

"ACREDITADOS MOROSOS DE FIDERE" *

DR. JOSE REMUS ARAICO **

1.0.0.- INTRODUCCION Y METODOLOGIA.-

1.0.1.- Debemos dejar constancia de la excelente colaboración del personal de Fidere en general y de la Gerencia de Recuperación Crediticia y de su Subgerencia de Promoción en especial.

1.0.2.- Hacemos constar el buen trabajo de las dos trabajadoras sociales, las que estuvieron presentes en los Grupos de Discusión Dirigida y quienes dieron información o aclaraciones pertinentes a los acreditados participantes.

1.1.1.- Todos los participantes de los G.D.D., fueron citados por la Subgerencia de promoción, a veces desde el departamento jurídico. En las copias de los protocolos de trabajo de cada G.D.D., está consignada la proporción de los citados con los que asistieron. Ver estos protocolos en el anexo #1.

1.1.2.- De 315 acreditados citados, asistieron a los diferentes G.D.D., sólo 49, lo que representa el 15.8%. Esta baja proporción será comentada después.

1.2.1.- En todos los G.D.D., se trató de motivar un clima amable y de discusión libre y franca. Se ayudó a ésto con la invitación de refrescos y galletas.

1.2.2.- Todas las sesiones de G.D.D., 8 en total, fueron grabadas con la grabadora a la vista y comentado el propósito de la grabación como un auxiliar de la investigación. Se entregan todas las cintas como anexo #2.

1.2.3.- La introducción fue uniforme y en dos partes en todos los grupos: la presentación del suscrito y su ayudante y de las trabajadoras sociales; y, el motivo del estudio en términos de querer conocer los factores de la demora en los pagos mensuales a Fidere, se agregó que si el Gobierno había conseguido préstamos para ese programa de construcción de viviendas como las que habían recibido y se tenían que pagar esos créditos. En forma amable se les situaba en el problema concreto a investigar.

1.3.1.- Fueron en total ocho G.D.D., los siete primeros con acreditados y el último con personal de la Gerencia de Recuperación Crediticia.

* Resultados de la Investigación Psicosocial Cualitativa, efectuada con Grupos de Discusión Dirigida (G.D.D.). México D. F., a 20 de Abril de 1991.

** Fundador, Vitalicio y Psicoanalista Didáctico de la Asociación Psicoanalítica Mexicana. Profesor Titular de las Facultades de Psicología y de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México.

1.3.2.- Los dos primeros grupos fueron de acreditados al corriente de sus pagos. Los siguientes dos grupos fueron con morosos de un promedio de 15 a 20 meses de adeudo. Los siguientes tres fueron con morosos que ya tenían expediente en el jurídico.

1.3.3.- Todas las sesiones tuvieron lugar en Fidere, con una duración de 1 hora 45 minutos como mínimo a 2 horas 30 minutos como máximo.

1.3.4.- El equipo de trabajo, el suscrito y el Psicólogo ayudante, el Lic. Psic. Roberto Ornelas de Anda, nos reunimos antes de cada sesión en Fidere, llevábamos a cabo el G.D.D., y después cambiábamos impresiones acerca de los protocolos de cada sesión, después se estudiaban los cassettes.

1.3.5.- Terminamos los siete G.D.D., con acreditados, revisamos los protocolos e hicimos un G.D.D., con funcionarios de Fidere para comparar la visión del problema de pagos tal como nosotros la habíamos obtenido. Esto está consignado en los indicadores.

1.4.1.- En este documento final de la investigación, vamos a llamar "indicadores primarios", aquella información directa del discurso de los integrantes del grupo promovida por la integración y la labor del líder formal de discusión.

1.4.2.- En este mismo documento, llamaremos "indicadores secundarios", la información que deducíamos de la forma y secuencia del discurso, pero sobretodo de la observación dinámica del mismo.

1.4.3.- Ambos niveles de los "indicadores", así como el estudio de su síntesis, nos permitieron agregar otros ítems a este documento para redondear nuestra labor y dar algunas sugerencias. Ambas clases de indicadores representan más un continuo que una oposición, entre lo explícito y lo que aparece muy posible como callado o inconsciente y que tiene que ser deducido por la dinámica de cada G.D.D., las impresiones de los dos integrantes del equipo es fundamental para esta deducción, aquí la importancia de la discusión intraequipo.

