



**Universidad  
Nacional  
Villa María**

**Biblioteca Central "Vicerrector Ricardo A. Podestá"**  
Repositorio Institucional

# **Prácticas financieras de endeudamiento: un análisis de sujetos de clases populares de gran Córdoba durante el ASPO**

---

---

Año  
2025

Autor  
Luchetta, Agustin Mariano

Directoras de tesis  
Cena, Rebeca Beatriz y Chahbenderian, Florencia

Este documento está disponible para su consulta y descarga en el portal on line de la Biblioteca Central "Vicerrector Ricardo Alberto Podestá", en el Repositorio Institucional de la **Universidad Nacional de Villa María**.

#### CITA SUGERIDA

Luchetta, A. M. (2025). *Prácticas financieras de endeudamiento: un análisis de sujetos de clases populares de gran Córdoba durante el ASPO*. [Trabajo final de grado, Universidad Nacional Villa María]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Villa María.  
[http://biblio.unvm.edu.ar/opac\\_css/index.php?lvl=notice\\_display&id=48477](http://biblio.unvm.edu.ar/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=48477)



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional



“Prácticas Financieras de Endeudamiento: Un Análisis de  
sujetos de Clases Populares de Gran Córdoba Durante el  
ASPO”



Trabajo Final de Grado - Licenciatura en Sociología  
Instituto Pedagógico de Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Villa María

Autor: Luchetta Agustin Mariano

Directora: Cena, Rebeca Beatriz

Codirectora: Chahbenderian, Florencia

Año: 2025

Agradecimientos:

*Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Villa María por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de avanzar en mi carrera profesional. Estoy especialmente agradecido a mi directora Rebeca Cena y a la codirectora Florencia Chahbenderian, quienes me han acompañado con vocación y dedicación a lo largo de este proceso.*

*Agradezco profundamente a mi familia, a mi novia y a mis amigos, quienes me han apoyado y acompañado incondicionalmente en esta etapa de mi vida. Su aliento y comprensión han sido fundamentales para alcanzar este logro.*



## Índice

---

<b>Introducción</b> .....	<b>7</b>
<b>Capítulo 1: Estrategia metodológica</b> .....	<b>10</b>
<b>Capítulo 2: Marco Teórico</b> .....	<b>22</b>
<i>Función del Dinero y Crédito</i> .....	22
<i>Distinción entre Crédito y Deuda</i> .....	26
<i>Crédito, consumo, endeudamiento, mercado de crédito y garantías</i> .....	27
<i>Prácticas financieras de endeudamiento</i> .....	33
<i>Billeteras virtuales y sujetos de clases populares</i> .....	35
<i>Endeudamiento y emociones</i> .....	37
<b>Capítulo 3: “Quédate en casa, al virus lo frenamos entre todos”</b> .....	<b>40</b>
<i>El mercado de crédito en el gobierno de Cambiemos</i> .....	41
<i>El auge de las empresas Fintech, una nueva infraestructura de bienestar promovida por Cambiemos</i> .....	43
<i>Crecimiento y consolidación de las billeteras virtuales durante pandemia</i> .....	47
<i>“Estamos en guerra contra un virus”</i> .....	51
<i>La pandemia en el Gran Córdoba</i> .....	56
<b>Capítulo 4: Prácticas Financieras y Créditos en sujetos de clases populares: Un Estudio en Gran Córdoba Durante el ASPO</b> .....	<b>62</b>
<i>Las relaciones de créditos y las prácticas financieras de endeudamiento</i> .....	62
<i>Prácticas financieras de endeudamiento durante la Pandemia</i> .....	65
<i>Prácticas financieras: ¿Cómo se endeudaron sujetos de clases populares durante el ASPO?</i> .....	77
<b>Capítulo 5: Emociones y Endeudamiento: Una Mirada a las Prácticas Financieras de sujetos de clases populares cordobesas</b> .....	<b>85</b>
<i>Ingreso a las billeteras virtuales y relación de crédito con las empresas Fintech</i> .....	85
<i>Permanencia y salida: Prácticas Financieras de endeudamiento y relaciones de crédito</i> ..	91
<i>El ASPO: Emociones Ligadas al Confinamiento y al Endeudamiento</i> .....	98
<b>Conclusión</b> .....	<b>106</b>
<b>Índice</b> .....	<b>112</b>
<i>Índice de bibliográfico</i> .....	112
<i>Índice de fuente:</i> .....	116
<b>Anexo</b> .....	<b>118</b>

## Índice de Siglas

---

**ASPO** - Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio

**ATP** - Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción

**BCRA** - Banco Central de la República Argentina

**CBU** - Clave Bancaria Uniforme

**CNDC** - Comisión Nacional de Defensa de la Competencia

**CVU** - Cuenta Virtual Uniforme

**DNU** - Decreto de Necesidad y Urgencia

**EPH** - Encuesta Permanente de Hogares

**ENES** - Encuesta Nacional sobre la Estructura Social

**IFE** - Ingreso Familiar de Emergencia

**INDEC** - Instituto Nacional de Estadística y Censos

**PNFC** - Proveedores No Financieros de Capital

**SIPA** - Sistema Integrado Previsional Argentino

**TNA** - Tasa Nominal Anual

**UVA** - Unidad de Valor Adquisitivo



## Introducción

---

El presente trabajo final de grado tiene como objetivo explorar las conexiones entre las prácticas de endeudamiento y sujetos de clases populares en Córdoba, en un contexto marcado por la pandemia de COVID-19. La investigación se enmarca en una serie de desafíos económicos y sociales que han impactado significativamente en la vida de las familias de clases populares, quienes han visto alteradas sus finanzas ante el contexto de encierro que se impuso por el Aislamiento Sanitario, Preventivo y Obligatorio (ASPO). Este aislamiento inició el 20 de marzo regido por el Decreto de Necesidad y Urgencia “DNU<sup>1</sup> 297 / 2020 Aislamiento Social Preventivo Y Obligatorio Coronavirus (COVID -19) emitido el 19 de marzo por el presidente Alberto Fernández. Este aislamiento finalizó el 20 de diciembre con el fin del esquema de segmentación geográfica con el Decreto de Necesidad y Urgencia “DNU 1033 / 2020 Distanciamiento Y Aislamiento Social, Preventivo Y Obligatorio”.

La metodología empleada en este estudio combina construcciones teóricas con procedimientos empíricos, siguiendo las recomendaciones de Sautu (2003). Se sustenta en un diseño descriptivo y exploratorio, que busca caracterizar el fenómeno del endeudamiento en Gran Córdoba, permitiendo una comprensión detallada de su manifestación en la vida cotidiana de las personas entrevistadas. Además, se adopta un enfoque exploratorio, dado que el tema del endeudamiento en relación con las empresas FinTech ha sido poco estudiado, lo que plantea la necesidad de obtener un entendimiento inicial sobre esta problemática.

El recorte temporal abarca desde el 20 de marzo hasta el 20 de diciembre de 2020, un período en el que se evidencia un aumento en el endeudamiento de los hogares populares, provocado por la reducción de ingresos y las restricciones impuestas. Durante este tiempo, las familias no solo enfrentaron dificultades económicas, sino que también experimentaron un impacto emocional significativo, derivado de la incertidumbre y la presión financiera.

El objetivo general de esta investigación es analizar las prácticas financieras de endeudamiento en empresas Fintech, las billeteras virtuales, entre sujetos de clases populares de Gran Córdoba durante el ASPO. Para ello, se plantean tres capítulos donde se responden a los objetivos específicos, estos son los capítulos 3, 4 y 5 que se exponen a

---

<sup>1</sup> Un DNU (Decreto de Necesidad y Urgencia) es un instrumento que el presidente de Argentina puede emitir en situaciones excepcionales que impiden seguir el proceso normal de aprobación de leyes en el Congreso Nacional. Estos decretos le permiten ejercer facultades legislativas, pero están sujetos a ciertas condiciones y deben ser tratados y eventualmente aprobados o rechazados por el Congreso.

continuación. El primer capítulo, desarrolla la **estrategia metodológica** adoptada en la investigación. Se explica el diseño descriptivo y exploratorio utilizado, la definición del recorte temporal y espacial, así como los criterios de selección de fuentes primarias y secundarias. Además, se detallan las encuestas y entrevistas en profundidad aplicadas, destacando su relevancia para comprender tanto las condiciones objetivas del endeudamiento como las percepciones y emociones de sujetos de las clases populares cordobesas.

A continuación, el capítulo 2 corresponde al **marco teórico**. En él se presentan los principales aportes de la sociología del dinero, el crédito y la deuda, problematizando la relación entre consumo y endeudamiento. Asimismo, se incorporan categorías analíticas claves como las prácticas financieras, las relaciones de crédito y el papel de las billeteras virtuales (empresas Fintech), así como los aportes de la sociología de los cuerpos y las emociones para comprender la dimensión subjetiva del endeudamiento.

En cuanto al siguiente capítulo, el capítulo 3, titulado **“Quédate en casa, al virus lo frenamos entre todos”**, ofrece un recorrido por el contexto económico y financiero que enmarca la pandemia. Se abordan las transformaciones del mercado de crédito durante el gobierno de Cambiemos, el auge de las empresas FinTech y el proceso de masificación de las billeteras virtuales. A su vez, se examinan las políticas estatales, tales como el IFE, ATP, entre otras frente a la crisis sanitaria y su incidencia en la vida cotidiana de las familias populares del Gran Córdoba. Este capítulo tiene como objetivo tratar el primer objetivo específico: “Describir las condiciones económicas generadas por la pandemia en las decisiones de endeudamiento de consumo de estos sujetos de clases populares”.

El Capítulo 4, **“Prácticas Financieras y Créditos en Sujetos de Clases Populares: Un Estudio en Gran Córdoba Durante el ASPO”**, analiza el endeudamiento de las clases populares en el contexto de la crisis económica generada por la pandemia de COVID-19. A través de datos de la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) y el estudio ENES-PISAC, se revela la heterogeneidad en el acceso al crédito formal, destacando las barreras que enfrentan estos sujetos debido a la discriminación en el sistema financiero y la dependencia de redes informales de apoyo.

Durante el ASPO, muchos hogares recurrieron a sus ahorros y préstamos de familiares y amigos ante la imposibilidad de acceder a financiamiento formal. Bajo este contexto, se analizan las prácticas financieras de endeudamiento de sujetos de las clases populares del gran Córdoba a condiciones adversas, donde la gestión de deudas y el uso de modalidades de compra como el fiado se convirtió en estrategias comunes para hacer frente a sus necesidades del hogar. Este capítulo tiene como finalidad abordar el segundo objetivo



específico: “Identificar las principales prácticas financieras y las relaciones de crédito utilizadas por sujetos de clases populares en Gran Córdoba durante el ASPO”.

Por último, en el “Capítulo 5: **Emociones y Endeudamiento: Una Mirada a las Prácticas Financieras de sujetos de clases populares cordobesas**”, se exploran las emociones que emergen en torno a las prácticas financieras de endeudamiento para el consumo a través de plataformas FinTech entre sujetos de clases populares del Gran Córdoba durante la pandemia por COVID-19. A partir del análisis cualitativo de cinco entrevistas en profundidad, se examina cómo se desarrollan estas prácticas en contextos de crisis y qué emociones las acompañan. El capítulo propone una mirada situada que permite comprender el endeudamiento no solo como una práctica social, sino también como una experiencia hecha cuerpo por las condiciones sociales impuestas por el ASPO. Este capítulo tiene como propósito responder al último objetivo general, que consiste en “explorar las emociones vinculadas a las prácticas financieras de endeudamiento de consumo en empresas FinTech de sujetos de clases populares de Gran Córdoba”.

A los fines expositivos, este TFG se organiza del siguiente modo: el Capítulo 1 se centra en la estrategia metodológica adoptada, detallando las encuestas y entrevistas aplicadas; el Capítulo 2 ofrece un marco teórico que problematiza la relación entre consumo y endeudamiento, incorporando categorías analíticas clave; el Capítulo 3, analiza el contexto económico y las transformaciones del mercado de crédito durante la pandemia; el Capítulo 4 estudia las prácticas financieras y el acceso al crédito entre sujetos de clases populares en Gran Córdoba durante el ASPO.

El Capítulo 5 explora las emociones asociadas al endeudamiento en el uso de plataformas FinTech. Por último, la conclusión recapitula los hallazgos más relevantes de cada capítulo, integrando un análisis que resalta la complejidad del fenómeno de las prácticas financieras de endeudamiento de sujetos de clases populares del Gran Córdoba.

## Capítulo 1: Estrategia metodológica

---

Este trabajo final de grado explora conexiones entre las prácticas de endeudamiento y sujetos de clases populares cordobesas. La investigación se llevó a cabo a través de una combinación de construcciones teóricas, procedimientos lógicos y empíricos (Sautu, 2003).

El diseño elegido es de carácter descriptivo y exploratorio. Por un lado, es descriptivo porque busco encontrar vínculos del endeudamiento en general y, en particular, cómo se manifiesta en el Gran Córdoba, por lo que la investigación procura “la caracterización del fenómeno” (Cea D’ Ancona, 1996, p. 108)). Del endeudamiento Por otro lado, es exploratorio, ya que pretendo obtener un entendimiento inicial del fenómeno del endeudamiento, un tema poco estudiado en relación con las empresas Fintech.

En cuanto al recorte temporal, abarca desde el 20 de marzo hasta el 20 de diciembre de 2020. Durante este período, se observó la dinámica de endeudamiento de los sectores populares en un contexto de impacto económico para las finanzas del hogar, que trajo consigo consecuencias como la reducción de ingresos por despidos o disminución de horas de trabajo, afectando su capacidad para cubrir necesidades básicas. Además, la situación de incertidumbre llevó a una reducción en el consumo de bienes y servicios del hogar. Este impacto económico se produjo en un contexto de aislamiento, lo que generó tensiones en el interior del hogar, ya que bajo el mismo techo se debía trabajar, estudiar y llevar a cabo las tareas del hogar, lo que a menudo creaba conflictos.

