

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA - CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL DERIVADO DEL ENDEUDAMIENTO
EXCESIVO CON TARJETAS DE CRÉDITO”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

POR

MARIA EUGENIA SIPAQUE SAMPUEL

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2018

The background of the document features a large, faint watermark of the official seal of the University of San Carlos of Guatemala. The seal is circular and contains the text "UNIVERSITAS SAN CAROLINAE ACCADEMIA COACTEMALENSIS INTER CÆTERAS ORBIS CONSPICUA" around its perimeter. In the center of the seal is a shield depicting a Native American figure on horseback, surrounded by various heraldic symbols including castles, lions, and columns.

CONSEJO DIRECTIVO
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

DIRECTOR

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal

SECRETARIA

M.A. Karla Amparo Carrera Vela

Licenciada Claudia Juditt Flores Quintana

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Pablo Josue Mora Tello

Mario Estuardo Sitaví Semeyá

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Licenciada Lidey Magaly Portillo Portillo

REPRESENTANTE DE EGRESADOS

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

09 de noviembre de 2018

Estudiante
Maria Eugenia Sipaque Sampuel
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto NOVENO (9º) del Acta OCHENTA Y NUEVE GUION DOS MIL DIECIOCHO (89-2018), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 09 de noviembre de 2018, que copiado literalmente dice:

NOVENO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL DERIVADO DEL ENDEUDAMIENTO EXCESIVO CON TARJETAS DE CRÉDITO"**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Maria Eugenia Sipaque Sampuel

CARNÉ: 2012-16494
CUI: 2133 99385 0101

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Estuardo Bauer Luna y revisado por la Licenciada Iris Janeth Nolasco. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizabal
SECRETARIA



/Gaby

UG-382-2018

Guatemala, 02 de noviembre de 2018

Señores
Miembros del Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM



Señores Miembros:

Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, lo estudiantes **MARIA EUGENIA SIPAQUE SAMPUEL, CARNÉ NO. 2133-99385-0101y Registro de Expediente de Graduación No. L-07-2018-I**, ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- **10 créditos académicos del Área de Desarrollo Profesional**
- **10 créditos académicos por Trabajo de Graduación**
- **15 créditos académicos por haber aprobado Examen Técnico Profesional Privado respectivamente.**

Por lo antes expuesto, con base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL DERIVADO DEL ENDEUDAMIENTO EXCESIVO CON TARJETAS DE CRÉDITO"**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 03 de abril del año en 2018.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Atentamente,


M.A. MAYRA LUNA DE ALVAREZ
COORDINACIÓN
UNIDAD DE GRADUACIÓN



Lucia G.
CC. Archivo

ADJUNTO DOCUMENTOS SEGÚN ANEXO ADHERIDO.

INFORME FINAL

Guatemala, 12 de abril de 2018

Señores

Consejo Directivo

Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Iris Janeth Nolasco** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL DERIVADO DEL ENDEUDAMIENTO EXCESIVO CON TARJETAS DE CRÉDITO”.

ESTUDIANTE:

Maria Eugenia Sipaque Sampuel

DPI. No.

2133993850101

CARRERA: **Licenciatura en Psicología**

El cual fue aprobado el 03 de abril de 2018 por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 10 de abril de 2018, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez
Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.

“Mayra Gutiérrez”





UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



CIEPs. 020-2018
REG. 047-2016

Guatemala, 12 de abril de 2018

Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del
INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

**“EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL DERIVADO DEL ENDEUDAMIENTO
EXCESIVO CON TARJETAS DE CRÉDITO”.**

ESTUDIANTE:
Maria Eugenia Sipaque Sampuel

DPI. No.
2133993850101

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de
Investigaciones en Psicología, emito DICTAMEN FAVORABLE el 03 de abril de 2018, por
lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Iris Janeth Nolasco
DOCENTE REVISORA



Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio “A”
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Guatemala, C.A. Teléfono: 24187530

Guatemala, 28 de septiembre de 2017

Licenciado
Rafael Estuardo Espinoza
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs–
“Mayra Gutiérrez”

Licenciado Espinoza:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado “El estrés en el entorno laboral derivado del endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito” realizado por la estudiante María Eugenia Sipaque Sampuel, carné 2133 99385 0101.

El trabajo fue realizado a partir de marzo de 2016 hasta el 20 de marzo de 2017.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,


Licenciado Estuardo Bauer Luna
Colegiado No. 9983
Asesor de Contenido

Guatemala, 28 de septiembre de 2017

Licenciado
Rafael Estuardo Espinoza
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs–
“Mayra Gutiérrez”

Licenciado Espinoza:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que la estudiante María Eugenia Sipaque Sampuel, carné 2133 99385 0101 realizó 25 entrevistas, tests, capacitaciones y evaluaciones a estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas como parte del trabajo de investigación titulado: “El estrés en el entorno laboral derivado del endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito”, en el periodo del 9 de noviembre de 2016 al 28 de febrero de 2017.

La estudiante en mención cumplió con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradezco la participación.

Sin otro particular, me suscribo,


Licenciado Estuardo Bauer Luna
Colegiado No. 9983
Asesor de Contenido
Teléfono: 5315 6938

MADRINA DE GRADUACIÓN

Maria Eugenia Sampuel Tobías de Sipaque

Licenciada en Trabajo Social

Colegiado No. 32192

DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS

- A DIOS:** Por sus infinitas bendiciones y oportunidades.
- A MIS PADRES:** Rudy Otoniel Sipaque Luarca
María Eugenia Sampuel Tobías de Sipaque
Por ser unos padres maravillosos, mis pilares de vida
y mi ejemplo a seguir.
- A MIS HERMANAS:** Ana Lucía y Marialejandra
Por su amor y apoyo incondicional.
- A MI FAMILIA:** A todos, por estar siempre presentes en cada etapa
de mi vida.
- A MI ASESOR:** Licenciado Estuardo Bauer Luna
Por su guía, paciencia y dedicación.

ÍNDICE

RESUMEN

PRÓLOGO

CAPÍTULO I

1.1. Planteamiento del problema	9
1.2. Marco teórico	10
1.2.1. Antecedentes	10
1.2.2. Razones del endeudamiento.....	12
1.2.3. El estrés.....	14
1.2.4. Tipos de Estrés	14
1.2.5. Efectos fisiológicos del estrés durante un endeudamiento excesivo	15
1.2.6. Efectos psicológicos del estrés durante un endeudamiento excesivo	19
1.2.7. El estrés y el entorno laboral	22
1.2.8. Técnicas para el manejo adecuado del estrés durante el endeudamiento con tarjetas de crédito.....	25

CAPÍTULO II

2.1. Enfoque y modelo de investigación.....	28
2.2. Técnicas.....	29
2.2.2. Técnicas de recolección de datos.....	30
2.3. Instrumentos.....	32
2.4. Operacionalización de objetivos	35

CAPÍTULO III

3.1. Características del lugar y de la muestra.....	36
3.1.1. Características del lugar	36
3.1.2. Características de la muestra.....	36
3.2. Presentación y análisis de resultados	37
3.3. Análisis general	56

CAPÍTULO IV

4.1. Conclusiones	59
4.2. Recomendaciones	62

REFERENCIAS

ANEXOS

RESUMEN

“EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL DERIVADO DEL ENDEUDAMIENTO EXCESIVO CON TARJETAS DE CRÉDITO”

Autor: María Eugenia Sipaque Sampuel

¿Cuáles son los efectos del estrés derivados del endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito en el entorno laboral del estudiante trabajador? La presente investigación se llevó a cabo durante el año 2016, con la colaboración de veinticinco estudiantes en edades comprendidas entre los 24 y 35 años, laboralmente activos y pertenecientes a la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que tienen o han tenido una deuda excesiva con tarjetas de crédito.

El objetivo general determinó los efectos del estrés en el entorno laboral derivados del endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito. Los objetivos específicos identificaron los mencionados efectos; brindaron métodos para manejar el estrés durante el endeudamiento; evaluaron la información interiorizada de los métodos propuestos. La investigación fue de carácter mixto, ya que combinó aspectos cuantitativos y cualitativos. Se utilizó el muestreo por referidos, entrevista de preguntas abiertas, guía de observación, se impartió una capacitación sobre las técnicas para el manejo adecuado del estrés, un test de valoración del estrés y, por último, se realizó una evaluación electrónica sobre la información asimilada y aplicada por la muestra.

Los resultados son descriptivos e interpretativos, con gráficas de barras y el análisis de datos, hojas de cálculo para interpretar la frecuencia y porcentajes de los resultados. El alcance de la investigación fue explicar las repercusiones del estrés derivado del endeudamiento en el entorno laboral de los participantes, para entender el fenómeno y brindar información de utilidad para evitar este tipo de crisis de crédito. Se determinó que el endeudamiento con tarjetas de crédito sí afecta el desarrollo profesional y el entorno laboral de una persona.

PRÓLOGO

El endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito es un problema emergente en la sociedad guatemalteca, que desencadena una serie de repercusiones en los entornos más significativos del desarrollo personal; convirtiendo el negocio del crédito en una de las principales causas de quebrantos financieros y de salud física, mental y social.

En un estado de endeudamiento, el estrés engrandece la situación influyendo al consumidor a adquirir dinero ajeno para liberarse de la situación de precariedad; es por ello la motivación de realizar esta investigación, estableciendo como objetivo general el describir los efectos del estrés en el entorno laboral derivados del endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito.

Los tres objetivos específicos se desglosan en identificar los efectos del estrés ante la situación de demanda financiera, brindar métodos para manejar el estrés durante un proceso de endeudamiento y evaluar la información que interiorizó el participante sobre los métodos para manejar el estrés.

El estudio se realizó con el apoyo de veinticinco estudiantes laboralmente activos de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala durante el 2016, incluyendo a estudiantes en proceso de graduación, elaboración de trabajo de tesis, ejercicio profesional supervisado o examen privado, que han tenido deudas con tarjeta de crédito. La muestra se conformó por dieciséis mujeres y nueve hombres, ocho casados y diecisiete solteros de condición socioeconómica baja y media.

La investigación parte de la hipótesis que una persona que posee endeudamiento con una tarjeta de crédito experimenta niveles de estrés que trascienden en el entorno laboral, perjudicando de diferentes maneras su desenvolvimiento, concentración, desempeño, toma de decisiones y su

productividad, a través de manifestaciones fisiológicas, psicológicas o conductuales.

Las expectativas del trabajo investigativo es brindar una perspectiva generalizada del endeudamiento, que los lectores se motiven a evitar adherir las deudas como un estilo de vida, que tomen en cuenta las implicaciones de obtener un crédito, la importancia de saber manejarlo y la responsabilidad que éste trae consigo.

Los beneficios deseables son ampliar las investigaciones sobre la psicología en temas financieros, que se conozca la importancia de una correcta administración financiera, la conveniencia del ahorro y lo fructífero que puede resultar un presupuesto; asimismo, estimular la adquisición de conocimientos para tomar correctas decisiones financieras e incrementar el nivel de bienestar personal y familiar.

Por último, se exalta el profundo agradecimiento para las veinticinco personas que hicieron posible ésta investigación, que compartieron sus experiencias y estuvieron dispuestos a contribuir en cada etapa. De igual forma, se agradece al cuerpo de docencia, a los profesionales en psicología y auditoría que fueron guías para culminar esta brecha de aprendizaje. A todos infinitas gracias.

CAPÍTULO I

Planteamiento del problema y marco teórico

1.1. Planteamiento del problema

El ámbito laboral de los guatemaltecos es poco beneficioso para el bienestar emocional y la satisfacción personal; diariamente se observan personas desempleadas, insatisfechas, frustradas y con mucha necesidad de obtener un sustento económico que logre satisfacer las necesidades básicas de supervivencia (Versiani, 2011, 4-5).

Los guatemaltecos se desarrollan en un ambiente cuantioso de publicidad de los medios de comunicación que logran idealizar el estilo de vida deseable y estandarizar el plan de vida de un ser humano, incrementando el consumo de productos y servicios, lo cual únicamente puede alcanzarse a través del poder adquisitivo (De Fahsen, Taracena & Fahsen, 2008, 448).

Los estables niveles de autoestima y autoconocimiento no son suficientes, ya que los seres humanos son fácilmente influenciados ante factores externos, como la cultura, la familia y el grupo social al que pertenecen, y buscan constantemente la aceptación, adaptabilidad y el sentido de pertenencia. Es por ello que el consumismo se ha vuelto una de las actividades elementales en la vida del ser humano.

Las razones del endeudamiento son diversas, influenciadas principalmente por el deseo de superación o de alcanzar un cierto nivel de vida y que motivan a adquirir tarjetas de crédito o préstamos, sin importar que esto se traduzca en deudas impagables.

La compra de un automóvil, una casa, inclusive cubrir las necesidades básicas de la familia son algunas de las razones que comúnmente llevan a una inestabilidad económica. La falta de educación financiera facilita la toma de

decisiones inapropiadas y prácticas financieras incorrectas, generando costos elevados y pérdida de bienes para los tarjetahabientes, agravando su situación económica (Bachez, 2013, 101).

El estrés es una reacción fisiológica cuya incidencia aumenta cada día, mientras que en el medio social las deudas resultan ser una solución temporal ante la demanda económica habitual. Por esta razón es necesario identificar la forma en que el estrés se apodera de la carencia de presupuesto y ante la necesidad de obtener soluciones precipitadas, aunque en muchas ocasiones resulten ser poco convenientes, llegando a perjudicar el crucial ámbito laboral del ser humano.

A partir de la fácil y tentadora posibilidad de adquirir dinero ajeno de forma inmediata, se formuló la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los efectos del estrés en el entorno laboral derivados del endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito?

1.2. Marco teórico

1.2.1. Antecedentes

La presente investigación se fundamentó en trabajos que confirman las consecuencias de la poca educación financiera y su repercusión en el manejo del crédito de los guatemaltecos, como lo describe Cabrera (2008), en su trabajo de titulación “La participación de la auditoría interna en la evaluación de riesgos en áreas críticas de una empresa emisora de tarjetas de crédito”, concluyendo que los servicios de pagos por cuotas tienen un alto índice de demanda en la sociedad guatemalteca, representando contratos millonarios y que las tarjetas de crédito obtienen mayor interés por parte de los usuarios debido a los beneficios y necesidades de las personas.

La tarjeta de crédito es una oportunidad para autofinanciarse, adquirir bienes, servicios o dinero en efectivo; sin embargo, la situación económica de los

guatemaltecos normalmente no permite que los tarjetahabientes realicen los pagos de los consumos realizados en la fecha de pago establecida por la empresa emisora, incurriendo a intereses moratorios (SIB, 2015, 35).

El trabajo de titulación “Los efectos del estrés en las relaciones interpersonales” de García (2009) concluye que para manejar las presiones del endeudamiento y las tensiones de imposibilidad de pago, una persona debe tener salud mental, evitando así altos niveles de estrés, daños en la salud física, angustia y la toma de decisiones inadecuadas sobre circunstancias personales o familiares.

El estudio “Influencia del sobreendeudamiento en la salud y el desempeño laboral de los Servidores Municipales del Distrito Metropolitano de Quito” realizado por Vivas (2014), infiere que las personas laboralmente activas, ante el hecho de saber que recibirán dinero, lo gastan antes de percibirlo, convirtiéndolos en compradores compulsivos, originando el mal hábito de no administrar sus ingresos mensuales. La relación del endeudamiento con tarjetas de crédito y el entorno laboral puede ocasionar efectos negativos en el rendimiento profesional de una persona y la insatisfacción de la empresa hacia el colaborador.

El trabajo “Duerma tranquilo y despierte sin preocupaciones” de Bachez (2013) deduce que la educación financiera es indispensable en todas las actividades profesionales y personales. Conocer sobre prácticas financieras y herramientas que ayudan al manejo adecuado del crédito, evitará que el endeudamiento represente un estilo de vida. Será beneficioso aplicar técnicas para disminuir el estrés mejorando así la salud mental y laboral de los guatemaltecos.

1.2.2. Razones del endeudamiento

La explicación del porqué del endeudamiento se fundamenta en la Pirámide de Necesidades de Abraham Maslow, con elementos de la corriente psicoanalítica y conductista. La teoría parte del supuesto que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo; su motivación para actuar y comportarse proviene de fuerzas que existen dentro de él, conscientes e inconscientes.

Las necesidades humanas, según Maslow, están organizadas en una pirámide de acuerdo a su importancia respecto a la conducta humana. En la base de la pirámide están las necesidades más bajas y recurrentes, denominadas necesidades primarias, mientras que en la cumbre están las más elaboradas e intelectuales, llamadas necesidades secundarias.

La clasificación de necesidades de Maslow explica que es necesario satisfacer inicialmente las necesidades primarias, para luego alcanzar el logro de las necesidades secundarias, aspirando a la autorrealización. La clasificación de necesidades se divide en el nivel fisiológico, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización (García, 2002).

Necesidades fisiológicas

Son las más básicas. En este nivel se incluyen las necesidades vitales para la supervivencia y de orden biológico. Dentro de este grupo encontramos la necesidad de respirar, dormir, hidratación, alimentación, protección y de sexo. No es posible pasar a otro nivel sin satisfacer éste.

Necesidades de seguridad

Este nivel resulta básico para vivir, pero no es indispensable como las necesidades fisiológicas; en este grupo se experimenta la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Las actividades que generan ésta necesidad son el trabajo, el salario, la familia, la salud, etcétera.

Necesidades de afiliación

Estas necesidades se presentan en la vida cuando el ser humano muestra deseos de pertenencia, como por ejemplo casarse, tener una familia o ser parte de una comunidad. Algunas de estas son el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social, superando los sentimientos de soledad.

Necesidades de reconocimiento

Maslow clasifica las necesidades de reconocimiento en dos tipos, el primero es el inferior, que incluye el respeto, la necesidad de estatus, la atención, la reputación y la dignidad; el segundo es el superior, que determina la necesidad de respeto a sí mismo, la autoconfianza, la independencia y la libertad. Si se satisface este nivel, la persona se siente segura de sí misma y valiosa dentro de la sociedad.

Necesidades de autorrealización

Es el nivel más alto de las necesidades internas, involucrando el desarrollo espiritual, moral, la búsqueda de una misión en la vida y el comportamiento altruista hacia los demás. La autorrealización es una meta de desarrollo de habilidades analíticas con la finalidad de verse a sí mismo de forma objetiva.



Figura 1: Turienzo, R. (2016) Pirámide de las necesidades humanas de Abraham Maslow.

1.2.3. El estrés

Los primeros estudios sobre el estrés se realizaron en 1936 por el doctor Hans Hugo Selye en Praga, Hungría, conocido como el “síndrome general de adaptación”, definiéndolo como un fenómeno ligado a la respuesta adaptativa no específica del organismo que se manifiesta ante situaciones de demanda, escenarios nocivos o estímulos desconocidos (Zaldívar, 1996, 11-15). El fisiólogo ruso Iván Pavlov demostró el funcionamiento de los comportamientos conscientes ante los estímulos nuevos y desconocidos, comprobando la existencia de reflejos condicionados que se activan ante situaciones desconocidas o indiferentes por parte del organismo.

Las experiencias estresantes proceden de tres fuentes básicas: el cuerpo, el entorno y los pensamientos. La primera afecta directamente al organismo como los malos hábitos, el tiempo diario de sueño, enfermedades y accidentes. La segunda se refiere a los cambios en el ambiente de desenvolvimiento del individuo. La tercera influye de forma negativa o positiva en la seguridad y autoestima.

1.2.4. Tipos de Estrés

El estrés se clasifica en tres niveles debido a la intensidad de las manifestaciones: agudo, agudo episódico y crónico.

El estrés agudo es el más común, se origina por las exigencias diarias, emociones o experiencias recientes; es saludable en pequeñas dosis, pero puede resultar agotador y desgastante. La principal característica es su corta duración, es por esta razón no tiene tiempo suficiente para causar repercusiones en la salud a mediano o largo plazo. Las manifestaciones más comunes son dolores de cabeza, problemas musculares, inestabilidad emocional, dolores o molestias estomacales (Miller & Dell, s.f.).

El estrés agudo episódico se evidencia en personas expuestas constantemente a una vida de crisis, desorganización, prisas, tardanzas, con muchas responsabilidades, agitación, irritabilidad, ansiedad y tensión; transmiten en ocasiones hostilidad y el trabajo se vuelve un entorno muy estresante. Se presentan también dolores de cabeza agravados, migrañas, taquicardia o hipertensión (Miller & Dell, s.f.).

El estrés crónico es el más destructivo y desgastante día con día, se conoce como el estrés de la pobreza, las deudas, las familias disfuncionales, matrimonios desgastados y trabajos poco satisfactorios. Surge ante la incapacidad de encontrar la salida de una situación deprimente o sofocante. Las personas dejan de buscar soluciones y suelen acostumbrarse al escenario de precariedad; puede perjudicar la personalidad y los planes de vida.

Las personas llegan a desgastarse tanto que pueden padecer una crisis nerviosa y, en ocasiones, los resultados son fatales. Sus consecuencias son a largo plazo en la salud, difíciles de tratar y llegan a requerir atención médica o psicológica.

1.2.5. Efectos fisiológicos del estrés durante un endeudamiento excesivo

Diversos estudios médicos han demostrado que vivir en un estado latente de estrés debilita paulatinamente el bienestar fisiológico (Neal, 1995, 7-10). A continuación, se detallan las principales sintomatologías provocadas por los altos niveles de estrés:

Taquicardia

Ritmo cardíaco elevado e irregular por altos niveles de oxígeno en el organismo, obligando al corazón a bombear grandes cantidades de sangre. Se caracteriza por presentar más de 100 latidos por minuto, llegando al extremo de 400 latidos por minuto, con la posibilidad de generar un edema agudo en el pulmón o un ataque cardíaco. Los síntomas que pueden presentarse son dificultades

respiratorias, mareos, temblor en manos y, en ocasiones, vértigo (Medtronic, 2010).

Taquipnea

La persona con problemas económicos puede aumentar su frecuencia respiratoria por encima de los valores normales (más de 20 inspiraciones por minuto), puede ser evaluada también como un indicador de una enfermedad respiratoria (Bloomfield, 2002).

Dolor de cabeza

Los dolores pueden ser de baja o alta intensidad, centrando el malestar en la sien (parte del cráneo entre el área superior de la oreja, el ojo, el pómulos y el hueso frontal), el cuero cabelludo o en la parte trasera del cuello. Puede acompañarse de fatiga visual, náuseas y mareos. Dependiendo de la gravedad y la intensidad, la duración del dolor puede durar horas, inclusive días (Contreras, 2013).

Dolor muscular

La existencia de dolores musculares es asociado, a menudo, con la tensión, la ansiedad y el estrés, representándose como una manifestación psicósomática, la cual tiende a perjudicar músculos específicos, como el cuello, brazos, piernas y espalda (Piccola, s. f.).

Espasmo muscular

El espasmo es una contracción involuntaria de un músculo o grupo de ellos, causando un dolor leve o intenso; luego de sufrir la contracción, los músculos pueden endurecerse o abultarse (Piccola, s. f.).

Gastritis

La gastritis se conoce como la inflamación de la mucosa que recubre el interior del estómago (Raffensperger, Lloyd & D. Lloyd, s.f., 233-237). Puede originarse

por estrés, consumo de cafeína, una dieta con exceso de grasas animales, tabaco, bebidas alcohólicas, falta de ingesta de alimentos o dejar largos periodos de tiempo para consumirlos

Úlceras

Las úlceras aparecen en el organismo debido a que el estrés altera el sistema digestivo e incrementa la producción de ácidos estomacales, favoreciendo la indigestión y malestares estomacales (Piccola, s. f.).

Anemia

Disminución en el número de glóbulos rojos en la sangre o en los niveles de hemoglobina en relación a los valores normales. La principal función de los glóbulos rojos es transportar oxígeno en la sangre y liberarlos en los distintos tejidos, provoca mareos, escalofríos, debilidad, irritabilidad, dificultad para respirar o dolores de cabeza (Lecumberri, 2015).

Obesidad / reducción de apetito

Los efectos del estrés sobre el apetito y preferencias alimentarias varían entre las personas, en algunas se evidencia un aumento de peso, mientras que otras disminuye el apetito. En el caso del sobrepeso u obesidad, se origina por el aumento de insulina, encargada de liberar el paso de glucosa hacia las células del cuerpo, generando energía. En el caso de falta de apetito, las deudas y pagos pendientes pueden generar una reacción psicológica negativa, reduciendo la ingesta de alimentos.

Gripe

Es la infección vírica que afecta la nariz, garganta, bronquios y pulmones, dura generalmente una semana y se caracteriza por la aparición súbita de fiebre alta, dolores musculares, dolores de cabeza, tos y dolor de garganta. La mayoría de los afectados se recuperan sin necesidad de recibir tratamiento médico (Organización Mundial de la Salud, 2017).

Hipertensión arterial

La presión arterial es la medición de fuerza ejercida contra las paredes de las arterias, al estar alta se incrementa la probabilidad de sufrir un accidente cerebrovascular, un ataque cardíaco, insuficiencia cardíaca, enfermedad renal o muerte prematura.

Alopecia

El estrés puede causar la caída de hasta tres cuartos de pelo en el cuero cabelludo. Puede caerse en manojos mientras se aplica el champú, se peina o se pasan las manos a través del cabello. Generalmente resulta ser un padecimiento temporal, aunque en situaciones extremas puede volverse crónico (Berman, 2015).

Acné

Es una enfermedad de la piel que provoca espinillas formadas por folículos pilosos obstruidos. Aparecen en el rostro, cuello, espalda, pecho y hombros. No es grave, pero puede dejar cicatrices, inclusive dañar la autoestima de quien lo padece, debido a estereotipos sociales (Biblioteca Nacional de Medicina de los EE.UU., 2015).

Menstruación irregular

Es el desequilibrio hormonal del cuerpo que genera la producción de mayores cantidades de cortisol y menores cantidades de estrógeno y progesterona, las cuales resultan necesarias para la ovulación, reduciendo el ciclo menstrual (Polimenorrea), ausencia del flujo menstrual (Amenorrea) y alargamiento del periodo menstrual (Oligomenorrea) (Pedrero, s.f.).

Insomnio

Es la dificultad de conciliar y mantener un sueño de calidad, es la principal causa de problemas emocionales, concentración, alteraciones en el estado de ánimo o cansancio excesivo (Chóliz, 2006).

Pesadillas

Las ensoñaciones de contenido terrorífico o angustioso pueden provocar activaciones fisiológicas como la taquicardia y la taquipnea (Poggio, s.f., 153).

1.2.6. Efectos psicológicos del estrés durante un endeudamiento excesivo

La problemática económica tiene efectos perjudiciales en el bienestar integral, a continuación se detallan los principales efectos psicológicos que pueden presentarse a raíz del endeudamiento:

Reducción del deseo sexual

El ser humano al ser expuesto a experiencias estresantes durante un tiempo prolongado puede superar la capacidad de adaptación del organismo, causando la reducción del deseo sexual. Este padecimiento es originado por la producción elevada de cortisol, que disminuye las hormonas que alimentan la libido.

Anorgasmia

Es el bloqueo, imposibilidad o incapacidad para alcanzar un orgasmo tras una respuesta excitatoria normal. Una mujer con este padecimiento presenta una respuesta sexual normal, pero le es imposible llegar al orgasmo. La ausencia del orgasmo provoca un malestar acuciado tanto personal como en la relación de pareja (Delgado, 2015).

Ansiedad

Es el miedo anticipado de daños o consecuencias a futuro, acompañado de un sentimiento de temor o síntomas de tensión (Poggio, s.f., 210). Al padecerlo, el sujeto se siente paralizado con un sentimiento de indefensión y se produce un deterioro del funcionamiento psicosocial y fisiológico. Las sintomatologías observables son cansancio, irritabilidad, hiperactividad, sudoración excesiva, temblores, mareos, desmayos, náuseas, entre otras. (Poggio, s.f., 14).

Angustia

Es el estado de alta activación emocional que contiene un sentimiento de miedo o aprehensión. Clínicamente se define como una reacción de miedo ante un peligro inconcreto y desconocido (Poggio, s.f., 14). La angustia es de carácter penoso que se caracteriza por aparecer como reacción ante un peligro desconocido o impreciso; suele estar acompañado por intenso displacer psíquico y por pequeñas alteraciones en el organismo, como elevación del ritmo cardiaco, temblores, sudoración excesiva, sensación de opresión en el pecho o de falta de aire. (Poggio, s.f., 13)

Tics nerviosos

Se conocen como las contracciones nerviosas involuntarias en cualquier grupo de músculos voluntarios, pueden ser parcialmente controladas y, por lo general, de corta duración, aunque puede dificultarse sin el debido tratamiento. Los tics pueden consistir en parpadeo de ojo, muecas faciales, aleteo nasal, o apertura de la boca; se hacen peores cuando se está bajo situaciones estresantes y pueden afectar la autoestima de quien los padece.

Aislamiento social

La persona se aleja de su entorno social, declinando el funcionamiento neuronal, la incapacidad de decisión y un menor rendimiento intelectual. Esta disminución de la capacidad cerebral podría explicar ciertas actitudes como el alcoholismo, la agresividad o el bajo rendimiento escolar o laboral (Ocampo, 2013).

Ingesta de alcohol

El ingerir grandes cantidades de bebidas alcohólicas puede ocasionar una intoxicación, exponiendo al individuo en situaciones peligrosas; se presentan cambios en el comportamiento a través de reacciones desadaptativas, por ejemplo la sexualidad inapropiada, comportamiento agresivo, fragilidad emocional, deterioro de la capacidad de juicio, laboral o social.

Consumo de drogas

El consumo de drogas puede presentarse en personas que carecen de habilidades para controlar una situación estresante, para manejar sus emociones o buscar apoyo social. La droga se convierte en un distractor que disipa la sensación de malestar, a expensas de daños severos en la salud.

Tabaquismo

Comúnmente se atribuye al consumo de tabaco un efecto relajante que reduce la sensación de irritabilidad del estrés; sin embargo, el cigarrillo no alivia el estrés sino lo agrava, ya que es precisamente la dependencia al tabaco lo que genera nerviosismo, adicción, ansiedad o angustia.

Fatiga

Es el cansancio generalizado en el cuerpo y mente, acompañado de una apatía que puede durar días, inclusive semanas. Se trata de una condición acumulativa de emociones que se manifiesta por sueño no reparador, dolores de cabeza e intolerancia (Diario El Universal, 2013).

Irritabilidad

Es la sensibilidad acentuada hacia ciertos estímulos ambientales y sociales que se manifiesta con la intolerancia, agresividad, tristeza o facilidad para discutir.

