



UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA

CAMPUS NORTE

INCORPORADO A LA UNAM CLAVE 8183-25

**“Factores psicosociales que propician un
endeudamiento superior a la capacidad adquisitiva
de usuarios de tarjetas de crédito”**

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA
P R E S E N T A N

ARTEAGA VILLARREAL RUTH PATRICIA

GUZMÁN CÁZARES IXCHEL

ASESOR: LIC. EDUARDO MÉNDEZ ARTEAGA

TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MÉXICO

2012



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

"Cuántas cosas perdemos por miedo a perder." Paulo Coelho

AGRADECIMIENTOS

El concluir esta etapa académica y de desarrollo no hubiera sido posible sin la perseverancia, esfuerzo, amor, guía, ejemplo y confianza de las dos personas que han cultivado y motivado gran parte de mi vida, mis padres Patricia Villarreal y José Luis Arteaga a quienes dedico mi carrera y este trabajo.

Las mas grandes enseñanzas de la vida se pueden dar no solo con palabras sino con acciones y muchos ejemplos, de ellos he podido obtener un claro ejemplo de lo que es la dedicación, el trabajo y el éxito.

Ruth Arteaga Villarreal

AGRADECIMIENTOS

A quienes me acompañan y guían en este camino llamado vida, apoyando cada paso que doy mis padres Mary Carmen Cázares y Rodrigo Guzmán con su amor incondicional, por sus grandes enseñanzas y complicidad en esta aventura mis hermanos Any y Roy. Porque gracias a estas personas he comprendido el significado de la vida. Mi eterno agradecimiento a las personas más importantes de mi vida.

Deseo de expresar mi agradecimiento a estos seres que indirectamente han sido parte de esta lucha y superación constante, siendo mi mayor motivación mis perros.

Ixchel Guzman Cazares

RESUMEN

La magnitud y complejidad alcanzadas por el fenómeno del consumo es uno de los aspectos característicos de la sociedad globalizada. Como consecuencia de los crecientes y preocupantes niveles de endeudamiento generados con tarjetas de crédito es necesario realizar un estudio más detallado, profundo y actual para determinar los factores que propician esta problemática.

El propósito de la presente investigación es determinar los factores psicosociales que propician un endeudamiento superior a la capacidad adquisitiva en usuarios de tarjetas de crédito. Se utiliza un enfoque cualitativo el cual se emplea para obtener una recolección de datos y determinar de qué manera afecta a los individuos, la influencia de la cultura, familia, los medios de comunicación, pertenecer a un estatus social, así como la ansiedad, emociones, autoconcepto y género.

Para lograr el objetivo se realizó un estudio de caso; utilizando como instrumento la técnica de los grupos focales de discusión. El moderador realiza preguntas eje y guía el debate, estimulando así a los participantes a hablar y opinar acerca de su propia historia. Los resultados se muestran categorizados en factores psicológicos y socioculturales, cada uno de ellos con sus propias subcategorías para un mejor análisis e interpretación.

Con los resultados, podemos concluir que con este estudio exploratorio se ubicaron los factores psicosociales más relevantes que motivan un uso inadecuado de las tarjetas de crédito y generan deudas superiores a la capacidad de pago; entre ellos se encuentran: la impulsividad, deseo por obtener un estatus social, medios de comunicación, cultura y la búsqueda de satisfacción en compras como un escape emocional.

Palabras clave: Cultura, familia, ansiedad, medios de comunicación, estatus social, Impulsividad, autoconcepto, género y emociones, deudas, tarjetas de crédito.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.	8
II. MARCO TEÓRICO.	12
A. Factores Psicológicos.	12
1. Género.	12
2. Manejo de emociones.	16
3. Auto concepto.	18
4. Impulsividad.	22
B. Factores Socioculturales.	24
1. Medios de comunicación y su influencia.	24
2. Cultura.	28
3. La Familia.	30
4. Estatus social.	32
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	35
IV. JUSTIFICACIÓN.	41
V. OBJETIVO.	48
VI. HIPÓTESIS.	49
VII. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.	50
A. Lineamientos generales.	50
1. Enfoque cuantitativo.	50
2. Enfoque cualitativo.	51

B. Población.	54
C. Instrumento.	57
D. Procedimiento.	59
VIII. RESULTADOS.	60
A. Descripción de resultados.	60
B. Factores Psicológicos.	61
C. Factores Psicológicos.	69
IX. DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.	76
X. CONCLUSIONES.	81
XI. REFERENCIAS.	83
XII. ANEXOS.	87

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el proceso de la globalización está dando lugar a un importante cambio en la atmosfera económica, política, tecnológica y de comunicación; en un inicio permitió la ruptura de las barreras geográficas, con este primer elemento, fue posible que sociedades y países completos compartieran y unificaran con mayor facilidad sus costumbres, ideologías, conocimientos, avances, idiomas e incluso modas; permitiendo así la introducción e integración de estos aspectos entre comunidades, sociedades y países.

Entre los cambios económicos más sobresalientes que se han presentado, es la amplia y flexible gama de servicios que ofrecen los bancos, entre los más solicitados se encuentran las tarjetas de crédito. Las cuales representan un gran beneficio para realizar compras de artículos o servicios en prácticamente cualquier negocio; donde los pagos se difieren en plazos de tiempo, los usuarios tienen una línea de crédito con un saldo asignado, el cual les permite realizar estas compras sin contar con el monto total en ese momento.

En países de Latinoamérica, incluyendo a México, bancos como Banamex, BBVA Bancomer, HSBC y Scotiabank Inverlat son las principales instituciones que ofrecen, tramitan y otorgan las tarjetas de créditos a sus clientes. Actualmente están implementando nuevas estrategias para ofrecer este servicio a cualquier persona, ya que las tarjetas de crédito también se han adaptado a todas las necesidades del mercado, por lo que no resulta difícil observar planes especiales para estudiantes, deportistas, amas de casa, negocios, compras en tiendas departamentales, entre otras.

El procedimiento para obtener una tarjeta de crédito es sencillo, el interesado acude al banco, siendo o no cliente, para completar una solicitud de crédito, misma que será analizada junto con su historial crediticio, posteriormente en caso de que el

individuo carezca de información negativa o boletines en su historial, el banco le otorgará automáticamente la tarjeta de crédito. Al diseñar este procedimiento de una manera tan práctica y rápida, permite que cualquier persona pueda adquirir una tarjeta de crédito en uno o varios bancos.

A pesar de la aparente facilidad, el número de usuarios endeudados y la morosidad generada por este servicio ha incrementado considerablemente en los últimos años. Cifras ofrecidas por el Banco de México dan cuenta de que la morosidad ha entrado en una dinámica de crecimiento no vista desde la crisis de 1995; mientras que cifras registradas por la Comisión Nacional para la protección y defensa de los usuarios de los usuarios de servicios financieros CONDUCEF muestran que conforme aumenta el número de tarjetahabientes, también incrementa el índice de morosidad y reportes a buro de crédito.

Adicional al incremento de la morosidad, como resultado de un manejo inapropiado o desmedido del crédito disponible en las tarjetas, algunas de estas deudas con el tiempo se han convertido en impagables, debido a que su monto supera por mucho los ingresos económicos del usuario. Es decir, que la capacidad adquisitiva de la persona no es congruente con su manera de comprar, aunque se destinara íntegramente el salario para liquidar la deuda, esta no podría ser cubierta, incluso a largo plazo.

Al hablar de consecuencias de un endeudamiento de esta magnitud, estas resultan perjudiciales en aspectos de tipo económico, laboral, familiar, social, de salud física, salud mental y bienestar en las personas deudoras y sus familiares o seres más cercanos. Debido a que la deuda se convierte en una constante amenaza, ocasionando un estado de ansiedad, miedo, culpa, incertidumbre y estrés excesivo que inevitablemente se verá reflejado en constantes conflictos y mal funcionamiento del deudor.

Aunado a esto, también se presentan pérdidas de bienes materiales como garantía y respaldo por las deudas no liquidadas, un desajuste en la economía familiar por lo que el estilo de vida y las actividades que se acostumbraban realizar se ven alteradas o eliminadas, impactando de manera negativa en la dinámica familiar y las relaciones sociales. Dando como resultado una notable disminución en la calidad de vida del tarjetahabiente. Adicional a esto, se encuentran las pocas o ineficaces soluciones que se ofrecen para liquidar la deuda y recuperar equilibrio emocional, mental y financiero.

A pesar de ser considerada como una problemática reciente, el tema del endeudamiento y las compras desmedidas han llamado la atención de distintos investigadores, uno de los primeros estudios fue realizado por el Profesor Lorrin Korán, Director de Psiquiatría y de la clínica de trastornos obsesivo compulsivo de la universidad de Standford. En 2001 publicó sus resultados preliminares donde describió las consecuencias negativas; por la generación de grandes deudas incluso, algunas de ellas con tarjetas de crédito.

En el 2006, Korán en colaboración con Faber y Aboujaoude, escribieron el artículo Estimated prevalence of compulsive buying in the United States, el cual se publicó en el National Institute of Health, funcionando como una guía de diagnóstico para dicho trastorno. En 2007, tras un estudio sobre el tema de los compradores compulsivos dicho autor publicó el libro "A review of compulsive buying disorders. Ligado a este tema en 2008 se publica "Shopping addiction: a preliminary investigation among Maltese University students. Addiction research and theory".

En 2010 nuevamente Aboujaoude y Koran publican "Impulse control disorders" ampliando la descripción, criterios de diagnóstico, prevalencia, causas y consecuencias de este trastorno. Sin embargo estas investigaciones no arrojan información valiosa sobre el papel que juegan las tarjetas de crédito dentro de estas compras compulsivas. Por esta razón resulta imprescindible el realizar un estudio más actualizado, donde pueda incorporarse el papel que juegan las tarjetas de crédito

como una herramienta que facilita la adquisición de bienes o servicios; y que está al alcance de cualquier persona.

El objetivo del presente estudio es determinar y establecer los factores psicosociales que propician un endeudamiento mayor a la capacidad de pago de los usuarios de tarjetas de crédito. El propósito es indagar más puntualmente en cuestiones sociales, culturales y psicológicas para obtener un panorama más amplio y consistente de las causas raíz que fomentan esta problemática, más allá de solamente manejarla con una perspectiva de indicadores y porcentajes en cartera vencida y morosidad de los tarjetahabientes.

A lo largo de este documento se expondrá el proceso en el cual se involucran los tarjetahabientes, desde el trámite para obtener el crédito hasta ubicar las emociones que experimentaban al momento de realizar compras, las personas, situaciones o medios que estuvieron relacionados y finalmente las consecuencias perjudiciales que están afrontando, utilizando el método de grupos focales de discusión para efectuar un análisis cualitativo en el cual se basan las conclusiones y resultados de esta investigación.

II. MARCO TEÓRICO

A. FACTORES PSICOLÓGICOS

1. Género

La idea de que el género al que pertenece una persona puede ser un elemento que determinará importantes diferencias en su desarrollo, personalidad y manera de interpretar la realidad de su entorno, no es evento reciente, debido a que constantemente estamos expuestos a comentarios sobre las características, pensamientos, trabajos, gustos, comportamientos, manera de vestir, ideales, deportes y roles sociales que deben cumplir tanto hombres como mujeres, marcando una clara diferencia de las expectativas que debe cubrir cada uno de ellos.

Esta asignación de género tiene su origen desde el inicio de una vida, ya que va directamente relacionado con los cromosomas sexuales, la anatomía sexual y los caracteres sexuales secundarios de cada persona. Una vez que se le es asignada, la persona asume, incorpora y define parte de su personalidad con este rol que la familia y sociedad acaban de asignarle. No es extraño escuchar algunas de estas diferencias en aspectos tan básicos como los juguetes, los carros y soldados son para los niños, mientras que los juegos de te y las muñecas son para las niñas.

El término género recoge las características y rasgos considerados socioculturalmente apropiados para hombres y mujeres, las cuales se diferencian por una serie de características psicológicas y roles que la sociedad ha asignado a la categoría biológica de sexo. (Hegelson,2002)

Al considerar este concepto como un diferenciador esencial, partimos de la concepción de que tanto hombres como mujeres son diferentes, por lo tanto se espera que su comportamiento este basado en estas diferencias que caracterizan y definen a cada grupo. Estableciendo las bases para explicar porque las respuestas

son tan variadas, entre ellos, pero que a la vez pueden ser generalizadas en varias partes del mundo por el simple hecho de compartir el mismo genero; es decir se esperaría que mujeres de varias partes del mundo compartieran ciertos roles sociales asignados.

Para poder dar validez a esta idea, entonces estas características tendrían que presentarse de manera permanente, constante y potente, entonces seria posible definir las como un elemento vital que define a ese genero. Consecuentemente hombres y mujeres están expuestos a diferentes presiones sociales y aprenderá a comportarse de acuerdo a la definición de género dentro de su sociedad.

Un rol es una posición social acompañada por un grupo de normas o expectativas. Por tanto, el rol de género se refiere a las normas y expectativas derivadas de ser mujer u hombre. Se espera que los hombres sean fuertes, no lloren, sean independientes y competitivos; mientras que las mujeres sean cariñosas, expresivas emocionalmente y corteses. La masculinidad y feminidad se refieren a las diferencias en rasgos, conductas e intereses que la sociedad ha asignado a cada uno de los roles de género. (Hegelson, 2002)

Al indagar de manera mas profunda en este tema, podemos observar que el rol de género también juega un papel importante como factor de vulnerabilidad para sufrir algún trastorno mental o bien estar más expuestos a situaciones de riesgo. De acuerdo con David Meyers, existen algunas variaciones en los roles de genero, favoreciendo que las mujeres sean dos veces más vulnerables a los trastornos de ansiedad y a la depresión, pero solamente un tercio mas propensas al alcoholismo y suicidio.

Sin embargo estas diferencias no podrían estar solamente basadas en los componentes fisiológicos de cada género, es decir existe otro factor que propicia el desarrollo de esta vulnerabilidad. La teoría del aprendizaje social plantea que las conductas se aprenden por medio de procesos que operan a través de todo el

desarrollo o vida la persona, incluyen reforzamientos positivos y negativos que favorecen la obtención y establecimiento de comportamientos, que serán utilizados como respuesta situaciones particulares. (Lott y Maluso, 1993.)

Este tipo de aprendizaje también acentúa el papel que tiene la imitación en la adquisición de conductas, actitudes e incluso respuestas emocionales. Por lo que no causa mayor sorpresa que también las repuestas afectivas ante ciertas situaciones cotidianas puedan ser aprendidas y repetirse en miembros de un mismo género. Maccoby y Jacklin (1974) observaron que no sólo se imitaban las conductas que habían sido reforzadas, sino que adicional, se repetían aquellas conductas por las que habían sido castigadas.

Bajo esta concepción podríamos establecer la relación entre estos dos conceptos; retomando que el rol de genero es una imposición social de acuerdo a las características fisiológicas y cromosomas sexuales; el cual además de asignarse es modelado por el resto de los integrantes de la sociedad, quienes a su vez refuerzan de manera positiva y negativa las respuestas emocióneles, conductuales y de pensamiento hasta alinearlas con lo que es socialmente esperado para esa persona, sea hombre o mujer.

Si seguimos esta línea, igualmente podríamos suponer que los trastornos o situaciones de vulnerabilidad que son particulares de un género también son aprendidos. Adicional es razonable pensar que una conducta desmedida como el adquirir deudas con tarjetas de crédito que son mayores a la capacidad adquisitiva de la persona también es un comportamiento característico de algún genero, al cual se le enseña que es respuesta adecuada o bien que es socialmente permitido e incluso valorado para ese grupo.

Reforzando esta idea, la teoría de aprendizaje por observación o modelamento de Albert Bandura (1986) integra los determinantes psicológicos y socioculturales para explicar el desarrollo de género. Desde esta perspectiva se entiende que tanto niños

como niñas, adquieren este rol como resultado de una integración continua con el medio social y familiar. Sin embargo también confirma que el aprendizaje es un proceso continuo y dinámico, es decir se mantiene durante todo el curso de la vida y no solamente en la infancia.

El autor reconoce que la forma más rápida de aprender es a través del modelamiento debido a que la experiencia y la enseñanza permiten, por un lado comprender el efecto de las acciones que se están observando y por el otro, de captar y abstraer la complejidad del lenguaje para entender lo que se desea transmitir. Nuevamente se puede confirmar como la familia y sociedad establecen y enseñan las pautas de comportamiento que deben seguir las personas de acuerdo al género al que pertenecen.

Continuando con las diferencias que caracterizan a cada género, Maccoby y Jacklin (1974) encontraron en un estudio que los hombres eran más asertivos en el sentido de poseer mayor dominancia, más agresividad y menos ansiedad a diferencia de las mujeres, pero no lograron encontrar diferencias en autoestima. Mientras que Feingold (1994) presenta resultados de un meta-análisis de las diferencias de género en personalidad, encontró que los hombres eran más asertivos y tenían una autoestima ligeramente más alta que las mujeres. Éstas puntuaban más alto en extraversión, ansiedad, confianza y especialmente en nutrición.

A pesar de que no se tiene mas información detallada sobre este tema; se ha encontrado de forma consistente que es mayor la probabilidad de que mujeres experimenten ansiedad y depresión que los hombres, mientras que éstos son mas propensos a desarrollar trastornos de personalidad antisocial y de abuso de sustancias (Kessler y Cols, 1994). Adicional se reporta que el género femenino reconoce y menciona a la ansiedad como uno de los problemas mas frecuentes cuando se analizan sus percepciones y prioridades de salud.

2. Manejo de emociones

El manejo de emociones se refiere al control que la persona puede ejercer sobre una o más de las emociones que se presentan durante una situación determinada y el tipo de respuesta que se emplea; de acuerdo a la intensidad con la que se experimentan, pueden motivar y acelerar un comportamiento determinado, que no siempre podría ser el más adecuado, ya que lejos de contribuir a una fácil resolución, provocan un sentimiento de desbordamiento, poca intervención, aumento de malestar y frustración.

Dentro de los estados emocionales más experimentados por la población en general se encuentra la ansiedad, donde la persona experimenta una sensación de intranquilidad, nerviosismo o preocupación; no necesariamente es sinónimo de padecer una patología, ya que todos los seres humanos la experimentan al igual que la alegría, tristeza, soledad, entre otras. La diferencia radica en la intensidad y durabilidad en que se presenta, cuando es un estado permanente y de difícil manejo, es decir sale de la capacidad del individuo por controlarla, entonces claramente se convierte en un trastorno.

De acuerdo a la Asociación Americana de Psiquiatría, los trastornos de ansiedad tienen una prevalencia del 3% anual en la población general. Tiene una presencia ligeramente más frecuente en mujeres que en varones, cuando se estudian muestras de centros asistenciales. Siguiendo con esta idea, otros autores como Bahc, Weisberg y Barlow (1998) estiman que por lo menos el 24,9 por ciento de la población total ha sufrido o está por desarrollar un problema de ansiedad en algún momento de su vida.

Por otra parte, la depresión es uno de los principales problemas de salud mental que se presentan con mayor frecuencia en la actualidad y va estrechamente relacionado con el control y manejo de emociones, aunque puede tener un origen de tipo biológico, genético o psicosocial. Este trastorno tiene una prevalencia del 3% en la

población general, la mayoría de los estudios coinciden en que se presenta con mayor frecuencia en mujeres que hombres, en países occidentales, América del norte y Europa.

“La combinación de estilo menos eficaces de afrontamiento con retos mas difíciles aumenta a veces la probabilidad de la depresión. Investigadores también detectaron diferencias étnicas y de grupo en los índices de depresión, estadounidenses procedentes de Asia y Europa suelen manifestar más los síntomas de depresión cuando están bajo estrés que los afroamericanos o hispanos. Los homosexuales también tienen tasas más altas y de dos a tres veces más probabilidades de cometer suicidio que los heterosexuales”. (Craig y Baucum, 2009)

En su mayoría quienes la padecen, desarrollan los primeros síntomas de este estado emocional durante la adolescencia, que posteriormente aumentara en la vida adulta convirtiéndose en un trastorno, con esta secuencia y presencia no es sorpresivo que se transforme en un estado constante a lo largo del ciclo vital. No obstante se reporta que durante la infancia no se presenta grandes diferencias en las tasas de depresión entre niñas y niños, siendo estos últimos quienes presentan una tasa un poco mas elevada.

Algunos autores atribuyen la mayor tasa de depresión y ansiedad en la mujer a que experimentan más estrés, causante de dichos trastornos. Así como señalan Brown y Harris (1978) algunas diferencias entre las clases sociales en riesgo de depresión son debidas a que las mujeres de las clases trabajadoras experimentan más dificultades y sucesos vitales graves, especialmente cuando tienen hijos. Otros autores han propuesto que las diferencias entre género con respecto a la depresión podría deberse a que las mujeres carecen de estrategias adecuadas para el afrontamiento del estrés y depresión.

Se ha planteado que la mujer percibe, asimila, reconoce, informa y busca ayuda para enfrentar los síntomas con mayor frecuencia y libertad, mientras que es más

probable que los hombres expresen sus síntomas de forma diferente, como por ejemplo el consumo de alcohol o drogas, para hacer frente al malestar producido por su estado depresivo, lo que inevitablemente conlleva a un diagnóstico distinto, donde las mujeres expresan sus emociones más libremente a diferencia de los hombres.

No obstante, estos datos que resultan valiosos para la investigación, solamente abordan la manera en que tanto hombres como mujeres enfrentan los síntomas de la ansiedad y depresión, pero queda la incógnita sobre si esta intervención de ayuda es la primera en realizarse; es decir al reconocer el primer síntoma el género femenino acude de manera libre e inmediata por ayuda, sin buscar otra alternativa, incluso el abuso de alguna sustancia como los hombres, pero más aceptada por la sociedad como las compras o realizarse un cambio en el aspecto físico.

Este idea abre un nuevo panorama para asimilar que tanto hombres como mujeres han desarrollado un manejo de emociones pobre e inadecuado, al verse tan limitados a responder y controlar sus estados de ánimo en situaciones cotidianas, generan un estado de depresión o ansiedad excesivo, ante el creciente y constante malestar emocional se ven orillados a buscar alternativas que brinden una falsa idea de control, pero que se ubiquen dentro de los roles y expectativas que sean socialmente aceptadas para el género al que pertenecen.

3. Auto concepto

Dentro de los primeros estudios realizados por Albert Allport, contribuye a la elaboración de una definición para la personalidad, la cual puede definirse como “La organización dinámica dentro del individuo de los sistemas psicofísicos que determinan su comportamiento y pensamiento característicos” (Feis y Feist, 2007). Es decir que cada persona imprime su propia marca en la personalidad, gracias a

que posee un comportamiento y pensamiento distinto puede distinguirse de los demás.

Este autor menciona que la personalidad es una construcción que además de brindar individualidad a la persona, tiene por objetivo el alcanzar un equilibrio o bien un estado psicológicamente maduro. Algunas de las características que debe poseer el individuo con personalidad madura son: ser más proactivo, no solo responde a estímulos externos sino que también puede intervenir sobre su entorno con actitud innovadora y producir un cambio en el mismo, creando las circunstancias necesarias para satisfacer sus necesidades.

