero para ganar más viene dado por la falta de mecanismos de control de los abusos que comete el sistema; estas ideas se sostienen según los siguientes planteamientos:

-El fundamento de tal práctica parece hallarse en las mismas razones que dieron lugar a la crisis financiera internacional, a partir de la burbuja del mercado inmobiliario de Estados Unidos en 2008.

Por una parte, el sector financiero emprende una escalada de concesión de créditos en condiciones muy atractivas, de manera que muchos hogares contraen deudas de corto, mediano y largo plazo. Después de algún tiempo, por diferentes razones algunos hogares no pueden seguir pagando y en razón de la garantía, los inmuebles y otros bienes pasan a manos de los bancos.

Es una operación de riesgo calculado, donde la banca siempre gana. Mientras persista el carácter especulativo y la falta de mecanismo de control del sistema financiero, esta práctica seguirá.

Entrevista con especialista económico N° 4, 26 de octubre 2014

-Cobrando la más alta tasa de interés posible, eso es para ganar más es que eso es lógica que el capital financiero quiere ganar, igual que el capital industrial y el capital comercial en los diferentes formas de capital busca tener ganancias y el capital financiero es otra forma de capital que buscar vender lo más caro posible, solo para ganar...”

Entrevista con especialista económico N° 3, 25 de noviembre 2014

Aunque existe la Defensoría de Protección al Consumidor debe fortalecerse su marco normativo y sancionatorio, dado que aún se cuenta con pocos aportes en cuanto a leyes que protegen a los consumidores de crédito de las prácticas que emplea el sistema

financiero, esto responde a un problema estructural de índole político y financiero, Dicho planteamiento es sustraído de los aportes de especialistas que a continuación se detallan:

“en el dominio que ejercen ellos para imponer esas prácticas abusivas de allí viene que no pudimos sostener la importancia del Estado y ellos ya saben el caminito del Estado, te corrompen, entonces cuando vas con una ley que va en contra de ellos, saben que tienen que corromper a la estructura política para lograr que no aprueben leyes que los afecten”

Entrevista con especialista económico N° 1, 21 de noviembre 2014

-Antes de pensar en la adopción de esos mecanismos, lo primero es que la Superintendencia del Sistema financiero y el Banco Central, sean verdaderamente instituciones rectoras del sistema financiero. La crisis del sistema financiero evidencia la falta de control y supervisión por parte de estas instituciones”

Entrevista con especialista económico N° 4, 26 de octubre 2014

Donde sí tiene fortalezas el Estado, en cuanto a su cuerpo normativo son en las leyes que emplea para proteger los intereses del sistema financiero, como son los casos siguientes:

- a) La reserva de saneamiento o estimación de incobrabilidad de la cartera de préstamos, se les reconoce como gasto para el pago del impuesto sobre la renta.
- b) La reserva de bienes recibidos en pago se les reconoce como gasto para el pago del impuesto sobre la renta, esto es cuando los bancos reciben en pago de los préstamos bienes muebles e inmuebles, los cuales por mandato de la Ley de Bancos, se deben reconocer como pérdidas cuando en realidad ni es reserva y tampoco pérdida, pues muchos de los bienes recibidos, principalmente los inmuebles en lugar de perder valor con el tiempo aumentan de valor.

c) Por disposición de la Superintendencia del Sistema Financiero, los bancos no registran como ingresos los intereses de los préstamos que tienen mora superior a noventa días, mientras que todos los comerciantes deben registrar los ingresos que hayan devengado aunque no los hayan percibido. Los bancos son la excepción a esta regla por disposición del regulador.

d) Los procedimientos de índole judicial para la recuperación de los préstamos vencidos, una vasta regulación de la actividad financiera que enmarcan legitimidad para que estos operen en beneficio propio, tal como lo permite la Ley de Bancos, la Ley contra la Usura, Leyes de Intermediarios no financieros entre otros.

Ante esas normativas el consumidor de crédito tiene que emplear mecanismos de defensa en donde con resultados mínimos obtiene prerrogativas ante su incapacidad de pago o morosidad. Un especialista nos revela la apreciación antes expuesta, a continuación:

-Sí, para hacerle frente a los bancos, el Estado debe de tomar un rol protagónico de defensa de los adeudados pues se presentan prácticas abusivas de parte de los mismos.”

Entrevista con especialista económico N° 2, 15 sept 2014

Mientras que un consumidor con niveles de sobreendeudamiento manifiesta:

-Hasta donde yo conozco sí, pasan por un hostigamiento inmoral, me parece que el sistema, el perverso de la realidad o el problema de endeudamiento no solo es la banca, hay otros personajes, igual el mismo Estado es copartícipe de esta crisis, en el sentido de permitir estas leyes, pero sería el Estado el que se vería obligado a hacer acuerdos internacionales, los tratados de libre comercio, otras cosas, entonces igual se ve presionado, pero sí, yo lo veo esto desde un punto de vista sistémico, por ejemplo, si se deja de pagar entra en juego o la banca recurre al sistema jurídico, el sistema jurídico se encarga de coaccionar o presionar a los deudores y si el sistema jurídico de alguna manera requiere del uso de la fuerza pues y hace uso desde la misma posición o de otras instituciones...”

-el sistema jurídico, la misma fuerza pública, que es la que al final se encarga de intimidar y llevar a cabo las acciones más inhumanas que se puedan hacer...”

Entrevista con consumidor sobreendeudado N° 2, 16 de diciembre 2014

Es oportuno presentar una síntesis de los puntos más destacados de los resultados de la investigación, encontrándose en la dimensión observable del fenómeno del sobreendeudamiento que las motivaciones de los bancos en sus operaciones de crédito están orientadas a satisfacer las necesidades reales o creadas de las economías domésticas por medio del rubro de los créditos para consumo que experimenta una mayor participación en el mercado de los créditos otorgados por estas entidades, presente en dicha dinámica: la usura y el anatocismo, lo cual se ha convertido en la oportunidad de acrecentar su capital financiero.

En la dimensión de los procesos se encontraron aquellos acontecimientos en los cuales se manifiesta el fenómeno del sobreendeudamiento, siendo estas las prácticas denominadas como “abusivas” identificadas como la imposición de cláusulas abusivas en los contratos de créditos, el favoritismo que le brindan las leyes de la República al sector financiero, el inexistente asesoramiento financiero a los consumidores de crédito, la omisión de los derechos de propiedad e intimidad de los registros crediticios de los consumidores y la concesión abusiva del crédito por parte de las entidades financieras.

Otra dimensión de la realidad presente en el fenómeno del sobreendeudamiento fueron aquellos mecanismos mediante el cual el sistema financiero ha justificado las tasas de interés aplicadas a los créditos que otorgan, como es el riesgo que asumen al financiar los créditos y el gasto de reserva por el otorgamiento de los mismos, los cuales se evidencian como variables que favorecen a las entidades financieras para la obtención de mayores ganancias.

CAPITULO V. CONCLUSIONES, REFLEXION COGNITIVA RESPECTO DEL FENOMENO DEL SOBREENDEUDAMIENTO EN LAS ECONOMIAS DOMESTICAS

El enfoque básico del Realismo Critico sobre los tres dominios de la realidad, ha permitido analizar el fenómeno del sobreendeudamiento de las economías domésticas considerando dicha realidad en tres niveles: El *empírico*, constituido por lo percibido por el equipo investigador como las lógicas empleadas por las entidades financieras que conllevan al sobreendeudamiento mediante la apuesta por los créditos de consumo para la maximización de sus ganancias implícitas en dichas lógicas la usura y el anatocismo, así como las implicaciones que este fenómeno desencadena en los deudores con niveles de sobreendeudamiento.

El segundo nivel de la realidad constituido por lo *factual* definido en tiempo y el espacio, que es manifestado en las practicas denominadas como abusivas que han sido empleadas por las entidades financieras y que desfavorecen a los consumidores de crédito; siendo el tercer nivel de esta realidad el *verdadero o real*, constituido por los mecanismos causales del fenómeno del sobreendeudamiento que permiten a las entidades financieras la especulación siendo estos el riesgo crediticio y las reservas de saneamiento.

Por lo tanto, dicho enfoque permitió generar un proceso de comprensión de la realidad que atraviesa la sociedad salvadoreña con respecto al fenómeno del sobreendeudamiento a efecto de generar un aporte cognitivo sobre esta realidad.

5.1 La lógica del sobreendeudamiento desde la perspectiva del sistema financiero

Considerando los resultados de la investigación y el planteamiento del supuesto que estableció que el sistema financiero hace uso del sobreendeudamiento porque genera una especulación financiera, desde la lógica del sistema de producción capitalista el dinero se

ha convertido en un medio de poder, que otorga el poder a las entidades financieras para acumular riquezas, en donde para unos significa beneficios y para otros deudas.

La motivación de las entidades financieras ha radicado en percibir mayores ganancias en el otorgamiento de los créditos, siendo el dinero la finalidad a obtener y su mercancía principal la fuerza de trabajo; sus prácticas se basan en el influjo del modelo económico neoliberal, que busca maximizar las ganancias, siendo dicho modelo el que le da fundamento al sistema financiero para que emplee prácticas que están generando el sobreendeudamiento en las economías domésticas.

La lógica del endeudamiento resulta necesaria para el sistema de producción capitalista, a fin de elevar la tasa de ganancia, en donde el riesgo crediticio de los consumidores de crédito con niveles de sobreendeudamiento permite el establecimiento de tasas de interés que facilitan a las entidades financieras recuperar un mayor rendimiento sobre el capital otorgado, dado que debido al riesgo les exige a las entidades financieras crear un gasto de reserva por la posible irrecuperabilidad del capital, pero a la vez el establecimiento de una mayor tasa de interés para cubrir ese riesgo. Sí el sistema capitalista deja de explotar a la gente deja de ser capitalista, porque sobre la explotación del trabajo es cómo funciona el sistema, así es como acumula más excedentes y así invierten y acumulan más dinero por medio del mecanismo de precios que consiste en vender consiguiendo la mayor ganancia posible, lo que se ha denominado como la especulación financiera.

Aunque en El Salvador existe un organismo estatal encargado de la protección al consumidor, debe fortalecerse su marco normativo y sancionatorio, dado que aún se cuenta con pocos aportes en cuanto a leyes que protegen a los consumidores de crédito de las prácticas que emplea el sistema financiero; esto responde a un problema estructural de índole político y financiero, necesitando por lo tanto que la Superintendencia del Sistema financiero y el Banco Central, sean verdaderamente instituciones rectoras del sistema financiero. La crisis del sistema financiero evidencia la falta de control y supervisión por parte de estas instituciones.

Por lo anterior se considera, que el Estado ha sido administrado en función de los intereses del capital, promoviéndolo y manteniéndolo, para que siga funcionando, es decir un Estado neoliberal exitoso desde el punto de vista de la gran acumulación de capital, por lo tanto en El Salvador se necesita un cambio de modelo económico dentro del modo de producción capitalista, en donde se destaque un enfoque de disminución de la concentración de la riqueza y que establezca políticas en beneficio de los sectores más vulnerables, lo cual podría llegar a ser el eje transformador de la lógica actual empleada por las entidades financieras.

5.2 Los beneficios de las entidades financieras en el empleo del fenómeno del sobreendeudamiento

Por medio de la investigación se identificaron las prácticas que emplea el sistema financiero encaminadas a generar el sobreendeudamiento de los deudores en sus economías domésticas; para ello se parte de una premisa teórica que establece que el sistema financiero hace uso de dicho fenómeno, porque le permite generar una especulación de índole financiera categorizando niveles de riesgo en los sectores económicos de consumo, elevando los intereses del capital prestado los cuales son reflejados en los compromisos contractuales que adquieren los diversos deudores.

Así se tiene que la banca para generar sus ganancias supedita necesidades de los consumidores de crédito –ya sean prioritarias o secundarias-, con la incitación de que dichos consumidores las obtengan mediante los diversos tipos de productos crediticios de consumo tales como: refinanciamientos, adelanto salarial, consolidación de deudas, tarjetas de crédito, entre otros.

Cuando son ofertados los créditos a los consumidores, se oculta la verdadera intención de las entidades financieras, la cual consiste en la obtención de abundantes ganancias y una vez que los consumidores entran a la relación de endeudamiento, las entidades optan

por afianzar nuevos créditos, empleando discursos sobre los cuales pesan abundantes ofertas y necesidades que superan la necesidad real de las personas. Y con ello, se desencadena en el consumidor una dependencia al crédito.

Por tanto, la lógica que emplea el sistema financiero en el otorgamiento de créditos de consumo a las economías domésticas cuya capacidad de pago ha ido en deterioro, tienden a generar un círculo de sobreendeudamiento, cuyo nivel de riesgo crediticio de los deudores se convierte en el argumento que sustenta la imposición de elevadas tasas de interés, que maximizan las ganancias del sector financiero, siendo una operación de riesgo calculado, dado que la situación económica del país difícilmente permite una cultura de ahorro versus el endeudamiento cíclico.

Esta concesión de créditos a usuarios con grado de riesgo, denominada concesión abusiva del crédito no es falta de previsión, sino una práctica por parte de algunos intermediarios financieros en donde solo trasladan la responsabilidad del pago a los deudores, esto debido a que los bancos están asegurados contra pérdidas eventuales, no así los consumidores de crédito que por el momento no existen leyes que los protejan cuando incurren en niveles de insolvencia e iliquidez y son sujetos a la gestión de cobros administrativos o judiciales iniciados por las entidades financieras.

