

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-

“MAYRA GUTIERREZ”

**“EFECTOS PSICOSOCIALES QUE PROVOCA LA DEUDA POR TARJETA DE
CRÉDITO A TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE UN
CONCESIONARIO DE VEHÍCULOS”**

LUISA ALEJANDRA BARRONDO DIAZ

GUATEMALA, JULIO 2023

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

**“EFECTOS PSICOSOCIALES QUE PROVOCA LA DEUDA POR TARJETA DE
CRÉDITO A TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE UN
CONCESIONARIO DE VEHÍCULOS”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO**

DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

LUISA ALEJANDRA BARRONDO DÍAZ

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

GUATEMALA, JULIO

**CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

DIRECTOR

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de León

SECRETARIA

M.A. Karla Amparo Carrera Véla

M. Sc. José Mariano González Barrios

REPRESENTANTE DE PROFESORES

Viviana Raquel Ujpán Ordoñez

Nery Rafael Ocox Top

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruíz

REPRESENTANTES DE EGRESADOS

PADRINOS DE GRADUACIÓN

MERY YESENIA MARROQUIN FRANCO

LICENCIADA EN CIENCIAS JURIDICAS

COLEGIADO 6683

DEDICATORIAS

A Dios: Quien es mi guía en esta vida, quien en el tiempo preciso abrió los caminos, me brindo las oportunidades para que el día de hoy concluya esta meta que pensé era imposible, él mi fortaleza en los tiempos de lucha, mi resguardo y mi protección.

A mi amado esposo Ronald Fuentes: Por estar a mi lado, por demostrarme en todo momento su amor, paciencia, comprensión y por alentarme a alcanzar esta meta, jamás olvidare todo el apoyo que me brindaste, mi paño de lágrimas, te amo tanto, hoy celebro contigo este logro y a mi hija **Andrea Emilia** quien espero algún día ser ejemplo de perseverancia y espero tener el privilegio de verla recibir su título de lo que sea será su pasión, los amo eternamente.

A mis padres:

Oscar Barrondo Girón: Que en el tiempo que estuvo a mi lado me dejo sus enseñanzas y su perseverancia para luchar por lo que se quiere. **María Lidia Díaz Enríquez:** Agradezco por todo el tiempo, amor, entrega, paciencia y fortaleza que me han dirigido a lo largo de mi camino, quien ha confiado en mí y en las decisiones que he tomado, GRACIAS madre porque sin ti, esto no fuera posible.

A mi hermano:

Oscar Roderico Barrondo Díaz: A quien agradezco el apoyo incondicional en cada momento de mi vida, que has sido fundamental para que este logro se concrete, jamás es tarde para alcanzar las metas. Te quiero mi hermanito. A mi cuñada Glenda Hernandez, eres un ejemplo de perseverancia, admiro tu fortaleza y dedicación en cada actividad que realizas.

A mi familia y amigos: Quienes me han acompañado a lo largo de esta historia, atesoro a cada una en mi corazón y por acompañarme en este recorrido: Fam Elias Rodas, Nancy, Lesly, Sory, Tita, Jaqueline y Monika y a mi querida Deisy que sé que desde el cielo celebras este éxito.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de San Carlos de Guatemala:

Por ser el centro de mi formación profesional.

A la Escuela de Ciencias Psicológicas:

Que abrió las puertas para llevar a cabo este hermoso sueño, por formarme profesional y académicamente.

A la empresa Gustavo Molina y Compañía Limitada

Que por medio del Licenciado José Alejandro Pérez Calderón, me permitió realizar mi proyecto de investigación, brindándome su apoyo y el tiempo necesario para concluir.

Asesor de Tesis:

Lic. Marco Polo García Álvarez, gracias por tu amistad y por apoyarme con tus conocimientos profesionales a lo largo de la investigación.

Revisora de Tesis:

Licda. Iris Janeth Nolasco Molina, por su orientación profesional y atención al presente proyecto.

Docentes:

Gracias a cada docente que brindo sus conocimientos para mi formación, en especial al Lic. Luis Alvarado quien durante este tiempo con su orientación profesional me apoyo para cumplir esta meta, gracias por confiar que si lo lograría!



Cc. Archivo

CIEPS. 67-2022

Reg. 62-2016

CODIPs. 873-2023

ORDEN DE IMPRESIÓN INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

Estudiante

02 de mayo de 2023

Luisa Alejandra Barrondo Diaz
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante **Barrondo Diaz:**

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto SEGUNDO (2°)** del **Acta DIECINUEVE - DOS MIL VEINTITRÉS (19-2023)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 28 de abril 2023, que copiado literalmente dice:

“**SEGUNDO:** Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“EFECTOS PSICOSOCIALES QUE PROVOCA LA DEUDA POR TARJETA DE CRÉDITO A TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE UN CONCESIONARIO DE VEHÍCULOS”** de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Luisa Alejandra Barrondo Diaz

Registro Académico 2001-16196

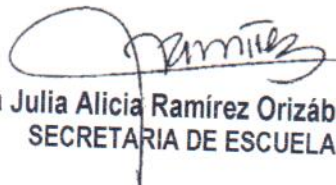
CUI: 2226-21389-0101

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el **Licenciado Marco Polo García Álvarez** y revisado por la **M.A. Iris Janeth Nolasco Molina**.

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 Ramirez Orizabal de León**
SECRETARIA DE ESCUELA

/Bky



UG-38-2023



Guatemala, 24 de abril del 2023

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 (3°.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, la estudiante **LUISA ALEJANDRA BARRONDO DIAZ, CARNÉ NO. 2226-21389-0101, REGISTRO ACADÉMICO No. 2001-16196 y Expediente de Graduación No. L-222-2019-I-EPS** 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 realizado Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- 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 **"EFECTOS PSICOSOCIALES QUE PROVOCA LA DEUDA POR TARJETA DE CRÉDITO A TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE UN CONCESIONARIO DE VEHÍCULOS"**. mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 21 de OCTUBRE del año 2022.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Atentamente,



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

Lucia G.
CC. Archivo

Adjunto: Expediente completo e Informe Final de Investigación físico y digital.

CIEPs. 001-2023

Guatemala 30 de enero de 2023

M.A. Mayra Luna de Álvarez
Coordinación
Unidad de Graduación
Escuela de Ciencias Psicológicas

M.A. de Álvarez:

Se traslada el expediente de la estudiante **Luisa Alejandra Barrondo Díaz** DPI. No. **2226213890101** de la carrera de Licenciatura en Psicología solicitado por su persona según oficio UG-557-2016 de fecha 28 de noviembre de 2016 a la Unidad de Graduación.

Informe Final titulado **"EFECTOS PSICOSOCIALES QUE PROVOCA LA DEUDA POR TARJETA DE CRÉDITO A TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE UN CONCESIONARIO DE VEHÍCULOS"**.

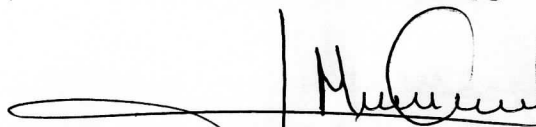
El mismo contiene los siguientes documentos:


Carta Informe Final de la Coordinación, Carta Informe final del revisor, carta de aprobación Tabla y Proyecto, carta de la Institución, carta del asesor del Informe Final, fotocopia DPI y constancia expediente de graduación hoja blanca, boleta de control para el departamento de Control Académico.

Sin otro particular me suscribo

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología, CIEPs.
"Mayra Gutiérrez"



INFORME FINAL

Guatemala, 16 de enero de 2023

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:

“EFECTOS PSICOSOCIALES QUE PROVOCA LA DEUDA POR TARJETA DE CRÉDITO A TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE UN CONCESIONARIO DE VEHÍCULOS”.

ESTUDIANTE:
Luisa Alejandra Barrondo Diaz

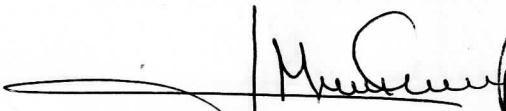
DPI. No.
2226213890101

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 21 de octubre del año en curso por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 27 de octubre del 2022, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enriquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”



CIEPs. 067-2022
REG. 062-2016

Guatemala, 16 de enero de 2023

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
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:

“EFECTOS PSICOSOCIALES QUE PROVOCA LA DEUDA POR TARJETA DE CRÉDITO A TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE UN CONCESIONARIO DE VEHÍCULOS”.

ESTUDIANTE:

Luisa Alejandra Barrondo Diaz

DPI. No.

2226213890101

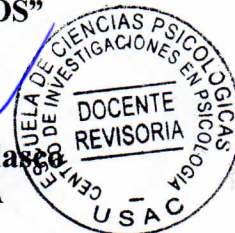
CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 21 de octubre de 2022, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Iris Janeth Nolasca
DOCENTE REVISORA



Guatemala, 13 de abril de 2017

Licenciada
Miriam Elizabeth Ponce Ponce
Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-
“Mayra Gutiérrez”


Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado “Efectos psicosociales que provoca la deuda por tarjeta de crédito a trabajadores administrativos y operativos de un concesionario de vehículos” realizado por la estudiante LUISA ALEJANDRA BARRONDO DÍAZ, CARNÉ 200116196.

El trabajo fue realizado a partir del 03 de marzo de 2016 hasta el 13 de abril 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 Marco Polo García Álvarez
Licenciado en Psicología
Colegiado No. 3403
Asesor de contenido

Guatemala, 15 de marzo de 2017

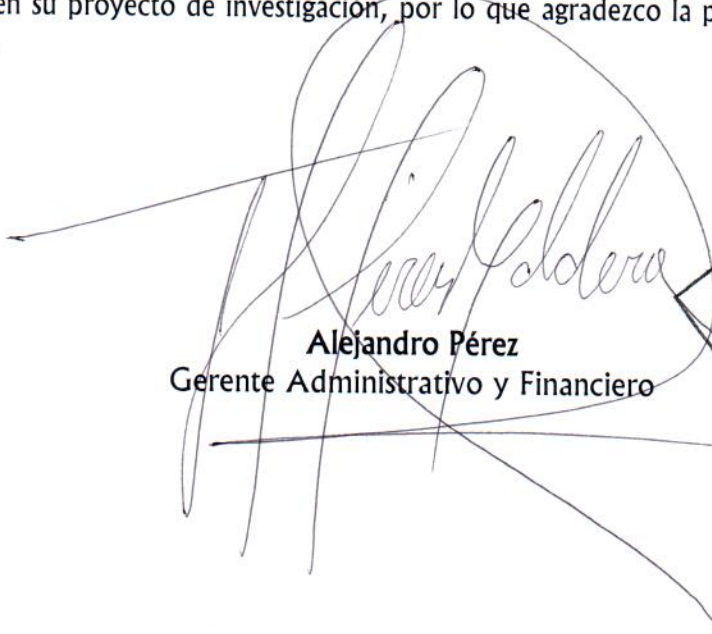
Licenciada
Miriam Elizabeth Ponce Ponce
Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs-
"Mayra Gutiérrez"

Estimada Licda. Ponce,

Por medio de la presente le informo que la estudiante de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos, Luisa Alejandra Barrondo Díaz, carné 200116196 realizó el proyecto de investigación titulado "Efectos Psicosociales que provoca la deuda por tarjeta de crédito, a trabajadores administrativos y operativos de un concesionario de vehículos", en el periodo comprendido del 17 de diciembre de 2016 al 27 de febrero de 2017.

El proyecto consistió en realizar 30 encuestas, trasladar pruebas psicológicas para evaluar depresión y ansiedad, y brindando apoyo a los trabajadores con información acerca de la importancia sobre la educación financiera y técnicas para combatir el estrés. Por lo anterior la estudiante en mención cumplió con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradezco la participación y el beneficio a nuestra institución.