Adicional Allport identifico seis criterios para definir la personalidad madura:

- ✓ Ampliación del sentido del yo: estas personas son capaces de involucrarse en problemas o situaciones en su entorno que no se centra exclusivamente en ellos mismos, su principal característica es que no son egoístas.
- ✓ Relación afectuosa consigo mismo y los demás: tienen la capacidad para amar a los demás, sentir confianza y compasión por ellos, gracias que pueden mirar más allá de si mismos, como se menciono en el punto anterior, son capaces de percibir las necesidades de otros.
- ✓ Estabilidad emocional o auto aceptación: una vez que se ha llegado a este punto, la persona puede formar un concepto realista y positivo de si mismo, aceptando los rasgos de personalidad que lo definen y hacen diferente de los demás. Esta aceptación facilita que sus interacciones con otras personas y el medio que lo rodean sean más sanas, satisfactorias y productivas.

“los individuos maduros se aceptan a si mismos tal y como son, y poseen lo que Allport denomino equilibrio emocional. Estas personas no se enfadan demasiado cuando las cosas no van como lo habían previsto o cuando simplemente -tienen un mal día- no le dan mucha importancia a las pequeñas

irritaciones y reconocen que las frustraciones e inconvenientes forman parte de la vida”. (Feis y Feist, 2007)

- ✓ Percepción realista de su entorno: no viven en un mundo de fantasía ni modifican la realidad para adecuarla a sus deseos, se encuentran centrados en la solución de problemas más que en si mismos, gracias a que son proactivos buscan alternativas e innovan en soluciones; están en contacto con el mundo tal y como lo percibe la mayoría.
- ✓ Perspicacia y humor: tienen una idea objetiva de si mismos, son capaces de percibir las incongruencias y absurdos de la vida, no tienen necesidad de fingir o de darse importancia. “Tienen un sentido de humor agradable que les permite reírse de si mismos en lugar de recurrir a temas sexuales o agresivos para provocar la risa en los demás”. (Feis y Feist, 2007)
- ✓ Filosofía de vida unificadora: tienen una idea bastante clara del objetivo de la vida. Aunque no es un requisito indispensable que la persona practique una religión, el autor resalta los beneficios de una actitud religiosa madura y una filosofía de vida unificadora permitirán que el individuo despliegue una consciencia bien desarrollada y una voluntad firme de servir a los demás.

Si bien, el cumplir con todas estas características puede garantizar un equilibrio emocional y una personalidad madura, entonces podríamos inferir que los usuarios de tarjetas de crédito que generan deudas superiores a la capacidad de pago, no han logrado este objetivo, ya que tienen una percepción poco realista de su entorno, al querer satisfacer sus deseos realizando compras con dinero de plástico y alimentando la ilusión de poseer un poder adquisitivo superior al real, dejando de lado la responsabilidad de pagar los gastos generados y bloqueando las posibilidades de buscar soluciones efectivas a su problemática.

Ligado invariablemente al mal auto concepto que tienen de ellos mismos, donde basan su valía como individuos en posesiones materiales o el cumplimiento de

expectativas sociales que les permitan diferenciarse de los demás, sin tomar en cuenta que con los rasgos de personalidad que poseen y aceptan como propios son los que les permitirán realizar esa distinción y vivir más satisfechos con su propia personalidad, además de lidiar de una manera más sana con las frustraciones y desafíos cotidianos.

Por otra parte, se puede observar que otro rasgo de personalidad que resulta vital analizar en los deudores, es la facilidad y rápida aceptación con la que se someten a las decisiones de un grupo para lograr su aceptación y evitar el rechazo. De acuerdo con Morton Deutsch y Harold Gerard (1995) denominaron a este comportamiento como conformidad normativa, que significa estar de acuerdo con la multitud para evitar el rechazo y permanecer en la gracia de las personas o para obtener su aprobación.

Debido a que el rechazo social es doloroso e incómodo, resulta más conveniente evitarlo y aceptar la voluntad de la mayoría, algunas personas se muestran dispuestas a apoyar conceptos, opiniones, decisiones, trabajos, situaciones e incluso actuar alineadas con ideales con los que no están de acuerdo, ya que les resulta más sencillo lidiar con esto, que afrontar el castigo emocional que proporcionará el rechazo del grupo. Para ellos resulta bastante agresivo el sentirse aislados o delegados del círculo al que desean pertenecer.

A pesar de esta situación en apariencia tan dolorosa, por lo general hay algunas personas más susceptibles que otras a la influencia social. De acuerdo a estudios previos realizados por Alice Eagly y Linda Carli en 1981 se detectó una ligera tendencia a que las mujeres se conformen más que los hombres, ya que las integrantes del género femenino son más flexibles, abiertas, impresionables dentro del medio social y muestran un genuino interés en establecer y conservar relaciones interpersonales.

Al pensar que las mujeres son ligeramente más influenciables debido a que están más interesadas en las relaciones interpersonales y el medio social, atribuye esta diferencia a los rasgos de personalidad. Algunos autores como Eagly y Wendy Wood (2005) consideran que las diferencias de género están relacionadas con la presencia de la conformidad normativa, son el resultado de los comportamientos y sentimientos que se esperan de los roles asignados socialmente tanto a varones como mujeres.

La conformidad es un fenómeno universal, aunque varían en cada cultura. “Las culturas euroamericanas enseñan el individualismo: usted es responsable de sí mismo. Siga su propia conciencia. Sea sincero consigo mismo. Defina sus talentos. Satisfaga sus propias necesidades. Respete la vida privada de los demás. Las culturas asiáticas y otras culturas no occidentales tienen mayor probabilidad de enseñar el colectivismo. Su familia o clan es responsable de sus miembros. Sea sincero con sus tradiciones. Sea leal con la nación. Viva en comunidad, sin asumir que usted tiene un yo privado separado de su contexto social” (Bond, 1988; Triandis y Cols, 1988)

Siguiendo con esta idea, podemos especular en que usuarios de tarjetas de crédito, que dentro de sus rasgos de personalidad se encuentre la conformidad normativa son más propensos a participar en compras, promociones o bien realizar cualquier actividad que no consideren adecuada con tal de evitar el rechazo social. Adicional podríamos pensar en aquellas personas quienes comparten este rasgo, al querer pertenecer a un grupo social, son motivados a tramitar una tarjeta y generan una deuda que difícilmente podrán manejar.

4. Impulsividad

De acuerdo al manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM-IV, creado por la Asociación Americana de psiquiatría, clasifica a los trastornos de control de impulsos dentro de un grupo de trastornos de una etiología desconocida;

sin embargo destaca cuatro características relevantes y constantes que permiten realizar un correcto diagnóstico:

- ✓ Acciones irresistibles: La persona no puede resistirse al impulso o tentación de realizar una o varias acciones, aunque estas resulten peligrosas para sí mismo o los demás.
- ✓ El periodo previo a la acción se caracteriza por un considerable aumento de la tensión emocional.
- ✓ Durante la acción se experimenta una sensación de placer y liberación.
- ✓ Una vez concluida la acción, se experimenta culpa, arrepentimiento o pesar.

Dentro de este grupo de trastornos pueden encontrarse: creptomania, piromanía, juego patológico, entre otros.

Por otra parte, la impulsividad también puede entenderse como una falta de control inhibitorio; donde el actuar sin pensar, la velocidad incrementada en la respuesta y la impaciencia son tres elementos que caracterizan a una persona impulsiva. Aunque también podría estar ligado a otros factores como el control de impulsos y la baja tolerancia a la frustración. (Copeland y Love, 1995)

La combinación de todos estos, dará como resultado a una persona o niño impulsivo. Para su correcto diagnóstico, el autor establece el cumplimiento de las siguientes características:

- ✓ Excitabilidad
- ✓ Baja tolerancia a la frustración
- ✓ Actuar antes de pensar
- ✓ Desorganización
- ✓ Pobre habilidad para la planeación

- ✓ Excesivo cambio de una actividad a otra
- ✓ Dificultad en situaciones grupales en las que se requiere paciencia para actuar o esperar turnos
- ✓ Requiere de mucha supervisión

Con todas estas características, podemos encontrar algunas similitudes con el comportamiento que presentan los tarjetahabientes al momento de utilizar sus tarjetas de créditos de una manera desmedida; es decir, el no poder pensar antes de actuar, el sentir un alivio al momento de realizar la compra o incluso el requerir supervisión directa para utilizar sus plásticos.

B. FACTORES SOCIOCULTURALES

1. Medios de comunicación y su influencia

La comunicación es una necesidad que se va presentando de manera apremiante en los seres humanos, por esta razón es que los medios de difusión como la televisión, radio, periódico, revistas, espectaculares, redes sociales e internet constituyen alternativas funcionales para satisfacerlas. Debido a que cada persona posee gustos bastante variados, es posible encontrar un sinnúmero de estilos de comunicación e información con los que interactuamos a diario.

Al hablar de los medios de comunicación y la información que transmiten a su audiencia, ha surgido la incógnita del impacto que pueden generar en las personas y si en algún grado manipulan su manera de pensar y las decisiones que toman cotidianamente o bien su comportamiento en general. A finales de la década de 1960 y principios de la siguiente, surgió un particular interés sobre este tema, donde

distintos enfoques reconsideraron los efectos que podrían causar los medios de difusión.

La preocupación por la influencia que podrían causar los contenidos mediáticos en las audiencias resurgió y abarcó tanto los efectos intencionales; como la publicidad en el consumo, impacto de las campañas políticas en el voto,

La preocupación por la influencia de los contenidos mediáticos en las audiencias resurgió y comenzó a trabajar para indagar sobre los efectos intencionales con los que se construían estos mensajes, por ejemplo en los anuncios de consumo y publicidad, las campañas políticas que promueven el voto, impacto de los anuncios de interés social en la conducta personal, transmisión de noticias de interés, entre otras.

Por otra parte, también se estudiaron los efectos no intencionales que contenían los mensajes enviados a las audiencias como son, el impacto de la violencia explícita en el desarrollo de la conducta agresiva, impacto de las noticias en la construcción de la realidad social y la manera de afrontarla, interiorización de estereotipos o roles sociales, influencia de material sexual erótico en la génesis de conductas inaceptables, entre otras.

Posteriormente se despertó un mayor interés por investigar el impacto que tenían estos mensajes masivos en la población que los recibía de manera constante. Años más tarde Elizabeth Perse, afirma que las teorías contemporáneas de los efectos de los medios de comunicación pueden dividirse en cuatro diferentes modelos: efectos directos, efectos condicionales, efectos acumulativos y efectos cognitivo-transaccionales.

Los efectos directos, son todos aquellos mensajes que son capaces de ejercer una influencia directa a corto plazo y de manera uniforme sobre las audiencias. Este impacto puede ser en pensamiento es decir cognitivo, afectivo o conductual; sin embargo cualquiera de estos impulsará a la persona a realizar acciones perceptibles

que demuestren claramente la influencia. Este modelo descarta la posibilidad de rechazar el mensaje, ya que asume todos serán influenciados de manera uniforme y no cuentan con la capacidad de oponerse a dicha impacto.

Los efectos condicionales, se basan en las teorías de la influencia personal y los efectos limitados, es decir ponen un especial énfasis en la audiencia, tomando en cuenta las nociones y capacidad de seleccionar la información recibida. Este modelo reconoce que no todas las personas expuestas a los medios de comunicación aceptarán los datos de manera uniforme, los individuos estarían afectados de formas diferentes por el mismo contenido.

Los efectos acumulativos, remarca que los seres humanos desarrollan su conducta en base a las actitudes que ya tienen formadas, sin embargo estas no se adquieren por herencia biológica, sino que se forman lentamente con distintos mensajes que le llegan al individuo de su entorno, es decir en base a la cognición que elabora de su medio. Esta actitud estaría condicionada entonces por la acumulación de esta información, es decir tras una exposición continua, no solamente con recibir el mensaje una solo vez.

Dentro de este modelo, lo mas importante es que para lograr una influencia en el individuo, no se debe limitar a una única exposición, sino que debe ser continua a lo largo de la programación y del tiempo, luego de exponerse en repetidas ocasiones la persona comenzara a integrar estos contenidos como su propia representación de la realidad. No obstante los efectos resultante no serán conductuales, sino cognitivos y afectivos.

Los efectos cognitivo – transaccional, se basan en el procesamiento de la información, es decir la manera en que las personas procesan mentalmente los estímulos que reciben del exterior, influirán en su interpretación y como aprenden nueva información. Sostienen que el conocimiento no existe de manera aislada en el

cerebro, sino que esta organizado por esquemas o estructuras mentales que representan toda la información acerca de un concepto.

Estos esquemas van a tener una estructura jerarquica, de manera que algunos elementos van a tener mayor relevancia que otros. De acuerdo con Perse, los esquemas se construyen en cualquier dominio, como puede ser de roles sociales, de personas, acontecimientos importantes, autoconcepto, etc. Gracias a estos esquemas, las personas pueden interpretar el contenido de los medios de difusión y se apoyan en ellos para seleccionar, poner atención, comprender y recordar los mensajes.

Por otra parte, la postura teórica de Albert Bandura aplicada a los efectos que producen los medios de comunicación argumenta que las personas modelan las acciones que observan en los contenidos del mensaje que reciben. Finalmente todos los seres humanos tienen la capacidad de conceptualizar y aprender mediante la imitación o modelación de las conductas de otros a quienes observan y de los cuales han detectado algo interesante por lo tanto empieza a incorporarlo.

Lo primero que se requiere para lograr el aprendizaje social, es que la persona preste atención a la conducta presentadas en el medio, incluyendo los medios de comunicación, este interés depende totalmente del individuo ya que es selectivo y voluntario de acuerdo con sus metas, intereses o necesidades. El siguiente paso es la retención y recreación cognitiva, es decir la reconstrucción o comparación entre la acción y los esquemas conductuales existentes, de esta manera archivara dicha conducta en su memoria a largo plazo.

El contenido de los medios de comunicación ofrece múltiples oportunidades para aprender e imitar conductas inapropiadas o dañinas para la salud. Dentro de los mensajes estos comportamientos se presentan como deseables y respetables; además de que frecuentemente se muestran recompensas positivas por llevarlas a

cabo, de acuerdo al aprendizaje social, esto genera mayores posibilidades de que el individuo las internalice.

Como puede ser el caso del uso de las tarjetas de créditos, donde mensajes en los medios de comunicación constantemente muestran los beneficios y cambios positivos que las personas pueden obtener al pagar de esta manera; hasta este punto no parece ser un comportamiento negativo, sin embargo también se fomenta el realizar compras sin tener una necesidad real, crear la falsa ilusión de que se puede tener cubierto cualquier deseo sin un esfuerzo o trabajo previo.

Adicional, estos mensajes fomentan una idea errónea de bienestar, donde el utilizar una o más tarjetas de crédito y realizar compras de manera cotidiana brinda un sentimiento de satisfacción personal, placer inmediato y felicidad. La frecuencia con la que este contenido es visualizado por la audiencia o población en general es muy alto, ya que los anuncios publicitarios se encuentran en periódicos, televisión, internet, radio, carteles y espectaculares, reportajes e incluso redes sociales.

2. Cultura

La cultura es un elemento que resulta imposible de separar cuando se realiza una investigación sobre el comportamiento humano, “La persona no puede separarse de las condiciones culturales sino mediante una clase de cirugía que mata al paciente” (Allport, 1986) . A pesar de esta fuerte unión que tiene toda persona con la cultura donde se desarrolla, es importante resaltar la idea de que esta puede ser flexible, es decir, marca las pautas de comportamiento esperado, pero no se convierte en una ley inalterable.

“Nos informa únicamente de lo que es usual y corriente, de lo modal, de lo más observado en la práctica, nos dice por ejemplo, que la cultura alemana es tecnológicamente eficiente, pero en realidad muchos alemanes no lo son” (Allport, 1986). La cultura influye y moldea la personalidad ya que proporciona soluciones

previamente preparadas y ensayadas para muchos de los problemas de la vida; de lo que ha resultado más apropiado.

Si un individuo quisiera basarse únicamente en su propia experiencia, difícilmente podría crear un lenguaje, un esquema de comportamiento, un tratamiento médico, resultaría complicado elaborar una ciencia, una moral o incluso un sistema religioso o político, es por esta razón que debe apoyarse en la experiencia de su raza, tomar como referencia los acontecimientos pasados y las soluciones ya preparadas que se han tenido para estos eventos.

“La cultura le ofrece soluciones ya preparadas, no siempre precisas, pero disponibles en todo momento. Le da respuestas (aunque algunas veces sean poco elaboradas) para todo problema que pueda presentarse. Es un esquema de vida preestablecido” (Allport, 1986). Estas soluciones son transmitidas por los miembros de dicha sociedad de generación en generación, son como un conjunto de fórmulas con las que se puede hacer frente a las necesidades individuales.

Las diferencias más significativas entre las culturas se van a observar en los valores que exhiben sus miembros, ya que estos delimitan las actitudes, que a su vez establecen y orientan la conducta. Las personas dan por sentados estos valores, en general no son temas de discusión, simplemente se dedican a observar y aprender; una forma clara de conocer los valores de una cultura es observar los estilos de crianza de sus niños.

Es por esta razón, es que la cultura con el paso del tiempo se convierte en un modo de vida para sus integrantes, los cuales llegan a aceptarla, seguirla, vivirla y enseñarla. Aman las costumbres, los valores y todas las interpretaciones que han aprendido de su ambiente, finalmente crean el pensamiento y convicción de que esa es la única manera correcta en que se puede vivir.

No obstante, es difícil aceptar la idea de que la personalidad es un mero agregado de transmisiones que establecerán su manera de pensar y actuar a lo largo de toda la

vida. Es indispensable dejar cabida a un margen personal de variabilidad, es decir que a pesar de toda la influencia que recibe de la cultura, la persona aun posee la decisión final de actuar o no de acuerdo a las expectativas y enseñanzas que ha recibido.

De esta manera podemos entender como la cultura influye de una manera tan entrañable con las decisiones, comportamientos, pensamientos e incluso sentimientos, a pesar de que no es una regla que todos sus miembros se comporten de la misma forma, es indiscutible restarle importancia en las problemáticas que viven las personas. Por ejemplo el endeudamiento excesivo y superior a la capacidad de pago.

Donde las solución previas que ya se han revisado y aplicado, no resultan las mas favorables, pero son el único marco de referencia que se puede tener, es decir si una cultura enseña que debes adecuarte a lo que es mas popular y aceptado por la mayoría, transmitiendo mensajes como “si todos los hacen esta bien”, entonces no es una sorpresa que sus miembros motivados con este ideología, puedan tramitar varias tarjetas de crédito y hacer un uso totalmente inadecuado, pensando que es algo esperado y aceptado en ellos.

3. La familia

El ambiente familiar es el conjunto de relaciones que se establecen entre los miembros de la familia que comparten el mismo espacio, no necesariamente tienen que estar unidos por lazos sanguíneos. Cada familia tiene su propia dinámica, es decir se establece, vive y participa en estas relaciones de una manera particular, es por esto que cada uno desarrollará ciertas peculiaridades que los diferencian de otras familias.

Sin embargo el ambiente familiar, sin importar las características de la familia, tiene una función vital que es educativa y afectiva. Los padres tienen quienes cumplen con esta responsabilidad, de transmitir el conocimiento, habilidades, experiencias, herramientas para que los niños puedan ser autónomos e independientes. Por esta razón es que los progenitores tienen una gran influencia en el comportamiento de sus hijos.

Ya que este aprendizaje comienza en el seno de la familia, su desarrollo va ir estrechamente ligado al ambiente que envuelve a todos los integrantes, es decir cuando este entorno es positivo, amigable y constructivo, los niños tendrán más oportunidades de ser felices, tener buenas relaciones interpersonales, cumplir con retos apropiados a su edad como es la escuela, tener cubierta sus necesidades afectivas, desarrollar habilidades que les permitirán afrontar retos en el futuro, entre otras.

El ambiente familiar no es fruto de la casualidad ni de la suerte. Es consecuencia de las aportaciones de todos los que forman la familia y especialmente de los padres. Los que integran la familia crean el ambiente y pueden modificarlo y de la misma manera, el ambiente familiar debe tener la capacidad de modificar las conductas erróneas de nuestros hijos y de potenciar al máximo aquellas que se consideran correctas. (Craig y Baucum, 2009)

Si una familia carece de este ambiente positivo y constructivo, seguramente transmitirá comportamiento erróneos, que no beneficiaran a sus integrantes, por esta razón es que la familia también puede ser un factor clave en la problemática de las deudas generadas con tarjetas de crédito, es decir si un niño aprende dentro de la dinámica familiar que puede actuar sin prever las consecuencias de sus actos, genera un comportamiento poco responsable, adictivo y riesgoso.

Dentro de los procesos de comunicación familiar, los niños y adolescentes podrían estar escuchando mensajes que fomenten este comportamiento perjudicial como puede ser “para que te preocupas si después buscas como pagarlo”, “la vida se disfruta ahora”. O bien podrían escuchar el mensaje de que la familia debe ser la prioridad en todos los sentimientos con comentarios como “acaso tu familia no lo vale”, “Por ellos debes hacerlo todo”

4. Estatus social

Se refiere a la posición social que ocupa una persona dentro de la sociedad, es decir al lugar y concepto que otros tienen de él, este estatus influye en la manera en que la persona interactúa y establece relaciones interpersonales con otros. Por esta razón es que muchos individuos ponen un especial cuidado en construir una buena imagen que fomente el respeto, autoridad, valía, admiración, seguridad, felicidad e incluso envidia en los demás.

“Causar una buena impresión con frecuencia es sinónimo de obtener recompensas sociales y materiales, sentirnos mejor respecto a nosotros mismos, incluso volvernos más seguros de nuestras identidades sociales” (Leary y Kowalski, 1990). Incluso este objetivo de causar una buena impresión puede convertirse en un estilo de vida, donde las personas dedican gran parte de su tiempo, esfuerzos y recursos a lograr impresionar a otros.

Las personas que tienen una excesiva preocupación por el estatus social o el manejo de la impresión, tienden a ser complacientes, les gusta llevar buenas noticias y ser bien recibidos, por lo que buscan evitar el ofender o causar incomodidades. “Las personas tardan más en dar las noticias del fracaso, que las noticias del éxito; pero este efecto sólo ocurre si los que llevan las noticias son identificables y por consiguiente preocupados por causar una mala impresión. (Brown, 1995).

Dentro de esta afán, monitoran continuamente su propia conducta y observan como reaccionan los demás para así poder adecuar su desempeño social, cuando este no

tiene el efecto deseado. Son capaces de adaptar cualquier situación para que sea bien percibida por su grupo social, por esta razón es que llegan a gastar incontables sumas de dinero en ropa, dieta, cosméticos, cirugía plástica, carros, viajes, espectáculos o mascotas, todo esto basado en la preocupación por el pensamiento de los demás.

Al ser mas conscientes de los demás, es menos probable que puedan identificar sus propias necesidades. Esto es un factor que los hace vulnerables a adquirir deudas que no pueden solventar en un futuro, ante esta constante preocupación por dar una buena impresión y complacer a todos, las tarjetas de crédito parecen la herramienta mas adecuada para obtener todos los recursos que requieren y poder construir esta imagen.

No es de sorprenderse que las personas que viven para tener un buen estatus social, aunque sus ingresos no sean congruentes con el estilo de vida que desean aparentar, se encuentren envueltos en una problemática de un gravoso endeudamiento, donde posiblemente sean incapaces de buscar la ayuda necesaria, ya que las malas noticias no son una opción aceptable para ser compartidas con su grupo social o de lo contrario se perdería esa anhelada admiración y respeto que he generado en los demás.