1.4.4.- En el protocolo textual tal como lo trabajamos de cada G.D.D., que se puede consultar en el anexo #1, están los indicadores primarios y secundarios tal como lo vimos en ese momento. A continuación está la síntesis ulterior de los mismos.

2.0.0.- INDICADORES PRIMARIOS.-

2.1.1.- En pocos casos la falta de pago obedeció a bajos recursos reales.

2.1.2.- Las causas de estos bajos recursos fueron en orden decreciente: trabajo eventual, bajos salarios, ausencia del progenitor o una cabeza familiar bien identificada, enfermedades agudas y crónicas y accidentes.

2.2.1.- En la mayoría de los casos hay irresponsabilidad, decidida e insatisfacción con la vivienda o sus condiciones actuales, habiendo poca cooperación grupal de los predios para una solución comunitaria.

2.2.2.- Los pagos a Fidere no son ni prioritarios ni importantes para la mayoría de los deudores.

2.3.1.- Hubo en varios casos mentira y engaño para tratar de sacar ventajas, descuentos y ayudas o consideraciones especiales.

2.4.1.- Muchos se acostumbraron a vivir antes con rentas congeladas y ahora quieren vivir gratis.

2.5.1.- Fue totalmente explícita cierta protesta de unos pocos por tener que pagar, presentando esta situación bajo diversas fachadas.

2.6.1.- Algunos tienen la seguridad de que el Gobierno no les quitará su casa aunque no paguen. Antes se les amenazó y no se cumplió la amenaza. Aquí parece haber una deformación de los acreditados, porque difiere de la política explícita de Fidere, aunque sí está en el contrato. Hay contradicción en los mensajes.

2.7.1.- En algunas familias hay una falta de información, a veces es una huida de la información que sí se les proporciona, la que es destruida.

2.8.1.- En muchas familias hay una gran desorganización administrativa que corresponde al nivel social en general de la población que usa elementos concretos de comunicación, al lado de elementos ideales fantásticos fuera de su alcance.

2.9.1.- Las informaciones de los medios masivos de comunicación posteriores a los sismos del 85, se interpretaron como que el Gobierno recibió muchas donaciones para la construcción de las viviendas a los damnificados, por lo que muchos se sienten que no tienen porqué pagar.

3.0.0.- INDICADORES SECUNDARIOS.-

3.1.1.- Hay una interpretación equivocada de la realidad, producto de la pasividad y la tendencia a la dependencia.

3.1.2.- Lo anterior es parte de largo y antiguo juego paternalista social, ya muy internalizado y operante en esta clase socioeconómica y cultural.

3.1.3.- En esta clase social se manifiesta la dependencia hacia el gobierno como una salida a situaciones en muchas ocasiones reales de sufrimiento y pobreza.

3.2.1.- Se encuentra un sentimiento muy generalizado de que los demás deben de pagar por lo que a ellos les tocó sufrir con los sismos. Ellos sienten que ya pagaron con pérdidas, sufrimientos en los campamentos y muerte.

3.2.2.- No conciben la idea de una desgracia, sino que se le tiene que agregar un contenido no siempre consciente de culpa o revancha de la vida, o sea un cierto pensamiento mágico y primitivo, que es el correspondiente a su nivel cultural.

3.2.3.- En síntesis existe el resentimiento social de las clases desprotegidas, que escuchan y ven en la T.V. cotidianamente aquello de lo que carecen y carecerán siempre.

3.2.4.- Ellos viven la realidad de una vida dura con pocas salidas realistas y un continuo escape en las fantasías y las telenovelas con personajes ideales de otros estratos culturales. Parecen algunos problemas del marginalismo, pero sobretodo son precaristas urbanos.

3.2.5.- La autocompasión y la enfermedad se presentan para ellos como una forma mágica de pago: sufrimos y con eso pagamos.