El objetivo general de la investigación consiste en “analizar las prácticas financieras de endeudamiento de consumo en empresas FinTech de sujetos de clases populares de Gran Córdoba durante el ASPO en el contexto de la pandemia por Covid-19 en 2020.” Me propongo comprender las prácticas financieras que llevaron a cabo las clases populares, considerando las limitaciones económicas y el acceso restringido a servicios financieros tradicionales durante el aislamiento social preventivo y obligatorio. De este objetivo general se desprenden tres objetivos específicos:

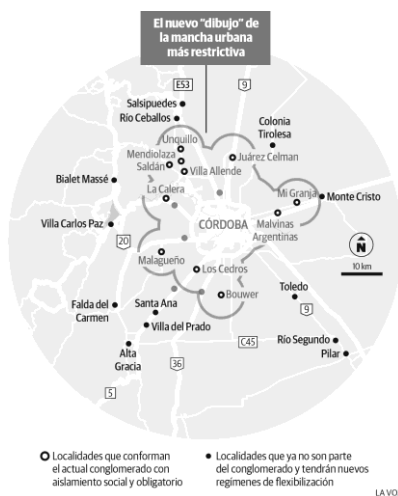
1. **Describir** las condiciones económicas generadas por la pandemia que influyeron en las decisiones de endeudamiento de consumo de estos sujetos.
2. **Identificar** las principales prácticas financieras y las relaciones de crédito utilizadas por sujetos de clases populares en Gran Córdoba durante el ASPO.
3. **Explorar** las emociones vinculadas a las prácticas financieras de endeudamiento de consumo en empresas FinTech de estos grupos.



En cuanto al recorte espacial, el Gran Córdoba es la región metropolitana que abarca la ciudad capital y las comunas circundantes. Actualmente, es el segundo aglomerado más importante del país. De acuerdo con el último censo nacional antes de la pandemia, la población del Gran Córdoba era de 1.454.536 personas, lo que representa el 3,6% de la población nacional. La estimación de la población del Gran Córdoba en 2020 es de aproximadamente 1,7 millones de habitantes, cifra basada en proyecciones realizadas por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC, 2020).

Metodológicamente, fue necesario tomar una decisión sobre cómo medir y definir las localidades que comprenden este espacio metropolitano. Se debía elegir entre el criterio establecido por el INDEC o la definición proporcionada por el DNU N° 408/2020, que definía el Gran Córdoba bajo criterios epidemiológicos, tal como presenta en el artículo de La Voz (2020), se presenta un mapa que ilustra "el nuevo 'dibujo' de la mancha urbana más restrictiva" durante el aislamiento social.

Imagen 1 – Gran Córdoba, infografía La voz durante la pandemia.



Fuente: La Voz. (2020, 10 de mayo). *El nuevo "dibujo" de la mancha urbana más restrictiva.*

<https://www.lavoz.com.ar/ciudadanos/salir-de-cuarentena-mas-lento-en-gran-cordoba/>

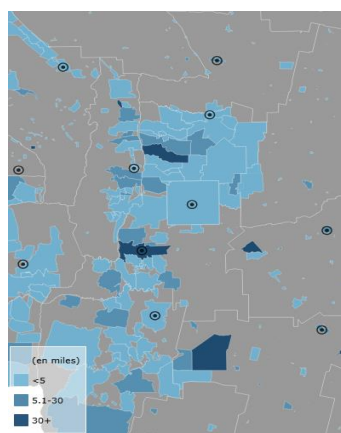
Según este decreto, el "Gran Córdoba" incluye la ciudad de Córdoba y el departamento Capital, así como los siguientes municipios y comunas de la provincia: Los Cedros, Villa Parque Santa Ana, Villa del Prado, Alta Gracia, Toledo, Malagueño, Carlos Paz, Bialeto Massé, Santa María de Punilla, Villa Allende, Mendiolaza, Unquillo, Río Ceballos, Salsipuedes, Saldán, La Calera, Río Segundo, Pilar, Malvinas Argentinas, Mi Granja, Montecristo, Bower, Colonia Tirolesa, Estación Juárez Celman y Falda del Carmen (Gobierno de la Provincia de Córdoba, 2020, p. 2).

En contraste, el INDEC, para sus estudios de la Encuesta Permanente de Hogares (EPH)<sup>2</sup>, considera que el Gran Córdoba está compuesto por las siguientes localidades: Agua de Oro, Canteras del Sauce, Córdoba Capital, El Manzano, La Calera, La Granja, Malvinas Argentinas, Mendiolaza, Río Ceballos, Saldán, Salsipuedes, Unquillo, Villa Allende, Villa El Fachinal, Parque Norte y Guiñazú Norte. Por lo tanto, al seguir los criterios del INDEC<sup>3</sup>, quedarían excluidas las localidades de Los Cedros, Villa Parque Santa Ana, Villa del Prado, Alta Gracia, Toledo, Malagueño, Carlos Paz, Bialet Massé, Santa María de Punilla, Río Segundo, Pilar, Mi Granja, Montecristo, Bower, Colonia Tirolesa, Estación Juárez Celman y Falda del Carmen.

A pesar de que la EPH sea más restrictiva en la definición del espacio territorial del “Gran Córdoba” he decidido optar este, ya que los estudios cuantitativos se elaboraron en mayor medida por criterios estadísticos del INDEC y mis las personas entrevistadas de mi trabajo de campo, se encontraban viviendo durante la pandemia en este espacio definido.

Gráficamente, el Gran Córdoba comprende:

*Imagen 2 – Gran Córdoba, Gobierno de la provincia de Córdoba, “Geo data”*



Fuente: Dirección General de Estadística y Censos. (Gobierno de la provincia de Córdoba). *Distribución de la población en Córdoba*. <https://estadistica.cba.gov.ar/conoce-cordoba/>

En este marco, y con el objetivo de explicar las condiciones económicas que enfrentaron sujetos de clases populares durante la pandemia, se llevaron a cabo dos actividades

---

<sup>2</sup> La Encuesta Permanente de Hogares (EPH) es un programa nacional de la Argentina, realizado por el INDEC, que recaba sistemáticamente información sobre las características sociodemográficas y socioeconómicas de la población, con un enfoque particular en la situación laboral, el empleo y el desempleo. Esta encuesta se realiza de forma continua a lo largo del año y es fundamental para conocer las condiciones de vida y la estructura social de la población urbana del país.

<sup>3</sup> El INDEC (Instituto Nacional de Estadística y Censos) es el organismo oficial de Argentina encargado de recopilar, elaborar y difundir datos estadísticos sobre la realidad social y económica del país



específicas. La primera consistió en recolectar y sistematizar estudios que detallan las condiciones económicas causadas por la crisis sanitaria, plasmando esta información empíricamente mediante el análisis de datos y la tabulación de las encuestas ENES-PISAC<sup>4</sup> (2020-2021) y EPH (2003-2021). La articulación de estos estudios es central, ya que cada uno aporta perspectivas complementarias, analizando la misma unidad de análisis: los hogares de clases populares en Córdoba, y estudiando los principales conglomerados urbanos en Argentina, siendo el Gran Córdoba de particular utilidad para esta tesis.

La Encuesta Nacional sobre la Estructura Social (ENES) Base Hogares ofrece un análisis desde la heterogeneidad social, lo que facilita examinar la estructura y movilidad social en Argentina. Su enfoque es relevante porque enmarca a sujetos de clases populares en un contexto más amplio, identificando las dinámicas sociales durante la pandemia y cómo estas pudieron influir en su capacidad de respuesta ante la crisis. Al ofrecer datos sobre desigualdad y oportunidades económicas, la ENES ayuda a entender las condiciones que enfrentan las familias durante el estallido de la pandemia, proporcionando un marco de referencia que contextualiza los cambios que se produjeron posteriormente.

Por otro lado, la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) se centra en las características socioeconómicas de la población, abordando aspectos como el mercado laboral, los ingresos y el consumo de los hogares. Este estudio es fundamental para captar cómo las familias de clases populares enfrentaron la crisis provocada por el COVID-19. A través de datos específicos sobre la reducción de ingresos, el acceso a servicios y la utilización de créditos, la EPH permite reconstruir el contexto anterior y evaluar la evolución de las condiciones de vida durante la pandemia. Ambas encuestas son complementarias para el análisis, ya que ofrecen una visión integral de la realidad de los hogares de clases populares en Córdoba y el Gran Córdoba, antes y durante la pandemia.

En cuanto al segundo objetivo específico, que se centra en identificar las principales prácticas financieras de sujetos de clases populares, se implementaron dos estrategias metodológicas distintas. La primera estrategia consiste en la tabulación y análisis de datos, utilizando las mismas metodologías desarrolladas en el primer objetivo, lo que permite profundizar en la comprensión de las prácticas financieras a partir de las bases de datos recopiladas. La

---

<sup>4</sup> ENES-PISAC es el nombre que recibe la Encuesta Nacional sobre la Estructura Social (ENES) en el marco del Programa de Investigación sobre la Sociedad Argentina Contemporánea (PISAC). Se trata de una iniciativa de investigación que realiza encuestas a hogares y personas a nivel nacional para recabar información sobre la estructura social, las condiciones de vida, las relaciones sociales y los valores de los argentinos, con el objetivo de contribuir a la producción de conocimiento y al diseño de políticas públicas

segunda estrategia implica la construcción de entrevistas en profundidad como fuente primaria.

La tabulación se basa en los estudios de ENES-PISAC (2020-2021) y EPH (2003-2021). En específico, el estudio ENES-PISAC incluye preguntas vinculadas a la bancarización y el acceso al crédito, desde las preguntas 100 a 105 de su formulario de encuesta, que indagan sobre el nivel de bancarización y el tipo de crédito al que se accedió. En el caso de la EPH, en el apartado de “estrategias del hogar” de la encuesta, se examinan las fuentes de ingresos y los préstamos accesibles para que las familias lleven a cabo sus consumos cotidianos.

En base al estudio PISAC – COVID 19, principalmente de las preguntas: “¿Algún miembro del hogar posee cuenta sueldo (donde le depositan el sueldo o la jubilación) ?, ¿Algún miembro del hogar posee otra caja de ahorro? ¿Algún miembro del hogar posee tarjetas de débito, crédito o compra? ¿En los últimos 5 años algún miembro del hogar solicitó y obtuvo préstamos? ¿Qué tipo de préstamo fue el que obtuvo?” (PISAC, 2020, p. 7). Estas mismas preguntas las analizo en relación con variables tales como el lugar de residencia “Gran Córdoba” y la variable estructurada de “clase social de pertenencia” que refiere al grupo de personas dentro de una jerarquía social a la que un individuo siente que pertenece, basándose en factores como educación, riqueza, ocupación, ingresos. Esta clasificación define los siguientes grupos “Clase baja, Clase obrera, Clase media baja, Clase media, Clase media alta y Clase alta”. Según este estudio, la clasificación de clases populares comprende a la “clase baja y clase obrera”. De este estudio me interesa evidenciar la heterogeneidad de la deuda y las limitaciones que tienen sujetos de clases populares en acceder al crédito bancario formal.

El segundo estudio, la EPH, “es un programa nacional de producción permanente de indicadores sociales cuyo objetivo es conocer las características socioeconómicas de la producción. Es realizada en forma conjunta por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC)” (INDEC, 2003, p1). Su objetivo principal es recopilar información sobre las características socioeconómicas de los hogares argentinos, así como sobre la situación laboral de sus miembros. Las EPH son encuestas que se realizan periódicamente, de manera anual en los principales centros urbanos del país. El ente nacional publica periódicamente las bases de datos. En este sentido lo que realice, para explicar las prácticas financieras, es construir una serie histórica de diferentes preguntas que se elaboran en estas encuestas.

Con relación al primer estudio, el formulario estuvo dividido en varios apartados, y el que se utilizó para realizar el análisis fue el correspondiente a “estrategias del hogar”. Este apartado puntualizó sobre las diferentes maneras llevadas a cabo por los hogares en cuestión para mantener el orden presupuestario del hogar. En las estrategias consultadas por la EPH,



intervienen diferentes variables tales como ingresos familiares, salario, renta por alquiler de bienes, venta de productos o asignaciones estatales entre otros. Las preguntas que realicé en una serie histórica hacen referencia pura y exclusivamente al uso del dinero. Esta serie se compone de todas las personas entrevistadas desde el primer trimestre del 2018 al cuarto trimestre 2020, donde se finaliza el ASPO durante la pandemia.

También es necesario aclarar que la tabulación de datos corresponde a una selección de los primeros tres deciles más bajos de la muestra seleccionada por el INDEC, los cuales se comprenden como clases populares cordobesas y el aglomerado del Gran Córdoba.

Las preguntas de la encuesta son las siguientes: “¿En los últimos tres meses, las personas de este hogar han vivido 1) ...gastar lo que tenían ahorrado?, 2) ...pedir préstamos a familiares/amigos? 3) ...pedir préstamos a bancos, financieras, etc.? y 4) ¿Compran en cuotas o al fiado con tarjeta de crédito o libreta?” (INDEC, 2020, p. 11).

Pero también se recurrió a otros estudios secundarios, tales como informes de la UCA, un estudio de endeudamiento de la tecnicatura de recursos humanos del instituto Mariano Moreno de la UNC, informes del BCRA, entre otras fuentes. Además, se sumó el análisis documental de DNUS, notas y estudios para la reconstrucción de este período.

En cuanto al tercer objetivo, referido a explorar las emociones vinculadas a las prácticas financieras de endeudamiento de sujetos de clases populares en el Gran Córdoba, se recurrió a la construcción y el análisis de entrevistas.