De acuerdo con la teoría de Daniel Miller (1863). Cada posición en un sistema social tiene sus derechos y obligaciones que deben ser cumplidas o disfrutadas por un individuo que se encuentre calificado para esta tarea; el estatus social es asignado por la posición que tiene dentro del sistema. De esta manera los miembros de tal grupo buscaran cumplir con las características necesarias para obtener la posición deseada.

Se afirma que una posición, en general pero no necesariamente influye el estatus. El estatus individual depende siempre de cómo otros lo perciben y lo evalúan. La cantidad de estatus de un individuo esta determinada por la

extensión en la cual él sea capaz de influir sobre otras personas, tomar sus propias decisiones y esperar deferencia de otros. El estatus de una posición puede definirse según el poder, el prestigio y la exclusividad. Un punto importante es la facilidad o dificultad relativas que encuentran quienes quieren alcanzar el estatus en cuestión. (Craig y Baucum, 2009)

El hecho de que un individuo ocupe cierta posición en un sistema social implica también que desempeña determinados roles, puesto que otros miembros de esa sociedad esperan que se conduzca en cierta forma y que cumpla determinadas funciones. El conocimiento que la persona tiene de lo que la sociedad y su grupo espera de él le lleva a tener las mismas expectativas de su propia conducta y buscar las herramientas para cumplir las expectativas.

Individuos que ocupan diferentes rangos con aproximadamente el mismo nivel de posición social, tienen más afinidades entre sí que con las personas que están por encima o por debajo de ellos, aunque es posible que estas últimas vivan en su misma localidad o laboren con ellos. Las personas que ocupan cierto nivel se sienten atraídas por sus semejantes, pues en su compañía se encuentran más a gusto social y psicológicamente, esto da lugar a la formación de agrupamientos conocidos como clases sociales.

El deseo de formar parte una clase social y sentirse integrado dentro de este grupo que comparte una posición anhelada, también puede ser un fuerte motivante para que las personas se involucren en una problemática de endeudamiento superior a su capacidad de pago, es decir buscan aparentar y llevar un estilo de vida que sobrepasa sus capacidades económicas y emocionales, construyendo un panorama bastante desfavorable en el sentido de que difícilmente buscara ayuda para no defraudar a su grupo.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Bancos mundiales y su rápida extensión a países en vías de desarrollo como México, están dando lugar a importantes cambios económicos; entre los servicios más solicitados se encuentran las tarjetas de crédito, que representan un beneficio para realizar compras en prácticamente cualquier establecimiento o negocio. Dando oportunidad a que los usuarios, puedan diferir el monto total de las compras en plazos de pagos fijos y aparentemente cómodos; de esta manera resulta más práctico, accesible e inmediato efectuar cualquier adquisición de productos o servicios.

Gracias a este beneficio, los tarjetahabientes se evitan el largo proceso del ahorro y el tiempo de espera para obtener un producto. Además de que este tipo de compras permiten experimentar una satisfacción al instante, debido a que se están cubriendo las necesidades de los usuarios, sin tener que contar con el dinero de manera real e inmediata; es decir, pueden conseguir todo lo que desean sin tener que realizar ningún esfuerzo previo para adquirirlo. Solamente es necesario tener activada su tarjeta de crédito.

Por esta razón, comúnmente las tarjetas de crédito son llamadas “dinero de plástico” debido a que sustituyen el dinero real. No solamente capital con el que cuenta actualmente el tarjetahabiente; sino que también puede llegar a sustituir los ingresos y la solvencia económica que tendrá en un futuro. Por lo tanto, se puede disponer de los futuros ingresos semanales, quincenales, mensuales, semestrales y anuales; para ser gastados en el momento y no solamente en la compra de servicios o productos también se puede disponer de estos ingresos en efectivo.

Esta situación crea una falsa fantasía de gozar de un poder adquisitivo y tener un nivel de vida que no siempre logra ser congruente con los ingresos del tarjetahabiente. Además de propiciar un estado de confort y nublar la capacidad de la persona para visualizar, que el dinero “plástico” que está gastando actualmente

no le pertenece, porque aún no lo ha ganado, además de que no podría asegurar que efectivamente lo tendrá en un futuro, o que siempre podrá contar con los recursos necesarios para obtenerlo, por ejemplo un empleo.

Aunado a toda esta situación que gira alrededor de las tarjetas de crédito; también podemos reconocer la fuerte influencia y el impacto que generan los medios de comunicación en la población Mexicana, debido a que constantemente promocionan los beneficios y fomentan el uso de tarjetas de créditos con frases como “compre ahora y comience a pagar en 6, 12 o 18 meses”, “abonos chiquitos, para pagar poquito”, “la vida no espera ven y comienza a disfrutar de todos los beneficios de tu tarjeta de crédito” , entre otras.

Al profundizar en este asunto, se puede observar que algunos de los tarjetahabientes han adquirido deudas que sobrepasan sus ingresos, posibilidades y recursos económicos. Es decir que si decidieran destinar por completo su sueldo mensual para cubrir sus deudas o “el mínimo” requerido por el banco, continuarían sin liquidar tal deuda; incluso si lo hicieran por un periodo prolongado, no podrían lograrlo debido a que estas deudas van acompañadas de intereses revolventes, gastos por gestores de cobranza, entre otras.

Lo que nos lleva a realizar preguntas elementales para comprender mejor su manera de actuar y pensar, tales como: ¿Qué sucede con los usuarios que están endeudados con tarjetas de crédito?, ¿Qué los llevo hasta este punto?, ¿En qué momento perdieron el control de sus compras?, ¿En algún punto detectaron que estaban en problemas?, ¿Qué piensan de su situación?, ¿Qué soluciones están dando actualmente a sus deudas?, ¿Han buscado algún tipo de apoyo?, ¿Qué consecuencias tiene un endeudamiento de esta magnitud?

Ligado a esta situación se encuentran una serie de conflictos en el área económica que van desde privaciones, reajustes en la económica familiar, modificación del estilo de vida y en algunos casos embargos, amenazas de juicio, acoso y pérdidas

de bienes materiales. Adicional a problemas y reportes negativos que se generan en el historial crediticio del usuario y posteriormente es boletinado en buro de crédito como una persona de poca confianza, para que otras instituciones queden advertidas sobre su incapacidad para liquidar sus deudas.

También presentan conflictos en el área familiar, como resultado del cambio en el estilo de vida automáticamente se altera la dinámica familiar. Es decir al dejar de comprar, de viajar, cambiar de auto, salir a comer, de pagar escuelas, entre otras; la familia debe acoplarse a estos cambios, lo cual genera mucha resistencia e impresiones negativas contra el proveedor por considerarlo incapaz. También genera frustración y ansiedad, por el anhelo de volver a llevar el mismo de estilo de vida que se acostumbraba.

Sin embargo también se pueden experimentar sentimientos de vergüenza y constante temor a que tal problemática sea descubierta, o bien que los amigos de la familia, compañeros de trabajo, vecinos o en general conocidos se enteren de que no es posible llevar el nivel de vida aparentado hasta el momento y que la familia se encuentra en problemas económicos y sean juzgados o rechazados por tal motivo. Entonces los integrantes de la familia comienzan a actuar y mentir ante los demás para no ser descubiertos.

Por otra parte la salud física se ve afectada debido al estrés y preocupación continua que representa la deuda, y que indudablemente termina por alterar los pensamientos, apetito y horas de descanso de los tarjetahabientes endeudados. Si a esto agregamos los métodos adversos que utilizan los bancos para cobrar a sus usuarios, las modificaciones en el estilo de vida y la dinámica familiar anteriormente mencionados, veremos que también impactará de manera inevitable en la salud mental, al tener que lidiar con todos estos conflictos.

¿Cuál es la reacción de los deudores?, ¿Qué otro tipo de consecuencias negativas están afrontando?, ¿Se encuentran solos frente a este problema?, ¿Qué soluciones

han considerado dar a estos conflictos laborales, familiares o de salud? Algunos tarjetahabientes al verse amenazados por los bancos y al comenzar a experimentar todas estas consecuencias negativas, venden o empeñan parte de sus bienes materiales y saldan la deuda; mientras que otros prefieren empeñar o pedir prestado y aunque están pagando una deuda a la vez están generando otra.

En el mejor de los casos ponen un alto, dejan de comprar, se dedican solamente a pagar y una vez que liquidan por completo su deuda, entonces cancelan la cuenta de tarjeta de crédito y no vuelven a solicitar otra. Sin embargo hay quienes no dan solución al problema y parecería que lo aumenta, cuando continúan comprando sin restricción y a sabiendas de su deuda y su imposibilidad para pagar. Incluso llegan a solicitar al banco que aumente el saldo disponible en la línea de crédito o tramitan nuevas tarjetas de crédito en otros bancos.

¿Qué factores podrían propiciar esta conducta?, ¿Cómo influye la familia?, ¿Cómo influyen los medios de comunicación?, ¿Cómo podrían afectar las modas actuales?, ¿Existe alguna relación de tipo social? Es decir, la influencia social podría tener un gran impacto, tomando en cuenta que las tarjetas brindan un status social, incluso están clasificadas por colores, quien porte la tarjeta con el color de mayor valor es indicador de solvencia económica y poder. También permiten llevar un estilo de vida falso pero cumpliendo las expectativas sociales y de moda.

Adicional a esto, el estilo de vida es un elemento que también se comparte con la familia, e incluso algunos deudores afirman que todas las compras fueron destinadas al bienestar, seguridad y felicidad de su familia. Entonces cabe la posibilidad de preguntarse ¿Existe alguna relación de tipo familiar? ¿Qué tipo de familia son más propensas a un endeudamiento de gran magnitud? Podría ser la familia, el amor o la presión que esta ejerce, lo que lleva a un endeudamiento impagable y a un descontrol en la manera de manejar las tarjetas de crédito.

Entonces se observa que tanto factores familiares, culturales y sociales tienen una indiscutible relación con esta problemática, es decir están estrechamente ligados entre sí, cada uno de ellos intervienen y propician en distinta magnitud la conducta desmedida de los usuarios; provocando un endeudamiento superior a su capacidad adquisitiva. Con este podríamos responder algunas de nuestras principales interrogantes ¿Cómo llegaron hasta esta punto?, ¿Qué los llevo a perder el control de sus compras hasta generar un endeudamiento de esta magnitud?

Sin embargo no se podría generalizar y asegurar que todos los deudores de tarjetas de crédito están sometidos a la misma influencia cultural, social y familiar; debido a que cada uno de ellos se desenvuelve con distintas características en sus familias, valores, costumbres, educación, modas, etc. Estos factores solamente forman una parte del problema, ¿Cuál es la otra parte?, ¿Qué nos falta analizar? Lo que lleva a profundizar un poco más en la persona, entonces ¿Existe alguna relación de tipo psicológica en esta problemática?

Cuando se piensa en una relación de tipo psicológica, se abre un nuevo panorama, explicaría porque no todos los usuarios actúan, reaccionan y dan soluciones de la misma manera. Es inevitable pensar que además de los factores socioculturales, existe alguna característica psicología en la personalidad del deudor que puede propiciar esa conducta. Surge una nueva interrogante ¿Cuáles son los rasgos de personalidad de los deudores?, ¿Son estos rasgos los que propician un endeudamiento?

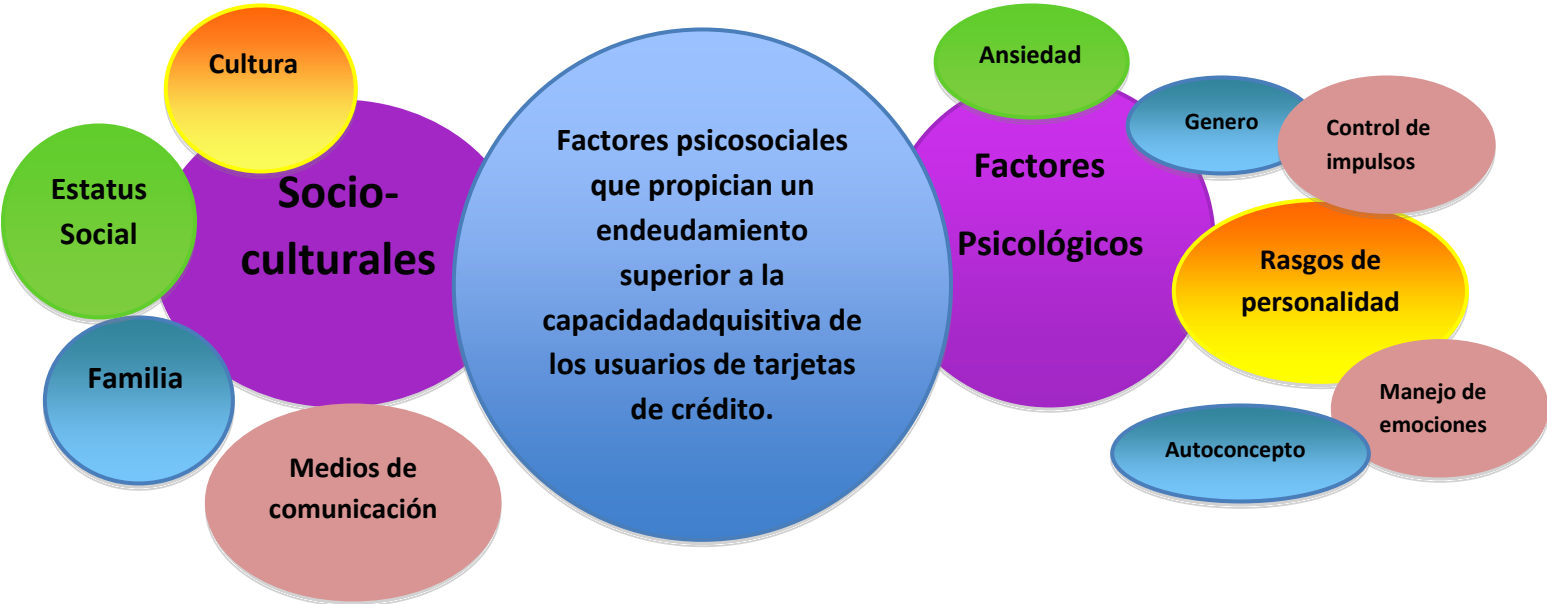
¿Estos rasgos van ligados al autocontrol o bien al autoconcepto?, ¿Qué tanto impacto podría tener la edad para presentar esta conducta desmedida?, ¿Se presenta de manera mas frecuente en hombres o mujeres?, ¿Cómo influye el estado de ánimo?, ¿La tristeza o depresión es un factor clave?, ¿El autoestima y las expectativas personales desencadenan este comportamiento?, ¿La falta de un proyecto de vida o un concepto vago de este propician que se presente o bien no se pueda detener esta situación?

En base a lo antes expuesto el objeto a construir en esta investigación, son los factores psicosociales que propician un endeudamiento superior a la capacidad adquisitiva de los usuarios de tarjetas de crédito, para lo cual intervendrán las siguientes categorías:

I. Psicológicas- Rasgos de personalidad, género, autoconcepto, proyecto de vida, manejo de emociones, ansiedad y control de impulsos.

II. Socioculturales- Aspectos educativos, costumbres familiares, influencia de medios de comunicación, status social. (Ver figura 1)

Figura 1. Objeto de estudio y categorías. Factores psicosociales.



IV. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, instituciones bancarias a lo largo del mundo y en México han ampliado la gama de servicios que ofrecen a sus usuarios; entre los más requeridos se encuentran las tarjetas de crédito, las cuales se ofrecen con una gran facilidad y con la promesa de brindar enormes beneficios al momento de realizar compras, ya que son aceptadas en prácticamente cualquier establecimiento comercial y permiten diferir el monto de la compra en plazos de tiempo para que su pago sea mas cómodo y accesible.

Adicional a esto, las tarjetas de crédito también ofrecen la posibilidad de realizar cualquier compra sin contar con el dinero real en ese preciso momento; por lo que los usuarios pueden satisfacer todas sus necesidades, sin preocuparse por tener una buena solvencia económica incluso a mediano plazo. Secundario a este punto, los tarjetahabientes experimentan un importante bienestar instantáneo, que fomenta el continuo uso de este servicio, o bien genera la falsa ilusión de que se posee un poder adquisitivo superior al real.

A pesar de los atractivos beneficios que se ofrecen, esta opción de compra se ha convertido en algo desmedido, debido a que los bancos ofrecen este servicio en distintas modalidades que resultan atractivas y adaptables para cualquier sector de la población, así como la posibilidad de tramitar el número de tarjetas de créditos que el usuario considere necesarias. Por esta razón se pueden observar tarjetahabientes de 18 años en adelante, con o sin empleo, manejando ya sea de una o hasta 15 tarjetas al mismo tiempo.

De acuerdo con el último informe publicado por la Federación Latino Americana de Bancos FELABAN, donde confirmó el número de tarjetas de créditos que se emitieron alrededor de 15 países de Latinoamérica al corte del primer trimestre del 2008. Los bancos otorgaron 113, 922, 270 tarjetas mientras que el numero emitido por grandes almacenes o cadenas comerciales fue de 177, 297, 944. Donde los

países que reportaron el mayor número fueron México, Brazil y Nicaragua, mientras que los de menor cantidad fueron Salvador y Uruguay.

Específicamente en México los bancos emitieron 24 millones 8 mil 526 tarjetas de crédito, mientras que los grandes almacenes y cadenas comerciales otorgaron 9 millones, 485 mil 850 créditos. Por su parte la Asociación de Bancos de México ABM reportó un considerable aumento en el número de usuarios que han solicitado la apertura de cuentas, de acuerdo a sus registros para Abril del 2011 se utilizan 13 millones 472 mil 761 tarjetas de crédito en nuestro país, sin especificar cuantos de ellos son tarjetahabientes morosos.

Es evidente la acelerada expansión y popularidad que tienen las tarjetas de crédito, a pesar de todos los beneficios que ofrecen, también están generando una considerable problemática social debido al sobre endeudamiento que han generado algunos de sus usuarios, al utilizarlas de manera desmedida, sin considerar que no cuentan con los recursos económicos, de conocimiento, disciplina, planeación e incluso interés para solventar su deuda. Incluso aumentándola con recargos por morosidad o nuevas compras.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores CNBV reportó que el porcentaje de morosidad generada por tarjetas de crédito en México es del 5.23 % en abril 2011. Entre las instituciones que mantienen con un índice mas alto se encuentran Invex con 10.27%, Afirme con 11.02 % y Bancoppel con 17.92%. Sin embargo este índice no es uno de los mas altos que se han presentado en nuestro país. En noviembre de 2008, dos meses después de haber iniciado la crisis que llevó a una disminución del empleo en el país, cuando esta cartera alcanzó su nivel mas alto al sumar 34 mil 159.6 millones de pesos.

A partir de esta fecha, se ha registrado un descenso considerable, sin embargo los problemas de endeudamiento y sus consecuencias sociales siguen en la actualidad.

De los primeros indicios de la sociedad del consumo, se registro en España en 1959, justo poco después de haberse puesto en marcha el denominado Plan de Estabilización con el que finaliza la etapa de autoabastecimiento y se inicia, a través de un proceso de modernización industrial, el tránsito hacia la sociedad de consumo española. (Alonso y Conde, 1994). A continuación se expondrán los principales hallazgos de la investigación realizada en España con respecto a la influencia de la sociedad de consumo en ambas clases de conductas de consumo disfuncionales.

A lo largo de la década de los sesenta en España se produjo un notable incremento de la renta nacional y del crecimiento industrial que facilitó la adquisición de productos y bienes de consumo en los grandes núcleos urbanos. Así la renta per cápita española aumentó de 9.750 pesetas en 1945 a 20.557 pesetas en 1973, lo cual junto a otros factores, permitió que el español accediese a un amplio número de artículos de consumo. Paralelamente al aumento del nivel de vida se produjeron una serie de cambios en los valores de la sociedad española. (Cidad, 1991)

Según este autor, la socialización simbólica ejercida por la televisión tuvo una importancia decisiva en el proceso de mutación de valores: “La programación de la TVE en los años sesenta era el escaparate en el que se mostraba a los españoles, no sólo objetos, sino también los estilos de vida y las pautas de vida consonantes o añadidas a ellos, propias de las sociedades de consumo.” Éstas modificaciones condujeron a que la conducta de compra del español se caracterizara por su voracidad, ausencia de sentido crítico y elevada dependencia frente a todo lo precedente del exterior.

Esta evolución en los valores consumistas ha sido, entonces, una de las características más sobresalientes de este período. Sirva de ejemplo, que el 51 por 100 de los jóvenes creía que el coche era una posesión necesaria. El porcentaje de gasto se distribuía del siguiente modo: 30 por 100 en alimentación, 10 por 100 en gasto necesario (vestido y calzado fundamentalmente) y el mayor porcentaje 60 por

100, corresponde a actividades de “tiempo libre” (vacaciones, espectáculos, cultura). Se confirma entonces, que cubiertas las necesidades “primarias” el ocio y el disfrute representan la mayor parte del gasto.

En las últimas décadas, desde los años noventa a la actualidad, la tan nombrada modernidad situó el tema del consumo bajo nuevas coordenadas. El protagonismo de la publicidad en los medios de comunicación, los imperativos de la moda, la compra como actividad relacional, son otros ingredientes que aderezan convenientemente la sociedad de consumo contemporánea. Además de los factores antes mencionados, España tiene otro potente indicador de consumo: las tarjetas bancarias, de hecho es el país es uno de los mercados con mayor número de tarjetas de Europa.

El crecimiento del número de tarjetas ha sido muy elevado, pasando de los 17, 993,000 tarjetas bancarias de 1988 a los 47, 761,782 de fines de siglo, es decir un crecimiento del 165 por 100. (Fernandez, 2000). Además debe tenerse en cuenta que aunque este tipo de tarjetas bancarias (de crédito, débito e inteligentes) representan el 70 por 100 del mercado actual de tarjetas, a finales de 1999 también existían alrededor de 11 millones de tarjetas comerciales. Como consecuencia, el volumen de operaciones con tarjeta se ha ido incrementando de modo espectacular desde los años ochenta.

Los datos recogidos en los párrafos anteriores revelan cómo se ha producido una gran aproximación de España a las economías más desarrolladas en aspectos como los indicadores de gasto, la estructura de la distribución comercial y el uso de tarjetas. Esta situación refleja la integración de España en la denominada sociedad de consumo, con lo que los consumidores españoles disfrutaban tanto de las facilidades como de los problemas que de ésta se derivan. La realización de compra impulsivas y la adicción a la compra son dos de los inconvenientes que afectan a las modernas sociedades de consumo.

En México, las consecuencias que produce este endeudamiento superior a la capacidad de pago, van relacionadas con deudas que parecen interminables, las familias o tarjetahabientes también enfrentan la presión del banco e incluso el asedio de las instituciones de cobranza; las cuales utilizan métodos agresivos como llamadas constantes por teléfono a casa, trabajo, familia, amigos y referencias, amenazas de embargo, constante envío de correos y estados de cuenta; reportes negativos en el historial crediticio, para lograr o bien garantizar al banco que extendió el crédito que la deuda se saldará lo más pronto posible.