Agresividad

Es el estado emocional que consiste en sentimientos de odio y deseos de dañar a otra persona, animal u objeto. Durante un endeudamiento, es posible que, ante la falta de soluciones, la agresividad se torne un estado diario y perjudicial para el individuo (Poggio, s.f., 210).

Hostilidad

Se conoce como la actitud de resentimiento, ira y disgusto, asociada con indignación y desprecio, que genera un deseo consciente o inconsciente a

injuriar o destrozar. Existe una similitud con la agresividad, pero varía en que la hostilidad es más moderada en intensidad.

Culpa

Es la incómoda sensación de desaprobación por los demás, generando un conflicto interno de los valores propios, creencias y moral. Debido a los constructos incrustados en el consciente a través del entorno social, se puede sentir culpa como resultado de hacer “cosas malas” o no hacer “cosas buenas” (Garrido, 2016).

Negación

La negación es un mecanismo de defensa por el que se rechazan realidades consideradas desagradables. Se expresa al evadir e ignorar la situación personal actual, generalmente al enfrentar conflictos emocionales y amenazas de origen interno o externo. Es aconsejable que la persona se sienta comprendida y que intente transmitir sus sentimientos (Poggio, s.f., 132).

Depresión

Es el estado de abatimiento e infelicidad transitorio o permanente que genera graves consecuencias sociales. Se experimentan sentimientos de desesperanza o pesimistas, el estado de ánimo generalmente es triste, ansioso o de vacío interior. Se presenta una disminución de energía, fatiga, agotamiento y dificultad para concentrarse, pérdida de apetito, irritabilidad y excesivas horas de sueño. Es posible tratar la depresión con antidepresivos que pueden corregir el trastorno, controlándolo y hacer posible que el paciente adquiera nuevamente un estado de vida estable (Raffensperger, Lloyd & D. Lloyd, s.f., 278-281).

1.2.7. El estrés y el entorno laboral

El estrés es un mecanismo normal adaptativo, pero si se somete a condiciones de elevada intensidad y duración, es muy probable que se convierta en una

situación disfuncional, interfiriendo en el desempeño laboral y transformándose en un problema de salud.

Las personas estresadas cometen más errores, tienen más accidentes, se enferman frecuentemente y experimentan dolor físico, a comparación de las personas que son capaces de controlarlo de manera adecuada. Las consecuencias del estrés derivado del endeudamiento afectan directamente al colaborador y al patrono, colocando en riesgo el trabajo y el desempeño laboral.

Las organizaciones buscan personal preparado en el ámbito académico, motivado, con buena actitud y con una estabilidad emocional; características que una persona con problemas económicos puede llegar a carecer. A continuación se presentan algunas de las secuelas que pueden observarse en el ámbito laboral derivadas del endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito:

Dificultad para tomar decisiones

La toma de decisiones es un proceso de primer orden en las organizaciones, ya que de él depende en gran medida el éxito organizacional; si el colaborador carece de seguridad y estabilidad emocional es probable que las decisiones sean incorrectas, apresuradas y con resultados negativos.

Falta de concentración

Supone retrasos en el trabajo que quizás obligan a estar más tiempo en la oficina, cometer errores, disminuir la calidad del trabajo y agotamiento por el esfuerzo de concentrarse en aquello que se debería de hacer bien.

Ausentismo

Se refiere a la ausencia de un colaborador en su puesto de trabajo, sean estas con o sin justificación, que representan pérdidas económicas para la empresa, recargo de las tareas, maquinarias sin utilizar, mal desempeño de tareas, especialmente si no existen planes de sucesión dentro de la organización.

Sinergia negativa

Es la persona que considera que cualquier acontecimiento le afecta de forma negativa, no respeta las opiniones de los demás, se encuentran siempre a la defensiva, no contribuye al clima organizacional, no facilita las estrategias para cumplir los resultados y se desenvuelve en una realidad independiente.

Bajo rendimiento laboral

Los colaboradores con endeudamiento puede que se desempeñen de forma deficiente y no alcancen los resultados esperados. El bajo rendimiento afecta a nivel individual en el bienestar físico y psicológico; mientras que en el colectivo, puede deteriorar el clima organizacional y la productividad.

Menor productividad

El colaborador, por la preocupación latente de las deudas, puede perder fácilmente la concentración y tenga estados de ánimo cambiantes, causando un deterioro en su productividad y en las responsabilidades del puesto.

Insatisfacción del cliente externo o interno

El cliente es la mayor fuente de ingreso para cualquier organización, por esta razón cada colaborador debe brindar un servicio óptimo y de calidad para la cadena de clientes internos o externos. En el caso que un colaborador con bajo rendimiento o inestabilidad emocional habrá fácilmente insatisfacción y descontento por el servicio; ocasionando posibles pérdidas económicas y en la cartera de clientes.

Mala imagen profesional

La mala imagen profesional repercute en el colaborador y también en la empresa; debido a transmite de forma superficial los valores y la cultura organizacionales, al igual que la productividad del recurso humano.

El balance entre la vida personal y laboral es necesario para una interacción profesional sana. Si un colaborador presenta un bajo rendimiento y su desempeño esté por debajo lo esperado, las organizaciones pueden levantar llamadas de atención, medidas correctivas, suspensiones de salario, hasta llegar a finalizar una relación laboral.

Los colaboradores son el activo más valioso de una organización y una ventaja competitiva sostenible ante la revolución en el entorno laboral, es por ello la importancia de un bienestar integral (físico, mental y social), además de aplicar técnicas y métodos que resultarán útiles para el manejo adecuado del estrés durante un proceso de endeudamiento.

1.2.8. Técnicas para el manejo adecuado del estrés durante el endeudamiento con tarjetas de crédito

El estrés se ha convertido en un padecimiento común por las presiones diarias de los múltiples entornos de desarrollo personal. A pesar de los artículos y material de soporte, muchos trabajadores no conocen técnicas para aprender a sobrellevar el endeudamiento y el estrés, facilitando secuelas a corto o largo plazo en la salud. A continuación se detallan técnicas que serán de utilidad para sobrellevar este padecimiento:

Mantener una rutina de ejercicios

Realizar ejercicios cotidianos ayuda a reducir los niveles de estrés y hostilidad. El ejercicio genera endorfinas que de forma natural ayudan a impedir el dolor, elevar el estado emocional y a producir energía, también contribuye a tener una buena condición física, un óptimo estado físico y de salud (Neal, 1995, 11-13).

Afrontar los problemas con actitud positiva

Ser optimista no es una tarea sencilla, pero la madurez y la manera con la que se enfrentan las condiciones negativas dependen mucho para la óptima y eficiente resolución de problemas.

Descanso suficiente

Aunque en ocasiones es difícil conciliar el sueño, es necesario tomar el descanso suficiente, para mantener un buen estado de salud general, oxigenar ideas y pensamientos (Neal, 1995, 25-27).

Exteriorizar las emociones

Al expresar las situaciones negativas se reduce las tensiones y niveles de estrés, puede realizarse a través de grupos de apoyo, amistades y familiares, escribiendo, realizando ejercicios, escuchar testimonios e informarse acerca de posibles soluciones que puedan aplicarse a través de una crisis financiera.

Meditación sobre los cambios esperados

Identificar los cambios que se desean será útil para modificar o adquirir hábitos de mejora enfocándose en el bienestar integral, de esta forma se podrá comenzar a variar la rutina para equilibrar los consumos, productos, servicios y el ahorro tomando en consideración nuestro estado financiero y presupuesto.

Mantener una dieta saludable

Una dieta saludable es la base fundamental para una vida óptima y también para sobrellevar el estrés, ya que existen estresores que pueden causar un agotamiento de las vitaminas B y C del cuerpo; además, se sugiere evitar la automedicación, el abuso de cafeína, alcohol y comidas con exceso de grasa (Neal, 1995, 93-95).

Técnicas respiratorias

Cuando existen cargas excesivas de estrés, mantener una respiración pausada y medida disminuye los procesos de ansiedad, hostilidad, resentimiento, tensión muscular, fatiga y cansancio crónico (Santizo, 2014, 63).

Eliminar pensamientos negativos

Para disminuir el estrés, es recomendable descartar pensamientos no deseados y que producen sensaciones desagradables, afectando el estado de ánimo.

Ser asertivo

Es la comunicación que consiste en defender los derechos propios, expresar opiniones y realizar sugerencias de forma honesta y respetuosa, evitando la agresividad o la pasividad, respetando a los demás pero sobretodo respetando las propias necesidades (Navarro, 2014).

Mantener expectativas realistas

Evitar esperar demasiado de uno mismo o de los demás, no exigir la perfección o ser flexible con las prioridades puede disminuir los niveles de frustración.

Mantener un orden en el espacio personal

Durante circunstancias de estrés, es recomendable mantenerse en espacios organizados y agradables a la vista; un cuarto, una cama, un escritorio ordenado mejora mucho la perspectiva, ayudando a trabajar y descansar mejor.

Elaboración de un presupuesto

Se recomienda la elaboración de un registro puntual de los ingresos y la planeación de los gastos en un determinado período de tiempo, ahorrando ingresos y construir un patrimonio.

CAPÍTULO II

Técnicas e instrumentos

2.1 Enfoque y modelo de investigación

La investigación “El estrés en el entorno laboral derivado del endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito” posee un carácter mixto de investigación, ya que combinó la investigación cuantitativa y cualitativa. Se interesó en la descripción e interpretación de los resultados, en la validación de la información recabada a través del análisis de discurso, las entrevistas, la observación, las experiencias obtenidas, los resultados del test de valoración del estrés y las gráficas de barras del proceso investigativo.

La primera categoría de análisis es el endeudamiento excesivo, definido como la situación en la que el patrimonio no cubre el pago de necesidades básicas y de obligaciones contraídas con los acreedores. La segunda categoría es el estrés, delimitado como el proceso que se activa al percibir un acontecimiento amenazante, desbordante y poco conocido. La tercera categoría es el entorno laboral, concretado como el espacio y circunstancias que inciden en la actividad de oficina para realizar las funciones de un puesto de trabajo.

El fenómeno del endeudamiento se abordó considerando las experiencias de veinticinco estudiantes laboralmente activos de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala conociendo las razones, las consecuencias y los efectos del endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito, con una atención en las repercusiones observadas en el entorno laboral.

La técnica de muestreo por referidos, se utilizó para reunir la población del estudio, ya que debían cumplir con características específicas, como el rango de edad, el nivel académico, el centro de estudio, la situación socioeconómica, la adquisición de tarjetas de crédito y el desafortunado manejo del crédito. La

técnica de observación evidenció la disposición, comportamiento y actitudes de los participantes ante el proceso investigativo.

La entrevista y el test de valoración del estrés recopilaron las manifestaciones psicosomáticas vivenciadas por los participantes durante el endeudamiento, enriqueciendo de esta manera el estudio. Por su parte, la capacitación brindó a la muestra técnicas que pueden aplicarse para un mejor manejo del estrés y evitar las repercusiones de las deudas.

El cuestionario dio a conocer la verdadera retribución del estudio, plasmado en dejar una huella para mejoras colectivas de la cultura económica y el bienestar de la salud integral. La interpretación de los resultados, se redactó como hipótesis general que el estudiante que posee endeudamiento con una tarjeta de crédito experimenta niveles de estrés que trascienden en el entorno laboral, perjudicando de diferentes maneras su desenvolvimiento, concentración, desempeño, toma de decisiones y su productividad, a través de manifestaciones fisiológicas, psicológicas o conductuales.

2.2 Técnicas

2.2.1 Técnica de muestreo

El muestreo por referidos se utilizó para seleccionar a las personas representativas para el estudio, quienes ayudarían a extraer inferencias acerca del fenómeno. Este tipo de muestreo se utiliza cuando no se conoce personas que puedan formar parte del estudio, debido a la complejidad de las características establecidas, produciendo un efecto acumulativo, en donde cada participante propone a otra persona con características similares o que sea acorde con la categoría a investigar.

Las condiciones establecidas para la selección de la muestra fueron:

- Veinticinco estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala durante el año 2016, incluyendo

a estudiantes en proceso de graduación, elaboración de trabajo de tesis, ejercicio profesional supervisado (EPS) o examen privado.

- En edades comprendidas entre 24 a 35 años de edad.
- Laboralmente activos.
- Que experimentaron una imposibilidad de pago ante los consumos realizados con tarjeta de crédito.

Los estudiantes confirmaron su disposición e interés en contribuir con el estudio. En ocasiones, al aceptar, referían a personas que también experimentaron una situación similar.

2.2.2 Técnicas de recolección de datos

Se realizaron las siguientes técnicas para alcanzar los objetivos establecidos:

Observación directa

La observación dio inicio a partir de la firma del consentimiento informado, examinando el comportamiento y la disposición de cada partícipe ante el proceso investigativo. Se utilizó para reconfirmar lo plasmado en papel a través de los demás instrumentos. La guía se completó al finalizar la capacitación.

Entrevista

La entrevista elaborada por la investigadora estableció una relación entre la misma y el participante para obtener testimonios orales. Los aspectos subjetivos que experimentaron los participantes fueron cruciales, al igual que los efectos psicológicos y fisiológicos que se desataron por el estrés, especialmente para conocer si se perjudicó o no su entorno laboral y su desenvolvimiento en el mismo. Las entrevistas se realizaron en octubre y noviembre de 2016, en el lugar, día y horario de preferencia para los participantes. Con esta técnica se completaron las categorías de análisis de endeudamiento excesivo, estrés, entorno laboral y una recomendación sobre el uso de las tarjetas de crédito.

Cuestionario

La técnica de cuestionario se eligió para evaluar la asimilación de conceptos y el nivel de conocimientos adquiridos luego de impartida la capacitación. Se elaboró por la investigadora acorde a los temas impartidos en el proceso de aprendizaje, generando preguntas sobre el estrés, sus tipos, los efectos fisiológicos y psicológicos, los métodos para el manejo adecuado del crédito y las consecuencias que pueden afectar el entorno laboral.

El cuestionario se envió al correo electrónico o al teléfono personal de los participantes, a través de la herramienta Formulario de Google Drive. El modo de respuesta fue de selección múltiple. La aplicación del cuestionario se llevó a cabo durante las dos últimas semanas de enero de 2017.

2.2.3 Técnicas de análisis de datos

Se refiere a la fase de procesamiento de la información posterior a la aplicación de los instrumentos. Para el cumplimiento de los objetivos se escogieron las siguientes técnicas:

Análisis del discurso

El análisis del discurso se escogió por la conveniencia y concordancia a los objetivos de investigación, obteniendo la importancia de lo hablado y lo experimentado. Se realizó una descripción de la información, listando los fragmentos orales obtenidos con la entrevista, clasificándolos dentro de las categorías de endeudamiento excesivo, estrés y entorno laboral.

La tabla utilizada tenía dos columnas, en la primera se desglosaron las categorías de análisis; en la segunda los comentarios de los participantes, para analizarlos y colocarlos en la categoría correspondiente, cifrando las respuestas con el código del sujeto y el número de respuesta, resguardando la confidencialidad de la información. Se acompaña al final de cada matriz un diagrama de flujo.

Gráfica de barras

Las gráficas de barras figuraron descriptivamente las razones del endeudamiento, catalogadas en necesidades fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización, los efectos del estrés en el entorno laboral y los resultados de la evaluación sobre las técnicas para manejar el estrés.

Hojas de cálculo

Las asimilaciones de los resultados del test de valoración del estrés se trabajaron en hojas de cálculo en Excel, detallando la frecuencia de los padecimientos, en relación a las categorías de investigación, acompañadas del análisis de datos. Se colocan los padecimientos vivenciados por la muestra según su frecuencia, siendo la clasificación: nada en lo absoluto, un poco, bastante y fuertemente; asimismo se incluyen los porcentajes de los resultados, resaltando los diez padecimientos más y menos mencionados por la muestra.

2.3 Instrumentos

Protocolo de consentimiento informado

El consentimiento informado detallaba la justificación, los objetivos, los lineamientos a seguir, incluía que la participación era voluntaria, que no tendría dadas o gastos. Se hizo mención que la información sería confidencial y su utilización sería con fines de aprendizaje e investigación. Los veinticinco estudiantes aceptaron y firmaron el documento. La redacción del instrumento se realizó por la investigadora, los materiales utilizados fueron dos hojas impresas y un lapicero, la duración en la mayoría de casos fue de 5 minutos, con espacio para resolver dudas y agradecer la colaboración (ver Anexo I).

Prueba Piloto

La prueba piloto de los instrumentos permitió dimensionar la efectividad de los mismos previo a su aplicación definitiva. Se identificaron aspectos de mejora y se visualizaron diversos escenarios. Su finalidad fue disminuir errores e

inconvenientes que obstruyeran la eficiente recolección de información. La prueba piloto se llevó a cabo por la investigadora; se aplicó la entrevista, el test de valoración del estrés y el cuestionario de asimilación de conocimientos a un copartípe con las características de la muestra, pero que no formaba parte de la misma (ver Anexo II).

Guía de observación

La observación inició con la firma del consentimiento informado y finalizó con el cuestionario de asimilación de conocimientos. Los aspectos evaluados fueron la actitud, el comportamiento y los signos visualizados durante la recolección de información, la disposición del participante, al igual que la facilidad para hablar sobre su experiencia; los detalles se desglosaron en el instrumento de forma escrita y con una redacción hilada (ver Anexo III).

Test de valoración del estrés

El test de valoración del estrés evaluó las manifestaciones psicosomáticas presenciadas por los diversos tipos de estrés. El test contenía veinticinco sintomatologías para que el participante marcara la frecuencia experimentada, siendo la clasificación: nada en lo absoluto, un poco, bastante y fuertemente. El instrumento fue elaborado por la investigadora y su aplicación requirió un lapicero. Se sugirió no analizar demasiado las respuestas, con la finalidad de obtener información espontánea; su tiempo de aplicación fue de cinco minutos (ver Anexo IV).

Guía de entrevista

La guía de entrevista semi-estructurada se elaboró por la investigadora, con once preguntas abiertas y una duración de diez minutos. La redacción de preguntas abiertas incitó a los participantes a compartir su experiencia durante un quebranto financiero, la forma en se perjudicó su vida laboral, su desarrollo profesional y las manifestaciones del estrés experimentadas (ver Anexo V).

Capacitación

La capacitación titulada “Métodos para el manejo de estrés durante un proceso de endeudamiento con tarjetas de crédito” se elaboró en PowerPoint con diecisiete láminas, se impartió en ocho ocasiones en los lugares y horarios de preferencia para la muestra. Se utilizó una computadora, mouse y bocinas. La duración fue de 10 a 15 minutos, incluyendo el espacio para resolver dudas y recibir comentarios de mejora. Se entregó a cada participante hojas en blanco y un lápiz para realizar anotaciones (ver Anexo VI).

Evaluación de la capacitación

La evaluación brindó una retroalimentación a la investigadora respecto a los temas impartidos, al igual que las técnicas de enseñanza para futuras oportunidades. Tuvo un carácter dinamizador y enriquecedor, debido al intercambio educativo de ambas partes involucradas, el formulario fue completado por la investigadora a través de un rápido diálogo. Los criterios de evaluación fueron cinco: excelente, muy bueno, bueno, debe mejorar, malo; valorando el contenido de la capacitación, el material de apoyo y equipo, la empatía y el dinamismo del facilitador, claridad y utilidad de la información, el espacio adecuado y la puntualidad (ver Anexo VII).

Cuestionario de evaluación

El cuestionario de evaluación dio a conocer si la capacitación impartida fue de utilidad, a través de siete preguntas de selección múltiple, el cual se realizó vía electrónica a través de la herramienta de Google Drive. Los resultados se analizaron y se graficaron en barras para una mejor comprensión (ver Anexo VIII).

2.4 Operacionalización de objetivos

Objetivo Específico	Categoría	Técnicas	Instrumentos	Técnica de Análisis
Identificar los efectos del estrés derivados del endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito en el entorno laboral del estudiante trabajador.	Estrés Entorno Laboral	Observación Entrevista Test	Guía de Observación Entrevista Test de valoración del estrés	Análisis de discurso
Brindar al estudiante trabajador métodos para manejar el estrés durante un proceso de endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito.	Estrés Endeudamiento excesivo	Capacitación	Plan de capacitación Evaluación de la capacitación	Análisis de discurso Gráficas de barras
Evaluar la información que interiorizó y aplicó el estudiante trabajador sobre los métodos brindados para manejar el estrés durante un proceso de endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito.	Métodos para manejo de estrés	Cuestionario	Cuestionario de evaluación Test de valoración del estrés	Análisis de discurso Hojas de cálculo en Excel

CAPÍTULO III

Presentación, análisis e interpretación de los resultados

3.1 Características del lugar y de la muestra

3.1.1 Características del lugar

La Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala se fundó el 24 de julio de 1974, por el Consejo Superior Universitario. Las metas del centro de estudios son el desarrollo educativo, la integración de la docencia, la práctica e investigación psicológica. En 1976 se fundaron los servicios de atención psicológica gratuita a la población guatemalteca en el área clínica, educativa, social e industrial. La Escuela cuenta con jornadas de estudio matutina, vespertina y nocturna (USAC, 2015).

En 1999 el Consejo Directivo aprobó el traslado de la Escuela al Centro Universitario Metropolitano –CUM–, ubicado en la 9a avenida 9-45, zona 11 de la ciudad capital de Guatemala. El espacio físico se distribuye en el Edificio A, dónde se encuentran las oficinas administrativas, dirección, secretaria general, control académico, tesorería, el auditorium, biblioteca, salón de proyecciones, aula para laboratorios con cámara de observación (Cámara de Gesell), veintidós aulas con capacidad para 30 a 60 estudiantes, cuatro centros de atención psicológica para niños, adolescentes y adultos. El Edificio B es compartido con la Facultad de Medicina, con treinta y dos salones con capacidad para 30 a 60 estudiantes.

3.1.2 Características de la muestra

La muestra se conformó por veinticinco estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala durante el año 2016, laboralmente activos, incluyendo a quienes están estudiando aún su carrera, en proceso de graduación, tesis, ejercicio profesional supervisado (EPS) o examen privado. Las edades de los participantes comprenden los 24 a 35 años.

Los participantes son dieciséis mujeres y nueve hombres, ocho casados y diecisiete solteros, de condición socioeconómica baja y media, todos coincidieron en pertenecer a la jornada nocturna de estudio, sin ser éste un requisito en la muestra. Todos tuvieron una tarjeta de crédito, experimentaron una imposibilidad de pago.

3.2 Presentación y análisis de resultados

Las transcripciones de las entrevistas de preguntas abiertas permitieron conocer la experiencia del endeudamiento con tarjetas de crédito y cómo afectó el entorno laboral, salud física y psicológica. Las siguientes narrativas detallan las vivencias de cada participante, relacionadas con las categorías de investigación: endeudamiento excesivo, estrés, entorno laboral y recomendación personal sobre el manejo del crédito. La presentación de los resultados se complementa con el análisis del discurso y diagramas de flujo detallados Anexo IX.

El Sujeto 1, identificado con el Código IE-1, femenino, de 29 años de edad, estado civil casada, define el endeudamiento excesivo como gastar más de la cuenta y sobrepasar el límite de las finanzas por lujos innecesarios; expresó que su experiencia fue lamentable por no analizar las consecuencias del inadecuado manejo de las tarjetas de crédito. En relación al estrés, experimentó insomnio, mal humor, distracción en su trabajo y preocupación por el incremento del pago de intereses. En su entorno laboral, descuidó sus atribuciones y su jefe le hizo un llamado de atención. La recomendación es utilizar las tarjetas de crédito únicamente para cubrir alguna emergencia.

El Sujeto 2, identificado con el Código IE-2, masculino, de 28 años de edad, estado civil casado, define el endeudamiento excesivo como no tener dinero para el pago de deudas, en su caso debido a la organización de la recepción de su boda. En relación al estrés, experimentó dolores musculares en la espalda, cuello, fatiga e irritabilidad, evitó hablar sobre el endeudamiento con su esposa con el fin de evitar riñas. En su entorno laboral, se irritaba al atender a su jefe y

en sus comisiones laborales abonaba a su cuenta. La recomendación es informarse sobre el manejo del crédito y evitar daños en la relación familiar.

El Sujeto 3, identificado con el Código IE-3, masculino, de 33 años de edad, estado civil casado, define el endeudamiento excesivo como sobrepasar la disponibilidad de crédito y no poder seguir pagándolo, su endeudamiento inició ante la necesidad de realizar compras en su hogar, siendo éstos gastos mínimos, incrementándose con intereses. En relación al estrés, experimentó aumento de peso, resfriados, estado de ánimo cambiante, ansiedad y falta de concentración. En su entorno laboral, temía perder su trabajo, su correo electrónico empresarial se saturaba de información sobre los convenios de pago. La recomendación es utilizar las tarjetas sólo en caso de emergencias, pagar en el plazo establecido y no considerar el extra financiamiento.

El Sujeto 4, identificado con el Código IE-4, femenino, de 25 años de edad, estado civil soltera, define el endeudamiento excesivo como deber más de lo que se puede pagar por razones suntuarias; su endeudamiento fue por comprar vestimenta, expresó que aun siendo un gasto de baja cuantía, existía la preocupación de no poder pagarlo. En relación al estrés, experimentó dolores en la boca del estómago (padece gastritis), falta de concentración y preocupación. En su entorno laboral, cometió errores en la creación de documentos. La recomendación es no gastar de forma innecesaria.

El Sujeto 5, identificado con el Código IE-5, femenino, de 32 años de edad, estado civil casada, define el endeudamiento excesivo como la imposibilidad de pago en relación de los ingresos devengados; el endeudamiento se originó por un préstamo para comprar una casa, complicándose al no poder pagar los demás servicios del hogar debido a las mensualidades, expreso que el cobro de intereses fue exagerado. En relación al estrés, experimentó dolores de cabeza, migrañas, frustración y, en ocasiones, tuvo peleas con su esposo. En su entorno

laboral, tenía mal humor, recibía llamadas de cobro y le afectó comentarios de sus compañeros de trabajo, debido a que hablaban sobre su situación económica y sentimental. La recomendación es buscar soluciones y pagar las cuotas como prioridad.

El Sujeto 6, identificado con el Código IE-6, masculino, de 26 años de edad, estado civil soltero, define el endeudamiento excesivo como no poder pagar las deudas por imprevistos, enfermedades o comida; su endeudamiento fue por la necesidad de realizar pagos de servicios de luz, agua, alacena para ayudar a su mamá y hermanos. En relación al estrés, experimentó dolores estomacales, estreñimiento y frustración. En el entorno laboral, recibió llamadas de atención por el servicio al cliente que brindaba, justificando su comportamiento debido a que se sentía abrumado. La recomendación es que la tarjeta de crédito se utilice únicamente cuando sea necesario.

El Sujeto 7, identificado con el Código IE-7, masculino, de 29 años de edad, estado civil soltero, define el endeudamiento excesivo como la imposibilidad de pago por emergencias o imprevistos; su endeudamiento surgió por arreglos en su casa y vehículo, eran gastos urgentes, debido a que es su medio de transporte para trabajar. En relación al estrés, experimentó cansancio mental y falta de concentración. En el entorno laboral, tenía mal humor, falta de concentración y su eficiencia disminuyó. La recomendación es recordar al realizar gastos que el dinero que se utiliza en la tarjeta de crédito no es propio.

El Sujeto 8, identificado con el Código IE-8, masculino, de 26 años de edad, estado civil soltero, define el endeudamiento excesivo como la imposibilidad de pagar lo gastado, debido a los bajos salarios y precios elevados del mercado; su endeudamiento se originó al quedar desempleado, situación que perjudicó sus pagos mensuales. En relación al estrés, experimentó dolores de cabeza y cansancio. En esta oportunidad, su entorno psicológico se vio perjudicado por la

constante búsqueda de empleo que le brindara un ingreso fijo. La recomendación, es que las tarjetas de crédito son útiles en casos de emergencia o precariedad, aunque es transcendental saber utilizarlas.

El Sujeto 9, identificado con el Código IE-9, femenino, de 24 años de edad, estado civil soltera, define el endeudamiento excesivo como la adquisición de préstamos a los bancos, sin poder pagarlos después; su endeudamiento fue posterior al fallecimiento de un familiar, adquiriendo las responsabilidades de una casa y finalizar de cancelar remanentes de servicios de hospitalización y funerarios. En relación al estrés, experimentó dolores musculares en todo el cuerpo, insomnio, anemia, fatiga, irritabilidad, enojo y depresión. En el entorno laboral, fue suspendida por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- durante un mes, debido a la depresión; la empresa dónde laboraba se vio en la necesidad de contratar un temporal para cubrir las funciones. La recomendación es utilizar las tarjetas de crédito únicamente cuando sea necesario.

El Sujeto 10, identificado con el Código IE-10, femenino, de 25 años de edad, estado civil casada, define el endeudamiento excesivo como una deuda económica imposible de pagar; su endeudamiento se basó en gastos personales y familiares, incrementados por intereses, desbalanceando su presupuesto. En relación al estrés, experimentó insomnio, falta de apetito, dolores de cabeza, espalda y también fatiga, inclusive considera padeció depresión y baja autoestima. En el entorno laboral, su rendimiento y su concentración disminuyeron, ocasionando llamadas de atención por parte de sus superiores. La recomendación es no utilizar la tarjeta de crédito para consumos diarios, únicamente para emergencias.

El Sujeto 11, identificado con el Código IE-11, femenino, de 30 años de edad, estado civil soltera, define el endeudamiento excesivo como la acción de gastar más de lo necesario; su endeudamiento se originó al esperar recuperar el dinero de una inversión familiar, cubriendo con la tarjeta de crédito gastos

básicos del hogar. En relación al estrés experimentó dolores de cabeza, pesadillas, falta de concentración, cansancio, desesperación, inclusive enojos. En el entorno laboral, se mantenía cansada, somnolienta y transmitía una mala actitud de servicio. La recomendación es utilizar una tarjeta de crédito de forma madura y responsable.

El Sujeto 12, identificado con el Código IE-12, masculino, de 32 años de edad, estado civil soltero, define el endeudamiento excesivo como los gastos realizados, en su mayoría, por urgencias; la deuda se originó por la hospitalización, tratamientos y exámenes de su padre, anteriores a su fallecimiento. En relación al estrés experimentó dolores en el pecho, espalda y cabeza, tristeza, inclusive quebrantos en su bienestar espiritual y religioso. En el entorno laboral padeció frustración, ocasionando un ambiente poco positivo y roces con varios compañeros. La recomendación es ahorrar para cualquier imprevisto económico y usar el crédito cuando sea necesario.