Primeramente, la entrevista, como indica Sautu “una conversación sistematizada que tiene por objeto obtener, recuperar experiencias de vida guardadas en la memoria de la gente” (2003, p. 48). En primera medida, las entrevistas permiten explorar en profundidad las experiencias personales de las personas entrevistadas con respecto al endeudamiento. Esto incluye las prácticas financieras, las emociones que experimentaron y cómo estas afectaron su vida cotidiana. Es decir, analizar cómo el endeudamiento tiene un impacto emocional significativo y ante esta situación, ver cómo las personas manejan la ansiedad, el estrés y otras emociones relacionadas con sus deudas, así también como las estrategias llevadas adelante para poder cumplir con los compromisos asumidos. En síntesis, las entrevistas me proporcionaron elementos para comprender el fenómeno del endeudamiento en particular, esta es una visión más rica y matizada del fenómeno del endeudamiento, más allá de lo que puede ofrecer un enfoque cuantitativo, como se analizó en los puntos anteriores.

Con el fin de asegurar la validez y la riqueza de los datos recolectados por las entrevistas, tengo en cuenta los siguientes aspectos. Primero, la heterogeneidad de la muestra,

priorizando la diversidad y asegurando que se representan diferentes perspectivas. Es necesario mencionar que todas las personas entrevistadas son sujetos de clases populares que viven en el Gran Córdoba. Sin embargo, la población es diversa en términos de género, edad, profesión, etc. Se entrevistaron a 5 personas, (2 varones y 3 mujeres) para garantizar una saturación de datos, ya que en función del procesamiento de datos preliminar se observó que un número mayor de personas entrevistadas dejaba de aportar información nueva o relevante.

*Cuadro 1: Datos de Entrevistas a Sujetos de Clases Populares*

N° de ent.	Género	Edad	Profesión	Barrio	Modalidad	Fecha de entrevista
1	Femenino	32	Empleada en un almacén	Güemes, barrio del centro.	Llamada telefónica	20/3/2025
2	Masculino	29	Mecánico de Bicicletas	José Hernández, zona sur de la ciudad, periferia.	Entrevista presencial	19/3/2025
3	Femenino	36	Policía	Alberdi, Centro-periferia	Llamada telefónica	11/4/2025
4	Femenino	56	Ama de casa	Argüello, periferia de la ciudad	Llamada telefónica	16/4/2025
5	Masculino	43	Cobrador (Call center)	Barrio comercial, periferia ciudad de Córdoba	Llamada telefónica	19/3/2025

*Fuente: elaboración propia*

Es importante señalar que los nombres de las personas entrevistadas utilizados en este estudio son ficticios, en cumplimiento con las recomendaciones del CONICET sobre la anonimización de datos sensibles. Este proceso tiene como objetivo proteger los derechos y la privacidad de las personas, así como preservar la integridad ética de la investigación. La exclusión de información personal identificable es esencial para cumplir con la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 25.326<sup>5</sup>). Antes de la recolección de datos, se realizó una evaluación exhaustiva para identificar información sensible y aplicar las técnicas de

<sup>5</sup> La Ley 25.326, es la legislación argentina que protege la privacidad de los datos personales de los ciudadanos. Establece los derechos de los individuos sobre su información personal y las obligaciones de quienes la recolectan, almacenan y utilizan, tanto en el ámbito público como privada.



anonimización adecuadas. De esta manera, se garantiza que los datos recopilados se manejen de forma segura y ética, asegurando la confidencialidad de sujetos involucrados en la investigación. Sumado a que, al inicio de cada una de las entrevistas, se informaba de la siguiente manera el respeto de su identidad ante este estudio de campo de la siguiente manera: “Antes de comenzar, quiero asegurarte de que tu privacidad y derechos serán completamente respetados durante esta conversación. Es importante que sepas que tu participación es voluntaria y no estás obligado/a responder todas las preguntas. Todo lo que compartas será tratado con total confidencialidad” (ver anexo, p. 119)

En cuanto a la entrevista como instrumento de medición, se estructuró en 5 bloques (ver anexo, p. 119):

Primer bloque; *Presentación*: me presento como estudiante de la licenciatura, así como mis objetivos de mi proyecto, aclarando que es una entrevista en el marco de un trabajo final de licenciatura. Manifestando mi interés de conocer sus experiencias con las aplicaciones y billeteras virtuales. Así también que son datos confidenciales y que se va es un trabajo que respeta los principios éticos vinculados a la investigación en ciencias sociales.

Segundo bloque; *Sección 1 “prácticas financieras y relaciones de créditos”*: En esta sección se empieza indagando sobre el contexto general de la pandemia, se inicia con preguntas sobre cómo ha cambiado la economía del hogar desde el inicio de la pandemia. Esto permite establecer un panorama general de la situación financiera del entrevistado.

Luego se pregunta sobre el uso de aplicaciones y billeteras virtuales, incluyendo cómo se ingresaron de ellas, su frecuencia de uso y las experiencias iniciales. Esta sección busca entender la relación entre las personas entrevistadas y las plataformas digitales.

Continuo con la pregunta sobre el momento de “entrada” de esta relación de crédito con las billeteras virtuales. Se pregunta sobre la recurrencia al crédito, las decisiones tomadas al elegir un tipo de préstamo y las estrategias de devolución. Aquí se exploran las prácticas específicas de endeudamiento y los factores que influyen en estas decisiones. Así también sus experiencias, preguntando si tuvieron problemas y la posibilidad de volverla a utilizar.

El tercer bloque; *“sección 2: emociones vinculadas al endeudamiento”*, Aquí, entre otras cosas se exploran las emociones relacionadas con el endeudamiento, incluyendo el impacto en la salud emocional y el bienestar general. Esto es crucial para entender el sentir del entrevistado que se encuentra endeudamiento. Centrado principalmente en la preocupación por la capacidad de pagar deudas y cómo esto influye en sus decisiones hasta el día de hoy. Por último, el endeudamiento afecta las relaciones personales (amigos, vínculos cercanos,

relaciones intrafamiliares), así como cambios en la relación con el dinero. Al finalizar, se realizaron *preguntas demográficas*, para contextualizar las respuestas. Que consiste en el barrio donde vive, el sexo, la edad, el último nivel alcanzado y la ocupación.

En términos más operativos, el cuestionario de la entrevista consta de 15 preguntas, con un tiempo estimado de respuesta de 2 a 3 minutos por cada una. Esto resulta en un promedio de entre 15 y 45 minutos para las entrevistas realizadas. Estos se llevaron a cabo a través de llamadas, encuentros presenciales y videollamadas, siendo grabadas en su totalidad con un celular. La realización se llevó a cabo siguiendo las recomendaciones propuestas por Scribano (2002), que detalla diversas indicaciones prácticas para su elaboración y ejecución.

En continuidad con lo mencionado, se realizaron entrevistas a sujetos de clases populares que se endeudaron durante la pandemia, utilizando un modelo de entrevista “mixto” que combina preguntas estructuradas, no estructuradas y de profundidad. Antes de la ejecución, se realizaron pruebas preliminares para asegurar la comprensión de las preguntas. La combinación de entrevistas por llamada y presenciales es crucial en la investigación cualitativa, ya que cada formato aporta ventajas únicas. Las entrevistas telefónicas ofrecen accesibilidad y comodidad, permitiendo a las personas entrevistadas compartir sus experiencias en un ambiente relajado, lo que fomenta una mayor apertura. Como se menciona en el documento, “la intermitencia de la comunicación y su desarrollo en diferentes temporalidades” durante las entrevistas virtuales permiten una flexibilidad que puede ser beneficiosa para el entrevistado (Sordini & Dettano, 2023). Por otro lado, las entrevistas presenciales facilitan la observación de señales no verbales y la construcción de una relación de confianza, enriqueciendo así la profundidad de las respuestas. Según Sordini y Dettano (2023), “la incorporación de las tecnologías digitales en las prácticas del hacer investigación social ha provocado diferentes posicionamientos”, lo que resalta la importancia de adaptar las técnicas de indagación a los contextos actuales.

El análisis de las entrevistas se llevó a cabo siguiendo el procedimiento propuesto por Seid (2016), que se desglosa en los siguientes pasos: “1. Transcripción, 2. Grillado, 3. Codificación, 4. Elaboración de hipótesis, 5. Análisis de la grilla por ejes temáticos y por casos, 6. Síntesis” (pp. 2-25).

La transcripción es la actividad que consiste en plasmar la entrevista sociológica en un texto escrito, lo que facilita el análisis al contrarrestar la evanescencia de la oralidad (Seid, 2016, p. 3). Una vez grabada la entrevista, utilicé la aplicación “Sonix.ai” para transcribirla. Posteriormente, escuché la grabación y corregí los errores gramaticales que la aplicación puede haber cometido. Antes de avanzar al siguiente paso, el grillado, elaboré un perfil con



algunos datos demográficos de las personas entrevistadas, tales como edad, sexo, profesión, máximo nivel educativo alcanzado y barrio. Esto me permite asegurar la diversidad de la muestra.

En cuanto al segundo paso, el grillado, analicé las respuestas de las personas entrevistadas bajo los bloques temáticos propuestos en las entrevistas. Los ejes que analicé fueron: un resumen general de la entrevista, el contexto de vida durante el ASPO, el uso de billeteras virtuales, las prácticas financieras de endeudamiento, la relación con las empresas FinTech, las emociones asociadas al endeudamiento, los riesgos a futuro y el impacto en su vida cotidiana. Este enfoque me permitió obtener una visión integral de las experiencias de las personas entrevistadas, identificando patrones y variaciones en sus respuestas. Cada eje temático proporcionó información valiosa sobre cómo sujetos de clases populares interactúan con el sistema financiero y cómo la pandemia afectó sus decisiones y emociones. Además, el análisis de estos bloques me ayudó a comprender mejor las implicancias sociales y económicas del uso de billeteras virtuales en este contexto.

El tercer paso, la codificación, consistió en releer las entrevistas y subrayar oraciones y párrafos relevantes que se relacionan con las categorías elaboradas en mis objetivos específicos y los ejes definidos en el punto anterior. Para ello, subrayé las transcripciones e hice anotaciones pertinentes en cada una de las entrevistas. Estas anotaciones incluían apreciaciones personales y nombres de categorías relacionadas con las oraciones o párrafos destacados.

El cuarto paso fue la elaboración de hipótesis, en la que, a partir de la lectura y el análisis de las entrevistas, llegué a la conclusión de que todas las personas entrevistadas provienen de contextos laborales y familiares diferentes. Muchas de ellas ya utilizaban billeteras virtuales antes de la pandemia, pero su uso se incrementó durante este período. A su vez, las prácticas de endeudamiento y devolución también varían significativamente, reflejando la diversidad de sus contextos.

Finalmente, en el análisis de la grilla por ejes temáticos y por casos, se confeccionó un cuadro de doble entrada que compara los ejes mencionados anteriormente con las entrevistas realizadas. Este cuadro facilita la visualización de las similitudes y diferencias en las respuestas de las personas entrevistadas, permitiendo un análisis más profundo de los datos recolectados.

La estructura de la entrevista se justifica a partir de la operacionalización de conceptos, ya que existe una conexión directa entre los objetivos de la investigación, las preguntas

formuladas y la unidad de análisis. “La operacionalización implica un proceso lógico que desagrega conceptos teóricos abstractos hasta llegar a hechos concretos que pueden ser observados y medidos, conocidos como indicadores” (Reguant y Martínez-Olmo, 2014, p. 3). Este enfoque es esencial para transformar ideas complejas en elementos que pueden ser evaluados empíricamente.

Según Reguant y Martínez-Olmo (2014) “la operacionalización comienza con la definición teórica de los conceptos, que luego se desglosan en dimensiones específicas.” (p. 6). Cada dimensión se traduce en variables operativas que, a su vez, se descomponen en indicadores. Este enfoque sistemático es fundamental para la recolección y análisis de datos, ya que permite ver que los conceptos teóricos se analizan empíricamente.

En el contexto de la tesis, el objetivo general es “Analizar las prácticas financieras de endeudamiento de consumo en empresas FinTech de sujetos de clases populares de Gran Córdoba en el ASPO en contexto de la pandemia por Covid-19 durante 2020”. Por otra parte, los objetivos específicos, que desglosan el objetivo general en metas más concretas y alcanzables, se centran en aspectos tales como las condiciones económicas, las prácticas de uso de FinTech y las emociones vinculadas al endeudamiento. Este enfoque permite un análisis más detallado y organizado del fenómeno en cuestión.

Las variables y la unidad de análisis son otros componentes cruciales de la operacionalización. En el cuadro las variables están relacionadas con sujetos de clases populares de Gran Córdoba, lo que establece un foco claro en la población objetivo. Estas variables incluyen el uso de aplicaciones FinTech, las emociones asociadas al endeudamiento y el impacto en la vida cotidiana. Los indicadores, que son medidas concretas para evaluar cada variable, proporcionan elementos específicos que permiten tanto cuantificar cómo calificar las variables, facilitando así una evaluación más precisa de los conceptos teóricos.

Finalmente, tal como puede observarse en el Cuadro 2, las preguntas de la entrevista se derivan directamente de los objetivos que anteriormente mencioné, estas buscan en la persona entrevistada, obtener información específica sobre las variables e indicadores mencionados. Estas preguntas se recolectaron como datos a analizar.