3.3.1.- Muestran voracidad y dependencia irracional, junto con la desconfianza y cierta destructividad depresiva que los sumerge en un mundo sórdido y deprimente para algunas familias, sobretodo en las que falta una cabeza de familia fuerte y confiable.

3.3.2.- Su vida emocional tiende a ser de tonalidad depresiva compensada en ocasiones por elementos impulsivos o por adicciones, sobretodo al alcohol.

3.3.3.- Observamos van varios de los jefes de familia, una gran inseguridad y desconfianza respecto a que sus hijos puedan superar su condición. La actual crisis económica de México los ha confrontado aún más a su situación precaria.

3.3.4.- Lo anterior lleva a sobreprotección infantilizante de los hijos, que vimos en algunas familias que relataron sus vidas. Los sentimientos de culpa latentes por su situación precaria, les lleva a una permisibilidad excesiva hacia los hijos con la falta de límites adecuados.

3.4.1.- Se sienten culpables por no pagar y por lo tanto su relación con Fidere es en ocasiones ausente y de escape a una persecución que viven magnificada. El bajo porcentaje de asistencia de los que se solicitó su presencia es demostrativo de esta situación doble hacia Fidere.

3.4.2.- Por un lado desean la protección de Fidere y las facilidades máximas, junto con un temor a la espada de Damocles de que les puedan quitar la vivienda. No hay una comunicación real, concreta y accesible con la institución. No creemos que esto sea privativo de la relación con Fidere. Para ellos Fidere es el gobierno al que hay que dar cuentas mensuales, existiendo toda la compleja relación paternalista.

3.4.3.- En la relación con Fidere hay gran ambivalencia: se le quiere y agradece como protector omnipotente y proveedor inagotable y, por otro lado, se le tiene temor y resentimiento. Este es el corazón de la relación paternalista que sin lugar a dudas es de ambos lados y puede estar matizado de elementos políticos que no están manifiestos y explicitados como algo lícito, sino que se pueden deducir como algo latente también en la institución. Este punto sería muy importante de estudiar más a fondo para recomendar actitudes antipaternalistas más maduras y yoicas, pero esto se sale del marco del trabajo.

4.0.0.- INDICADORES SECUNDARIOS MUY POSITIVOS.-

4.1.1.- Estos indicadores surgieron del clima general y del análisis psicodinámico de los indicadores primarios. Deben ser muy considerados por Fidere para comprender algunas vías de acceso posibles no son a los pagos, sino como una institución que debe ayudar a procesos maduros de socialización.

4.1.2.- La cordialidad, permeabilidad a las opiniones y cooperación en los G.D.D., fue en general evidente y puede ser escuchada en las cintas cuyo listado se da en el anexo #2.

4.2.1.- Entre todo el medio difícil y conflictivo descrito antes, surge también al final la aceptación de la realidad y la capacidad adaptativa.

4.2.2.- Como líder formal de todos los G.D.D., sentimos una empatía muy positiva que debe ser utilizada y planeada para ayudarles a 'crecer' social y culturalmente. Las despedidas eran amables y agradecidas por la franqueza con la que se trabajó en todos los G.D.D.

4.2.3.- Los acreditados responsables y los que habitan predios bien organizados, se sienten orgullosos de haber tenido una mejor oportunidad con su vivienda y se muestran agradecidos con la institución. Pero no siempre quieren participar de este bienestar a otros. De hecho, algunos se sienten extraños al propio lugar donde viven con poco contacto vecinal.

4.3.1.- Las demandas hacia Fidere, originalmente irracionales, se desplazan como demandas reales y adecuadas hacia la procuraduría social y el fac.

4.3.2.- Comienza a sentirse en la población una capacidad para internalizar las funciones de la procuraduría social, lo que bien trabajado puede aumentar sus capacidades de organización autónoma y de cooperación en las tareas vecinales.

5.0.0.- COMPARACION DE INDICADORES DEL GRUPO 8 DE FUNCIONARIOS DE FIDERE, CON LOS ANTERIORES.

5.1.1.- Los funcionarios de Fidere mostraron un orgullo muy importante por lo logrado hasta ahora en la institución.