El Sujeto 13, identificado con el Código IE-13, femenino, de 24 años de edad, estado civil soltera, define el endeudamiento excesivo como la situación de gasto exuberante debido a una mala administración; su deuda se debe a un viaje en el exterior realizando sus pagos con la tarjeta de crédito. En relación al estrés, experimentó dolores de cabeza y falta de concentración. En el entorno laboral vacilaban sus pensamientos de forma ambivalente, por la emoción de su viaje y la angustia de los pagos a realizar. La recomendación es endeudarse por experiencias que valgan la pena.

El Sujeto 14, identificado con el Código IE-14, femenino, de 26 años de edad, estado civil soltera, define el endeudamiento como la situación de deuda e insuficiente dinero para sufragar gastos; su endeudamiento se debe a una enfermedad grave de un familiar, obligando a su papá, hermano y su persona a pagar los gastos de hospitalización, medicamentos y tratamientos con sus tarjetas de crédito. En relación al estrés, experimentó cansancio, dolores de cabeza,

espalda, angustia y ansiedad. En el entorno laboral se le observó cansada, por lo que su jefe y compañeros de trabajo decidieron apoyarla económicamente a través de una colecta. La recomendación es poseer una tarjeta de crédito para atender imprevistos y no utilizarla en actividades cotidianas.

El Sujeto 15, identificado con el Código IE-15, femenino, de 35 años de edad, estado civil casada, define el endeudamiento excesivo como gastar más de lo que se recibe; su endeudamiento se debe a compras realizadas en cuotas, las cuales acumuladas representaban un gasto mayor al considerado, provocando atrasos en los pagos e incremento de intereses. En relación al estrés experimentó aumento de peso, irritabilidad y problemas en la intimidad con su esposo. En el entorno laboral, se le llamó la atención por la forma de atender a clientes y superiores, también por su mala actitud. La recomendación es administrar los gastos, pagar con antelación y evitar que las deudas perjudiquen las relaciones interpersonales.

El Sujeto 16, identificado con el Código IE-16, femenino, de 35 años de edad, estado civil casada, define el endeudamiento excesivo como una deuda con tarjeta de crédito que es imposible pagar; su endeudamiento inició al absorber los gastos del hogar, colegiaturas y medicamentos porque su esposo se quedó sin trabajo. En relación al estrés experimentó dolores de cabeza, taquicardia, presión arterial baja, inclusive tuvo algunas dificultades en su matrimonio. En el entorno laboral, se motivó a dar un mejor desempeño, con la finalidad de mantener su trabajo y contar con un sustento económico. La recomendación es adquirir el hábito del ahorro para evitar los consumos con tarjetas de crédito.

El Sujeto 17, identificado con el Código IE-17, femenino, de 24 años de edad, estado civil soltera, define el endeudamiento como la utilización de la tarjeta de crédito como un medio de pago sin considerar el cobro de intereses; su endeudamiento se originó al recurrir al crédito para sustentar gastos del

hogar, ya que su salario era insuficiente. En relación al estrés experimentó malestares estomacales, cólicos, irritabilidad, enojo, angustia y decaimiento. En el entorno laboral vivenció falta de concentración, su imagen personal no era la adecuada para la oficina y se vio en la necesidad de solicitar un anticipo de sueldo. La recomendación es el manejo adecuado del crédito.

El Sujeto 18, identificado con el Código IE-18, masculino, de 24 años de edad, estado civil soltero, define el endeudamiento excesivo como el dinero que no se puede pagar; su endeudamiento se originó al comprar una televisión por pagos, sin garantía, que posterior se percató estaba defectuosa. En relación al estrés experimentó dolores musculares en el cuello y en la espalda, sintiendo también culpa. En el entorno laboral se complicó el pago de las cuotas, ya que su trabajo consiste en dar capacitaciones, al no tener grupos para capacitar, los ingresos no son fijos. La recomendación es no utilizar tarjetas de crédito.

El Sujeto 19, identificado con el Código IE-19, femenino, de 28 años de edad, estado civil casada, define el endeudamiento excesivo como el inconveniente para pagar lo gastado; su endeudamiento inició al descubrir que la póliza de seguro de gastos médicos no cubría la intervención quirúrgica de cesárea, situación por la cual tuvo que solicitar un extrafinanciamiento para pagar el nacimiento de su hijo. En relación al estrés, experimentó enojos y angustia. El entorno laboral se perjudicó debido a que tuvo riñas y molestias con el personal de recurso humano de su empresa (la póliza es colectiva y corporativa). La recomendación es manejar la tarjeta de crédito con prudencia.

El Sujeto 20, identificado con el Código IE-20, femenino, de 25 años de edad, estado civil soltera, define el endeudamiento excesivo como comprar y gastar dinero, luego no poder pagarlo; su endeudamiento se originó al comprar enseres para uso personal, asombrándose por las cuotas mensuales. En relación al estrés experimentó dolores de cabeza, pérdida de apetito, desvelos y fatiga; ésta situación se complicaba al recibir constantes llamadas de cobro. En

el entorno laboral llegaba tarde o se retiraba temprano de su puesto de trabajo debido a la fatiga y el sentimiento de culpa. La recomendación es tener únicamente una tarjeta de crédito, evitando retrasarse en los pagos mensuales.

El Sujeto 21, identificado con el Código IE-21, masculino, de 35 años de edad, estado civil soltero, define el endeudamiento excesivo como gastar más de lo que se percibe en salario; su endeudamiento se debe a una operación de emergencia en su rodilla y el pago de su medicamento. En relación al estrés, padeció dolores en la espalda y cabeza, arreciando la situación al verse obligado en suspenderse tres meses por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- y no recibir su salario completo. En el entorno laboral el equipo de trabajo cubrió funciones durante el tiempo de la suspensión. La recomendación es poseer una tarjeta de crédito y utilizarla cuando sea estrictamente necesario.

El Sujeto 22, identificado con el Código IE-22, femenino, de 24 años de edad, estado civil soltera, define el endeudamiento excesivo como el total gastado en créditos; su endeudamiento se originó al utilizar el extrafinanciamiento de su tarjeta de crédito, debiendo cancelar su totalidad a final de mes siguiente. En relación al estrés, experimentó fuertes dolores de cabeza, cuerpo y rodillas, además de insomnio ante la preocupación de pagar su deuda. En el entorno laboral, se desconcentraba con facilidad y no participaba en actividades de integración debido a no contar con dinero para poder asistir. La recomendación es recordar que el crédito es dinero ajeno.

El Sujeto 23, identificado con el Código IE-23, masculino, de 27 años de edad, estado civil soltero, define el endeudamiento excesivo como el consumo exagerado de dinero ajeno; su endeudamiento se originó por un problema personal, el cual lo obligó a realizar pagos de varios servicios de su casa. En relación al estrés, sus defensas disminuyeron y se enfermaba frecuentemente de gripes, sentía irritabilidad y tuvo varias peleas con su familia. En el entorno laboral, se demoró en realizar pagos internos de la empresa, ocasionando que le

enviaran mensajes para solicitar su pago; se vio en la necesidad de explicarle a su jefe su situación económica. La recomendación es investigar y conocer la forma en la que funcionan las tarjetas de crédito.

El Sujeto 24, identificado con el Código IE-24, femenino, de 26 años de edad, estado civil soltera, define el endeudamiento excesivo como comprar y gastar sin considerar las consecuencias; su endeudamiento se originó posterior al divorcio de su hermana quien estaba en una mala situación económica por el uso incorrecto del crédito, debiendo cubrir diversos gastos de su sobrina. En relación al estrés experimentó migrañas, insomnio y enojo. En el entorno laboral, el manual interno de relaciones labores detalla el impedimento de poseer endeudamientos; por parte de la entidad emisora le llamaban constantemente para realizar cobros. La recomendación es no utilizar las tarjetas de crédito, tampoco adherir las deudas como un estilo de vida.

El Sujeto 25, identificado con el Código IE-25, femenino, de 26 años de edad, estado civil soltera define el endeudamiento excesivo como gastar más de lo que se gana; su endeudamiento fue por el cálculo incorrecto de intereses sobre capital. En relación al estrés experimentó ansiedad, insomnio, aumento de peso, cansancio extremo, migrañas e irritabilidad. En el entorno laboral se sentía desganada, a pesar que a través de su empleo obtendría ingresos para cancelar sus deudas. La recomendación es utilizar las tarjetas de crédito para emergencias y pagar el monto total de la deuda antes de la fecha de corte.

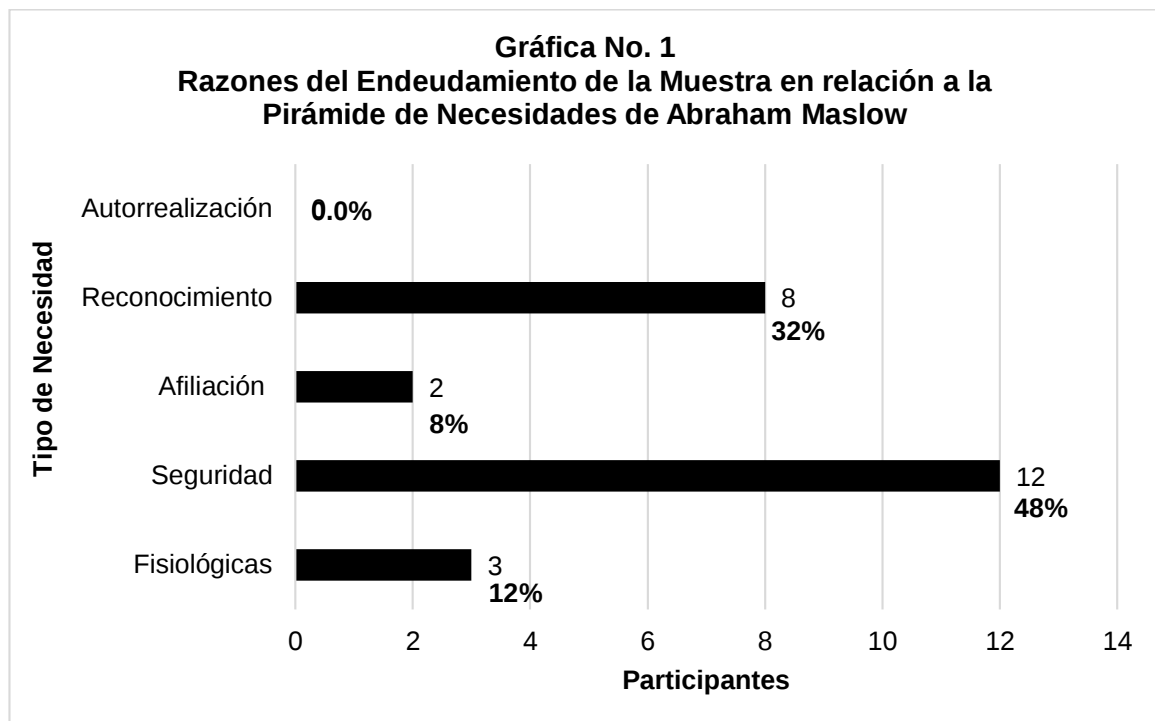
Las entrevistas se interpretaron con el análisis del discurso, clasificando las razones del endeudamiento entre necesidades fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización, utilizando la Jerarquía de Necesidades de Abraham Maslow, definiendo las mismas como la fuerza interna que forja un comportamiento incitando al ser humano a actuar con un impulso específico.

Los resultados desglosan que tres de los colaboradores, equivalente al 12% de la muestra, se endeudaron por necesidades fisiológicas, coincidiendo en gastos que debían realizar en el hogar para poder adquirir los suplementos básicos de una alimentación y bienestar básico que se complicaron debido al alza en la canasta básica guatemalteca (INE, 2016).

Las necesidades de seguridad se tradujeron en deudas para doce participantes, equivalente al 48% de la muestra; se mencionaron hospitalizaciones de emergencia de familiares o propias, compras, gastos de la casa e imprevistos familiares. Dos de los participantes se endeudaron por necesidades de afiliación, equivalente al 8% de la muestra, las cuales surgen al relacionarse con los demás miembros de una sociedad, al buscar afecto y unirse con otros, a través del matrimonio y el nacimiento de un hijo.

Los ocho participantes restantes, equivalente al 32% de la muestra, se endeudaron por necesidades de reconocimiento, basadas en el respeto y aprecio de los otros. La primera parte de esta necesidad es intrínseca, la cual trae consigo la competencia, la confianza, la libertad e independencia; la segunda parte es extrínseca, que envuelve la reputación, el prestigio, el reconocimiento, la importancia y la apreciación. Las razones fueron compras de artículos suntuarios, que quizás algunos consideran innecesarias, pero que en su momento brindaron satisfacción a los participantes.

Los resultados demostraron que ningún participante se endeudó por necesidades de autorrealización, que supone la superación personal, el deseo humano de trascender, dejar huella, realizar una obra propia o desarrollar el talento al máximo. Los resultados pueden observarse en el Gráfica 1, complementados en el Anexo IX.



Gráfica No. 1. Razones del Endeudamiento con Tarjetas de Crédito

Fuente: Entrevistas realizadas a 25 estudiantes trabajadores de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, durante el 2016, que poseen deudas con tarjetas de crédito.

El primer objetivo específico de la investigación es la identificación de los efectos del estrés derivados del endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito en el entorno laboral del estudiante trabajador, el cual se obtuvo a través de la valoración de frecuencia de una serie de sintomatologías, según cada vivencia ante una crisis económica.

La Tabla 1 tiene cuatro categorizaciones con dos columnas en cada una de ellas, la primera columna de cada categorización es el total de respuestas obtenidas para cada frecuencia, la segunda columna es el porcentaje que equivale la sumatoria de elecciones por parte de los participantes. Este procedimiento se realizó con veinticinco sintomatologías detalladas en filas, delimitadas a través del análisis del discurso de las entrevistas. La columna del Total, hace la sumatoria de las cuatro anteriores para cuadrar el total de contestaciones y los porcentajes.

Sintomatologías del Estrés derivadas del Endeudamiento - Tabla No. 1

Sintomatología	Nada en lo absoluto		Un poco		Bastante		Fuertemente		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Taquicardia	16	64.0%	5	20.0%	3	12.0%	1	4.0%	25	100.0%
Hipertensión	21	84.0%	3	12.0%	1	4.0%		0.0%	25	100.0%
Hipotensión	16	64.0%	7	28.0%	2	8.0%		0.0%	25	100.0%
Pérdida de cabello	14	56.0%	9	36.0%	2	8.0%		0.0%	25	100.0%
Dolores de cabeza	1	4.0%	1	4.0%	7	28.0%	16	64.0%	25	100.0%
Dolores musculares	3	12.0%	3	12.0%	6	24.0%	13	52.0%	25	100.0%
Dolores de estómago	3	12.0%	6	24.0%	9	36.0%	7	28.0%	25	100.0%
Resfriados	12	48.0%	11	44.0%		0.0%	2	8.0%	25	100.0%
Insomnio	9	36.0%	6	24.0%	6	24.0%	4	16.0%	25	100.0%
Pesadillas	20	80.0%	3	12.0%		0.0%	2	8.0%	25	100.0%
Incremento de peso	15	60.0%	4	16.0%	2	8.0%	4	16.0%	25	100.0%
Pérdida de apetito	13	52.0%	6	24.0%	5	20.0%	1	4.0%	25	100.0%
Acné	13	52.0%	10	40.0%	2	8.0%		0.0%	25	100.0%
Fatiga	1	4.0%	4	16.0%	11	44.0%	9	36.0%	25	100.0%
Ansiedad	3	12.0%	5	20.0%	8	32.0%	9	36.0%	25	100.0%
Angustia	2	8.0%	3	12.0%	7	28.0%	13	52.0%	25	100.0%
Disminución del deseo sexual	18	72.0%	5	20.0%	2	8.0%		0.0%	25	100.0%
Ingesta de bebidas alcohólicas	17	68.0%	5	20.0%	2	8.0%	1	4.0%	25	100.0%
Ingesta de drogas	24	96.0%	1	4.0%		0.0%		0.0%	25	100.0%
Fumar cigarrillos	15	60.0%	7	28.0%	3	12.0%		0.0%	25	100.0%
Irritabilidad	3	12.0%	7	28.0%	9	36.0%	6	24.0%	25	100.0%
Hostilidad	5	20.0%	7	28.0%	8	32.0%	5	20.0%	25	100.0%
Agresividad	13	52.0%	5	20.0%	3	12.0%	4	16.0%	25	100.0%
Frustración	3	12.0%	2	8.0%	6	24.0%	14	56.0%	25	100.0%
Dificultad para concentrarse	1	4.0%	3	12.0%	10	40.0%	11	44.0%	25	100.0%
TOTALES	261	41.8%	128	20.5%	114	18.2%	122	19.5%	625	100.0%

Tabla 1. Frecuencia de la serie de sintomatologías derivadas del endeudamiento con Tарietas de Crédito.

10 Sintomatologías Superiores para cada Frecuencia
Tabla No. 2

Sintomatología	Nada en lo absoluto	Un poco	Bastante	Fuertemente	Total
Taquicardia	6.1%	3.9%	2.6%	0.8%	4.0%
Hipertensión	8.0%	2.3%	0.9%	0.0%	4.0%
Hipotensión	6.1%	5.5%	1.8%	0.0%	4.0%
Pérdida de cabello	5.4%	7.0%	1.8%	0.0%	4.0%
Dolores de cabeza	0.4%	0.8%	6.1%	13.1%	4.0%
Dolores musculares	1.1%	2.3%	5.3%	10.7%	4.0%
Dolores de estómago	1.1%	4.7%	7.9%	5.7%	4.0%
Resfriados	4.6%	8.6%	0.0%	1.6%	4.0%
Insomnio	3.4%	4.7%	5.3%	3.3%	4.0%
Pesadillas	7.7%	2.3%	0.0%	1.6%	4.0%
Incremento de peso	5.7%	3.1%	1.8%	3.3%	4.0%
Pérdida de apetito	5.0%	4.7%	4.4%	0.8%	4.0%
Acné	5.0%	7.8%	1.8%	0.0%	4.0%
Fatiga	0.4%	3.1%	9.6%	7.4%	4.0%
Ansiedad	1.1%	3.9%	7.0%	7.4%	4.0%
Angustia	0.8%	2.3%	6.1%	10.7%	4.0%
Disminución de deseo sexual	6.9%	3.9%	1.8%	0.0%	4.0%
Ingesta de bebidas alcohólicas	6.5%	3.9%	1.8%	0.8%	4.0%
Ingesta de drogas	9.2%	0.8%	0.0%	0.0%	4.0%
Fumar cigarrillos	5.7%	5.5%	2.6%	0.0%	4.0%
Irritabilidad	1.1%	5.5%	7.9%	4.9%	4.0%
Hostilidad	1.9%	5.5%	7.0%	4.1%	4.0%
Agresividad	5.0%	3.9%	2.6%	3.3%	4.0%
Frustración	1.1%	1.6%	5.3%	11.5%	4.0%
Dificultad para concentrarse	0.4%	2.3%	8.8%	9.0%	4.0%

Tabla 2. 10 Sintomatologías superiores para cada frecuencia.

Fuente: Resultados obtenidos de 25 estudiantes trabajadores, a través del instrumento Test de valoración del Estrés.

La Tabla 2 detalla en negrillas los diez porcentajes superiores de cada frecuencia, refiérase a las sintomatologías menos y más mencionadas. En la escala de menor rango titulada <Nada en lo absoluto>, los síntomas menos experimentados, de menor a mayor número de respuestas, respectivamente, fue

la ingesta de drogas, hipertensión, pesadillas, disminución del deseo sexual, ingesta de bebidas alcohólicas, taquicardia, hipotensión, incremento de peso, fumar cigarrillos y alopecia.

La escala de mayor rango titulada <Fuertemente>, remarca los síntomas principalmente mencionados, en escala de mayor a menor, respectivamente, los cuales fueron el dolor de cabeza, la frustración, la angustia, dolores musculares, dificultad para concentrarse, fatiga, ansiedad, dolores de estómago, irritabilidad y hostilidad. Estas diez sintomatologías se vivieron con mayor frecuencia por la muestra de la investigación.

Las repercusiones del estrés en el entorno laboral derivado al endeudamiento con tarjetas de crédito se analizaron con la información recopilada a través de la entrevista. El flujo de la conversación y la indagación permitieron conocer cada experiencia y la manera en que atravesaron la situación de endeudamiento, cómo trascendió ésta en sus puestos de trabajo y la forma en que se afectó su desarrollo profesional.

El endeudamiento con las tarjetas de crédito sí perjudicó a los participantes en su desarrollo profesional; según la frecuencia de respuestas, el mayor padecimiento que afectó a los participantes fue la falta de atención y concentración, mencionadas en nueve entrevistas; ejemplificándose en cambios repentinos de planes, desorganización del pensamiento en el momento de ejecutar acciones cognitivas y motoras, incumplimiento de asignaturas o requerimientos perjudicando al equipo de trabajo.

El segundo padecimiento fue la mala actitud, mencionado en siete ocasiones, evidenciándose en pensamientos fatalistas, modismos apáticos, acciones que reflejaron o transmitían holgazanería, disentimiento y falta de interés. Este padecimiento repercutió en algunos casos en el clima organizacional, ocasionando problemas que, de no resolverse a tiempo, pudieron

prolongarse y generar conflictos de mayor trascendencia, haciendo que los trabajadores no se sientan cómodos en el lugar de trabajo, afectando negativamente en la productividad y en la calidad de las tareas.

La mala imagen profesional figuró en seis de las experiencias, definiéndola como una apariencia que va más allá de la vestimenta, sino en el comportamiento profesional, ejemplificándose en ser impuntual, realizar promesas y no cumplirlas, procrastinar las responsabilidades y las obligaciones. La mala imagen profesional repercute en el colaborador y en la empresa; se refleja en las interacciones internas-externas de la organización, transmitiendo de forma superficial los valores y cultura organizacionales.

El nombre de la organización debe resguardarse para no perjudicar el prestigio y trayectoria de la misma, las llamadas de entidades emisoras de tarjetas de crédito preguntando por el colaborador con deudas pendientes envuelve a la empresa en temas ajenos a lo laboral. Esta situación se comentó en cinco ocasiones durante el proceso investigativo; el contestar llamadas o tomar el mensaje de mora resuena en el tiempo efectivo de trabajo para los colaboradores.

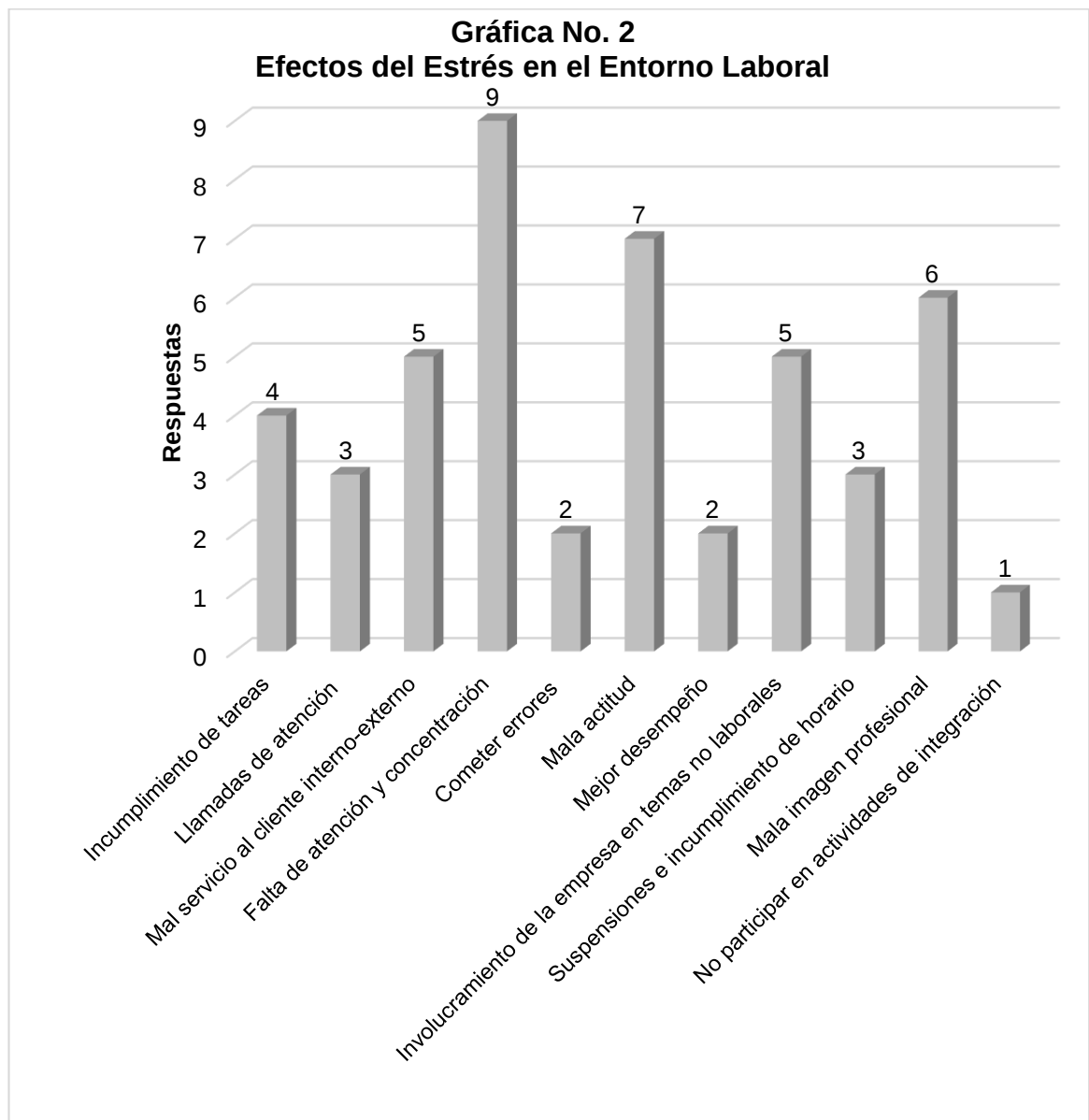
El mal servicio al cliente interno y externo se mencionó en cinco ocasiones. Al tratar de mala manera a un cliente se pierde, en la mayoría de casos, la principal fuente de ingreso. La persona que tiene una mala experiencia en el servicio probablemente lo comentará, dejando en desventaja a la empresa con la competencia directa; puede llegar a disminuir utilidades, las posibilidades de aumentar los salarios, el crecimiento empresarial, ocasionar recorte de personal y reestructuraciones.

El endeudamiento causó en cuatro ocasiones el incumplimiento de tareas, tres de esas experiencias conllevaron a llamadas de atención archivadas en el expediente personal de los colaboradores, una se reportó al Ministerio de Trabajo y Previsión Social. El incumplimiento se evidencio en informes, reportes,

oficios y asignaciones trasladados a superiores en destiempo con errores, perjudicando la calidad del trabajo.

El efecto adverso positivo mencionado por dos participantes fue un alto desempeño laboral, pues al verse perjudicados por el endeudamiento se motivaron a dar lo mejor en sus puestos de trabajo; de ésta forma aseguraron su fuente de ingreso. Se ejemplificó en trabajar horas extras, ser más proactivos, asertivos y empáticos. Para muchas organizaciones es crucial retener a los empleados eficientes, convirtiéndose inclusive en una acción estratégica, mejorando la rentabilidad, productividad, al igual que reducir costos.

El dejar de participar en actividades de integración laboral debido a la situación económica que atravesaba el colaborador se mencionó en una ocasión. Al ausentarse de estas actividades trajo como consecuencia no desarrollar competencias de trabajo en equipo, dificultando el fortalecimiento de los integrantes, un ambiente relajado y amigable de trabajo. Nuevamente se ve afectada la imagen profesional del colaborador, dando una percepción errónea ante sus superiores y compañeros. Los resultados se ejemplifican a continuación en el Gráfica 2.



Gráfica No. 2 Efectos del estrés en el entorno laboral.

Fuente: 25 entrevistas realizadas a 25 estudiantes trabajadores de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC.

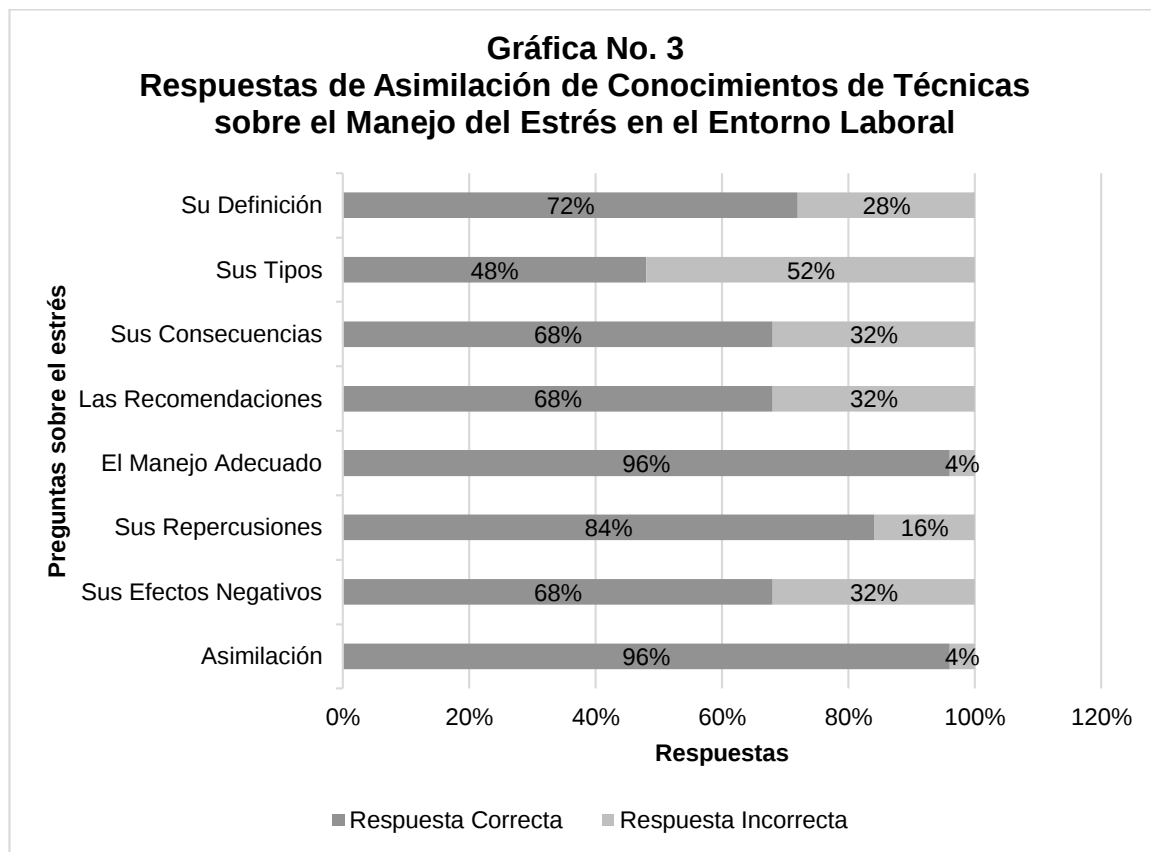
El segundo objetivo específico de la investigación fue brindar al estudiante trabajador métodos para manejar el estrés durante un proceso de endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito las cuales se impartieron en ocho ocasiones en la capacitación titulada “Métodos para el manejo de estrés

durante un proceso de endeudamiento con tarjetas de crédito”, en los lugares y horarios de preferencia de la muestra.