Cuadro 2: Operacionalización de conceptos

Objetivo General	Objetivo Específico	Unidad de Análisis	Indicador	Pregunta
Analizar las prácticas financieras de endeudamiento de consumo en empresas FinTech de sujetos de clases populares de Gran Córdoba en el ASPO en contexto de la pandemia por Covid-19 durante 2020.	Describir las condiciones económicas generadas por la pandemia en las decisiones de endeudamiento de consumo de estos sujetos de clases populares.	Hogares de clases populares en Gran Córdoba.	Cambios en ingresos y gastos.	¿Cómo ha cambiado su economía del hogar desde el inicio de la pandemia y durante el Aislamiento Preventivo y Obligatorio (vinculado al trabajo, sus ingresos, vida cotidiana, medios de pago utilizados, dinámicas y compras cotidianas)?
	Identificar las principales prácticas financieras y las relaciones de créditos utilizadas por sujetos de clases populares en Gran Córdoba durante el ASPO.	Uso de billeteras virtuales y prácticas de endeudamiento	Frecuencia de uso de billeteras virtuales	¿Utilizaste alguna aplicación o billetera virtual (tales como Mercado de Pago, NaranjaX, Ualá, u otra) para administrar dinero? Si es así, ¿cuál(es)? ¿Accedió a ella antes de la pandemia? ¿Para qué comenzó a usarla/s? ¿Qué usos le/s da? ¿La usa como billetera virtual para realizar pagos y/o tomar crédito en la misma?
			Frecuencia de recurrencia a créditos o préstamos.	¿Con qué frecuencia se recurre a créditos o préstamos? ¿Para qué los destina? ¿Puede darme ejemplos de situaciones en las que ha tenido que endeudarse?
	Explorar las emociones vinculadas a las prácticas financieras de endeudamiento de consumo en empresas FinTech de sujetos de clases populares de Gran Córdoba.	Emociones relacionadas con el endeudamiento.	Nivel de ansiedad y estrés.	¿Alguna vez tuvo dificultades para devolver los créditos asumidos? ¿Cómo se siente al no poder pagar créditos o préstamos? Cuando se encuentra en una situación de endeudamiento, ¿afecta eso su estado emocional y su bienestar general? ¿Cómo? ¿Por qué?
			Experiencia con el uso de las billeteras virtuales.	¿Cómo calificaría su experiencia con las billeteras virtuales? ¿Ha tenido problemas o dificultades para el pago de sus deudas con ellas? ¿Volvería a recurrir a pedirles nuevamente dinero?
			Preocupación sobre el incumplimiento de pagos.	¿Le preocupa la posibilidad de no poder pagar sus deudas? ¿Cuánto? ¿Eso influye en sus

Fuente: Elaboración propia

El último objetivo exploró las emociones relacionadas con el endeudamiento en empresas FinTech a través de entrevistas, ya que los estudios cuantitativos no abordaron las emociones de las clases populares ni sus efectos físicos. Además, no había investigaciones específicas sobre este tipo de contagio en el contexto de la pandemia.

## Capítulo 2: Marco Teórico

---

### **Función del Dinero y Crédito**

A lo largo de la tradición en sociología del dinero, se ha descrito la importancia del dinero como reserva de valor y el crédito como dinero prestado con la promesa de ser devuelto. Ambas categorías desempeñan funciones sociales que están atravesadas por consideraciones morales.

El dinero cumple múltiples funciones sociales, tales como medio de cambio, que permite adquirir bienes y servicios; unidad de cuenta, que permite fijar precios; y depósito de valor, que facilita la acumulación de riqueza a lo largo del tiempo. Sin embargo, el dinero no es únicamente un medio de intercambio; también media las relaciones entre las personas. La forma en que circula o se reproduce se convierte en una expresión de las relaciones sociales. En este sentido, Viviana Zelizer (2011) explica que los vínculos sociales están “atravesados por el dinero”:

“No son solo los financieros, comerciales o mercantiles en general. También las relaciones familiares o amorosas dentro de los hogares, las relaciones políticas en las esferas del Estado o en los territorios, y las relaciones morales que definen jerarquías y vínculos entre prácticas o actores sociales son creadas, recreadas y/o transformadas a través del dinero y de los modos en que lo usamos, lo gastamos, lo atesoramos o lo intercambiamos (o nos negamos a hacerlo)” (Zelizer, 2011, como se citó en Luzzi y Sánchez, 2020, p.12).

El dinero circula bajo diferentes formas, y este trabajo se enfoca en el endeudamiento en el mercado formal de crédito. Es crucial distinguir entre crédito y deuda: el primero se refiere al dinero aún no prestado, mientras que la deuda implica el dinero que ha sido prestado y debe ser devuelto. Esta distinción no es solo financiera, sino también moral; la deuda tiene connotaciones negativas, mientras que el crédito se asocia con aspectos positivos. Como señala Wilkis (2023, p. 18), “una persona que 'tiene crédito' sugiere un reconocimiento positivo, mientras que una persona que 'tiene una deuda' evoca una connotación negativa”.

El crédito, promovido por los Estados para impulsar el crecimiento económico, es fundamental para el desarrollo capitalista. Según Cena y Chahbenderian (2012, p. 45), “el crédito surge del comercio, y se generan nuevos instrumentos de crédito que permiten ampliar y profundizar los canales comerciales y de consumo”. Este instrumento es vital para la economía, ya que posibilita a los hogares acceder a bienes que, de otro modo, requerirían más tiempo de ahorro. A través de bancos públicos y privados, el Estado facilita diversos tipos de créditos formales,



como préstamos prendarios e hipotecarios, que incrementan la demanda de inmuebles y vehículos, así como préstamos personales y tarjetas de crédito, que se centran en la adquisición de bienes de consumo. En este contexto, el crédito se presenta como “una oportunidad de compra inmediata que, ante todo, se debe aprovechar” (Barros, 2011, p. 116), especialmente en situaciones inflacionarias:

“... es sabido que conviene endeudarse en momentos donde la inflación es elevada, ya que justamente el componente de inflación no anticipada no se incorpora en las tasas de interés nominales y, por lo tanto, los costos reales del endeudamiento son menores y, en algunos casos, llegan a ser negativos. Cuando la inflación observada supera la tasa de interés nominal, entonces endeudarse no tiene costo. En este sentido, el que se endeuda a tasas nominales, y más aún, si son fijas, obtiene un beneficio redistributivo en detrimento de quien presta el capital (acreedor/ ahorrista)” (Observatorio Económico de la UNR, 2022, p. 20)

Endeudarse en momentos de elevada inflación puede ser una estrategia financiera beneficiosa. Como señala el Observatorio Económico de la UNR (2022), “el componente de inflación no anticipada no se incorpora en las tasas de interés nominales”, lo que significa que los costos reales del endeudamiento pueden ser menores, e incluso negativos, cuando la inflación observada supera la tasa de interés nominal. En este contexto, quienes se endeudan a tasas nominales, especialmente si son fijas, obtienen un beneficio redistributivo en detrimento de los acreedores. Las familias, al utilizar el crédito, buscan satisfacer deseos inmediatos de acceso a bienes y servicios que mejoran sus estilos de vida. Así, aprovechar el endeudamiento en un entorno inflacionario no solo les permite adquirir lo que desean, sino que también se convierte en una decisión financiera inteligente que minimiza sus costos reales.

Cabe aclarar, que si se sostiene en un plazo prolongado un elevado nivel de endeudamiento puede tener consecuencias significativas, especialmente en un entorno de inflación. Aunque inicialmente el endeudamiento puede parecer una estrategia financiera inteligente, la carga financiera asociada puede generar desafíos considerables. Las familias de clases populares que se apoyan en créditos para afrontar gastos pueden enfrentarse a dificultades para cumplir con sus obligaciones de pago si la inflación disminuye y las tasas de interés aumentan, o si se enfrentan a una disminución o pérdida de sus ingresos. Esto no solo limita su capacidad de ahorro e inversión, sino que también puede llevar a situaciones de impago.

En esta línea de análisis de las relaciones de crédito, Mauricio Lazzarato (2013) presenta una visión pesimista a partir de su conversión en deuda. Su crítica se centra en lo que él denomina el mundo financiero (bancos e inversores privados), afirmando que “el crédito es uno de los mejores instrumentos de explotación que el hombre haya sabido establecer, por qué algunos individuos pueden apropiarse del trabajo y la renta de otros” (p.25). Al convertirse en deuda, el crédito genera una nueva relación de poder, caracterizada por ser desigual entre deudor y acreedor. La deuda se define como una expresión específica de poder:

“Una máquina de captura, de ‘depredación’ o de ‘punción’ sobre la sociedad en su conjunto, como un instrumento de prescripción y gestión macroeconómica y como un dispositivo de redistribución de ingresos. Funciona, asimismo, como un dispositivo de producción y ‘gobierno’ de las subjetividades colectivas e individuales” (Lazzarato, 2013, p. 35).

El crédito no solo establece una relación de poder entre un acreedor y un deudor, sino que también actúa como un criterio de jerarquización social. Éste se entiende como una estructura en la que los individuos están organizados según criterios específicos, en este caso, por el capital financiero. Este capital se presenta como un conjunto de garantías que determina el acceso al mercado de crédito. El dinero es una mercancía escasa, lo que genera diversas estrategias para su acceso.

Lazzarato (2013) explica que el endeudamiento establece una relación de poder asimétrica entre deudor y acreedor: “El crédito o deuda y su relación acreedor-deudor constituyen una relación de poder específica que implica modalidades de producción y control de la subjetividad” (p. 35).

El autor también sostiene que es “una relación económica inseparable de la producción del sujeto deudor y de su moralidad” (Lazzarato, 2013, p. 40), ya que el deudor debe honrar su compromiso mediante trabajo para poder cumplir con la promesa. El deudor debe demostrar “pruebas de que en el futuro pactado por el crédito se devolverá el dinero prestado en el presente” (Carruthers, 2010, como se citó en Moyano, 2021, p. 65).

Endeudarse puede parecer un acto “libre”, ya que cada persona elige asumir o no este compromiso. Sin embargo, “sus actos y comportamientos deben desarrollarse en los marcos definidos por la deuda que ha contraído. Se es libre en la medida en que se asume un estilo de vida (consumo, empleo, erogaciones sociales, impuestos, etc.) compatible con el reembolso” (Lazzarato, 2013, p. 37).



En este sentido, Moyano (2021) explica que el crédito es, ante todo, una relación entre -al menos- dos partes, sin ignorar que implica una relación de poder. Detalla que este proceso se basa en “la articulación y tejido de relaciones de crédito a través de la diferenciación de vínculos sociales y ciertos valores morales (virtudes) y sociales (significados)” (Moyano, 2021, p. 64). Este proceso se compone de tres momentos: entrada, permanencia y salida. El momento en que el crédito se convierte en deuda constituye una relación temporal pautada en una promesa de pago. El problema central que plantea el autor para que se establezca la relación de crédito es la “prueba”, que actúa como garantía de las diversas maneras en que las personas pueden demostrar su capacidad de devolver el dinero prestado. Existen diferentes tipos de garantías: legales, económicas y morales (Moyano, 2021).

El acceso al crédito está determinado por las garantías que sujetos pueden ofrecer y, en consecuencia, “califican” para un crédito formal o informal. La calificación implica una jerarquización de sujetos en el mercado de crédito; quienes pueden demostrar determinadas garantías tienen acceso a relaciones de crédito formales. Estas relaciones son variables y están en constante cambio, ya que en las últimas décadas se han diversificado las formas de crédito.

En estas relaciones de crédito, puede considerarse el enfoque de Bourdieu (1979), que define el campo como “una red o un conjunto de relaciones entre posiciones sociales. En cada campo, los agentes luchan por el control de los distintos tipos de capital que están en juego” (Bourdieu, 1979, p. 97). El enfoque de Bourdieu sobre el campo social se aplica de manera significativa a las relaciones en el mercado de crédito, donde bancos (acreedores) y sujetos (deudores) interactúan en un entorno de poder y competencia. En este contexto, los bancos, con su capital financiero, dominan la relación, ya que controlan el acceso a los recursos necesarios para que los deudores puedan financiar sus consumos. Sin embargo, los deudores no son meros receptores pasivos; pueden utilizar su capital social, como redes de contactos y relaciones de confianza, para mejorar su posición y negociar mejores condiciones de crédito o, en el caso de sujetos de clases populares, garantías para poder acceder al mismo.

Al considerar estas dinámicas de poder y capital, es fundamental explorar cómo se manifiestan en las relaciones específicas entre bancos y deudores en el mercado de crédito. Desde la perspectiva de Wilkis, el campo de crédito “homogeniza a las personas al unificarlas en el espacio de comparación del capital moral, a la vez que las distingue y jerarquiza en función de sus virtudes morales asociadas a una idea de obligación social” (Wilgis, 2023, p. 80). En otras palabras, se trata de un espacio social donde se establecen relaciones y dinámicas específicas, así como relaciones de poder entre diferentes instituciones financieras

y personas. En este campo, el capital económico es fundamental, pero también lo son el capital social (redes de relaciones cercanas, familiares y afectivas) y el capital simbólico, basado en las garantías y la credibilidad de sujetos para cumplir con el crédito otorgado. Existen, además, normas y prácticas, escritas o no, para cumplir con la promesa de pago en un plazo determinado.

La relación entre crédito y deuda se manifiesta en un marco complejo que involucra diversas dimensiones sociales, económicas y morales. A través de la interacción entre acreedores y deudores, se establecen jerarquías y estructuras de poder que reflejan el acceso al mercado de crédito. La dinámica del endeudamiento, especialmente en contextos inflacionarios, pone de relieve la importancia de las garantías y el capital social en la obtención de crédito. Este fenómeno resalta cómo las relaciones de crédito no solo afectan las decisiones económicas individuales, sino que también influyen en la configuración de vínculos sociales y en la jerarquización de las prácticas dentro del mercado.