Atentamente,



Alejandro Pérez
Gerente Administrativo y Financiero



ÍNDICE

Resumen

Prólogo

Capítulo I

1.	Planteamiento del problema y marco teórico	06
1.1	Planteamiento del problema	06
1.2	Marco Teórico	09
1.2.1	Revisión de antecedentes	09
1.2.2	Definición de crédito	10
1.2.3	Definición de deuda	10
1.2.3.1	La importancia del crédito en la economía de un país	11
1.2.3.2	Las ventajas de un crédito	12
1.2.3.3	Las desventajas de un crédito	12
1.2.3.4	Tipos de crédito	13
1.2.4	La historia de la tarjeta de crédito	14
1.2.5	¿Cómo surge la tarjeta de crédito en Guatemala?	16
1.2.6	La tarjeta de crédito	17
1.2.6.1	Las ventajas de la tarjeta de crédito	19
1.2.6.2	Las desventajas por el uso de la tarjeta de crédito	20
1.2.7	Comisiones y cobros indebidos	21
1.2.8	Las empresas gestoras de cobranza	22
1.2.9	El infornet	23
1.2.10	¿Cuándo la deuda se convierte en un problema?	24
1.2.11	Los factores psicosociales	25
1.2.12	El estrés	27
1.2.13	Trastorno de ansiedad	29
1.2.14	Trastorno depresivo	29
1.2.15	Las drogas	30

1.2.16	Métodos de prevención	31
--------	-----------------------	----

Capítulo II

2.	Técnicas e instrumentos	33
2.1	Enfoque y modelo de investigación	33
2.2	Técnicas	33
2.2.1	Técnicas de muestreo	33
2.2.2	Técnicas de recolección de información	34
2.2.3	Técnicas de análisis de información	35
2.3	Instrumentos	35
2.4	Operacionalización de objetivos	37

Capítulo III

3.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	38
3.1	Características del lugar y de la muestra	38
3.1.1	Características del lugar	38
3.1.2.	Características de la muestra	39
3.2	Presentación y análisis de resultados	40
3.3	Análisis general	45

Capítulo IV

4.	Conclusiones y recomendaciones	48
4.1	Conclusiones	48
4.2	Recomendaciones	49

Referencias bibliográficas

Anexos

RESUMEN

“Efectos psicosociales que provoca la deuda por tarjeta de crédito a trabajadores administrativos y operativos de un concesionario de vehículos”, fue realizado por Luisa Alejandra Barrondo Díaz.

La investigación se llevó a cabo durante los meses de diciembre del dos mil dieciséis y enero del año dos mil diecisiete, con personal activo de una empresa ubicada en la zona 9, del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala, que se dedica a la venta de vehículos nuevos y usados. La población elegida se encontraba en un rango de edades de 23 a 60 años de edad, de género femenino y masculino.

Para la recolección de los datos se utilizaron tres instrumentos: la encuesta con una serie de 14 interrogantes las cuales indagaron sobre los datos generales de la población, información relevante sobre ¿cuál fue el motivo por el que decidieron adquirir una tarjeta de crédito?, y ¿qué factores emocionales se han visto afectados por el tema del endeudamiento? Los otros dos instrumentos que se utilizaron fueron los test de Zung, que evalúan los niveles de ansiedad y depresión que puede presentar una persona, el contenido es de 20 ítems por test identificando, que sí se hace presente la depresión leve y ansiedad en un fragmento de la población evaluada.

Entre los efectos psicosociales que provoca el endeudamiento en las personas se encuentran: estado de ánimo bajo, ansiedad, falta de concentración, depresión, estrés, frustración, preocupación, entre otros; que afectan su vida personal y el contexto que lo rodea.

Parte del aporte psicosocial dirigido a las personas que formaron la investigación se les brindó una capacitación sobre educación financiera, apoyándolos con la elaboración de un presupuesto mensual para administrar sus finanzas y se les entregó un documento donado por la Superintendencia de Bancos, el cual lleva el nombre de ABC de Educación Financiera. A nivel psicológico se realizó una actividad de relajación y ejercicios impartidos por una instructora de Yoga, actividad que tiene como principal función aprender técnicas antiestrés.

Las deudas provocan problemas de salud emocional y física, que van ligadas a diversas situaciones como, por ejemplo: el auto control, compras compulsivas, carencias emocionales, falta de cultura de ahorro, falta de administración de sus propios recursos entre otras diversas situaciones, que afectan el contexto personal, familiar y laboral de las personas.

PRÓLOGO

El trabajo de investigación muestra los efectos psicosociales que provoca la deuda por tarjeta de crédito a personal activo dentro de una empresa, donde se evidenció que en su mayoría los trabajadores tienen problemas de endeudamiento, han sufrido acoso por parte de las empresas gestoras de cobro y cómo esta situación afecta su salud emocional y física.

La investigación se realizó en las instalaciones de un concesionario que se dedica a la venta de vehículos nuevos y usados, ubicada en la Zona 9 del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala, la muestra de la población fue de diecinueve hombres y once mujeres, que se encuentran en el área operativa y administrativa, los cuales debían de cumplir con el requisito de tener deuda por tarjeta de crédito. Las encuestas y los test se realizaron durante los meses de diciembre dos mil dieciséis y enero dos mil diecisiete.

Los objetivos planteados en la investigación fueron: establecer los efectos psicosociales que provoca la deuda, así como determinar el impacto psicológico y social que provoca el endeudamiento. Brindar herramientas psicopedagógicas que contribuyeron a mitigar los efectos psicosociales y por último identificar logros que los trabajadores proyectaran en su entorno laboral.

Esta investigación benefició a los trabajadores, ya que se les brindó herramientas psicopedagógicas, para un buen manejo de su presupuesto, opciones para sanear sus créditos e información escrita sobre el buen uso de la tarjeta de crédito. Esto permitió que las personas se informaran acerca de cómo utilizar la tarjeta de crédito, administrar de una manera adecuada sus finanzas y decidir cuál es la mejor opción para solventar su deuda. A nivel psicológico permitió identificar qué parte de la población padece estrés y depresión leve, las

diferentes problemáticas que afrontan las personas a nivel personal, laboral y familiar, así como también se les brindó un espacio de escucha, en donde los trabajadores, dieron testimonio de las diferentes causas por las que adquirieron la deuda. Se realizó un taller en donde aprendieron ejercicios de relajación, técnicas que beneficiaran a los trabajadores en momentos de estrés o ansiedad.

Una de las principales limitantes que se presentó al momento de realizar la investigación fue la inasistencia de los participantes en las diferentes actividades, lo cual provocó atraso en la recolección de datos. Otra fue la resistencia al inicio de responder el test, mostrando poco interés en la evaluación.

Los alcances que se lograron identificar fue que la deuda sí afecta a la población, evidenciando que el factor económico provoca efectos físicos y psicológicos y que algunas personas presentan depresión y ansiedad leve. Se evidenció que las personas con endeudamiento sufren de acoso por parte de las empresas gestoras, que provocan en la población falta de sueño, preocupación, falta de apetito, enfermedades psicosomáticas, dañando la vida personal, familiar y laboral de la persona.

Por último, otorgar un especial agradecimiento al Licenciado José Alejandro Pérez, gerente administrativo y financiero de la empresa, quien proporcionó su autorización y el lugar físico para la realización del presente proyecto, confiando que esta investigación será de utilidad para la empresa, así como agradecer a las personas que brindaron información para la recolección de información y poder finalizar el estudio.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1 Planteamiento del problema

La tarjeta de crédito es una forma de pago, que permite acceder a comprar de inmediato y diferir el pago a un mes e inclusive por más tiempo. Es un novedoso mecanismo financiero que ha revolucionado las transacciones comerciales a nivel mundial y cada vez se aplica a un gran número de actividades económicas.

Hodgson, describe que las compras realizadas por tarjeta de crédito a nivel mundial “se aproximan a unos 300 mil millones de dólares y el doble en las compras de navidad”¹. Por lo que la tarjeta de crédito se convierte en una forma útil y fácil para adquirir productos y bienes de consumo. La Asociación de Emisores de Medios de Pago de Guatemala (AEMPG), entidad que desde hace unos 10 años agrupa a 15 emisores de tarjetas de crédito refiere que el consumo por medio de tarjeta de crédito asciende a 20 mil millones al año, representando un 5% del consumo total.

El uso de la tarjeta de crédito de manera inteligente ayuda a hacer la vida más cómoda y agradable, sin embargo, el uso imprudente puede ocasionar problemas financieros serios, comprometiendo los ingresos, produciendo un sentido falso de seguridad financiera, alto endeudamiento, cargos financieros elevados.

¹ Hodgson, E. [En línea]. *El lucrativo negocio de las tarjetas de crédito*. 2014. [15 de mayo de 2016]. Recuperado de: <https://noticiasdeabajo.wordpress.com/2014/02/15/el-lucrativonegocio-de-las-tarjetas-de-credito/>

Ante ésta situación la Procuraduría de los Derechos Humanos (PDH) reportó en el año 2015, 140 denuncias por acoso y hostigamiento en el cobro. En 57 de los casos se abrieron expedientes y la entidad acompañó a los consumidores para lograr convenios de pago. A inicios de este año ya se han registrado más de 200 denuncias por cobros abusivos, hostigamiento y negación de convenios de pago.

“Las empresas llaman al usuario a todas horas, en la noche, en la mañana y en la madrugada; llaman a las referencias personales, hacen cobros abusivos y pegan afiches con el nombre de las personas y la palabra moroso”².

Tener problemas de endeudamiento, afecta no solo la economía de las personas, afecta su vida personal, familiar y laboral, provocándole serios problemas de salud física y emocional. La persona puede desarrollar enfermedades psicosomáticas, que van desde un dolor de cabeza leve hasta desarrollar un trastorno depresivo.

Múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud va relacionada con factores psicosociales, presentes en el contexto general de la persona, el tener problemas económicos puede contribuir a causar o agravar una enfermedad afectando drásticamente su salud.

Kalimo, El-Batawi y Cooper, identifican factores relacionados con el sobreendeudamiento, los cuales pueden provocar serios problemas de salud como el estrés, depresión, angustia y en consecuencia afectar su rendimiento laboral.

² Orozco, A. y Coronado, E. [En línea] Deudas impagables, tasa de interés de tarjetas de crédito es de 45.53%. *Prensa Libre*, 2015 Recuperado de: http://www.prensalibre.com/economia/Deudas-impagables-tasa-interestartjetas_de_credito-conomia_0_1308469301.html [22 de mayo de 2016].

Los factores psicosociales intervienen literalmente en cada estado de enfermedad: “síntomas musculares, causando tensión y dolor; síntomas gastrointestinales: dispepsia, indigestión, vómitos, pirosis, estreñimiento e irritación del colon; síntomas cardíacos: palpitaciones, arritmias y dolor intramuscular; síntomas respiratorios: disnea e hiperventilación; síntomas del sistema nervioso central: reacciones neuróticas, insomnio, debilidad, desmayos y algunos dolores de cabeza; síntomas genitales: dismenorrea, frigidez e impotencia”.³

Es importante evidenciar en base a ésta investigación, que las personas tienen problemas de endeudamiento, y que ésta situación causa problemas físicos y emocionales que afectan su estilo de vida personal, laboral y familiar. Las personas están conscientes que tener una deuda significa no aprobar a otro crédito, les pueden embargar el salario y posiblemente a la hora de buscar otro trabajo, sea una limitante para la obtención del mismo.

En la investigación se plantearon las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el impacto psicológico y social que produce las deudas por tarjetas de crédito, a los trabajadores?, ¿Qué medidas de prevención pueden aplicarse hacia el trabajador para reducir el impacto psicosocial que producen las deudas?

³ Kalimo, R., El-Batawi, A., y Cooper, C. *Los Factores Psicosociales en el Trabajo*. Bélgica. Editorial Organización Mundial de la Salud. 1988. p.82.

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Antecedentes

Después de realizar una investigación exhaustiva de estudios publicados dentro de la Escuela de Ciencias Psicológicas y la Universidad de San Carlos de Guatemala, se tomó en consideración tres investigaciones, las cuales tienen como objetivo en común identificar cuáles son los factores psicosociales que afectan a la población, en diferentes contextos.

La primera investigación se titula “Factores Psicosociales que promueven estrés laboral y sus efectos en el desempeño y motivación laboral”, elaborado por María Gabriela Ramírez Álvarez (año 2010). El objeto de estudio fue identificar los factores psicosociales y como elevan el estrés de las personas, por la exigencia de la posición que ocupan dentro de la empresa.

Otra investigación encontrada es la que se titula como “Efectos psicosociales del desempleo en el adulto mayor (65-70), residentes en el casco urbano de Santo Domingo Xenacoj, Sacatepéquez”, elaborado por Guillermo Enrique Arroyo Yglesias (año 2012). Siendo el análisis detectar los efectos psicosociales que provoca el desempleo en personas que llegan a la tercera edad.

Y por último, “Efectos psicosociales de la desvinculación laboral, sin acompañamiento psicológico”, elaborado por Rony de Jesús Barillas Morales (año 2015) donde hace referencia a la importancia del papel del psicólogo cuando se realiza una desvinculación, para contrarrestar los efectos psicosociales que puede producir en el trabajador.

Por tal razón surge el interés de presentar la primera investigación que aborda la problemática de la deuda por tarjeta de crédito, la cual es una realidad que afecta a la gran mayoría de guatemaltecos, que participa activamente en el mercado laboral de Guatemala.