La capacitación se plasmó en una presentación de Microsoft PowerPoint con 17 láminas o diapositivas, que incluía la definición y tipos de estrés, la definición del endeudamiento y tarjeta de crédito, la relación entre el estrés y el endeudamiento, el desglose de las consecuencias psicológicas y fisiológicas del incorrecto manejo del estrés, las consecuencias del estrés y las deudas en el entorno laboral, los métodos para el manejo del estrés durante un proceso de endeudamiento y la explicación de cómo manejar un presupuesto.

El proceso de aprendizaje resultó dificultoso ya que la muestra, aunque pertenecieran a un mismo centro de estudio, poseen obligaciones y responsabilidades externas, acomplejando la disponibilidad del horario, la participación y la retención de la información.

El tercer objetivo específico de la investigación permitió evaluar la información que interiorizó y aplicó el estudiante trabajador sobre los métodos para manejar el estrés durante un proceso de endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito. El cuestionario electrónico para evaluar los conocimientos interiorizados y aplicados por el estudiante se aplicó ocho semanas posteriores a la capacitación, los resultados se aprecian en la Gráfica 3.



Gráfica No. 3 Aprendizaje de técnicas sobre el manejo del estrés en el entorno laboral.

Fuente: Resultados de 25 cuestionarios de asimilación de conocimientos, realizados por 25 estudiantes trabajadores de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC.

La dificultad del cuestionario era mínima, por lo que el porcentaje de los resultados es favorable al tener más del 50% de respuestas correctas en siete de ocho interrogantes, incluyendo la definición del estrés, sus consecuencias, las técnicas para controlarlo, resolverlo o manejarlo, sus repercusiones y los efectos negativos; veinticuatro participantes respondieron de forma afirmativa la recepción de la información, mientras que una persona manifestó no haber interiorizado la información.

La octava interrogante sobre los tipos del estrés obtuvo más del 50% de respuestas incorrectas, por lo que se deduce que trece personas no asimilaron la diferencia y la categorización de los diferentes niveles de estrés, y las doce personas restantes respondieron correctamente.

3.3 Análisis general

Las razones para endeudarse son diversas, las personas tienen diferentes necesidades, motivaciones y deseos, que los mueven a distintas direcciones. El presente análisis general redacta la relevancia de los resultados obtenidos durante la investigación. Los efectos del estrés repercutidos por deudas con tarjetas de crédito se visualizaron a lo largo del proceso investigativo al emplear las técnicas de recolección de datos como el análisis del discurso, gráficas de barras y hojas de cálculo.

La investigación se realizó con el alcance de explicar las repercusiones del estrés derivado del endeudamiento en el entorno laboral de los participantes, para entender el fenómeno y brindar información de utilidad para evitar este tipo de crisis de crédito. Posterior a analizar los resultados, se determinó que el endeudamiento con tarjetas de crédito sí afecta el desarrollo profesional y el entorno laboral de una persona.

Los participantes del estudio experimentaron deudas por cuatro tipos de necesidades de la pirámide de necesidades de Abraham Maslow, siendo éstas fisiológicas, de seguridad, afiliación y de reconocimiento. Las primeras dos aluden a las necesidades de supervivencia primaria del entorno fisiológico y subsistencia del ser humano, como lo fueron la alimentación, la compra de canasta básica, seguridad familiar, empleo, entre otras.

Las necesidades secundarias, entre ellas la de afiliación y reconocimiento, se experimentaron en el estudio, referentes al desarrollo afectivo del individuo y la necesidad de respeto o estima propio. En estos aportes del estudio, los participantes se endeudaron por alcanzar una estabilidad emocional, social y colectiva, además de la adquisición de experiencias o medios para una mejor calidad de vida.

Las sintomatologías mayormente experimentadas por la muestra en relación al calificativo somático, fueron dolores de cabeza, musculares y estomacales. Los malestares de cabeza eran difíciles de soportar, de larga duración, algunos convertidos en migrañas. Los musculares tuvieron su centro focal en la espalda y cuello. Los estomacales se evidenciaron a través de cólicos, estreñimiento y dolor en la boca del estómago.

En relación al calificativo psicológico, se manifestaron malestares como la fatiga, ansiedad, angustia, irritabilidad, hostilidad, frustración y dificultad para concentrarse, respectivamente. La fatiga se manifestó a través de un cansancio mental y emocional por parte de algunos participantes, resultado de una acumulación de exigencias personales y un estrés mental continuo. La ansiedad y la angustia se generaron ante la persistente preocupación de la inestabilidad económica y la falta de recursos para saldar las deudas adquiridas.

La hostilidad e irritabilidad se evidenciaron en repetidas ocasiones, las cuales afectaban el entorno social, transmitiendo o generando una sinergia negativa, perjudicando sus relaciones familiares, sentimentales o laborales. Por su parte, la frustración fundaba una excesiva sensibilidad hacia lo desagradable de la imposibilidad de pago, acompañada de enojo, resentimiento, culpa y tristeza.

La dificultad para concentrarse se debía a los pensamientos recurrentes de encontrar la forma de cancelar las deudas pendientes, incapacitando poder desconectarse de estímulos externos para dedicarse a una actividad en concreto, de forma eficaz. Además, esto generaba equivocaciones, reprocesos y fallas en los diferentes roles en los que se desenvuelve el individuo.

La impregnación de las consecuencias del estrés, hubiesen sido somáticas o psicológicas, si se evidenció en el campo profesional, afectando el trabajo que realizaban y sus relaciones interpersonales. La falta de atención y concentración, la mala actitud, equivocada proyección profesional, mal servicio al

cliente, incumplimiento de tareas y no participar en actividades de integración fueron unas de las consecuencias del endeudamiento con tarjetas de crédito, las cuales fueron detonantes y perjudiciales en el ambiente laboral.

La reacción adversa de dos participantes de la investigación fue desempeñarse de forma ejemplar en sus puestos de trabajo, con el fin de asegurar una fuente de ingreso que los ayudara a pagar las deudas adquiridas; por lo que a pesar del estrés que experimentaron, buscaban una pronta resolución de problemas y toma de decisiones adecuadas, según sus necesidades.

Las técnicas para manejar el estrés durante un proceso de endeudamiento, como la rutina de ejercicios, descanso suficiente, expectativas realistas, asertividad, un presupuesto, entre otras, pretendían orientar y brindar una directriz al estudiante trabajador respecto a cómo enfrentar los problemas económicos, velando principalmente por el bienestar integral. Con la implementación de las técnicas, sería posible manejar de forma saludable el endeudamiento, atravesando la problemática económica, creciendo a través de la experiencia y aplicar en el futuro lo aprendido. Se considera que la capacitación impartida fue de utilidad para la muestra.

Cada individuo posee competencias únicas útiles para enfrentarse al estrés, cuando se excede su capacidad, el organismo y la respuesta del mismo pueden dejar de funcionar correctamente. Al finalizar el proceso investigativo, posterior a comprender y asimilar las experiencias de los participantes, se considera que para la mayoría la adversidad y las experiencias menos gratas desembocaron en cambios positivos, a través de la resiliencia, inspirando un crecimiento personal.

CAPÍTULO IV

Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones

- 4.1.1 El endeudamiento con tarjetas de crédito afecta el desarrollo profesional y laboral de una persona manifestándose en diversos efectos generados por el estrés.
- 4.1.2 Las tarjetas de crédito representan la oportunidad de anticipar sueños y metas, como en escenarios drásticos, atender y resolver de forma rápida las circunstancias que pasan inadvertidas por la vida del ser humano y que generan un cambio radical en el entorno, como las emergencias, accidentes o urgencias.
- 4.1.3 El mayor padecimiento que afectó a los participantes fue la falta de atención y concentración, ejemplificándose en cambios repentinos de planes, desorganización del pensamiento en el momento de ejecutar acciones cognitivas y motoras, incumplimiento de asignaturas o requerimientos perjudicando al equipo o área de trabajo.
- 4.1.4 El endeudamiento de los colaboradores puede resultar contraproducente en el horario efectivo de trabajo de los demás colaboradores de una empresa u organización, ya que se reciben llamadas, notificaciones escritas, electrónicas o visitas por parte de las entidades emisoras de tarjetas de crédito, envolviendo a la misma en temas ajenos a los laborales.
- 4.1.5 El colaborador que experimenta endeudamiento puede llegar a incumplir con tareas, horarios, funciones e incurrir en errores con mayor frecuencia, ocasionando que se les llame la atención, sean suspendidos de sus labores, inclusive la desvinculación permanente de la empresa.
- 4.1.6 Los efectos fisiológicos del estrés en el entorno laboral derivados del endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito fueron principalmente los dolores de cabeza, dolores estomacales y musculares.

- 4.1.7 Los efectos psicológicos del estrés en el entorno laboral derivados del endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito fueron principalmente la frustración, angustia, dificultad para concentrarse, fatiga, ansiedad, irritabilidad y hostilidad.
- 4.1.8 El endeudamiento y la equivocada administración del financiamiento pueden tornarse en un estado estresor permanente para el consumidor.
- 4.1.9 Los efectos psicológicos del estrés predominaron ante los fisiológicos, lo que quiere decir que el endeudamiento perjudicó mayormente la relación interpersonal e intrapersonal de los participantes, resultando dañino en su desenvolvimiento integral.
- 4.1.10 Los colaboradores que poseen endeudamiento, en algunas ocasiones, tienen un mejor desempeño debido a la necesidad latente de mantener una fuente de ingreso asegurada, evidenciándose en trabajar horas extras, siendo más asertivos, empáticos y proactivos.

4.2 Recomendaciones

- 4.2.1 A los lectores, que consideren las consecuencias de gastar de forma proliferada y sin planificar, además de evaluar la relación utilidad-costos del producto o servicio a adquirir.
- 4.2.2 A los trabajadores, que midan los factores externos que pueden perjudicar su desarrollo profesional y su récord crediticio, cuidando así la mantención u obtención de un empleo.
- 4.2.3 A los guatemaltecos, que elaboren un plan financiero que exprese la situación actual y la situación que esperan alcanzar, incluyendo un presupuesto que tenga un resumen de los ingresos, gastos estimados, registrarlo y darle seguimiento.
- 4.2.4 A los estudiantes trabajadores, que sepan distribuir sus recursos con base en las necesidades y no perder el control de los gastos.

- 4.2.5 A todos los tarjetahabientes, que al adquirir una tarjeta de crédito se asesoraren sobre las tasas de interés, fechas de pago, resolver dudas respecto al funcionamiento, manejo y el giro del crédito.
- 4.2.6 A los guatemaltecos, que establezcan metas de ahorro, sea formal o informal, y llevarlo a cabo consistentemente; como cualquier hábito, ayudará a cumplir metas personales y familiares, permitiendo alcanzar las necesidades de autorrealización.
- 4.2.7 A las entidades emisoras de tarjetas de crédito, que elaboren un programa de educación financiera brindándole al usuario asesoría de los beneficios del adecuado manejo del crédito, haciendo mención de que el negocio del crédito no es negativo, lo desfavorable es la inadecuada administración del tarjetahabiente.
- 4.2.8 A las empresas u organizaciones, que realicen actividades de integración, ya sean éstas recreativas, sociales o deportivas, permitiendo la interrelación y convivencia de los colaboradores, favoreciendo a la disminución de niveles de estrés debido a la rutina y responsabilidades de los cargos.
- 4.2.9 A los investigadores y profesionales de la salud mental, que amplíen los estudios sobre las deudas y sus repercusiones, considerando que el negocio del crédito es una de las principales causas de la esclavitud financiera de los guatemaltecos, que puede tornarse en un estresor permanente para el consumidor, generando complicaciones de salud y bienestar integral.
- 4.2.10 A las personas que devengan ingresos, que construyan paso a paso un patrimonio personal, siendo necesario el manejo del presupuesto, el ahorro, considerando el endeudamiento responsable, entre otros hábitos que lleven al progreso y bienestar individual, familiar y social.

REFERENCIAS

A continuación se detalla las bibliografías utilizadas durante la elaboración del informe final de la investigación “El estrés en el entorno laboral derivado del endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito”.

Libros

- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (9ª edición, pp. 421). México, D.F.: McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- De Fahsen, M. R., Taracena, L. P., Fahsen Ortega, F. (2008). *Enciclopedia de Guatemala* (Volumen 1, pp. 448). Guatemala: Oceano.
- McGonigal, K. (2015). *Estrés: El lado bueno*. (pp. 107-137). México, D. F. : Editorial Océano de México, S. A. de C. V.
- Neal, C. (1995). *52 maneras de reducir el estrés en tu vida* (pp. 7-10). Miami, Florida: Editorial Caribe, Inc.
- Poggio de Herrera, S. (s.f.) *Diccionario Básico de Psicología* (1ª edición, pp. 210). Guatemala: Delta Ediciones, S. A.
- Portellano, J. A. (2007) *Introducción a la Neuropsicología* (pp. 386). Madrid, España: McGraw-Hill/Interamericana de España, S. A. U.
- Raffensperger, E. B., Lloyd, M. & D. Neeson, J. (s.f.) *Manual de la Enfermería* (pp. 233-237). San Francisco, California: MMV Editorial Oceano.
- Superintendencia de Bancos. (2015). *ABC de Educación Financiera* (10ª edición). Guatemala.
- Tamayo, M. (2009) *El Proceso de la Investigación Científica*. (5ª edición, pp. 444). México, D.F.: Editorial Limusa, S. A. de C. V.
- Turienzo, R. (2016) *El pequeño libro de la motivación*. (pp. 25-26). Barcelona, España: Alienta Editorial, 2016.
- Versiani, Claudio. *La adolescencia datos y cifras de Guatemala*. Únete por la niñez UNICEF. (pp. 4-5). Guatemala, 2011.

- Zaldívar, D. (1996) *Conocimientos del estrés*. (pp. 11-55) La Habana: Cuba: Editorial Científico-Técnica.

Trabajos de Titulación

- Bachez, V. (2013). *Duerma tranquilo y despierte sin preocupaciones*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- Barrientos, K. B. (2015). *Relación entre el estrés laboral y desempeño de los colaboradores del departamento administrativo de una Institución Gubernamental*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Retalhuleu, Guatemala.
- Cabrera, W. (2008). *La participación de la auditoría interna en la evaluación de riesgos en áreas críticas de una empresa emisora de tarjetas de crédito*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- García, S. E. (2009). *Los efectos del estrés en las relaciones interpersonales*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- Santizo, A. L. (2014). *Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
- Vivas, C. V. (2014) *Influencia del sobreendeudamiento en la salud y el desempeño laboral de los Servidores Municipales del Distrito Metropolitano de Quito*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Central Del Ecuador. Quito, Ecuador.

E-grafía

- Berman, K. (2015). Biblioteca Nacional de Medicina de los EE.UU. Estados Unidos: Medline Plus. Recuperado en:
<https://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/003246.htm>
- Biblioteca Nacional de Medicina de los EE.UU. Estados Unidos: Medline Plus (2015) Recuperado en:
<https://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/acne.html#summary>
- Bloomfield, D. (2002). IntraMed. Taquipnea. Recuperado en:
<http://www.intramed.net/contenidoover.asp?contenidoID=20945>
- Chóliz, M. (2006). Ansiedad y trastornos del sueño. Barcelona: Universidad de Valencia. Recuperado en:
<https://www.uv.es/=cholz/SuenoAnsiedad.pdf>
- Contreras, N. (2013). El Estrés Financiero puede estar Dañando tu Salud. Recuperado en: <http://www.yopresupuesto.com/el-estres-financiero-puede-estar-danando-tu-salud/>
- Depresbiteris, L. (s.f.). Fundación Carlos Chagas. Instrumentos y técnicas de evaluación de impactos y de aprendizaje en programas educativos de capacitación laboral. La necesidad de la conjugación. São Paulo, Brasil: Recuperado en:
<http://www.fcc.org.br/pesquisa/publicacoes/eae/arquivos/1115/1115.pdf>
- Diario El Universal. (2013). Cuando el estrés se acumula genera fatiga crónica. Venezuela. Recuperado en:
<http://www.eluniversal.com/vida/130204/cuando-el-estres-se-acumula-genera-fatiga-cronica>
- García, J. (2002). Psicología y Mente. Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas. España: Madrid. Recuperado en:
<https://psicologiaymente.net/psicologia/piramide-de-maslow#!>

- Garrido, J. M. (2016). Psicopedia Org. Información y Recursos sobre Psicología. Vizcaya: España. Recuperado en: <http://psicopedia.org/5200/psicologia-de-la-culpa-por-que-me-siento-culpable/>
- Imagen Excellence. (2010). México, D.F. Recuperado en: <http://www.imagenexcellence.com.mx>
- Instituto Nacional de Estadística Guatemala. (2016). Guatemala, Guatemala. Recuperado en: <http://www.ine.gob.gt/index.php/estadisticas-continuas/indice-de-precio-al-consumidos>
- Lecumberri, R. (2015). Clínica Universidad de Navarra. Diagnóstico y Tratamiento de la Anemia en la Clínica. Recuperado en: <http://www.cun.es/enfermedades-tratamientos/enfermedades/anemia>
- Medtronic. (2010). Taquicardia. Información sobre la Taquicardia. España. Recuperado en: <http://www.medtronic.es/su-salud/taquicardia/>
- Miller, L. H., D. Smith, A. (s.f.). American Psychological Association. Los distintos tipos de estrés. The Stress Solution (La solución ante el estrés). Estados Unidos. Recuperado en: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>
- Navarro, P. (2014). Asertividad: 10 Claves Para No Callarte Lo Que Sientes. Catalunya: España. Recuperado en: <https://habilidadsocial.com/asertividad-10-claves/>
- Ocampo, M. J. (2012). Consecuencias del Aislamiento Social. Valencia: España. Recuperado en: <http://sociabilidadserhumano.blogspot.com/2012/04/consecuencias-del-aislamiento-social.html?view=classic>
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *Gripe*. Recuperado en: <http://www.who.int/topics/influenza/es>
- Pedrero, M. F. (s.f.). Omeda.es. Alteraciones de la menstruación. Madrid, España. Recuperado en:

http://www.onmeda.es/enfermedades/alteraciones_menstruacion.html

- Piccola, L. M. (s.f.). *Depresión y dolores articulares y musculares. ¿Cómo se relacionan?* Recuperado en: <https://www.fisioterapia-online.com/videos/depresion-y-dolores-articulares-y-musculares-como-se-relacionan>
- Universidad de San Carlos de Guatemala. (2015). Catálogo de Psicología. Guatemala. Recuperado en: <http://www.usac.edu.gt/catalogo/psicologia.pdf>

Consentimiento informado para participar en la realización de la investigación:

**El estrés en el entorno laboral derivado
del endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito**

Nombre del Entrevistador: Maria Eugenia Sipaque Sampuel

Nombre del Participante:

Lugar y Fecha de Realización:

Se le está invitando a participar en una investigación sobre el estrés en el entorno laboral derivado del endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Este proceso se conoce como consentimiento informado. Siéntase con absoluta libertad para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayuda a aclarar sus dudas al respecto.

Una vez que haya comprendido de qué trata y cómo se trabajará el estudio, y si usted desea participar, entonces se le pedirá que firme este formulario de consentimiento, del cual se entregará una copia firmada y fechada.

Justificación del Estudio

La información recopilada servirá en la realización del trabajo de investigación “El Estrés en el Entorno Laboral derivado del Endeudamiento Excesivo con Tarjetas de Crédito”, requisito de graduación para el grado de Licenciatura en Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Objetivo

Describir los efectos del estrés en el entorno laboral derivados del endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito.

Procedimiento del Estudio

En caso de aceptar participar en el estudio se acordará una cita con duración aproximada de 10 minutos, en el lugar de su preferencia, para que pueda relatar su vivencia durante el proceso de endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito y si se presentaron efectos negativos en su entorno laboral. También recibirá una capacitación sobre algunos métodos de manejo de estrés, los cuales serán de utilidad para mejorar el manejo de estrés durante situaciones de incertidumbre. Al finalizar, se llevará a cabo una evaluación electrónica sobre la información interiorizada sobre los métodos recibidos, al igual que sobre su aplicación.

Durante la conversación, se tomarán notas sobre la información recaba y, de estar de acuerdo, la conversación será grabada con el fin de documentar la información.

Aclaraciones

- Su decisión de participar en el estudio es completamente voluntaria.
- No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación.
- Si decide participar en el estudio y posteriormente decide retirarse, se le pide dar a conocer su retirada, pudiendo informar o no, las razones de su decisión, la cual será respetada en su integridad.
- No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.
- No recibirá pago por su participación.
- La información obtenida durante el estudio será publicada de manera general manteniendo la **confidencialidad individual**.
- Si considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación, puede firmar la Carta de Consentimiento Informado que forma parte de este documento.

Yo, _____, he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informada y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos, sin identificación de las personas entrevistadas. Convengo en participar en este estudio de investigación. Recibiré una copia firmada y fechada de esta forma de consentimiento.

Firma y nombre del participante

Esta parte debe ser completada por el investigador:

He explicado a la señorita/señor(a) _____ la naturaleza y los propósitos de la investigación. He contestado a las preguntas en la medida de mis conocimientos y le he preguntado si tiene alguna duda adicional.

Una vez concluida la sesión de preguntas y respuestas, se procedió a firmar el presente documento.

Maria Eugenia Sipaque Sampuel



EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL
DERIVADO DEL ENDEUDAMIENTO EXCESIVO
CON TARJETAS DE CRÉDITO
Guía de Entrevista



Información General

La presente guía de entrevista brinda al investigador una estructura de los temas e interrogantes que deben consultarle con el participante, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos de la investigación; recolectando la mayor cantidad de información que resultará útil en el estudio.

Clasificación

En la entrevista se poseen tres subtemas: razón del endeudamiento, el estrés y sus consecuencias en el entorno laboral.

Observaciones

La información recopilada se trabajará de forma confidencial y con fines de aprendizaje y estudio. Si el participante está de acuerdo, se grabará la entrevista para efectos de la investigación.

Estructura de la Entrevista

Endeudamiento

1. ¿Qué entiende por endeudamiento excesivo?
2. Desde su perspectiva, ¿cuáles son las razones más comunes que llevan a una persona a endeudarse con tarjetas de crédito?
3. ¿Considera que usted ha padecido de alguna crisis financiera derivado a las tarjetas de crédito? Por favor comentar al respecto.
4. Por favor comente sobre su experiencia ante el endeudamiento.

Estrés

5. ¿Qué conoce sobre el estrés?
6. ¿Considera que durante el proceso de endeudamiento ha padecido / padeció de estrés?
7. ¿Cuáles han sido las manifestaciones del estrés en su cuerpo?
8. ¿Cómo perjudicó el estrés en su bienestar emocional u entorno psicológico?

Estrés y Entorno Laboral

9. ¿Qué entiende por entorno laboral?
10. ¿Considera que el endeudamiento con tarjeta de créditos puede llegar a afectar a una persona en su desempeño laboral? Por favor comentar al respecto.
11. ¿Podría brindar algún consejo sobre el uso de las tarjetas de crédito?

Matriz de Resultados

Datos Generales – (Prueba Piloto	
Código	IE-PP
Género	Masculino
Edad	30 años
Estado	Soltero
Categorías de Análisis	Respuestas
Resultados	
Endeudamiento	“El endeudamiento se refiere a la falta de dinero ante cualquier pago o deuda consumida ... consumir más de lo que se tiene para pagar”. S1-01 “... desempleo, por intentar llevar una vida irreal, que no se apega a la situación actual...” S1-02 “ Al inicio si tuve el problema del factor económico” S1-03 “...solía salir con una chava con quien supuestamente me casaría” S1-04 “ ... yo le compré muchas cosas, hasta le ayudé a comprar un carro” S1-04 “... cuando terminó la relación me dijo que me devolvería el dinero” S1-04 “ ... nunca me habló y por orgullo no la obligué a pagarme todo lo que me debía” S1-04
Estrés	“Es la sobrecarga de trabajo, dolor ... yo diría como la frustración de no saber qué hacer” S1-05 “ ... especialmente por el odio que llegué a sentir por dentro después de tener que pagar cosas que ni me gocé ... ” S1-06 “ ... por el mal humor tuve problemas hasta con mi familia, mi mamá”. S1-06 “ ... tuve tanta mala vibra por el enojo que sentía, aunque aún me siento así a veces” S1-06 “... porque este tipo de problemas absorben demasiado...” S1-07 “Yo diría que mucho dolor en mi cuello, tortícolis creo que le dicen” S1-07 “Me dolía sólo el lado derecho, se me contraía el hombro” S1-07 “ ... que me afectó en lo emocional, me afectó.” S1-08 “Yo no diría que me afectó mi autoestima, pero si me vine para abajo, en cuestiones sentimentales”. S1-08 “ ... por lo que digo que la chava se aprovechó de mí y la verdad pasé penas económicas que, en realidad, eran innecesarias”. S1-08
	“Es el espacio en donde nos desarrollamos como trabajadores ... el trabajo ” S1-09

Entorno Laboral	“... no llegas de buen humor, llegas con ganas de pelear con todos, no tienes ganas de hablar con los clientes...” S1-010 “ ... me llamaban para cobrar en el trabajo y si me llamaron la atención una vez ” S1-10 “Estoy en servicio al cliente y la verdad no me sentía con ánimos para atender y las llamadas me estresaban, más los clientes con quejas” S1-10
Consejo	“Las tarjetas no son malas, lo malo es no pagar en tiempo y dejar que los intereses suban”. S1-11 “ ... buscar soluciones, no hay que dejar que las malas experiencias perjudique lo que de verdad vale la pena”. S1-11

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la prueba piloto al Sujeto 1 (S1) para la evaluación del instrumento “Guía de Entrevista”, aplicada el 1 de agosto de 2016.

Resultados de la Prueba Piloto

El lunes 1 de agosto de 2016, se aplicó al participante (S1) de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala la prueba piloto del instrumento “Guía de Entrevista”, el cual se pretende utilizar en la investigación: “El estrés en el entorno laboral derivado del endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito”.

La entrevista duró aproximadamente diez minutos, tiempo en el cual el participante compartió su experiencia, las razones y las consecuencias en su entorno laboral derivadas del uso incorrecto de su tarjeta de crédito. Al contestar las 10 preguntas del instrumento, el participante comprendió las interrogantes, se mostró participativo e interesado por compartir su vivencia.

Al finalizar la aplicación del instrumento el participante propuso agregar un último inciso, dedicado a brindar un consejo, comentario o idea generada a partir de la experiencia previa de la muestra. Esto con el fin de brindar a los lectores de la investigación formas de corregir o evitar errores ante el manejo del crédito, y así evitar repercusiones en su desarrollo personal y profesional.



**EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL
DERIVADO DEL ENDEUDAMIENTO EXCESIVO
CON TARJETAS DE CRÉDITO
Test de Valoración del Estrés**



Código de Participante:	Prueba Piloto
Fecha de Aplicación:	1 de agosto de 2016

Información General

El presente test evalúa las manifestaciones psicósomáticas que puede exteriorizar una persona ante situaciones de demanda, escenarios nocivos o estímulos desconocidos, mismos que puedan afectar en su bienestar físico, mental y psicológico; a través de las diversas manifestaciones de estrés.

Por favor tomar nota que el presente test no es una medida diagnóstica, sino una herramienta orientativa.

Instrucciones

- A continuación encontrará una serie de síntomas relacionados con el estrés. Por favor marque con una X la respuesta que exprese mejor la medida en que estas manifestaciones psicósomáticas le han afectado en el último mes. La escala de valoración es la siguiente:

Nada en lo absoluto	Un poco	Bastante	Fuertemente

- Marcar únicamente una opción de valoración.
- Por favor contestar todos los enunciados
- No demore o analice mucho sus respuestas, en este test no existen respuestas correctas o incorrectas, buenas o malas.

TEST DE VALORACIÓN DEL ESTRÉS

Durante el último mes, ha padecido:

No.	SINTOMATOLOGÍA	Nada en lo absoluto	Un poco	Bastante	Fuertemente
1	Taquicardia	x			
2	Presión arterial alta (Hipertensión)	x			
3	Presión arterial baja (Hipotensión)		x		
4	Pérdida de cabello	x			
5	Dolores de cabeza			x	
6	Dolores musculares				x
7	Dolores de estómago			x	
8	Resfriados		x		
9	Insomnio				x
10	Pesadillas		x		
11	Incremento de peso	x			
12	Pérdida de apetito	x			
13	Acné		x		
14	Fatiga				x
15	Ansiedad				x
16	Angustia				x
17	Disminución de deseo sexual	x			
18	Ingesta de bebidas alcohólicas			x	
19	Ingesta de drogas	x			

20	Fumar cigarrillos			x	
21	Irritabilidad				x
22	Hostilidad				x
23	Agresividad				x
24	Frustración				x
25	Dificultad para concentrarse				x



EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL
DERIVADO DEL ENDEUDAMIENTO EXCESIVO
CON TARJETAS DE CRÉDITO
Cuestionario de Evaluación



Se agradece su participación durante el proceso de investigación, su colaboración es valiosa para generar nuevos conocimientos, los cuales serán de ayuda para estudiantes, profesionales y personas interesadas en los efectos del estrés en el entorno laboral derivado del endeudamiento con tarjetas de crédito. Espero que la experiencia haya sido enriquecedora y se brindaran métodos útiles para permitir una mejor calidad de vida.

Objetivo del Cuestionario

Establecer los niveles de aprendizaje del participante del proceso investigativo, adquiridos a través de la capacitación impartida sobre temas del estrés en el entorno laboral derivado del endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito.