### **Distinción entre Crédito y Deuda**

La diferenciación entre crédito (Cena y Chahbenderian, 2012; Moyano, 2021), deuda (Lazzarato, 2013) y endeudamiento es crucial. Como ya se adelantó, el crédito es la capacidad de obtener un préstamo, es decir, la posibilidad moral y financiera de que un tercero avale la capacidad de pago en el futuro. La deuda es el monto específico que se debe, mientras que el endeudamiento se refiere al proceso de adquirir deuda, es decir, la situación en la que una persona o entidad ha contraído obligaciones financieras que deben ser pagadas en el futuro.

El endeudamiento se considera un fenómeno de múltiples causas (Peñaloza, Gerhard Paula Sousa y Araujo De Carvalho, 2019, p. 4). Sin embargo, debe entenderse en el marco de una sociedad de consumo que, como señala Bauman (2007) “promueve, alienta o refuerza la elección de un estilo de vida consumista y desaprueba toda opción cultural alternativa” (p. 78). Esta sociedad busca, a diferencia de la sociedad moderna (productores), el deseo inmediato, y el hábito de “consumir es invertir en todo aquello que hace al valor social y la autoestima individual” (Bauman, 2007, p. 86). La sociedad de consumo surge a partir de la Segunda Guerra Mundial, a través de políticas keynesianas y de bienestar, donde los Estados otorgan “créditos baratos, lo que permitió a los gobiernos aumentar sus déficits y a las empresas adoptar tecnologías de producción en masa” (Peñaloza, Gerhard Paula Sousa y Araujo De Carvalho, 2019, p. 2). Como consecuencia, los costos de producción más bajos y el desarrollo de tecnologías permitieron ofrecer bienes de consumo a menor costo y aumentar la inversión en tecnología e innovación.



Las políticas keynesianas promovieron un proceso de democratización y ampliación del crédito, facilitando el acceso a créditos para el consumo. La ampliación del crédito para el consumo “aumentó comparativamente respecto de otros tipos de créditos (prendarios e hipotecarios), en un proceso signado por una creciente bancarización y una segmentación y diversificación del mercado crediticio” (Moyano y Benedetti, 2021, p. 28).

Es importante comprender la diferenciación entre crédito, deuda y endeudamiento en una sociedad financiada y con aumento con el crédito al consumo. El mercado de crédito permite el cumplimiento del deseo inmediato y la búsqueda de validación social a través del consumo, impulsado por políticas económicas de apertura y democratización de este. En este proceso, también surgen nuevos tipos de créditos y proveedores de capital para cubrir esta nueva demanda.

### **Crédito, consumo, endeudamiento, mercado de crédito y garantías**

En esta asociación entre crédito, consumo y endeudamiento, Cena y Chahbenderian (2012) explican el endeudamiento por consumo como “una estrategia que se inserta en el contexto del capitalismo y la expansión financiera” (p. 43). Este tipo de endeudamiento es una “estrategia” debido a su capacidad para facilitar el acceso a bienes y servicios. No solo eso, sino que el consumo permite a los individuos “constituirse y reconocerse, ya que el hecho de transformarse en consumidoras y consumidores les aporta dignidad e identidad como personas, dado que las estructuras de sensibilidad del capitalismo actual establecen que el acto de consumir nos permite ‘ser alguien’” (Cena y Chahbenderian, 2012, p. 41).

La idea de consumo no alude únicamente a la necesidad (biológica), como tampoco

“simplemente a lo físico biológico o a la satisfacción de lo necesario como operación de un cuerpo aislado de relaciones y determinantes sociales, sino que exhibe los modos en que las aspiraciones, los deseos y las expectativas se ordenan produciendo unas preferencias adecuadas a la condición y a la posición de clase” (De Sena y Dettano, 2020, p. 163).

De Sena y Dettano explican que el consumo no es simplemente un acto individual, sino que está profundamente interconectado con el contexto socioeconómico. Las aspiraciones de una persona están moldeadas por su entorno social, lo que a su vez determina sus preferencias de consumo. Por lo tanto, el acceso al crédito permite a los individuos no solo satisfacer necesidades básicas, sino también alinearse con las expectativas culturales y sociales que definen su lugar en la sociedad.

Sin embargo, el endeudamiento derivado del consumo no es solo un problema financiero; también repercute en la vida de las personas de diversas maneras. Cuando los individuos recurren al crédito para satisfacer sus deseos y necesidades, pueden encontrarse en situaciones de sobrecarga financiera que generan “ansiedad, estrés, preocupación, ira e incluso depresión, que en ocasiones puede culminar en intentos de suicidio” (Peñaloza, Gerhard Paula Sousa y Araujo De Carvalho, 2019, p.6). En este contexto, las personas se ven obligadas a regularizar sus finanzas, reduciendo gastos en el hogar y buscando nuevos empleos o emprendimientos para generar ingresos adicionales. Lazzarato (2013) desarrolla la categoría de “hombre endeudado”, haciendo alusión a las consecuencias de una sociedad basada en el mérito, con la promesa de que “todos son accionistas, todos son propietarios, todos son emprendedores” (p.44), lo que lleva a la existencia del hombre endeudado, responsable y culpable de su propia suerte.

El endeudamiento se establece entre personas físicas o empresas y un mercado de crédito regulado por el Estado, pero esta relación es eminentemente desigual. Primero, el mercado determina a quién otorgar el beneficio de prestar dinero, lo que puede dejar a muchos sin acceso a los recursos necesarios. Segundo, muchas personas enfrentan dificultades para devolver el dinero ya prestado, lo que agrava su situación financiera. (Dellacqua y Moyano, 2019). Aunque el mercado de crédito cuenta con regulaciones estatales, es importante señalar que existe una periferia compuesta por distintos grados de formalidad, alcance legislativo y condiciones que escapan a la capacidad de fiscalización y control del Estado. Esta periferia puede incluir prácticas informales de crédito que agravan aún más la desigualdad en el acceso y la gestión del crédito, dejando a muchos en una situación vulnerable y sin las protecciones adecuadas.

Dado este contexto de desigualdad y vulnerabilidad, es crucial examinar cómo se ha problematizado el endeudamiento en diversos estudios académicos. El endeudamiento ha sido descrito y problematizado por diferentes autores. Isabelle Guérin, Marc Roesch, Govindan Venkatasubramanian y Santosh Kumar (2014) analizan el concepto de sobreendeudamiento mediante un estudio de caso de hogares en situación de pobreza rural en Tamil Nadu, sur de India. Consideran que “la conceptualización del ‘sobreendeudamiento’ de los hogares es un tanto vaga y a menudo confusa” (p.36), por lo que definen y explican diversos escenarios de la deuda. En su conclusión, definen el sobreendeudamiento como una situación de deuda que debe “limitarse a procesos de empobrecimiento material” (p. 49). Afirmando que “la pauperización por endeudamiento sucede y nuestras cifras resaltan que los pagos de deudas absorben proporciones significativas del ingreso de la unidad doméstica” (p.



49). Estas deudas no les permiten mantener una jerarquía social, lo cual implica grandes sacrificios para cumplirlas. En este estudio, se plantean tres escenarios:

1. **“Sobreendeudamiento transitorio”**: La deuda atrapa a los hogares en situación de pobreza e impide cualquier forma de incremento de la riqueza. No obstante, estas unidades domésticas emplean varias estrategias no solo para estabilizar sus niveles de endeudamiento, sino también para permitir una reducción significativa en el futuro cercano. Estas incluyen reducción de gastos, como sacar a los niños de escuelas privadas caras, posponer la celebración de bodas o recortar gastos generales.
2. **Pauperización**: Los montos mensuales por pago de la deuda equivalen al ingreso de la unidad doméstica, lo que provoca un aumento gradual de sus niveles de endeudamiento, tanto para garantizar el reembolso de la deuda como para la supervivencia cotidiana. La deuda se vive, sobre todo, en términos de presión y dependencia constantes de los acreedores. Salir de deudas sería imposible a corto plazo; el principal objetivo de las unidades domésticas consiste en mantener su buen crédito durante el mayor tiempo posible, lo que implica rotar la deuda y hacer malabares entre varios prestamistas.
3. **Dependencia extrema**: La mayoría de estas unidades domésticas depende de su círculo cercano para su supervivencia cotidiana. Los casos analizados recibían ayuda de diversas fuentes, incluidos parientes cercanos, terratenientes, sacerdotes y trabajadores sociales de organizaciones no gubernamentales. Esta dependencia ha generado costos sociales y morales considerables, sobre todo en términos de dignidad personal” (p. 40).

Estos escenarios de endeudamiento permiten comprender el amplio espectro de situaciones que pueden enfrentar las familias al contraer una deuda. Aunque en el trabajo final no se utilizará esta categoría, se considera importante entender que no todos los hogares enfrentan las mismas condiciones para cumplir con sus deudas.

En esta línea, Barros (2012) aborda el sobreendeudamiento en Chile y lo define como “un fenómeno social consolidado que, si bien se ha incrementado de manera notable y sostenida desde la década de 1980, se ha expandido más notoriamente en esta última década” (p. 115). Su estudio se centra en la “industria del retail”, que es la parte del sector formal financiero que ofrece préstamos para acceder a bienes y servicios directamente al consumidor final. Estudia las prácticas y el uso de tarjetas de crédito, proceso que define como “circuitos de la deuda”, que son las estrategias que llevan a cabo sujetos sobreendeudados para cumplir con los compromisos asumidos. Diferencia entre endeudamiento sustentable y sobreendeudamiento:

- **Endeudamiento sustentable:** Se refiere a aquellos hogares que tienen un nivel de endeudamiento donde la carga financiera y la razón deuda-ingreso es relativamente baja, lo que les permite responder, en los plazos asumidos, a sus compromisos financieros.
- **Sobreendeudamiento:** Se distingue en aquellos hogares que presentan un alto nivel de endeudamiento, donde la carga financiera y la razón deuda-ingreso provocan un estrés financiero significativo, lo que genera grandes dificultades para cumplir con sus compromisos de pago (Barros, 2012, p. 125).

Barros realiza una diferenciación complementaria a la propuesta por Guérin (2014), ya que distingue entre una familia endeudada y otra sobreendeudada. En la primera, la relación entre renta/ingreso y deuda es baja, lo que permite afrontar la situación mediante diversas estrategias. Esta distinción es relevante para entender cómo el uso del dinero se convierte en una relación social conocida como la relación de crédito, donde intervienen un acreedor y un deudor. Esta dinámica se manifiesta a través de diversas prácticas financieras de endeudamiento, las cuales se pueden dar en dos mercados específicos: el mercado de crédito, que involucra a una persona y una entidad financiera, y el mercado informal, que se establece principalmente entre personas físicas.

Estas relaciones de crédito están mediadas por tensiones, ya que el vínculo entre el acreedor y el deudor se sostiene mediante el cumplimiento de los pagos en los tiempos acordados. Para ello, es necesario “resolver la cuestión central de cómo obtener pruebas de que en el futuro pactado por el crédito se devolverá el dinero prestado en el presente” (Moyano, 2021, p. 65).

Las relaciones de crédito son intrincadas y se sustentan en diversas garantías que el acreedor exige para preservar el vínculo con el deudor. Según Moyano (2021), “las garantías que existen son legales, económicas y morales” (p. 65), y estas varían dependiendo del tipo de crédito solicitado. Rafael Dellacqua y Fernando Javier Moyano (2021) enfatizan que “todas las relaciones de crédito, las maneras en que diferentes valores articulan los criterios que operan a la hora de seleccionar clientes potencialmente aptos para contraer crédito, a la vez que imprimen diferentes cargas” (p. 3). Esta afirmación resalta que la selección de clientes para el crédito no es un proceso meramente técnico, sino que está influenciada por una serie de valores y criterios que determinan quién es considerado apto para recibir un préstamo, generando distintas responsabilidades para el deudor.

Moyano (2021) describe tres momentos fundamentales en las relaciones de crédito: la entrada, la permanencia y la salida. El primer momento, conocido como "entrada", es crítico



para establecer las bases de la relación crediticia. En esta fase, se debe “resolver la cuestión central de cómo obtener pruebas de que en el futuro pactado por el crédito se devolverá el dinero prestado en el presente” (Moyano, 2021, p. 64). Para ello, el deudor debe presentar garantías que validen su capacidad de pago, que pueden ser de naturaleza legal, económica o moral. Las garantías legales y económicas generalmente se basan en la situación laboral del deudor, su nivel de ingresos y su historial crediticio. Por ejemplo, los bancos suelen requerir comprobantes de ingresos, un historial crediticio limpio y, en algunos casos, un respaldo patrimonial. Sin embargo, en el caso de pequeños y medianos empresarios, los requisitos son más flexibles, centrándose en aspectos básicos como ser mayor de edad y tener un documento nacional de identidad vigente.

Por otro lado, las garantías morales son igualmente significativas, ya que dependen de vínculos interpersonales, como relaciones familiares o de amistad, especialmente en contextos de crédito informal. Moyano (2021) apunta que “la cercanía y la cotidianeidad funcionan como garantía en las relaciones de crédito interpersonales: en las familias, la garantía está mediada por el afecto y la convivencia en el hogar, y en las relaciones de amistad” (p. 70). Este tipo de garantía se basa en la confianza que se desarrolla a través de la interacción social, lo que se convierte en un elemento esencial en la dinámica del crédito.

Sin embargo, las clases populares enfrentan barreras significativas para acceder al crédito formal. Moyano (2021) señala que estas personas son “más reticentes a saldar sus créditos y, por ende, los menos solventes del mercado” (p. 69). Esto se debe, en parte, a la percepción de que las personas con empleos informales son menos fiables en el cumplimiento de sus obligaciones financieras. A pesar de que pueden cumplir con sus compromisos, la discriminación basada en su situación laboral implica un trato diferenciado por parte de los acreedores. Esta evaluación no se basa únicamente en criterios económicos; también está compuesta por “conjuntos de convenciones y valoraciones —sociales, morales y culturales— no cuestionadas” (Moyano, 2021, p. 69) que influyen en las decisiones de crédito.