Sin embargo estas no son las únicas consecuencias negativas que se afrontan, debido a que la deuda se convierte en una amenaza latente, la cual causa un considerable deterioro en el bienestar y calidad de vida; afectando directamente en otras esferas que resultan trascendentales para la seguridad física, emocionales y buen funcionamiento de la persona como son: social, familiar, laboral, salud física, estado emocional y economía. Esto se ve reflejado no solo en el tarjetahabiente sino en la familia y personas cercanas.

No obstante estas consecuencias tan perjudiciales, también se puede observar que la sociedad y los medios de comunicación en el país fomentan esta conducta desmedida; como sucedió con el programa “El buen fin”, donde mas de 200,000 empresas en productos y servicios a nivel republica, ofrecieron descuentos del 10 hasta el 80%, evento que duró 4 días y generó 106, 000 millones de pesos en ventas.

El presidente de la Confederación de Camaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo, Jorge Dávila Flores, afirmó “Los objetivos para el comercio organizado del país por el programa de descuentos del Buen Fin se cumplieron, al rebasar la expectativa en las ventas y llegar a 95% de la población mexicana” (Gonzalez, 2011)

Adicional, la Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales ANTAD aseguro que el Programa del Buen Fin, había demostrado claramente las

ventajas de la acción conjunta, del gobierno por adelantar el aguinaldo, así como ampliar los beneficios del fonacot; los bancos al poner al alcance de todos los tarjetahabientes facilidades de pago a meses sin intereses, tasas reducidas y ampliación de plazos e iniciativa México con la amplia difusión en medios de comunicación.

Pese al gran trabajo y dedicación de las instituciones involucradas, al realidad es que esta programa endeudo a una gran cantidad de Mexicanos, que no cuentan con la educación financiera necesaria para afrontar y resolver correctamente la problemática que recientemente han generado.

De acuerdo con datos proporcionados por CNN Expansión, 62 de cada 100 mexicanos carece de una educación financiera, lo que se traduce en malos hábitos al momento de utilizar productos financieros como lo son las tarjetas de crédito. En concordancia La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros Conducef, lanzó el programa “Semana de Educación Financiera 2010” en todo el país, con la finalidad de despejar dudas y fomentar el uso responsable.

Mucha de las personas creen que tener una educación financiera es escoger el producto con menor tasa de interés pero la realidad es que si vas a contratar un servicio financiero o solicitar un crédito es importante que no exceda los ingresos, eso si es educación financiera, conocer cual es tu límite y posibilidades” (Fernandez, 2010)

Una muestra de esa falta de conocimiento de la capacidad económica es que entre 859 personas entrevistadas en la encuesta “Educatec” realizada por el Tecnológico de Monterrey, el 42% si conoce cual es la tasa de interés anual que cobra la tarjeta de crédito, mientras que el 58% no sabe nada al respecto.

Es fundamental que la atención de investigadores pueda centrarse en este tema que impacta y crece de manera tan acelerada como la globalización, marcando

importantes cambios en la dinámica y pensamiento de las sociedades como la Mexicana. Al profundizar en este tema la psicología tiene un gran campo de estudio, al no existir investigaciones previas aumenta la necesidad de profundizar en esta problemática y encontrar los factores que generan y mantienen este comportamiento desmedido del endeudamiento.

Adicional, podemos visualizar la creciente necesidad de encontrar una explicación completa a este comportamiento que afecta a un importante número de personas que manejan créditos y sus familias. Esclarecimiento que solo la Psicología puede ofrecer, ya que esta problemática no solo se basa en una educación financiera, en el sentido común de la administración de ingresos o bien en la publicidad que arrojan bancos y otras instituciones. Su raíz esta directamente relacionada con los pensamientos, emociones y paradigmas mentales que han formado los tarjetahabientes al realizar sus compras.

Solamente un estudio profundo y totalmente enfocado a estas causas puede brindar la información necesaria para comprender correctamente la génesis de esta problemática; y partiendo de estas bases otras ciencias además de la Psicología tendrán la oportunidad de indagar y/o proponer alternativas de solución o tratamiento multidisciplinario para reducir o eliminar por completo esta situación y mejorar la calidad de vida y salud mental de las personas afectadas, así como la familia o círculos cercanos y dinámica social.

V. OBJETIVO

Objetivo general: Basado en una sesión de grupo focal, explicar cuáles son los factores que influyen a los participantes de dicho grupo a utilizar tarjetas de crédito y llegar a un endeudamiento superior a la capacidad adquisitiva.

Objetivos específicos:

- ❖ Conocer la manera en que factores psicológicos como el género, satisfacción, ansiedad, impulsividad y auto concepto pueden propiciar que las personas generen deudas con tarjetas de crédito superiores a su capacidad de pago.
- ❖ Conocer la manera en que factores socioculturales como la familia, cultura, estatus social y medios de comunicación pueden propiciar que las personas generen deudas con tarjetas de créditos superiores a su capacidad de pago.
- ❖ Identificar cual es la relación y dinámica de estos factores en los usuarios de tarjetas de crédito.
- ❖ Determinar que tipo de personas son mas vulnerables a involucrarse en esta problemática.

VI. HIPOTESIS

De acuerdo a las características y necesidades del actual estudio, se ha empleado el tipo de investigación cualitativa, por tal razón y cumpliendo con los elementos y parámetros que la constituyen, no es necesario formular una hipótesis ya que los resultados serán recolectados, ordenados, categorizados y analizados, para dar paso a la construcción de una conclusión de tipo exploratoria y descriptiva.

VII. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

A. Lineamientos generales

La investigación es una herramienta que nos permite conocer lo que nos rodea y lo realizamos de manera recuente, cuando estamos interesados en profundizar sobre un tema, una situación social, una persona, entre otras. Cuando se habla de una investigación científica, es esencialmente como cualquier tipo de búsqueda, solo que requiere ser más rigurosa y exige un especial cuidado en su realización, es decir que requiere de una disciplina constante para no justificar los hechos como casualidades. El propósito de cualquier investigación puede ser el generar nuevos conocimientos y teorías o bien obtener la solución a problemas prácticos.

Gran parte del conocimiento y aportaciones teóricas significativas que se han generado en las últimas décadas se deben a la experimentación y el método científico, sin embargo existen área y problemáticas que difícilmente podrían abordarse desde esta perspectiva, por ejemplo las ciencias sociales a diferencia de las ciencias naturales. Por esta razón es que la metodología de investigación puede dividirse en dos tipos: cualitativa y cuantitativa; de acuerdo a las características de la problemática abordada y el alcance que se desea obtener.

1. Enfoque cuantitativo

Se enfoca en la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

En terminos generales, un estudio cuantitativo regularmente elige una idea, que transforma en una o varias preguntas de investigación relevantes; luego de éstas deriva hipótesis y variables; desarrolla un plan para probarlas; mide las variables en un determinado contexto; analiza las mediciones obtenidas, con frecuencia utilizando métodos estadísticos y establece una serie de conclusiones respecto de las hipótesis.

El enfoque cuantitativo se fundamenta en el método hipotético deductivo, considerando las siguientes premisas:

- ❖ Se delinear teorías y de ellas se derivan hipótesis.
- ❖ Las hipótesis se someten a prueba utilizando los diseños de investigación apropiados.
- ❖ Si los resultados corroboran las hipótesis o son consistentes con éstas, se aporta evidencia en su favor. Si se refutan, se descartan en busca de mejores explicaciones e hipótesis.

La investigación cuantitativa ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga el control sobre los fenómenos y un punto de vista de conteo y magnitudes de éstos. Asimismo brinda una posibilidad de réplica y enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos, además que facilita la comparación entre estudios similares. Este enfoque es más propio para las ciencias llamadas exactas, como la Física, Química, Biología.

2. Enfoque cualitativo

Utiliza recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación. Se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las

descripciones y las observaciones. Por lo regular, las preguntas e hipótesis surgen como parte del proceso de investigación y éste es flexible, y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en “reconstruir” la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido.

En terminos generales los estudios cualitativos involucran la recolección de datos utilizando técnicas que no pretenden medir ni asociar las mediciones con números, tales como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, inspección de historias de vida, análisis semántico y de discursos cotidianos, interacción con grupos o comunidades e introspección. Este enfoque se ha empleado en disciplinas humanísticas como la Antropología, La Etnografía y la Psicología Social.

Los estudios cualitativos no pretenden generalizar de manera intrínseca los resultados a poblaciones más amplias, ni necesariamente obtener muestras representativas. Se fundamentan más en un proceso inductivo, exploran, describen, y luego generan perspectivas teóricas. Van de lo particular a lo general. El enfoque cualitativo busca principalmente “dispersión o expansión” de los datos o información. Busca comprender su fenómeno de estudio en su ambiente usual (cómo vive, cómo actúa y se comporta la gente; qué piensa, cuáles son sus actitudes, etcétera).

De acuerdo a las características del presente estudio, es esencial utilizar el tipo de investigación cualitativa, ya que permite trabajar con distintos factores psicológicos, culturales y sociales que se entrelazan, fortalecen e influyen en el comportamiento de los tarjetahabientes, sin seguir un patrón bien definido e incluso estudiado con anterioridad. Con esta herramienta de indagación se obtendrán resultados que permitan dar una explicación mas completa, descriptiva y exploratoria de las causas reales de dicha problemática.

Al cumplir con el objetivo de definir los factores psicosociales que causan un endeudamiento mayor a la capacidad adquisitiva del usuario de tarjetas de crédito, el alcance del estudio será tipo exploratorio, tomando en cuenta que se basa en la examinación de temas o problemáticas poco estudiadas o bien que no han sido abordadas en el pasado; sirven para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación mas real sobre un contexto particular de la vida real.

La investigación de tipo exploratoria, es la más adecuada para investigar problemas del comportamiento humano, ya que permite identificar conceptos o variables significativas que pueden pasar desapercibidas y juegan un papel importante dentro de la génesis de la problemática. Otra ventaja es que facilita el establecer las prioridades del estudio y el alcance que puede tener. Aunque no es su principal objetivo también permite la elaboración de predicciones sobre sobre la problemática estudiada.

El método mas adecuado para este tipo de investigación es el estudio caso, que permite documentar de manera precisa y completa el fenómeno o problemática, gracias a este acercamiento es posible obtener información mas profunda sobre la complejidad del caso. “Se plantea con la finalidad de llegar a generar hipótesis, a partir del establecimiento sólido de relaciones descubiertas, aventurándose a alcanzar niveles explicativos de supuestas relaciones causales que aparecen en un contexto naturalístico concreto y dentro de un proceso dado”. (Cita de bartolome)

A través del estudio de casos el investigador puede alcanzar una mayor comprensión y visión integral de un caso en particular, conseguir una mayor claridad sobre un tema o aspecto teórico concreto, o indagar un fenómeno, población o condición general. Los objetivos que orientan los estudios de caso no son otros que los que guían a la investigación en general: explorar, describir, explicar, evaluar y/o transformar.

B. Población

Para realizar el estudio, se invito a una serie de personas que estuvieran interesadas en hablar sobre la problemática que hubieran pasado o bien que actualmente estuvieran viviendo con un endeudamiento con tarjetas de crédito, superior a su capacidad adquisitiva, que dicha situación resultara significativa por el grado de malestar provocado o bien consecuencias negativas, como la perdida de relaciones interpersonales, bienes materiales, deterioro en la salud, conflictos familiares, entre otros.

Esta invitación fue enviada a 70 personas por distintos medios, de las cuales confirmaron su asistencia 10 participantes, al inicio de la sesión solamente el 60% acudió a la cita, es decir 6 participantes. Durante el arranque de la discusión, se solicitaron algunos datos para obtener un panorama mas amplio de la situación de cada uno de los integrantes, permitiendo conocer si existen características en común y que puedan ser de utilidad para entender mejor la manera en que se desarrolla esta problemática.

Las características más representativas son:

Características de los participantes									
Participantes	Genero	Edad	Estado Civil	Ultimo nivel de Estudios	Percibe ingreso mensual	# de tarjetas de crédito que usa	Ingreso	Busco ayuda	Fue forzada a buscar ayuda
Anayd	F	30-40	Casada	Universidad	Si	7	15,000	No	Si
Lorena	F	30-40	Casada	Universidad	Si	6	20,000	No	Si

Angélica	F	40-50	Casada	Universidad	No	2	0	No	Si
Alicia	F	20-30	Soltera	Preparatoria	No	1	0	No	Si
Rosario	F	40-50	Casada	Universidad	Si	2	5,000	No	Si
Consuelo	F	30 - 40	Casada	Universidad	Si	3	8,000	No	Si

Como se puede observar en el cuadro comparativo, el 100% de la población que acudió a la sesión pertenece al género femenino. En su mayoría son mujeres casadas, en apariencia con una buena relación de pareja y familiar, solamente un tercio de este grupo tiene hijos, afirman que todos se encuentran en edad de adolescencia. Todas las participantes tienen un nivel de estudios superior o están por concluirlo, entre las carreras que mas destacan son del área administrativa y educativa.

Otro dato relevante es que un tercio de ellas no se encuentran laborando, por lo que no perciben un ingreso económico generado por ellas mismas y dependen de su pareja o padres, los dos tercios restantes, tienen trabajos en apariencia estables, donde sus salarios se ubican entre los 5,000 y 20,000 mil pesos mensuales, la mayoría refirió que los gastos mas fuertes del hogar y los hijos los cubrían sus parejas, mientras que ellas solamente apoyaban con cuestiones menos demandantes como el pago de boletos de cine, comida para mascotas, restaurantes, entre otros.

El 100% de las participantes afirmo haberse percatado que estaban envueltas en una problemática por su manera de realizar compras con la tarjeta de crédito, sin embargo ninguna de ellas busco ayuda de manera proactiva, una vez que la situación salio de su control y fue imposible ocultarla a sus familias, se vieron forzadas a pedir ayuda. Entre las principales consecuencias negativas que afrontaron, se reportan la

perdida de bienes materiales, como el vender objetos de valor para obtener dinero, el pedir prestado con amigos y familiares y finalmente el esconder las tarjetas o cancelar las cuentas para no seguir comprando.

Solamente una de ellas, pidió ayuda al banco y reestructuro su deuda, aunque también hizo uso de las soluciones antes mencionadas. El promedio de tarjetas que utilizan es de 3, todas con diferentes bancos, la mayor cantidad fue de 7 y la menos de 1. El promedio de edad en que comenzaron a utilizar las tarjetas de crédito fue de 29 años, la mayoría de ellas se encuentran en un rango de edad de los 30 a 40 años, siendo la menor de 20 y la mayor de 49 años. Actualmente dos tercios sigue manejando por lo menos una tarjeta.

C. Instrumento

La técnica de grupos focales de discusión se incluye dentro de la investigación de tipo cualitativa como un método de investigación en profundidad, con el que se pretende abordar un fenómeno social, teniendo en cuenta sus dimensiones espacio-temporales y su contexto. Por lo que el análisis se realiza de una manera más detallada, cercana e integrativa, ya que el método permite que la problemática se capte de manera global.

De acuerdo a la estructura y guía que debe seguir un grupo focal de discusión es necesario que cuente con un moderador que también hace un papel de investigador y un observador. “El moderador del grupo focal tiene el papel de intermediar la discusión del grupo, de manera que todas las personas pueden expresar su opinión y contribuir en la profundización del tema para que la discusión realmente ocurra”. (Guareschi, 2005)

“El observador tiene la función de observar el funcionamiento del grupo, y si fuese necesario, puede haber comentarios, su posición mas pasiva y analítica debe posibilitar una critica afinada del funcionamiento del grupo” (Guareschi, 2005). Tanto el moderador, como el observador tienen la responsabilidad de promover la discusión en todo tiempo, sin dejar lagunas o algún concepto poco claro, si es necesario pueden retomar o formular preguntas.

“El debate es libre y el moderador investigador lo estimulará solamente cuando es necesario. A pesar de que el grupo sigue un guion pre elaborado para la discusión, sus miembros deben sentirse libres para expresar sus opiniones y sentimientos. (Guareschi, 2005). Para el estudio que se realizo con el grupo de usuarios de tarjetas de créditos que han generado deudas mayores a su capacidad adquisitiva se utilizo la siguiente guía. (Ver figura 1)

Grupos Focales de discusión

Preguntas Ejes

1. ¿Podrían describir la situación en la que se encuentran?
2. ¿Qué sucedió en el transcurso de su vida para que llegaran a este punto?
3. ¿Tiene alguna relación con su manera de ser?
4. ¿Tiene alguna relación con su familia?
5. ¿Tiene alguna relación con sus amigos, compañeros de trabajo, medios de comunicación?
6. Después de esta discusión ¿Qué opciones o alternativas tienen ahora?

Preguntas Derivadas

1. ¿Cuándo comenzaste a manejar tu primera tarjeta de crédito?
2. ¿A qué te refieres con una cultura de tarjeta?
3. ¿Esta situación problemática solamente se origina por el desconocimiento?
4. ¿Si tuviste problemas con tu primer tarjeta porque ahora manejas 7?
5. ¿Cómo es que tu familia te llevo a esto?
6. ¿Crees que sea una cuestión de género?
7. ¿Los hombres gastan en la familia y la casa, mientras que las mujeres gastan en ellas mismas?
8. ¿Por qué ocultan las deudas de su familia?
9. ¿Entonces se generaba por tu insatisfacción laboral?
10. ¿Es un escape emocional cuando estoy inconforme con mi vida, mi familia, mi trabajo?
11. ¿La tarjeta da estatus social?
12. ¿Porque hablar de aprendizaje?

Figura 1. Las preguntas ejes se prepararon con anticipación para dirigir la discusión del grupo focal, mientras que las preguntas derivadas, se realizaron de manera espontanea de acuerdo a las opiniones e intervenciones de los participantes.

D. Procedimiento

La investigación se llevo a cabo en primer lugar con la elección del tema del proyecto, tomando en cuenta las variables para después determinar el tipo de investigación, método, instrumento y alcance que mejor se adecuara y midiera lo requerido. Una vez determinados estos aspectos, se llevo a cabo la recopilación de la información para lo antecedentes de la investigación, es decir para poder ubicar una guía de que tan estudiado ha sido el tema.

Posteriormente de planteo el objetivo y se delimito el alcance la investigación; adicional se desarrollo el planteamiento del problema donde se especifican las generalidades y categorías que están vinculadas con el tema a investigar. Una vez que se cubrieron estos elementos, se elaboro el instrumento, a pesar de que los grupos focales de discusión no tienen una serie de preguntas establecidas, fue necesario elaborar una guía de preguntas ejes para abrir, delimitar y facilitar la discusión del tema.

Se organizo una sesión con todos los requisitos para que los participantes pudieran interactuar y compartir sus experiencias, es decir se busco un lugar cómodo y privado donde el monitor y observador pudieran guiar la sesión. Previo a esto se delimito el tipo de población mas adecuada para asistir, una vez que se eligieron las características se enviaron invitaciones por distintos medios (correo electrónico, Facebook, llamadas telefónicas e invitación personal) a los participantes potenciales.

Al inicio de la sesión se realizaron algunas preguntas para conocer un poco mas sobre características personales de los participantes como por ejemplo, edad, ultimo nivel de estudios, estado civil, entre otras. La duración de la sesión fue de 1.5 horas, fue grabada solamente con audio y los participantes dieron su consentimiento, también tenían la opción de omitir información que pudiera identificarlos como su nombre, domicilio, lugar de trabajo, fecha de nacimiento, etc.

VIII. RESULTADOS

A. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Durante la sesión de los grupos focales de discusión que se realizó centrada en el tema del endeudamiento con tarjetas de crédito, la información generada por parte de los participantes fue grabada solamente en audio y posteriormente transcrita textualmente, respetando por completo las opiniones e incluso expresiones que realizaron los involucrados; de tal manera que se logro una reproducción totalmente fidedigna de los datos que a continuación se presentaran categorizados para su análisis e interpretación.

Fecha del Grupo Focal	16 Mayo de 2011
Lugar de reunión	Sala de una casa habitación
Número y tipo de participantes	6 usuarios de tarjetas de crédito con por lo menos una deuda
Nombre del moderador 1	Ruth Arteaga
Nombre del moderador 2	Ixchel Guzmán

B. Factores Psicológicos

Cuadro 1. Edad

Factor	Rangos	Participantes
Edad	20-30	1
	31-40	3
	41-50	2

En el cuadro 1, se hace referencia al factor edad, el cual no fue discutido durante la sesión focal, sin embargo se considera importante clasificar el rango de edad de los participantes, como una dato adicional y que también puede ser sujeto a análisis cualitativo.

Donde todas las participantes se ubican entre los 20 y 50 años, siendo el rango de edad con mayor frecuencia el de 31 a 40 años.

Cuadro 2. Genero

Factor	Frases relevantes
Género	<p>“Mi esposo se endeudo porque su negocio se colapso y pidió prestado para pagarle a sus empleados.”</p> <p>“Mi papa también debe, solo que él no lo acepto no es tan fácil que los hombres lo reconozcan.”</p> <p>“Mi esposo también usa tarjetas pero él tiene todos sus gastos organizados, siempre sabe en que gasta.”</p> <p>“No compran de más como las mujeres.”</p> <p>“Mi esposo es muy organizado en sus pagos, como que a las mujeres nos vale y decíamos ay al ratito!!</p> <p>“A los hombres no se les van los ojos con los tenis, los jeans, etc. como a las mujeres.”</p> <p>“Porque los hombres no aceptan su problema... jajaja, si yo siento que es por eso, porque los hombres también deben pero como que no les importa, les vale, yo me reflejo mucho en mi papá que es una persona que siempre ha pedido prestamos ha tenido tarjetas y eso, y siempre termina debiendo, y osea el ya no puede sacar tarjetas ni nada porque ya está en buró.”</p> <p>“Yo a diferencia de mi esposo, el no gasta en cosas, como ventas nocturnas ni en ese tipo de cosas, más bien él utiliza su tarjeta de crédito cuando salimos a comer o cuando salimos algún bar, la comida del fin de semana, no, que fuimos con la familia, lo que sea, obviamente solamente en esas ocasiones, carga ahí el teléfono por ejemplo, el cablevisión, bueno yo se lo cargué a él porque yo no quería pagarlo, pero llega su tarjeta y él cuando llega el estado de cuenta pues él ya lo contempla, ese dinero que gastó en la tarjeta él ya lo contempla en sus gastos, y al final cuando llega el estado de cuenta paga lo que usó, y a él no se le van los ojos con cosas que no necesita.”</p> <p>“Como lo utilizan para las necesidades básicas o sea para su familia, para el trabajo o algo así, no compran cosas de más como las mujeres.”</p> <p>“Mi esposo si piensa bien diferente, él me dice es que no entiendo que haces que compraste, cuando me pregunta que compraste no se ni que contestarle.”</p> <p>“los hombres no compran casi nada, aunque lo necesiten”</p>

Cuadro 2. Durante la sesión focal se abordó el tema de género, de acuerdo a las respuestas obtenidas por las participantes, el género femenino es más propenso a

realizar compras desmedidas. Ubican y consideran correcto que una mujer tiene mas necesidad de adquirir productos a diferencia de los hombres, es decir, es correcto que una mujer necesite varias bolsas, pares de zapatos, ropa que un hombre quien solo requiere de los mismo zapatos y cartera.

Adicional mencionan que es socialmente aceptable que las mujeres liberen su estrés o tristeza realizando compras, es decir lo consideran como un patrón de conducta esperado en es te genero.