1.2.2 Definición de crédito

La definición de la palabra crédito viene del latín *creditum* que significa “creer”, el término en sí significa “cosa confiada”, por lo que crédito es tener la confianza en quien contrae una obligación, gracias a su compromiso y voluntad será saldada.⁴

Es una forma de financiar las compras que se realicen y pagarlas posteriormente, es una operación financiera en que se involucran dos conceptos, el deudor (quien adquiere la deuda) y el acreedor (quien facilita el efectivo, bien, etc.), por lo que el deudor deberá de devolver en un tiempo aproximado convenida por las dos partes, el total de la deuda al acreedor, así como un interés que fijará la parte interesada por el tiempo en que el deudor tuvo el dinero.

1.2.3 Definición de deuda

La deuda se define como un compromiso el cual se adquiere mediante una relación con alguien o con algo, los motivos por los cuales se generan pueden ser diversos. El termino deuda refiere a “obligación”, la persona que contrae dicha obligación recibe el nombre de deudor y la persona que facilita la deuda se denomina acreedor.⁵

⁴ Superintendencia de Bancos –SIB-. *El ABC de la Educación Financiera*. Guatemala, C.A. p.19.

⁵ Porto. J., y Gardéy A. [En línea]. Definición de deuda. *Definicion.de*. 2014. Recuperado de: <http://definicion.de/deuda/> [28 de mayo 2016].

Es utilizada como una herramienta de comercio, ya que permite comprar con la opción de pagar en determinado tiempo, adicionando un costo denominado interés, el cual es cobrado por el acreedor al llegar la fecha pactada para realizar el pago.

1.2.3.1 La importancia del crédito en la economía de un país

La importancia del crédito en la economía de un país, permite un crecimiento en la inversión de un país, pues por medio de este se financian pequeños y grandes productores, apoyando así el desarrollo de la población general, creando fuentes de ingresos, crecimiento económico, facilidad de adquisición de productos y servicios.

El obtener un crédito contribuye en gran medida a fortalecer el sistema financiero de un país, actualmente muchas instituciones facilitan el otorgamiento de créditos, ya que con ello se ven beneficiados por los intereses que cobran en determinado tiempo; además las instituciones financieras ya tienen contemplada una suma considerable por temas de morosidad, los cuales no afectan las ganancias que los créditos proporcionan.

Obtener un crédito es conveniente si lo que se busca es adquirir un bien inmueble, vehículo, electrodoméstico, entre otras cosas, ya que facilita en gran medida a adquirir el bien por pagos sin afectar directamente la economía de la persona. Una eventualidad como lo es un accidente, enfermedad, ofertas o bien un imprevisto, es una buena manera de realizar el pago por medio de un crédito.

1.2.3.2 Las ventajas de un crédito

Las ventajas de contar con un crédito, es que puede contribuir a tener un buen manejo de las finanzas, ya que se adquieren bienes de consumo y servicio en el momento que no se cuenta con el efectivo para hacerlo, así como de tener un lapso de tiempo para cancelarlo.

Mencionando esto, el crédito tiene las bondades de que con un buen manejo puede ayudar a tener una vida económica financiera agradable y cómoda: por medio de este se puede efectuar el pago de inmediato, utilizarlo en una emergencia médica, muerte, accidente, acceder a compras de consumo y servicios más rápidamente, evitar llevar grandes cantidades de dinero y permite acceder a mejores créditos.

1.2.3.3 Las desventajas de un crédito

León, hace mención que entre las desventajas que se pueden dar por adquirir un crédito están: comprometer los ingresos futuros, un sentido falso de seguridad financiera, incluye cargos por las compras efectuadas, gastar más de lo que se tiene y el más importante no contar con el efectivo suficiente para cubrir gastos esenciales⁶.

Administrar las finanzas con lleva un reto personal, pues depende de una buena educación financiera el detectar cuando se está gastando más de lo que se devenga, ese el momento en que se debe de detener y corregir, ya que está a tiempo de caer en la trampa del endeudamiento.

⁶ León. D.R. *Auditoria Interna a la Cartera de Clientes de una Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, Visa*. Tesis de Licenciatura, USAC., Guatemala. 2005. p.5.

1.2.3.4 Tipos de crédito

Existen diferentes tipos de crédito que ofrecen las instituciones financieras, los cuales están dirigidos a diversas necesidades; antes de elegir el crédito a obtener, es conveniente evaluar los pros y los contras, con la finalidad de adquirir el que más se adapta a la economía de cada persona. Los créditos que con más frecuencia utilizan las personas son los siguientes: Préstamos personales, tarjetas de crédito, créditos hipotecarios y créditos específicos.

Los créditos por préstamos personales se enfocan en otorgar financiamiento para múltiples funciones, como por ejemplo viajes, remodelaciones de vivienda, entre otros⁷.

Las tarjetas de crédito son otra forma de adquirir bienes de consumo a pagar a corto plazo, una de las ventajas es la temporalidad; permitiendo disponer del efectivo que no se tiene al momento pero que se recibirá posteriormente⁸.

Los créditos hipotecarios se dirigen a otro tipo de población, los que adquieren un bien inmueble, una construcción, un terreno, construcción de varias casas, oficinas, bienes raíces, etc. Con este tipo de crédito se maneja un plazo alto para que sean cancelados⁹.

Un crédito específico se enfoca en reportar para qué fin se utilizará dicho crédito, puede ser para la compra de un electrodoméstico, servicios educativos, vehículos, entre otros. Una de las ventajas es que los montos de interés van diseñados de acuerdo al uso que se les dé.

⁷ Finanzas Prácticas [En línea]. *Tipos de Crédito*. 2002. Recuperado de: http://www.finanzaspracticas.com.co/finanzaspersonales/entienda/que_es/tipos.php [03 de junio de 2016]

⁸ *Ibíd.*, p. 2.

⁹ *Ibíd.*, p. 8.

La forma de pago vía crédito es cada vez más utilizada y comercializada a nivel mundial, pues resulta siendo una tendencia o moda de inclusión a cierto estrato de la sociedad. Como un sentido de pertenencia social, cumpliendo ciertos requisitos mínimos se puede acceder a las diferentes formas de crédito, entre ellas la tarjeta de crédito es la que nos figura más en la investigación.

1.2.4 La historia de la tarjeta de crédito

La historia de la tarjeta de crédito se remonta a épocas atrás, en donde el trueque o intercambio de mercancías fueron las primeras formas de pago, dando así al comienzo de la intermediación financiera, de una manera arcaica pero funcional¹⁰. En Roma se encuentran vestigios que existían penalizaciones para las personas que no cumplían con el pago a tiempo, entre ellas recogían la mercadería, pena de cárcel o bien la pena de muerte¹¹.

Las diferentes formas de comercialización de actividades agrícolas y no agrícolas incidieron en crear las primeras instituciones financieras que tenían como finalidad la intermediación monetaria a nivel individual. Fuera del alcance de las instituciones financieras, otras empresas surgieron con nuevos sistemas de crédito, por medio de transferencias de fondos y el uso de medios de pago. En la época colonial de Estados Unidos surge el crédito, como una forma de adquirir compras al detalle, esto se dio como resultado por la falta de circulante (efectivo) en aquel entonces.

En el año de 1914 surge la primera tarjeta bancaria emitida por Western Unión, esta empresa fue la primera en completar una línea telegráfica transcontinental en el año 1861. El objetivo era otorgar tarjetas a clientes

¹⁰ Rodríguez, B. [En línea]. *Origen y evolución histórica de las tarjetas de crédito*. 2002. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/origen-y-evolucion-historicade-las-tarjetas-de-credito/> [05 de junio 2016]

¹¹ LEÓN. Op. Cit., p. 10.

preferenciales, ofreciéndoles diferentes beneficios entre ellos el pago diferido libre de cargo por remesas bancarias.¹²

Como parte de su investigación Cabrera W., hace referencia a la historia de la tarjeta de crédito, haciendo mención que en el año de “1950 Diners Club introduce la primera tarjeta de crédito que fue aceptada en diferentes comercios”.¹³ No existía cobro alguno por el consumo del tarjetahabiente, pues los comercios absorbían estos costos.

Las empresas emisoras de tarjetas de crédito fueron innovando cada vez el producto de las tarjetas de crédito, en 1966 la institución financiera Bank Of América, emite una revolucionaria tarjeta de crédito, respaldando así al comerciante y delegando el pago del uso de la tarjeta al tarjetahabiente. Debido al auge que tuvo este producto financiero, a finales del año 1972, se expandió fuera del territorio de los Estados Unidos, a otras partes del mundo.¹⁴

El sistema de Bankamerica Card en el año de 1977, ya contaba con oficinas y comercios afiliados en 117 países, por lo que rediseñan su nombre y se lanzan con un cambio que revolucionó la historia de la tarjeta de crédito, definiendo el nombre a VISA.¹⁵

Otro grupo importante de bancos, el Banco de California desarrolló un programa de tarjetas de crédito llamado Master Charge, la cual en la actualidad se le conoce como Master Card. La cobertura de las tarjetas de crédito se expandió a diferentes modalidades de consumo, entre ellos hospedajes,

¹² Fundación Wikipedia, Inc. [En línea]. *Visa (Tarjeta de Crédito)*. 2016. Recuperado de: [https://es.wikipedia.org/wiki/Visa_\(tarjeta_de_cr%C3%A9dito\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Visa_(tarjeta_de_cr%C3%A9dito)). [01 de junio de 2016]

¹³ Cabrera. W. R. *La participación de la auditoría interna en la evaluación de riesgos en áreas críticas de una empresa emisora de Tarjeta de Crédito*. Tesis de Licenciatura, USAC. Guatemala. 2008. p. 1.

¹⁴ *Ibíd.*, p. 1.

¹⁵ *Ibíd.*, p. 2.

alimentación y renta de vehículos. Simultáneamente contribuye al crecimiento del consumo de bienes y servicios a nivel mundial.

1.2.5 ¿Cómo surge la tarjeta de crédito en Guatemala?

La tarjeta de crédito surge en Guatemala, en los años 1960 – 1961, a través de Cuentas, S.A., era una empresa que se dedicaba al manejo de las tarjetas de crédito a nivel local, pero al no tener los resultados que se esperaban, la empresa se dirigió a otro giro de operaciones.¹⁶

La tarjeta de crédito que aparece fue la de Diners Club, en la época de 1968, siendo esta la primera tarjeta internacional representada aquí en Guatemala. En 1975, se constituye la empresa Tacre de Guatemala, quien tenía los derechos sobre la tarjeta Diners Club, se reportó que inició sus operaciones con 200 tarjetas.¹⁷

En el año de 1978 surge Credomatic de Guatemala, S.A. quien tenía la representación de las marcas: Visa, Master Card y como uso local, Credomatic. Se convierte en la primera entidad financiera en colocar una tarjeta de crédito a nivel centroamericano. Debido a la exclusividad de los derechos por emisión de tarjetas Master Card y América Express, Credomatic busca ampliar sus operaciones e inicia a celebrar contratos de coemisión con instituciones bancarias, para poder así emitir tarjetas de estas marcas.¹⁸

A partir del año 1997, prospera el mercado de las tarjetas de crédito, evolucionando el mercado, entre la fusión de la emisora o coemisor ofreciendo

¹⁶ *Ibíd.*, p. 2.

¹⁷ *Ibíd.*, p.3

¹⁸ *Ibíd.*, p.3

una diversidad y tipos de tarjetas que se adaptan a las necesidades y expectativas de cada persona.

1.2.6 La tarjeta de crédito

La tarjeta de crédito, “es un rectángulo de plástico numerado, que presenta una banda magnética o un microchip”,¹⁹ es un cómodo instrumento que permite adquirir bienes y servicios de una forma inmediata y posteriormente al término de 35 a 45 días después cancelar dicho monto.

Las tarjetas de crédito son comercializadas por los diferentes bancos del sistema, quienes ofrecen este servicio: Banco Industrial, Banco G&T Continental, Citabank, BAC, Banco Agromercantil, Banco de desarrollo Rural, Banco de Los Trabajadores, Interbanco entre otros.²⁰ Estas pueden ser locales, por lo que se utilizan dentro del territorio guatemalteco en moneda nacional, el Quetzal (Q) e Internacionales, las cuales se pueden utilizar en el exterior, en moneda Dólar (\$).

Vía telefónica se contactó a tres instituciones financieras, consultando cuáles son los requisitos que requieren para poder optar a una Tarjeta de Crédito. Se pueden dividir en cuatro fases, las cuales son las siguientes:

- Formulario y requisitos: Completar formulario de solicitud, tener un año como mínimo de estabilidad laboral, contar con un salario promedio, presentar estados de cuenta que indiquen el manejo de una cuenta, para algunos bancos es importante tener una tarjeta de crédito adicional, presentar recibo de domicilio, fotocopia de documento de identificación personal (DPI) y referencias personales.

¹⁹ SUPERINTENDENCIA DE BANCOS. Op. Cit., p. 40.