De acuerdo a los resultados de la investigación se comprendió cómo el sistema financiero aplica la usura, entendida ésta como una ganancia exorbitante que adquiere el acreedor producto del otorgamiento o financiamiento del crédito; se resume en los altos intereses que percibe el acreedor y que resultan desproporcionales con relación al capital invertido. Aunque actualmente la usura está regulada, por una Ley especial, ésta solamente justifica un techo de intereses según determinados segmentos, pero dicho techo se vuelve desproporcional a la cantidad prestada, legitimando con ello la práctica desmesurado de obtención de ganancia.

Por otra parte, se encuentra visible en las operaciones de crédito el anatocismo el cual consiste en el cobro de intereses sobre intereses que se le suman a un capital y por lo general se imponen cuando existe morosidad en el pago. Se ejemplifica en el caso de los

refinanciamientos por créditos vencidos: al asumir el deudor la nueva obligación se toma en consideración el capital anterior más los intereses convencionales y moratorios que estaban sin pagarse, conformándose con ello un nuevo capital y sobre esa nueva suma comienzan a generarse nuevos intereses.

5.3 Prácticas y mecanismos que emplean las entidades financieras por medio del cual incrementan sus ganancias

La lógica que emplean las entidades financieras en la generación de sus ganancias en aquellas economías domésticas que se encuentran en niveles de sobreendeudamiento, se basan en las prácticas de la concesión abusiva del crédito y de la especulación financiera, lo cual conlleva a la maximización de ganancias en sectores económicos debilitados o de alto riesgo crediticio.

Esas prácticas denominadas como abusivas se manifiestan en los eventos que acontecen en detrimento de las economías domésticas, constituidas como condicionantes del fenómeno. Se consideran como prácticas abusivas las siguientes: la imposición de cláusulas abusivas en los contratos de créditos, el favoritismo que le brindan las leyes de la República al sector financiero, el inexistente asesoramiento financiero a los consumidores de crédito; La omisión de los derechos de propiedad e intimidad de los registros crediticios de los consumidores; la concesión abusiva del crédito por parte de las entidades financieras, y en particular otras que las leyes especiales en defensa de los consumidores determinan.

Se entiende por cláusulas abusivas el uso continuo de cláusulas no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, que le provocan un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de los deudores que

se deriven del contrato que conllevaría a un endeudamiento por encima de las posibilidades reales de reembolso.

Como prácticas abusivas del crédito, es posible comprender que, en primer momento, se encuentra la desproporcionalidad de los beneficios entre acreedor y deudor, ya que el banco impone condiciones o cláusulas en los contratos de crédito, en donde obtiene mayor provecho del capital entregado al deudor. Este provecho se ve reflejado en algunos casos, con la imposición de altos intereses, comisiones, y algunos recargos administrativos los cuales son aplicados al capital que se está entregando.

En segundo momento, se configuran dichas prácticas por el favoritismo que le brindan las leyes de la República al sector financiero, El Estado, mediante la creación de la Ley de Bancos (Decreto Legislativo N° 697, 1999), Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito (Decreto Legislativo N° 181, 2009) entre otras, imponen reglas en donde legitiman los abusos del sistema financiero, y es evidente la falta de protección a los deudores.

El sistema financiero no reconoce como prácticas abusivas, las cláusulas establecidas en los contratos de crédito, porque estas forman parte de las políticas crediticias; por tanto el deudor no posee mayores oportunidades para negociar las condiciones para el otorgamiento del crédito, sino más bien le queda aceptar dichas condiciones impuestas por el banco, en el contrato de crédito tales como: capital a financiar, tasas de interés, plazos, comisiones, intereses moratorios y eso se dimensiona como un abuso.

Otro abuso evidente son la multiplicidad de condiciones crediticias que en su mayoría no le son debidamente explicadas al deudor, estableciendo cláusulas poco comprensibles y que resultan de afectación cuando se trata de exigir o plantear reclamos por parte del deudor.

Por tanto el establecimiento de cláusulas abusivas en la contratación de los créditos es causal principal para generar el sobreendeudamiento en los consumidores, dado que generan dependencia al crédito, como por ejemplo: el otorgamiento de un crédito, obliga al consumidor a la aceptación de una tarjeta de crédito; al respecto los bancos emplean

políticas de venta de productos financieros con promoción engañosa en que los deudores tengan acceso a diversidad de productos financieros, más la cultura de consumo que existe, contribuye a la profundización del sobreendeudamiento de las economías domésticas.

Una práctica generalizada sobre la consolidación de los abusos por parte del sistema financiero pese a las instrucciones de la Superintendencia del Sistema Financiero que orienta a educar financieramente a los usuarios, consiste en que no existe asesoramiento financiero a los usuarios en el momento del otorgamiento de los créditos, dado que únicamente se presenta una información financiera muy generalizada orientada más al ahorro y no a mejorar los hábitos de consumo.

Existen temas importantes que el consumidor debe conocer previo a la aceptación de un crédito. Ejemplos de ellos son: las calificaciones de riesgo, el adecuado cálculo de los intereses sobre los montos otorgados, ventajas y desventajas sobre los diversos productos financieros, la capacidad para hacer frente a los compromisos crediticios o la adquisición de futuras deudas, entre otros.

Sin embargo, la información brindada por el sector financiero, más que una asesoría financiera son actividades de mercadeo para generar la ilusión de disponibilidad de dinero sin problemas, para consumo imparable.

Un abuso del sistema financiero, que se ha masificado en los consumidores de crédito es el hecho de que el sistema ha implementado mecanismos de control del record crediticio de los deudores, obviando los derechos de propiedad y de intimidad que poseen las personas, al publicar sus registros financieros a través de los denominados: buros de crédito.

Otra práctica, es la denominada como concesión abusiva del crédito, la cual consiste en una asunción de riesgos indebidos por parte de las entidades financieras al otorgarles créditos a los consumidores cuya situación económica es de insolvencia e iliquidez. No todas las instituciones crediticias del sistema financiero, ajustan sus políticas crediticias

para negar o restringir los créditos según la información que le reportan los buros de crédito, sino más bien se aprovechan de dicha información, proporcionando créditos aun a las personas que tienen su record crediticio deteriorado supeditando el préstamo a altas tasas de interés, lo que implica el pago de cantidades exorbitantes que superan el doble del capital financiado.

En los apartados anteriores se han puesto de manifiesto las prácticas empleadas por el sistema financiero en el fenómeno de sobreendeudamiento, por lo que a continuación, se presentan las lógicas que motivan a dicho sistema en la generación de sus ganancias en las economías domésticas, mediante el empleo de herramientas financieras definidas éstas como mecanismos empleados por dichas entidades.

El riesgo crediticio constituye un parámetro fundamental para determinar las tasas de interés que deben aplicarse a los productos financieros ofertados a los consumidores; es mediante este mecanismo que una entidad financiera analiza la posible pérdida que asumirá como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales de un consumidor. En la práctica se convierte en el medio de especulación financiera a través del cual se estandariza las tasas de interés por sectores, independiente de la situación patrimonial que tenga el consumidor frente al sistema.

El riesgo crediticio, es un mecanismo donde los que ganan menos pagan más, dado que a ellos se les imponen altas tasas de intereses en el otorgamiento de créditos por considerárseles que poseen un alto riesgo de caer en insostenibilidad financiera y de dejar de pagar sus compromisos, siendo el argumento que como hay mayor riesgo se le otorga créditos más caros, porque hay que cubrir más el gasto de reserva.

Ese mecanismo financiero se operativiza en las economías domésticas mediante el establecimiento de una clasificación en las carteras de créditos a la cual éstas tienen acceso, tales como: créditos para consumo, vivienda, servicios, refinanciamientos, entre otros, sobre los cuales se establecen diferentes tasas de interés con rangos determinados según la supervisión y aprobación de los entes estatales, y que en periodos determinados son modificados con la debida divulgación en prensa escrita. Con ello el sistema

financiero impone tasas de intereses estándar, es decir que se reflejan en cada sector económico, independientemente del riesgo de cada uno de los consumidores de crédito que acceden al sistema, lo que permite reeditar más ingresos a las entidades financieras aun tratándose de un consumidor que no represente mayor riesgo, simplemente por acceder a esa clasificación les son impuestas las mismas tasas de interés que a un consumidor de crédito con un alto nivel de riesgo crediticio.

Entre los factores principales que adopta el sistema financiero para categorizar el riesgo crediticio en los consumidores están: El nivel de endeudamiento, record crediticio y calidad de la información, empieza por calidad de la información porque consistente en comprobar que la información del deudor sea cierta, si la información que se presenta es real y es comprobada, se analiza su record crediticio a efecto de verificar si puede pagar la deuda que solicita.

El gasto de reserva es un mecanismo empleado por el sistema financiero desde el punto de vista legal creado para proteger el ahorro de sus usuarios por los fondos otorgados en calidad de préstamos. Pero en otro sentido es utilizado como mecanismo de especulación sobre el cual se definen las tasas de interés, basado en el nivel de riesgo del consumidor, el cual tiene como finalidad cubrir los patrimonios de los que ahorran. La Superintendencia del Sistema Financiero le corresponde velar que los montos prestados se les puedan reintegrar a los depositantes, entonces la calificación de los clientes es de acuerdo a los días/mora, y eso permite determinar el gasto, una reserva de saneamiento para salvaguardar los depósitos.

Las entidades financieras recuperan el gasto de reserva con el costo del crédito, entre mayor riesgo se asigna una mayor tasa de interés para cubrir el gasto de reserva, pero cuando el gasto de reserva va creciendo más, el mismo gasto de reserva se va acercando a la tasa de Usura.

El gasto de reserva en aspectos contables y tributarios se convierte en un escudo fiscal para las entidades financieras, dado que los bancos que operan en El Salvador gozan de beneficios tributarios que son exclusivos para esa actividad económica, encontrándose

dentro de dichos beneficios la reserva de saneamiento o gasto de reserva que es una estimación de incobrabilidad de la cartera de préstamos, que se les reconoce como gasto para el pago del impuesto sobre la renta. Al ser deducido de las utilidades del periodo esa presunta incobrabilidad repercute en que las entidades financieras paguen menos impuestos al fisco, sin embargo, ese beneficio no se traslada al consumidor del crédito, sino a las utilidades de las entidades financieras.

Los fundamentos que aplica el sector financiero para brindar sus productos a las economías domésticas que poseen altos factores de riesgo crediticio, está basado en el carácter especulativo por la falta de mecanismos de control por parte del Estado, para el caso a los ahorrantes se les establecen condiciones mínimas por sus ahorros, como son tasas de interés pasivas que representan una baja tasa de retorno que oscila entre el 0.25% al 1% de interés anual sobre el capital depositado; caso contrario ocurre con las condiciones que define el sistema para los consumidores de crédito cuyas tasas de interés activas van desde el 5% para los préstamos hipotecarios hasta un 173.39% de interés anual para los créditos de consumo a personas naturales según datos publicados por el Banco Central de Reserva; adicionalmente se recargan a los consumidores de crédito otras comisiones por el otorgamiento del crédito, que vienen a encarecer el costo del dinero prestado.

La especulación financiera es un fenómeno que se vale de ciertos artificios financieros; este supuesto se ve ejemplificado con la crisis financiera internacional suscitada originariamente en los Estados Unidos en el año 2008, donde se ofertaron créditos hipotecarios a bajas tasas de interés, pero a medida transcurría el tiempo estas tasas se incrementaron a un punto donde a los deudores les fue imposible sostener el pago de sus cuotas, hasta llegar el punto de perder sus propiedades, o refinanciar las deudas que poseían. Este carácter especulativo es utilizado por el sistema financiero para tener mayores ganancias y viene dado por la falta de mecanismos de control de los abusos que comete el sistema.

5.4 Los elementos que permiten configurar a las economías domésticas en la categoría de sobreendeudamiento

Con base en los resultados de la investigación, se logró identificar los elementos que configuran a las economías domésticas en una categoría de sobreendeudamiento, dado que dicha economía llega a esa categoría por la vía de la insolvencia o iliquidez que se traduce en morosidad del deudor, como consecuencia de que las obligaciones contraídas no resultan pagaderas por los deudores, debiendo adquirir nuevos compromisos con las entidades financieras, supeditado a plazos e intereses que comprometen a los deudores poniendo en crisis su presupuesto familiar.

Se considera que existe responsabilidad del sistema financiero en la generación de sobreendeudamiento, aunque esta responsabilidad también es compartida por las familias, dado que el sistema financiero genera un proceso de explotación para hacer negocio basada en el otorgamiento de créditos a las personas con una economía familiar inestable y es en la masificación de sus productos crediticios dirigidos a las economías domésticas con bajos recursos en donde el sistema financiero obtiene una ganancia más redituable, porque es una línea de crédito pequeña, el riesgo para la entidad financiera es mínimo, pero el beneficio es mayor.

Las entidades financieras determinan que un deudor se encuentra en insostenibilidad financiera cuando simplemente ya no puede seguir pagando sus obligaciones contraídas, lo cual podría haberse previsto con asesoramiento financiero previo al otorgamiento de un crédito, porque al final es el deudor del crédito el que responde por el incumplimiento de sus obligaciones, de acuerdo a la teoría de la concesión abusiva del crédito.

Sobre las implicaciones socioeconómicas, se estima que los efectos del fenómeno del sobreendeudamiento se concentra en la agudización de los niveles de pobreza de las economías familiares, quienes tienen que hacer frente a sus obligaciones crediticias ostentando en la mayoría de casos sueldos que no están acorde a la realidad económica.