Algunas de ellas hacen comentarios de que sus esposos no tienen la misma intención de comprar, que son al parecer más organizados con sus gastos, que tienen un mejor control sobre el uso de tarjetas de crédito. Sin embargo esto es a la conclusión que se llegó entre las participantes del grupo focal, lo cual no define que las mujeres tienden a utilizar en mayor proporción sus tarjetas de crédito.

Sin contar con la participación de hombres en dicha sesión no se puede definir con precisión este factor. El total de participantes que hicieron comentarios acerca del género donde afirmaron que las mujeres son más propensas a obtener deudas por un mal uso de sus tarjetas de créditos fue de 6 de 6 participantes.

Cuadro 3. Manejo de emociones – Ansiedad

Factor	Frases relevantes
<p>Ansiedad</p>	<p>“Una salida emocional.”</p> <p>“A mi la ansiedad y compulsividad de comprar cosas.”</p> <p>“A mí la frustración de no tener lo que quería en cuanto a no sé aspiraciones personales o a crecimiento personal en cuanto al trabajo lo que yo quería hacer de mi vida este me llevo a gastar y comprar cosas.”</p> <p>“Tener cosas nada mas por llenar un vacío emocional en cuanto al trabajo nada mas era tener algo que llenara ese hueco aunque nunca lo lleno por eso seguí comprando.”</p>

En el cuadro 3 se muestra que las mujeres reportaron que durante el periodo en que comenzaron a generar las deudas y hacer un uso desmedido de su tarjeta de crédito atravesaban por una situación que les producía ansiedad.

Refuerzan la idea de que realizar compras era un escape emocional, la manera en que podían afrontar las situaciones que les causaban ansiedad.

El total de participantes que reportan haberse sentido invadidas por la ansiedad son 4 de 6 participantes.

Cuadro 4. Manejo de emociones – Satisfacción

Factor	Frases relevantes
Satisfacción	<p>“A mí me pone de muy buen humor ir a comprar cosas, lo que sea, de muy buen humor.”</p> <p>“Yo veía tan felices a todas mis hermanas y a toda la parentela que nos íbamos a comer y pagábamos con la tarjeta y yo decía hay que felicidad me da.”</p> <p>“De repente llega cada cosa, que el botesito para las perras y me tengo que colgar, que si esto que si el otro, libros que no he leído, este no, libros que no he leído o libros para regalar haber a quien se me ocurría regalar.”</p> <p>“A mi me ponía muy de buenas gastar”.</p> <p>“Si el hecho de comprar hace que te sientas, si feliz.”</p> <p>“Es cierto lo que dicen de este, para al depresión.”</p> <p>“Yo creo que si sirve, cuando yo me siento triste, voy y compro.”</p> <p>“Yo estaba en una situación laboral que no me gustaba nada, no me gustaba el lugar donde trabajaba, no me gustaba el trabajo, yo creo si manejaba un nivel de frustración por estar en un lugar donde no me gustaba lo único que me daba mucho gusto era gastarme el dinero que yo me ganaba en ese trabajo que no me gustaba.”</p> <p>“Mucha satisfacción o placer que me haya dado gastar tanto al final me volví a dar.”</p> <p>“Como que te causa un placer, una adrenalina el poder comprar sin tener dinero”</p> <p>“Es un placer decir no tengo dinero pero puedo comprar, puedo tener esto aunque no tenga dinero.”</p> <p>“Muchos de esos gastos son por su trabajo y los lugares que nos gusta ir.”</p>

En el cuadro 4 se puede observar algunos de los comentarios realizados por las participantes de acuerdo a la satisfacción que les provocaba el realizar un compra. Reportan que les hacía sentir mejor, aliviaba su estrés, calmaba la tristeza y experimentaban de un placer a la hora de adquirir un bien. La motivación de eliminar o aliviar esos sentimientos negativos como es la depresión, la tristeza, el enojo y el estrés influyeron a las mujeres del grupo focal a realizar compras y llegar a un estado de endeudamiento. El total de participantes que se vieron motivadas por experimentar satisfacción fue de 6 de 6 participantes.

Cuadro 5. Autoconcepto

Factor	Frases relevantes
<p>Auto concepto</p>	<p>“La necesidad como de dos cosas, igual la necesidad de sentirte así aceptada puede ser y la otra como para tratar de compensar algún aspecto emocional que igual ahí.”</p> <p>“Hay gente que vive una situación falsa, que no pertenece a ese círculo económico.”</p> <p>“Que vieran que yo podía darme un gustito con ellas pues ellas gastan mucho porque sí tienen mucho pero yo no me iba a quedar así.”</p> <p>“Era una necesidad insatisfecha.”</p> <p>“Gastar en cosas tan frívolas, que no necesito.”</p> <p>“Yo gastaba en ropa, viajes, zapatos, botas, conciertos porque me hace sentir que vale la pena gastar”</p>

En el cuadro 5 se muestra que algunas de las mujeres que participo en el estudio basaban su autoconcepto en relación a la cantidad de posesiones o situaciones que podían adquirir por ejemplo ropa, viajes, comida, entretenimiento, carro, regalos, etc.

El total de participantes que refirieron haberse sentido motivadas a realizar compras para sentirse bien consigo mismas por las posesiones que acumulaban fueron 4 de 6.

Cuadro 6. Control de impulsos

Factor	Frases relevantes
Impulsos	<p>“Pedí un préstamo en el trabajo para pagar la deuda de la tarjeta, tape un hoyo y destape otro. Tener la tarjeta es una tentación. La tengo guardada para no usarla, pero después la uso y de nuevo me endeudo y la vuelvo a guardar.”</p> <p>“Yo compre un abrigo rojo que ni necesitaba solo por el gusto</p> <p>“No me molesta deber, sino que marquen para cobrarme, si me lo gaste pero eso no me importa del estado de cuenta solo veía que lo sobra para gastar. Si no podía con una, entonces gastaba con otras 4 tarjetas que tengo.”</p> <p>“A mi se me van los ojos con la ropa, las cosas de moda, gasta hasta en el cafesito y el pastelito que son caros pero ni me doy cuenta de cuanto gasto.</p> <p>“Yo saque 7 tarjetas y no lo pensé, solo las saque, cuando ya debía mucho en una seguía gastando en las demás y no aunque sabía lo seguía haciendo.”</p> <p>“Yo no trabajo ya sabia que no podía pagar, pero me gusto mucho el video.”</p> <p>“Yo decía si me gusta y lo voy a disfrutar en este momento.”</p> <p>“Era una necesidad insatisfecha.”</p> <p>“Si que es una tentación, no importa a donde vayas siempre hay algo que necesitas, bueno que puedes comprar.”</p>

Cuadro 6. La impulsividad corresponde a otra fundamental característica de la compra desmedida, se logra observar que las participantes parecen haber tenido poco control de impulsos al realizar la compra. Comentan no haberse detenido a pensar antes de comprar si no que dejaban llevarse por el impulso de comprar, sin importar si el producto que estaban por adquirir era una necesidad real o valía la pena.

Algunas de las participantes coinciden en que conocían su situación de endeudamiento y a sabiendas de que ya no podían comprar mas, era imposible dejar de hacerlo.

El total de participantes que refieren haberse endeudado de una manera tan desmedida, por su poca capacidad de control fueron 5 de 6.

C. Factores Socioculturales

Cuadro 1. Familia

Factor	Frases relevantes
Familia	“Yo pagaba cosas para mi familia, me hacia feliz llevarlos a comer, al cine etc.” “Usan la tarjeta para pagar gastos de su casa, cosas que su familia necesita” “Mi esposo me apoyo la primera vez, pero esta ni siquiera sabe”. “Yo quería ver feliz a mi familia”. “Tu sola te haces ideas ¿Qué precio tiene ver a tus papas contentos?”

Como se puede observar en el cuadro 1, las frases como “hacer feliz a mi familia”, el precio de ver a la familia contentos, hacen alusión a la influencia que puede ejercer en las participantes la familia.

La influencia directa e indirecta de ésta, parece estar presentes como factor desencadenante del endeudamiento, debido a que como comentan las participantes el querer complacer a la familia y demostrar el valor que tiene, es un motivante para la realización de compras costosas y por consecuencia un endeudamiento con tarjetas de crédito.

El total de participantes que reflejan haberse sentido influenciadas por el factor familiar fueron 4 de 6 participantes.

Cuadro 2. Cultura

Factores	Frases relevantes
Cultura	<p>“Uy mi primer tarjeta la he deber tenido como a los 20 años y aparte fue una american express, por mi trabajo me la dieron.”</p> <p>“Entonces me fui a monterrey y me lo gaste todo los 8 mil pesos, o sea me compre ropa, invite a todo mundo a comer al fin pagaba, daba tarjetazos.”</p> <p>“Sí yo compre un abrigo rojo que ni me hacía falta porque ya tengo uno rojo, pero como me gusto mucho, el tarjetazo.”</p> <p>“Para ir al súper para comprar en el súper a menos que fuera para una fiesta, o sea botellas no se refrescos, botanas.”</p> <p>“Un concierto vamos todos, es mas íbamos dos veces al concierto, o sea una vez gaste 12mil pesos en tres conciertos del mismo artista y nada más para ir a verlo.”</p> <p>“Pero hasta adelante y las que consiga pero son cosas que no necesitas, no son cosas puedo vivir sin ir a un concierto.”</p> <p>“Ahorita a la fecha ya sólo utilizo dos y solo para cosas importantes como concierto o algún emergencia.”</p> <p>si yo fuera soltera seguramente no gastaría así, porque no tendría quien me apoyara, o quien me respaldara en ese punto porque si yo salgo a una comida obviamente no me voy a meter al lugar mas caro, me voy a meter donde me pueda comer una ensalada.”</p> <p>“Digo yo no soy muy fashion en comprarme ropa o cosas de moda pero si me encantan los zapatos, si me gustan mucho los jeans y mientras me sigan quedando los uso y me compro más.”</p> <p>“Si te vas a Starbucks pero si te vas a una cafetería te sale en 40 pesos a no pero no tu quieres allá y como tienes tarjeta ps bien fácil y en todos lados te la reciben.”</p> <p>“Me daba mucho gusto era gastarme el dinero que yo me ganaba en ese trabajo que no me gustaba, en cosas sin sentido y la verdad es que no, digo si utilice varias tarjetas en viajes, y en souvenirs.”</p> <p>“en mi caso yo compro pues mucha ropa y ya saben el zapato que le convine, la bolsa y el accesorio y todo eso.”</p> <p>“Muchos de esos gastos son por su trabajo y los lugares que nos gusta ir.”</p> <p>“O sea buscas la manera pero quieres darte la oportunidad de salir a esos lugares, de tener amigos en tal parte, de ir de vacaciones, o sea es algo que si los demás hacen, porque ellos si pueden y tu no, entonces porque no intentarlo.”</p>

En el cuadro 2 se muestran el tipo de comentarios que realizaron las participantes con la influencia cultural. Informan haberse sentido motivadas o presionadas por la sociedad para utilizar una o varias tarjetas de crédito, esto debido a que la utilización de las mismas es socialmente aceptable, es decir se ha convertido en una moda y una conducta esperada. Es decir quien no maneja una tarjeta de crédito es una persona desactualizada.

El realizar pagos con tarjeta es cada vez más visto entre las personas por lo que cada día incrementa el número de usuarios que en vez de utilizar dinero en efectivo utilizan tarjetas y en especial de crédito.

Adicional la tarjeta de crédito se convierte en una herramienta para obtener las cosas que la cultura aprecia y son esperadas. El total de participantes que reflejan haberse sentido influenciadas por el factor cultural fue de 6 de 6 participantes.

Cuadro 3. Medios de comunicación

Factor	Frases relevantes
Medios de comunicación	<p>“Se me hizo muy fácil sacar una tarjeta de crédito, no tengo la cultura de las tarjetas, entonces se me hizo fácil usarla”.</p> <p>“Fue muy fácil obtenerla, afuera del Walmart te las dan, en la universidad y no te piden nada. Te las regalan, no sabes sobre las fechas de corte y los intereses. El banco no da ninguna facilidad, es difícil cancelarlas, te cobran seguros de más.</p> <p>“Te engañan con promociones de por cada peso que pagues te regalamos... Todo mundo de bombardea con tarjetas, todos te las quieren vender pero nadie te ayuda a pagar ni te informan como funcionan. Te ofrecen tarjetas adicionales, te cobran comisiones y anualidad sin avisarte”.</p> <p>“Te enganchan con un seguro de vida baratísimo, seguro por asalto”.</p> <p>“Te dan el 10% de descuento en tu primer compra y 12 meses sin intereses para engancharte. Solo te la dan con tu credencial de elector”</p> <p>“Aparte te engañan con promociones de x, esta tarjeta por cada peso que gastes te va dar un punto que no sé que.”</p> <p>“Siempre lo veo entrando al centro comercial únicamente con la copia de su credencial de elector y en este momento tiene y te hacen una promoción ahí.”</p> <p>“A mí algo de lo que me orillo a comprar fue por puro gusto porque en realidad este compraba ropa, café, el cine, libros, tarjetas, música, era impresionante cosas que en realidad ni necesito.”</p> <p>“O te dejas influir por ofertas y dices es que cuando voy a encontrar otra oferta como esta.”</p> <p>“Pero que tal por internet hay unas tiendas buenísimas por internet y ni siquiera necesito cargar el plástico ya grabo mi información una vez.”</p> <p>“Tener descuentos en todo, que podía juntar puntos, que mi saldo podía crecer, no se se escucho tan padre y tan fácil que acepte, le di mis datos y la saque.”</p>

Como se puede observar en el cuadro 3 y de acuerdo a las respuestas obtenidas de la sesión focal, se encuentra que todas las participantes hacen alusión a los medios de comunicación como un factor importante de influencia.

Señalan que debido a la facilidad con que otorgan las tarjetas de crédito las tiendas departamentales, los bancos, el super mercado y plazas, así como la influencia de promociones, paquetes, regalos, pagos en abonos a meses sin intereses, se convierte en algo irresistible.

Adicional, que los medios de comunicación, así como la publicidad, espectaculares, spots en radio, publicidad por internet según la discusión entre las participantes es un factor de influencia en la compra desmedida. Es decir el constante bombardeo de los medios de comunicación facilitaron que ellas pudieran tramitar y utilizar una tarjeta de créditos.

Por otra parte, también refirieron que parte de la información sobre este servicio no se presenta de manera completa en los medios de difusión, es decir, están enteradas de todos los beneficios que pueden obtener pero saben muy poco de manejo que deben darle a su crédito.

El total de participantes que reflejan haberse sentido influenciadas por los medios de comunicación fue de 6 de 6.

Cuadro 4. Estatus Social

Factor	Frases relevantes
<p>Estatus Social</p>	<p>“Mis hermanas si tienen recursos yo quería tener ese nivel de vida, no quería que me vieran pobretona”</p> <p>“Mi esposo es el que trabaja y paga, yo si trabajo es para mi”</p> <p>“Quieres estar en un circulo y gastar mas de lo que ganas, es una situación falsa”</p> <p>“Es la presión social. Por ejemplo como le vas a dar un regalo feo a una persona bien, aunque no tengas”.</p> <p>“Ser aceptada por los lugares que visitas, donde comes, que vistes”</p> <p>“El comprar sin tener dinero es poder”.</p> <p>“Para que vean que yo también tengo recursos, aunque sea dinero de plástico pero que vieran que yo podía darme un gustito con ellas pues ellas gastan mucho porque sí tienen mucho pero yo no me iba a quedar así, entonces este si me daba mucho gusto ver que si veían que si tenia recursos y que nos la podíamos pasar muy padre.”</p> <p>“Hay unos lugares muy padres donde siempre me ha gustado ir a comer las alitas te las dan a 180 son puro hueso pero bueno el chiste es ir a ese lugar.”</p> <p>“Hay gente que vive una situación falsa, que no pertenece a ese círculo económico pero quieren convivir con esa gente eso los hace también endeudarse el querer estar al nivel de la gente.”</p> <p>“Dar un regalo y sabes que no tienes para ese regalo, como no le vas a dar el regalo a tal persona.”</p> <p>“Toda la gente las trae.”</p> <p>“A mi el querer estar en un estatus económico que no me correspondía y la presión laboral que tenía en ese momento también, era una presión muy difícil y yo pienso que esas dos cosas, pero mas que nada el querer estar en un estatus, o sea el la gente te acepte por lo que tienes, así.”</p> <p>“tiene muchas comidas y reuniones con sus clientes o sus jefes, yo lo acompaño ni modo de ir fachosa no?, o sea tengo que verme bie, ir bien arreglada de moda para ayudarlo.”</p>

	“es que es bien difícil entrar a una tienda y no poder comprar algo, mas si todas tus amigas lo tiene, o sea si ellas traen la bolsa de tomy o los zapatitos de tal marco, yo pensaba pues yo también lo merezco, además lo necesito porque ni modo de ir al club o a las reuniones pues en fachas no, con una bolsa ya bien fea”.
--	--

De acuerdo al cuadro 4 las participantes hacen comentarios acerca de lo importante que es impresionar a la gente de su alrededor, ya sean familiares o amigos.

El deseo por pertenecer y lograr un estatus social esa alto aunque se encuentre muy lejos de su situación real. Ellas refieren haberse sentido presionadas a realizar compras costosas e inecesarias por la necesidad de pertenecer a un grupo social y lograr su aceptación, como lo es ropa de cierta marca o bien el comprar comida en lugar de prestigio.

Es decir si sienten la necesidad de tomar un café, buscan un lugar donde se les reconozca y les brinde un estatus social de poder, como lo es Starbucks, donde la necesidad del café pasa a un segundi plano y la prioridad se convierte en asistir al lugar y poder comentarlo después.

El total de participantes que reflejan haberse sentido influenciadas por el factor de estatus social fue de 4 de 6 participantes.

IX. DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados presentados previamente podemos observar que dentro de los factores psicosociales más relevantes se encuentran: a) impulsividad, b) manejo de emociones y satisfacción al realizar compras, c) estatus social, e) medios de comunicación y f) cultura.

Cuando hablamos de impulsividad, es fácil situar esta conducta con los trastornos de control de impulsos, los cuales de acuerdo al Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales) de Asociación Americana de Psiquiatría; se caracteriza por acciones irresistibles, donde el sujeto no puede resistir el impulso o tentación de llevar a cabo cierta acción como puede ser las compras. El periodo previo a la acción se caracteriza por un aumento de tensión emocional, que es liberado al realizar el acto y posteriormente experimenta un arrepentimiento o culpa.

De acuerdo a este diagnóstico es viable el pensar que una persona con este trastorno o un pobre e inadecuado control de impulsos, es más propensa a realizar compras de manera desmedida, sin una necesidad real y sin pensar en las consecuencias negativas que enfrentará a mediano o largo plazo.

La impulsividad es una característica en la adicción a la compra; de acuerdo con Cole (2001) se ha encontrado que la conducta impulsiva incide de forma directa y positiva en la compra compulsiva, la falta de control de impulsos tiene como consecuencias que las personas no se detengan a pensar si realmente realizar ese gasto vale la pena o es necesario, dejándose llevar por sus propios impulsos, conducta que se repetirá constantemente.

De esta manera se puede resaltar no solo la relación que tiene la impulsividad con la compra compulsiva, también el papel que juegan las tarjetas de crédito, ya que al ser tan fáciles de adquirir y usar prácticamente en cualquier establecimiento, esto

facilita que los compradores compulsivos aumenten la problemática y generen mas conflictos.

Por otra parte la ansiedad constituye una de las emociones mas fuertes y agobiantes para los seres humanos, Brown y Harris (1978) atribuyen la mayor tasa de depresión y ansiedad la mujer, quien experimenta mas estrés, causante de dichos trastornos. Sin embargo no es exclusivo del genero femenino, ya que tanto hombres como mujeres pueden experimentar esta emoción.

Si la persona no cuenta con las habilidades necesarias para afrontar la situación que causan la ansiedad, se encuentra desprovisto de todo recurso para solucionar su malestar, por esta razón busca salidas emocionales, que de manera temporal disminuyen el sentimiento y generan un estado de bienestar, felicidad y satisfacción.

Gracias a este sentimiento de satisfacción la persona busca de manera continua repetirlo o incluso aumentarlo, por esta razón no es improbable que la búsqueda de este escape emocional se direcciona a las compras, causando un endeudamiento superior a su capacidad de pago, esta limitante puede ser conocida por el tarjetahabiente, pero debido a la búsqueda de esa satisfacción pierde importancia.

Desde otra perspectiva, la presión social que enfrenta un individuo puede ser un desencadenante importante, debido a que el circulo social al cual pertenecer solo se puede llegar a alcanzar al adoptar el mismo estilo de vida al que pertenecer las personas del grupo deseado aunquen estas dispongan de recursos econocmicos mas elevados.

De acuerdo con Leary y Kowalsi (1990) causar una buena impresión con frecuencia es sinónimo de obtener recompensas sociales y materiales, sentirnos mejor respecto a nosotros mismos, incluso volvernos más seguros de nuestras identidades sociales.

Cuando causar una buena imagen se convierte en un objetivo primordial entonces se puede dedicar gran parte del tiempo, esfuerzo, recursos y emociones a esta tarea.

Adicional, Brown (1995) asegura que las personas con una excesiva preocupación por el estatus social o el manejo de la impresión, tienden a ser complacientes, les gusta llevar buenas noticias y ser bien recibidos.

Finalmente, se puede convertirse en un factor de gran peso, si la persona se preocupa excesivamente por causar una buena impresión y es complaciente, entonces se convierte en un sujeto totalmente vulnerable a generar deudas impagables, ya que su principal interés se enfoca en mantener un estatus social y no en administrar los recursos que le permitirán lograr una buena impresión.

Continuando con esta idea, el uso de tarjetas de crédito también eleva o clasifica la posición social, una persona no recibirá el mismo trato en el banco, una tienda departamental, un hotel entre otros, si paga con una tarjeta dorada, platinum o VIP, que la persona que paga con una tarjeta normal.

Las tarjetas de crédito convierten en realidad el sueño de vivir con el estilo de vida anhelado, aunque sea por un periodo corto, sueño que muchos persiguen, porque la gratificación social que se recibe de manera inmediata es mas valorada que tener un control y correcto manejo de las finanzas personales.

Ligado a esta idea, siendo uno de los factores que consideramos mas relevantes se cuentan los medios de comunicación, quienes son capaces de ejercer una influencia directa sobre el individuo que las recibe, mostrando algunas conductas como deseables, haciéndolas atractivas por las recompensas que ofrece.

La presencia de múltiples anuncios en la televisión, radio, espectaculares, periódicos, revistas, internet y redes sociales constituyen una poderosa herramienta para hacer difusión a las tarjetas de crédito, de acuerdo con Elizabeth Perse, un de los tipos de influencia por los medios de comunicación, son los efecto acumulativos, donde los seres humans desarrollan una conducta, por los mensajes que llegan del entorno.

Este cambio de conducta estaría condicionado por la acumulación de información, es decir el tiempo y las repeticiones en que los mensajes publicitarios son expuestos a las audiencias, es una exposición continua no solamente funciona con recibir el mensaje una sola vez. Si pensamos en la cantidad de anuncios que promocionan las tarjetas de crédito en distintos medios como son la televisión, internet, periódicos, revistas y redes sociales, no es de extrañarse que esta información puede influenciar en las personas mas susceptibles y motivar el uso del crédito.