En el segundo momento de las relaciones de crédito, la permanencia, se reafirma la confianza que se otorgó en el momento de conceder el préstamo. En esta etapa, se espera que el deudor cumpla con sus obligaciones de pago, y la confianza se convierte en un elemento fundamental para mantener la relación. Moyano (2021) explica que “el capital moral funciona como garantía específica en esta secuencia particular” (p. 76). La confianza no solo se basa en aspectos económicos, sino también en la relación personal entre el acreedor y el deudor, así como en las expectativas compartidas sobre el cumplimiento de las obligaciones. Esta fase es crucial, ya que el incumplimiento de los pagos puede generar tensiones y conflictos que deterioran la

relación.

Esta calificación puede traer consigo una valoración moral como un buen o mal pagador. En este mismo sentido, se mantiene una evaluación similar con los créditos informales de familia, amistades o vínculos barriales.

El último momento de las relaciones de crédito que se desea profundizar en esta tesis de final de grado es el endeudamiento. Moyano (2021) explica algunas de las consecuencias de esta salida conflictiva. En este punto, se abordarán los conflictos que conciernen a las relaciones de crédito formales:

“las situaciones de morosidad suelen ser percibidas por los deudores como poco flexibles y conflictivas. (...) Estos conflictos se pueden dar tanto entre deudores y las casas financieras (bancos, etc.), como entre deudores y otras entidades —estudios de cobranza extrajudicial—. Tales instancias combinan las formas en que se desarrollan y resuelven dichos conflictos, con la capacidad que pueden tener las personas de negociar en ese proceso” (p. 90).

La morosidad se refiere específicamente al incumplimiento en el pago de las obligaciones crediticias dentro de los plazos establecidos. Se distingue del simple endeudamiento, que puede ser manejado o renegociado, ya que la morosidad implica una incapacidad persistente para cumplir con los compromisos financieros. La morosidad, como la cesación de pagos con los bancos y con las billeteras virtuales lleva a una ruptura de relación de crédito. Las estrategias de coerción de estas entidades pueden generar perjuicios variados, ya que muchas veces llevan adelante diversas estrategias con el fin de solicitar el pago. Estas pueden incluir forzar a acceder a una refinanciación pagando intereses elevados y sosteniendo un nuevo préstamo durante un tiempo prolongado, o bien, comunicaciones excesivas solicitando el pago a miembros externos al hogar, mensajes y correos electrónicos con advertencias de consecuencias legales y financieras en el futuro.

Con la explicación de estos tres momentos, se pretende mostrar que sujetos ejercen diferentes prácticas de financiamiento para entrar, mantenerse y salir del crédito. Es decir, se entiende a las prácticas financieras de endeudamiento como un conjunto de actividades y comportamientos que individuos y organizaciones llevan a cabo en el mercado de crédito, que es el espacio social donde se materializan estas relaciones de crédito.



## **Prácticas financieras de endeudamiento**

Para explicar las prácticas financieras de endeudamiento, debe explicarse qué es una práctica. Estas pueden entenderse como configuraciones específicas que emergen de la interrelación de tres elementos fundamentales: competencias, sentido y materialidades. Según Shove, Pantzar y Watson (2021), “las prácticas existen cuando estos tres elementos coexisten activamente y lo dejan de hacer cuando alguno de estos elementos desaparece o cambia sustancialmente” (Ariztía, 2017, p. 225). En este sentido Ariztía (2017) esquematiza estos tres elementos constitutivos de esta manera:

“El primer elemento, las competencias, dice relación al conjunto de saberes prácticos y habilidades (know how) que hacen posible la realización de una práctica. Esto implica no sólo los saberes relativos a la ejecución de una práctica por parte de un actor (por ejemplo, manejar un automóvil o escribir en una computadora), sino también a los saberes sobre los cuales es posible evaluar cuándo una práctica está bien realizada por otros (...)

El segundo elemento constitutivo de toda práctica es el sentido. Hace referencia al conjunto amplio de aspectos teleo-afectivos, valoraciones y repertorios culturales sobre el cual se establece el significado y necesidad de una práctica para quienes las ejecutan. Esto comprende, entre otras cosas, los repertorios de valoración de las actividades (lo deseable, lo bueno), así como el conjunto de significados, creencias y emociones asociados a una práctica concreta. (...)

Finalmente, el tercer elemento que constituye las prácticas son las materialidades. Estas abarcan la totalidad de las herramientas, infraestructuras y recursos que participan de la realización de una práctica. Es importante notar que las materialidades son constitutivas de las prácticas y no un elemento externo: definen la posibilidad de existencia de esta, así como sus transformaciones. Los distintos elementos materiales de las prácticas posibilitan formas específicas de ejecución, a la vez que hacen inviábiles otras. En este sentido, las materialidades tienen una importante agencia en términos de la organización de las prácticas.”

En resumen, las competencias abarcan los saberes prácticos y habilidades que permiten la ejecución de una práctica, así como la capacidad de evaluar su correcta realización. Por otro lado, el sentido se refiere a los aspectos teleo-afectivos y culturales que otorgan significado y necesidad a la práctica, reflejando valoraciones y emociones compartidas. Finalmente, las materialidades incluyen las herramientas y recursos necesarios para llevar a cabo la práctica,

evidenciando su papel constitutivo en la organización de actividades. Así, la interrelación de estos elementos define la posibilidad de existencia y transformación de las prácticas en contextos sociales específicos.

Las prácticas financieras de endeudamiento se configuran como un conjunto de acciones y decisiones que los hogares toman en relación con el acceso y uso del crédito. Estas prácticas están influenciadas por la intersección de competencias, sentido y materialidades. Las familias utilizan el crédito no solo para satisfacer necesidades inmediatas, sino también como una estrategia para mejorar su calidad de vida en un contexto de consumo. Este proceso implica un conocimiento práctico sobre cómo actuar en el mercado crediticio, tanto formal como informal, así como la posibilidad de acceso y al tipo de crédito que califican. Además, el sentido que se atribuye al endeudamiento varía según las trayectorias pasadas y los sentidos morales de estas prácticas.

En base al esquema desarrollado por Shove, Pantzar y Watson, las competencias en el ámbito del endeudamiento se refieren al conjunto de saberes prácticos y habilidades que los individuos y las familias poseen para gestionar su relación de crédito. Las competencias también abarcan la comprensión de las implicaciones de la deuda, como las tasas de interés y los plazos de pago, así como la habilidad para negociar con acreedores. Estas competencias suelen ser aprendidas a través de la experiencia.

El sentido en la práctica del endeudamiento se refiere a los significados y valoraciones que las personas atribuyen a esta práctica. Para muchos, endeudarse puede ser visto como una forma de alcanzar metas deseadas, como la compra de una vivienda o un auto, lo que se traduce en una valoración positiva del crédito. Por último, las materialidades en el contexto del endeudamiento abarcan todas las herramientas e infraestructuras que facilitan o limitan la práctica del endeudamiento.

El mercado de crédito incluye una serie de instituciones financieras, como bancos y cooperativas de crédito, billeteras virtuales, entre otras. Estas están compuestas por plataformas digitales y sucursales físicas, que configuran determinadas formas de acceder al crédito. Así, también las infraestructuras monetarias forman parte de las materialidades que influyen en cómo las personas acceden al crédito.

En definitiva, las prácticas financieras de endeudamiento se configuran a partir de la interrelación de competencias, sentido y materialidades, elementos que son fundamentales para comprender cómo los hogares acceden y utilizan el crédito. Las competencias adquiridas permiten a los individuos gestionar sus relaciones de crédito y entender las condiciones del endeudamiento, mientras que el sentido atribuido a estas prácticas se basa en valoraciones



culturales y experiencias personales que influyen en la decisión de endeudarse. Por último, las materialidades, que incluyen tanto las instituciones financieras como las infraestructuras tecnológicas, determinan las formas en que se puede acceder al crédito.

### **Billeteras virtuales y sujetos de clases populares**

Es relevante el estudio de Barros (2012) de la industria retail, porque es una forma de financiar que tienen las empresas minoristas para vender sus productos aquellas personas que no están bancarizadas, de modo de acercarles el acceso a tarjetas de crédito. Esta forma de crédito formal se encuentra dentro del sector de los PNFC. Según el Banco Central de la República Argentina (BCRA):

“Los PNFC se definen como aquellas personas jurídicas que, sin ser entidades financieras, realizan (como actividad principal o accesorio) oferta de crédito al público en general, otorgando de manera habitual financiaciones.” (BCRA, 2023, p.2)

Dentro de los PNFC, incluye a todas aquellas entidades que comprenden “Cooperativas y Empresas Fintech "billeteras virtuales", Leasing & factoring, Venta de electrodomésticos, Otras cadenas de comercios” (BCRA, 2023, p.7), entre otros proveedores de crédito.

En particular, de este amplio sector de proveedores financieros, resulta interesante estudiar el endeudamiento con las Empresas Fintech, que han surgido como un modelo de negocio exitoso en Argentina debido a "la menor penetración bancaria en Latinoamérica, hoy en día es aproximadamente el 48% en Argentina, mientras que en países del Medio Oriente y África del Norte es del 57%" (SARQUIS, 2023, p. 6). Esta situación se intensificó durante la pandemia, ya que la falta de digitalización impulsó a muchas familias a asociarse a estas plataformas, permitiendo la bancarización digital sin muchos requisitos y facilitando el acceso a diferentes créditos.

Dentro de la unidad de análisis, se decidió estudiar a sujetos de las clases populares del Gran Córdoba. De acuerdo la literatura, existen diversas definiciones al respecto; en este trabajo, se optó por una definición operativa basada en la ocupación, utilizando la clasificación de clases sociales del INDEC, que se refleja en las principales bases de datos, como el Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA) y las bases de microdatos de la Encuesta Permanente de Hogares (Dalle & Stiberman, 2017).

Dalle y Stiberman (2017) sostienen que las clases populares “están conformadas por trabajadores asalariados o por cuenta propia que llevan a cabo tareas manuales o no

manuales vinculadas a servicios personales y comercio” (p. 17). Además, explican que estas clases populares “en términos generales, están compuestas en su gran mayoría por trabajadores que se encuentran fuera de los marcos legales de regulación laboral, lo que los ubica en una situación de precariedad” (Dalle & Stiberman, 2017, p. 18).

Se considera pertinente ampliar la discusión sobre el concepto de clases populares. Aunque la propuesta de Dalle y Stiberman (2017) permite acotar y delimitar el objeto de estudio, se presenta la necesidad de incorporar elementos de otros autores. Hardt y Negri (2002), por ejemplo, hacen referencia a la existencia de un “nuevo proletariado”, que no se limita a una nueva clase obrera industrial restringida a la fábrica, sino a una clase trabajadora ampliada al conjunto de la producción y reproducción capitalista. Definen a la clase trabajadora como aquella que posibilita “la producción y reproducción de la misma vida social; y por ello es cada vez más difícil mantener las distinciones entre trabajo productivo, reproductivo e improductivo. El trabajo, material o inmaterial, intelectual o corporal, produce y reproduce la vida social, y en ese proceso es explotado por el capital” (Hardt y Negri, 2002, p. 349).

En este sentido, sujetos de clases populares presentan una composición heterogénea y no pueden ser delimitadas únicamente a partir de una actividad ocupacional específica. Su definición no se restringe a una forma de trabajo determinada, dado que la vida social de una familia involucra diversas formas de labor, entre ellas el trabajo reproductivo y el trabajo doméstico. De este modo, si bien se amplía el universo de las clases populares en torno a la reproducción del capital, resulta necesario incluir también a las personas desocupadas, entendidas como aquellas que transitan un período sin empleo.

Inda y Duek (2023), desde su perspectiva, aborda la enorme masa de desempleados y trabajadores no registrados, producto de formas de trabajo desreguladas. Indica que:

“La actual clase trabajadora (o lo que es lo mismo, el proletariado) es más amplia que el proletariado industrial clásico. Es ampliada, en el sentido de que está compuesta por todos los hombres y mujeres que viven de la venta de su fuerza de trabajo (sea material o inmaterial) a cambio de un salario. En consecuencia, no la integran solamente los operarios industriales, sino que en ella están presentes, junto al obrero industrial, los trabajadores “improductivos” (en el sentido de Marx) del sector servicios, pero también los agrícolas y de la agroindustria, los trabajadores de los servicios industriales, los del comercio. En fin, participan en la clase trabajadora los de la producción de mercancías diversas, metalúrgicos, bancarios, trabajadores del cultivo de caña, de call-center, de hipermercados, maestros, profesores, empleados del comercio y de los hoteles” (p. 89).



En definitiva, las clases populares se entienden como el conjunto de personas que participan en el proceso de producción y reproducción de la vida social, ya sea mediante trabajo asalariado o cuentapropista, pero que, en última instancia, necesitan vender su fuerza de trabajo. Son sujetos que pueden encontrarse fuera del marco regulatorio, en situaciones de precariedad o desempleo. También se considera parte de esta clase popular a aquellos que desarrollan trabajos no remunerados, que permiten el desarrollo del hogar.

Se plantea la necesidad de ampliar la definición inicial de Dalle y Stiberman (2017), dado que, durante la pandemia, como consecuencia de la crisis sanitaria, se presentaron diversas situaciones en relación con el mundo del trabajo, los ingresos y las prácticas financieras. El interés por estudiar las clases populares radica en que estas son vulnerables financieramente, y las medidas implementadas para afrontar la crisis implican, en muchos casos, la reducción o pérdida de empleo e ingresos. Esto “puede entenderse como un concepto multidimensional orientado a captar el grado de fragilización monetaria de los hogares y empresas para enfrentar circunstancias críticas” (Wilkis, Kataishi, Robert, 2017, p. 118).