Bajo la dinámica del sobreendeudamiento y el pago de altas tasas de interés que recaen sobre los créditos adquiridos, los plazos se van prologando cada vez más, pagando los consumidores exorbitantes cantidades de dinero en concepto de intereses, montos que podrían ser destinadas por las familias para la cobertura de otras necesidades básicas.

Sin embargo, cuando existe insolvencia del consumidor de crédito, se genera la gestión de cobro administrativo o cobro extrajudicial que ha sido considerada como un abuso dado que esta práctica hace referencia a procedimientos que tienden a irrespetar, denigrar y hasta coaccionar a los consumidores de crédito en situación de mora; la cual es considerada por los consumidores con niveles de sobreendeudamiento que han sido víctimas de estas prácticas, como un acoso psicológico y moral, que en ciertos casos trasciende a amenazas de despojar de los bienes de los deudores o de sus propias familias, al no cumplirse con el pago de las deudas adquiridas.

Otra implicación socioeconómica es la irracionalidad en el consumo que le introduce la filosofía del consumismo. Dicha situación se origina por la adquisición de tarjetas de crédito, en donde los saldos de éstas en un primer momento eran bajos, pero en la medida que las entidades financieras van incrementando el límite, las personas comienzan a gastar más, contando no solo con una tarjeta sino varias, llegando al límite en que de una se retira dinero para pagar otra.

Existe además un nivel de conciencia que repercute negativamente en la psicología del consumidor y se trata de los conformismos que condicionan que éste entre conscientemente en mora, que tenga la convicción de no pagar sus obligaciones crediticias y evada algún tipo de obligación aun contando con alternativas de las que ofrece el mismo sistema financiero. Las consecuencias inmediatas de dicha conciencia negativa es la activación de los cobros administrativos o judiciales que hace el mismo sistema financiero y hacen que el deudor se le afecten los bienes mediante los embargos judiciales o en algunos casos los mismos deudores oculten o traspasen los bienes para burlar el cobro que realiza el sistema financiero.

Los factores que generan que una economía doméstica entre en crisis patrimonial, se consagra cuando existe evidencia de falta de pago por parte del deudor, y esa falta de pago deviene por múltiples factores que hacen poner en crisis su patrimonio, así existen factores externos como lo son: el desempleo, alto costo de la vida, inseguridad, entre otros, que limitan su solvencia económica, desajustando los compromisos adquiridos. También existen factores internos que le acompañan como es la desintegración familiar, el desequilibrio en el presupuesto familiar, la obtención de más productos financieros que limitan la capacidad de pagos de los mismos, el uso irracional que se tiene al crédito o en el peor de los casos por enfermedad o muerte del deudor o algún miembro del grupo familiar que tiene incidencia en la economía familiar con sus aportes económicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Leyes

Decreto Legislativo N° 181, Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, emitido el 12 de noviembre de 2009, publicado en el Diario Oficial N° 241, Tomo N° 385 de fecha 23 de diciembre 2009,

Decreto Legislativo N° 671, Código de Comercio de El Salvador, publicado en el Diario Oficial Tomo N° 140 Tomo N° 228 del 31 de julio de 1970

Decreto Legislativo N° 697, Ley de Bancos emitida el 02 de septiembre de 1999, publicado en el Diario Oficial N° 181, Tomo N° 344 de fecha 30 de septiembre de 1999.

Decreto Legislativo N° 221, Ley contra la Usura emitida el 06 de diciembre 2012, publicado en el Diario Oficial N° 16, Tomo N° 398 de fecha 24 de enero 2013.

Libros

Arias Peñate, José Salvador; La trampa de la deuda: Del Sistema capitalista y la economía salvadoreña, Talleres Gráficos UCA, San Salvador, El Salvador 2012

Bohoslavsky, Juan Pablo; Créditos Abusivos, Sobreendeudamiento de Estados, Empresas y Consumidores, Editorial Ábaco de Rodolfo Depalma, Ciudad de Buenos Aires, Argentina 2009.

Danermark, Berth - Ekström, Mats - Jakobsen, Liselotte - Karlsson, Jan Ch., Explicando la Sociedad. El Realismo Crítico en las Ciencias Sociales, 1ª Edición, UCA Editores, San Salvador, El Salvador 2016.

Merlino, Aldo y compañía, Investigación Cualitativa en Ciencias Sociales, temas, problemas y aplicaciones, 1ª Edición, CENGAGE Learning, Buenos Aires, Argentina 2009.

Petit Lavall, María Victoria, La protección del consumidor de crédito: Las condiciones abusivas del crédito. Biblioteca Jurídica Cuatrecasas, Valencia, España, 1996. 286 p.

Quevedo Coronado, Francisco Ignacio, Derecho Mercantil, Tercera Edición, Pearson Prentice Hall, México, 2008, pp. 344

Ramírez Solano, Ernesto; Moneda, Banca y Mercados Financieros, Instituciones e instrumentos en países en Desarrollo, Pearson Educación, México, 2001

Rodríguez Azuero, Sergio, Curso de contratación bancaria y financiera, Programa de especialización en derecho del mercado, noviembre 14-19 / 05 san salvador, Consejo Nacional de la Judicatura, Escuela de capacitación judicial “Dr. Arturo Zeledón Castillo”

Ruiz Olabuenaga, José Ignacio, Metodología de la Investigación Cualitativa, 3ª edición Universidad de Deusto, Bilbao 2003.

S. Valles, Miguel, Técnicas Cualitativas de Investigación Social, Reflexión Metodológica y práctica profesional España, 2003

Stora, Paul; Lotte Louis y Richoux, Gilés; Gestión práctica del Endeudamiento, Ediciones DEUSTO, S.A., España 1981.

Silva, José Enrique, Estudios de Moneda y Banca, Tomo II, primera edición Tipografía comercial, El Salvador, 1979

Secretaría General Iberoamericana, La Extensión del Crédito y los servicios financieros, Obstáculos, propuestas y buenas prácticas, Madrid, España, 2006 pp 332

Trujillo Díez, Iván Jesús, El Sobreendeudamiento de los Consumidores (Estudio jurídico en el marco de la colaboración entre la Dirección General de Consumo de la Junta de

Comunidades de Castilla-La Mancha y el Centro de Estudios del Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha), Editorial COMARES, España, 2003, 157 p.

Ensayos

Clifford Geertz, La Interpretación de las culturas, Editorial Gedisa, Barcelona, España, 1992.

Parada Corrales, Jairo. Realismo Crítico en Investigación en Ciencias Sociales: Una introducción. Editorial Investigación y Desarrollo, Universidad del Norte, (versión impresa, pp 396-429) Barranquilla, Colombia 2004

Argemiro Alejo Riveros; Patricia Rojas Arias, Universidad de Ibagüe, Ibagüe, Colombia; Andrés M. Pérez Acosta, Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia. International Journal of Psychological Research 2008, Volumen 1, n° 1, Psicología y Asuntos Económicos: una aproximación al estado del arte

Boletines

Asociación Bancaria Salvadoreña (ABANSA), Memoria de labores 2014

Dirección General de Estadísticas y Censos DIGESTYC, Boletín N° 60 Índice de Precios al Consumidor IPC-Diciembre 2014,

Fitch Ratings- San Salvador, publicación Panorama de los bancos salvadoreños, 28 de julio 2015

Superintendencia del Sistema Financiero, Boletín electrónico de educación financiera, Mayo 2012

Sitios Web

Banco Central de Reserva <http://www.bcr.gob.sv>

Centro para la defensa del Consumidor <http://www.cdc.org.sv/index.php/mapa-del-sitio>

Defensoría del consumidor, Resoluciones del Tribunal Sancionador <http://www.defensoria.gob.sv/resoluciones.html>

El Diario de Hoy, http://www.elsalvador.com/mwedh/nota/nota_completa.asp, Martes, 22 de Abril de 2014

Ranking Bancario Mensual del El Salvador a Febrero 2014 y Octubre 2015 <http://www.abansa.org.sv>.

Superintendencia del Sistema Financiero, El Salvador – Centroamérica www.ssf.gob.sv

Superintendencia de Obligaciones Mercantiles <http://www.minec.gob.sv>

Gecoas.com, "Historia De La Iglesia - Edad Media". <http://www.gecoas.com/religion/historia/medieval/EM-D.htm>

Normas Técnicas

Superintendencia del Sistema Financiero, El Salvador – Centroamérica, Normas para clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y constituir las Reservas de Saneamiento (NCB-022)

Superintendencia del Sistema Financiero, El Salvador – Centroamérica, Normas para la gestión del riesgo crediticio y de concentración de crédito, aprobadas por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, en sesión No. CD-15/11, de fecha cuatro de mayo de dos mil once

Superintendencia del Sistema Financiero, El Salvador – Centroamérica, Normas para la gestión del riesgo crediticio y de concentración de crédito (NPB4-49) aprobado por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, entró en vigencia el uno de junio de dos mil once.

ANEXOS

Consumidores de Crédito

Es el deudor o la persona responsable de retribuir aquel capital que en un momento fue otorgado por el acreedor para satisfacer una necesidad específica, en un determinado plazo e intereses previamente determinados, cuyas condiciones están enmarcadas en un instrumento legal llamado el contrato de préstamo.

Consumidores Activos

Se presenta cuando el consumidor asume deudas de manera desproporcionada. Se asocia con la adicción al consumo o, cuando menos, con el consumo irreflexivo.

Consumidores Pasivos

El consumidor será pasivo cuando la insolvencia sea provocada por una situación sobreviniente que afecta la capacidad de generar, ingresar o incrementar los gastos (como por ejemplo: despidos laborales, accidentes, enfermedades, incremento de la familia, crisis matrimoniales, etc.).

Sobreendeudamiento pasivo

Es el que se origina por determinadas contingencias sobrevenidas capaces de mermar la capacidad de ingresos o incrementar los gastos, impidiendo hacer frente a la deuda, tales como despido laboral, accidente, enfermedad o fallecimiento de uno de los cónyuges, asunción de gastos imprevistos (incremento de la familia, enfermedad de un hijo, sanciones tributarias, etc.), abandono del empleo de la mujer para cuidar de los hijos, separación o divorcio, etc.

Consumidores Culposos

Existen también situaciones intermedias entre el sobreendeudamiento activo y el pasivo, propias de aquellos casos en los que la incapacidad de pagos no se debe al exceso de crédito asumido, sino al exceso de consumo al contado hasta el punto de afectar la parte de la renta que estaba comprometida para el pago de deudas. Este tipo de consumo irreflexivo, en gran parte impulsivo, se encuentra promocionado por la agresividad de las campañas publicitarias, la inmediata disposición de dinero a través de tarjetas de crédito o la inmediatez de la compra por catálogo, a través de Internet o por teletiendas.

Sobreendeudamiento culposo

Es un sobreendeudamiento sobreviniente en el cual el consumidor se colocó de manera negligente (por ejemplo: renuncia laboral, despido con causa, etc.). De todos modos, más allá de la calificación de culpable o no del consumidor sobreendeudado, deberá considerarse la cuota de responsabilidad de la entidad financiera por conceder imprudente e incluso deliberadamente créditos que entrañan un riesgo excesivo, aunque este punto se desarrollará posteriormente.

Préstamos de consumo

De acuerdo a la Superintendencia del Sistema Financiero se denomina: préstamo de consumo al tipo de préstamos que conceden las instituciones financieras para la compra de bienes y servicios que no están relacionados con actividades productivas o inmuebles. Así por ejemplo puede solicitarse un crédito de consumo para la compra de un automóvil, muebles, artículos electrodomésticos o de entretenimiento, una computadora o también para viajes o cualquier actividad de ocio.

Buro de crédito

De acuerdo a la Superintendencia del Sistema Financiero, se establece que el Historial del crédito de las personas en El Salvador es un aspecto relevante que todas las personas deben tener en cuenta, en el sentido de mantener una buena calificación crediticia en el sector financiero y comercial, dado que esto determinará la posibilidad de poder acceder a la aprobación de un crédito, no obstante el mantener esta calificación requiere que los usuarios de financiamiento conozcan cómo funciona un sistema de información basado en el comportamiento crediticio de las personas.

Activos de riesgo crediticio

Son todas las operaciones que de alguna manera signifiquen financiamientos directos o indirectos a favor de personas naturales, jurídicas o grupos de personas, como las siguientes operaciones: Préstamos; Descuentos; Pagos por cuenta ajena; Intereses y otros productos por cobrar; entre otros créditos.

Riesgo crediticio

Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por una contraparte, entendida esta última como un prestatario o un emisor de deuda.