²⁰ CABRERA. Op. cit., p.7.

- El contrato: La entidad financiera entregará un contrato el cuál debe ser firmado por la persona aceptando todas las condiciones por el uso y manejo de la tarjeta de crédito, entre ellos la tasa de interés que será cobrada y membrecía anual.
- Análisis y autorización de crédito: La entidad financiera realizará un análisis sobre la persona, identificando si procede o no la entrega de la misma, verificando su situación crediticia actual. Sí autorizan el crédito, solicitarán la emisión del plástico y dependiendo de la evaluación del crédito determinarán el monto aprobado para utilizar compras y un extra financiamiento adicional, siendo este un valor extra agregado al monto de la tarjeta de crédito.
- Mensualmente las instituciones financieras envían mediante correo nacional o electrónico un estado de cuenta, detallando los consumos realizados con la tarjeta de crédito. Es importante conocer e identificar cada parte de lo que ahí se describe, para tener un mejor control de lo que la empresa estará cobrando.

Por lo tanto, a continuación, se describen los aspectos más importantes del estado de cuenta, consultando la página Fichosa Tarjetas:

Pago de contado: Monto total que se debe cancelar en la fecha máxima de pago para evitar generar intereses por financiamiento; Pago Mínimo: Monto que debe de cancelar en la fecha máxima de pago, para evitar caer en mora; Fecha de corte: Fecha en la que finaliza el periodo de facturación y registro de todas las transacciones; Fecha Máxima de pago: Es la fecha última en la que se debe de efectuar el pago mínimo o bien cancelar el pago de contado.

Otros términos que se utilizan dentro de los estados de cuenta, se encuentra el Límite de Crédito, el cual refiere el crédito asignado a una persona o grupos de personas para la utilización de la tarjeta de crédito; Intereses por financiamiento, son los que se registran por alguna compra realizada a plazos y se encuentran cargados a la tarjeta de crédito (extra financiamiento).

Intereses por deuda, estos se generan en base al saldo promedio; Intereses moratorios, se dan por el incumplimiento de pago antes de la fecha de vencimiento y por último el costo por Membrecía, este cargo es reportado anualmente anticipado por la utilización de la tarjeta o bien dependiendo de la institución bancaria se cobrará después de tener un año.²¹

1.2.6.1 Las ventajas de la tarjeta de crédito

Las ventajas de la tarjeta de crédito, es que se ha convertido en una necesidad económica, ya que facilita el pago de inmediato sin utilizar el efectivo y a su vez, cancelarlo después. Sin embargo, el no tener un buen manejo de su crédito puede provocar endeudamiento y desencadenar una crisis seria en sus finanzas. A continuación, se detalla una serie de ventajas y desventajas que se pueden encontrar al utilizar una tarjeta de crédito:

Como parte de las ventajas que brindan las instituciones financieras al tener una tarjeta de crédito son: tener una buena aceptación en casi todos los comercios, nacionales e internacionales, provee mensualmente la facturación y el desglose de los consumos, se puede llamar para bloquear la tarjeta en caso de extravió o robo.

²¹ Grupo Ficohsa. [En Línea]. Ficohsa Tarjetas. 2016 Recuperado de: <http://www.ficohsatarjetas.com/conoce-tu-estado-de-cuenta/> [11 de junio de 2016]

Como parte de los beneficios cabe mencionar lo siguiente: cuenta con un crédito de 30 días sin recargo de intereses, crédito de 6, 10 a 12 meses precio de contado utilizando el extra financiamiento, aumento de crédito automático según historial crediticio, provee dinero en efectivo por medio de cajeros automáticos, se pueden cancelar servicios básicos, permite reservar vehículos, hoteles, extra financiamiento hasta por más del 50% del límite de la tarjeta, tener una tarjeta de crédito da a la persona un estatus económico estable, le confiere seguridad, prestigio y confiabilidad.²²

1.2.6.2 Las desventajas por el uso de la tarjeta de crédito

Las desventajas por el uso de las tarjetas de crédito, se menciona lo siguiente:

Facilita un fraude en casos de mal uso intencional, robo o pérdida de la tarjeta, descontrol en gastos del usuario, uso excesivo del financiamiento, lo que obviamente va encareciendo en forma creciente el costo original de lo comprado, clientes que no calculan sus límites, (no es problema para el consorcio o tarjeta representante, porque están establecidas de antemano las consecuencias) cobro de intereses adicionales por el uso de la tarjeta, la aceptación de un porcentaje de interés variable que le permitirá al emisor aumentarlo sin previo aviso y sin contar con el consentimiento del tarjetahabiente.²³

²² LEÓN. Op. cit., p. 46.

²³ Cooperativa Comunitaria Latina de Crédito. [En línea]. *Tarjetas de Crédito: Ventajas y desventajas*. 2011. Recuperado de: http://latinoccu.org/assets/Tarjetas-de-cr%C3%A9dito_ESP_20SEP2011.pdf [12 de mayo de 2016] p. 4.

1.2.7 Comisiones y cobros indebidos

Las comisiones y cobros indebidos, para comprender este tema en el contrato de aceptación que firma el tarjetahabiente indican cuáles serán las comisiones por emisión, renovación y mantenimiento de la tarjeta de crédito.

Las comisiones pueden variar dependiendo el tipo de tarjeta que se utilice o bien sean las condiciones que la institución financiera indique. Una de las formas más comunes que utilizan las emisoras de tarjetas de crédito, es enviar una tarjeta por correo nacional a una persona que no solicitó dicha tarjeta, por la falta de información la persona al recibir la tarjeta automáticamente se convierte en deudor.

Por lo regular las tarjetas que son enviadas por esta vía, viene cargada por un alto crédito de compra, así como extra-financiamiento, el cual si no es bien administrado, puede ocasionar problemas de endeudamiento al tarjetahabiente. Por ello es importante informarse de lo que se está recibiendo o bien no aceptar ningún documento que se envié de esta forma.

Los intereses resultan siendo la otra cara de la moneda, ya que, al no cancelar la totalidad de la deuda adquirida en tiempo, se corre el riesgo de que se incrementen los intereses. En la medida que se busca pagar solo la cuota mínima se van acrecentando los intereses; de tal manera que se va formando un mal hábito y una deuda difícil de saldar. Peor aún, si se toma la decisión de no pagar la deuda, los intereses sobre lo que se consumió en su momento serán hasta el 100% más alto, de lo que fue en su momento la deuda real, con ello se ve afectado el record crediticio de la persona e inicia el hostigamiento por parte de las empresas gestoras de cobranza.

1.2.8 Las empresas gestoras de cobranza

Las empresas gestoras de cobranza son empresas que tienen como función realizar el contacto y cobro a las personas que se encuentran con morosidad en el pago de sus cuentas, tarjetas de crédito, préstamos de consumo, entre otros. Ortigosa, refiere que el objetivo principal de estas empresas es “cobrar todo en el menor tiempo posible”.²⁴

Recopilando información de la investigación realizada a una empresa Gestora de cobros, los clientes se clasifican según su nivel de morosidad:

- Pre – Mora (1 – 30 días): cartera de clientes que realizan su pago dentro de los primeros 30 días, para mantener un buen record crediticio; mora 30 (31 – 60 días): cartera de clientes con 2 cuotas vencidas. En este tipo de mora, una estrategia orientada a su gestión de recupero, pretende llegar con toda rapidez al mayor número posible de clientes en el momento de producirse el vencimiento e inclusive antes del mismo, mediante un aviso recordatorio o una carta de cobro.
- Mora 60 (61 – 90 días): cartera de clientes con 3 cuotas vencidas. Se deben aplicar las herramientas adecuadas, por medio de profesionales capacitados en materia de negociación colaborativa. De esta forma se pueden cambiar los resultados, obteniendo importantes índices de recupero; mora 90 (91 – 120 días): cartera de clientes con 4 cuotas vencidas. En este tipo de mora, resulta importante el contar con un asesoramiento profesional respecto a políticas que motiven al deudor a regularizar su cuenta.

²⁴ Ortigosa., J. R. *Implementación de una Metodología de Cobranza Sistematizada en una empresa de Financiamiento*. Tesis de Licenciatura. USAC., Guatemala. 2011. p. 8.

- “Lanzar una campaña de cobro es una buena estrategia, ya que permite llegar a los obligados con interesantes propuestas expuestas de manera clara y atractiva, lo que facilita la obtención de un elevado índice de recupero en este segmento que se traduce en utilidad neta”²⁵, ya que se está hablando de cuentas calificadas como “irrecuperables”; mora 120 (121 días en adelante): cartera de clientes con 5 ó más cuotas vencidas, está puede ser asignada a jurídico.

Por lo anterior, las empresas gestoras pueden iniciar los trámites para asignarlos al departamento jurídico, con ello se da aviso al tarjetahabiente para indicarle el proceso por el cual va su caso; si no se presenta a realizar un convenio de pago o bien a solventar la deuda puede ser causa de un embargo salarial y arraigo. Esta información se carga en las páginas que se dedican a verificar el récord crediticio de las personas, que en común acuerdo con las instituciones bancarias aportan dichos datos, para evitar que se les sobre gire más financiamientos.

1.2.9 El Infornet

El Infornet, en Guatemala es una herramienta bien utilizada por instituciones financieras, bancos, reclutadoras de empleados, empresas, entre otros, es el servicio de Infornet, tal como su slogan “reduce riesgo”. La institución debe tener un usuario y contraseña para ingresar, se coloca el nombre de la empresa y el número de identificación, posteriormente le despliega la información de la persona reportando el comportamiento crediticio, legal, laboral, bienes, etc. de la persona investigada.

²⁵ Ibíd., p. 9-10

La herramienta se utiliza como un filtro para validar si es conveniente otorgar un crédito, ampliarlo, optar a un puesto de trabajo, etc., para realizar dicha consulta la institución deberá entregar un documento donde la persona autoriza que se le investigue, colocando nombre, firma y número de identificación.

Como parte de esta investigación se contactó a la empresa directamente vía telefónica, obteniendo información del costo mensual para poder acceder a realizar consultas. El costo mensual que debe pagar la empresa es de US\$40.00 por 30 consultas al mes, al pasar este límite de consultas se debe de pagar un costo extra. La herramienta cuenta con 3 tipos de tarifas, las cuales contienen un determinado número de consultas, con ello las instituciones eligen la opción que mejor se adapte al giro del negocio.²⁶

Debido a este análisis que realizan las diversas instituciones para validar si es viable o no un crédito o una contratación, es importante que la persona salvaguarde un récord financiero sano. Un caso muy común en el área de recursos humanos es tener un candidato que aplica por cumplir los criterios que solicita la posición, pero ser descartado del proceso debido a que el informe refleje endeudamiento, morosidad y embargo.

1.2.10 ¿Cuándo la deuda se convierte en un problema?

¿Cuándo la deuda se convierte en un problema?, muchas veces se cree que el endeudarse es un “mito” que esto jamás me pasará a mí, pero la realidad es totalmente diferente, los trabajadores que conforman la fuerza laboral de un país tienden a manejarse por medio del denominado “dinero plástico”, ya sea para pertenecer a un grupo selecto, moda, facilidad de pago, conveniencia, etc.

²⁶ Infor.net. [En línea]. *Reduciendo Riesgos*. Recuperado de: <http://infor.net/portal/>. [15 de junio 2016].

La tarjeta de crédito proporciona un falso valor adquisitivo, del que realmente se tiene. La falta de control o una buena administración de sus finanzas personales, pueden hipotecar su futuro financiero, en ocasiones para alcanzar sus objetivos se endeudan, el problema se refleja que si no puede administrar sus ingresos menos podrá administrar sus deudas.

Las deudas deben de ser canceladas por lo regular cada mes, las cuales en gran medida van reduciendo los ingresos, originando que se deje de pagar ciertos compromisos para solventar otros. Estas son las primeras señales de que el endeudamiento se está convirtiendo en un serio problema a largo plazo.

Sí se procede a pagar mes a mes el pago mínimo de la tarjeta de crédito, se estará incrementando un porcentaje sobre el monto de la deuda, lo cual se elevará con el tiempo, ingresando a sistemas de calificación de riesgos; como lo es el Infonet. Cabe mencionar que no solo se afectado el récord crediticio, las deudas provocan afecciones en la salud mental, física y emocional de la persona, trastocando todos los factores de su vida personal, familiar y laboral.

Si bien es cierto, no todas las personas responden de la misma manera, un factor que puede incidir a empeorar la situación de la persona es que además de tener un endeudamiento fuerte, sumamos inestabilidad laboral, problemas con la pareja u otros conflictos emocionales, que provocaran una serie de patologías graves, como lo es la depresión, ansiedad, tendencias suicidas, etc.