El estudio de las clases populares y sus prácticas financieras, especialmente en el contexto de la pandemia, revela la complejidad de su situación económica y social. La intersección de diversas definiciones y enfoques permite una comprensión más amplia de esta clase, que abarca no solo a trabajadores asalariados y cuentapropistas, sino también a aquellos en situaciones de precariedad o desempleo. Las empresas Fintech facilitan el acceso al crédito, especialmente para quienes no están bancarizados.

### **Endeudamiento y emociones**

El proceso de aislamiento por COVID-19 se inicia en mayo del 2020, a partir del cual, desde el Estado Nacional y acompañado por los Gobiernos Provinciales, se llevó adelante un Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) como consecuencia de la pandemia, para reducir la tasa de contagios y la velocidad de circulación del virus. Este aislamiento, regido por el Decreto de Necesidad y Urgencia “DNU 297 / 2020 Aislamiento Social Preventivo Y Obligatorio Coronavirus (COVID -19)”, emitido el 19 de marzo por el presidente Alberto Fernández, finalizó el 20 de diciembre con el fin del esquema de segmentación geográfica, bajo el Decreto de Necesidad y Urgencia “DNU 1033 / 2020 Distanciamiento Y Aislamiento Social, Preventivo Y Obligatorio”. Sin embargo, las familias de las clases populares tenían una capacidad limitada para gestionar sus gastos y recursos económicos de manera efectiva, ya sea por su bajo nivel de ingreso, por tener bajos o nulos ahorros, o por las herramientas financieras a su disposición.

En este contexto de aislamiento, sujetos de clases populares no solo enfrentan limitaciones para mantener el equilibrio presupuestario del hogar, sino que también sufrirían las consecuencias del endeudamiento, las cuales están vinculadas a problemas de salud física y mental. Según Peñaloza, Gerhard Paula Sousa y Araujo De Carvalho (2019), “el estar endeudados” es “importante en la aparición de problemas mentales, como la ansiedad, el estrés, la preocupación y la ira y hasta depresión” (p. 54).

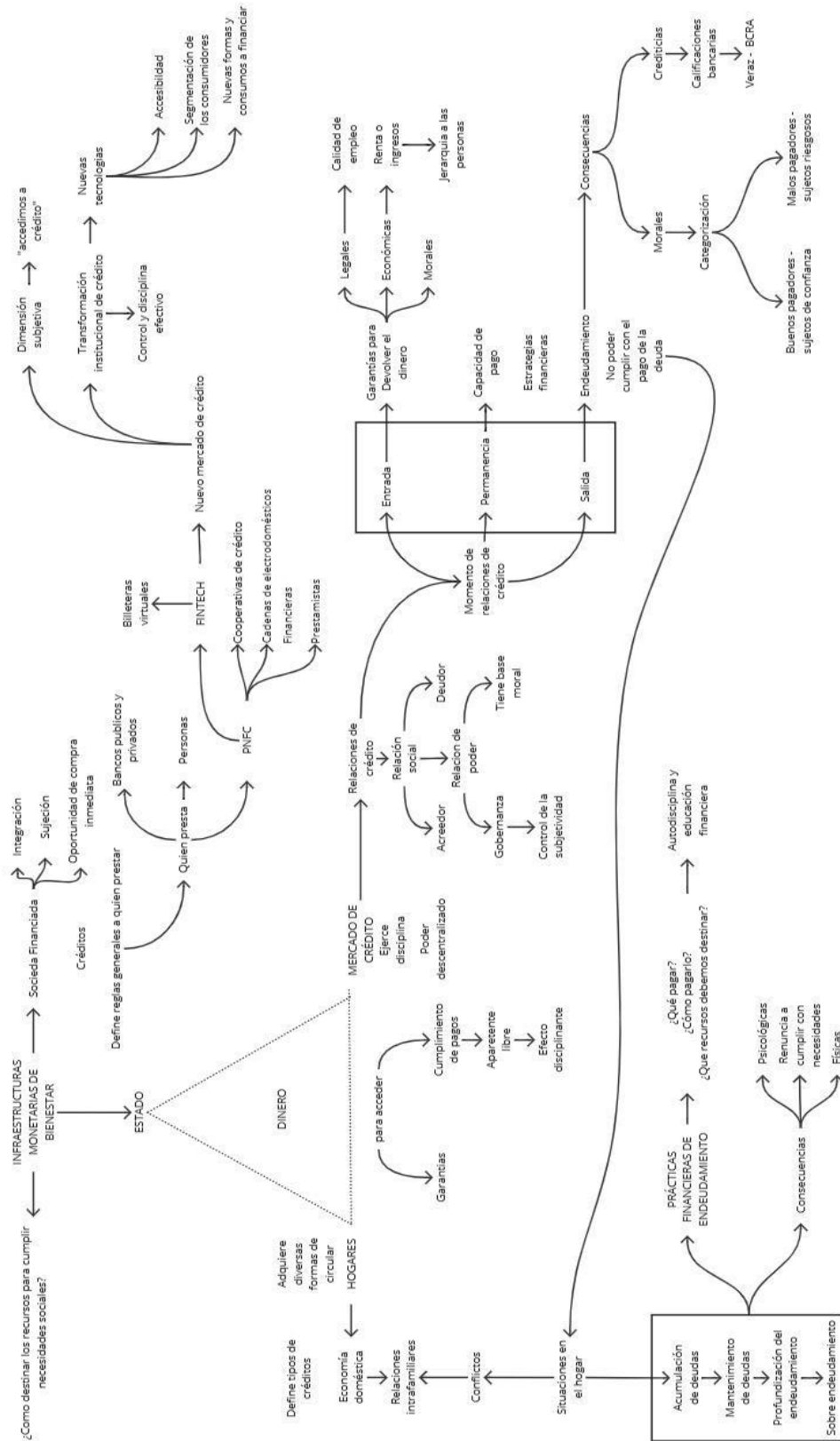
El endeudamiento puede tener un impacto significativo en la salud mental de las personas, generando emociones negativas que afectan su bienestar psicológico. Estas emociones, como el estrés y la ansiedad, se manifiestan de manera evidente. Según Scribano (2012), existe una conexión entre las sensaciones físicas y los estados emocionales.

Para comprender las emociones de sujetos de las clases populares, es fundamental abordarlo desde la sociología del cuerpo y las emociones, ya que esta “analiza la conexión entre cuerpos y emociones en la sociología, destacando cómo nuestras experiencias corporales influyen en la percepción social y cómo las condiciones de existencia de los cuerpos individuales, subjetivos y sociales influyen en la forma en que vivimos y percibimos nuestras experiencias” (Scribano, 2012). La sociología del cuerpo y las emociones ayuda a explicar las prácticas financieras de endeudamiento durante la pandemia, ya que ofrece la posibilidad de que sujeto son “cuerpo/cerebro/emociones” (Scribano, 2012, p. 97). El cuerpo se concibe como un ente activo y dinámico que no solo alberga experiencias individuales, sino que también está en constante interacción con el entorno social. Además, “el cerebro es el órgano más 'social' de los cuerpos y el límite más 'natural' de las emociones” (Scribano, 2012, p. 97).

Este enfoque muestra que las emociones están condicionadas por factores socioeconómicos, destacando la influencia de las condiciones materiales de vida, que durante el ASPO se transformaron para sujetos de clases populares, modificando su trabajo, convivencia y gestión del hogar.



Esquema 1: Marco Teórico



Fuente: Elaboración propia

### Capítulo 3: “Quédate en casa, al virus lo frenamos entre todos”

---

Este capítulo tiene como objetivo describir las condiciones económicas generadas por la pandemia de COVID-19 y su impacto en las prácticas de endeudamiento de consumo de sujetos de clases populares en el Gran Córdoba. Argentina ha enfrentado numerosas crisis económicas y la pandemia no solo continuó el ritmo de estas crisis, sino que también introdujo nuevas dificultades para los hogares de las clases populares

A medida que se desarrolló la pandemia, se evidenció un aumento significativo en la pobreza y el desempleo, lo que llevó a un mayor número de hogares a depender de créditos para cubrir sus consumos, así como otro tipo de deudas, en servicios, impuestos, etc. Este capítulo también analiza cómo las decisiones de endeudamiento estuvieron influenciadas por el contexto socioeconómico previo y por las políticas implementadas por el gobierno nacional y provincial en respuesta a la emergencia sanitaria.

Durante el período de la pandemia, se examinan las características del mercado formal de crédito, centrándose en cómo las regulaciones y desregulaciones han afectado el acceso a financiamiento. Las condiciones impuestas por las entidades financieras, junto con el crecimiento de alternativas como las empresas Fintech, jugaron un papel crucial en la gestión financiera de sujetos de clases populares. Este panorama no puede entenderse sin considerar el contexto más amplio de crisis económica que ha enfrentado Argentina desde el regreso de la democracia en 1983.

A lo largo de estas décadas, los gobiernos de Argentina, con mayor o menor éxito en sus gestiones, han experimentado oscilaciones de recuperación, crecimiento y nuevos desequilibrios macroeconómicos. “En los cuarenta años del retorno de la democracia se evidencian una serie de vaivenes que determinaron episodios de crisis profundas y de hiperinflaciones” (Calveira y Fracchia, 2023, p. 11).

El título de este capítulo se refiere a la primera campaña de concientización lanzada por el Ministerio de Salud de la Nación al oficializar el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260 del 12 de marzo de 2020. Argentina se enfrentó a un virus llamado COVID-19, que se contagia a través de las “gotículas respiratorias” de personas enfermas. En consecuencia, el Gobierno nacional decretó el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) para todos sus ciudadanos, una medida respaldada por unanimidad por todas las provincias.

No obstante, para comprender las condiciones económicas generadas por la pandemia es necesario observar algunas condiciones estructurales previas de corto y mediano plazo. Así



durante el gobierno de Cambiemos, el aumento de la pobreza se convirtió en una de las consecuencias más graves de las políticas económicas implementadas. A pesar de los intentos de liberalización y reintegración al mercado de capitales, muchos hogares argentinos se vieron atrapados en un ciclo de precariedad, desprotección y endeudamiento de las finanzas del hogar. Las medidas de ajuste, como la reducción de subsidios en servicios esenciales, agravaron las condiciones de vida de las familias. Este contexto no solo incrementó la pobreza, sino que también amplió la brecha de desigualdad, afectando a los más vulnerables. En este sentido, la gestión económica del período dejó una huella profunda en la estructura social del país, cuyo impacto se sentiría aún más durante la pandemia.

### **El mercado de crédito en el gobierno de Cambiemos**

El mercado de crédito es un concepto paradigmático dentro de las Ciencias Sociales, por lo que se considera necesario ofrecer una aproximación a esta categoría. En primer lugar, para explicar el mercado de crédito, es útil proporcionar una definición coloquial basada en la escuela clásica, que sostiene “la idea de que los mercados dan automáticamente soluciones armoniosas a los conflictos que plantea la escasez” (Landreth y Colander, 2006, p. 72); en este sentido, se entiende al mercado de crédito como el espacio donde interactúan oferentes de dinero, como los bancos y proveedores no financieros, y demandantes, que incluyen a personas, empresas y Estados<sup>6</sup>. Esta definición permite problematizar y explicar esta categoría.

En este caso, el Estado nacional, a través de las normativas del Banco Central de la República Argentina (BCRA), este organismo supervisa el mercado de crédito formal en el país. Según la Ley 24.144, Carta Orgánica del BCRA de 1992<sup>7</sup>, en su capítulo 4 se detallan las funciones, en su punto a y b, que hacen referencia al mercado financiero: “a) Regular el funcionamiento del sistema financiero y aplicar la Ley de Entidades Financieras y las normas que, en consecuencia, se dicten; b) Regular la cantidad de dinero y las tasas de interés y regular y orientar el crédito” (p. 2).

Esta definición es formal, pero sociológicamente se entiende que el mercado de crédito es un espacio que, como señala Sánchez (2019):

“es uno de los espacios más relevantes de producción de valores, en su doble acepción económica y moral (...) Los mercados, en efecto, articulan dimensiones

---

<sup>6</sup> esta idea será problematizada y ampliada en el capítulo 2

<sup>7</sup> <https://www.bcra.gob.ar/pdfs/bcra/cartaorganica2012.pdf>

cognitivas y valorativas (morales, estéticas, políticas), nodales en la configuración de las prácticas de compraventa” (p. 3).

El mercado de crédito es el espacio donde se establecen relaciones de confianza y dependencia, en el que coexisten un acreedor, quien presta el dinero, y un deudor que carece de igualdad moral, especialmente en términos de jerarquías morales. Por ello, Sánchez (2019) define a “los mercados financieros (...) como mercados de confianza.” (p.5) Estas jerarquías morales, a su vez, están definidas monetariamente, ya que el dinero actúa como un gran clasificador social que juzga las virtudes y defectos que jerarquizan a las personas. “El uso del dinero no solo distribuye reconocimientos, sino que también guarda recuerdos y transporta virtudes; en definitiva, pone a prueba a las personas en función de su posición en estas jerarquías.” (Wilkis, 2021, p.16)

La forma en que se otorga el dinero implica una relación desigual, ya que son los oferentes de crédito, como los bancos y demás entidades financieras, quienes eligen clientes y deudores. Ellos, mediante criterios fijados por el Banco Central, otorgan dinero de acuerdo con diferentes garantías laborales, crediticias y al comportamiento en los compromisos de pago, comúnmente conocido como “score”<sup>8</sup>.

En este sentido, las regulaciones y desregulaciones del mercado de créditos, así como las políticas de otorgamiento de crédito, son fundamentales para los últimos gobiernos de Argentina. El otorgamiento del crédito funciona como un dinamizador de la economía. A su vez existen diferentes matices a la hora de implementar estas regulaciones o desregulaciones para el acceso al crédito a través de la política pública, dependiendo los programas de gobierno e intereses políticos para dar mayor acceso, o poner mayor restricción del crédito a diferentes sectores de la sociedad argentina.