Categoría de Deudores

Es la clasificación que realizan los burós de crédito o instituciones financieras, que permiten calificar a un potencial deudor o ubicarlo en determinado nivel de acuerdo a la capacidad económica del mismo

Anexo II Leyes Financieras aplicables al Sistema Financiero de El Salvador

No.	Nombre de Ley
1	Ley para facilitar la inclusión financiera
2	Ley de Anotaciones Electrónicas de Valores en Cuenta
3	Ley de Arrendamiento Financiero
4	Ley de Bancos
5	Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito
6	Ley de Bolsas de Productos y Servicios
7	Ley de Casas de Cambio de Moneda Extranjera
8	Ley Contra la Usura
9	Ley General Asociaciones Cooperativas
10	Ley de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares
11	Ley del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos
12	Ley del Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada
13	Ley del Mercado de Valores
14	Reglamento de la Ley del Mercado de Valores
15	Ley Orgánica del Banco Central de Reserva
16	Ley de Privatización de los Bancos Comerciales y de las Asociaciones de Ahorro y Préstamo
17	Ley de Regulación de los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas
18	Ley de Saneamiento y Fortalecimiento de los Bancos Comerciales y Asociaciones de Ahorro y Préstamo

19	Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones
20	Ley del Sistema Financiero para Fomento al Desarrollo
21	Ley del Sistema de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa, Rural y Urbana
22	Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito
23	Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero
24	Ley de Sociedades de Seguros
25	Reglamento de la Ley de Sociedades de Seguros
26	Ley de Titularización de Activos
27	Ley de Fondos de Inversión
28	Ley de Impuesto a las Operaciones Financieras

Fuente: <http://www.ssf.gob.sv/index.php/temas/normativa-18954?id=428>

Anexo III Normas Prudenciales de Bancos

No.	Nombre de la Norma
1	Normas Técnicas para Realizar Operaciones y Prestar Servicios por medio de Corresponsales Financieros (NASF-03)
2	Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos, y de Financiamiento al Terrorismo (NRP-08)
3	Normas Técnicas sobre Emisión, Depósito, Colocación y Suscripción de Acciones de Tesorería (NRP-09)
4	Medidas temporales para el Cálculo de la Reserva de Liquidez
5	Normas Técnicas para la Gestión del Riesgo de Liquidez (NRP-05)
6	Reglamento para constituir y operar nuevos bancos financieras en El Salvador (NPB1-04)
7	Instructivo para conversión de financieras en banco (NPB1-05)
8	Normas para autorizar a los bancos y controladoras de finalidad exclusiva a realizar inversiones accionarias en sociedades salvadoreñas (NPB1-10)
9	Normas para autorizar a los bancos y controladoras de finalidad exclusiva a realizar inversiones accionarias en subsidiarias y oficinas en países extranjeros (NPB1-11)
10	Normas para autorizar el establecimiento de oficinas de información de bancos extranjeros (NPB1-12)
11	Normas para el establecimiento de sucursales de bancos extranjeros (NPB1-13)
12	Normas para la apertura, funcionamiento y cierre de agencias (NPB1-14)
13	Reglamento de la unidad de auditoría interna de bancos, financieras y sociedades de seguros (NPB2-04)
14	Normas para las auditorías externas de bancos y sociedades de seguros (NPB2-05)
15	Normas para la inscripción de los auditores externos en el registro de la Superintendencia del Sistema Financiero (NPB2-07)
16	Normas de aplicación del requerimiento de fondo patrimonial a las entidades que regula la Ley de Bancos y Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito (NPB3-04)

17	Normas de aplicación del requerimiento de fondo patrimonial a los conglomerados financieros (NPB3-05)
18	Normas para el cálculo y utilización de la reserva de liquidez sobre los depósitos y otras obligaciones (NPB3-06)
19	Normas sobre la relación entre las operaciones activas y pasivas en moneda extranjera de los bancos (NPB3-07)
20	Normas sobre el otorgamiento de créditos a personas relacionadas con los bancos (NPB3-09)
21	Normas técnicas para las inversiones de las reservas de liquidez en el extranjero (NPB3-10)
22	Normas para el requerimiento de activos líquidos de los bancos (NPB3-11)
23	Normas para el procedimiento de recolección de información para el registro público de accionistas (NPB4-12)
24	Normas para la remisión de información contable financiera de bancos (NPB4-16)
25	Normas sobre el procedimiento para la recolección de datos del Sistema Central de Riesgos (NPB4-17)
26	Normas para informar los depósitos garantizados (NPB4-22)
27	Normas sobre la transferencia de acciones de bancos, controladoras de finalidad exclusiva y sociedades de ahorro y crédito (NPB4-23)
28	Normas para la publicación de la calificación de riesgo de los bancos (NPB4-25)
29	Normas para la aplicación de la Ley de Integración Monetaria (NPB4-27)
30	Normas que se aplicarán a los procesos de liquidación voluntaria de una entidad bancaria (NPB4-28)
31	Normas para autorizar operaciones con entidades vinculadas (NPB4-29)
32	Normas para la tenencia de activos extraordinarios en los bancos (NPB4-30)
33	Normas para contratos de arrendamientos de bienes inmuebles entre bancos y partes relacionadas (NPB4-31)
34	Normas sobre información de depósitos y de sus titulares (NPB4-32)

35	Normas para determinar las sociedades que pueden formar parte de los conglomerados financieros (NPB4-33)
36	Normas para la modificación de pactos sociales de los bancos (NPB4-34)
37	Normas de aplicación de los límites en la asunción de riesgos de los bancos (NPB4-36)
38	Normas para regular los efectos registrales sobre bienes hipotecados a favor de los bancos (NPB4-37)
39	Normas para la elaboración del informe financiero trimestral (NPB4-38)
40	Normas para la utilización del sistema de consulta de deudores vía internet de la Central de Riesgos (NPB4-40)
41	Normas para la inscripción de peritos valuadores y sus obligaciones profesionales en el sistema financiero (NPB4-42)
42	Normas para determinar las entidades financieras extranjeras de primera línea (NPB4-43)
43	Normas para la generación de información de los depósitos monetarios y sus titulares (NPB4-44)
44	Normas para la seguridad física de los cajeros automáticos (NPB4-45)
45	Normas para la transparencia de la información de los servicios financieros (NPB4-46)
46	Normas para la gestión integral de riesgos de las entidades financieras (NPB4-47)
47	Normas de gobierno corporativo para las entidades financieras (NPB4-48)
48	Normas para la gestión del riesgo crediticio y de concentración de crédito (NPB4-49)
49	Normas para la gestión del riesgo operacional de las entidades financieras (NPB4-50)
50	Normas para la prestación del servicio de banca corresponsal (NPB4-51)
51	Normas para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y constituir las reservas de saneamiento (NCB-022)

Fuente: <http://www.ssf.gob.sv/index.php/temas/normativa-18954?id=428>

Anexo IV Criterios Generales para la Clasificación de los Deudores

1) Las entidades establecerán las políticas, métodos y procedimientos, que aplicarán en la concesión, estudio y documentación de sus riesgos de crédito y compromisos contingentes (en adelante, operaciones), así como en la identificación de su deterioro y del cálculo de los importes necesarios para la cobertura de su riesgo de crédito por insolvencia atribuible al cliente. La Junta Directiva u órgano equivalente de las controladoras financieras velarán por que dichas políticas, métodos y procedimientos, sean homogéneos para todas las entidades pertenecientes a un mismo grupo.

2) En función del tamaño de las operaciones de las entidades, considerando su volumen y complejidad, las políticas, métodos y procedimientos deberán:

a) Ser aprobados por la Junta Directiva, u órgano equivalente de la entidad, y ratificados por la entidad controladora en el caso de entidades dependientes de conglomerados financieros.

b) Estar adecuadamente justificados y documentados. Entre la documentación necesaria se deberán incluir las propuestas y dictámenes de los correspondientes departamentos internos de la entidad, tales como Auditoría Interna, Gestión de Riesgos, y Cumplimiento legal y normativo.

c) Detallar, entre otras cuestiones: i) Los criterios para la concesión de operaciones, entre los que se incluirán aspectos tales como los mercados, productos, tipo de clientela, etc., en los que se va a operar, así como los límites globales de los riesgos que se vayan a asumir para cada uno de ellos, y los requisitos que deben cumplir los clientes y las garantías para concederles las operaciones, especificando período mínimo de revisión de la evaluación, tanto de información, solvencia y endeudamiento, capacidad de servicio de sus deudas, así como de liquidez y otros relevantes, según el segmento de negocio y tipo de operación. ii) La política de precios a aplicar. iii) Las responsabilidades y facultades delegadas de los diferentes órganos y personas encargadas de la concesión, formalización, seguimiento, valoración y control de las operaciones, incluida la delegación de autorización de políticas. iv) Los requisitos que deberán reunir los estudios y análisis de las operaciones a realizar antes de su concesión y durante su vigencia. v) La documentación mínima que deben tener los diferentes tipos de operaciones para su concesión y durante su vigencia. vi) La definición de los criterios para clasificar las operaciones en función de su riesgo de crédito y la forma de cuantificar las estimaciones individuales y, en su caso, grupales de las pérdidas por deterioro, incluidas en este último caso los parámetros a utilizar en la estimación. vii) Los parámetros límite correspondientes a los *ratios financieros* y otros factores que objetivicen cada categoría de riesgo analizado.

d) El Comité de Auditoría y el Departamento de Auditoría Interna o en su caso la Unidad de Riesgo que haya autorizado la Junta Directiva velarán por que las políticas, métodos y procedimientos sean adecuados, se implanten efectivamente y se revisen al menos una vez al año y se ajusten si fuese necesario. También tendrá la responsabilidad de evaluar el riesgo de las operaciones para la cual deberá contar con los medios y experiencia adecuados a la complejidad

y volumen de las actividades crediticias; la evaluación que realice deberá ser independiente de la Unidad que otorgó el crédito y del respectivo oficial de crédito responsable.

e) La documentación a la que se refiere este apartado estará a disposición de la Superintendencia y de los auditores externos.

3) Las Juntas Directivas u órgano equivalente serán responsables de velar por que en las entidades se apliquen, en todo caso, los siguientes criterios:

a) Pondrán el máximo cuidado y diligencia en el estudio riguroso e individualizado del riesgo de crédito de las operaciones, no solo en el momento de su concesión, sino también continuamente durante su vigencia, y no retrasarán su reclasificación a una categoría de mayor riesgo por empeoramiento de la calidad crediticia, ni su cobertura adecuada mediante reservas de saneamiento, la cual deberán realizar tan pronto como se aprecie la existencia de una situación anormal o de deterioro del riesgo de crédito. Asimismo, implementarán mecanismos que permitan la adecuada aplicación de los criterios en los casos de reclasificaciones a categorías de menor riesgo. b) Documentarán adecuadamente todas las operaciones.

c) Los métodos o procedimientos que utilicen para la estimación del deterioro por riesgo de crédito estarán integrados en el sistema de gestión del riesgo de las entidades y deberán tener en cuenta, además de todos los factores enumerados, la experiencia pasada, las áreas geográficas ó de negocio en las que se desenvuelve la actividad de la entidad y del grupo, los niveles de riesgo y toda la información disponible a la fecha en la que se realice la estimación, incluida la sensibilidad de las estimaciones a la fase del ciclo económico, así como fluctuaciones razonables en los niveles de tipo de interés, precios de insumos y variaciones de la demanda.

d) En el análisis del riesgo de crédito y en la estimación de las pérdidas se considerará el efectivo desembolsado por la entidad pendiente de amortización, así como los importes previsiblemente expuestos de riesgo en las operaciones contingentes, incluyendo los importes en que haya compromiso irrevocable de desembolso por parte de la institución.

4) En los sobregiros y demás saldos deudores a la vista, el plazo para computar la antigüedad de los importes impagados se contará desde el primer requerimiento de reembolso que efectúe la entidad, o desde la primera liquidación de intereses que resulte impagada.

5) La Junta Directiva establecerá políticas para la concesión, documentación y control de las líneas de crédito rotativas y será responsable de velar porque los desembolsos sean utilizados de acuerdo al destino para el cual fueron originalmente pactados. En aquellos casos de incumplimiento a las políticas respectivas, el deudor será clasificado en la categoría D.

6) En las operaciones con cuotas de amortización periódica, la fecha del primer vencimiento a efectos de la clasificación de las operaciones será la correspondiente a la de la cuota más antigua de la que a la fecha de la evaluación permanezca impagado algún importe por principal o intereses.

Categorías y Criterios para la Clasificación de los Deudores de Créditos para Empresas

7) Para clasificar adecuadamente los riesgos en las categorías previstas en el artículo 18 de estas Normas, las entidades deberán considerar como mínimo los criterios que se presentan en el Anexo No. 3.

8) Los criterios para clasificar a deudores con créditos menores a trescientos cincuenta mil dólares (US\$350,000.00) deberán ser establecidos en las políticas de la entidad y podrán diferir de los criterios del Anexo No 3 excepto en los días de morosidad los cuales no podrán ser menos estrictos que los establecidos en dicho anexo.