Personas que por factores psicológicos como se mencionaron anteriormente, necesidad de buscar un escape emocional, poco control impulsos; factores sociales como el deseo de obtener un estatus social, son una mezcla que convierte al sujeto en un blanco fácil de las tarjetas de crédito y su mal uso.

Adicional, Albert Bandura comenta que las personas modelan acciones que observan en los contenidos de los mensajes que reciben, son capaces de imitar las conductas de otros a quien observan y de los cuales han destacado algo interesante, algo llama su atención y por eso lo incorporan a su comportamiento. Si pensamos en los mensajes publicitarios, las personas muestran la felicidad, la satisfacción que le produce comprar, además de la facilidad, accesibilidad y poca atención que deben prestarle a sus pagos.

Es decir les muestran un estilo de vida relativamente atractivo, donde el esfuerzo, la paciencia y el sacrificio no existen, todo se puede tener de manera inmediata, fácil, sin tiempos de espera y sin preocupaciones se puede disfrutar de prácticamente cualquier deseo que se tenga, aunque este no sea una necesidad real.

Indiscutiblemente la cultura es otro factor que está relacionado con los medios de comunicación, ya que estos últimos transmiten mucho de la ideología, tradiciones, valores, costumbres y roles que socialmente han sido aceptados de generación en generación. Resulta un elemento imposible de separar del pensamiento humano.

Como lo dice Allport (1986) la persona no puede separarse de las condiciones culturales sino mediante una clase de cirugía que mata al paciente.

El papel de la cultura es informarnos de lo que es común, usual y aceptado dentro de nuestra conducta; estos lineamientos están basados en experiencias y soluciones que ya han sido probadas con anterioridad. Sin embargo no quiere decir que sean las más adecuadas o que puedan resolver problemas de raíz.

Si la cultura fomenta el uso de tarjetas de crédito por considerarlo una buena práctica, porque nos convierte en un país más acorde con la globalización y además es aceptable y lo muestra como deseable para todos, es otro factor que puede influenciar mucho en este uso desmedido.

Por estar de moda y ser aceptado, parece ser lo más correcto, aunque no sea así, por ejemplo cuando una persona está deprimida, en lugar de buscar la ayuda profesional adecuada, es aceptable que salga de compras para olvidar su tristeza, es aceptable que haga un mal uso de tarjeta de crédito porque la está pasando mal, o bien es común escuchar la frase “pobresito” que parece justificar cualquier acción.

X. CONCLUSIONES

Una vez hecho el análisis de los resultados, podemos concluir que con este estudio exploratorio se ubicaron los factores psicosociales mas relevantes que motivan un uso inadecuado de las tarjetas de crédito y generan deudas superiores a la capacidad de pago; entre ellos se encuentran: la impulsividad, deseo por obtener un estatus social, medios de comunicación, cultura y la búsqueda de satisfacción en compras como un escape emocional.

La relación y presencia de estos factores, no necesariamente los cinco en su totalidad, convierten a la persona en blanco bastante vulnerable y propenso a desarrollar esta problemática, ya que carece de las herramientas y habilidades necesarias para controlar el uso de las tarjetas de crédito.

A pesar de que otros factores también pueden desencadenar esta problemática, no influyen de una manera tan relevante como los antes mencionados. No obstante, consideramos importante no descartarlos.

Ya que pueden ser las bases para realizar estudios adicionales, donde a diferencia de esta investigación que fue explorativa, se puedan realizar con un enfoque descriptivo o explicativo, incluso utilizando una investigación no solamente de tipo cualitativo sino cuantitativa.

Con esto, planteamos las primeras propuestas del presente estudio, que es continuación se describen:

Realizar estudios para profundizar mas en la dinamica y génesis de esta problemática, conocer cual es su desarrollo en la cultura mexicana y como es que otros factores como la edad y genero también pueden ser analizados.

Que el presente estudio se establezca como un parte aguas, para centralizar la atención en esta problemática, que es tan común y palpable, sus consecuencias negativas son sufridas por personas cercanas a cada uno de nosotros, pero que lamentablemente no ha sido el centro de atención de investigadores en el campo de la psicología.

Gracias a la investigación se pueda generar más información teórica acerca de esta problemática, con la cual sea posible dar una explicación mas completa, integral y actualizada de los motivantes para generar deudas superiores a la capacidad de pago. Ya que la información disponible sobre este tema es escasa y poco actualizada.

Que la psicología pueda tener una participación ms activa en este tema, ya que al hablar de endeudamiento con tarjetas de crédito, es asociado con bancos, cifras de cartera vencida, finanzas y bancos; pero difícilmente se piensa que esta problemática pueda tener implicaciones de tipo emocional, conductual y cognitivo; relegando al campo de la psicología de involucrarse y realizar aportaciones valiosas.

Diseñar una estrategia de intervención mas oportuna y efectiva, muchas de las soluciones actuales que los deudores pueden utilizar se centran solamente en negociaciones con los bancos o bien centros de ayuda como “compradores compulsivos” sin embargo estas soluciones no bastan para proporcionar la atención adecuada incluso a un nivel preventivo.

XI. REFERENCIAS

- ✓ Allport, G.(1986). *Personalidad, su configuración y desarrollo*. Barcelona: Herder.
- ✓ Amado, C. (1979) *Metodología científica*. México: Mc Graw Hill.
- ✓ American Psychological Association. (2009). Publication manual of the American Psychological Association. (6th ed.) Washington, DC: American Psychological Association.
- ✓ Ansiedad. (2007). Extraído el 2 de septiembre de 2009 desde <http://www.psicopedagogia.com/ansiedad>
- ✓ Asociación Estadounidense de Psiquiatría. (2000). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales* (4^a ed., Texto rev.). Washington, DC.
- ✓ Bandura, A. (1986). *Teoría del aprendizaje social*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall
- ✓ Brown, R. (1995). Prejuicio, su psicología social. Madrid: Alianza Editorial.
- ✓ Castrillon, J. (2004). *Globalización*. Extraído el 12 de septiembre de 2009 desde www.galeon.com/juancastrillon/antropologia/3globalizac.doc
- ✓ Clay Lindgren H. (1990). *Introducción a la Psicología social*. México: Trillas.
- ✓ Craig & Baucum, (2009). *Desarrollo Psicológico*. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- ✓ Consulta: consulta quieren embargar mi casa por deuda con tarjeta de crédito. (2008). Extraído el 10 de Septiembre de 2009 desde <http://www.mexicolegal.com.mx/consultas/r127255.htm>
- ✓ Cortes, M. (2006) *Con las cuentas claras salvas tus deudas*. Extraído el 12 de septiembre de 2009 desde <http://www.univision.com/content/content.jhtml?cid=773528>
- ✓ Coon, D. (1999). *Psicología. Exploración y aplicación*. México: Thomson

- ✓ Deudores anónimos. Sf. Extraído el 10 de Septiembre de 2009 desde <http://www.deudoresanonimos.org/literatura/Folletos/gastar.html>
- ✓ Deval, J. (2007). *El desarrollo humano*. México: Siglo veintiuno editores.
- ✓ Díaz, E, Y Sarmiento, E. (2005) Cuales son los índices sobre posibles compradores compulsivos en la población del sector salitre en la ciudad de Bogotá abracando las edades entre 25 y 25 años. Extraído el 12 de septiembre de 2009 desde <http://www.monografias.com/trabajos35/compradores-compulsivos/compradores-compulsivos.shtml>.
- ✓ Díaz, R. (2003). *Bajo las garras de la cultura*. Psicología del mexicano 2.Mexico: Trillas.
- ✓ Estrés. (2006). Extraído el 2 de Septiembre de 2009 desde <http://www.tusalud.com.mx/120701.htm>
- ✓ Eagly y Wendy Wood (2005). *Género y el significado de la diferencia*. Barcelona: Herder.
- ✓ Fadiman, J. y Frager, R. (2003). *Teorías de la personalidad*. México: Oxford
- ✓ Feingold, J. (1994). El estudio operativo de la psicología. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros/2008b/405>
- ✓ Feis J. & Feist G. (2007) *Teorías de la personalidad*. Chicago: Mc Garw Hill.
- ✓ Fernandez, Diana. (2010, 5 de Octubre). ¿Cuál es tu nivel de cultura financiera?. Revista CNN Expansion.
- ✓ Craig, G. y Baucom, D. *Desarrollo psicológico*. Pearson.
- ✓ González, Lilia. (2011, Noviembre). Buen fin deja ventas por \$106,000 millones a los comercios: IP. El economista.
- ✓ González, R. (2007 Enero). Crece 172 por ciento la cartera vencida de tarjetas de crédito. *La jornada*. Extraído el 6 de Septiembre del 2009 desde <http://www.jornada.unam.mx/2007/01/03/index.php?section=economia&article=016n1eco>
- ✓ Gonzales, Susana (2008). Alerta para los morosos de tarjetas de crédito. Extraído el 10 de septiembre de 2009 desde <http://www.el->

mexicano.com.mx/blogs/post/2008/11/ALERTA-PARA-LOS-MOROSOS-DE-TARJETAS-DE-CREDITO.aspx

- ✓ Helgeson, V. S. (2002). Género. *La Psicología del género*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- ✓ Leary y Kowalsi. (1990) *Estilo de vida*. Barcelona: Harper.
- ✓ Lindgren, H. (1999). *Introducción a la psicología social*. México: Trillas
- ✓ Lott, B. & Maluso. (n.d.) Naturalezas duales o conducta aprendida. Recuperado de http://www.escritosdepsicologia.es/descargas/revistas/num7/escritospsicologia7_revisión_4.pdf
- ✓ Maccoby, E. E. y Jacklin, C. N. (1974). *The psychology of sex differences*. Stanford: Stanford University Press.
- ✓ Marique, A. (2005). *Deudores anónimos*. Recuperado de <http://crisisnegocio.com/salir-de-la-crisis-ganar-dinero-2.html>
- ✓ Martín, E. (1997, 7 de Marzo). *Deudores y banqueros reunidos... pero en lugares distintos*. La Revista Peninsular. Extraído el 10 de Septiembre de 2009 desde www.larevista.com.mx/ed385/nota3.htm - 17k
- ✓ Martínez, I. (2008). *Definición de deuda*. Extraído el 10 de Septiembre de 2009 desde <http://www.definicion.org/deuda>
- ✓ Martínez, M. (2008). *Los grupos focales de discusión como método de investigación*. Extraído el 10 de Septiembre de 2009 desde <http://miguelmartinezm.atspace.com/gruposfocales.html>
- ✓ Meyers, D. G. (1995). *Psicología social*, USA: Mc Graw Hill
- ✓ Moscovici, S. (1985). *Psicología social, I influencia y cambio de actitudes individuos y grupos*. Paidós
- ✓ Ramírez, R. (2006). *Estrategias de disminución de deudas*. Extraído el 12 de septiembre de 2009 desde http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2006/bol19_dis_desudas.asp

- ✓ Rice, P. (1997). *Desarrollo humano*. México: Pearson education
- ✓ Rodríguez, I. (2007 agosto). Alerta conducef sobre la elevada morosidad en tarjetas de crédito. la jornada. Extraído el 10 de septiembre de 2009 desde <http://www.jornada.unam.mx/2007/08/28/index.php?section=economia&article=020n1eco>
- ✓ Rodríguez, C. (2002). *Psicología del género*. S.L., Madrid, España: Biblioteca nueva
- ✓ Rodríguez, G. & Gil, J. (1996). *Metodología de la investigación*. México: Aljibe.
- ✓ Rook, D.W. (1987) *The buying impulse*. Journal of Consumer Research , 14, 189-199.
- ✓ Sáenz, C. (2008). Pide Conducef prudencia en uso de tarjetas de crédito. Extraído el 10 de Septiembre de 2009 desde <http://www.wradio.com.mx/nota.asp?id=568442>
- ✓ Stern, H. (1962) *The significance of Impulsing buying today*. Journal of Marketing , 29, 59-60.
- ✓ Pérez, F. (2007, Noviembre) El comprador compulsivo puede arruinar a la familia. El siglo de Torreón. Extraído el 9 de Septiembre de 2009 desde www.elsiglodetorreon.com.mx/noticia/312701.el-comprador-compulsivo-puede-arruinar-a-la-f.htm.
- ✓ Toledo A, (2008) Compradores compulsivos. Extraído el 10 de septiembre de 2009 desde <http://www.oem.com.mx/elmexicano/notas/n437394.htm>
- ✓ Villalobos, J. y Valencia, A. (1994). *Medición e interrelaciones entre temor al fracaso y morosidad*. *Revista de psicología social y personalidad*. Vol. X, No. 2, 145-155.
- ✓ Zana y Olson. (1982). *Psicología y construcción de los sexos*. Barcelona: Herder.

XII. ANEXOS

SESION 1 DE GRUPO FOCAL

Ixchel: Bueno, pues vamos a dar inicio a nuestra sesión focal y bueno vamos a iniciar por presentarnos, pueden utilizar su nombre real si gustan o pueden utilizar algún sobrenombre, iniciamos ¿Quién quiere empezar?

Ana: Mi nombre es Ana y sí uso tarjetas bancarias de crédito y sí debo.

Lorena: Hola buenas noches mi nombre es Lorena y también tengo ahora sólo una tarjeta de crédito

Angélica: Mi nombre es Angélica y si usé tarjetas de crédito ya ahorita no cuento con tarjetas pero en un tiempo sí usé y me endeudé con tarjetas de crédito.

Alicia: Hola me llamo Alicia, tenía una tarjeta de crédito la cual ya no tengo porque me endeudé.

Rosario: Bueno yo soy Rosario tengo tarjetas de crédito, tengo tarjetas departamentales y estoy muy endeudada en todos lados, este tengo una situación ahorita de cubrir unas deudas con otras pidiendo prestamos en el trabajo o en otros lados.

Consuelo: Hola mi nombre es consuelo, yo también manejo algunas tarjetas de crédito y pues si también tengo varias deudas por eso.

Ixchel: Muy bien pues vamos a iniciar con la primera pregunta ¿Qué las llevo a este punto? ¿A este punto de la deuda, de que los bancos les estén marcando? No sé quién quiere empezar a platicarnos un poquito de su historia.

Alicia: Bueno yo quisiera comenzar, a mi se me hizo muy fácil sacar una tarjeta de crédito en la escuela, para esto no me pidieron nada, sólo el comprobante de pago de la escuela y bueno no tengo la cultura de las tarjetas, entonces se me hizo muy fácil este, usarla para comprarme un vestido y unos zapatos y pues después se me hizo fácil no ir pagando cuando tenía que pagar y después ya no tenía el dinero porque no trabajaba y se fue así, fue creciendo al deuda hasta que ya me empezaron a marcar, ok y pues sigo sin pagar

Ixchel: Esto que comentas de la cultura de las tarjetas de crédito explícanos un poco más.

Alicia: Si pues yo no sabía como se tenía que usar una, las tarjetas de crédito porque ahora tengo entendido que hay una fecha de vencimiento que si no pagas antes pues ahí es cuando se empiezan a generar más intereses o que dependiendo de la tarjeta de crédito son los intereses que te maneja cada tarjeta, todo eso yo no lo sabia entonces pues no me preocupe sólo la utilicé y ya, nunca me explicaron sólo me la vendieron osea me la regalaron.

Consuelo: tienes razón, esa información es muy confuso, bueno en mi caso asi lo veo, me llegan los estado de cuenta y pues es difícil leerlos y saber cuanto es lo que tienes que pagar, a veces no he realizado mis pagos por eso, porque no se ni cuando ni cuanto debo dar.

Lorena: Si esque es muy común que bueno te enteras cuando es tu fecha de corte, tu fecha límite de pago, tu pago mínimo, por ejemplo en mi caso este me llegaban los estados de cuenta y decía, ah sí luego lo pago y se me olvidaba no tanto al principio porque no tuviera el dinero sino porque se me pasaba y se me pasaba y pagaba a destiempo y aunque pagaba el monto mínimo pues ese monto minimo ya casi no pagaba nada ni intereses ni abonadaba al capital que debía justo por como se iba incrementando.

Ixchel: Claro, ¿Cuándo tuviste tu primera tarjeta Lorena?

Lorena: Huuy mi primer tarjeta la he deber tenido como a los 20 años y aparte fue una american express, por mi trabajo me la dieron, entonces era la american express de servicios osea no tenía límite pero tenías que pagar inmediatamente al mes exactamente, entonces al principio pues casi no la usaba pero de repente viajé y la use muchísimo no? Y cuando no pagué el primer mes, ahí fue el problema que si estoy pagando muchísimos muchismos, casi un año pase pagando interés sobre interés y no le veía final a la tarjeta.

Ixchel: ¿La utilizaste en tu viaje?

Lorena: La utilice en mi viaje asi es.

Ixchel: Anayd veo que cuando ella menciona la tarjeta american express haces una expresión ¿Por qué?

Ana: Yo tengo ahorita dos american express emm con diferente límite de crédito y son, no sé cual sea la diferencia si al final te cobran muchísimos intereses nadamas son promociones diferente y si american expresess para mí, en mi experiencia este es la que más, la más delicada en cuanto intereses porque no hay, ni siquiera promocionan ningún tipo de reestructuración de crédito ni nada osea debes y debes, no hay de haber te congelo la deuda, nunca he escuchado ningún programa de ese tipo y ya cuando es muchísimo dinero pues es mucho más, pagas minimos y pues no avanzas en la liquidación de la deuda de la tarjeta, tambien además para mi ha sido, fue bien fácil al principio las emm promociones de meses sin intereses este es como no dimencionas el problema no? porque compras, en tres diferentes ocasiones eran mensualidades son intereses y al final la mensualidad de las tres se junta y ya son tres, cuatro, cinco mil pesos, cuando dices hay si son 500 facil no? Pero ya todas juntas ya es una cantidad muy grande, entonces, no terminas de pagar una ni otra te brincas una para pagar otra.

Angélica: No y aparte los mínimos no te los explican bien porque, el que tu pagues el mínimo no, éste no te baja nada la deuda, no osea siempre, nunca te explican en

las tarjetas que tienes que pagar mas del mínimo o pagar el monto total de lo que tu gastaste, lo que decía Alicia que no le explican a uno osea como debe utilizar la tarjeta como funciona porque conforme va pasando, te llega el primer mínimo y dices ahh 200 pesos y los pagas despues se te juntan con los meses este, que ya llegaron los meses sín intereses ya se juntaron con ese mínimo y finalmente vas pagando una cantidad enorme y tu pago luego es el mínimo y se te va juntando y se te va juntando cuando acuerdas ya debes todo el crédito que te dieron

Lorena: Sí aunque pagues el minimo tu deuda no baja.

Consuelo: no importa lo que hagas, la deuda no baja nada.

Angélica: Sí, no baja, o sea tu mínimo puede ser de 200 pesos y tienes que pagar no se arriba de 500 o 600 pesos para bajar para que vaya bajando tu deuda porque sino en vez de ir bajando tu vas viendo tu estado de cuenta, que si debes 2,800 y pagas tus 200 de mínimo al siguiente ya debes 2,900.

Anayd: bueno al final dices, bueno pagué 200 pesos del mínimo y al siguiente estado de cuenta debes 2,900, entonces para qué pago con el minimo si de todas formas no baja, ahorita no tengo el efectivo, me espero a que tenga y va creciendo y te vas confiando y va creciendo hasta que ya no puedes pagar y es cuando empiezan a marcarte.

Angélica: y aquí lo chistoso es que cuando tu te acercas a los bancos o tu les dices, bueno no esque a veces no pagues porque no quieres sino porque se te olvida, este lo vas dejando pasar, cuando ya esta la deuda asi que se te colapso este te empiezan a llamar no? Y tienes que pagar tanto

Rosario: y te ponen los pelos de punta.

Angélica: aja y te empiezan a amenazar, y a todas horas, te llaman a las siete de la mañana, domingo el día que sea no?, y este tu les dices, bueno pues cual es. Ofrézcame un plan para pagar pero no hay, para la gente que paga no hay, eso es

para cuando ya estas así, que ya no quieres pagar porque ya no pudiste o por algo, no pues ahí pague tanto pero ya cuando estas en buro de crédito es cuando ya te ofrecen eso, pero mientras si tu debes y estas pagando al banco y dices oye házmela mas fácil, porque no me cobras ya congélame la deuda y ya cóbrame en mensualidades no, ya no te da, no el banco no te da ninguan facilidad.

Consuelo: es imposible hablar con los bancos, o sea solo te atienden bien cuando se trata de extender tu crédito, pero cuando les dices ayúdame que no puedo pagar, o sea dame chance no tengo el dinero entonces ya no les parece y no te ayudan en nada.

Rosario: pero es muy fácil, por ejemplo cuando yo, cuando el banco te ofrece, porque te las ofrece así afuera del centro comercial, entras a Walmart y que si no quieres una tarjeta de Walmart, una del Sams, vas por la despensa y hay tarjetas por todos lados y entonces a uno se le hace muy fácil tomar muchas tarjetas y empezar a comprar hasta la comida compramos con tarjeta de crédito y después ahí esta uno ahí bien endeudado, a mi me marcaron a las 6 de la mañana de un despacho y luego me marcaron como saben que yo trabajo y a esa hora me van a encontrar pues a esa hora me están marcando y me están molestando y pues sí me altera así mucho que me estén marcando me pone de mal humor todo el día y luego en la noche otra vez te vuelven a hablar y pues a mi se me hizo muy fácil, en el trabajo fueron y nos ofrecieron una tarjeta de crédito Bancomer y esta tarjeta tenia un gancho pero en ese momento no me lo explicaron, entonces yo me emocione y dije ahhh son 8 mil pesos de crédito, entonces me fui a monterrey y me lo gaste todo los 8 mil pesos, o sea me compre ropa, invite a todo mundo a comer al fin pagaba, daba tarjetazos y tarjetazos cuando regresé de diciembre de las vacaciones en enero me lleo el primer estado de cuenta y entonces si me asuste y fuí al banco y les pregunte que porque les debía tanto y ahí en el banco me dijeron pues usted compró todo esto y ya me dijeron todo lo que había comprado y entonces la deuda ya era muy grande porque aparte me estaban cobrando un seguro de vida que aparte yo ni habia pedido

y que era un seguro contra el cáncer, entonces yo lo quise cancelar y me dijeron no no, no se puede cancelar va junto el seguro ese de contra cáncer con su deuda y si dure muchos meses para pagarla, incluso mi esposo dijo yo no te voy ayudar a pagarla tu ve haber como le haces porque fue dinero que tu te gastaste entonces este tuve que pedir un préstamo al trabajo para tapar ese hoyo, entonces ahora acá vía nómina me descuentan mil pesos cada quincena del préstamo que me dieron y total que tape un hoyo y destape otro, y ya tenía una deuda en otro lado y los del banco no paran de llamarte, todo el día te llaman si?, cuando ya la quise cancelar, este, me dio el préstamo el trabajo entonces los del banco son bien rejegos ya después dicen no, y no te la quieren cancelar y te pasan con quien sabe quien y con quien sabe cuanto.

Angélica: sí y por escrito.