1.2.11 Los factores psicosociales

Entre los factores psicosociales, Martin-Baró hace referencia al concepto desarrollado por Kurt Lewin sobre el “espacio vital”: “Son todos aquellos factores psicológicos o circunstanciales que, en cada situación concreta, pueden

determinar la conducta del individuo, el espacio vital constituye el campo de fuerzas en el que se mueve en cada momento un determinado individuo, el comportamiento de una persona será en cada caso función de la particular situación de las fuerzas en su campo o espacio vital. Este se compone de dos factores: la persona y el ambiente psicológico. El comportamiento de una persona será en función de la interacción entre la persona y su medio”.²⁷

El espacio vital corresponde a todo lo que afecta al individuo en su contexto, determinando la conducta y el funcionamiento con lo que lo rodea. Un problema que desequilibre emocionalmente la capacidad de reaccionar favorablemente ante diversas situaciones provocará serios conflictos que no permitirán el buen desarrollo de la persona en su vida diaria.

Los factores psicosociales son decisivos, para la prevención de enfermedades con respecto a la promoción de la salud. En el caso de las ciencias sanitarias y de la higiene de trabajo en particular, ya que los factores psicosociales figuran entre los más importantes que influyen en la salud total de las poblaciones trabajadoras²⁸.

Se han realizado innumerables estudios, donde han demostrado que la “salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo y que la función de esos factores, tanto con respecto al estado de salud como a las causas de la enfermedad, es de alcance relativamente general”.²⁹ Por lo tanto los factores psicosociales intervienen de una manera negativa o positiva en la salud de las personas, puesto que un trabajador feliz tendrá una salud estable, mientras que un trabajador preocupado, molesto desarrollará algún tipo de padecimiento físico.

²⁷ Martin B., I. *Sistema Grupo y Poder*. San Salvador, El Salvador: Uca Editores. 1989. p. 201.

²⁸ KALIMO, MOSTAFA Y COOPER. Op. cit., p. 3.

²⁹ *Ibíd.*, p. 3.

Entre las enfermedades psicosomáticas que pueden aparecer a causa de la deuda están: el estrés, la ansiedad, la depresión, así como la dependencia a utilizar drogas. Esto repercute seriamente en el funcionamiento normal de la persona, afectando su contexto personal, laboral y familiar.

Estudios realizados por la Universidad de Southampton en el Reino Unido, revelan que los individuos que mantienen deudas económicas son tres veces más propensos a padecer problemas de salud mental, que aquellas que no están endeudadas.³⁰

Los resultados de la investigación determinan que entre las enfermedades que padecen las personas se encuentra, el estrés, cuadros de depresión y problemas de adicción. Los individuos que ya tiene algún tipo de problema emocional y sumado a la presión económica pueden ser propensas a desarrollar algún tipo de patología.³¹

1.2.12 El estrés

Es un fenómeno muy común en la actualidad, más personas a nivel mundial lo padecen. Comín, De la Fuente y Galve refieren que el estrés es “la respuesta fisiológica, psicológica y del comportamiento del trabajador para intentar adaptarse a los estímulos que lo rodean”.³² El estrés nos estimula para ejercer nuestras funciones, pues nos mantiene alertas y nos proporciona satisfacción, no debe de sobrepasarse ya que se convertirá en enfermedad.

³⁰ Universia.net. [En línea]. *Científicos afirman que tener deudas afecta la salud mental*. 2016
Recuperado de:
<http://noticias.universia.cr/en-portada/noticia/2013/10/02/1053702/cientificos-afirman-tener-deudas-afecta-salud-mental.html>. [15 de mayo de 2016]

³¹ *Ibíd.*, p. 1.

³² Comín, A. E., De la Fuente, A. y Gracia, A. (s.f.). *El Estrés y el Riesgo para la Salud*. España. Maz. p. 4.

Una de las principales causas que llevan a una persona a padecer de estrés es de origen financiero, debido a la presión que sobrelleva la persona al sentirse incapaz de pagar sus obligaciones. La persona responde a dos componentes: “el Diestrés o estrés Negativo es cuando produce angustia, malestar, y Euestrés o estrés positivo, produce una respuesta positiva, bienestar y alegría”.³³ Los factores que pueden provocar estos estímulos tanto positivo como negativo se encuentran a nivel personal, familiar y laboral.

El estrés está relacionado con cinco enfermedades asociadas directamente con la problemática de la deuda; dolor de cabeza y migraña, depresión, ataques al corazón, tensión muscular, baja tolerancia al dolor, úlceras y problemas digestivos. Sumado a esto, posibles patologías psiquiátricas. Esto es como consecuencia de no poder cubrir las necesidades básicas y las de la familia.

El acoso por parte de las instituciones gestoras de cobranza que realizan a las personas con mal récord crediticio provoca daño emocional, ya que incurren en amenazas si no realiza el pago (embargos, juicios, cobros adicionales), hostigamiento y divulgación de información (rótulos con foto en lugares públicos) esto con lleva a desencadenar ansiedad, falta de apetito, preocupación y angustia.

³³ Ibíd., p.4

1.2.13 Trastorno de ansiedad

Bataller y Álvarez, definen el trastorno de ansiedad como “La angustia es una emoción compleja que aparece cuando el sujeto se siente amenazado. En su génesis participan factores biológicos, psicológicos, sociales y existenciales, que hacen inexcusable un abordaje integral”.³⁴ Es la respuesta natural ante una amenaza o estrés que repentinamente puede ser experimentado a lo largo de la vida, por diversos factores.

Tal como se menciona anteriormente, el problema de la deuda provocará en la persona, pensamientos de duda de cómo afrontar tal realidad, a sentirse incapaz de solventar esos compromisos de pagos, en la medida que la cuenta sube mensualmente.

Entre los factores que provoca la ansiedad, en la salud se encuentran: problemas cardiovasculares (taquicardia), respiratorios (hiperventilación), digestivos (gastritis, úlceras, diarreas, flatulencia, pérdida de peso) y genitourinarios (amenorrea, disminución del deseo sexual, eyaculación precoz).

1.2.14 Trastorno depresivo

El trastorno depresivo, según una publicación del Instituto Nacional de la Salud Mental, indica que la depresión “Interfiere en la vida diaria de la persona, en el desempeño normal de su rutina y causa dolor tanto para la persona como para quienes la rodean”.³⁵ Buscando ayuda oportunamente, puede mejorar su estilo de vida, equilibrando los acontecimientos y sobre llevándolos de una mejor

³⁴ Bataller, A. y Álvarez, P. [En línea]. *Trastornos Neuróticos relacionados con factores estresantes y somatomorfos*. (s. f) Recuperado de: <http://www.sepsiquiatria.org/> [12 de junio de 2016]

³⁵ Instituto Nacional de la Salud Mental [En línea]. La Depresión. 2009. Recuperado de: <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/depression.html>. [13 de junio de 2016] p. 2.

manera. Las dificultades económicas pueden ser muy abrumadoras, desencadenando síntomas de estrés que luego de algún tiempo se puede convertir en depresión.

La depresión provoca en la persona: sentimientos de tristeza, desesperanza, ansiedad, vacío, culpa, inutilidad, irritabilidad, inquietud, fatiga, pérdida de interés por la vida, por pasatiempos, dificultad para concentrarse, come excesivamente o bien pierde peso, insomnio, pensamientos suicidas, o intentos de suicidio.³⁶ Pueden haber factores psicológicos por lo que las personas adquieren deudas, sin embargo las tarjetas de crédito facilitan las compras, perdiendo el control de lo que es una necesidad o una simple moda.

Las carencias emocionales compensándolas con objetos, deseos incumplidos, baja tolerancia a la frustración o bien la falta de control en las finanzas desencadena un espiral de endeudamiento. Sí la persona cuenta con antecedentes de depresión, es probable que los diferentes problemas cotidianos sumado al problema económico desencadene en un trastorno, el cual deberá ser tratado en un tiempo oportuno, previendo poner en riesgo su integridad física (suicidio).

1.2.15 Las drogas

Cualquier sustancia que produce efectos en el sistema nervioso central, ocasiona placer, modificando la conducta, así como el estado de ánimo, provocan un efecto nocivo en la salud mental, física y emocional de la persona. “La dependencia se caracteriza por el uso compulsivo de drogas, a pesar de las consecuencias negativas asociadas con su empleo”.³⁷ Los problemas

³⁶ *Ibíd.*, p. 4.

³⁷ Insulza., J.M. *El problema de las Drogas en las Américas: Estudios*. Organización de los Estados Americanos. 2013. P. 9.

financieros contribuyen a que las personas se conviertan en codependientes de alguna sustancia adictiva, entre las más recurrentes pueden estar el alcohol, nicotina y fármacos.

La persona busca un alivio ante las situaciones de endeudamiento que influyen en el contexto personal, laboral y familiar. Las drogas provocan una separación de la realidad y la fantasía; se utilizan con una herramienta de escape ante las preocupaciones, poca tolerancia a la frustración, disociación de la realidad o bien a las influencias de la sociedad.

Los individuos más propensos a caer en la drogadicción se encuentran los que sufren depresión, ansiedad, trastorno de déficit de atención o bien otro problema de salud mental. Ante la depresión y la ansiedad, los individuos utilizan regularmente las drogas, para remediar de alguna manera las preocupaciones, angustias, desesperanzas que en nuestro contexto pueden ser provocadas por la crisis financiera que están atravesando.

Una crisis económica, propicia las condiciones para que se desarrolle algún problema de salud mental, sin que la persona sea diagnosticada con depresión o ansiedad pueden recurrir al consumo de algún tipo de drogas para regular su estado de ánimo.

1.2.16 Métodos de prevención

Para contrarrestar los diversos factores psicosociales que afectan a los trabajadores, se proporcionó un taller con técnicas para el manejo del estrés, se les informó y se entregó el material didáctico de la Superintendencia de Bancos, incluyendo a todo el personal de la empresa, puesto que este es un tema de relevancia.

Se constató que el personal encuestado nunca ha asistido a psicoterapia, por ello se les hizo énfasis en la importancia del acompañamiento psicosocial y que a través de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se brinda apoyo psicológico de manera gratuita, que cuenta con varios centros de apoyo en diferentes aéreas para que sea accesible a la población.

Técnicas para afrontar el estrés, es una defensa contra las situaciones que nos demanda el día a día, pero regularlo dependerá de cómo se utilicen los propios recursos. Entre las técnicas para afrontar el estrés negativo se encuentran: una buena alimentación, realizar ejercicio y/o actividades recreativas, cambio de actitud ver las oportunidades que tenemos, aprender a respirar profundo, a relajarnos, a comunicarnos con nuestros seres queridos, a trabajar en conjunto³⁸.

La educación financiera, se basa en proporcionar información de cómo realizar el presupuesto que cubre los gastos básicos, identificando cuales son los gastos innecesarios, las debilidades de compras y que el personal aprenda a respetar un presupuesto mensual. Como actividad para la casa y que involucre a su familia se les oriento a que lo realizaran en conjunto, siendo un recurso de apoyo importante para el trabajador. El material didáctico entregado, es una herramienta psicopedagógica que proporciona información de lo que es, un producto financiero previniendo el tema del endeudamiento.

³⁸ COMÍN, DE LA FUENTE Y GARCÍA. Op. Cit., p. 44-45

CAPÍTULO II

2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Enfoque y modelo de la investigación

Con base al estudio del problema el tipo de muestreo que se utilizó fue un enfoque cuanti-cualitativo, permitiendo evaluar y observar a la población, interactuando de una manera natural en el área de trabajo, buscando obtener la experiencia de la realidad, comprendiendo más de cerca el problema.

A través de este estudio se definieron los instrumentos a utilizar, la observación directa, encuesta estructurada y pruebas psicológicas las cuáles aportaron información importante acerca del estudio en cuestión.

Los requisitos para calificar dentro de la muestra a evaluar, era: la existencia de deuda por tarjeta de crédito. Las características de la población variaron en edad, género, departamento al que pertenecen y escolaridad, el tamaño de la muestra fue de treinta personas.

2.2 Técnicas

2.2.1 Técnicas de muestreo

Se utilizó el tipo de muestreo intencional o de conveniencia, seleccionando de forma directa e intencional, a los individuos de la población a la que se tuvo acceso fácil, puesto que ya se tenía un contacto previo con ellos en el ámbito laboral.

2.2.2 Técnicas de recolección de información

Consentimiento informado, se les informó a los participantes sobre el objetivo de la investigación y los procesos que conllevaría, solicitándoles su participación en la misma, de manera voluntaria. A quienes aceptaron, se les entregó un formulario el cuál debían de completar con sus iniciales, edad y firma; indicándoles que la información se manejaría de forma confidencial.