Categorías y Criterios para la Clasificación de los Deudores por Vivienda y de los Deudores por Consumo

9) La clasificación de los saldos y reservas de estos créditos se hará sobre la base de la antigüedad de la mora observada de las cuotas, según el siguiente esquema:

Mora en días calendario de las cuotas de amortización		
Categoría	Vivienda	Consumo
A1	Hasta 7 días	Hasta 7 días
A2	Hasta 30 días	Hasta 30 días
B	Hasta 90 días	Hasta 60 días
C1	Hasta 120 días	Hasta 90 días
C2	Hasta 180 días	Hasta 120 días
D1	Hasta 270 días	Hasta 150 días
D2	Hasta 360 días	Hasta 180 días
E	+360 días	+180 días

Fuente: NORMAS PARA CLASIFICAR LOS ACTIVOS DE RIESGO CREDITICIO Y CONSTITUIR LAS RESERVAS DE SANEAMIENTO. NCB-022. ANEXO I

Anexo V Matriz de Operativización para la reflexión teórica del objeto de estudio

PREGUNTA CENTRAL UNO						
Preguntas		Objetivos	Hipótesis			
De qué manera le es útil al sistema financiero el sobreendeudamiento en las economías domésticas en la generación de sus ganancias		Identificar las prácticas que emplea el sistema financiero que generan el sobreendeudamiento de los deudores en las economías domésticas.	El sistema financiero hace uso del sobreendeudamiento porque genera una especulación financiera que permite categorizar en un nivel alto de riesgo a los sectores económicos de consumo y vivienda, potenciando con ello elevar los intereses del capital prestado los cuales son reflejados en los compromisos contractuales que adquieren los diversos deudores.			
Dimensiones de análisis	Componentes de la dimensión	Líneas de indagación	Fuentes de información	Método	Instrumento	Pregunta
Sobreendeudamiento en las economías domésticas	Niveles de endeudamiento.	¿En qué consisten los niveles de endeudamiento? ¿Cómo se calcula los niveles de endeudamiento? ¿Se puede evitar llegar a niveles críticos de endeudamiento? ¿Qué características se emplean para categorizar los niveles de endeudamiento? ¿Quiénes son los sujetos a los cuales se les aplica los niveles de endeudamiento?	Especialista economista	Cualitativo	Entrevista enfocada a especialistas económicos	¿En qué consiste el sobreendeudamiento, cuáles son sus elementos y las características que lo configuran?
	Clasificación de los sectores económicos	¿Cuáles sectores económicos atiende el sistema financiero? ¿Por qué es necesario establecer sectores económicos? ¿Cuál es el sector económico en donde tiene mayor incidencia el sobreendeudamiento? ¿Qué elementos diferencian un sector económico de otro?	Especialista economista Información Documental	Cualitativo	Entrevista enfocada a especialistas económicos Observación	¿En qué beneficia al Sistema financiero establecer la clasificación de sectores económicos?
	Tipos de deudores	¿Cuáles son las características de los deudores? ¿Cuál es la dinámica que se manifiesta en los diversos tipos de deudores?	Información Documental	Cualitativo	Observación	¿Cómo se clasifican los deudores?

La especulación financiera empleado por el sistema financiero	Teoría de los fondos prestables.	<p>¿En qué consiste la teoría de los fondos prestables?</p> <p>¿Cuál es la utilidad que le da el sistema financiero a la Especulación financiera para la generación de sus ingresos?</p> <p>¿Beneficia la especulación financiera a las fuentes de financiación a los que recurren los consumidores del sistema financiero?</p> <p>¿Qué incidencia genera la aplicación de la teoría de los fondos prestables en la economía domésticas?</p>	<p>Especialista economista</p> <p>Ejecutivo Bancario</p> <p>Bibliográfica Datos estadísticos</p>	<p>Cualitativo y Cuantitativo</p>	<p>Entrevista enfocada a especialistas económicos</p> <p>Análisis de documentos y de contenido</p>	¿Cuáles son los beneficios que obtiene el sistema financiero al aplicar la especulación financiera en las economías domésticas?
	Niveles de riesgo crediticio	<p>¿En qué momento el consumidor considera que su economía se encuentra en niveles de riesgo crediticio?</p> <p>¿Apuesta el sistema financiero a los sectores económicos que poseen altos niveles de riesgo crediticio?</p> <p>¿Conocen los deudores de las diversas clasificaciones de riesgo y sus repercusiones?</p>	<p>Especialista economista</p> <p>Ejecutivo Bancario</p> <p>Bibliográfica Y Datos estadísticos</p>	<p>Cualitativo y Cuantitativo</p>	<p>Entrevista enfocada a especialistas económicos</p> <p>Análisis de documentos y de contenido</p>	¿Cómo afectan al Sistema Financiero y a los consumidores, los niveles de riesgo crediticio, en el sector de consumo?
	Análisis crediticio	<p>¿Qué procedimientos aplica el sistema financiero para analizar el record crediticio de una persona?</p> <p>¿Qué beneficios obtiene el sistema financiero en el análisis crediticio de los diversos deudores?</p>	<p>Ejecutivo bancario</p>	<p>Cualitativo</p>	<p>Entrevista enfocada a Ejecutivo Bancario</p>	¿Bajo qué lógicas interviene las distintas entidades en el análisis del riesgo crediticio y cuáles son sus funciones?
Intereses que aplica el sistema financiero sobre el capital prestado.	<p>Tipo de interés</p> <p>a) Convencionales</p> <p>b) Moratorios</p> <p>c) Intereses legales</p> <p>d) Otros</p>	<p>¿Cuáles son los tipos de interés empleados por el sistema financiero?</p> <p>¿Qué tipo de intereses le generan mayores ganancias al sistema financiero en las economías domésticas?</p> <p>¿Es proporcional el interés que se aplica al capital prestado?</p> <p>¿Cuál es el parámetro que se puede utilizar para determinar que las ganancias obtenidas por medio de los intereses son desproporcionales al capital prestado?</p> <p>¿Comprenden los deudores las lógicas que dinamizan los intereses en los préstamos adquiridos?</p>	<p>Ejecutivo bancario</p>	<p>Cualitativo</p>	<p>Entrevista enfocada a Ejecutivo Bancario</p>	¿Las ganancias obtenidas por el sistema financiero por medio de los intereses son proporcionales al capital otorgado a las economías domésticas?

Compromisos contractuales	Adquisición de préstamos personales, hipotecarios, tarjetas de crédito.	¿Cómo se materializan las diversas operaciones crediticias?	Ejecutivo bancario	Cualitativo	Entrevista enfocada a Ejecutivo Bancario	¿Cuáles son los instrumentos legales y financieros que formalizan las negociaciones obtenidas entre el sistema financiero y deudores?
	Refinanciamientos	¿Cuál es el mecanismo que justifica el refinanciamiento? ¿Quién se beneficia con el refinanciamiento? ¿De qué manera aumentan las ganancias al sistema financiero el otorgamiento el refinanciamiento? ¿Qué impacto genera el refinanciamiento en la obtención de futuros préstamos? ¿Cuáles serían las nuevas estipulaciones de intereses a ese capital refinanciado?	Ejecutivo bancario Consumidor Sobreendeudado		Entrevista enfocada a Ejecutivo Bancario v Consumidores	¿Cuáles son los factores que motivan a los deudores a refinanciarse?

PREGUNTA CENTRAL DOS						
Preguntas		Objetivos		Hipótesis		
Cómo se configura a través de los mecanismos del sistema financiero el sobreendeudamiento de los consumidores en las economías domésticas y que le permiten incrementar el riesgo crediticio.		Comprender la lógica de las prácticas que genera el sistema financiero al generar ganancias sobre las economías domésticas que se encuentran en niveles de sobreendeudamiento		Las prácticas que emplea el sistema financiero que generan sobreendeudamiento en las economías domésticas, están basadas en la aplicación de una concesión abusiva del crédito y de la especulación financiera, lo cual conlleva a la maximización de ganancias en sectores económicos debilitados o de alto riesgo crediticio.		
Dimensiones de análisis	Componentes de la dimensión	Líneas de indagación	Fuentes de información	Método	Instrumento	Pregunta
Prácticas que realiza el sistema financiero que potencian el sobreendeudamiento	Concesión abusiva del crédito	¿En qué consiste la concesión abusiva del crédito? ¿Reconoce el sistema financiero que realiza prácticas abusivas en el otorgamiento de los créditos? ¿Qué elementos configuran las prácticas abusivas del crédito? ¿Qué afectación tienen los deudores con esas prácticas?	Funcionario Judicial Bibliográfica Datos estadísticos	Cualitativo y Cuantitativo	Entrevista enfocada a Funcionario Análisis de documentos y de contenido	¿Existe un marco regulatorio que potencia las prácticas abusivas que emplea el sistema financiero en la concesión de préstamos?

	Especulación financiera	<p>¿Qué se entiende por especulación financiera?</p> <p>¿Cuáles son los beneficios del sistema financiero al emplear la especulación financiera?</p> <p>¿Qué relación existe entre la especulación financiera y entre los intereses que se imponen sobre el capital prestado?</p> <p>¿Existe una normativa legal que regule la especulación financiera?</p> <p>¿Existen alternativas para evitar la especulación financiera?</p>	<p>Funcionario Judicial</p> <p>Bibliográfica</p> <p>Datos estadísticos</p>	<p>Cualitativo y Cuantitativo</p>	<p>Entrevista enfocada a Funcionario</p> <p>Análisis de documentos y de contenido</p>	<p>¿Qué entidades deben regular la especulación financiera de los créditos?</p> <p>¿Qué elementos dinamizan la especulación financiera?</p>
Concesión abusiva del crédito	Cláusulas abusivas	<p>¿Qué debe entenderse por cláusulas abusivas?</p> <p>¿Cómo se manifiestan estas cláusulas abusivas?</p> <p>¿Qué reparos o modificaciones puede ejercer el deudor ante las cláusulas abusivas que impone el sistema financiero?</p> <p>¿Es causa principal el establecimiento de las cláusulas abusivas para generar sobreendeudamiento en los consumidores?</p> <p>¿Las cláusulas abusivas generan dependencia al crédito?</p>	<p>Funcionario Judicial</p> <p>Bibliográfica</p> <p>Y Datos estadísticos</p>	<p>Cualitativo y Cuantitativo</p>	<p>Entrevista enfocada a Funcionario</p> <p>Análisis de documentos y de contenido</p>	<p>¿Cuáles son las características de las cláusulas abusivas?</p>
	Políticas de crédito por sectores económicos	<p>¿Cuáles son las razones empleadas por el sistema financiero para emplear políticas crediticias por cada sector?</p> <p>¿Cuál es la finalidad con la cual justifica el sistema financiero la implementación de las políticas?</p>	<p>Funcionario Judicial</p> <p>Ejecutivo bancario</p> <p>Bibliográfica</p> <p>Y Datos estadísticos</p>	<p>Cualitativo y Cuantitativo</p>	<p>Entrevista enfocada a Funcionario</p> <p>Entrevista enfocada a Ejecutivo Bancario</p> <p>Análisis de documentos y de contenido</p>	<p>¿Cuáles son las políticas de crédito que se emplean para el análisis de los sectores económicos?</p>

	La usura y el anatocismo	<p>¿Qué es la usura?</p> <p>¿El sistema financiero aplica la usura y el anatocismo?</p> <p>¿Cómo se beneficia el sistema financiero al aplicar la usura?</p> <p>¿Qué es el anatocismo?</p> <p>¿Se puede evitar la usura y el anatocismo?</p>	<p>Funcionario Judicial</p> <p>Bibliográfica Y Datos estadísticos</p>	<p>Cualitativo y Cuantitativo</p>	<p>Entrevista enfocada a Funcionario</p> <p>Análisis de documentos y de contenido</p>	¿Cuáles son las repercusiones económicas y sociales de la usura?
Sector de alto riesgo crediticio	Sectores Económicos	<p>¿Qué importancia le brinda el sistema financiero a cada sector para establecer las tasas de interés?</p> <p>¿Qué importancia genera para las entidades operativizar sus créditos mediante sectores económicos?</p> <p>¿Qué tratamiento emplea el sistema financiero al existir sectores con alto riesgo crediticio?</p>	<p>Ejecutivo bancario</p> <p>Bibliográfica Y Datos estadísticos</p>	<p>Cualitativo y Cuantitativo</p>	<p>Entrevista enfocada a Ejecutivo Bancario</p> <p>Análisis de documentos y de contenido</p>	¿Cómo clasifica el sistema financiero los sectores económicos?
	Estratos sociales	<p>¿Qué debe entenderse por estratos sociales?</p> <p>¿Cuáles son las clases de estratos sociales?</p> <p>¿Cómo el sobreendeudamiento se manifiesta en los grupos poblacionales?</p> <p>¿Qué factores externos se ven comprometidos al existir población sobre endeudada?</p>	<p>Funcionario Judicial</p> <p>Ejecutivo bancario</p> <p>Bibliográfica Y Datos estadísticos</p>	<p>Cualitativo y Cuantitativo</p>	<p>Entrevista enfocada a Funcionario</p> <p>Entrevista enfocada a Ejecutivo Bancario</p> <p>Análisis de documentos y de contenido</p>	¿Qué repercusiones trae el fenómeno del endeudamiento en los diversos grupos poblacionales?
	Calificación de Riesgo	<p>¿Qué es el riesgo crediticio?</p> <p>¿Quién califica el riesgo crediticio?</p>	<p>Ejecutivo bancario</p> <p>Bibliográfica Y Datos estadísticos</p>	<p>Cualitativo y Cuantitativo</p>	<p>Entrevista enfocada a Ejecutivo Bancario</p> <p>Análisis de documentos y de contenido</p>	¿Cuáles son los criterios de riesgo que se adoptan para establecer los riesgos crediticios?