Rosario: sí y por escrito la tienes que cancelar, tienes que hacer un escrito y llevar el escrito y ellos te dan un folio, y ¿qué creen que me paso? Que me dan el folio entonces yo con ese folio tenía que hacer otro trámite y ya no lo hice, yo pensé que ya estaba cancelada la tarjeta y no, no estaba cancelada, que me llega otra vez 580 pesos, por no haber marcado y dado ese folio, por teléfono se da ese, se cancela la tarjeta con ese número de folio y sí uno no hace esa llamada en el tiempo, entonces son 580 pesos que el banco cobra y que me cobran los 580 pesos y ya después otra vez empecé con la deuda, y esa quincena dije ya, aunque no coma como sea yo les pago los 580 más intereses porque a fuerzas me querían cobrar un seguro de vida que fue un pleito, una problemática así bien fuerte con el banco y fue Bancomer no? Y la verdad es que ha sido así como bien difícil eso, porque aún cuando pude pagar la deuda tengo la deuda en el trabajo, porque en el trabajo me prestaron, pero me prestaron con intereses ellos verdad, y ya las quincenas pues yo ya ni las tengo completas, debo por aquí...

Angélica: ya tienes otra deuda

Rosario: como les digo tape, tapo un hoyo pero pues tuve que destapar otro y pues lo que más me molestaba era todo el santo día las llamadas te estan hablando, ya te ponen de mal humor te dicen un monton de cosas te amenazan

Lorena: te acosan

Rosario: te acosan todo el día, hasta parece que adivinan a que hora estás para estarte marque y marque y marque para estarte moleste y moleste porque yo también les contestaba bien feo verdad, si les debo

Angélica: aparte ya nisiquiera dicen quienes son, ya bien familiar dicen habla Patricia, para que asunto, no es personal, pues dime que asunto no, y cuelgan osea ya nisiquiera, es una molestia no, yo en mi caso este mi esposo tambien manejaba tarjetas de crédito, el se endeudó porque su negocio se colapso, osea se vino abajo a consecuencia del famoso ataque a las torres gemelas, su negocio se colapso y el tenía que seguir pagando a la gente que trabajaba entonces pues empezó hacer uso de las tarjetas de crédito para obtener recursos, cuando ya se vio ya estaba asi ahogado no en las deudas, lo que les decía el trato de negociar con los bancos asi de no pues denme

Lorena: no me nego a pagar

Angélica: si yo no me niego a pagar pero denme opciones para que yo pueda pagar, porque la deuda me cobraba intereses sobre intereses sobre intereses no, osea lo que el les decía siempre era yo no me niego a pagar nadamas que ahorita no te puedo pagar si tu me ofreces un plan donde yo pueda pagarte pero pues congélame la deuda y cosa que el banco no lo hace y te esta llame y llame; unos son buena onda porque no todos los que te cobran son malos no, unos te dicen no pues esque mire pague, que si paga tanto ya olvidamos lo que queda atrás no, pero como olvidamos si realmente te estan cobrando lo que debías en algún principio, osea no te están haciendo un descuento que del 60, del 70 por ciento no, te cobran si tu quedaste con tu deuda de 9 mil pesos después dicen que ya debes 40 y te dicen ya nadamas pague

9 y se queda olvidado lo demás y no pues porque realmente vas a pagar tu deuda; entonces ese sería otro motivo de porque se endeuda la gente también no, cuando te colapsas en tu economía.

Lorena: no y aparte te engañan con promociones de x, esta tarjeta por cada peso que gastes te va dar un punto que no se que, a la hora que quieres cobrar los puntos, pues no que hasta que tengas tus 50mil puntos no los puedes usar no, y ya que tienes tus 150mil puntos no es que no los puedes usar

Angélica: ya se acabo la promoción

Lorena: si si si, mil pretextos, osea todo el mundo te esta bombardeando con tarjetas, los bancos,, las tiendas todo mundo te quiere vender una tarjeta de crédito y después es un problema porque nadie te quiere ayudar a pagarlas, porque niquiera te informan correctamente como funcionan las tarjetas

Consuelo: mi primer tarjeta la tramite asi, marcaron a la oficina y buscaban a una de mis compañeras, como no estaba, pues me dieron el mensaje a mi sobre una tarjeta para una tienda departamental y el chavo me dijo un buen de cosas, asi que iba tener descuentos en todo, que podía juntar puntos, que mi saldo podía crecer, no se se escucho tan padre y tan fácil que acepte, le di mis datos y la saque, aunque si he comprado algunas cosas con descuentos tampoco ha sido asi woow el mejor negocio de mi vida ya saben.

Ixchel: ok, hablamos de tarjetas en plural ¿Se tiene más de una? O ¿Cómo es su caso?

Rosario: hay yo si

Angélica: yo creo que por lo general este todos tienen más de una tarjeta de crédito, osea por lo mismo que dice ella, te las ofrecen tan fácilmente

Rosario: como pan caliente

Consuelo: casi te las regalan en la calle, yo comencé con una y ya no se como pero ahora tengo 3

Angélica: y luego te dan hasta adicionales, si quiere sáquele a su esposo, esposa, hija o sea con la misma tarjeta no, y como decía los estado de cuenta a veces no son muy claros.

Lorena: no te explican nada

Angélica: en el caso de Suburbia los estado de cuenta están, no se les entienden y te cobran comisiones, intereses, te cobran este interes, te cobran si te pasaste un día te cobran, creo que ahorita 150

Lorena: por día que te pases

Angélica: por pasarte el día de pago, o sea dices tu, tu les quieres, haber explíqueme no, o sea comisiones de que, entonces tu mínimo que pagas se te reduce a que estás pagando 50 pesos nada más de tu deuda porque entonces el resto de tus 500 que pagaste fueron comisiones, fueron pago tardío, fueron interés, fueron este y entonces por eso no le baja uno a la deuda.

Lorena: sí, por eso tu tienes tu tarjeta en cero y estás feliz por eso y te debes tanto, y oiga pero porque, porque haber una aclaración

Angélica: la anualidad

Lorena: la anualidad y no la pagas y otra vez, intereses e intereses

Rosario: que como son revolvente, se hace así como, se infla la deuda se va inflando

Ana: yo llegué a tener 7 tarjetas de diferentes bancos

Lorena: ¿cuáles?

Ana: ¿Para que no las saques?

Ana: banorte, banco fácil que era de chedraui, HSBC, Scotia Bank, este Banamex y american experss y dos de american espress, ahorita ya solo tengo dos, solo este Banamex y american express; y Banamex por la promoción de eventos, concienrto y demás porque es si no la no la

Lorena: no la dejo por nada

Ana: pero la de American Express este, bueno te enganchan con un seguro de vida baratísimo, con un seguro de que si te asaltan hasta te pagan el celular, este con promociones asi de que pago 70 pesos por un seguro de vida no

Angélica: no y seguros que ni estan bien claros

Rosario: sí, como ese del cáncer que me dieron

Angélica: sí osea es que la verdad es que te dicen si y dices bueno donde esta la información, a quien dejo como beneficiario

Lorena: ¿cómo lo van a poder cobrar?

Angélica: ¿quién lo va poder cobrar?, porque sólo te dicen el seguro fulano y te lo van cargando

Ana: aunque sea muy seguro y muy explícito, a mí hasta la fecha me siguen enviando las polizas anuales y todo super claro, la verdad es que American express son bien, son muy específicos en todo eso, con toda esa información, el problema es que tienes la tarjeta y la vas usar

Lorena: tienes la tentación

Consuelo: si que es una tentación, no importa a donde vayas siempre hay algo que necesitas, bueno que puedes comprar

Ana: en mi caso yo no puedo tener una tarjeta guardada, si la tengo guardada un tiempo, pero digo bueno si quiero intentar hacer un buen uso de mi tarjeta no la

tengo que tener guardada entonces que hago, la saco la uso y algo sucede y digo chin bueno otra vez al fin que tengo experiencia no pasa nada, la pago el mes que viene aunque sea con intereses; entonces vuelves a lo mismo, aquí, mi pregunta fue ¿Tengo o no tengo tarjeta? Al final de todas maneras necesito dinero para pagarlas, no puedo no tener dinero y si tarjeta de crédito

Angélica: no puedes decir las tarjetas de crédito son malas, solo hay gente que no las sabe utilizar

Alicia: si no hay esa cultura, yo siento que las instituciones o los bancos o lo que sea esta, deberían dar una capacitación a todo aquel que le dan

Angélica: una tarjeta, o sea bien específicos si tu compras por tal fecha tienes que pagar por tal fecha sino se te van a crear intereses, si tu pagas en tal fecha no pagas ningún interés, yo creo que a lo mejor si a todos les dieran esa explicación todos seríamos bien puntualitos para pagar

Alicia: o que cumplan lo que prometen porque muchas también prometen muchas como que prometen muchas cosas y a la mera hora no dan lo que dicen, a mí nunca me llegó mi estado de cuenta.

Ana: todo esta, si exacto, como confuso no, porque es tan fácil, bueno yo ahorita ya mas o menos se cómo, es muy sencillo antes de tu corte usas la tarjeta y te puedes esperar a un día después de ese corte para que hasta dos meses después tengas oportunidad de pagar, si utilizas todo un mes la tarjeta con tus gastos mensuales, si cargas el teléfono, la luz, te lo cargan todos antes del corte entonces al final del mes que te llega el estado de cuenta vas a pagar un dineral, no se no lo puedes como...

Lorena: jinetear

Ana: sí, como jinetear, entonces si hay que ser bien específicos cuando cargas el teléfono y

Angélica: y ese es otro punto que los bancos no, no a mí me paso con la de Bancomer cargábamos el teléfono, una vez se duplicó y para que nos lo regresaran es una bronca, hay que mandar cartas, hay que estar hablando y con el número de folio y no sé que

Lorena: reporte, aclaración

Rosario: y porque, lo que yo no entiendo es porque es tan fácil obtener una tarjeta de crédito y cuando uno la quiere cancelar, yo perdí mucho tiempo sin comer ahí en el banco, horas formada, que anótese que la vamos a pasar y que no se qué y que no se cuánto, pero el día que me la dieron fue tan fácil, en 20 min ya estaba la tarjeta

Alicia: sí, les conviene que uno tenga tarjeta porque saben que te vas endeudar y les vas a seguir dando, y cuando al quieres cancelar es lo que ya no les conviene

Consuelo: cuando las quieres cancelar, hasta te ofrecen otra no?

Rosario: no cuando la quieres cancelar es un lío y todo por escrito y que mándelo por fax y todavía más gastos porque hay que ir vuelta y vuelta y que te van a pasar porque luego todo mundo quiere enterarse porque estas cancelando tu tarjeta y ya después de que te fastidieron tanto y te cobraron mucho ya estás ahí todo alterado y este ya, yo es lo que si siempre digo y siempre lo veo entrando al centro comercial únicamente con la copia de su credencial de elector y en este momento tiene y te hacen una promoción ahí

Angélica: y te dan el 10

Rosario: el 10% en tu primera compra

Lorena: o 12 meses

Rosario: entonces tú te emocionas y por le 10 uno ahí se engancha y dices si si dénmela aquí esta mi credencial de elector no, y en ese momento pues si estas bien feliz, compre y compre con dinero que finalmente ni es de uno

Lorena: irreal

Rosario: aja es irreal porque es dinero de plástico verdad

Ruth: haber aquí mencionaron un punto importante, mucho de lo que hemos hablado es de la facilidad que los bancos tienen para darte una tarjeta de crédito y también de la magnitud del desconocimiento que nosotros tenemos para saberlas utilizar, cómo se paga, que días se paga, que son los intereses, como nos van afectar, pero nos gustaría saber ¿Qué otras cosas pudieron haber impactado o influenciado en que se diera esta endeudamiento? A ver si dejáramos un poco de lado lo que es el desconocimiento y la facilidad ¿Qué otras cosas? Por acá nos decían es que podía invitar a comer a todos

Rosario: toda la familia

Ruth. ¿Algo de eso también tendrá que ver?, ¿Qué más los motivo a ustedes?

Alicia: en mi siento que fue mucho a la irresponsabilidad, porque decir hay no me importa y prefiero el poco dinero que tengo gastármelo en otras cosas que pagar, porque sigo teniendo mis necesidades y pues prefiero gastar el dinero en otras cosas no en pagar, entonces siento que eso pudo ser lo que haya afectado . No tener esa responsabilidad de decir bueno si yo gaste en esto pues tengo que juntar el dinero, ir juntando poco a poco no osea, como que ya, como que sabes que no te va afectar tanto en cierto tiempo, no te va llegar alguien y te va decir no pagaste y te voy a llevar a la cárcel, entonces así como que te va valiendo, eso es lo que a mi me paso.

Ana: a mí algo de lo que me orillo a comprar fue por puro gusto porque en realidad este compraba ropa, café, el cine, libros, tarjetas, música, era impresionante cosas que en realidad ni necesito.

Rosario: sí yo compre un abrigo rojo que ni me hacía falta porque ya tengo uno rojo, pero como me gusto mucho, el tarjetazo

Ana: yo compraba cosas que ni necesitaba las compraba porque estaban en oferta y a veces no me quedaban, niquiera me las probaba, nadamas era así de si al tanteo si me queda y esta bien barato entonces me llevo cinco y no se si me van a quedar o no, y asi terminaba yo con las tarjetas o en viajes o en hijole la tenencia y bueno ya

Rosario: 13 mensualidades sin intereses

Ana: claro las vacunas del perro, es importante pagarle las vacunas a mis perras entonces que mas da si son 2mil pesos de puras vacunas no, y según yo son cosas importantes no, en realidad nunca use una tarjeta para ir al super para comprar en el super a menos que fuera para una fiesta, osea botellas no se refrescos, botanas; pero no utilizaba para ir al super porque tengo yo vales de despensa entonces no necesitaba yo la tarjeta para eso; pero si la utilizaba vamos al cine todos orale yo pago

Lorena: un concierto

Ana: un concierto vamos todos, es mas ibamos dos veces al concierto, osea una vez gaste 12mil pesos en tres conciertos del mismo artista y nadamas para ir a verlo

Alicia: ¿Tres veces al mismo concierto?

Ana: aja pero hasta adelate y las que consiga pero son cosas que no necesitas, no son cosas puedo vivir sin ir a un concierto, hubo un problema a veces

Lorena: si no es de Café Tacuba

Ana: si y eso porque estaba bara si no, no iba pero es para a mi nadamas me da mucho gusto gastar

Lorena: o te dejas influir por ofertas y dices esque cuando voy a encontrar otra oferta como esta

Rosario: esta pantalla

Lorena: exacto

Angélica. Son como ganchos que te ponen las tiendas, o sea bueno van confabulados con las tarjetas porque al mismo banco pues Walmart de Bancomer, Soriana de Banamex, entonces son ganchos que te ponen para que gastes y gastes

Alicia: sí les conviene

Consuelo: en mi caso yo compro pues mucha ropa y ya saben el zapato que le convine, la bolsa y el accesorio y todo eso, pues lo hago porque mi esposo trabaja como representante de ventas en una empresa de iluminación, pues tiene muchas comidas y reuniones con sus clientes o sus jefes, yo lo acompaño ni modo de ir fachosa no?, o sea tengo que verme bie, ir bien arreglada de moda para ayudarlo.

Ana: a mí me pone de muy buen humor ir a comprar cosas, lo que sea, de muy buen humor

Rosario: yo veía tan felices a todas mis hermanas y a toda la parentela que nos íbamos a comer y pagábamos con la tarjeta y yo decía hay que felicidad me da

Ana: de repente llega cada cosa, que el botesito para las perras y me tengo que colgar, que si esto que si el otro, libros que no he leído, este no, libros que no he leído o libros para regalar haber a quien se me ocurría regalar pero era, a mi me ponía muy de buenas gastar

Alicia: si el hecho de comprar hace que te sientas

Rosario: si feliz

Ana: es cierto lo que dicen de este, para al depresión

Todas: ah sí ir a comprar

Alicia: yo creo que si sirve, cuando yo me siento triste, voy y compro

Lorena: yo soy Lorena y soy compradora compulsiva

Ana: a mi la verdad no me daba pena deber en las tarjetas, me daba coraje que estuvieran fregando en mi casa no, pero decía bueno ya me lo gaste si es cierto ya ni modo, si no supe manejarlas, no me interesó tampoco averiguar porque en el estado de cuenta, sí hice mal uso de ellas, el estado de cuenta si llega y viene toda la explicación pero en letras chiquititas y si en colores diferentes que no distingues y nadamas de vas al monto, entonces si puede haber unas opciones pero a mi me daba

Angélica: solo ves lo que debes

Lorena: y lo que todavía te sobra por gastar

Ana: y al final ves los intereses de lo que ya debes y dices chin ya es un interés, bueno ya este mes no gasto, este mes son puros intereses, entonces llega un momento en que ya si es, a mi no me daba pena me daba coraje que me molestaran pero decía bueno pues que, si quieres espérense sino ni modo de todas formas tengo otras cuatro. A mí sí me ponía de muy buen humor gastar, ahorita a la fecha ya sólo utilizo dos y solo para cosas importantes como concierto o algún emergencia

Lorena: conciertos

Ana: pero que tal por internet hay unas tiendas buenísimas por internet y niquiera necesito cargar el plástico ya grabo mi información una vez y tengo no, entonces da lo mismo tengo un problema, aquí al cosa es gastar y a lo mejor ya no gasto tanto como antes, ya no necesito gastar tanto como antes hubo una época en que necesitaba gastar para sentirme feliz del trabajo a mi casa

Lorena: era una necesidad insatisfecha

Ana: ahora ya no es así, pero aun así a mí si, si me gusta este gastar, tal vez ya no en cosas tan frívolas, que no necesito

Consuelo: es que es bien difícil entrar a una tienda y no poder comprar algo, mas si todas tus amigas lo tiene, o sea si ellas traen la bolsa de tomy o los zapatitos de tal

marco, yo pensaba pues yo también lo merezco, además lo necesito porque ni modo de ir al club o a las reuniones pues en fachas no, con una bolsa ya bien fea

Angélica: yo creo que ese es en el caso de las mujeres, en el caso de los hombres, una perspectiva del gastar, yo no conozco una persona que en su negocio le trabajan al gobierno, que paso, no les pagaron.

Lorena: a sí en el gobierno casi quieren que le financien todo

Angélica: entonces como no les han pagado, les van pagando así en cachitos esta persona tiene que pagar sueldos y tiene que seguir pagando renta, y manteniendo la oficina, que hace empieza a sacar tus plásticos pues para disponer de dinero, para pagar los gastos de la oficina, ahorita ps debe mucho dinero de sus tarjetas de crédito, que va a hacer, pues negociar con el banco, pero ps cuando están en esa situación el banco no hace negociaciones.

Ixchel : un punto importante que has tocado es en el caso de las mujeres, estamos hablando del género femenino, por qué consideran que bueno por ejemplo yo puedo ver que en este grupo seamos puras mujeres?

Alicia: porque los hombres no aceptan su problema... jajaja, si yo siento que es por eso, porque los hombres también deben pero como que no les importa, les vale, yo me reflejo mucho en mi papá que es una persona que siempre ha pedido prestamos ha tenido tarjetas y eso, y siempre termina debiendo, y osea el ya no puede sacar tarjetas ni nada porque ya está en buró, y gracias a él que me hizo firmar unas cosas ahora yo estoy en buró de crédito, también eso deberían de checarlo, los prestamos y las tarjetas de crédito así hacia a quien se lo van a dar, quién está haciendo que firmes el papel...

Ana: uy no que bueno que no checaron si no, no me hubieran dado nada, yo a diferencia de mi esposo, el no gasta en cosas, como ventas nocturnas ni en ese tipo de cosas, más bien él utiliza su tarjeta de crédito cuando salimos a comer o cuando

salimos algún bar, la comida del fin de semana, no, que fuimos con la familia, lo que sea, obviamente solamente en esas ocasiones, carga ahí el teléfono por ejemplo, el cablevisión, bueno yo se lo cargué a él porque yo no quería pagarlo, pero llega su tarjeta y él cuando llega el estado de cuenta pues él ya lo contempla, ese dinero que gastó en la tarjeta él ya lo contempla en sus gastos, y al final cuando llega el estado de cuenta paga lo que usó, y a él no se le van los ojos con cosas que no necesita.

Alicia: como lo utilizan para las necesidades básicas o sea para su familia, para el trabajo o algo así, no compran cosas de más como las mujeres.

Consuelo: no compran casi nada, aunque lo necesiten

Ana: también depende de las circunstancias o la situación en la que este uno como mujer no?, si yo fuera soltera seguramente no gastaría así, porque no tendría quien me apoyara, o quien me respaldara en ese punto porque si yo salgo a una comida obviamente no me voy a meter al lugar mas caro, me voy a meter donde me pueda comer una ensalada, pero no, si voy con mi esposo pues no tengo bronca, a donde quieres ir a comer, pues no pasa nada, porque yo no pago, yo trabajo y yo no pago, y pues a él no se le van los ojos con los jeans con los tenis, las botas, no le importa de verdad el puede vivir con un par de jeans tres años y ni los gasta o sea no pasa nada, digo yo no soy muy fashion en comprarme ropa o cosas de moda pero si me encantan los zapatos, si me gustan mucho los jeans y mientras me sigan quedando los uso y me compro más, pero los hombres, bueno por lo menos mi esposo si piensa bien diferente, él me dice es que no entiendo que haces que compraste, cuando me pregunta que compraste no se ni que contestarle, porque puede ser un café y un pastel de 120 pesos pero esos 120 pesos con la tarjeta si fueron 2 veces en la quincena ya son doscientos y cacho no? Y le vas sumando pequeñas cantidades, en realidad ya son 1000 pesos en una salida en una sentada, si te vas a Starbucks pero si te vas a una cafetería te sale en 40 pesos a no pero no tu quieres allá y como tienes tarjeta ps bien fácil y en todos lados te la reciben, yo creo en la tienda de la esquina te reciben tarjeta, ya está cañon, ya no puedes salir

Angélica: ese es otro punto importante no? Porque ya en todos lados te reciben la tarjeta, antes estaba como que más limitado a ciertos establecimientos y todavía se tenía que hacer el famoso voucher que lo pasaban por la maquinita, a veces eso era engorroso y mejor no comprabas o es que no paso la tarjeta y ahorita no, ya nada más pasan teclean tu nombre te sale tu ticket y pum,

Ana: de hecho en algunos lugares ya ni siquiera te piden que firmes el voucher, ya hay maquinas especiales preautorizadas y en Starbucks y en tiendas así, en las más grandes tu pasas tu tarjeta de crédito y ya no te piden que firmes nada entonces muy bien te pueden sacar la tarjeta de tu bolsa

Alicia: ese es otro error, porque aparte ya no se fijan cuando firmas, nunca se fijan en la tarjeta si es la firma, y no te piden identificación tampoco

Angélica: a menos que compres una cantidad muy enorme

Consuelo: no se fijan en nada, yo compraba con la tarjeta de mi esposo y aunque no estaba a mi nombre pues la usaba

Ana: identificación te piden cuando en el plástico no viene tu nombre impreso que son las de débito más o menos, en las de crédito, pero al final ya no hay garantía de nada, si tu llegas a una tienda o a cualquier tienda y te compras unos zapatos para una boda no? Pasas tu tarjeta y tienes crédito obviamente ni si siquiera te piden que firmes, ya pasó ya cobre es tu bronca si querías o no, o si te cobran doble o no, ya pasó, si es peligroso yo por eso las dejo en mi casa

Ruth: bueno aquí también ya vimos otros puntos importantes por ejemplo hicimos una clara distinción entre géneros los hombres gastan más en una situación familiar, por el bienestar por la comida, porque se tengas buenos servicios, pero entonces quedamos en que las mujeres gastamos más a lo mejor en un sentido individual no? Por tener los jeans que me quedan, por tener la bolsita que combina, por ir al cafecito que me gusta con las amigas, entonces podríamos diferenciar que son

distintas nuestras necesidades y nuestros gastos, pero si quisiéramos ahorita englobarlo, por ejemplo al inicio Ixchel les preguntaba bueno no es la primer tarjeta y también hablábamos que había un desconocimiento de cómo se usaba, pero a ver si yo ya saque una tarjeta y me trajo problemas como llegue a tener 7, si con mi primer tarjeta yo vi que no podía pagar, como fue que le cargué más, como fue que llegue a ese punto porque entonces ya no fue desconocimiento, como llegue a endeudarme más?