Encuesta estructurada, fue parte fundamental para la recolección de datos, permitiendo tener una mejor interacción con los participantes, recabando la información necesaria para cumplir con los objetivos planteados, fue aplicada de manera grupal a los que pertenecían al mismo departamento (operativo y/o administrativo), se les explicó cómo debían de llenar la encuesta que tenía 14 preguntas, fáciles de responder en un tiempo aproximado de 10 minutos.

Para la recolección de los datos se aplicaron los test de Zung, los cuáles miden la ansiedad y la depresión. Siendo una herramienta diagnóstica de auto aplicación que consta de veinte frases relacionadas con el trastorno de depresión y de ansiedad, formuladas la mitad con términos positivos y la otra mitad con términos negativos, evaluando síntomas somáticos y cognitivos.

Se les hizo entrega de dos hojas de respuestas, la hoja uno era el test de Zung de ansiedad y la hoja dos era el test de Zung depresión. Indicándoles que marcaran con un círculo, la opción que más se apegara a su cotidianidad, cada hoja contiene las veinte frases y en cada sección se encuentra un valor numerativo, el cual indica la frecuencia con la que se presenta cada síntoma. En un tiempo de quince minutos dieron respuesta a los dos test.

2.2.3 Técnicas de análisis de información

Para el análisis e interpretación de los instrumentos de investigación, se utilizó el método de estadística descriptiva, ya que por medio de esa técnica se recolectó y se procesó la información, representando los resultados por medio de gráficas, describiendo y elaborando el análisis general.

2.3 Instrumentos

1. Consentimiento informado: los participantes accedieron de manera voluntaria para participar en la presente investigación, completando el formato asignado. (Ver anexo No. 1)

2. Encuesta estructurada: este instrumento se utilizó para la recolección de datos, siendo su principal objetivo identificar al personal que tiene deuda por tarjeta de crédito, permitió establecer los efectos psicosociales que ha provocado la deuda por tarjeta de crédito, en el contexto personal, laboral, familiar y social, a nivel emocional y físico, tal como lo menciona Briones, la encuesta estructurada permite recabar información subjetiva de la población.³⁹ (Ver anexo No. 2)

3. Test de Zung de ansiedad y depresión, fueron elaborados por el Dr. William Zung en 1965, es una escala que cuantifica los síntomas de ansiedad, al igual que la depresión. Consta de un total de 20 frases, cada ítem puntúa de 1 a 4 para los de sentido negativo, o de 4 a 1 para los de sentido positivo.

Los párrafos se encuentran divididos en 4 columnas encabezados de siguiente manera: muy pocas veces, algunas veces, muchas veces y casi

³⁹ Briones., G. Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales. D.F. México: Editorial Trillas. 1990. p. 52

siempre. El uso de esta escala permite manifestar síntomas físicos sin base orgánica aparente, economizando tiempo valioso en entrevistas y clínicas. (Ver anexo No. 3 y No. 4).⁴⁰

⁴⁰ Monografías [En línea]. Psicometría aplicada. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos96/psicometria-aplicada/psicometria-aplicada3.shtml> [10 de enero de 2017]

2.4 Operacionalización de objetivos

Objetivos Específicos	Categorías conceptuales / Variables	Técnicas	Instrumentos
<p>Se determinó el impacto psicológico y social que produce el endeudamiento por tarjetas de crédito a trabajadores</p> <p>Se brindaron herramientas a los trabajadores por medio de capacitaciones para reducir el impacto a nivel psicosocial que produce el endeudamiento por tarjetas de crédito.</p> <p>Se confrontó si los trabajadores mostraron algún logro después de brindar las herramientas para mejorar los problemas psicosociales que se presentaron.</p>	<p>Efectos Psicosociales</p> <p>Deuda por tarjeta de crédito / Consecuencias</p> <p>Contexto psicosocial</p>	<p>Encuesta estructurada</p> <p>Test</p> <p>Capacitación</p> <p>Observación</p> <p>Entrevista</p>	<p>Guía de encuesta estructurada</p> <p>Test de Zung para depresión</p> <p>Test de Zung para la ansiedad</p> <p>Taller de reducción impacto psicosocial/ Prevención</p> <p>Observación directa</p> <p>Entrevista abierta</p>

CAPÍTULO III

3. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Características del lugar y de la muestra

3.1.1 Características del lugar:

La presente investigación se realizó en una empresa que se dedica a la venta de vehículos nuevos y usados, ubicada en la zona 9 del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala. La empresa cuenta con cuarenta y tres años de estar compitiendo en el mercado guatemalteco, distribuyendo marcas reconocidas de vehículos.

Su infraestructura cuenta con las condiciones básicas para el servicio de sus colaboradores: agua potable, baños, cafetería, energía eléctrica, seguridad, recolección de basura, iluminación, señalización, oficinas, salas de reuniones, entre otros factores que contribuyen a que los colaboradores, clientes y visitantes estén en un lugar cómodo y limpio.

La empresa facilitó la sala de capacitaciones la cual fue utilizada para realizar los procesos de prevención, información y técnicas anti estrés. En la oficina del Departamento de Recursos Humanos, se facilitó el espacio para llevar a cabo el informar a los colaboradores del consentimiento informado, encuestas y los test de ansiedad y depresión, los cuales se utilizaron para el desarrollo del proyecto.

3.1.2 Características de la muestra

La empresa tiene un total de ciento treinta colaboradores, de los cuales fueron seleccionadas para el desarrollo del proyecto treinta personas, cumpliendo el requisito de tener deuda por tarjeta de crédito.

El rango de edad comprendida fue de veintitrés a sesenta años de edad, del sexo masculino diecinueve personas y del sexo femenino once personas, a nivel operativo laboran diez personas, que se encuentra en el área de mantenimiento, pilotos, conserjes y a nivel administrativo fueron veinte personas, comprendiendo los departamentos de contabilidad, recursos humanos, gerencia financiera y ventas.

Dentro del grupo evaluado su condición económica varía, ya que dentro del nivel administrativo devengan salarios arriba del salario mínimo actual, mientras que en el área operativa devengan el salario mínimo. La etnia que predomina en la población seleccionada es ladina, el nivel educativo en un noventa por ciento de la población cuenta con una carrera a nivel medio finalizada, y el diez por ciento restantes no completa el nivel básico.

Todos son trabajadores activos, que cuentan con más de un año de estabilidad laboral. Dieciséis de las personas evaluadas son casados, con más de un hijo, mientras que catorce personas son solteras, con alguna responsabilidad económica en su hogar.

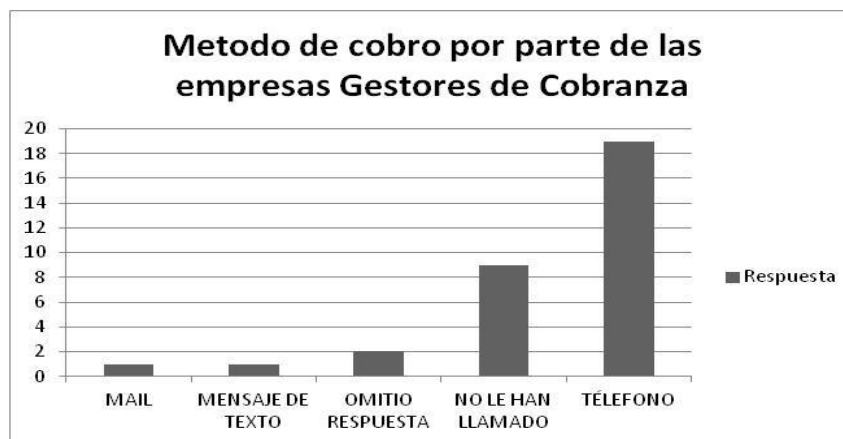
3.2 Presentación y análisis de resultados

Las deudas forman parte de las problemáticas que viven muchos trabajadores guatemaltecos, quienes día con día se sienten “agobiados” de no contar con una solución rápida para sanear su situación financiera.

Han sido varias y diversas las razones por las cuáles las personas accedieron a tener una tarjeta de crédito, sin embargo, la falta de educación financiera, la elaboración de un presupuesto mensual, los gastos excesivos, la moda, entre otros factores, han provocado que el ingreso mensual sea insuficiente para el pago de su deuda, incrementándolo radicalmente mes con mes.

Entre los problemas que enfrentan las personas que contraen una deuda por tarjeta de crédito, es el hostigamiento que realizan los empleados de las empresas que se dedican a gestionar el cobro de la misma, por medio de llamadas continuas, correos, mensajes, etc. Los resultados obtenidos a través de la pregunta ¿Mencione de qué forma las empresas de cobro le han solicitado el pago por la deuda de Tarjeta de Crédito?, son los siguientes:

Grafica No. 1



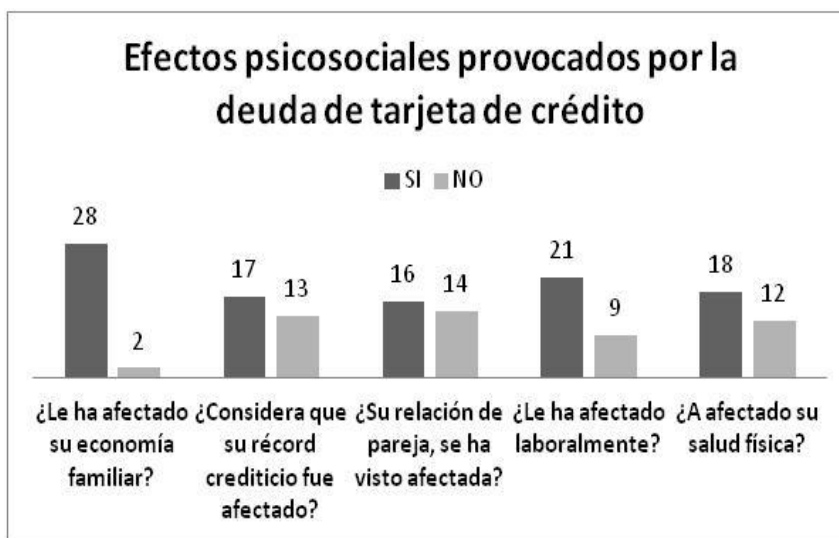
Fuente: Datos obtenidos de la pregunta No. 5, estudio realizado en los meses de diciembre 2016 y enero 2017.

Por lo anterior 19 personas indicaron que por medio de llamadas constantes y algunas veces de manera abusiva solicitan el pago de la deuda, siendo está la forma más común que utilizan las empresas gestores de cobranza. Sí no son localizables en el telefono personal, llaman a las empresas donde laboran para reclamar el pago.

2 personas indicaron que por medio de mensajes de texto y por correo electronico los han tratado de contactar, representado herramientas poco utilizadas por dichas empresas, mientras que 5 personas omitieron dar respuesta a la pregunta en cuestión.

Para identificar cuáles han sido los efectos psicosociales que ha provocado la deuda por tarjeta de crédito, se presentan los resultados de 5 preguntas esenciales, que abarcaron las diversas aéreas del individuo en su entorno familiar, social, laboral y su estado de salud física:

Gráfica No. 2



Fuente: Datos obtenidos a través de las preguntas con número 6, 7, 8, 9 y 10, de la encuesta denominada “Deudas por tarjeta de crédito” estudio realizado en los meses de diciembre 2016 y enero 2017.

Los resultados evidenciaron que 28 participantes se ven afectados en su economía familiar, ya que indicaron que se les imposibilita la pagar la deuda debido a que deben sufragar gastos importantes, como lo son la renta, alimentación, servicios básicos, colegios, entre otros.

Afirmaron 17 personas que cuando han solicitado préstamos para unificar las deudas, son denegadas las solicitudes ya que cuentan con un mal record crediticio. 16 participantes respondieron que la relación de pareja se ve afectada como resultado de un mal manejo en el presupuesto familiar, continuamente se dan discusiones porque no les “alcanza el dinero”.