PREGUNTA CENTRAL TRES

PREGUNTA CENTRAL TRES						
Preguntas		Objetivos		Hipótesis		
De qué manera las economías domésticas llegan a la categoría de sobreendeudamiento		Identificar los elementos que configuran a las economías domésticas en una categoría de sobreendeudamiento.		Las economías domésticas llegan al nivel de sobreendeudamiento por la vía de la insolvencia o iliquidez que se traduce en morosidad del deudor, como consecuencia de que las obligaciones contraídas no resultan pagaderas por los deudores, debiendo adquirir nuevos compromisos con el sistema financiero, supeditados a plazos e intereses que comprometen a los deudores poniendo en crisis su presupuesto familiar.		
Dimensiones de análisis	Componentes de la dimensión	Líneas de indagación	Fuentes de Información	Método	Instrumento	Pregunta
Insolvencia e iliquidez de las economías domésticas	<p>Crisis en la situación patrimonial del deudor derivado de deudas.</p> <p>Quiebra económica del deudor</p> <p>Niveles de insolvencia e iliquidez</p>	<p>¿Qué parámetros toma el Sistema Financiero para determinar que una economía doméstica se encuentra en crisis?</p> <p>¿Qué factores generan que una economía doméstica entre en crisis patrimonial?</p> <p>¿Cuáles son las consecuencias al existir aspectos críticos en las economías domésticas?</p> <p>¿Cuándo se considera que un deudor se encuentra en quiebra económica?</p> <p>¿Cuáles son los elementos que configuran la quiebra económica del deudor?</p> <p>¿Cuál es la afectación patrimonial que enfrenta el deudor al generarse una quiebra económica?</p> <p>¿Cuál es la diferencia entre insolvencia e iliquidez en los deudores?</p> <p>¿Cuál es el nivel de conciencia que posee el deudor de su estado de insolvencia e iliquidez?</p> <p>¿Qué productos financieros son requeridos por el deudor cuando se encuentra en niveles de insolvencia e iliquidez económica?</p> <p>¿Cuál es el impacto en la economía familiar de poseer insolvencia o iliquidez derivado de sus obligaciones crediticias?</p>	<p>Deudores sobreendeudados</p> <p>Ejecutivo Bancario</p> <p>Funcionario Judicial</p> <p>Bibliográfica Y Datos estadísticos</p>	Cualitativo y Cuantitativo	<p>Entrevista enfocada a Funcionario, Ejecutivo Bancario y a Consumidores Sobreendeudados</p> <p>Análisis de documentos y de contenido</p>	¿Cuáles son los factores que determinan que una economía doméstica se encuentra en quiebra, insolvencia e iliquidez?

Mora en los préstamos	<p>Forma de aplicación de las tasas de intereses a la deuda</p> <p>Cuotas en mora Recuperación por causa de mora</p> <p>Afectación de garantías</p>	<p>¿Los abonos no logran cubrir la totalidad de intereses y consecuentemente tampoco el capital en mora? ¿Qué mecanismos emplea el sistema financiero para ejercer la recuperación por la mora generada por el deudor? ¿Cuál es la consecuencia que genera la cantidad de cuotas en mora? ¿Cuál es el efecto del cobro extrajudicial ¿Qué tipo de garantías fueron comprometidas en caso de incumplimiento ¿Se llega a la ejecución directa de las garantías?</p>	<p>Deudores sobreendeudados</p> <p>Ejecutivo Bancario</p> <p>Funcionario Judicial</p> <p>Bibliográfica Y Datos estadísticos</p>	<p>Cualitativo y Cuantitativo</p>	<p>Entrevista enfocada a Funcionario, Ejecutivo Bancario y Consumidores sobreendeudados</p> <p>Análisis de documentos y de contenido</p>	<p>¿Qué incidencia en el fenómeno de sobreendeudamiento tiene la mora generada por el deudor en la falta de pago de los créditos contraídos en el Sistema Financiero?</p>
Refinanciación de los préstamos	<p>Condiciones de otorgamiento Plazos y tasas de interés</p>	<p>¿Cuál es el beneficio que obtiene el sistema financiero y el deudor al ampliar los plazos del crédito? ¿Existe disminución real y significativa en las tasas de interés? ¿Existe cambio de categoría crediticia al deudor en el Sistema Financiero al refinanciar una deuda? ¿Cuáles son los tipos de garantías exigibles para refinanciar?</p>	<p>Deudores sobreendeudados</p> <p>Ejecutivo Bancario</p>	<p>Cualitativo</p>	<p>Entrevista enfocada a Ejecutivo Bancario y consumidores sobreendeudados</p>	<p>¿Cuál es la lógica que opera al condicionar deudas anteriores a nuevas obligaciones crediticias, y cuáles son las condiciones legales y financieras que se configuran?</p>
Presupuesto familiar	<p>Accesibilidad a la canasta básica</p> <p>Acceso a otras proyecciones</p> <p>Involucramiento de otros miembros del núcleo familiar el soporte del presupuesto familiar</p>	<p>¿Se logran cubrir adecuadamente los servicios básicos? ¿Se consolidan oportunidades para superación personal que permitan incrementar los ingresos familiares? ¿Prioridades en los pagos de deudas con relación a otras necesidades del hogar?</p>	<p>Deudores sobreendeudados</p>	<p>Cualitativo</p>	<p>Entrevista enfocada a consumidores sobreendeudados</p>	<p>¿Qué repercusiones son manifiestas en el Presupuesto Familiar al existir economías domésticas en las categorías de sobreendeudamiento?</p>

Anexo VI Plan de Análisis

PREGUNTA CENTRAL UNO			
Preguntas	Objetivos	Hipótesis	
De qué manera le es útil al sistema financiero el sobreendeudamiento en las economías domésticas en la generación de sus ganancias	Identificar las prácticas que emplea el sistema financiero que generan el sobreendeudamiento de los deudores en las economías domésticas.	El sistema financiero hace uso del sobreendeudamiento porque genera una especulación financiera que permite categorizar en un nivel alto de riesgo los sectores económicos de consumo y vivienda, potenciando con ello elevar los intereses del capital prestado los cuales son reflejados en los compromisos contractuales que adquieren los diversos deudores.	
Dimensiones de análisis	Líneas de indagación	Propósitos Analíticos	Datos a Retomar
Sobreendeudamiento en las economías domésticas	<p>¿En qué consisten los niveles de endeudamiento?</p> <p>¿Cómo se calculan los niveles de endeudamiento?</p> <p>¿Se puede evitar llegar a niveles críticos de endeudamiento?</p> <p>¿Qué características se emplean para categorizar los niveles de endeudamiento?</p> <p>¿Quiénes son los sujetos a los cuales se les aplica los niveles de endeudamiento?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Comprender como se generan los niveles de sobreendeudamiento y determinar cómo se calculan dichos niveles. Determinar las características que se emplean en cada nivel de endeudamiento y el sujeto que se involucra en esa dinámica 	<ul style="list-style-type: none"> Recoger las diversas valoraciones que supeditan que una economía doméstica se encuentra en niveles de sobreendeudamiento Revisar los aspectos económicos que determinan los niveles de endeudamiento en las economías domésticas
	<p>¿Cuáles sectores económicos atiende el sistema financiero?</p> <p>¿Por qué es necesario establecer sectores económicos?</p> <p>¿Cuál es el sector económico en donde tiene mayor incidencia el sobreendeudamiento?</p> <p>¿Qué elementos diferencian un sector económico de otro?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Comprender la importancia que emplea el sistema financiero en determinar sectores económicos en sus operaciones crediticias. Identificar en que sector económico se da con mayor incidencia la categoría de sobreendeudamiento. Comprender cuales son las circunstancias que hacen que un sector económico se genere sobreendeudamiento respecto a los demás sectores económicos. 	<ul style="list-style-type: none"> La perspectiva del sector financiero al dotar de características especiales a cada sector económico donde colocan sus productos crediticios Determinar con la información descriptiva, el nivel de sobreendeudamiento de las economías domésticas Motivaciones que llevaron al deudor a entrar en niveles de sobreendeudamiento
	<p>¿Cuáles son las características de los deudores?</p> <p>¿Cuál es la dinámica que se manifiesta en los diversos tipos de deudores?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Evidenciar cuales son las características de los deudores que se enfrentan a niveles de sobreendeudamiento en sus economías domésticas. Descifrar la lógica en que se desarrollan las diversas 	<ul style="list-style-type: none"> Comprender el análisis que hace el sistema financiero para categorizar al deudor sobreendeudado Analizar los mecanismos que adopta el sistema financiero al

		características que configuran el sobreendeudamiento por cada tipo de deudor.	adoptar una categoría de sobreendeudamiento <ul style="list-style-type: none"> • Recoger la perspectiva del deudor sobre su nivel de sobreendeudamiento
La especulación financiera empleada por el sistema financiero	<p>¿En qué consiste la teoría de los fondos prestables?</p> <p>¿Cuál es la utilidad que le da el sistema financiero a la Especulación financiera para la generación de sus ingresos?</p> <p>¿Beneficia la especulación financiera a las fuentes de financiación a los que recurren los consumidores del sistema financiero?</p> <p>¿Qué incidencia genera la aplicación de la teoría de los fondos prestables en la economía domésticas?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender cuál es el desarrollo teórico sobre el cual se abordan los criterios de los fondos prestables, que tienen como herramienta la especulación financiera. • Identificar el provecho que hace el sistema financiero de la especulación financiera con respecto al otorgamiento de los préstamos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender el aspecto práctico que emplea el sistema financiero de la teoría de los Fondos Prestables • Analizar las razones que conllevan que el sistema financiero haga uso de la especulación financiera en atención al sector económico que se trate
	<p>¿En qué momento el consumidor considera que su economía se encuentra en niveles de riesgo crediticio?</p> <p>¿Apuesta el sistema financiero a los sectores económicos que poseen altos niveles de riesgo crediticio?</p> <p>¿Conocen los deudores de las diversas clasificaciones de riesgo y sus repercusiones?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender cuál es el tratamiento que realiza el sistema financiero en el otorgamiento de créditos a sectores con mayores niveles de riesgo crediticio. • Indagar los niveles de conciencia empleados por los consumidores de crédito respecto a la categoría de riesgo crediticio que el impone el sistema financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar los mecanismos que emplea el sistema financiero al otorgar sus productos financieros a sectores con altos niveles de riesgo crediticio • Retomar la perspectiva del consumidor de créditos y que potencian su escala de endeudamiento
	<p>¿Qué procedimientos aplica el sistema financiero para analizar el record crediticio de una persona?</p> <p>¿Qué beneficios obtiene el sistema financiero en el análisis crediticio de los diversos deudores?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar los procedimientos e instrumentos de los cuales hace uso el sistema financiero para analizar el riesgo crediticio de los consumidores de crédito. • Establecer cuáles son las ganancias del sistema financiero al aplicar los análisis crediticios de los diversos deudores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las lógicas que aplica el sistema financiero para establecer el record crediticio de los diversos deudores • Verificar con información documental y estadística, las ganancias que percibe el sistema financiero en el otorgamiento de créditos en el sector de economía doméstica
Intereses que aplica el sistema financiero que se aplican a los capitales	¿Cuáles son los tipos de interés empleados por el sistema financiero?	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer el catálogo de intereses que emplea el sistema financiero en las diversas contrataciones que 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar los datos que publican los tipos de intereses y plazos en se adoptan en los diversos créditos que otorga el sistema financiero a

	<p>¿Cuáles son los intereses que le generan mayores ganancias al sistema financiero en las economías domésticas?</p> <p>¿Es proporcional el interés que se aplica al capital prestado?</p> <p>¿Cuál es el parámetro que se puede utilizar para determinar que las ganancias obtenidas por medio de los intereses son desproporcionales al capital prestado?</p> <p>¿Comprenden los deudores las lógicas que dinamizan los intereses en los préstamos adquiridos</p>	<p>efectúan con los deudores en el otorgamiento de créditos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprender la dinámica que realiza el sistema financiero, al aplicar tasas de intereses y plazos que le favorezcan con un mayor nivel de ganancias. • Indagar si los deudores comprenden diversos intereses que se le aplican a los préstamos adquiridos. 	<p>los deudores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar cálculo de las ganancias del sistema financiero respecto a los intereses en correspondencia al capital prestado
Compromisos contractuales	<p>¿Cómo se materializan las diversas operaciones crediticias?</p> <p>¿Cuáles son los instrumentos que emplea el sistema financiero para formalizar los créditos?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer los procedimientos legales y financieros que adopta el sistema financiero para formalizar los compromisos económicos adquiridos por el deudor 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar los diversos contratos y servicios financieros que le son ofrecidos al deudor para la generación de deudas con el sistema financiero
	<p>¿Cuál es el mecanismo que justifica el refinanciamiento?</p> <p>¿Quién se beneficia con el refinanciamiento?</p> <p>¿Aumentan las ganancias del sector financiero al otorgar el refinanciamiento?</p> <p>¿Qué impacto genera el refinanciamiento en la obtención de futuros préstamos?</p> <p>¿Cuáles serían las nuevas estipulaciones de intereses a ese capital refinanciado?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las motivaciones que tienen el sistema financiero y los deudores al hacer uso del Refinanciamiento • Establecer los efectos económicos y contractuales que conlleva someterse a refinanciamientos • Identificar las nuevas estipulaciones de intereses que se imponen en el Refinanciamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar las lógicas que adopta el sistema financiero al otorgar refinanciamientos • Interpretar las causas y consecuencias que generan en el deudor el hacer uso de refinanciamiento

PREGUNTA CENTRAL DOS		
Preguntas	Objetivos	Hipótesis
<p>Cómo se configura a través de los mecanismos del sistema financiero el sobreendeudamiento de los consumidores en las economías domésticas y que le permiten incrementar el riesgo crediticio.</p>	<p>Comprender la lógica de las prácticas que genera el sistema financiero al generar ganancias sobre las economías domésticas que se encuentran en niveles de sobreendeudamiento</p>	<p>Las prácticas que emplea el sistema financiero y que generan sobreendeudamiento en las economías domésticas, está basado en la aplicación de una concesión abusiva del crédito y de la especulación financiera, y que generan ganancias económicas en sectores económicos debilitados o de alto riesgo crediticio.</p>