Instrucciones del Cuestionario

Por favor subrayar la respuesta correcta de las siguientes interrogaciones según la información recibida durante la capacitación.

1. ¿Qué es el estrés?
 - a. Reacciones nocivas del organismo con repercusiones físicas y psicológicas ante exigencias cotidianas.
 - b. Respuesta adaptativa del organismo ante situaciones de demanda, escenarios nocivos o estímulos desconocidos.
 - c. Sentimiento de tensión física y emocional negativo para el organismo.
2. ¿Cuál de las siguientes opciones NO es un tipo de estrés?
 - a. Estrés Agudo
 - b. Estrés Grave
 - c. Estrés Agudo Episódico
 - d. Estrés Crónico
3. ¿Cuál de las siguientes aseveraciones sobre el estrés es FALSA?
 - a. El estrés es positivo, en bajos niveles o controlado.
 - b. Todas las personas reaccionan de la misma manera ante el estrés.
 - c. Todas las personas son vulnerables a padecer estrés.

4. ¿Cuál de las siguientes opciones NO es recomendable para evitar el endeudamiento con tarjetas de crédito?
 - a. Manejar un presupuesto mensual
 - b. Ahorrar
 - c. Extrafinanciamiento
 - d. Aperturar cuentas monetarias

5. ¿Cuál de las siguientes opciones NO se recomienda para el adecuado manejo de estrés?
 - a. Realizar una rutina de ejercicios.
 - b. Descansar suficiente.
 - c. Mantener una dieta saludable.
 - d. Evitar delegar responsabilidades.
 - e. Evitar pensamientos negativos.

6. ¿Cuál de las siguientes opciones NO es una repercusión del estrés en el entorno laboral?
 - a. Ausentismo
 - b. Rotación de Puestos
 - c. Sinergia Positiva
 - d. Bajo Rendimiento Laboral

7. Luego de recibir la capacitación: ¿tomó consciencia de las consecuencias del mal manejo del estrés y cómo puede perjudicar su salud?
 - a. Si
 - b. No



EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL
DERIVADO DEL ENDEUDAMIENTO EXCESIVO
CON TARJETAS DE CRÉDITO
Guía de Observación



Información General

La presente guía de observación es un instrumento que utilizará el investigador durante el proceso investigativo. Se realiza una lista de algunas posibles reacciones, actitudes o signos que podrán visualizarse durante la entrevista y durante el proceso de recolección de datos.

Código de Participante:	
Fecha de Elaboración:	

Instrucciones

Marcar con una X los aspectos observados durante la entrevista. Esta guía debe completarse luego de finalizar el proceso, únicamente por el investigador.

Acciones a Evaluar	Si	No	N/A	Observaciones
Disposición para cooperar				
Actitud positiva				
Facilidad para hablar sobre el tema				
Inquietud				
Incomodidad				
Sudoración				
Ansiedad				
Comentarios Adicionales:				



EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL
DERIVADO DEL ENDEUDAMIENTO EXCESIVO
CON TARJETAS DE CRÉDITO
Test de Valoración del Estrés



Código de Participante:	
Fecha de Elaboración:	

Información General

El presente test evalúa las manifestaciones psicósomáticas que puede exteriorizar una persona ante situaciones de demanda, escenarios nocivos o estímulos desconocidos, mismos que puedan afectar en su bienestar físico, mental y psicológico; a través de las diversas manifestaciones de estrés.

Por favor tomar nota que el presente test no es una medida diagnóstica, sino una herramienta orientativa.

Instrucciones

- A continuación encontrará una serie de síntomas relacionados con el estrés. Por favor marque con una X la respuesta que exprese mejor la medida en que estas manifestaciones psicósomáticas le han afectado en el último mes. La escala de valoración es la siguiente:

Nada en lo absoluto	Un poco	Bastante	Fuertemente

- Marcar únicamente una opción de valoración.
- Por favor contestar todos los enunciados
- No demore o analice mucho sus respuestas, en este test no existen respuestas correctas o incorrectas, buenas o malas.

TEST DE VALORACIÓN DEL ESTRÉS

Durante el último mes, ha padecido:

No.	SINTOMATOLOGÍA	Nada en lo absoluto	Un poco	Bastante	Fuertemente
1	Taquicardia				
2	Presión arterial alta (Hipertensión)				
3	Presión arterial baja (Hipotensión)				
4	Pérdida de cabello				
5	Dolores de cabeza				
6	Dolores musculares				
7	Dolores de estómago				
8	Resfriados				
9	Insomnio				
10	Pesadillas				
11	Incremento de peso				
12	Pérdida de apetito				
13	Acné				
14	Fatiga				
15	Ansiedad				
16	Angustia				
17	Disminución de deseo sexual				
18	Ingesta de bebidas alcohólicas				
19	Ingesta de drogas				

20	Fumar cigarrillos				
21	Irritabilidad				
22	Hostilidad				
23	Agresividad				
24	Frustración				
25	Dificultad para concentrarse				



EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL DERIVADO DEL ENDEUDAMIENTO EXCESIVO CON TARJETAS DE CRÉDITO **Guía de Entrevista**



Información General

La presente guía de entrevista brinda al investigador una estructura de los temas e interrogantes que deben consultarle con el participante, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos de la investigación; recolectando la mayor cantidad de información que resultará útil en el estudio.

Clasificación

En la entrevista se poseen tres subtemas: razón del endeudamiento, el estrés y sus consecuencias en el entorno laboral.

Observaciones

La información recopilada se trabajará de forma confidencial y con fines de aprendizaje y estudio. Si el participante está de acuerdo, se grabará la entrevista para efectos de la investigación.

Estructura de la Entrevista

Endeudamiento

1. ¿Qué entiende por endeudamiento excesivo?
2. Desde su perspectiva, ¿cuáles son las razones más comunes que llevan a una persona a endeudarse con tarjetas de crédito?
3. ¿Considera que usted ha padecido de alguna crisis financiera derivado a las tarjetas de crédito? Por favor comentar al respecto.
4. Por favor comente sobre su experiencia ante el endeudamiento.

Estrés

5. ¿Qué conoce sobre el estrés?
6. ¿Considera que durante el proceso de endeudamiento ha padecido / padeció de estrés?
7. ¿Cuáles han sido las manifestaciones del estrés en su cuerpo?
8. ¿Cómo perjudicó el estrés en su bienestar emocional u entorno psicológico?

Estrés y Entorno Laboral

9. ¿Qué entiende por entorno laboral?
10. ¿Considera que el endeudamiento con tarjeta de créditos puede llegar a afectar a una persona en su desempeño laboral? Por favor comentar al respecto.
11. ¿Podría brindar algún consejo sobre el uso de las tarjetas de crédito?



EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL
DERIVADO DEL ENDEUDAMIENTO EXCESIVO
CON TARJETAS DE CRÉDITO
Plan de Capacitación



Nombre de la capacitación:

Métodos para el manejo de estrés durante un proceso de endeudamiento con tarjetas de crédito.

Facilitador:

Maria Eugenia Sipaque Sampuel

Objetivo de la capacitación:

Brindar métodos para manejar el estrés durante un proceso de endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito.

Beneficiarios de la capacitación:

Veinticinco estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala que laboren actualmente y que experimentan o experimentaron una imposibilidad de pago ante consumos realizados por medio de tarjetas de crédito, en edades comprendidas entre 24 y 35 años de edad.

Duración:

La capacitación tiene una duración de 10-15 minutos.

Recursos:

Equipo	Computadora, mouse, mouse pad, bocinas, cañonera.
Material de apoyo	Carpeta con la impresión de la presentación, hojas en blanco, lápiz.
Recurso humano	Facilitador y participante.
Alimentación	Jugo y galleta para cada participante.
Mobiliario	Mesas, sillas, escritorios.

Temas a impartir:

Los temas que se impartirán durante la capacitación abarcan:

- a) Conceptos básicos: estrés, endeudamiento, tarjetas de crédito.
- b) Relación del estrés y el endeudamiento.
- c) Consecuencias del incorrecto manejo del estrés.
- d) Consecuencias del estrés y las deudas en el entorno laboral.
- e) Métodos para el manejo del estrés durante un proceso de endeudamiento.
- f) Recomendaciones para el manejo adecuado de un presupuesto.

Evaluación:

El cuestionario de evaluación tiene la finalidad de evaluar los conocimientos adquiridos por los participantes luego de recibir la capacitación y si aplicaron los métodos para el manejo de estrés en sus vidas.

Periodo de evaluación:

El cuestionario se realizará las dos primeras semanas de octubre de 2016, dejando un lapso de tiempo para la aplicación de conocimientos adquiridos por medio de los participantes y su aplicación en su vida personal y laboral.



EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL
DERIVADO DEL ENDEUDAMIENTO
EXCESIVO CON TARJETAS DE CRÉDITO
Evaluación de la Capacitación



Información General

La presente evaluación brindará al investigador una retroalimentación de la capacitación impartida, con la finalidad de mejorar sus técnicas de enseñanza y mejorar aspectos andragógicos para futuras oportunidades. Muchas gracias por la sinceridad y objetividad.

Instrucciones

Por favor marque el criterio que considere sea adecuado para los siguientes aspectos a evaluar:

Criterios de Evaluación	
Excelente	5
Muy Bueno	4
Bueno	3
Debe Mejorar	2
Malo	1

Aspectos a Evaluar	1	2	3	4	5
El contenido de la capacitación					
Material de apoyo y equipo					
El facilitador mostró empatía y fue dinámico					
Claridad en la explicación					
Nivel de utilidad de la información					
Entorno adecuado					
Puntualidad					



EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL
DERIVADO DEL ENDEUDAMIENTO EXCESIVO
CON TARJETAS DE CRÉDITO
Cuestionario de Evaluación



Se agradece su participación durante el proceso de investigación, su colaboración es valiosa para generar nuevos conocimientos, los cuales serán de ayuda para estudiantes, profesionales y personas interesadas en los efectos del estrés en el entorno laboral derivado del endeudamiento con tarjetas de crédito. Espero que la experiencia haya sido enriquecedora y se brindaran métodos útiles para permitir una mejor calidad de vida.

Objetivo del Cuestionario

Establecer los niveles de aprendizaje del participante del proceso investigativo, adquiridos a través de la capacitación impartida sobre temas del estrés en el entorno laboral derivado del endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito.

Instrucciones del Cuestionario

Por favor subrayar la respuesta correcta de las siguientes interrogaciones según la información recibida durante la capacitación.

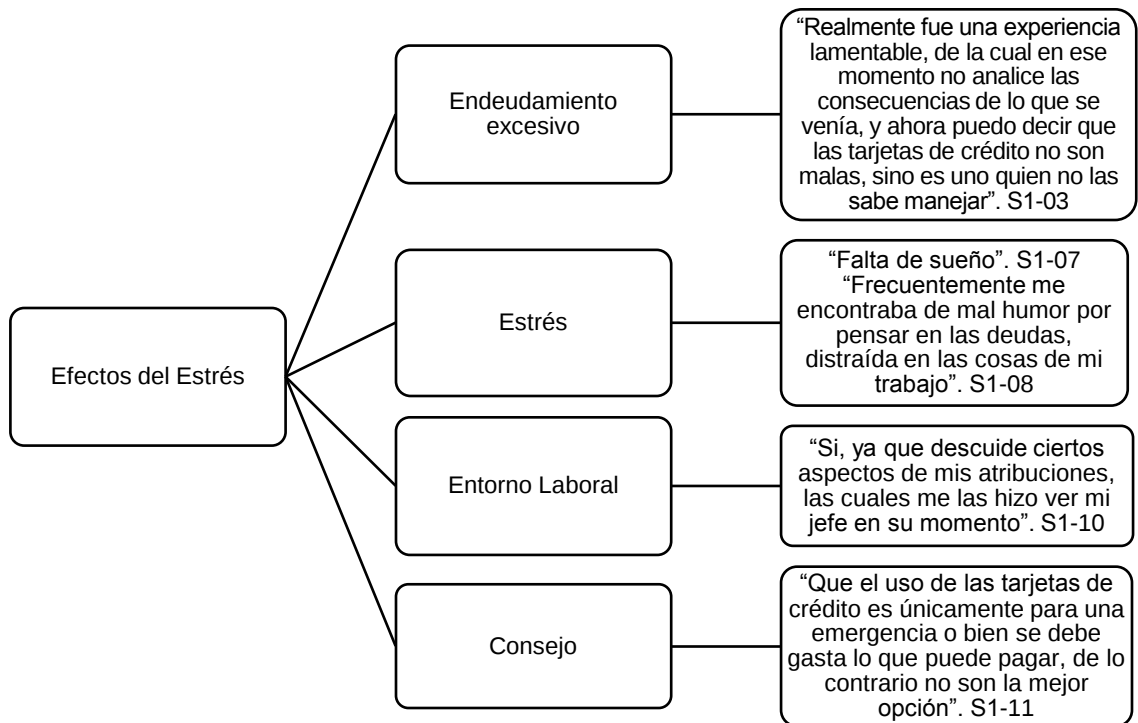
1. ¿Qué es el estrés?
 - a. Reacciones nocivas del organismo con repercusiones físicas y psicológicas ante exigencias cotidianas.
 - b. Respuesta adaptativa del organismo ante situaciones de demanda, escenarios nocivos o estímulos desconocidos.
 - c. Sentimiento de tensión física y emocional negativo para el organismo.
2. ¿Cuál de las siguientes opciones NO es un tipo de estrés?
 - a. Estrés Agudo
 - b. Estrés Grave
 - c. Estrés Agudo Episódico
 - d. Estrés Crónico
3. ¿Cuál de las siguientes aseveraciones sobre el estrés es FALSA?
 - a. El estrés es positivo, en bajos niveles o controlado.
 - b. Todas las personas reaccionan de la misma manera ante el estrés.
 - c. Todas las personas son vulnerables a padecer estrés.

4. ¿Cuál de las siguientes opciones NO es recomendable para evitar el endeudamiento con tarjetas de crédito?
 - a. Manejar un presupuesto mensual
 - b. Ahorrar
 - c. Extrafinanciamiento
 - d. Aperturar cuentas monetarias
5. ¿Cuál de las siguientes opciones NO se recomienda para el adecuado manejo de estrés?
 - a. Realizar una rutina de ejercicios.
 - b. Descansar suficiente.
 - c. Mantener una dieta saludable.
 - d. Evitar delegar responsabilidades.
 - e. Evitar pensamientos negativos.
6. ¿Cuál de las siguientes opciones NO es una repercusión del estrés en el entorno laboral?
 - a. Ausentismo
 - b. Rotación de Puestos
 - c. Sinergia Positiva
 - d. Bajo Rendimiento Laboral
7. Luego de recibir la capacitación: ¿tomó consciencia de las consecuencias del mal manejo del estrés y cómo puede perjudicar su salud?
 - a. Si
 - b. No

Matriz 1

Datos Generales - Sujeto 1	
Código	IE-1
Género	Femenino
Edad	29 años
Estado	Casada
Categorías de Análisis	Respuestas
Endeudamiento excesivo	“Endeudamiento excesivo es cuando se gasta más de la cuenta, por lo que sobre pasa el límite de las finanzas”. S1-01 “Lujos innecesarios”. S1-02 “Realmente fue una experiencia lamentable, de la cual en ese momento no analice las consecuencias de lo que se venía, y ahora puedo decir que las tarjetas de crédito no son malas, sino es uno quien no las sabe manejar”. S1-03
Estrés	“Que es una enfermedad del cuerpo, por mucha carga del cerebro”. S1-05 “Claro que si se padece de estrés, ya que al ver que no se tiene el monto para hacer el pago es donde uno entra en aflicción, porque el Banco mes a mes sube el interés”. S1-06 “Falta de sueño”. S1-07 “Frecuentemente me encontraba de mal humor por pensar en las deudas, distraída en las cosas de mi trabajo”. S1-08
Entorno Laboral	“La oficina dónde trabajo”. S1-09 “Si, ya que descuide ciertos aspectos de mis atribuciones, las cuales me las hizo ver mi jefe en su momento”. S1-10
Consejo	“Que el uso de las tarjetas de crédito es únicamente para una emergencia o bien se debe gastar lo que puede pagar, de lo contrario no son la mejor opción”. S1-11

Diagrama Sujeto 1

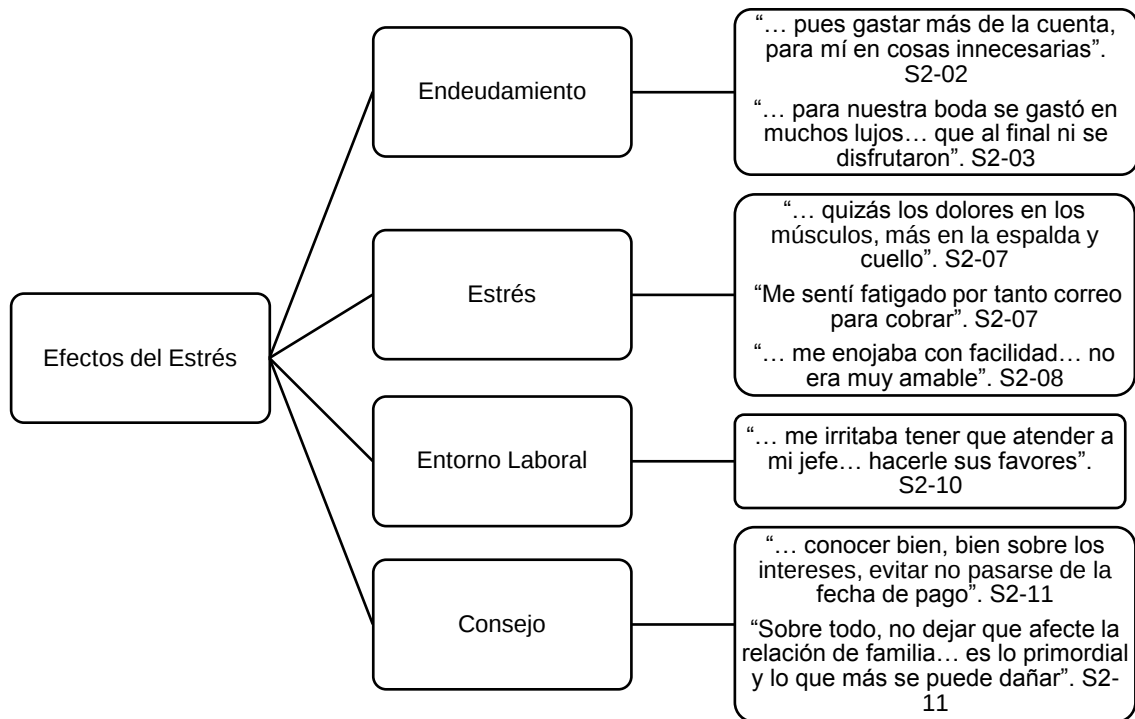


Matriz 2

Datos Generales - Sujeto 2	
Código	IE-2
Género	Masculino
Edad	28 años
Estado	Casado
Categorías de Análisis	Respuestas

Endeudamiento Excesivo	“... no tener dinero para pagar lo que adquirido por las deudas, con las benditas tarjetas”. S2-01 “... pues gastar más de la cuenta, para mí en cosas innecesarias”. S2-02 “... para nuestra boda se gastó en muchos lujos... que al final ni se disfrutaron”. S2-03 “... casarse sale caro”. S2-03 “... lo que pensamos fue la recepción de la boda... alquilamos cosas muy caras”. S2-04 “.. una cosa llevó a otra, más y más gasto”. S2-04 “... no me arrepiento... pero mejor gastarse eso en pareja... pues, no tuvimos una gran luna de miel... siempre por los gastos que ya habíamos hecho para la boda”. S2-04
Estrés	“... la reacción del sistema inmunológico ante algún estímulo brusco”. S2-05 “Si viví estrés y eso que no me endeudé tanto”. S2-06 “... quizás los dolores en los músculos, más en la espalda y cuello”. S2-07 “Me sentí fatigado por tanto correo para cobrar”. S2-07 “Me enojaba con facilidad... no era muy amable”. S2-08 “Eso sí, con mi esposa no nos enojamos por eso... sólo hablamos un par de veces del tema... pasó, pasó”. S2-08
Entorno Laboral	“El espacio, los compañeros, las funciones del puesto”. S2-09 “... me irritaba tener que atender a mi jefe... hacerle sus favores”. S2-10 “Me gustaba cuando me mandaban de comisión porque aprovecha para pasar al banco y pagar un poco de las tarjetas”. S2-10 “... colas, malas caras, calor para pagar unos cien pesos”. S2-10
Consejo	“... conocer bien, bien sobre los intereses, evitar no pasarse de la fecha de pago”. S2-11 “Sobre todo, no dejar que afecte la relación de familia... es lo primordial y lo que más se puede dañar”. S2-11

Diagrama Sujeto 2

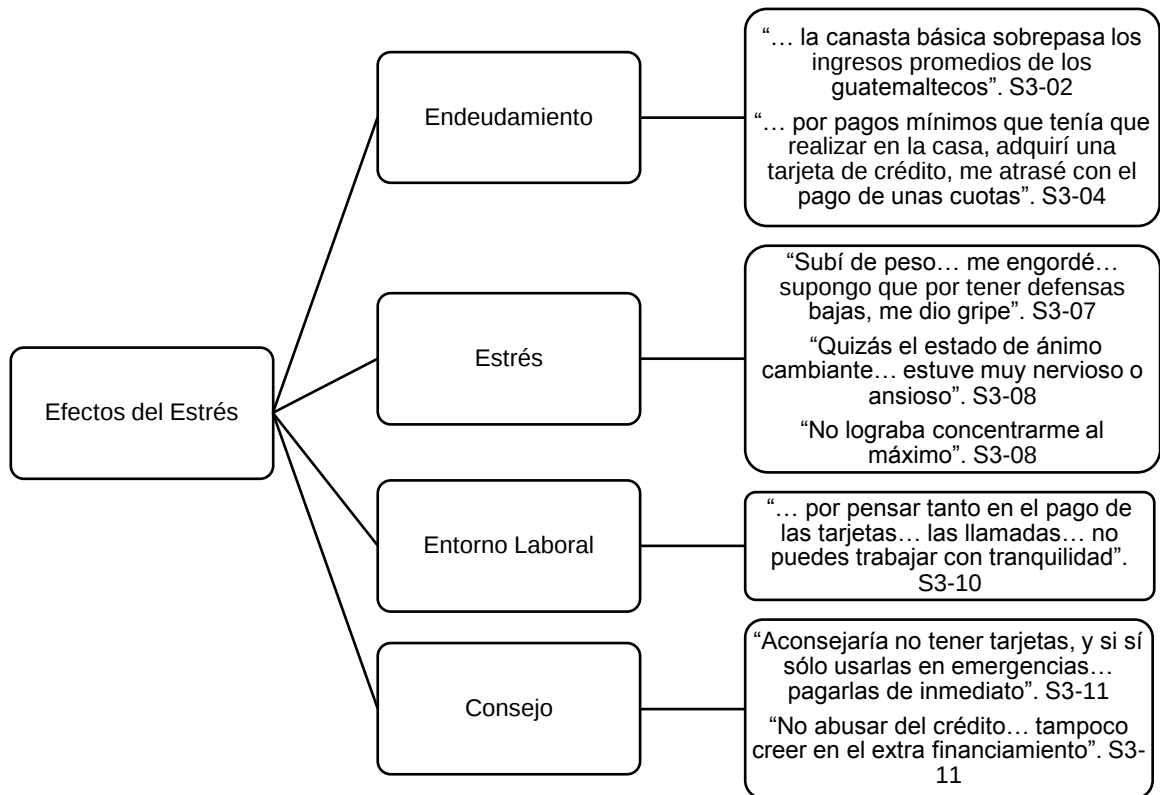


Matriz 3

Datos Generales - Sujeto 3	
Código	IE-3
Género	Masculino
Edad	33 años
Estado	Casado
Categorías de Análisis	Respuestas
Endeudamiento Excesivo	"Es sobrepasar la disponibilidad de crédito, con la consecuencia de no poder seguir pagándolo". S3-01 "... la canasta básica sobrepasa los ingresos promedios de los guatemaltecos". S3-02 "Y no es sencillo conseguir el dinero, aún con mucho trabajo". S3-02 "Sí, padecí una crisis financiera con tarjetas de crédito". S3-03 "... por pagos mínimos que tenía que realizar en la casa, adquirí una tarjeta de crédito, me atrasé con el pago de unas cuotas". S3-04 "Eran mínimos y luego incrementaron al acumularse". S3-04

	“Me vi en la necesidad de sacar una tarjeta para cancelar la otra tarjeta”. S3-04
Estrés	“La respuesta natural del organismo por cuando se encuentra en una situación riesgosa... peligrosa”. S3-05 “Si padecí estrés”. S3-06 “Subí de peso... me engordé... supongo que por tener defensas bajas, me dio gripe”. S3-07 “Quizás el estado de ánimo cambiante... estuve muy nervioso o ansioso”. S3-08 “No lograba concentrarme al máximo”. S3-08
Entorno Laboral	“El espacio, entorno dónde nos desenvolvemos profesionalmente”. S3-09 “Claro que llega a afectar”. S3-10 “... por pensar tanto en el pago de las tarjetas... las llamadas... no puedes trabajar con tranquilidad”. S3-10 “Por pedir convenios me saturaban de información cuando trabajaba”. S3-10 “Estás físico en tu trabajo, pero la mente gira por las consecuencias de las deudas”. S3-10 “Me asusté de perder mi trabajo, porque se supone no puedo tener deudas”. S3-10
Consejo	“Aconsejaría no tener tarjetas, y si sí sólo usarlas en emergencias... pagarlas de inmediato”. S3-11 “No abusar del crédito... tampoco creer en el extra financiamiento”. S3-11

Diagrama Sujeto 3

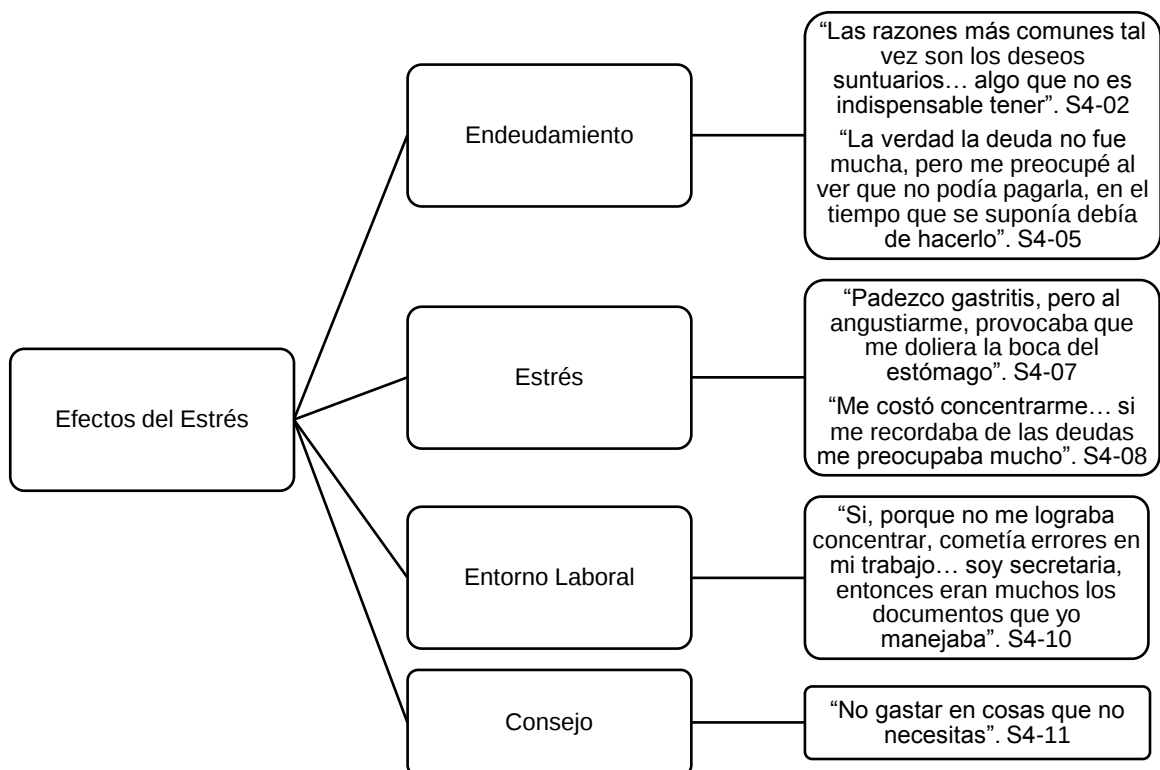


Matriz 4

Datos Generales - Sujeto 4	
Código	IE-4
Género	Femenino
Edad	25 años
Estado	Soltera
Categorías de Análisis	Respuestas
Endeudamiento Excesivo	"Deber más de lo que puedes llegar a pagar". S4-01 "Las razones más comunes tal vez son los deseos suntuarios... algo que no es indispensable tener". S4-02 "Si padecí una deuda con tarjeta de crédito". S4-03 "... fue casi empezando a trabajar, me gustaba comprar ropa". S4-04 "La verdad la deuda no fue mucha, pero me preocupé al ver que no podía pagarla, en el tiempo que se suponía debía de hacerlo". S4-05

Estrés	“La oposición del cuerpo ante lo demandante”. S4-05 “Padecí estrés, más en los dolores del estómago”. S4-06 “Padezco gastritis, pero al angustiarme, provocaba que me doliera la boca del estómago”. S4-07 “Me costó concentrarme... si me recordaba de las deudas me preocupaba mucho”. S4-08
Entorno Laboral	“Todo lo que gira en torno al trabajo”. S4-09 “Si, porque no me lograba concentrar, cometía errores en mi trabajo... soy secretaria, entonces eran muchos los documentos que yo manejaba”. S4-10
Consejo	“No gastar en cosas que no necesitas”. S4-11