5.1.2.- Están identificados con su trabajo y se desarrollaron en el G.D.D., con libertad aún cuando hablaron seis fundamentalmente.

5.1.3.- Se convino con el gerente de recuperación crediticia que él no asistiera a este G.D.D., y aún así no hubo participación de algunos.

5.2.1.- Lo diferente que encontramos a las opiniones de ellos, está prácticamente consignado en la profundización psicológica de los indicadores secundarios.

5.2.2.- Nos fue obvio un dilema hasta cierto punto lógico: el personal desearía que se recuperara más capital y que no se tratara mal a la gente, pero también no tienen claras las directivas de una política al respecto fundamentada clara, objetiva y legítimamente.

5.2.3.- Existe un buen espíritu de grupo en Fidere y son conscientes de que la institución va a ir decreciendo conforme aumenten los cobros y los finiquitos.

6.0.0.- RECOMENDACIONES PARA MEJORAR EL PAGO.-

6.1.1.- Una adecuada información histórica de cómo se obtuvo el dinero para el programa de construcción de las viviendas.

6.1.2.- Enfatizar que sólo el pago a las instituciones gubernamentales nacionales e internacionales, permitiría tener crédito saneado para eventualidades futuras. Fueron permeables los acreditados a un cierto orgullo de poder cubrir compromisos.

6.2.1.- Es importante detectar a líderes de grupos morosos y citarlos a Fidere para comunicarles lo anterior.

6.2.2.- Se podrían hacer G.D.D., con esos líderes morosos.

6.3.1.- Hay que estudiar nuevos procedimientos de comunicación con los acreditados morosos. Una y otra vez salía en los G.D.D., la pérdida de información.

7.0.0.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJOR ORGANIZACION INTERNA DE LOS PREDIOS.-

7.1.1.- La mejor organización de los predios es vital para una mayor recuperación crediticia.

7.1.2.- La mejor organización de los predios, traer también una mejoría en la calidad emocional de la vida. Se podría hacer toda otra investigación al respecto vinculada a los fenómenos generales de la calidad de vida del precarista urbano.

7.2.1.- Se podrían localizar los predios con mayor morosidad y atacar el fenómeno no sólo del pago sino de la calidad de vida en general.

7.2.2.- Promover en los predios los servicios de diferentes instituciones como la Procuraduría Social, los Centros de Integración Juvenil, Consejo Nacional del Deporte, Casas de la Cultura, Solidaridad, Desarrollo Integral de la Familia, Imss, Issste y otras.

7.3.1.- Se trataría de romper el relativo aislamiento de este nivel socioeconómico de seres y familias que han perdido sus redes de contención social. Son solitarios en la gran megalópolis.

8.0.0.- RECOMENDACIONES GENERALES A OTRAS INSTITUCIONES.-

8.1.1.- Se sugiere a la Secretaría de Salud la mejoría de sus servicios inclusive nocturna, así como una buena comunicación de los mismos. Los costos de emergencias médicas fueron algunas de las causas de la suspensión de pagos a Fidere.

8.1.2.- Es importante que las Delegaciones, apoyándose en los servicios de los Centros de Integración Juvenil, atacaran el problema de la farmacodependencia en los predios donde se presenta, pues incrementa la inseguridad de los vecinos.

8.1.3.- A la Secretaría de Protección y Vialidad se le sugiere que cuando tenga que hacer trabajos especiales en algunas zonas conflictivas, trate de diferenciar entre los ciudadanos honestos y pacíficos y los antisociales.

8.1.4.- En situaciones de catástrofes futuras es necesario otro tipo de intervención más clara de los medios de comunicación, inclusive en lo referente a los fondos de ayuda para las emergencias y programas de reconstrucción.

8.1.5.- En algunos predios se concentraron familias enteras que han devenido en cacicazgos dañinos. Esto debiera en particular ser atendido por instituciones civiles y policiacas, por el daño serio que están causando en algunos predios.

Dr. José Remus Araico
Paseo del Río 111, casa 20
Fortín Chimalistac
Coyoacán, 04319
México, D. F.
Tels. y Fax 56-61-07-67 y 56-61-36-50