Dimensiones de análisis	Líneas de indagación	Propósitos Analíticos	Datos a Retomar
Prácticas que realiza el sistema financiero que potencian el sobreendeudamiento	<p>¿En qué consiste la concesión abusiva del crédito?</p> <p>¿Reconoce el sistema financiero que realiza prácticas abusivas en el otorgamiento de los créditos?</p> <p>¿Qué elementos configuran las prácticas abusivas del crédito?</p> <p>¿Qué afectación tienen los deudores con esas prácticas?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender como percibe el sistema financiero la existencia de las prácticas abusivas en el otorgamiento de los créditos. • Comprender como el marco regulatorio existente regula las prácticas abusivas que emplea el sistema financiero en la concesión de préstamos 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista con ejecutivo bancario • Entrevista con Especialista Económico • Marco legal de la Superintendencia del Sistema Financiero • Publicaciones de la Superintendencia del Sistema Financiero • Publicaciones de la Asociación de Banqueros de El Salvador ABANSA
	<p>¿Qué se entiende por especulación financiera?</p> <p>¿Cuáles son los beneficios del sistema financiero al emplear la especulación financiera?</p> <p>¿Qué relación existe entre la especulación financiera y entre los intereses que se imponen sobre el capital prestado?</p> <p>¿Existe una normativa legal que regule la especulación financiera?</p> <p>¿Existen alternativas para evitar la especulación financiera?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender el mecanismo empleado por el sistema financiero que por medio de la especulación le permite pactar sus tasas de interés a los deudores • Comprender como funciona el marco legal en la regulación de la especulación financiera • Conocer las entidades que regulan la especulación financiera en el otorgamiento de los créditos 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista con ejecutivo bancario • Entrevista con Especialista Económico • Ley de Sanamiento y Fortalecimiento de los Bancos Comerciales y Asociaciones de Ahorro y Préstamo • Publicaciones de la Defensoría de Protección al Consumidor • Publicaciones de la Superintendencia del Sistema Financiero • Publicaciones de la Asociación de Banqueros de El Salvador ABANSA
Concesión abusiva del crédito	<p>¿Qué debe entenderse por cláusulas abusivas?</p> <p>¿Cómo se manifiestan estas cláusulas abusivas?</p> <p>¿Qué reparos o modificaciones puede ejercer el deudor ante las cláusulas abusivas que impone el sistema financiero?</p> <p>¿Es causa principal el establecimiento de las cláusulas abusivas para generar sobreendeudamiento en los consumidores?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender cuáles son las características de las cláusulas abusivas empleadas por el sistema financiero en la concesión de los créditos y como se manifiestan. • Conocer los mecanismos que pueden ejercer los deudores ante la 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista con ejecutivo bancario • Publicaciones de la Defensoría de Protección al Consumidor

	<p>¿Las cláusulas abusivas generan dependencia al crédito?</p> <p>¿Cuáles son las razones empleadas por el sistema financiero para emplear políticas crediticias por cada sector?</p> <p>¿Cuál es la finalidad con la cual justifica el sistema financiero la implementación de las políticas?</p>	<p>existencia de cláusulas abusivas del crédito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer las políticas de crédito que se emplean para el análisis de los sectores económicos y como se configuran estas políticas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista con ejecutivo bancario • Publicaciones de la Asociación de Banqueros de El Salvador ABANSA
	<p>¿Qué es la usura?</p> <p>¿El sistema financiero aplica la usura y el anatocismo?</p> <p>¿Cómo se beneficia el sistema financiero al aplicar la usura?</p> <p>¿Qué es el anatocismo?</p> <p>¿Se puede evitar la usura y el anatocismo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las repercusiones económicas y sociales de la usura empleada por el sistema financiero y como esta última se beneficia de dicha práctica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista con Especialista Económico • Publicaciones de la Defensoría de Protección al Consumidor • Publicaciones de la Superintendencia del Sistema Financiero • Publicaciones de la Asociación de Banqueros de El Salvador ABANSA
Sectores de alto riesgo crediticio	<p>¿Qué importancia le brinda el sistema financiero a cada sector para establecer las tasas de interés?</p> <p>¿Qué importancia genera para las entidades operativizar sus créditos mediante sectores económicos?</p> <p>¿Qué tratamiento emplea el sistema financiero al existir sectores con alto riesgo crediticio?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender cómo clasifica el sistema financiero los sectores económicos y su importancia en el análisis crediticio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones de la Superintendencia del Sistema Financiero • Publicaciones de la Asociación de Banqueros de El Salvador ABANSA
	<p>¿Qué debe entenderse por estratos sociales?</p> <p>¿Cuáles son las clases de estratos sociales?</p> <p>¿Cómo el sobreendeudamiento se manifiesta en los grupos poblacionales?</p> <p>¿Qué factores externos se ven comprometidos al existir población sobre endeudada?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender las repercusiones económicas y sociales que trae el fenómeno del endeudamiento en los diversos grupos poblacionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista con Especialista Económico • Publicaciones de la Superintendencia del Sistema Financiero • Publicaciones de la Asociación de Banqueros de El Salvador ABANSA • Publicaciones de la Defensoría de Protección al Consumidor
	<p>¿Qué es el riesgo crediticio?</p> <p>¿Quién califica el riesgo crediticio?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer los criterios que se adoptan para establecer los riesgos crediticios 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista con ejecutivo bancario

		<ul style="list-style-type: none"> • Conocer que entidades intervienen en la calificación del riesgo de los deudores • Comprender como se evalúan el riesgo de los deudores por parte de estas entidades. • Conocer quién es el responsable de calificar a los deudores. • Comprender cuál es el significado de las categorías de riesgo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones de la Superintendencia del Sistema Financiero • Publicaciones de la Asociación de Banqueros de El Salvador ABANSA
--	--	---	--

PREGUNTA CENTRAL TRES			
Preguntas	Objetivos	Hipótesis	
De qué manera las economías domésticas llegan a la categoría de sobreendeudamiento	Identificar los elementos que configuran a las economías domésticas en una categoría de sobreendeudamiento.	Las economías domésticas llegan al nivel de sobreendeudamiento por la vía de la insolvencia o iliquidez que se traduce en morosidad del deudor, como consecuencia de que las obligaciones contraídas no resultan pagaderas por los deudores, debiendo adquirir nuevos compromisos con el sistema financiero, supeditados a plazos e intereses que comprometen a los deudores poniendo en crisis su presupuesto familiar.	
Dimensiones de análisis	Líneas de indagación	Propósitos Analíticos	Datos a Retomar
Insolvencia e iliquidez de las economías domésticas	¿Cuándo debe entenderse que una economía doméstica se encuentra en crisis patrimonial? ¿Qué factores generan que una economía doméstica entre en crisis patrimonial? ¿Cuáles son las consecuencias al existir aspectos críticos en las economías domésticas? ¿En qué consiste la quiebra económica del deudor? ¿Cuáles son los elementos que configuran la quiebra económica del deudor? ¿Cuál es la afectación patrimonial que enfrenta el deudor al generarse una quiebra económica? ¿Cuál es la diferencia entre insolvencia e iliquidez?	<ul style="list-style-type: none"> • Retomar todos los factores que determinan que una economía doméstica se encuentra en crisis • Identificar las consecuencias que se generan al existir una quiebra en la economía del deudor derivado de deudas cíclicas • Establecer cuándo las economías domésticas afrontan niveles de insolvencia e iliquidez • Determinar las alternativas que hace uso el deudor cuando se 	Entrevista con ejecutivo bancario Publicaciones de la Asociación de Banqueros de El Salvador ABANSA Entrevista con consumidores

	<p>¿Cuál es el nivel de conciencia que posee el deudor de su estado de insolvencia e iliquidez?</p> <p>¿Cuáles son las alternativas que aplica el deudor al estar en niveles de insolvencia e iliquidez económica?</p> <p>¿Cuál es el impacto en la economía familiar de poseer insolvencia o iliquidez derivado de sus obligaciones crediticias?</p>	<p>enfrenta a niveles de insolvencia e iliquidez</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consecuencias en el presupuesto familiar al poseer altos niveles de insolvencia e iliquidez 	
Mora en los préstamos	<p>¿Los abonos no logran cubrir la totalidad de intereses y consecuentemente tampoco el capital en mora?</p> <p>¿Cuál es la consecuencia que genera la cantidad de cuotas en mora?</p> <p>¿Cuál es el efecto del cobro extrajudicial</p> <p>¿Qué tipo de garantías fueron comprometidas en caso de incumplimiento</p> <p>¿Se llega a la ejecución directa de las garantías?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evidenciar el impacto económico que genera en las obligaciones crediticias, la falta de pago del deudor en los plazos estipulados 	<p>Publicación de la Superintendencia del Sistema financiero</p> <p>Entrevista con funcionario judicial</p> <p>Entrevista con ejecutivo bancario</p>
Refinanciación de los préstamos	<p>¿Cuál es el beneficio que se obtiene al ampliar los plazos?</p> <p>¿Existe disminución real y significativa en las tasas de interés?</p> <p>¿Existe cambio de categoría crediticia al deudor en el Sistema Financiero al refinanciar una deuda?</p> <p>¿Cuáles son los tipos de garantías exigibles para refinanciar?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Retomar la perspectiva del Sistema Financiero y de los deudores al generar refinanciamiento de los créditos • Identificar las nuevas estipulaciones que se formalizan en el refinanciamiento 	<p>Entrevista con ejecutivo bancario</p> <p>Publicaciones de la Superintendencia del Sistema Financiero</p> <p>Publicaciones de la Asociación de Banqueros de El Salvador (ABANSA)</p>
Presupuesto familiar	<p>¿Se logran cubrir adecuadamente los servicios básicos?</p> <p>¿Se consolidan oportunidades para superación personal que permitan incrementar los ingresos familiares?</p> <p>¿Prioridades en los pagos de deudas con relación a otras necesidades del hogar?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender el impacto que genera el sobreendeudamiento en el presupuesto familiar del deudor • Establecer los ajustes en el presupuesto familiar que hace el deudor al tener niveles de sobreendeudamiento 	<p>Entrevista con consumidores</p> <p>Entrevista con especialistas</p> <p>Publicaciones de la Defensoría del Consumidor</p>

Anexo VII Instrumentos de Investigación



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA DE POSTGRADO
"MAESTRÍA EN MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL"



Temática abordada
Prácticas del Sistema Financiero y los acreedores en la concesión de créditos que generan el sobreendeudamiento en los consumidores en las Economías Domésticas

- **TECNICA DELPHI** -

El presente Instrumento de entrevista de grupo, pretende recopilar información de especialistas en el área económica con incidencia directa en la temática de endeudamiento en las economías domésticas, empleando una dinámica de obtención de información basada en la Técnica Delphi que permitirá consensuar las diversas opiniones de expertos y consolidar la temática abordada, generando con ello un análisis prospectivo sobre la problemática de sobreendeudamiento y potenciar soluciones a la población salvadoreña en sus economías domésticas.

Indicaciones: Aborde ampliamente cada interrogante que se plantea y someta a discusión cualquier punto de vista que sea relevante de acuerdo a su experiencia.

Para ello, se proporciona el presente cuestionario en *modo digital*, a efecto de no restringir el desarrollo de cada tópico que se plantea.

Una vez completada esta entrevista, será agrupada con las demás desarrolladas por los otros panelistas, y será sometido posteriormente a una consolidación de interrogantes mediante otro instrumento que se le proporcionará por el equipo investigador.

La comprensión de esta técnica de entrevista, términos de compromisos y confidencialidad de los panelistas, se exponen en el Documento Informativo de la Técnica Delphi que se adjunta con este primer Instrumento para mejor comprensión de esta mecánica de entrevista de grupo.

Datos Identificativos del Panelista

Departamento		Municipio	
Fecha de la entrevista:	11	-	09 - 14
	<i>Día</i>	<i>Mes</i>	<i>Año</i>
Avatar Entrevistado:	_____		
Profesión y/o Especialidad entrevistado:	_____		



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA DE POSTGRADO
"MAESTRÍA EN MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL"



Desarrollo

1. ¿Cuáles son los fundamentos que aplica el sector financiero para brindar sus productos al sector de economía doméstica que poseen altos factores de riesgo crediticio y qué proyección posee usted sobre la sostenibilidad de esas prácticas de concesiones de crédito a dicho sector?
2. En casos concretos de sobreendeudamiento, ¿Qué implicaciones socioeconómicas podrían desencadenarse al tener economías domésticas con esa categoría de endeudamiento?
3. ¿Qué mecanismos financieros y/o legales pueden surgir para evitar el sobreendeudamiento en las economías domésticas y considera usted viable la creación de procedimientos judiciales tendientes a ajustar créditos a la realidad de los morosos o a implementar mecanismos de quiebra en las economías domésticas?
4. ¿Tiene responsabilidad el sistema financiero en esa generación de sobreendeudamiento o qué factores cree Usted que los genera?
5. ¿Cuáles son los mecanismos o las lógicas que emplea el sistema financiero y acreedores en la utilización de préstamos de consumo en las economías domésticas tendientes a generar un círculo de sobreendeudamiento?



CARTA INFORMATIVA DE LA TÉCNICA DELPHI PARA LA APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA DE GRUPO DE ESPECIALISTAS

San Salvador, 13 de Septiembre de 2014.