Diagrama Sujeto 4

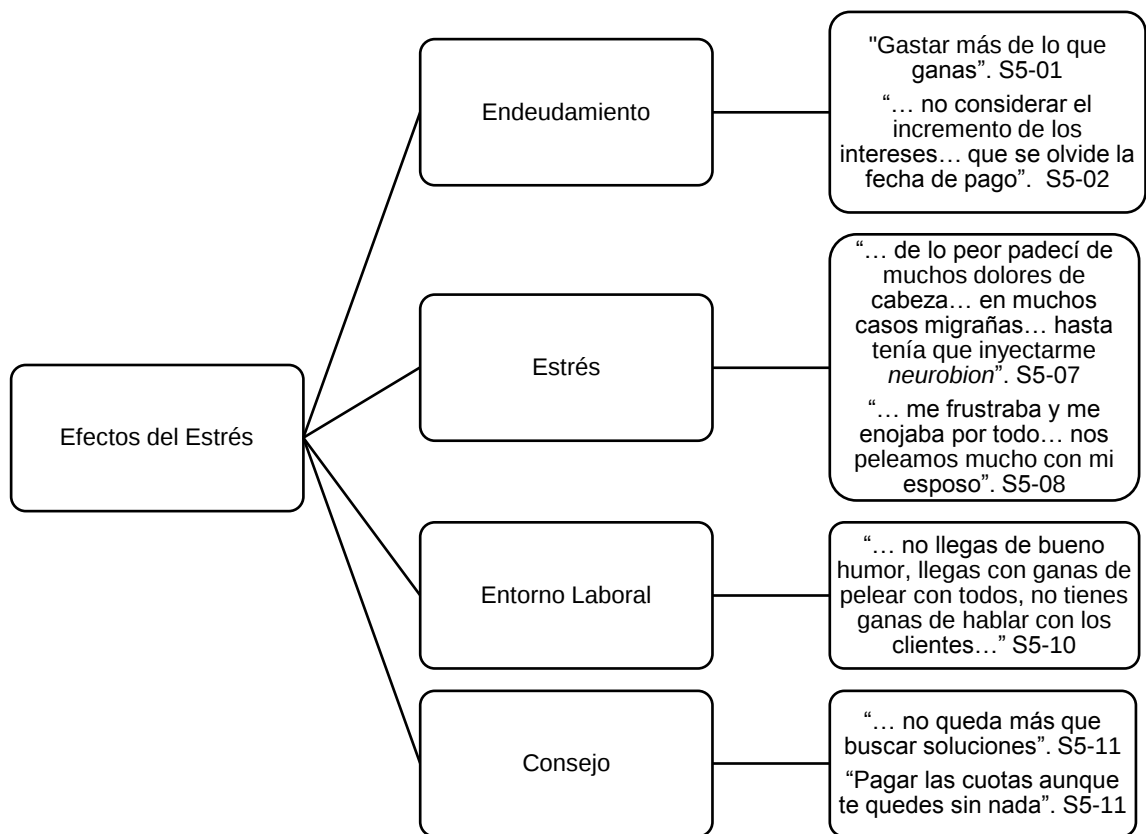


Matriz 5

Datos Generales - Sujeto 5	
Código	IE-5
Género	Femenino
Edad	32 años
Estado	Casada
Categorías de Análisis	Respuestas
Endeudamiento Excesivo	“No poder pagar los gastos realizados”. S5-01 “... gastar más de lo que ganas”. S5-01 “... no considerar el incremento de los intereses... que se olvide la fecha de pago”. S5-02 “ Si, al inicio si tuve el problema del factor económico” S5-03 “... el matrimonio conlleva gastos imposibles de pagar si no te administras”. S5-03 “... porque este tipo de problemas de pareja absorben demasiado...” S5-03 “... decidimos adquirir un préstamo para pagar nuestra casa...”. S5-04 “... todo se complicó con las mensualidades... no nos alcanzaba para pagar los demás servicios de la casa”. S5-04 “... el préstamo no fue tanto el clavo, las tarjetas sí que nos costó”. S5-04 “... al atrasarnos tipo tres meses para pagar y los intereses eran estúpidamente elevados...”. S5-04
Estrés	“... respuesta del cerebro... por cualquier sobrecarga”. S5-05 “Si pasé mucho estrés, más porque mi trabajo lo demanda”. S5-06 “... de lo peor padecí de muchos dolores de cabeza... en muchos casos migrañas... hasta tenía que inyectarme <i>neurobion</i>”. S5-07 “... me frustraba y me enojaba por todo... nos peleamos mucho con mi esposo”. S5-08 “No me aguantaba”. S5-08

Entorno Laboral	"Cualquier lugar donde trabajes, no importa que sea una oficina". S5-09 "... no llegas de bueno humor, llegas con ganas de pelear con todos, no tienes ganas de hablar con los clientes..." S5-10 "Te llaman para cobrarte y los demás se dan cuenta... hasta llegaron a llamar a mi trabajo para que pagara" S5-10 "... El hecho de que tu hables algo que sucede en tu hogar y sabes que nadie puede quedarse callado, empiezas a andar en boca de todas..." S5-10
Consejo	"...bueno yo he vivido muchas cosas y la misma experiencia te ayuda a ir cambiando..." S5-11 "... no queda más que buscar soluciones". S5-11 "Pagar las cuotas aunque te quedes sin nada". S5-11

Diagrama Sujeto 5

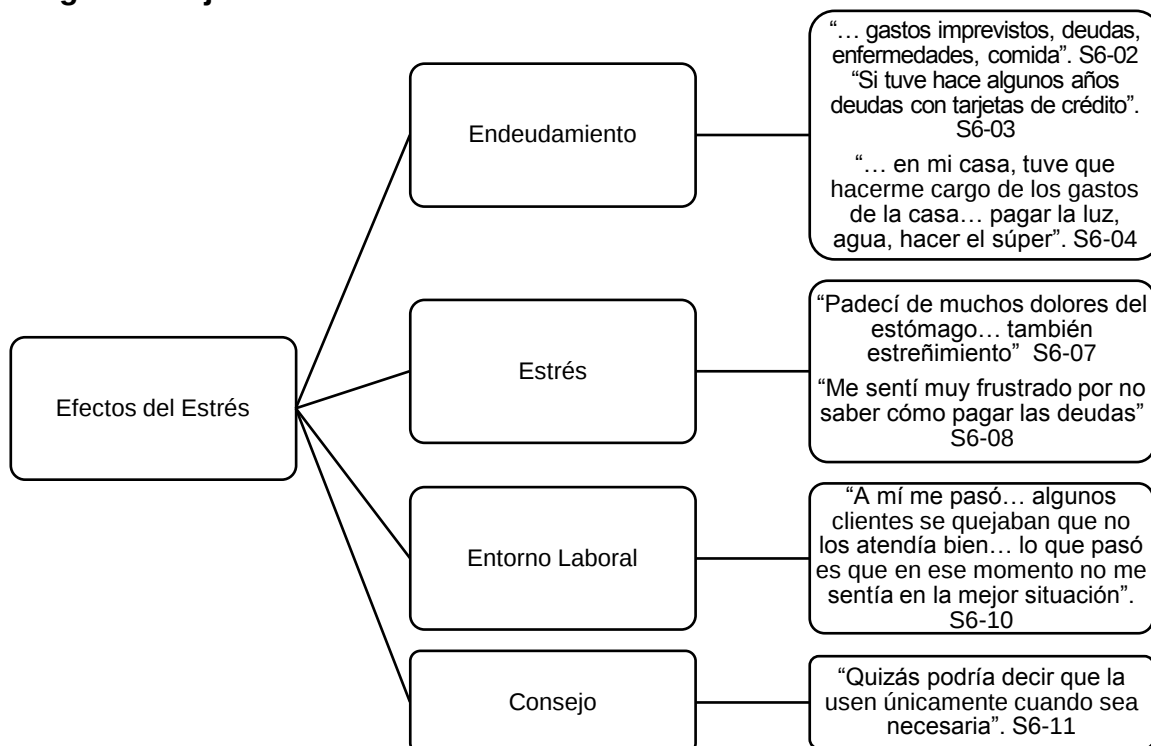


Matriz 6

Datos Generales - Sujeto 6	
Código	IE-6
Género	Masculino
Edad	26 años
Estado	Soltero
Categorías de Análisis	Respuestas
Endeudamiento Excesivo	“El endeudamiento excesivo se refiere a no poder pagar las deudas que tengas... que no te alcance”. S6-01 “... gastos imprevistos, deudas, enfermedades, comida”. S6-02 “Si tuve hace algunos años deudas con tarjetas de crédito”. S6-03 “... en mi casa, tuve que hacerme cargo de los gastos de la casa... pagar la luz, agua, hacer el súper”. S6-04 “Fue necesario para ayudar a mi mamá con los gastos míos y de mis hermanos”. S6-04
Estrés	“Según lo estudiado, es una respuesta del cerebro y organismo por mucha carga de trabajo... problemas en casa, amigos”. S6-05 “Si” S6-06 “Padecí de muchos dolores del estómago... también estreñimiento” S6-07 “Me sentí muy frustrado por no saber cómo pagar las deudas” S6-08 “... Además, debía sacar adelante a mis hermanos... no dejar sola a mi mamá con los gastos de la casa”. S6-08 “Aunque pagara la tarjeta tenía que seguir usándola para pagar lo que tocaba del siguiente mes”. S6-08
Entorno Laboral	“El ambiente dónde se trabaja... la oficina por ejemplo, el jefe, los compañeros”. S6-09 “A mí me pasó... algunos clientes se quejaban que no los atendía bien... lo que pasó es que en ese momento no me sentía en la mejor situación”. S6-10 “Me abrumó la situación en mi casa, las deudas, las tarjetas” S6-10 “Esa llamadera loca que te tienen los bancos”. S6-10

Consejo	"Quizás podría decir que la usen únicamente cuando sea necesaria". S6-11
---------	--

Diagrama Sujeto 6

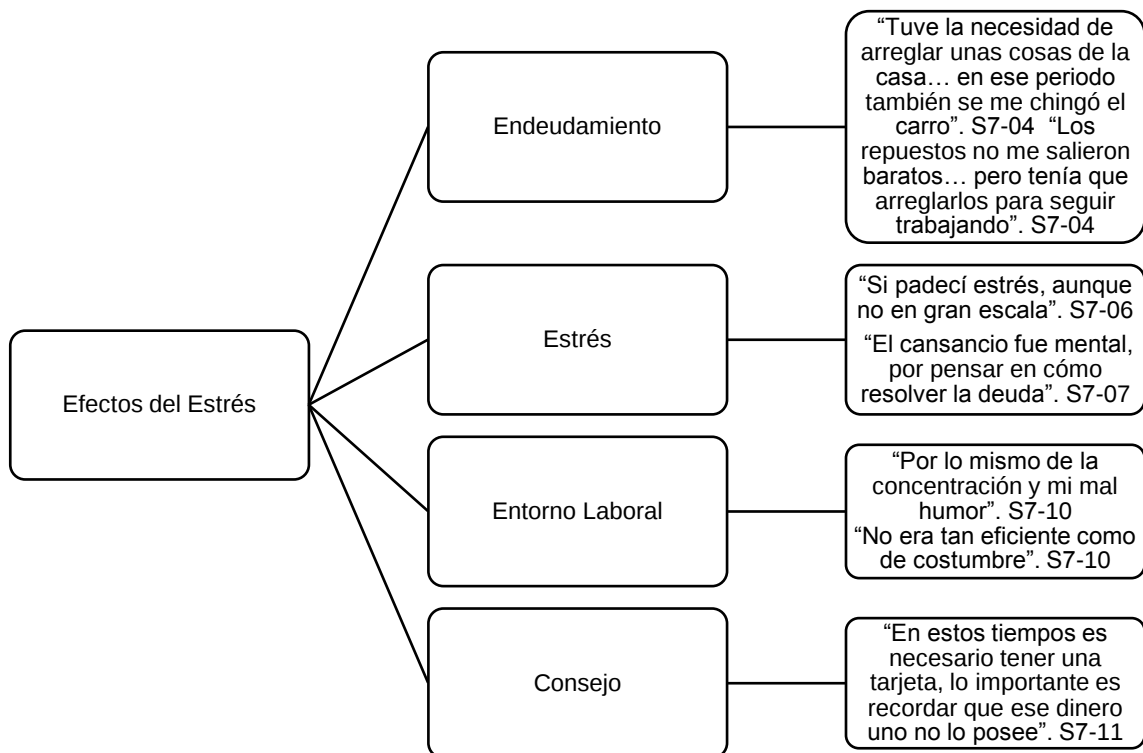


Matriz 7

Datos Generales - Sujeto 7	
Código	IE-7
Género	Masculino
Edad	29 años
Estado	Soltero
Categorías de Análisis	Respuestas
Endeudamiento Excesivo	"Gastar tanto hasta que sea imposible pagar". S7-01 "Alguna compra de emergencia... algo que no estaba previsto". S7-02 "Si padecí una crisis financiera con una tarjeta". S7-03 "Tuve la necesidad de arreglar unas cosas de la casa... en ese periodo también se me chingó el carro". S7-04 "Los repuestos no me salieron baratos... pero tenía que arreglarlos para seguir trabajando". S7-04

Estrés	“Nos lo han enseñado mucho, es como el cuerpo responde a factores de fuera”. S7-05 “Si padecí estrés, aunque no en gran escala”. S7-06 “El cansancio fue mental, por pensar en cómo resolver la deuda”. S7-07 “En mi concentración, no prestaba mucha atención a lo que me decían”. S7-08
Entorno Laboral	“Es el área y todo lo que envuelve un trabajo, la gente y esas cosas”. S7-09 “Por lo mismo de la concentración y mi mal humor”. S7-10 “No era tan eficiente como de costumbre”. S7-10
Consejo	“En estos tiempos es necesario tener una tarjeta, lo importante es recordar que ese dinero uno no lo posee”. S7-11

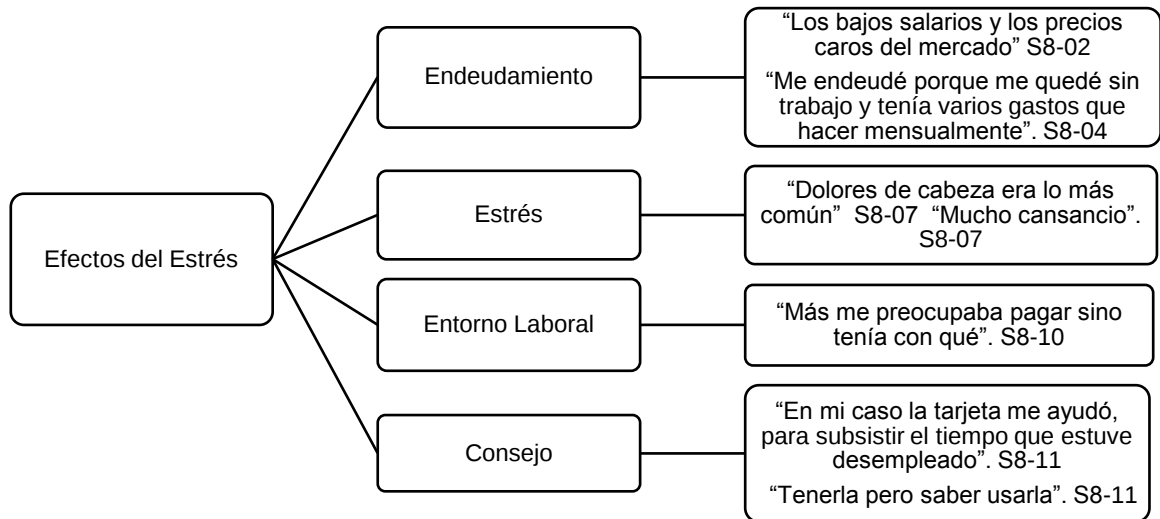
Diagrama Sujeto 7



Matriz 8

Datos Generales - Sujeto 8	
Código	IE-8
Género	Masculino
Edad	26 años
Estado	Soltero
Categorías de Análisis	Respuestas
Endeudamiento Excesivo	“No poder pagar lo gastado” S8-01 “Los bajos salarios y los precios caros del mercado” S8-02 “Si tuve que hacer unos gastos con la tarjeta de crédito”. S8-03 “Me endeudé porque me quedé sin trabajo y tenía varios gastos que hacer mensualmente”. S8-04
Estrés	“El estrés es cuando llegas a tener demasiadas tareas en todos los roles personales”. S8-05 “Si padecí estrés”. S8-06 “Dolores de cabeza era lo más común” S8-07 “Mucho cansancio”. S8-07 “No considero que llegara a afectar mi entorno psicológico”. S8-08
Entorno Laboral	“... es todo lo que envuelve dónde trabajas”. S8-09 “Si, más si no tienes trabajo”. S8-10 “Más me preocupaba pagar sino tenía con qué”. S8-10
Consejo	“En mi caso la tarjeta me ayudó, para subsistir el tiempo que estuve desempleado”. S8-11 “Tenerla pero saber usarla”. S8-11

Diagrama Sujeto 8

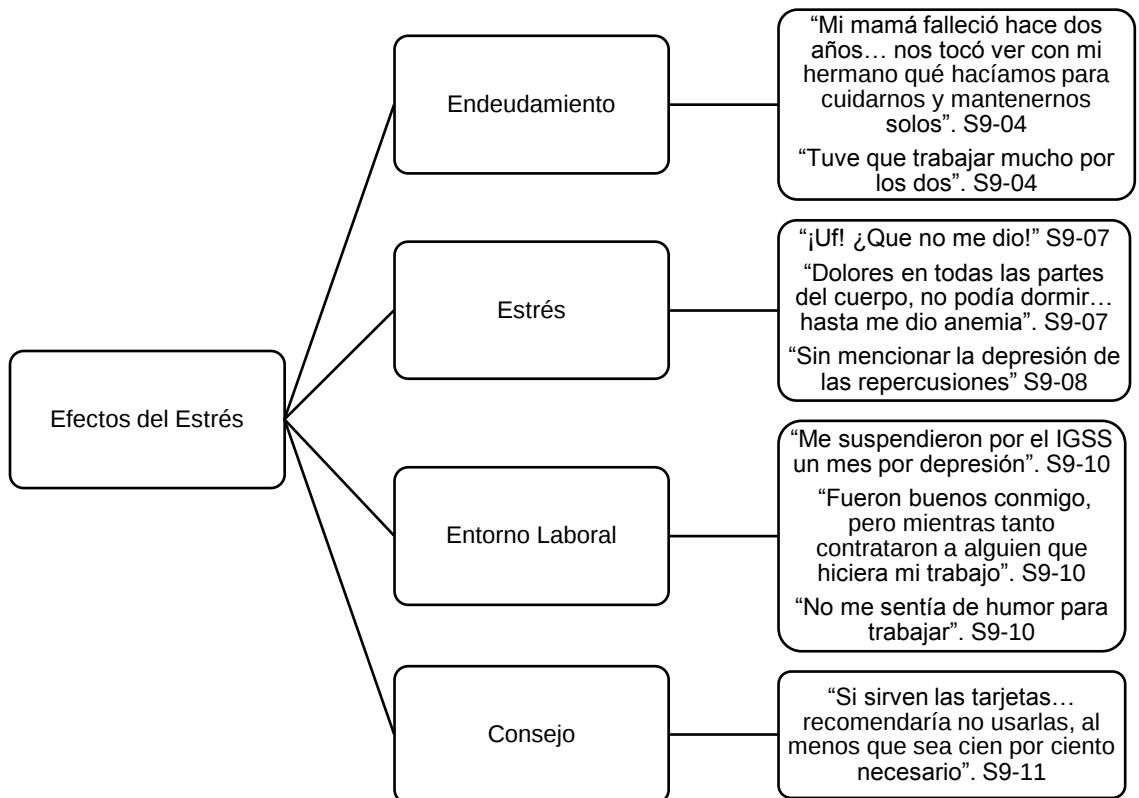


Matriz 9

Datos Generales - Sujeto 9	
Código	IE-9
Género	Femenino
Edad	24 años
Estado	Soltera
Categorías de Análisis	Respuestas
Endeudamiento Excesivo	"Adquirir con préstamos a los bancos cosas que después no puedes pagar". S9-01 "Definitivamente imprevistos y emergencias". S9-02 "Si padecí una crisis". S9-03 "Mi mamá falleció hace dos años... nos tocó ver con mi hermano qué hacíamos para cuidarnos y mantenernos solos". S9-04 "Tuve que trabajar mucho por los dos". S9-04 "... no solo los gastos de las operaciones, sino lo que quedó restante se tuvo que pagar". S9-04

Estrés	“La repercusión de una pésima situación... es lo que queda en el cuerpo”. S9-05 “Por supuesto que padecí... estuve hasta la madre”. S9-06 “¡Uf! ¿Que no me dio!” S9-07 “Dolores en todas las partes del cuerpo, no podía dormir... hasta me dio anemia”. S9-07 “Sin mencionar la depresión de las repercusiones” S9-08 “Me sentí fatigada, molesta, irritada, enojada”. S9-08
Entorno Laboral	“Me suspendieron por el IGSS un mes por depresión”. S9-10 “Fueron buenos conmigo, pero mientras tanto contrataron a alguien que hiciera mi trabajo”. S9-10 “No me sentía de humor para trabajar”. S9-10
Consejo	“Si sirven las tarjetas... recomendaría no usarlas, al menos que sea cien por ciento necesario”. S9-11

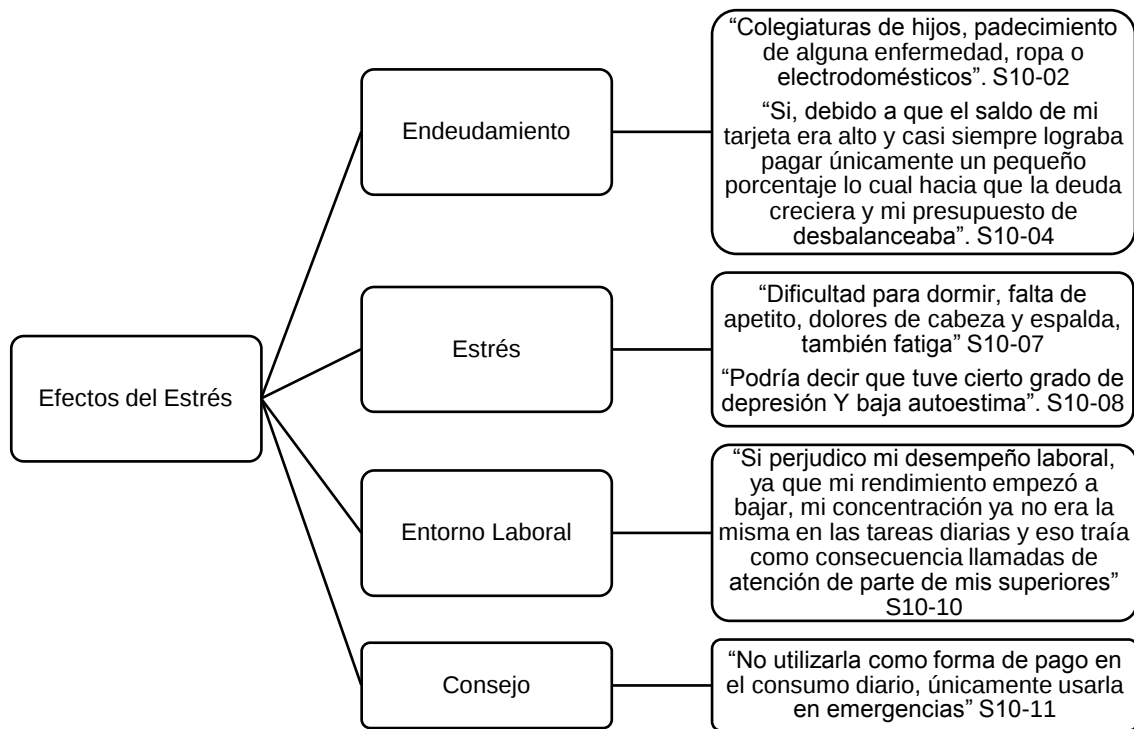
Diagrama Sujeto 9



Matriz 10

Datos Generales - Sujeto 10	
Código	IE-10
Género	Femenino
Edad	25 años
Estado	Casada
Categorías de Análisis	Respuestas
Endeudamiento Excesivo	“Se refiere a todas aquellas personas que adquieren una deuda económica pero que son incapaces de llegar a pagar o saldar dichas deudas”. S10-01 “Colegiaturas de hijos, padecimiento de alguna enfermedad, ropa o electrodomésticos”. S10-02 “Si padecí estrés”. S10-03 “Si, debido a que el saldo de mi tarjeta era alto y casi siempre lograba pagar únicamente un pequeño porcentaje lo cual hacia que la deuda creciera y mi presupuesto de desbalanceaba”. S10-04
Estrés	“Es cómo nuestro cuerpo responde ante un ambiente demandante de uno mismo”. S10-05 “Definitivamente padecí en su momento cierto nivel de estrés en diferentes ámbitos de mi vida como en el familiar y laboral” S10-06 “Dificultad para dormir, falta de apetito, dolores de cabeza y espalda, también fatiga” S10-07 “Podría decir que tuve cierto grado de depresión Y baja autoestima”. S10-08
Entorno Laboral	“Mi lugar de trabajo” S10-09 “Si perjudico mi desempeño laboral, ya que mi rendimiento empezó a bajar, mi concentración ya no era la misma en las tareas diarias y eso traía como consecuencia llamadas de atención de parte de mis superiores” S10-10
Consejo	“No utilizarla como forma de pago en el consumo diario, únicamente usarla en emergencias” S10-11

Diagrama Sujeto 10

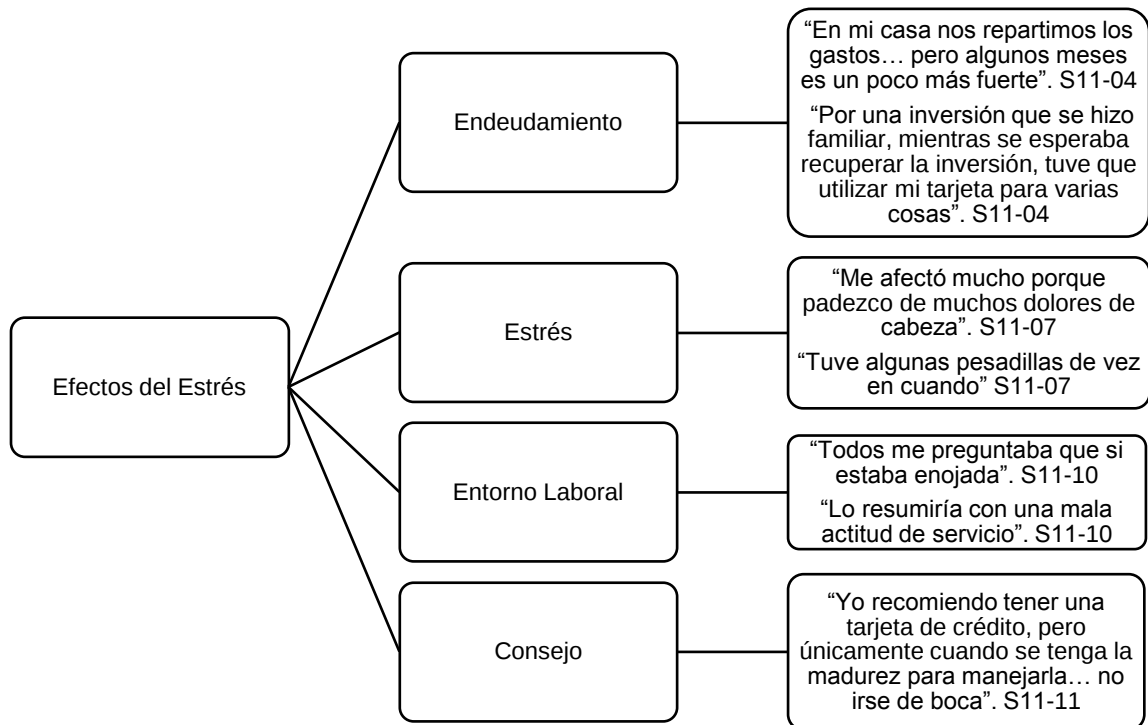


Matriz 11

Datos Generales - Sujeto 11	
Código	IE-11
Género	Femenino
Edad	30 años
Estado	Soltera
Categorías de Análisis	Respuestas
Endeudamiento Excesivo	"Es cuando una persona gasta más de lo que debería; comprar demasiado". S11-01 "Yo diría que imprevistos". S11-02 "Si". S11-03 "En mi casa nos repartimos los gastos... pero algunos meses es un poco más fuerte". S11-04 "Por una inversión que se hizo familiar, mientras se esperaba recuperar la inversión, tuve que utilizar mi tarjeta para varias cosas". S11-04 "... en su mayoría eran gastos básicos del hogar". S11-04

Estrés	“El estrés es una clara llamada de ayuda por parte del cuerpo, porque está recibiendo demasiado... más de lo que suele soportar”. S11-05 “Si padecí un poco de estrés”. S11-06 “Me afectó mucho porque padezco de muchos dolores de cabeza”. S11-07 “Tuve algunas pesadillas de vez en cuando” S11-07 “Me costaba concentrarme y me cansaba con facilidad”. S11-08 “Me desesperé y me grité con una persona del banco por tanta llamadera”. S11-08
Entorno Laboral	“Todo lo que puede beneficiarme y rodearme al momento de trabajar”. S11-09 “Si llega a afectar... a mí me daba sueño cuando trabajaba”. S11-10 “Todos me preguntaba que si estaba enojada”. S11-10 “Lo resumiría con una mala actitud de servicio”. S11-10
Consejo	“Yo recomiendo tener una tarjeta de crédito, pero únicamente cuando se tenga la madurez para manejarla... no irse de boca”. S11-11