Ana: bueno en mi caso las tarjetas casi me las dieron al mismo tiempo, en el mismo período no? Y pues la verdad no me interesaba, coordinarme con mis gastos o no sé, no pensé solamente, con esta me hacen descuento aquí, con esta me hacen descuento acá y listo no?, si los mínimos me llegaban de 60 pesos pues no importa pues yo pago 60 pesos alas 7 y listo pero obviamente no vi la bolita de nieve.

Angélica: siempre pasa eso, por lo regular cuando te dan una tarjeta, te tienen así como en serie las demás, todavía ni siquiera te sucede que ya estás endeudado cuando ya tienes otra, entonces ya tienes aquí tantito, todavía no tienes problemas pero empiezas a usar la otra y luego te ofrecen otra y el problema viene cuando ya te endeudas con todo, por eso es que se llega a tener varias tarjetas.

Ixchel: Ok, bueno hablabamos de la cuestión familiar, hace un momento Rosario nos dijo que su esposo le dijo yo no te voy a ayudar, paga tu las tarjetas, cómo han sido las consecuencias con su familia, su familia está enterada de sus deudas.

Ana: pues mi esposo estuvo enterado algún tiempo...

Lorena: internado en terapia intensiva jajaja

Ana: del susto que le dio, y sí fue un gran apoyo porque juntos pagamos todas las tarjetas, la vez anterior, pero esta vez según yo como es poquito puedo sola no?, y como trabajo en realidad pues yo, sí se puede, si se puede jaja, ahorita no sabe que debo tanto en las tarjetas, pero no es tanto, entonces si puedo sola.

Ixchel: Por qué has decidido ocultárselo.

Ana: porque si me da pena, después de las primeras, o de la primera experiencia que fueron 7 tarjetas al tope y con reestructuración que es cuando ya te cancelan, después de que no pagaste, que diga otra vez, y si me preguntas en que me lo gasté no sé, no es mucho tampoco me fuí de viaje ni me compre tres abrigos o zapatos, cosas muy simples pero sí, no me gustaría que me dijera no sabes administrar no aprendes a administrar tu dinero todavía porque al final es mi dinero y en realidad pues si trabajamos los dos pero más que nada trabajo yo para mí, entonces creo que me quiero convencer de que si puedo y terminando pues ya me voy porque tengo que ir a pagar.

Ixchel: ok alguien más?

Alicia: en mi caso pues que estoy con mi mamá y cuando me endeudé fue en la universidad y no trabajaba pues no le dije porque me iba a decir que tengo que andar gastando si no tengo el dinero, entonces ella se entero hasta que empezaron a llamar a la casa ya para ofrecerme un plan para pagar, me decían pues ya paga menos y te liquidamos la deuda, entonces me dijo pues ya lo tenemos que pagar y ella lo pagó, pero si tampoco le dije porque es algo como que sabía que no tenia el dinero no tenía por qué gastarlo pero pues no me importó y me gustó el vestido, entonces tampoco dije nada.

Lorena: yo a mi esposo le oculto la verdad porque él es muy como disciplinado, organizado en cuanto a sus pagos, por ejemplo el usa sus tarjetas, pero el las usa y dice no me voy a descapitalizar, porque si le quiere cambiar las llantas a su carro, por ejemplo son 10 mil pesos, no me voy a descapitalizar ahorita, lo voy a pagar con la tarjeta pero trata de cumplir siempre en sus pagos para que no le genere intereses, entonces digamos que de cierto modo sí utiliza correctamente las tarjetas, pero cuando se llega a enterar que yo debo bueno, se muere, hasta me dice yo te las voy a pagar y me las vas a pagar a mi pero ya para que no te siga generando intereses, o

sea es un conflicto muy grande para él, y yo para no tener que estarlo escuchando igual que a los que llaman todo el tiempo, no le digo, a menos que sea un caso extremo o sea este mes, porque ahorita yo no tengo trabajo y he estado usando mi tarjeta, entonces si le voy a tener que decir sabes que debo tanto y ya no quiero que se me hagan mas intereses y págamela no? O sea pero si de hecho llegue a tener como 5 tarjetas las cancele así literal, las rompí y me quedé solo con una, ahora sólo tengo Banamex e igual la tengo por alguna promociones de ellos pero a pesar de todas la experiencias sigo sin aprender a utilizar correctamente las tarjetas, a lo mejor las mujeres no le damos tanta importancia, decimos ay al ratito.

Ana: yo si creo que tengo un problemaal administrar pero no mi dinero, porque al final pago mis gastos, educo a mis perras, a mi me daba placer gastar mi dinero, obviamente en ese momento no pensaba es dinero que no tengo y como le voy a hacer, al contrario decía voy a pagar voy a comprarme lo que me gusta y voy a disfrutar de este momento, voy a comprar cosas que no me voy a volver a poner nunca, que ni me van a quedar, además este color ni me gusta pero me lo voy a comprar, en aquel entonces yo estaba en una situación laboral que no me gustaba nada, no me gustaba el lugar donde trabajaba, no me gustaba el trabajo, yo creo si manejaba un nivel de frustración por estar en un lugar donde no me gustaba lo único que me daba mucho gusto era gastarme el dinero que yo me ganaba en ese trabajo que no me gustaba, en cosas sin sentido y la verdad es que no, digo si utilice varias tarjetas en viajes, y en souvenirs, pero al final era yo quererle dar un uso, al dinero que me ganaba en un trabajo que no me gustaba, por lo menos para esto sirve, para esto me sirve estar sentada ahí todo el dia con la gente que no me gusta, dinero para gastar, ahorita me pongo a pensar y digo puta si yo hubiera ahorrado todo ese dinero que me gaste...

Lorena: andarías en tu convertible... jajjaa

Ana: anadaría en mi convertible con un chofer de 2 metros, no tanto así pero tendría yo más seguridad económica personal, porque al final cuento con el apoyo de mi

pareja por eso no me estreso tanto ya, pero ya mi situación laboral es distinta, estoy en un trabajo igual pero diferente, entonces ya no tengo necesidad de ir a comprar unos jeans que ya no me van a quedar, más bien lo que gasto con las tarjetas es lo que comentabas hace un momento, que si las perras, ahora necesito esto del carro, se me olvidó la tenencia del carro entonces la diferí en mensualidades sin intereses, pero ya no me voy a comprar 5 botas negras, o sea ya no, en mi caso si me sirvió muchísimo el cambio de trabajo, el área la gente, porque ya de verdad no se me antoja ir a las ventas nocturnas, ya ni siquiera me entero, antes estaba pero, el viernes es en Liverpool, sábado en Sears y el otro en Palacio, porque aparte de todas las bancarias, tenía de todas las departamentales, entonces andaba yo casando todas las promociones, ahorita ya la verdad ya no me entran, tarjetas departamentales ya no tengo, 2 bancarias y listo pero si gasto en ellas, aun así están ahí para usarse, necesitaría yo no tener para no usarlas o sea para no gastarlas, de verdad no le encuentro el chiste, administrarlas, para qué, mejor me lo gasto en efectivo, no sé no entiendo.

Consuelo: el apoyo de tu pareja si hace la diferencia, en mi caso pues mi esposo si sabe mas o menos como gasto y lo que debo, a veces se enoja y asi, pero también sabe que no es solo mi culpa no? Muchos de esos gastos son por su trabajo y los lugares que nos gusta ir, mas bien es facil cuando tenemos que ajustarnos por ejemplo el otro no pagamos el gas, faltaban todavía unos días para la quincena entonces pues teníamos que bañarnos con mi suegra y pues es incomodo ir a otra casa, que la suegra te pregunte que haces con el dinero que ni tienes para el gas y asi, esa situación nos pone de muy mal humor.

Rosario: pero sí por ejemplo en el caso mío, si originó una problemática familiar, pues mi esposo... yo saqué la tarjeta de crédito me gaste todo el dinero, me asuste cuando me llegó el estado de cuenta, dije ay como pude gastar 8 mil pesos en un abrir y cerrar de ojos, y pues mi esposo, si teníamos algunos conflictos serios porque entre que la deuda que no la pagas ahora paga tu sola, hazle como quieras ay no es

bien difícil y luego la gente molestándote que te hablan a las 5 de la mañana a las 6 a todas horas, tienes un nivel de tensión bien grande yo también trabajaba en un lugar que no me gustaba de hecho ya me cambie de trabajo pedí mi cambio y yo digo que todo eso me generaba estrés, ya tenía yo gastritis, ya era psicossomático ese problema, entre que ver lo que me descontaban vía nómina porque andaba pagando las tarjetas bueno era, un caos verdad, pero finalmente se vuelve un caos la familia también, estas tarjetas que andan mal usando.

Ixchel: entonces estamos hablando en estos dos casos de la insatisfacción laboral pues que se llenaban huecos con otros huecos...

Ruth: con una compra, entonces más bien diríamos que una compra compensaba esa molestia, esa inconformidad, como que me llenaba ese huequito decir no tengo lo que quiero, no tengo el trabajo que quiero, la situación, entonces mas bien era una salida.

Lorena: una salida emocional

Rosario: un escape

Ruth: un escape y por ahí hubo otro punto que me llamo la atención, esta parte que se toco por acá, a lo mejor yo estoy inconforme con mi vida ya sea con mi trabajo o alguna otra circunstancia y la compra me produce placer, pero en tu caso Rosario tu decías, a mí cuando veo la cara de mis familiares, los invito a comer y así bien padre y los veo bien contentos a lomejor también lleno ese hueco con la felicidad de otros, o como era tu caso

Rosario: sí, porque en el caso de mis hermanas pues ellas sí tienen muchos recursos y pues yo no me iba a ver ahí pobretona, yo quería llevarlas al restaurante, pues yo aunque sea con tarjeta de crédito pero las llevaba si y yo quería así como tener el nivel el estatus que ellas tenían y pues yo trabajo y no es tan bien pagado mi trabajo pero ellas si tienen un buen nivel económico y pues ni modo que yo me viera ahí

menos, entonces pues yo use mi tarjeta de crédito en eso, para que vean que yo también tengo recursos, aunque sea dinero de plástico pero que vieran que yo podía darme un gustito con ellas pues ellas gastan mucho porque sí tienen mucho pero yo no me iba a quedar así, entonces este sí me daba mucho gusto ver que si veían que sí tenía recursos y que nos la podíamos pasar muy padre, hay unos lugares muy padres donde siempre me ha gustado ir a comer las alitas te las dan a 180 son puro hueso pero bueno el chiste es ir a ese lugar, y esa era mi situación, fue una situación bien traumática bien problemática, pues aquí mi esposo todo el día enojado porque cómo me gaste tanto dinero me lo gaste bien rápido pero bueno son muchas cosas, a lo mejor uno no está bien en su vida

Lorena: te haces como falsos cocowash qué precio le pones a ver a tu familia contentos? Así me pasa a mí, cuando yo salgo con mis, o sea cuánto vale que tus papas estén agusto, que precio le pones a eso no?

Angélica: hay gente que vive una situación falsa, que no pertenece a ese círculo económico pero quieren convivir con esa gente eso los hace también endeudarse el querer estar al nivel de la gente, o querer rozar entrar en ese círculo que no es el nivel tuyo que tus recursos no te dan para eso.

Rosario: sí, es la presión social

Consuelo: mas que presión social, es como tu presión no? O sea buscas la manera pero quieres darte la oportunidad de salir a esos lugares, de tener amigos en tal parte, de ir de vacaciones, o sea es algo que si los demás hacen, porque ellos sí pueden y tu no, entonces porque no intentarlo

Alicia: o dar un regalo y sabes que no tienes para ese regalo, como no le vas a dar el regalo a tal persona

Ixchel: OK entonces llegamos al punto en que consideramos que tal vez la tarjeta de crédito nos puede dar algún tipo de estatus social

Rosario: sí, toda la gente las trae

Ruth: a ver entonces, estamos llegando casi al final, ahorita dijeron una frase que me gustaría reflexionaran y que aquí discutiéramos cuáles el precio de ver a tu familia contenta, el precio de a lo mejor convivir con otros, de estar a su nivel a lo mejor de andar bien vestidos, ir a los lugares que me gusta, pero ahora me gustaría preguntarles cuál es el precio que ustedes han pagado por eso?

Ana: pues mi tranquilidad, sí, mi tranquilidad al final por mucha satisfacción o placer que me haya dado gastar tanto al final me volví a dar, me provocaba insatisfacción nuevamente el no poder pagar las tarjetas, entonces dio lo mismo al final, gastar para obtener un placer nada más de un ratito y al final volver a tener ese vacío en el estomago de que puta si tengo que pagarlas no? Porque si no, no voy a poder ni comprar esto, ni pagar nada, no hay manera de salir del buró de crédito si no liquidas

Lorena: porque entonces lo que ya no tiene precio es tu tranquilidad

Ana: ya no estas tranquila, ya no sabes si hójole, ya no te compras nada de tus necesidades básicas, con esa seguridad o esa tranquilidad porque sabes, también tendrías que utilizar esos recursos de tus necesidades de tus gastos fijos, en pagar todo lo que gastatse, yo no sabía ni qué, entonces si fue un gran alivio al liquidar todas las tarjetas además de cancelar porque no te las quieren cancelar, si fue un gran alivio el tener ese dinero, tuve que recurrir a la venta de varios bienes para poder pagar ese dinero en el momento en que quedaron liquidadas yo si me sentí muy liberada y sin ganas de volver a endeudarme de esa manera porque pierdes más de lo que...perdí más de lo que gané.

Angélica: al final de cuentas esa oferta que te dieron en la tienda, a la larga ya no se te hace oferta porque vienes pagando 3 veces mas,muchísimos intereses

Alicia: en mi caso pues mucha preocupación y aparte como que ese miedo de que ya voy a quedar marcada, el miedo de que ya voy a entrar al buró de crédito te sientes insatisfecha contigo misma con culpa, chin ya no la pude pagar y ahora entre al buró de crédito y uno sabe que si entras al buró de crédito ya no vas a poder tener muchas cosas, ya perdí esa posibilidad, como que el miedo

Ana: ese miedo lo pierdes después de las dos primeras tarjetas jajajaja ya no importa tanto, en algún momento si me volví muy cínica y no me importó hasta que tuve que vender mi camioneta.

Lorena: aparte te genera muchos problemas con tu familia yo creo, olvidate de la presión que te estén hablando gente que ni conoces pero y yo así decía ay me vale que digan, pero mi marido no lo soporto, era lo peor, o tus papas cuando todavía vives en casa de tus papas, uta no mimama pataleaba ya arregla esto no quiero ver que me estén hablando bla bla bla

Consuelo: pues el precio que yo he pagado si es esa tranquilidad, incluso la tranquilidad de tu salud, en mi caso tenia programada una cirugía en la nariz porque no puedo respirar bien de un golpe que me dieron cuando iba en la prepa, me gustaría asi como ahorrar para pagarla, pero con todos los gastos que tengo no lo he hecho y me preocupa o sea quisiera arreglar ese problema y no puedo, aunque no me quita asi el sueño porque no es cuestión de vida o muerte pues si me preocupa

Alicia: en mi casa si es la preocupacion de que yo si estoy en buró de crédito y que sí es muchísimo el dinero y que si es chin pues ya me amole porque no se en cuánto yo podria pagar esa cantidad, si es como que una preocupación lo que trajo todo esto de las tarjetas

Ixchel: ok muy bien y como se sienten de haber compartido esta historia?

Lorena: liberadas jajajaja

Angélica: identificadas

Alicia: no soy la única

Rosario: somos del mismo club

Ruth: a ver y ahora ya con todo lo que hemos hablado y con todo lo que hemos compartido, que soluciones se les ocurren, porque aquí hay algo importante primero empezamos hablando de, es que el banco no me explica, es que nadie me dijo, es que porque me la dieron como si la culpa fuera del banco, pero si se dan cuenta llegamos al punto de decir yo no se manejarlas, yo llenaba un hueco con otro, yo quise tener un estatus de vida que no me correspondía y entonces ya que llegamos y nos dimos cuenta de todo esto, ahora que piensan, como van a solucionar esto? O que se les ocurre a ver o que nuevos pensamientos tienen a partir de todo lo que hemos hablado.

Ana: pues yo las deje en mi casa ya, yo ya no las cargo, bueno al final ya comprendí la solución a lo que yo pueda experimentar en emociones o problemas no tienen que ver con las tarjetas de crédito entonces mejor las dejo en mi casa y me pongo a leer o me voy a terapia porque mi problema no es la tarjeta de crédito o el querer comprar a fuerza, entonces yo ya no la cargo, ya nadamas tengo que dar de baja mis cuentas de internet para no usarlas.

Angélica: aprender a manejarla porque como dice las tarjetas de crédito no son malas te sacan de un apuro o sea no tienes el dinero de momento y pues con eso pagas, pero pues hay que aprender a pagar en tiempo y forma para que no te generen intereses

Alicia: y también aprender a conocer nuestras debilidades como personas si sabes que vas a ir a tal lado y a lo mejor va a haber muchas cosas en las que puedas gastar, pues como dices no me las llevo, mejor las dejo, también conocerte no, si en este momento me siento muy triste y se que si con una tarjeta este me va hacer sentir bien, pues no esa no es como que la respuesta, tratar de buscar otra; también con la ayuda de una buena capacitación podría ser el manejo de las tarjetas

Rosario: bueno yo en mi caso pues ya entendí que mi familia ellos tienen dinero, yo no lo tengo, mejor que me inviten, o sea ya aprendí a vivir en mi status en mi nivel o sea mi nivel no corresponde al de ellos pero pues finalmente yo debo ser aceptada por lo que soy no por lo que tengo, este y si me costo mucho trabajo eso pero yo pienso que ya lo superé, que ahorita puedo ver a mis hermanas así este en otro nivel y no sentirme mal, ya no me interesa tener tarjetas de crédito, o sea si voy a ir a algún lado, a lo mejor las puedo invitar algo en mis posibilidades verdad, a lo mejor vénganse y nos comemos una pizza aquí en la casa y podemos pasarnos un rato bien la familia sin necesidad de que yo me endeude, o sea ya aprendí a dar otras soluciones y que no depende del dinero para que la gente, pues mi familia me quiera o mis hermanas me acepten o cosas así

Consuelo: para mi aun es muy difícil, yo se que gasto mucho y que mi esposo y yo no lo ganamos pero es complicado porque nos sentimos muy bien con las amistades que tenemos y hemos visto que si es un problema el vivir como ellos, pero es muy padre estar ahí no? O sea sabemos que debemos gastar con mas cuidado, pero es difícil dejar de hacerlo por completo, sino nos quedaríamos solos o el tendría problemas en su trabajo.

Ixchel: ¿Y qué te hizo aprender Rosario? Tu hablas de un aprendizaje

Rosario: pues

Ixchel: ¿En qué momento?

Rosario: pues toda esta situación de un año de vivir pequeño infierno me hizo recapacitar y yo misma me hice una evaluación, yo misma llegue a estas conclusiones, o sea al principio yo que echaba la culpa al banco, no pues es que el banco me dio la tarjeta es que, no la culpa e mía, yo le dí mal uso yo cubrí algunas cuestiones emocionales, la tarjeta cubrió esas cuestiones emocionales entonces yo reflexionando, porque uno tiene la capacidad para reflexionar para cambiar pues yo ya hice este cambio verdad, este yo se que mis hermanas me quieren me aprecian

por lo que yo soy no por lo que yo tengo entonces como el si uno puede pasarse un rato bien con la familia sin necesidad de endeudarse y pues he aprendido a vivir en mi nivel, o sea uno puede ser feliz viviendo en el nivel que le corresponde, o sea yo no puedo estar en el nivel de mi familia definitivamente no, entonces ya lo entendí verdad. Si me costó mucho fue un año muy difícil fue así como más de un año una tragedia pero pues se supera se aprende verdad, se aprende y pues a veces de manera muy dolorosa pero se aprende.

Ixchel: muy bien, pues Lorena nos faltas tu

Lorena: lo que yo aprendí es que solo debemos gastar el dinero que tenemos, porque las tarjetas es dinero que no tenemos y bueno he tratado de quedarme sólo con una tarjeta y usarla sólo en caso de emergencia pero todavía me cuesta trabajo no, o sea ya me había aventado como dos años sin usar las tarjetas, pero el año pasado lo que va de este año, finales del pasado y lo que va de este año he estado sin trabajo y así como que se me ha hecho muy fácil hay pues la tarjeta ya seguro el mes que viene ya voy a tener trabajo hay seguro ya la voy a pagar, pero muy en mi subconsciente lo único que sé, es que si no tengo el dinero y gasto estoy generando otra vez culpabilidad, estoy generando esta presión familiar, estoy generando disgusto entre mi pareja y yo y pues que no debe de ser así.

Ixchel: bueno pues para finalizar esta sesión, me gustaría que cada una de ustedes me dijera de acuerdo a todo lo platicado en esta sesión ¿ Que fue lo que las impulso a endeudarse de esta manera?

Ruth: como conclusión

Lorena: a mi la ansiedad y compulsividad de comprar cosas

Rosario: a mi el querer estar en un estatus económico que no me correspondía y la presión laboral que tenía en ese momento también, era una presión muy difícil y yo

pienso que esas dos cosas, pero mas que nada el querer estar en un estatus, osea el la gente te acepte por lo que tienes, así.

Alicia: a mi igual yo creo que la necesidad como de dos cosas, igual la necesidad de sentirte así aceptada puede ser y la otra como para tratar de compensar algún aspecto emocional que igual ahí

Consuelo: el querer tener amigos y las cosas que ellos tienes no, pues es dicil porque todos lo hacen, todos lo tienen entonces porque yo no,

Angélica: En mi caso, en el caso de mi esposo una necesidad económica lo que decía la crisis este nos llevo a endeudarnos con las tarjetas eso fue lo que nos llevo a que se nos hiciera asi la deuda enorme, porque las empezamos a usar, a gastar sabiendo que no obteníamos recursos

Ana: a mí la frustración de no tener lo que quería en cuanto a no sé aspiraciones personales o a crecimiento personal en cuanto al trabajo lo que yo quería hacer de mi vida este me llevo a gastar y comprar cosas, lo que me llevo a gastar asi fue tener algo que podía, tener cosas nada mas por llenar un vacío emocional en cuanto al trabajo nada mas era tener algo que llenara ese hueco aunque nunca lo lleno por eso seguí comprando

Lorena: como que te causa un placer, una adrenalina el poder comprar sin tener dinero

Ana: es poder tambien, que no tienes dinero es poder

Lorena: es un placer decir no tengo dinero pero puedo comprar, puedo tener esto aunque no tenga dinero que es al contrario una falsedad no, porque es al final de cuentas vas a terminar peor o vas a pagar más caro y te va generar muchas más otras cosas

Ana: si, tienes el dinero al final y lo pagas.