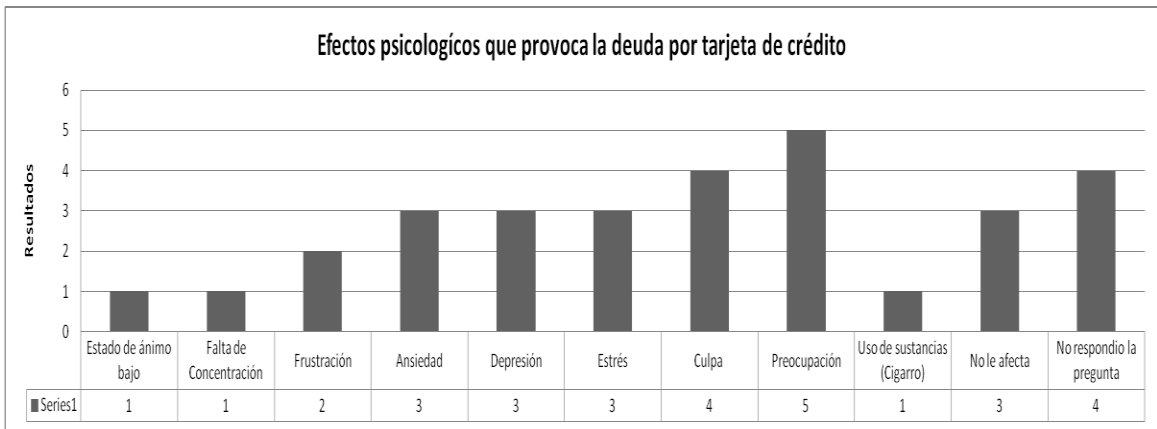
A nivel laboral 21 participantes consideran que, si se ven afectados en su rendimiento laboral, a consecuencia de los problemas financieros y personales que esta situación les provoca. Durante la investigación se recibieron cartas de juzgados de solicitud de embargos de salario, así como demandas por pago de manutención.

Relacionado al último ítem 18 personas indicaron que, si ven afectadas en su salud física, ya que han presentado recurrentes dolores de cabeza, malestares estomacales, presión baja o alta, resfriados y alergias respiratorias.

Es importante mencionar que en Guatemala aún existe desinformación con relación al trabajo que realizan los psicólogos, ante esta situación las personas afrontan sin acompañamiento profesional las diversas problemáticas cotidianas, las cuáles con el tiempo pueden agravar la salud mental y física, afectando el entorno psicosocial de la persona.

A través de la encuesta se pudo constatar que las personas si tienen sentimientos y emociones que no han resuelto en el transcurso de su vida, y que el endeudamiento suma una preocupación más a su situación emocional.

Gráfica No. 3



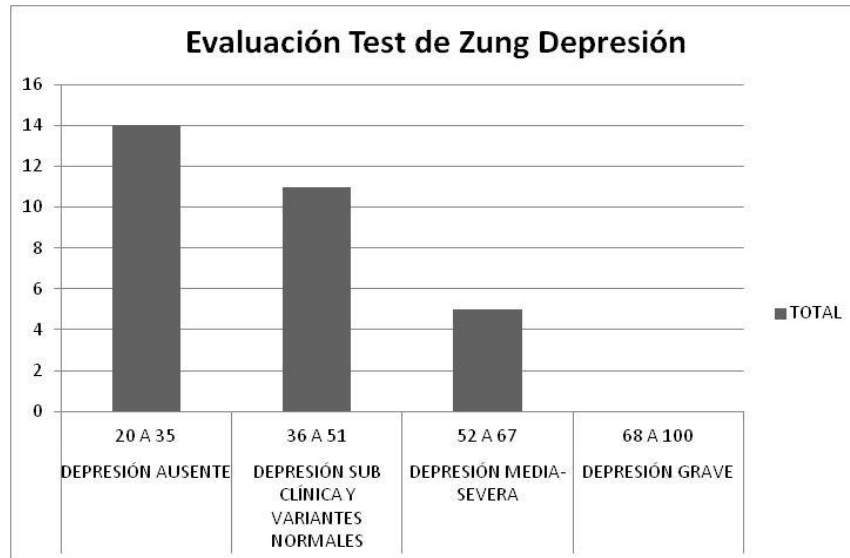
Fuente: Resultados obtenidos a través de la pregunta con número 11, estudio realizado en los meses de diciembre 2016 y enero 2017

Del total de personas encuestadas, la mayoría respondieron que si consideran que la deuda por tarjeta de crédito les ha afectado emocionalmente, las cuales indicaron que sienten “preocupación” por la incapacidad de pago de la deuda, así como “culpa” por no poder administrar su economía familiar, comprando cosas y realizando gastos innecesarios.

Asimismo, indicaron que la deuda por tarjeta de crédito también les provoca ansiedad, depresión, estrés, frustración, falta de concentración y el consumo de sustancias (cigarrillo). 7 personas no dieron respuesta a la pregunta en mención o bien indicaron que no les afectaba.

Para identificar si las personas presentaban algún grado de depresión o ansiedad, se trasladaron dos test con 20 preguntas cada uno, a continuación, los resultados del test de depresión:

Gráfica No. 4

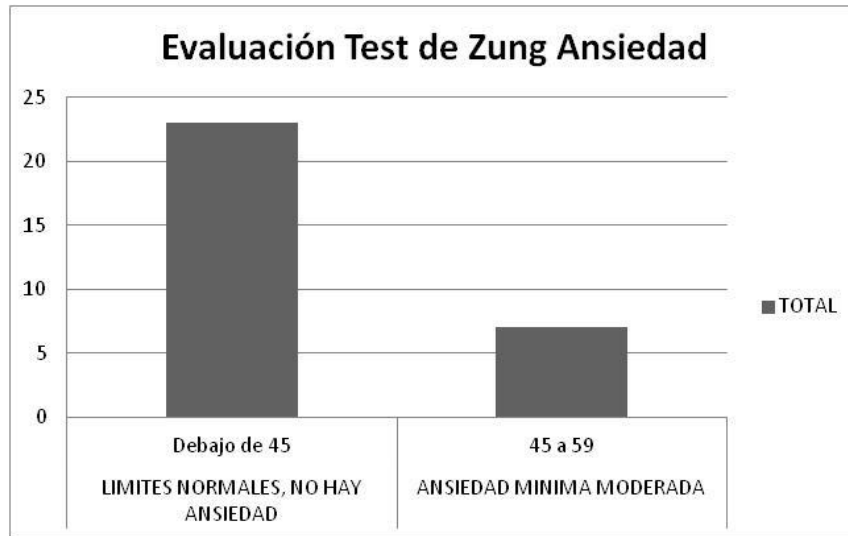


Fuente: Resultados obtenidos a través del test de Zung Depresión, estudio realizado en los meses de diciembre 2016 y Enero 2017.

A través de los resultados se logró constatar que, de 30 participantes, 14 personas poseen presencia de depresión ausente, 11 personas se encuentran en el rango normal y 5 personas se encuentran en el rango de depresión media severa. La mayoría de las personas participantes de la investigación no presentan signos de depresión, por lo que podemos deducir que la deuda por tarjeta de crédito representa para ellos otros problemas psicosociales, tomando en cuenta la gráfica No. 3.

A continuación, se presentan los resultados de las evaluaciones realizadas con el test de Zung de ansiedad:

Gráfica No. 5



Fuente: Resultados obtenidos a través del test Zung ansiedad, evaluaciones realizadas durante los meses de diciembre 2016 y enero 2017.

La grafica muestra que 23 personas de un total de 30 evaluados, se encuentran entre los límites normales por lo que no hay presencia de ansiedad y 7 personas presentan ansiedad mínima moderada. La mayoría de las personas participantes de la investigación no presentan signos de ansiedad, por lo que podemos deducir que la deuda por tarjeta de crédito representa para ellos otros problemas psicosociales, tomando en cuenta la gráfica No. 3.

3.3 Análisis general

Se observó que, mediante los resultados obtenidos en la investigación, la deuda por tarjeta de crédito puede afectar la vida de la persona en el contexto personal, familiar, laboral y social. La influencia y el estatus social que brinda la capacidad de adquirir objetos que compensan algunas necesidades, las cuales llevan a las personas a hacer mal uso de la disponibilidad de efectivo que brindan las tarjetas de crédito.

A través de los resultados se evidencia que el método más utilizado por las empresas gestoras de cobros para obtener los pagos atrasados es por constantes llamadas telefónicas.

La mayoría de las personas participantes en la investigación estuvieron de acuerdo en que la economía familiar, su récord crediticio, sus relaciones interpersonales y laborales, así como su salud física, han sido afectadas por la deuda de tarjeta de crédito; derivado de esto también la mayoría indicó que la deuda les provoca “preocupación”, esto debido a incapacidad de pago de la misma.

La depresión se hace presente en una pequeña parte de la población evaluada, la cual pudo ser causada por diversas situaciones a lo largo de su vida, el problema del endeudamiento y la falta de liquidez económica pueden ser factores que afecten la salud mental de las personas. Cabe mencionar que en su gran mayoría los guatemaltecos no cuentan con una cultura de prevención en ningún ámbito de sus vidas, por lo que coloca su salud física y mental en riesgo.

Según los indicadores que refleja el test de ansiedad de Zung, las personas que se encuentran con una ansiedad mínima, pueden llegar a estar dentro del rango de ansiedad severa. Al igual que con la depresión, es importante que las personas que si muestran un grado positivo asistan a psicoterapia, ya que a través de un tratamiento adecuado se verán beneficiados emocionalmente. El estrés, las preocupaciones y la tensión acumulada son generadores para acrecentar el nivel de ansiedad en una persona.

Tanto la depresión como la ansiedad son formas de reacción ante eventos externos o internos, provocando falta de energía, agotamiento mental y físico, temblor en las articulaciones de las manos, siendo una manifestación

psicosomática, patrones de sueño alterados, irritabilidad, pánico, culpa y síntomas físicos como los son dolores de cabeza, dolores musculares, taquicardia, pérdida del apetito; afectando significativamente la vida y el contexto de las personas.

Por lo anterior resalta que el endeudamiento discrimina y limita a las personas, no importando su nivel económico, edad, sexo, religión, impidiendo el desarrollo de los diferentes sectores de la población. Perjudicando las relaciones que el individuo tenga en su alrededor, los estigmas de una persona con deudas, con lleva a que se le obstaculice el poder encontrar una solución a su crisis financiera.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

1. El consumo de bienes y servicios que las personas realizan por medio de la tarjeta de crédito de una forma desorganizada, se convierte en uno de los principales factores de aceleración de endeudamiento que afectan la estabilidad económica personal, familiar, laboral y social.
2. La deuda por tarjeta de crédito puede afectar la vida social de las personas, teniendo la deuda como un obstáculo para poder desarrollarse en su vida personal.
3. Se identificó que los efectos psicológicos provocados por la deuda de tarjeta de crédito pueden afectar la salud mental y física de las personas, dado que su nivel de estrés puede ser la principal causa de ansiedad y preocupación.
4. Dentro de los efectos psicosociales que provoca el endeudamiento encontramos la preocupación que poseen las personas al momento de recibir las llamadas por el cobro de la misma, esto debido a que no tienen el efectivo para hacer el pago de la deuda.
5. . La falta de educación financiera y la falta de interés por adquirirla, predispone a las personas a no tener una clara visión de las diversas contingencias económicas a futuro, por lo que no llevan una vida saludable financieramente, endeudándose constantemente

4.2 Recomendaciones:

1. Al personal que labora dentro de la empresa y que ha tenido problemas en el control de su situación financiera, es indispensable que utilice el manual del ABC de educación financiera, como guía para la elaboración de un presupuesto mensual, pues en el plasmarán los ingresos y egresos fijos, así mismo identificarán cuál será la acción a tomar para sanear su situación.
2. Hacia las instituciones financieras, quienes deben de realizar un análisis previo de la situación económica con la que cuenta el personal a quienes se les brindarán tarjetas de crédito, identificando si son aptos o no, para evitar el tema de endeudamiento, previendo dar límites que sobrepasan el salario mínimo de la persona.
3. A las empresas, que faciliten tiempo y espacio para realizar actividades que apoyan al colaborador, con técnicas de relajación, ejercicios anti estrés, entre otras actividades que pueden fortalecer la salud mental y física de sus colaboradores.
4. El Estado de Guatemala a través de sus instituciones responsables de la protección al consumidor, facilite la información para que las personas puedan realizar sus denuncias si son víctimas de las empresas gestoras o instituciones que hostigan y acosan a las personas.

BIIBLIOGRAFÍA

Bataller, A. y Álvarez, P. [En línea]. *Trastornos Neuróticos relacionados con factores estresantes y somatomorfos*. (s.f.) Recuperado de: [12 de junio de 2016]

Cabrera. W. R. *La participación de la auditoría interna en la evaluación de riesgos en áreas críticas de una empresa emisora de Tarjeta de Crédito*. Tesis de Licenciatura, USAC. Guatemala. 2008. 140 p.

Comín, A. E., De la Fuente, A. y Gracia, A. (s.f.). *El Estrés y el Riesgo para la Salud*. España. Maz. 48 p.

Cooperativa Comunitaria Latina de Crédito. [En línea]. *Tarjetas de Crédito: Ventajas y desventajas*. 2011. Recuperado de: http://latinoccu.org/assets/Tarjetas-de-cr%C3%A9dito_ESP_20SEP2011.pdf [12 de mayo de 2016] 13 p.