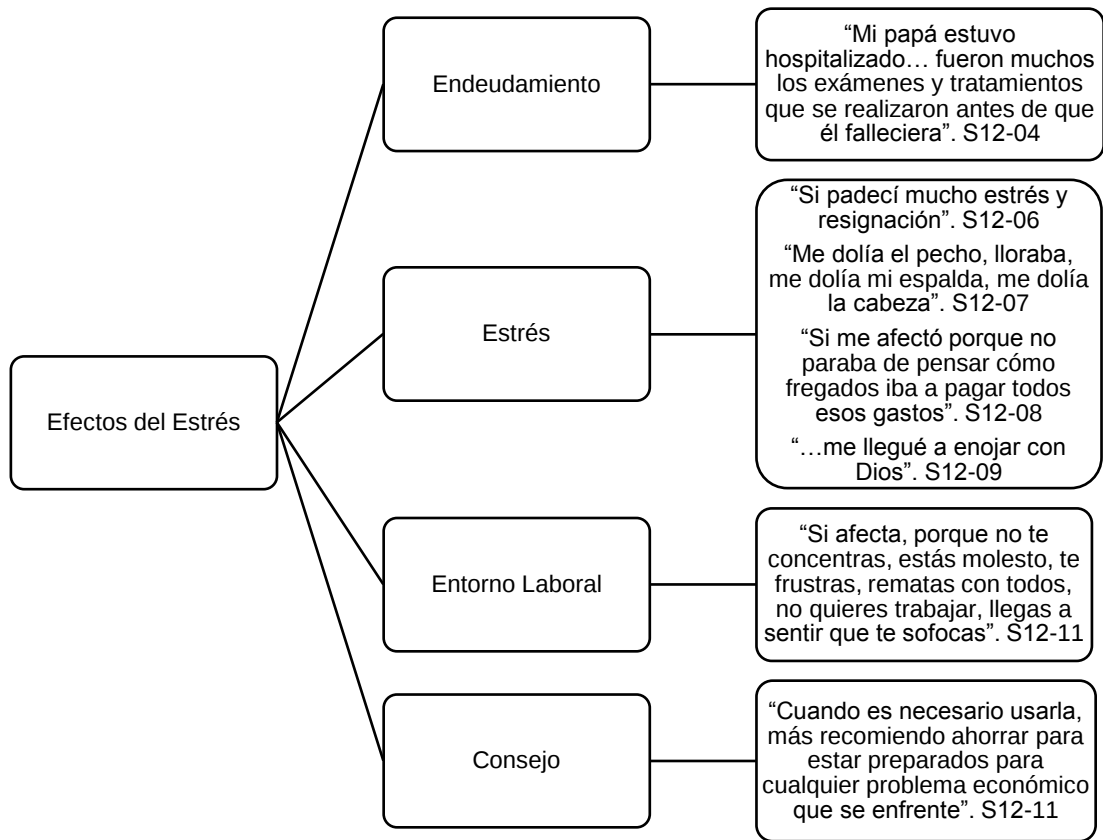
Diagrama Sujeto 11



Matriz 12

Datos Generales - Sujeto 12	
Código	IE-12
Género	Masculino
Edad	32 años
Estado	Soltero
Categorías de Análisis	Respuestas
Endeudamiento Excesivo	“Cuando gastas dinero que no tienes”. S12-01 “Los gastos que haces, la mayoría de veces en urgencias”. S12-02 “Si me endeudé”. S12-03 “Mi papá estuvo hospitalizado... fueron muchos los exámenes y tratamientos que se realizaron antes de que él falleciera”. S12-04
Estrés	“Es cómo tu cuerpo responde después de recibir una recarga de asignaturas, momentos desagradables”. S12-05 “Si padecí mucho estrés y resignación”. S12-06 “Me dolía el pecho, lloraba, me dolía mi espalda, me dolía la cabeza”. S12-07 “Si me afectó porque no paraba de pensar cómo fregados iba a pagar todos esos gastos”. S12-08 “...me llegué a enojar con Dios”. S12-09
Entorno Laboral	“Si afecta, porque no te concentras, estás molesto, te frustras, rematas con todos, no quieres trabajar, llegas a sentir que te sofocas”. S12-11
Consejo	“Cuando es necesario usarla, más recomiendo ahorrar para estar preparados para cualquier problema económico que se enfrente”. S12-11

Diagrama Sujeto 12

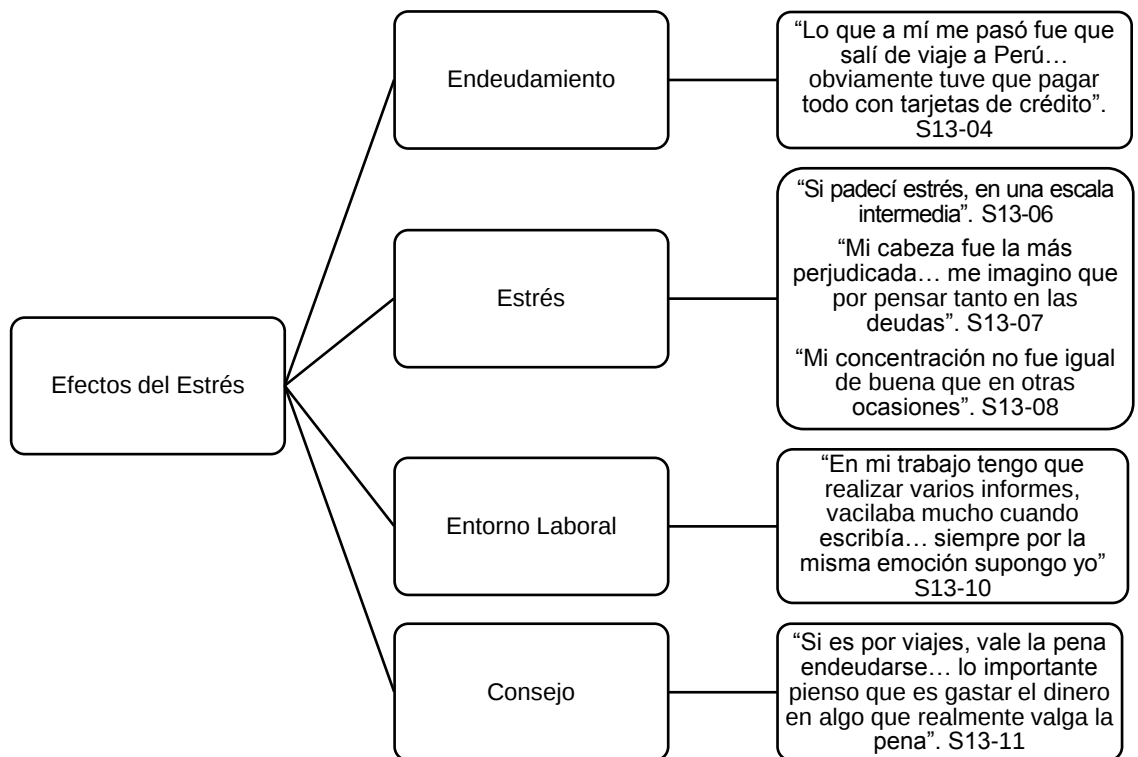


Matriz 13

Datos Generales - Sujeto 13	
Código	IE-13
Género	Femenino
Edad	24 años
Estado	Soltera
Categorías de Análisis	Respuestas
Endeudamiento Excesivo	"Es el momento en el que llegas a gastar tanto con la tarjeta de crédito, que te resulta imposible pagarla". S13-01 "Yo pensaría que es por una mala administración". S13-02 "Si padecí una deuda con mi tarjeta de crédito" S13-03 "Lo que a mí me pasó fue que salí de viaje a Perú... obviamente tuve que pagar todo con tarjetas de crédito". S13-04

Estrés	“Es la forma en que el cuerpo responde a la carga excesiva de decisiones” S13-05 “Si padecí estrés, en una escala intermedia”. S13-06 “Mi cabeza fue la más perjudicada... me imagino que por pensar tanto en las deudas” S13-07 “Mi concentración no fue igual de buena que en otras ocasiones”. S13-08 “Era una mezcla entre la emoción del viaje y los pagos que debía de hacer” S13-08
Entorno Laboral	“Es todo lo que envuelve a una persona en su labor profesional, sin importar cuál sea”. S13-09 “En mi trabajo tengo que realizar varios informes, vacilaba mucho cuando escribía... siempre por la misma emoción supongo yo” S13-10
Consejo	“Si es por viajes, vale la pena endeudarse... lo importante pienso que es gastar el dinero en algo que realmente valga la pena”. S13-11

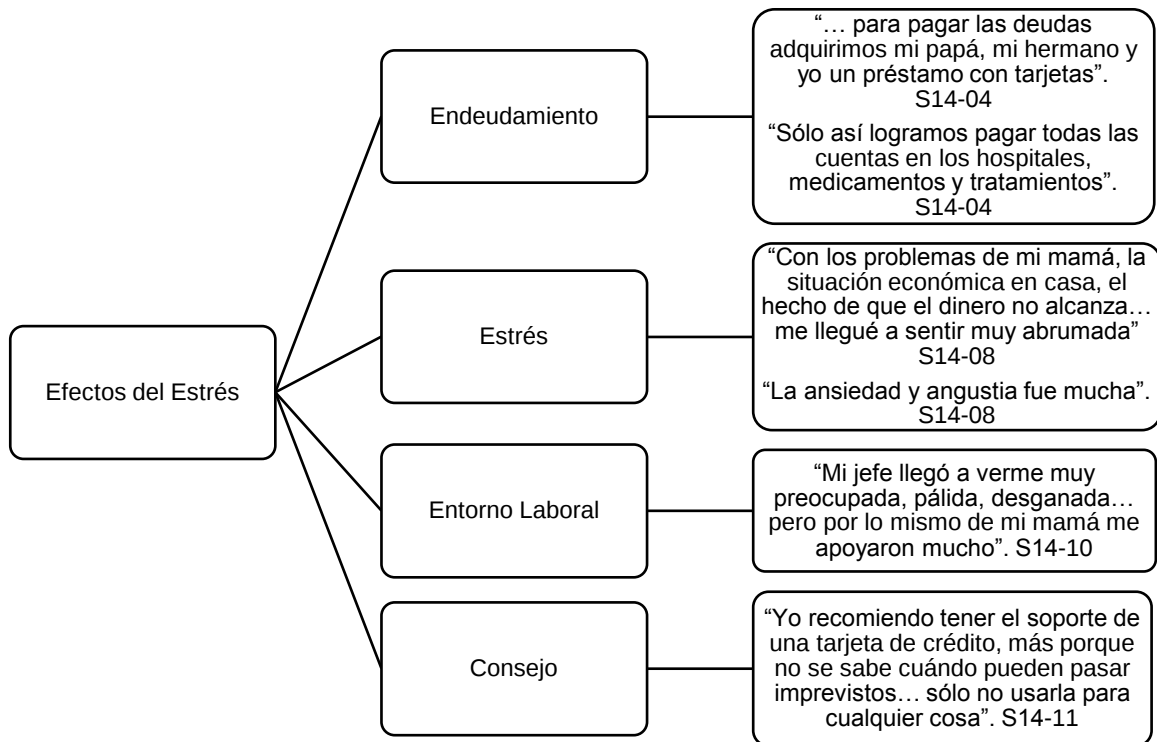
Diagrama Sujeto 13



Matriz 14

Datos Generales - Sujeto 14	
Código	IE-14
Género	Femenino
Edad	26 años
Estado	Soltera
Categorías de Análisis	Respuestas
Endeudamiento Excesivo	“Es la situación en la que debes de pagar y el dinero simplemente no te alcanza”. S14-01 “En mi caso debe ser emergencias”. S14-02 “Si padecí y sigo padeciendo deudas”. S14-03 “Mi mamá se enfermó gravemente, tuvimos que hospitalizarla de emergencia”. S14-04 “... para pagar las deudas adquirimos mi papá, mi hermano y yo un préstamo con tarjetas”. S14-04 “Sólo así logramos pagar todas las cuentas en los hospitales, medicamentos y tratamientos”. S14-04
Estrés	“Toda acción que perjudica nuestro organismo, a causa de mucha situación de demanda” S14-05 “Si padecí, me enfermé yo también”. S14-06 “Mucho cansancio, dolores de cabeza, espalda... me angustiaba al saber que tenía que hacer mis pagos” S14-07 “Con los problemas de mi mamá, la situación económica en casa, el hecho de que el dinero no alcanza... me llegué a sentir muy abrumada” S14-08 “La ansiedad y angustia fue mucha”. S14-08
Entorno Laboral	“Es el espacio dónde te dedicas a ejercer, involucrando todo lo que conlleva”. S14-09 “Mi jefe llegó a verme muy preocupada, pálida, desganada... pero por lo mismo de mi mamá me apoyaron mucho”. S14-10 “Hicieron colectas para apoyarme” S14-10
Consejo	“Yo recomiendo tener el soporte de una tarjeta de crédito, más porque no se sabe cuándo pueden pasar imprevistos... sólo no usarla para cualquier cosa”. S14-11

Diagrama Sujeto 14

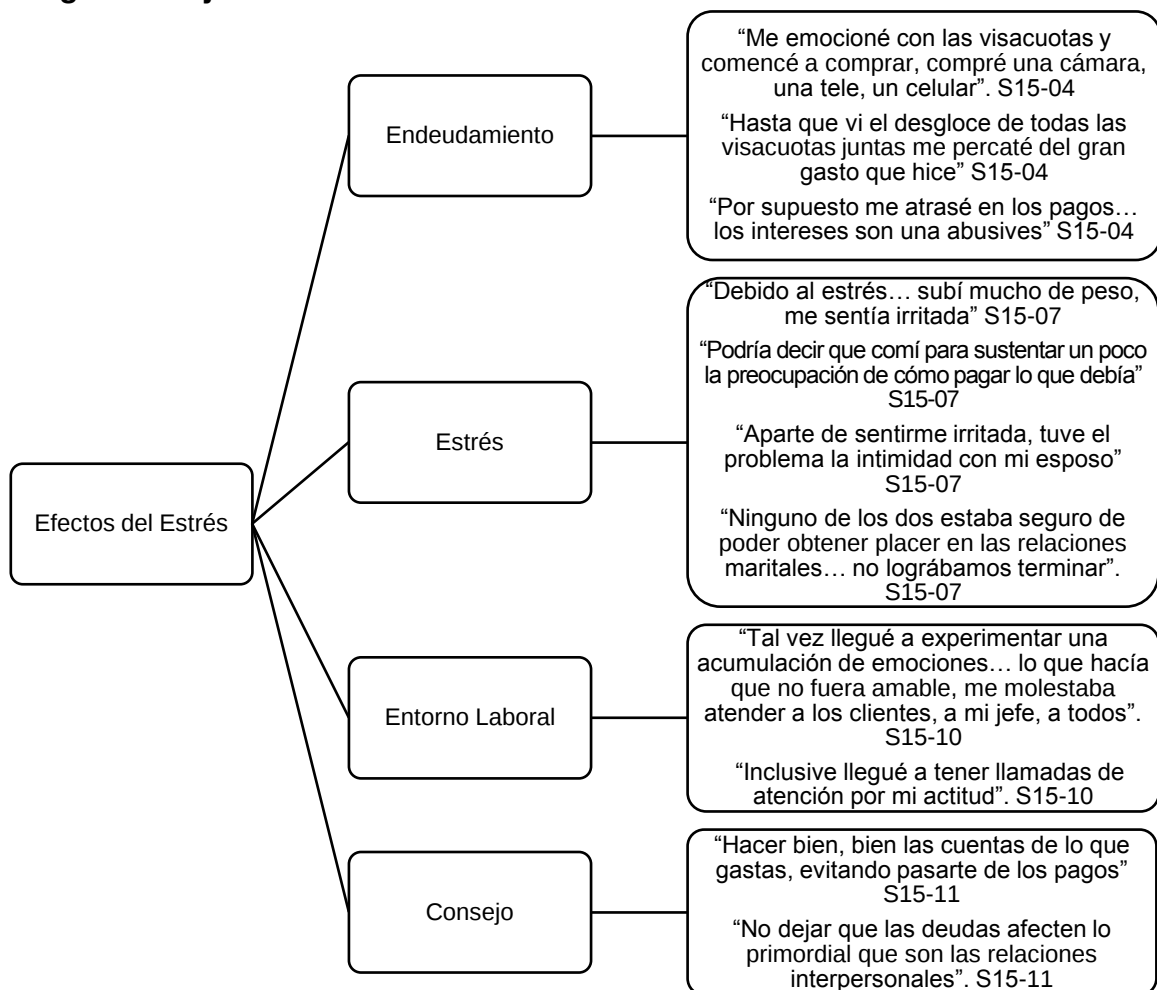


Matriz 15

Datos Generales - Sujeto 15	
Código	IE-15
Género	Femenino
Edad	35 años
Estado	Casada
Categorías de Análisis	Respuestas
Endeudamiento Excesivo	"Que con todo tu salario no puedes llegar a pagar todo lo que debes". S15-01 "Las razones que yo pienso llevan a endeudarse son comprar muchas cosas y no percatarse del precio que realmente tienen, más por las visacuotas". S15-02 "Por la deuda aún padezco estrés". S15-03 "... hace más o menos un año tuve mi primera tarjeta de crédito... si lo sé soy nueva en esto". S15-04 "Me emocioné con las visacuotas y comencé a comprar, compré una cámara, una tele, un celular". S15-04

	“Hasta que vi el desgloce de todas las visacuotas juntas me percaté del gran gasto que hice” S15-04 “Por supuesto me atrasé en los pagos... los intereses son una abusivés” S15-04
Estrés	“Considero que es un cansancio mental por exigirle más de lo que está acostumbrado”. S15-05 “Si” S15-06 “Debido al estrés... subí mucho de peso, me sentía irritada” S15-07 “Podría decir que comí para sustentar un poco la preocupación de cómo pagar lo que debía” S15-07 “Aparte de sentirme irritada, tuve el problema la intimidad con mi esposo” S15-07 “Ninguno de los dos estaba seguro de poder obtener placer en las relaciones maritales... no lográbamos terminar”. S15-07
Entorno Laboral	“Es el espacio dónde nos desempeñamos en el aspecto laboral”. S15-09 “Tal vez llegué a experimentar una acumulación de emociones... lo que hacía que no fuera amable, me molestaba atender a los clientes, a mi jefe, a todos”. S15-10 “Inclusive llegué a tener llamadas de atención por mi actitud”. S15-10
Consejo	“Hacer bien, bien las cuentas de lo que gastas, evitando pasarte de los pagos” S15-11 “No dejar que las deudas afecten lo primordial que son las relaciones interpersonales”. S15-11

Diagrama Sujeto 15

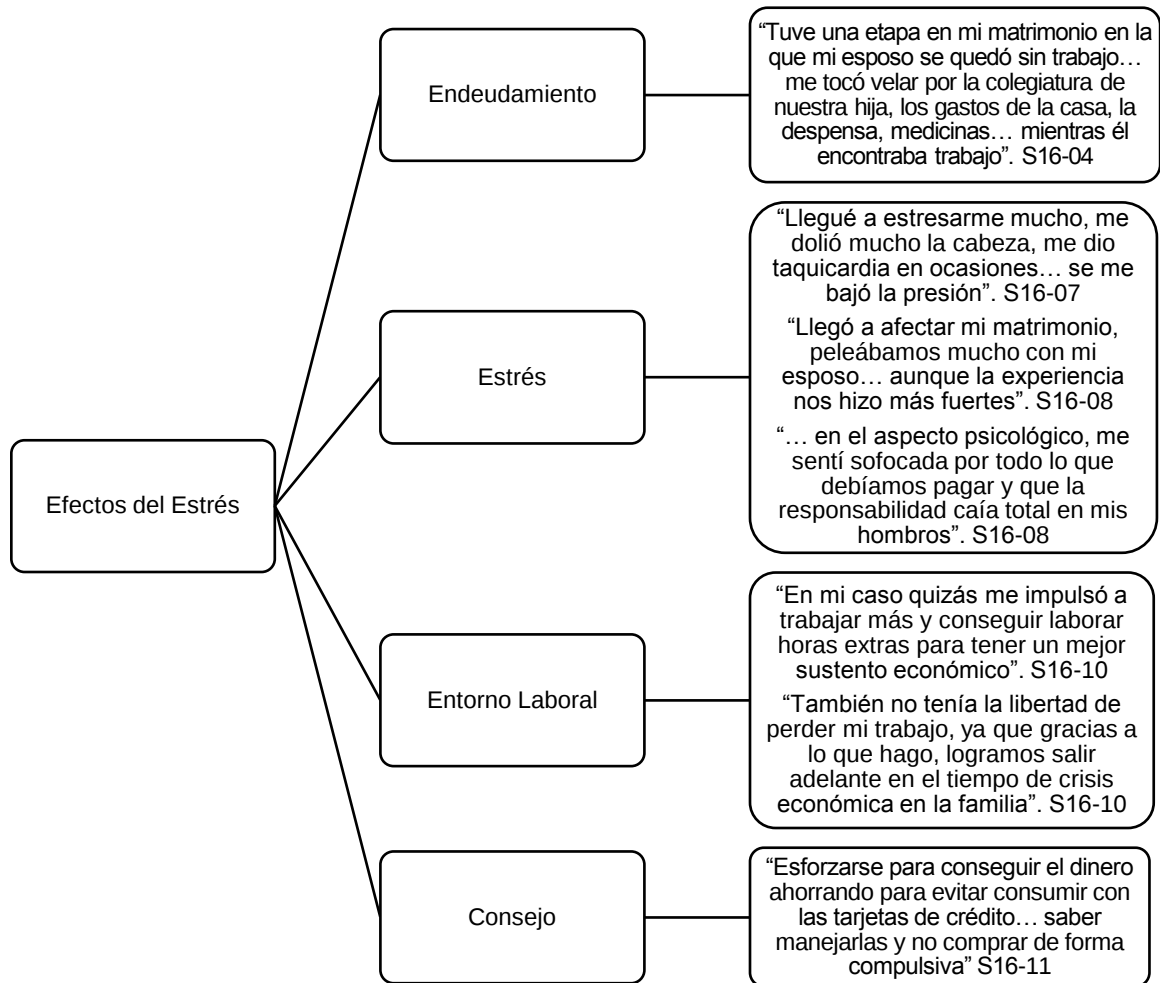


Matriz 16

Datos Generales - Sujeto 16	
Código	IE-16
Género	Femenino
Edad	35 años
Estado	Casada
Categorías de Análisis	Respuestas

Endeudamiento Excesivo	“Son todas esas deudas que generas con las tarjetas de crédito y que luego se te es imposible pagar”. S16-01 “Para una persona de clase media, podría ser necesidades que se presentan de repente en la vida”. S16-02 “Si padecí estrés con las deudas”. S16-03 “Tuve una etapa en mi matrimonio en la que mi esposo se quedó sin trabajo... me tocó velar por la colegiatura de nuestra hija, los gastos de la casa, la despensa, medicinas... mientras él encontraba trabajo”. S16-04
Estrés	“El estrés es la dificultad que tiene una persona para manejar las cargas de la vida diaria, en todos sus entornos y roles” S16-05 “Si claro que llega a perjudicar”. S16-06 “Llegué a estresarme mucho, me dolió mucho la cabeza, me dio taquicardia en ocasiones... se me bajó la presión”. S16-07 “Llegó a afectar mi matrimonio, peleábamos mucho con mi esposo... aunque la experiencia nos hizo más fuertes”. S16-08 “... en el aspecto psicológico, me sentí sofocada por todo lo que debíamos pagar y que la responsabilidad caía total en mis hombros”. S16-08
Entorno Laboral	“Está asociado a las condiciones que se viven en el entorno laboral”. S16-09 “En mi caso quizás me impulsó a trabajar más y conseguir laborar horas extras para tener un mejor sustento económico”. S16-10 “También no tenía la libertad de perder mi trabajo, ya que gracias a lo que hago, logramos salir adelante en el tiempo de crisis económica en la familia”. S16-10
Consejo	“Esforzarse para conseguir el dinero ahorrando para evitar consumir con las tarjetas de crédito... saber manejarlas y no comprar de forma compulsiva” S16-11

Diagrama Sujeto 16

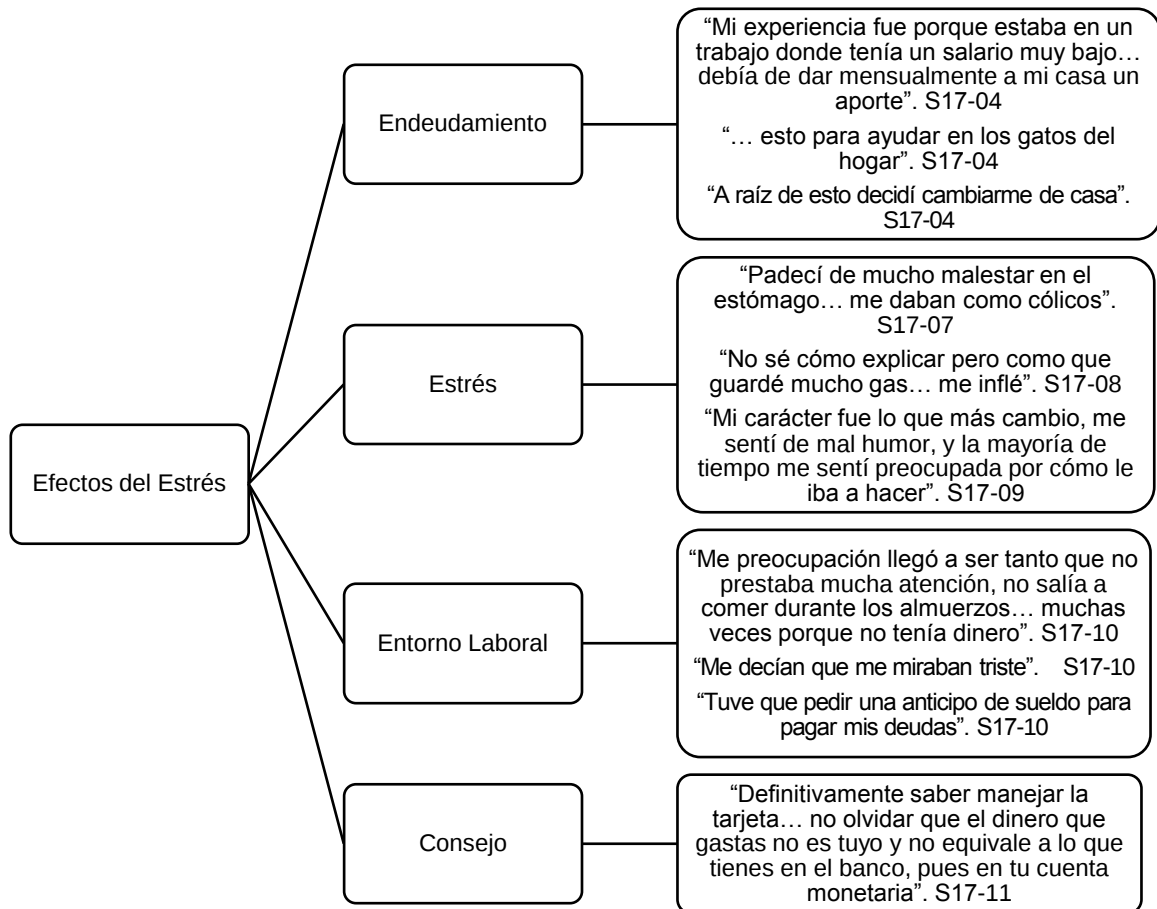


Matriz 17

Datos Generales - Sujeto 17	
Código	IE-17
Género	Femenino
Edad	24 años
Estado	Soltera
Categorías de Análisis	Respuestas

Endeudamiento Excesivo	“Es cuando haces muchísimas compras o tienes muchos gastos y utilizas la tarjeta de crédito como medio de pago, sin tomar en cuenta los intereses”. S17-01 “La razón que creo es la más común para endeudarse son las compras que se hacen y que realmente no son necesarias para nuestra supervivencia”. S17-02 “Si padecí una crisis personal por una deuda con tarjeta de crédito”. S17-03 “Mi experiencia fue porque estaba en un trabajo donde tenía un salario muy bajo... debía de dar mensualmente a mi casa un aporte”. S17-04 “... esto para ayudar en los gastos del hogar”. S17-04 “A raíz de esto decidí cambiarme de casa”. S17-04
Estrés	“Es el desgaste mental que tiene nuestro organismo cuando no tiene un descanso mínimo y necesario”. S17-05 “Si padecí mucho estrés y decaimiento”. S17-06 “Padecí de mucho malestar en el estómago... me daban como cólicos”. S17-07 “No sé cómo explicar pero como que guardé mucho gas... me inflé”. S17-08 “Mi carácter fue lo que más cambio, me sentí de mal humor, y la mayoría de tiempo me sentí preocupada por cómo le iba a hacer”. S17-09
Entorno Laboral	“Es lo que se conoce como el mobiliario, las funciones del puesto, los subordinados, las jefaturas... con lo que lidias en el trabajo”. S17-09 “Me preocupación llegó a ser tanto que no prestaba mucha atención, no salía a comer durante los almuerzos... muchas veces porque no tenía dinero”. S17-10 “Me decían que me miraban triste”. S17-10 “Tuve que pedir una anticipo de sueldo para pagar mis deudas”. S17-10
Consejo	“Definitivamente saber manejar la tarjeta... no olvidar que el dinero que gastas no es tuyo y no equivale a lo que tienes en el banco, pues en tu cuenta monetaria”. S17-11

Diagrama Sujeto 17

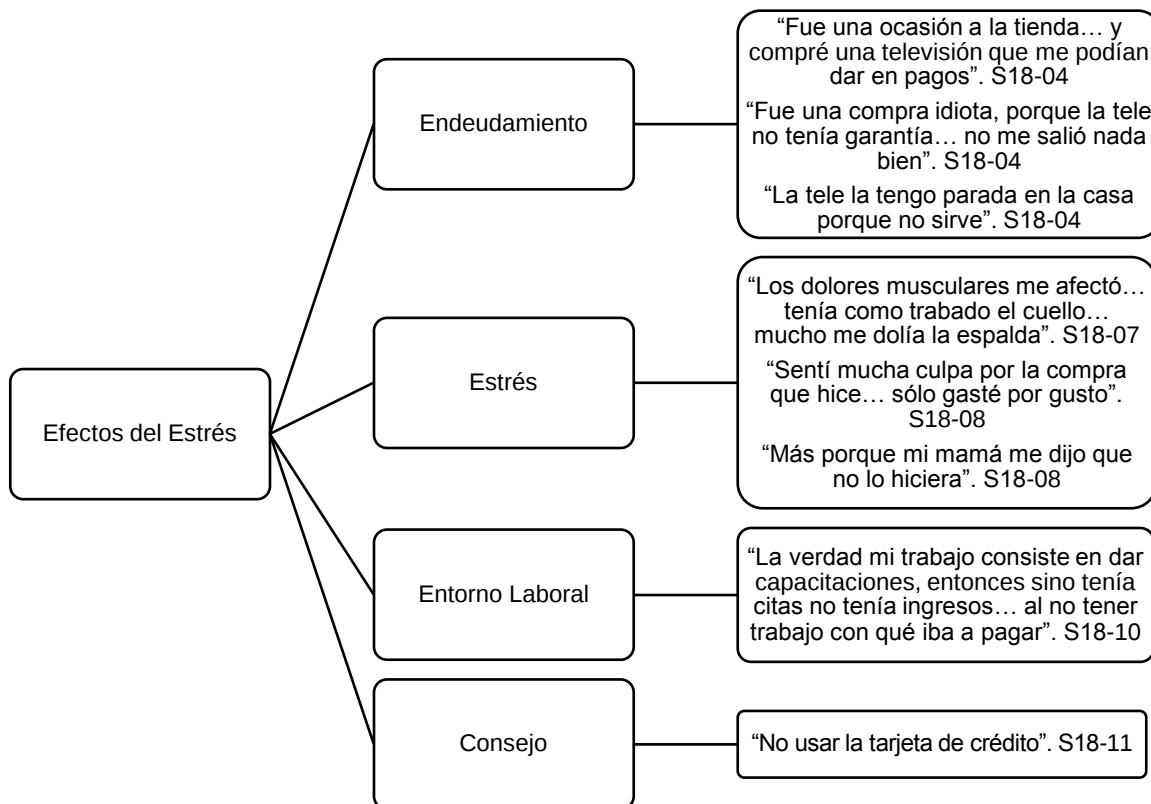


Matriz 18

Datos Generales - Sujeto 18	
Código	IE-18
Género	Masculino
Edad	24 años
Estado	Soltero
Categorías de Análisis	Respuestas