Identificación de la Investigación y Finalidad de la Entrevista

Somos un equipo investigador de carácter académico que desarrolla la *Investigación Social de Tesis*, de la Maestría en Métodos y Técnicas de Investigación Social impartida por la Universidad de El Salvador, Sede Central, año 2014, con la temática: **Prácticas del Sistema Financiero y los acreedores en la concesión de créditos que generan el sobreendeudamiento en los consumidores en las Economías Domésticas.**

Para tal cometido, dentro de la metodología para la recolección de información se ha optado por emplear la Técnica Delphi, dentro de la cual se ha buscado un grupo selecto de Especialistas en el área Económica o con incidencia en la misma, que contribuyan a comprender y sumar aportes significativos en la temática antes señalada.

Confidencialidad

El equipo investigador se compromete a mantener la confidencialidad de los aportes de los especialistas participantes en este Panel de Entrevistas, así como de su identidad e institución a la que representa o participa.

En caso que el panelista ofrezca que sus aportes sean citados por considerar sus ideas novedosas y que deba ser reconocida por su autoría, deberá indicarlo al equipo investigador para que se tenga presente al momento de integrar los referidos aportes a la Investigación.

Comprensión y mecánica de trabajo en la Técnica

La técnica Delphi es un proceso sistemático e iterativo encaminado hacia la obtención de las opiniones, y si es posible del consenso, de un grupo de expertos. Esta metodología permite el análisis prospectivo con la colaboración de un grupo de expertos consultados por medio de un cuestionario estructurado, coordinado y analizado por el equipo investigador, compuesto por dos profesionales en las especialidades de Administración de Empresas, Contaduría Pública y Abogada. Esta técnica posibilita el proceso de consulta a partir de la respuesta de los panelistas a una sucesión de cuestionarios -dos en este caso-, que permiten obtener consensos y evidenciar divergencias de opinión, identificar tendencias y revelar deseos y expectativas de ocurrencia de sucesos.

El número de Panelistas para esta técnica, serán de **8 Especialistas selectos**, con destacada trayectoria en el ámbito económico en la República de El Salvador y a nivel internacional, por sus



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA DE POSTGRADO
"MAESTRÍA EN MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL"



roles profesionales, autorías, dependencias gerenciales donde se desarrollan o gremiales que representan.

En esta realización de entrevistas, a diferencia de otras técnicas de sondeo de opinión y actitudes, son objeto de consulta preferiblemente por correo electrónico, o entrevistas directas mediante grabación de audio o cualquier otro mecanismo que se establezca entre el panelista y equipo investigador; asimismo la identidad del panelista es conservada en secreto por el equipo responsable de la investigación hasta la finalización de la consulta —o según se pacte con el entrevistado—.

Al concluir cada ronda, los resultados serán analizados y devueltos en una siguiente ronda a cada consultado a fin de que, con la visualización de la ubicación individual en relación con la posición del colectivo o panel al que pertenece, reconsidere sus predicciones u opiniones con el propósito de ampliar en lo posible el nivel de cada cuestión consultada o, si ello no se produce, consolidar las posiciones en las que se observen discrepancias manifiestas.

Es de hacer notar que el uso de la comunicación por correo electrónico evita la interacción directa entre participantes y, por tanto, excluye cualquier tipo de influencia entre ellos. Además, este proceder amplía la oportunidad de participación de panelistas con independencia de su lugar de residencia y elimina la inhibición e imposición de criterios sesgados por parte de los participantes más articulados cuando la consulta se realiza en concurrencia presencial de todos los participantes. El consenso se obtendrá mediante procedimientos de valoración, medidas de agregación y eliminación de posiciones extremas que el equipo investigador identificará con el apoyo y dirección de dos Asesores de Investigación.

Tiempo de Intervención

ORDEN	ACTIVIDAD	PERIODO
1	Elección del panelista, Presentación del Proyecto de Investigación y aceptación del panelista	1 semana
2	Primer cuestionario para su amplio desarrollo	2 semanas
3	Agrupación y análisis de los primeros cuestionarios	2 semanas
4	Segundo cuestionario para la consolidación, modificación o ampliación de criterios. Conclusiones de los panelistas	2 semanas
5	Sistematización y análisis de cuestionarios por parte del equipo investigador	3 semanas
6	Entrega a cada Panelista de los aportes adquiridos por la aplicación de la Técnica Delphi	1 semana

Investigadores Responsables:

Romeo Alfredo Merino
Antonio Cortez Gómez



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA DE POSTGRADO
"MAESTRÍA EN MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL"



Universidad de El Salvador
Misión de Educación para la Justicia

GUIA DE ENTREVISTA PARA EJECUTIVO BANCARIO

Sectores de alto riesgo crediticio

Sectores Económicos

- ¿Cómo clasifica el sistema financiero los sectores económicos?
- ¿Qué importancia le brinda el sistema financiero a cada sector para establecer las tasas de interés?
- ¿Qué importancia genera para las entidades operativizar sus créditos mediante sectores económicos?
- ¿Que tratamiento emplea el sistema financiero al existir sectores con alto riesgo crediticio?

Extratos sociales

- ¿Cómo el sobreendeudamiento se manifiesta en los grupos poblacionales?
- ¿Qué repercusiones trae el fenómeno del endeudamiento en los diversos grupos poblacionales?
- ¿Qué factores externos se ven comprometidos al existir población sobreendeudada?

Calificación de Riesgo

- ¿Qué es el riesgo crediticio?
- ¿Cuáles son los criterios que se adoptan para establecer los riesgos crediticio?
- ¿Quién califica el riesgo crediticio?

Análisis crediticio

- ¿Bajo qué lógicas interviene las distintas entidades en el análisis del riesgo crediticio y cuáles son sus funciones?
- ¿Qué procedimientos aplica el sistema financiero para analizar el record crediticio de una persona?
- ¿Qué beneficios obtiene el sistema financiero en el análisis crediticio de los diversos deudores?

Intereses que aplica el sistema financiero sobre el capital prestado

- ¿Cuáles son los tipos de interés empleados por el sistema financiero?
- ¿Las ganancias obtenidas por el sistema financiero por medio de los intereses son proporcionales al capital otorgado a las economías domésticas?
- ¿Qué tipo de intereses le generan mayores ganancias al sistema financiero en las economías domésticas?
- ¿Es proporcional el interés que se aplica al capital prestado?
- ¿Los consumidores conocen como se determinan los intereses?

Compromisos contractuales

Adquisición de préstamos personales, hipotecarios, tarjetas de crédito.

- ¿Cuáles son los instrumentos legales y financieros que formalizan las negociaciones obtenidas entre el sistema financiero y deudores?
- Entre los tipos de contratos que otorga el sistema financiero al sector de consumo, ¿cuáles son los más comunes?
- ¿Qué dificultades más frecuentes presentan los consumidores para que se les denieguen los créditos?

Refinanciamientos

- ¿Cuál es el mecanismo que justifica el refinanciamiento?
- ¿Quién se beneficia con el refinanciamiento?
- ¿De qué manera aumentan las ganancias al sistema financiero el otorgamiento el refinanciamiento?
- ¿Qué impacto genera el refinanciamiento en la obtención de futuros préstamos?
- ¿Cuáles serían las nuevas estipulaciones de intereses a ese capital refinanciado?
- ¿A su criterio cuáles son los factores que motivan a los deudores a refinanciar?

Plazos y tasas de interés

- ¿Cuál es el beneficio que obtiene el sistema financiero y el deudor al ampliar los plazos del crédito?
- ¿Existe disminución real y significativa en las tasas de interés?
- ¿Existe cambio de categoría crediticia al deudor en el Sistema Financiero al refinanciar una deuda?

¿Cuáles son los tipos de garantías exigibles para refinanciar?
¿Cuál es la lógica que opera al condicionar deudas anteriores a nuevas obligaciones crediticias, y cuáles son las condiciones legales y financieras que se configuran?

Crisis en la situación patrimonial del deudor derivado de deudas.

¿Qué parámetros toma el Sistema Financiero para determinar que una economía doméstica se encuentra en crisis?
¿Qué factores generan que una economía doméstica entre en crisis patrimonial?

Quiebra económica del deudor

¿Cuándo se considera que un deudor se encuentra en quiebra económica?
¿Cuáles son los elementos que configuran la quiebra económica del deudor?

Insolvencia e iliquidez de las economías domésticas

¿Cuál es la diferencia entre insolvencia e iliquidez en los deudores?
¿A su criterio el deudor es consciente de su estado de insolvencia e iliquidez?
¿Qué productos financieros son requeridos por el deudor cuando se encuentra en niveles de insolvencia e iliquidez económica?

Mora en los préstamos

Forma de aplicación de las tasas de intereses a la deuda

Recuperación por causa de mora

Afectación de garantías

¿Qué mecanismos emplea el sistema financiero para ejercer la recuperación por la mora generada por el deudor?
¿Cuál es el efecto del cobro extrajudicial?
¿En caso de recuperación por mora, como le saca el provecho el sistema financiero a dichos bienes una vez hayan sido desplazados del deudor?



PRÁCTICAS ABUSIVAS DEL SISTEMA FINANCIERO Y EL SOBREDEUDAMIENTO DE LAS ECONOMÍAS DOMÉSTICAS EN EL SALVADOR

GUIA DE ENTREVISTA A FUNCIONARIO JUDICIAL

Con el presente instrumento se recogen las opiniones y comentarios de un funcionario judicial con incidencia en el ámbito mercantil, cuyo protagonismo principal estriba en las relaciones que éste realiza con las entidades bancarias y los deudores en la actividad de recuperación de créditos por vía jurisdiccional.

1. ¿En qué momento el consumidor considera que su economía se encuentra en niveles de riesgo crediticio?
2. ¿Conocen los deudores de las diversas clasificaciones de riesgo y sus repercusiones?
3. ¿Cómo se materializan las diversas operaciones crediticias?
4. ¿Reconoce el sistema financiero que realiza prácticas abusivas en el otorgamiento de los créditos?
5. ¿Qué elementos configuran las prácticas abusivas del crédito?
6. ¿Qué afectación tienen los deudores con esas prácticas?
7. ¿Qué debe entenderse por cláusulas abusivas?
8. ¿Qué reparos o modificaciones puede ejercer el deudor ante las cláusulas abusivas que impone el sistema financiero?
9. ¿Es causa principal el establecimiento de las cláusulas abusivas para generar sobreendeudamiento en los consumidores?
10. ¿Las cláusulas abusivas generan dependencia al crédito?
11. ¿Qué es la usura?
12. ¿El sistema financiero aplica la usura?
13. ¿Cómo se beneficia el sistema financiero al aplicar la usura?
14. ¿Qué es el anatocismo?



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA DE POSTGRADO
"MAESTRÍA EN MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL"



15. ¿Se puede evitar la usura y el anatocismo?
16. ¿Qué factores generan que una economía doméstica entre en crisis patrimonial?
17. ¿Cuáles son las consecuencias al existir aspectos críticos en las economías domésticas?
18. ¿Cuándo se considera que un deudor se encuentra en quiebra económica?
19. ¿Cuál es el nivel de conciencia que posee el deudor de su estado de insolvencia e iliquidez?
20. ¿Qué productos financieros son requeridos por el deudor cuando se encuentra en niveles de insolvencia e iliquidez económica?
21. ¿Qué mecanismos emplea el sistema financiero para ejercer la recuperación por la mora generada por el deudor?
22. ¿Cuál es la consecuencia que genera la cantidad de cuotas en mora?
23. ¿Cuál es el efecto del cobro extrajudicial?
24. ¿De qué tipo de garantías hace uso el sistema financiero cuando existe incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor?



Temática abordada

“Prácticas abusivas que realiza el Sistema Financiero y los acreedores en la concesión de créditos que generan el sobreendeudamiento en los consumidores en las Economías Domésticas”.

■ GUIÓN DE ENTREVISTA PARA CONSUMIDORES DE CREDITO

¿Cuáles son los factores que le hacen considerar a usted que su economía doméstica se encuentra en crisis, con respecto a su solvencia y liquidez?

¿Cuál es el impacto en la economía familiar de poseer insolvencia o iliquidez derivado de sus obligaciones crediticias?

¿Cuál es la afectación patrimonial que ha enfrentado usted al generarse una quiebra económica?

¿Cómo se siente usted al encontrarse en el estado de insolvencia e iliquidez?

¿Existe algún producto financiero que le haya ofrecido el sistema financiero para resolver su nivel de insolvencia e iliquidez económica?

¿Qué incidencia le ha traído a usted el fenómeno del sobreendeudamiento por la mora generada en la falta de pago de los créditos contraídos en el Sistema Financiero?

¿Considera usted que los abonos no logran cubrir la totalidad de intereses y consecuentemente tampoco el capital en mora?

¿De acuerdo a su experiencia qué mecanismos emplea el sistema financiero para ejercer la recuperación por la mora generada por el deudor?

¿Cuál es la consecuencia que genera la cantidad de cuotas en mora?

¿Cuál es el efecto del cobro extrajudicial

¿Qué tipo de garantías fueron comprometidas de su parte en caso de incumplimiento en el crédito?

¿Cuál considera usted que es la lógica que opera por parte del sistema financiero al condicionar deudas anteriores a nuevas obligaciones crediticias, y cuáles son las condiciones legales y financieras que le exigieron?

¿Considera usted que ha obtenido algún beneficio al ampliar los plazos del crédito, mediante un refinanciamiento?

¿Existe disminución real y significativa en las tasas de interés al aplicar un refinanciamiento?

¿Considera usted que cambió su categoría crediticia en el Sistema Financiero al refinanciar una deuda?

¿Cuáles son los tipos de garantías exigibles para refinanciar?

¿Se consolidan oportunidades para superación personal que permitan incrementar los ingresos familiares?