Finanzas Prácticas [En línea]. *Tipos de Crédito*. 2002. Recuperado de: http://www.finanzaspracticas.com.co/finanzaspersonales/entienda/que_es/tipos.php [03 de junio de 2016]

Fundación Wikipedia, Inc. [En línea]. *Visa (Tarjeta de Crédito)*. 2016. Recuperado de: [https://es.wikipedia.org/wiki/Visa_\(tarjeta_de_cr%C3%A9dito\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Visa_(tarjeta_de_cr%C3%A9dito)). [01 de junio de 2016]

Grupo Ficohsa. [En Línea]. Ficohsa Tarjetas. 2016 Recuperado de: <http://www.ficohsatarjetas.com/conoce-tu-estado-de-cuenta/> [11 de junio de 2016]

Hodgson, E. [En línea]. *El lucrativo negocio de las tarjetas de crédito*. 2014. [15 de mayo de 2016]. Recuperado de: <https://noticiasdeabajo.wordpress.com/2014/02/15/el-lucrativonegocio-de-las-tarjetas-de-credito/>

Infor.net. [En línea]. *Reduciendo Riesgos*. Recuperado de: <http://infor.net/portal/>. [15 de junio 2016].

Instituto Nacional de la Salud Mental [En línea]. *La Depresión*. 2009. Recuperado de: <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/depression.html>. [13 de junio de 2016] 26 p.

Kalimo, R., El-Batawi, A., y Cooper, C. *Los Factores Psicosociales en el Trabajo*. Bélgica. Editorial Organización Mundial de la Salud. 1988. 237 p.

León. D.R. *Auditoría Interna a la Cartera de Clientes de una Empresa Emisora de Tarjetas de Crédito, Visa*. Tesis de Licenciatura, USAC., Guatemala. 2005. 185 p.

Martin B., I. *Sistema Grupo y Poder*. San Salvador, El Salvador: Uca Editores. 1989. 415 p.

Monografías [En línea]. *Psicometría aplicada*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos96/psicometria-aplicada/psicometria-aplicada3.shtml> [10 de enero de 2017]

Orozco, A. y Coronado, E. [En línea] *Deudas impagables, tasa de interés de tarjetas de crédito es de 45.53%*. *Prensa Libre*, 2015 Recuperado de: http://www.prensalibre.com/economia/Deudas-impagables-tasa-interestartjetas_de_credito-conomia_0_1308469301.html [22 de mayo de 2016].

Ortigosa., J. R. *Implementación de una Metodología de Cobranza Sistematizada en una empresa de Financiamiento*. Tesis de Licenciatura. USAC., Guatemala. 2011. 95 p.

Porto. J., y Gardey A. [En línea]. *Definición de deuda*. *Definiciones*. 2014. Recuperado de: <http://definicion.de/deuda/> [28 de mayo 2016].

Rodríguez, B. [En línea]. *Origen y evolución histórica de las tarjetas de crédito*. 2002. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/origen-y-evolucion-historicade-las-tarjetas-de-credito/> [05 de junio 2016]

Superintendencia de Bancos –SIB-. *El ABC de la Educación Financiera*. Guatemala, C.A. 52 p.

Universia.net. [En línea]. *Científicos afirman que tener deudas afecta la salud mental*. 2016 recuperado de: <http://noticias.universia.cr/en-portada/noticia/2013/10/02/1053702/cientificos-afirman-tener-deudas-afecta-salud-mental.html>. [15 de mayo de 2016]

ANEXOS

Anexo No. 1

No. _____

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo: _____, de _____ años de edad, he sido informado con detalle del proceso de investigación en el cual seré participe voluntariamente, de la investigación que lleva el nombre de "Efectos psicosociales que provoca la deuda por tarjeta de crédito".

La información que proporcione será estrictamente **CONFIDENCIAL**, garantizándole la total discreción a sus respuestas.

Firma de Consentimiento

ANEXO No. 2

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez"

ENCUESTA

"DEUDAS POR TARJETA DE CREDITO"

Fecha de aplicación: _____

Edad:		Nivel Escolar:	
Sexo:		Ubicación Admón.	
Estado Civil:		Ubicación Operativo	

1. ¿Usted tiene deuda por tarjeta de crédito?
2. En qué año contrajo la deuda:
3. ¿Cuál fue la razón por la cual adquirió la Tarjeta de Crédito?
4. ¿Describa cuáles son los motivos por lo que se le ha imposibilitado pagar la deuda por Tarjeta de Crédito?
5. ¿Mencione de qué forma las empresas de cobro le han solicitado el pago por la deuda de Tarjeta de Crédito?
6. ¿De qué manera le ha afectado tener la deuda por Tarjeta de Crédito, en su economía familiar?
7. ¿Considera que su récord crediticio ha sido afectado por esta deuda?
Sí _____ No _____
¿Como?
8. ¿Ha afectado de alguna manera la relación con su pareja, por tener deudas?
Sí _____ No _____
¿De qué forma?

9. ¿Cree usted que el tener una deuda, le ha afectado de alguna forma su salud física?

10. ¿Su productividad laboral ha disminuido a causa de la imposibilidad de pago?

Sí _____

No _____

¿Cómo?

11. ¿De qué forma considera que emocionalmente le ha afecto la incapacidad de pago?

12. ¿Marque con una X si consume alcohol para afrontar algún tema financiero que le preocupe?

Nunca _____ Eventualmente _____ Siempre _____

13. ¿Marque con una X si en algún momento ha padecido alguna situación financiera que lo ha llevado a consumir algún tipo de drogas?

Nunca _____ Eventualmente _____ Siempre _____

14. ¿Alguna vez ha pensado, planeado o intentado suicidarse, como forma de solución o de escape a la deuda?

Si: _____

No: _____

¿Por qué?

ANEXO No. 3

Ficha Técnica Escala de Zung – Depresión

Nombre: Escala de auto medición de la Depresión (EAMD)

Autor: Dr. William Zung

Aplicación: Individual o colectiva

Duración: 5 minutos

Finalidad: Medir las llamadas “depresiones ocultas”, economizando tiempo valioso en la clínica y varias sesiones de entrevistas de estudio.

Material: Cuestionario de medición de la depresión (EAMD), manual y parillas de calificación Zung – Índice EAMD

NORMAS: INTERPRETACIÓN DE LAS PUNTUACIONES DIRECTAS EN PORCENTAJES. Esta es la versión desde 1967, 1969, 1970, 1974 y 1974.

De esta manera podrás identificar el test que tú tienes con la versión de esta.

P. directo	Porcentajes	P. directo	Porcentajes	P. Directo	Porcentajes
20	25	40	50	60	75
21	26	41	51	61	76
22	28	42	53	62	78
23	29	43	54	63	79
24	30	44	55	64	80
25	31	45	56	65	81
26	33	46	58	66	83
27	34	47	59	67	84
28	35	48	60	68	85
29	37	49	61	69	86
30	38	50	63	70	88
31	39	51	64	71	89
32	40	52	65	72	90
33	41	53	66	73	91
34	43	54	68	74	92
35	44	55	69	75	94
36	45	56	70	76	95
37	46	57	71	77	96
38	48	58	73	78	98
39	49	59	74	79	99
				80	100

CRITERIOS CUANTITATIVOS

Diagnóstico	Porcentajes obtenidos
Depresión ausente	20 A 35
Depresión subclínica y variantes normales	36 A 51
Depresión media-severa	52 A 67
Depresión grave (puede necesitar hospitalización)	68 a 100

Nota: estas tablas incluyen los puntajes directos obtenidos de nuestro cliente al que le hemos administrado el test de depresión de zung y conde, con los cuales esos puntajes son interpretados como porcentajes, que luego los buscamos en la columna que aparece como "Porcentajes obtenidos" y luego vemos cuál es su diagnóstico depresivo.

**ESCALA DE ZUNG
DEPRESIÓN**

Nombre: _____ **EDAD** _____ **FECHA** _____

MARQUE CON UN CIRCULO EL NÚMERO QUE SE AJUSTA A SU RESPUESTA

	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	MUCHAS VECES	CASI SIEMPRE
1. Me siento triste y decaído	1	2	3	4
2. Por las mañanas me siento mejor	4	3	2	1
3. Tengo ganas de llorar y a veces lloro	1	2	3	4
4. Me cuesta mucho dormir por las noches	1	2	3	4
5. Como igual que antes	4	3	2	1
6. Aún tengo deseos sexuales	4	3	2	1
7. Noto que estoy adelgazando	1	2	3	4
8. Estoy estreñado	4	3	2	1
9. El corazón late más rápido que antes	1	2	3	4
10. Me canso sin motivo	1	2	3	4
11. Mi mente esta tan despejada como antes	4	3	2	1
12. Hago las cosas con la misma facilidad que antes	4	3	2	1
13. Me siento intranquilo y no puedo mantenerme quieto	1	2	3	4
14. Tengo confianza en el futuro	4	3	2	1
15. Estoy más irritable que antes	1	2	3	4
16. Encuentro fácil tomar decisiones	1	2	3	4
17. Siento que soy útil y necesario	4	3	2	1
18. Encuentro agradable vivir	4	3	2	1
19. Creo que sería mejor para los demás si estuviera muerto	1	2	3	4
20. Me gustan las mismas cosas que antes	4	3	2	1

PUNTAJE TOTAL: _____

INTERPRETACIÓN: _____

ANEXO No. 4

Ficha Técnica Escala de Zung – Ansiedad

Nombre: Escala de auto evaluación de la Ansiedad (EAA)

Autor: Dr. William Zung

Aplicación: Individual o colectiva

Duración: 5 minutos

Finalidad: Evaluación de una variedad de síntomas de ansiedad, como expresión de trastornos emocionales.

Material: Cuestionario de medición de la ansiedad (EAA), manual y parillas de calificación Zung – Índice EAA

$\text{INDICE EAA} = \frac{\text{Total}}{\text{Promedio Máximo de } 90} \times 100$															
EJEMPLO = $\frac{60}{80} \times 100 = 75$															
TOTAL	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
INDICE EAA	25	26	28	29	30	31	33	34	35	36	38	39	40	41	43
	35	(Dentro de Límites Normales. No hay Ansiedad Presente)													
	44														
TOTAL	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47			
INDICE EAA	45	46	48	49	50	51	53	54	55	56	58	59			
(Presencia de Ansiedad Mínima a Moderada)															
TOTAL	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59			
INDICE EAA	60	61	63	64	65	66	68	69	70	71	73	74			
(Presencia de Ansiedad Marcada a Severa)															
TOTAL	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74
INDICE EAA	75	76	78	79	80	81	83	84	85	86	88	89	90	91	92
	75	76	77	78	79	80									
	94	95	96	98	99	100									
(Presencia de Ansiedad en Grado Mayor)															

INDICE EAA	IMPRESIÓN GLOBAL DE EQUIVALENCIA CLINICA
Debajo de 45	Dentro de los límites normales. No hay ansiedad presente.
45 – 59	Presencia de ansiedad mínima a moderada.
60 - 74	Presencia de ansiedad marcada a severa.
75 a más	Presencia de ansiedad en grado mínimo.

ANSIEDAD

Nombre: _____ EDAD _____ FECHA _____

MARQUE CON UN CIRCULO EL NÚMERO QUE SE AJUSTA A SU RESPUESTA

	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	MUCHAS VECES	CASI SIEMPRE
1. Me siento más nervioso y ansioso que de costumbre	1	2	3	4
2. Me siento con temor sin razón	1	2	3	4
3. Despierto con facilidad o siento pánico	1	2	3	4
4. Me siento como si fuera a reventar y partirme en pedazos	1	2	3	4
5. Siento que todo está bien y que nada malo puede sucederme	4	3	2	1
6. Me tiemblan los brazos y las piernas	1	2	3	4
7. Me mortifican dolores de cabeza, cuello y cintura	1	2	3	4
8. Me siento débil y me canso fácilmente	1	2	3	4
9. Me siento tranquilo y puedo permanecer en calma fácilmente	4	3	2	1
10. Puede sentir que me late muy rápido el corazón	1	2	3	4
11. Sufro de mareos	1	2	3	4
12. Sufro de desmayos o siento que me voy a desmayar	1	2	3	4
13. Puedo tomar y votar aire con facilidad	4	3	2	1
14. Se me adormecen o me hinchan los dedos de las manos y pies	1	2	3	4
15. Sufro de molestias estomacales o indigestión	1	2	3	4
16. Orino con mucha frecuencia	1	2	3	4
17. Generalmente mis manos están secas y calientes	4	3	2	1
18. Siento bochornos	1	2	3	4
19. Me siento dormido con facilidad y descanso durante la noche	4	3	2	1
20. Tengo pesadillas	1	2	3	4

PUNTAJE TOTAL: _____

INTERPRETACIÓN: _____