Endeudamiento Excesivo	“Es un monto de dinero que no puedes pagar”. S18-01 “... la razón más común podría ser que se compren cosas con un enorme valor y que después no pueden pagar”. S18-02 “Si padecí un endeudamiento”. S18-03 “Fue una ocasión a la tienda... y compré una televisión que me podían dar en pagos”. S18-04 “Fue una compra idiota, porque la tele no tenía garantía... no me salió nada bien”. S18-04 “La tele la tengo parada en la casa porque no sirve”. S18-04
Estrés	“Es lo que sentimos las personas cuando no encontramos soluciones a los problemas”. S18-05 “Padecí estrés”. S18-06 “Los dolores musculares me afectó... tenía como trabado el cuello... mucho me dolía la espalda”. S18-07 “Sentí mucha culpa por la compra que hice... sólo gasté por gusto”. S18-08 “Más porque mi mamá me dijo que no lo hiciera”. S18-08
Entorno Laboral	“Puede ser cualquier lugar dónde trabajes”. S18-09 “La verdad mi trabajo consiste en dar capacitaciones, entonces sino tenía citas no tenía ingresos... al no tener trabajo con qué iba a pagar”. S18-10
Consejo	“No usar la tarjeta de crédito”. S18-11

Diagrama Sujeto 18

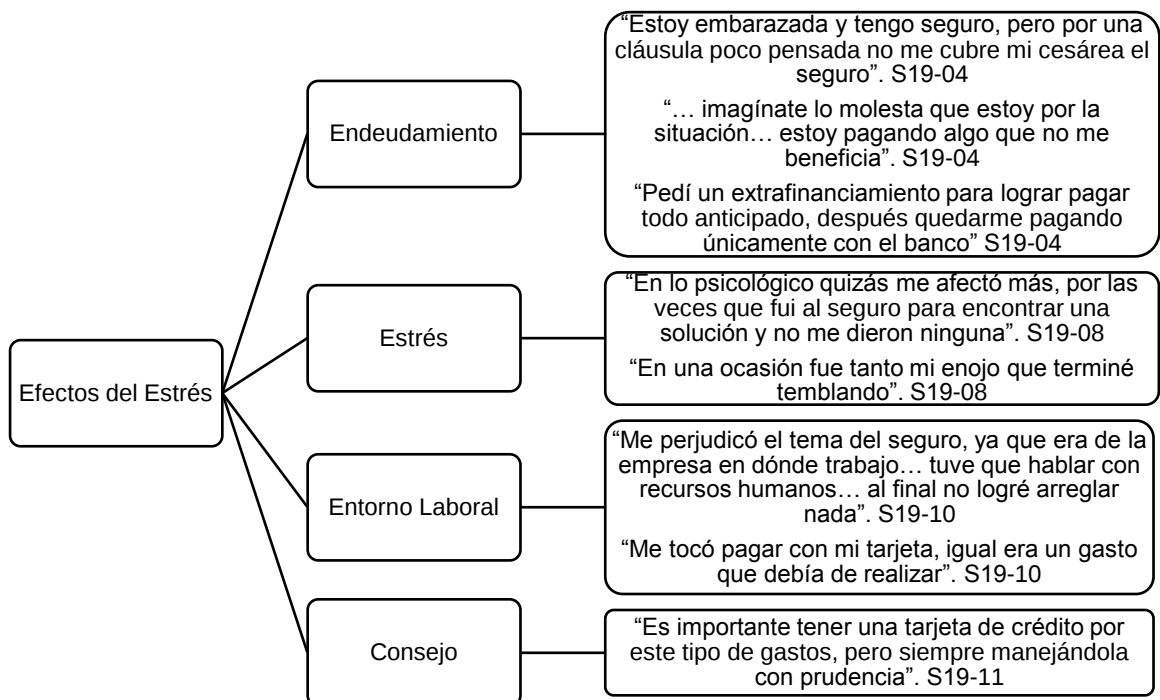


Matriz 19

Datos Generales - Sujeto 19	
Código	IE-19
Género	Femenino
Edad	28 años
Estado	Casada
Categorías de Análisis	Respuestas
Endeudamiento Excesivo	“Son los inconvenientes para pagar lo gastado”. S19-01 “Son los gastos elevados y que son poco previstos”. S19-02 “Estoy padeciendo una deuda con una tarjeta”. S19-03 “Estoy embarazada y tengo seguro, pero por una cláusula poco pensada no me cubre mi cesárea el seguro”. S19-04 “... imagínate lo molesta que estoy por la situación... estoy pagando algo que no me beneficia”. S19-04 “Pedí un extrafinanciamiento para lograr pagar todo anticipado, después quedarme pagando únicamente con el banco” S19-04

Estrés	“Es la respuesta ante un situación poco agradable”. S19-05 “Si padecí un poco de estrés”. S19-06 “Las manifestaciones del cuerpo fueron a costa del embarazo”. S19-07 “En lo psicológico quizás me afectó más, por las veces que fui al seguro para encontrar una solución y no me dieron ninguna”. S19-08 “En una ocasión fue tanto mi enojo que terminé temblando”. S19-08
Entorno Laboral	“Son las acciones que hace una persona en su trabajo, sus relaciones profesionales, S19-09 “Me perjudicó el tema del seguro, ya que era de la empresa en dónde trabajo... tuve que hablar con recursos humanos... al final no logré arreglar nada”. S19-10 “Me tocó pagar con mi tarjeta, igual era un gasto que debía de realizar”. S19-10
Consejo	“Es importante tener una tarjeta de crédito por este tipo de gastos, pero siempre manejándola con prudencia”. S19-11

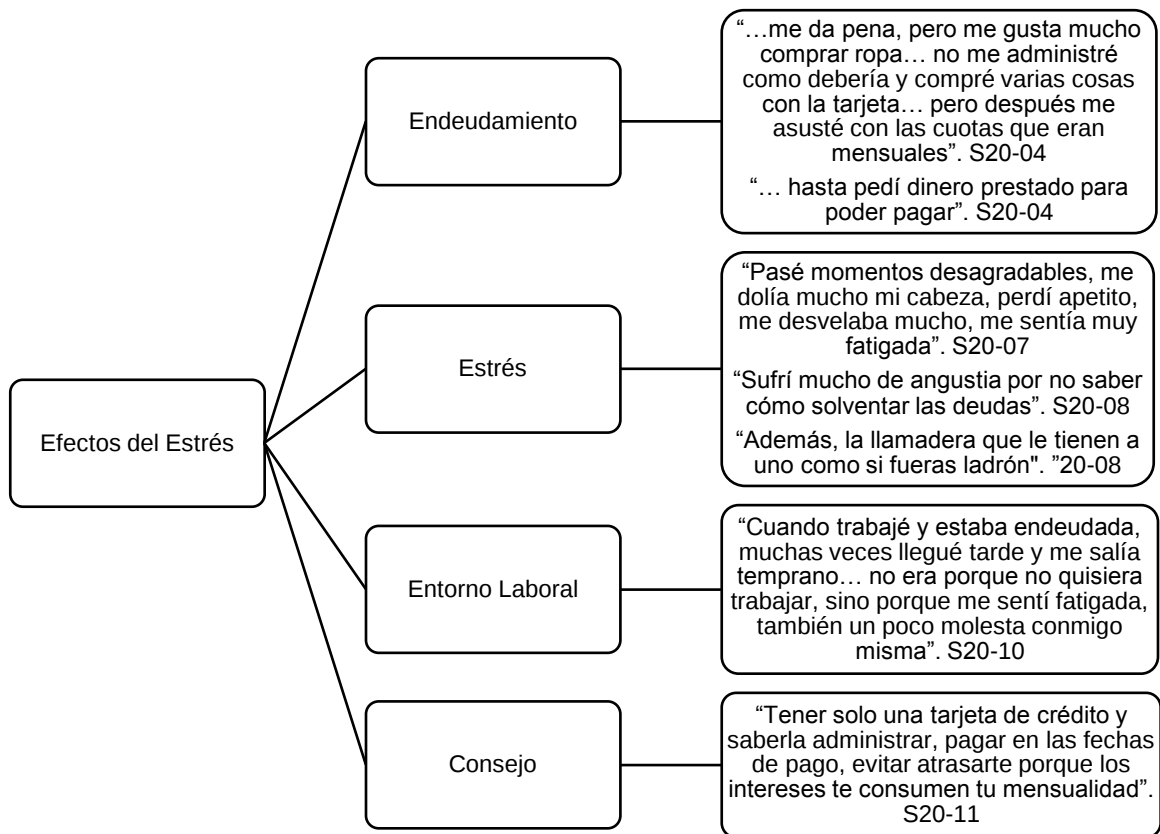
Diagrama Sujeto 19



Matriz 20

Datos Generales - Sujeto 20	
Código	IE-20
Género	Femenino
Edad	25 años
Estado	Soltera
Categorías de Análisis	Respuestas
Endeudamiento Excesivo	"Pasa cuando una persona compra y gasta mucho dinero y luego ya le es imposible pagar". S20-01 "Inadecuado manejo del dinero, el salario y los pagos que se deben realizar". S20-02 "Si padecí mucho estrés". S20-03 "...me da pena, pero me gusta mucho comprar ropa... no me administré como debería y compré varias cosas con la tarjeta... pero después me asusté con las cuotas que eran mensuales". S20-04 "... hasta pedí dinero prestado para poder pagar". S20-04
Estrés	"Es lo que sucede cuando se percibe una situación brusca, para la que no se está preparado". S20-05 "Si y mucho". S20-06 "Pasé momentos desagradables, me dolía mucho mi cabeza, perdí apetito, me desvelaba mucho, me sentía muy fatigada". S20-07 "Sufrí mucho de angustia por no saber cómo solventar las deudas". S20-08 "Además, la llamadera que le tienen a uno como si fueras ladrón". "20-08
Entorno Laboral	"El entorno laboral es la descripción de tu puesto de trabajo, las personas con las que tienes relación y las tareas que debes de atender". S20-09 "Cuando trabajé y estaba endeudada, muchas veces llegué tarde y me salía temprano... no era porque no quisiera trabajar, sino porque me sentí fatigada, también un poco molesta conmigo misma". S20-10
Consejo	"Tener solo una tarjeta de crédito y saberla administrar, pagar en las fechas de pago, evitar atrasarte porque los intereses te consumen tu mensualidad". S20-11

Diagrama Sujeto 20

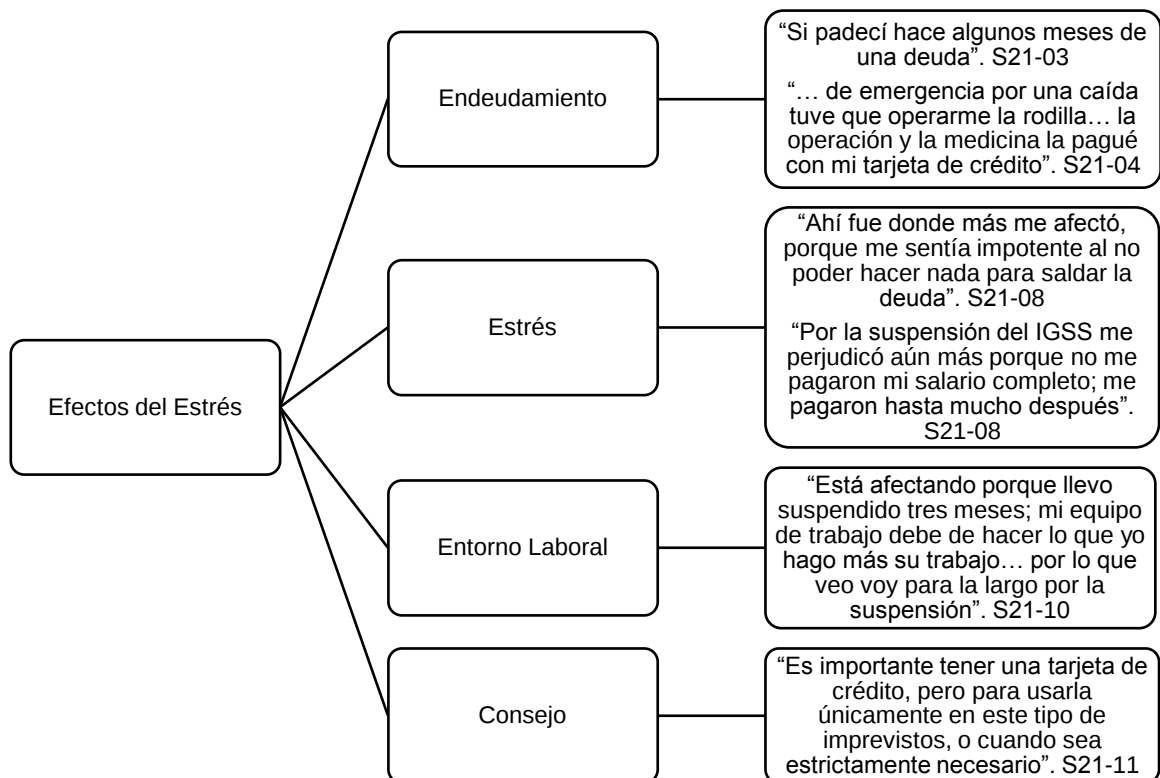


Matriz 21

Datos Generales - Sujeto 21	
Código	IE-21
Género	Masculino
Edad	35 años
Estado	Soltero
Categorías de Análisis	Respuestas
Endeudamiento Excesivo	"Situación en la que se gasta más de lo que se percibe de salario". S21-01 "Hospitalizaciones, emergencias, enfermedades y otras situaciones imprevistas". S21-02 "Si padecí hace algunos meses de una deuda". S21-03 "... de emergencia por una caída tuve que operarme la rodilla... la operación y la medicina la pagué con mi tarjeta de crédito". S21-04

Estrés	“Son los estímulos negativos que recibe nuestro cerebro...que resultan ser muchos”. S21-05 “Si padecí estrés”. S21-06 “Las repercusiones de la operación... por estrés me dolió mucho la espalda, también la cabeza”. S21-07 “Ahí fue donde más me afectó, porque me sentía impotente al no poder hacer nada para saldar la deuda”. S21-08 “Por la suspensión del IGSS me perjudicó aún más porque no me pagaron mi salario completo; me pagaron hasta mucho después”. S21-08
Entorno Laboral	“Es el lugar de fuentes de ingreso para una persona, también donde se desenvuelve profesionalmente”. S21-09 “Está afectando porque llevo suspendido tres meses; mi equipo de trabajo debe de hacer lo que yo hago más su trabajo... por lo que veo voy para la largo por la suspensión”. S21-10
Consejo	“Es importante tener una tarjeta de crédito, pero para usarla únicamente en este tipo de imprevistos, o cuando sea estrictamente necesario”. S21-11

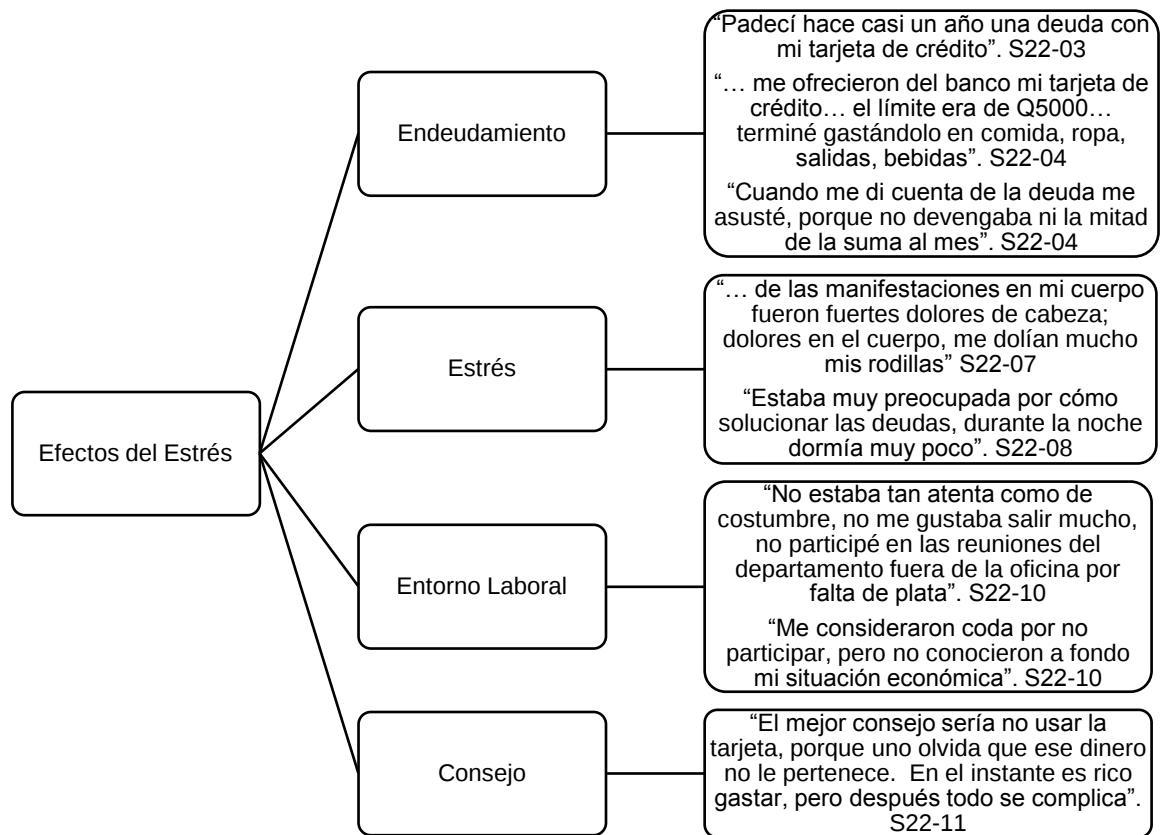
Diagrama Sujeto 21



Matriz 22

Datos Generales - Sujeto 22	
Código	IE-22
Género	Femenino
Edad	24 años
Estado	Soltera
Categorías de Análisis	Respuestas
Endeudamiento Excesivo	“Es la suma total gastado de los créditos que utilizamos” S22-01 “... definitivamente tiene que ser el uso excesivo e irresponsable de la tarjeta de crédito”. S22-02 “Padecí hace casi un año una deuda con mi tarjeta de crédito”. S22-03 “... me ofrecieron del banco mi tarjeta de crédito... el límite era de Q5000... terminé gastándolo en comida, ropa, salidas, bebidas”. S22-04 “Cuando me di cuenta de la deuda me asusté, porque no devengaba ni la mitad de la suma al mes”. S22-04
Estrés	“Cuando se expone contantemente a situaciones exigentes, como el endeudamiento por ejemplo”. S22-05 “Si sufrí del estrés” S22-06 “... de las manifestaciones en mi cuerpo fueron fuertes dolores de cabeza; dolores en el cuerpo, me dolían mucho mis rodillas” S22-07 “Estaba muy preocupada por cómo solucionar las deudas, durante la noche dormía muy poco”. S22-08
Entorno Laboral	“Es el entorno dónde trabajas” S22-09 “No estaba tan atenta como de costumbre, no me gustaba salir mucho, no participé en las reuniones del departamento fuera de la oficina por falta de plata”. S22-10 “Me consideraron coda por no participar, pero no conocieron a fondo mi situación económica”. S22-10
Consejo	“El mejor consejo sería no usar la tarjeta, porque uno olvida que ese dinero no le pertenece. En el instante es rico gastar, pero después todo se complica”. S22-11

Diagrama Sujeto 22

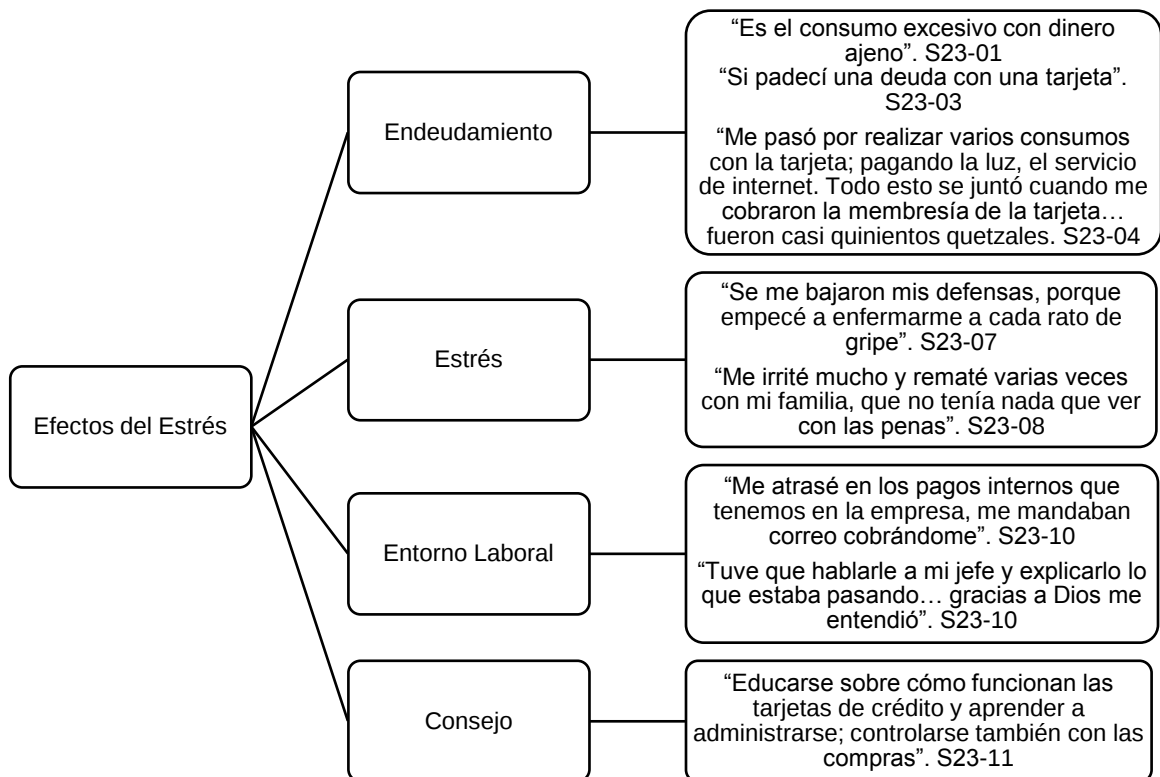


Matriz 23

Datos Generales - Sujeto 23	
Código	IE-23
Género	Masculino
Edad	27 años
Estado	Soltero
Categorías de Análisis	Respuestas
Endeudamiento Excesivo	"Es el consumo excesivo con dinero ajeno". S23-01 "La razón más común es una mala administración y el abuso de las tarjetas de crédito... también ambición". S23-02 "Si padecí una deuda con una tarjeta". S23-03 "Me pasó por realizar varios consumos con la tarjeta; pagando la luz, el servicio de internet. Todo esto se juntó cuando me cobraron la membresía de la tarjeta... fueron casi quinientos quetzales. S23-04

Estrés	“Para mi es una fatiga mental”. S23-05 “Si padecí”. S23-06 “Se me bajaron mis defensas, porque empecé a enfermarme a cada rato de gripe”. S23-07 “Me irrité mucho y rematé varias veces con mi familia, que no tenía nada que ver con las penas”. S23-08
Entorno Laboral	“Es el espacio que tiene el ser humano en su rol como trabajador, sin importar el espacio físico que sea”. S23-09 “Me atrasé en los pagos internos que tenemos en la empresa, me mandaban correo cobrándome”. S23-10 “Tuve que hablarle a mi jefe y explicarlo lo que estaba pasando... gracias a Dios me entendió”. S23-10
Consejo	“Educar sobre cómo funcionan las tarjetas de crédito y aprender a administrarse; controlarse también con las compras”. S23-11

Diagrama Sujeto 23

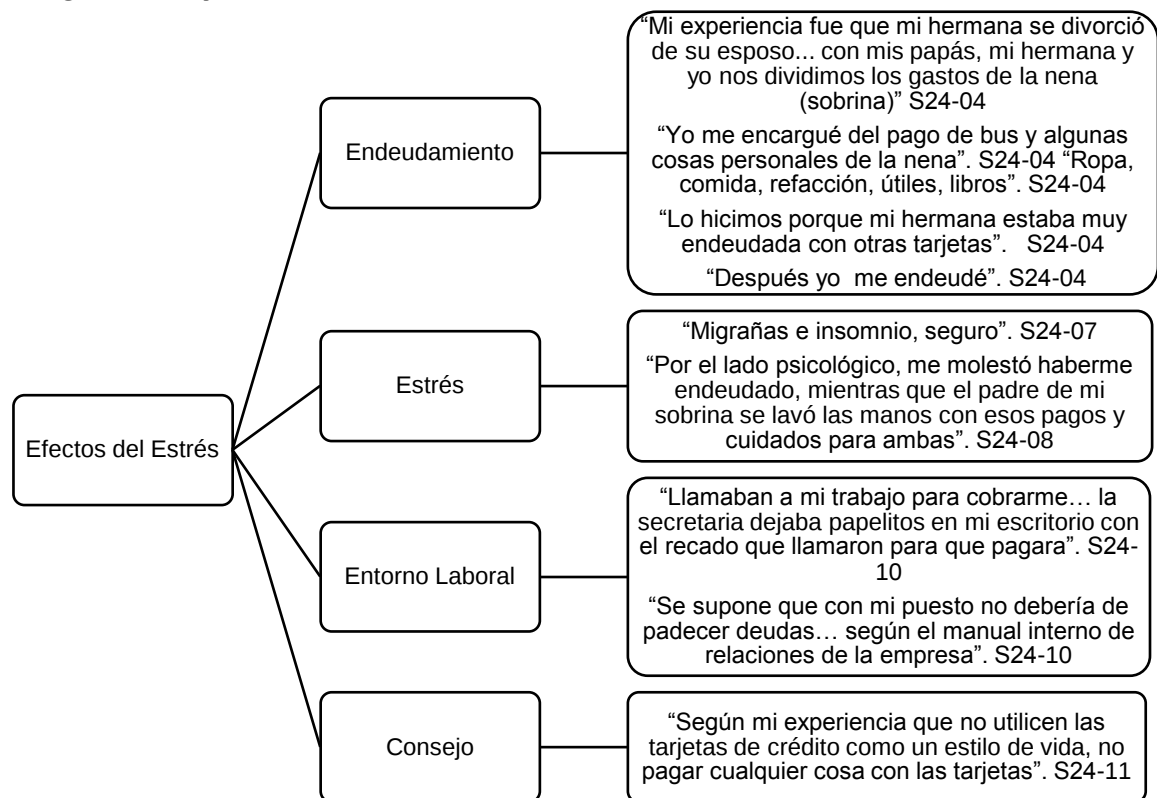


Matriz 24

Datos Generales - Sujeto 24	
Código	IE-24
Género	Femenino
Edad	26 años
Estado	Soltera
Categorías de Análisis	Respuestas
Endeudamiento Excesivo	“Es cuando una persona compra y gasta con su tarjeta de crédito sin considerar las consecuencias de los pagos” S24-01 “Por necesidades personales o familiares”. S24-02 “Si padecí una deuda con una tarjeta de crédito”. S24-03 “Mi experiencia fue que mi hermana se divorció de su esposo... con mis papás, mi hermana y yo nos dividimos los gastos de la nena (sobrina)” S24-04 “Yo me encargué del pago de bus y algunas cosas personales de la nena”. S24-04 “Ropa, comida, refacción, útiles, libros”. S24-04 “Lo hicimos porque mi hermana estaba muy endeudada con otras tarjetas”. S24-04 “Después yo me endeudé”. S24-04
Estrés	“Es la respuesta del cerebro ante un exceso de requerimientos e información recibida”. S24-05 “Si padecí estrés”. 24-06 “Migrañas e insomnio, seguro”. S24-07 “Por el lado psicológico, me molestó haberme endeudado, mientras que el padre de mi sobrina se lavó las manos con esos pagos y cuidados para ambas”. S24-08
Entorno Laboral	“Es lo que envuelve la actividad profesional de una persona, el jefe, los clientes, las tareas, asignaturas, los pagos, tareas”. S24-09 “Llamaban a mi trabajo para cobrarme... la secretaria dejaba papelitos en mi escritorio con el recado que llamaron para que pagara”. S24-10 “Se supone que con mi puesto no debería de padecer deudas... según el manual interno de relaciones de la empresa”. S24-10

Consejo	"Según mi experiencia que no utilicen las tarjetas de crédito como un estilo de vida, no pagar cualquier cosa con las tarjetas". S24-11
---------	---

Diagrama Sujeto 24



Matriz 25

Datos Generales - Sujeto 25	
Código	IE-25
Género	Femenino
Edad	26 años
Estado	Soltera
Categorías de Análisis	Respuestas
Endeudamiento Excesivo	"Gastar más de lo que ganamos". S25-01 "No se entiende el control de los pagos y muchas veces las tarjetas abusan del pago de intereses disfrazan lo que realmente cobran". S25-02 "Si, fue una experiencia terrible ya que me hostigaban a toda hora con llamadas de cobro". S25-03

Estrés	“La reacción a lo excesivo”. S25-05 “Sufrí de mucho estrés y ansiedad lo cual provocaba insomnio por días seguidos”. S25-06 “Subí de peso, cansancio extremo, migrañas, mal humor, ansiedad”. S25-07 “Me mantenía o muy enojada o emocionalmente muy afectada, todo me lastimaba y lo tomaba personal, sentía que no había una salida”. S25-08
Entorno Laboral	“Dónde yo trabajo y todo lo que involucra el lugar”. S25-09 “Si porque me deprimí y no quería levantarme a pesar de que sabía que mi trabajo era lo que proveía para el pago de eso”. S25-10
Consejo	“Utilizarlas solo en emergencias y pagar el monto total antes de la fecha prevista para librarse del exagerado cobro de intereses” S25-11

Diagrama Sujeto 25