El antecedente inmediato del modelo de mercado de crédito del gobierno de Cambiemos, fue el Frente de Todos, se implementaron “políticas de rehabilitación económica de los sectores populares y un aumento de su participación en el mercado del crédito” (Vignatti Montenegro, 2020, p. 106). En contraste, el gobierno de Cambiemos se focalizó en los préstamos prendarios e hipotecarios.

---

<sup>8</sup>El score crediticio es un número que resume tu historial y comportamiento de pago, usado por los bancos y otras entidades financieras para evaluar el riesgo de que no pagues tus préstamos. Un puntaje más alto indica una mayor probabilidad de que pagues a tiempo, lo que facilita el acceso a créditos, mejores tasas de interés y otras oportunidades financieras. Se calcula con base en tus hábitos de pago, el uso de crédito, la antigüedad de tus productos financieros y otros datos de tu comportamiento económico



De acuerdo con lo expuesto por Wilkis (2022), “la expansión (en créditos al consumo) implicó que nuevos sectores sociales se incorporaron al uso de los instrumentos financieros formales” (p. 91). Estas políticas se centraron en el crédito para el consumo, destacando el aumento del uso de tarjetas de crédito entre los sectores populares. Wilkis (2022), apoyándose en un informe de PISAC realizado en 2020-2022, que se realizó entre los principales aglomerados urbanos de nuestro país, en el cual se encuentra el “Gran Córdoba”, señala que una gran parte de los hogares de clases trabajadoras accedió al mercado de tarjetas de crédito:

“Más de la mitad de los hogares de la clase trabajadora calificada accedía a algún tipo de tarjeta de crédito (porcentaje similar al de la clase intermedia asalariada). El 39% de los hogares de la clase trabajadora no calificada también lo hacía. En el caso de los hogares que percibían ingresos por programas sociales o que contaban con miembros beneficiarios de la AUH (Asignación Universal por Hijo) y por embarazo, un 37% participaba del mercado de tarjetas de crédito” (Wilkis, 2022, p. 92).

A pesar de las significativas brechas de desigualdad con los sectores más privilegiados, durante el gobierno del Frente de Todos, las personas de clases populares lograron financiar la adquisición de electrodomésticos, ropa y viajes, entre otros bienes y servicios.

La política de regulación del mercado de crédito durante el gobierno de Cambiemos estuvo mayormente enfocada en las clases medias y medias altas, promoviendo créditos hipotecarios y prendarios. En 2018, año anterior a las elecciones, se registraron 23.999 préstamos otorgados en el primer trimestre, en comparación con solo 2.308 el año anterior” (Wilkis, 2022, p. 123). Estos préstamos se concedieron bajo el sistema de Unidad de Valor Adquisitivo (UVA)<sup>9</sup>, que ajusta el capital y las cuotas según la inflación, utilizando un coeficiente basado en el Índice de Precios al Consumidor. Esta estrategia se implementó con la expectativa de que la inflación disminuiría. Sin embargo, la inflación acelerada a niveles superiores al 50% desde febrero de 2019 produjo un sostenido aumento de las cuotas, generando un endeudamiento significativo para los beneficiarios de estos créditos.

### **El auge de las empresas Fintech, una nueva infraestructura de bienestar promovida por Cambiemos**

Las empresas Fintech, que significan tecnología financiera, son definidas por Grecco (2020) como “aquellas empresas que usan tecnología innovadora en servicios financieros” (p. 4).

---

<sup>9</sup> La UVA (Unidad de Valor Adquisitivo) es un índice financiero creado en Argentina en 2016 que se actualiza diariamente según la inflación (reflejada por el CER, Coeficiente de Estabilización de Referencia), con el fin de mantener el valor de los ahorros y préstamos.

Estas empresas surgen como un modelo de negocio exitoso, ganando paulatinamente clientes en el mercado financiero.

Las empresas Fintech, tal como explica Grecco (2020), comenzaron a crecer y operar en Argentina a partir de la venta de Prisma, la principal empresa adquirente de la marca Visa en el país, “era la única empresa adquirente de la marca Visa en Argentina, estaba presente en todos los eslabones de la cadena de servicios de medios de pago electrónicos, en ambos canales (presencial y electrónico), y sus accionistas eran 14 bancos” (Grecco, 2020, p. 11), Esta integración la convertía en la única opción en, lo que limitaba la competencia y el crecimiento de este sector a partir de esta situación:

“en mayo de 2016 la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia (CNDC)<sup>10</sup> de Argentina abrió una investigación de mercado de tarjetas de crédito, débito y medios de pago electrónicos que concluyó con un conjunto de recomendaciones pro competitivas para el Banco Central de la República Argentina (BCRA) y con la apertura de una investigación de oficio en contra de la empresa Prisma Medios de Pago” (Grecco, 2020, p. 5).

Finalmente, los CNDC, entendiendo que estos bancos tenían una posición dominante en el mercado de crédito “en 2017 se implementó un Compromiso que obligó a los bancos a vender sus acciones en Prisma” (Grecco, 2020, p. 11) marcando un hito en la regulación del mercado y abriendo espacio para el crecimiento de empresas Fintech en el sector de pagos electrónicos.

Por otra parte, Argentina es un país que “está entre los países con menor penetración bancaria en Latinoamérica (hoy en día es aproximadamente el 48% en Argentina, mientras que en países del Medio Oriente y África del Norte es del 57%)” (Sarquis, 2023, p. 6). El bajo nivel de bancarización en Argentina ha abierto una ventana de oportunidad para generar un ecosistema propicio para estas empresas, dado que existe un mercado menos cooptado en el que ofrecer servicios financieros.

Además de la baja participación en el mercado de crédito de los bancos y la escasa inclusión financiera de la sociedad argentina, las empresas Fintech se han consolidado como un modelo

---

<sup>10</sup> La Comisión Nacional de Defensa de la Competencia (CNDC) es el principal organismo de Argentina dedicado a proteger y promover la competencia en los mercados, combatiendo las prácticas anticompetitivas como los carteles o el abuso de posición dominante, analizando las concentraciones económicas y realizando recomendaciones pro-competitivas para el beneficio de los consumidores y el funcionamiento dinámico de la economía.



exitoso de negocio debido a varias ventajas competitivas en relación con los bancos tradicionales.

Las empresas Fintech crecen como una alternativa a los bancos tradicionales, principalmente por las menores garantías que requieren. Los bancos, ya sean privados o públicos, exigen a sus clientes demostrar ingresos registrados y presentar garantías respaldatorias. Así, el banco como acreedor elige a sus deudores conforme a la normativa del BCRA. Para acceder a una tarjeta de crédito, se deben cumplir requisitos como:

“DNI vigente, constancia de trabajo que demuestre un ingreso anual entre 6 a 12 meses (en caso de ser trabajador independiente, presentar la documentación que lo acredite), constancia de domicilio, y en caso de ser autónomo o monotributista, presentar: declaración jurada de los impuestos a las ganancias, comprobante de pago, constancia de inscripción en DGI/AFIP y buen historial crediticio” (Muñoz Pederzoli, 2023).

En cambio, las billeteras virtuales, plataformas utilizadas por las empresas Fintech, solo requieren un DNI nacional y la descarga de una aplicación para operar. Otro beneficio de tener una billetera virtual en relación con una cuenta bancaria son los nulos costos de su utilización, mientras que los bancos tradicionales imponen diversas comisiones:

- Caja de ahorros: emisión de tarjetas de débito adicionales; reposición de tarjetas de débito por robo o extravío; uso de cajeros automáticos (fuera de casas operativas de la entidad, de otra entidad y en el exterior).
- Tarjetas de crédito: servicio de emisión, renovación, administración o mantenimiento de cuenta; reposición o reimpresión de tarjeta por robo o extravío; tarjetas adicionales.
- Específicas de la cuenta corriente: mantenimiento de cuenta y talonario de cheques.
- Paquete destinado a beneficiarios de prestaciones de la seguridad social que incluya el servicio de adelanto de haberes jubilatorios.
- Servicio de mantenimiento de paquetes (BCRA, 2016, p. 2).

Las Fintech son empresas que utilizan la tecnología y la innovación digital para ofrecer productos y servicios financieros de manera eficiente. Según la Cámara Argentina de Fintech, el crecimiento de los usuarios activos en estas plataformas es notable, lo que refleja un cambio en la forma en que los argentinos manejan sus finanzas. Este aumento en el uso de Códigos

de Virtual Uniforme (CVU)<sup>11</sup> y tarjetas emitidas por empresas como Mercado Pago y Ualá indica una fuerte penetración de estas soluciones en el mercado. Villar (2022) explica que:

“Se estima que existen más de 12 millones de activos CVU. Se calcula que casi la mitad corresponde a usuarios de Mercado Pago, Ualá superó los 3 millones de tarjetas emitidas y Modo (nacido como app para unir la operatoria de bancos privados tradicionales) ya lleva más de 2 millones de usuarios activos. También se vio en los últimos meses un aumento significativo de usuarios activos en Cuenta DNI, ya que la misma fue propuesta como alternativa de cobro de planes sociales en medio de la pandemia del COVID-19” (p. 17).

Estas empresas han ingresado al mercado de crédito como plataformas de pagos o de inversión de activos. Mercado Libre, el actor más importante en el ámbito de las billeteras virtuales, desarrolló su canal de pagos y cobros, incorporando tecnología QR<sup>12</sup>, que permite realizar transacciones a través de cualquier celular. Asimismo, se ha implementado la posibilidad de ahorrar con el dólar MEP, que inicialmente se compraba mediante estas billeteras.

Además de estas innovaciones, han surgido cambios en los hábitos de consumo a raíz de los avances tecnológicos desde el surgimiento de internet. La financiación electrónica permite a las personas o empresas acceder a cuentas, realizar transacciones comerciales y obtener información sobre productos y servicios financieros sin estar en contacto físico con empresas financieras (Sarquis, 2020, p. 26). Esto abarca el pago de seguros, tarjetas, impuestos y otras transacciones, permitiendo operar fuera del sistema bancario tradicional.

Las billeteras virtuales posibilitan, a través de un celular, enviar y recibir dinero, comprar escaneando un código y pagar impuestos y servicios. Esta funcionalidad es clave para fomentar la inclusión financiera, que según Firacative Ríos y González Castro (2022), se refiere al acceso que tienen las personas a diversos productos y servicios financieros útiles y costos que atienden sus necesidades de transacciones, pagos, ahorro y crédito. De este modo, las billeteras virtuales buscan proporcionar un acceso fácil y cómodo a estos instrumentos bancarios, lo que contribuye a reducir costos de financiación y transacción.

---

<sup>11</sup> El CVU (Clave Virtual Uniforme) es un código de 22 dígitos que identifica cuentas de dinero electrónico o billeteras virtuales, al igual que la CBU identifica a las cuentas bancarias. Permite realizar y recibir pagos electrónicos entre usuarios de Proveedores de Servicios de Pago (PSP)

<sup>12</sup> Un código QR (siglas de "Quick Response", respuesta rápida) es una evolución del código de barras que almacena información en una cuadrícula de puntos negros y blancos, permitiendo su lectura con la cámara de un smartphone o un escáner. En este caso se permite hacer pagos mediante un dispositivo Posnet para efectuarlo desde una billetera virtual.



Por otro lado, otra política que permitió el crecimiento del sector fue la implementación del plan de crédito para el consumo “Ahora 12”, que sé que relanzó el gobierno de Cambiemos, que “intentaba repetir una fórmula probada durante el kirchnerismo para así revertir la caída del consumo de cara a las elecciones de 2019, esta iniciativa iba más allá de la coyuntura” (Wilkis, 2024, p. 138).

Este programa implicaba una alianza con los comercios de tecnología y otros rubros mencionados, en particular con la empresa en crecimiento de Marcos Galperin, llamada Mercado Libre. Mercado Libre es la principal plataforma de comercio electrónico en toda Latinoamérica, que además de comercio electrónico, tiene una billetera virtual que permite comprar con diversas tarjetas de crédito en su plataforma, adherida al programa “Ahora 12”. Según Ariel Wilkis (2023), en este período se promovió “la alianza entre el Estado y el gigante de la economía de plataformas para intervenir en el rediseño de una nueva infraestructura monetaria de bienestar” (p. 138).

Las infraestructuras monetarias de bienestar, explica el autor, surgen luego de la década de 1970 con la consolidación de un modelo neoliberal, que buscó el achicamiento del gasto del Estado en seguridad social y la liberalización del mercado de crédito. A partir de este momento, el acceso a ciertos bienes fue financiado a través de entidades bancarias y financieras. Por eso, Wilkis (2023) afirma que “la financiarización de la economía y la sociedad tuvo, entre otras consecuencias, desdibujar la clara división tripartita entre Estado, mercado y familia” (p. 12).

El gobierno de Cambiemos implementó un nuevo modelo de mercado de crédito para el consumo, enfocándose en el desarrollo de marcos regulatorios. Desde el BCRA, se promovió el crecimiento de las Fintech (tecnofinanzas) en Argentina, como se indica en la cita: “se había alentado el desarrollo de marcos regulatorios favorables al crecimiento de las Fintech en Argentina” (Wilkis, 2023, p. 138).

Además, se autorizó el pago de prestaciones sociales a través de billeteras virtuales, reglamentado por la Resolución 39/2019 de ANSES. Esta medida resultó beneficiosa para las empresas Fintech, permitiéndoles acceder a una amplia población que depositaría sus fondos en estas plataformas.

### **Crecimiento y consolidación de las billeteras virtuales durante pandemia**

El crecimiento de las empresas Fintech en Argentina se ha convertido en un fenómeno destacado dentro del mercado de crédito, impulsado por diversos factores regulatorios y

socioeconómicos. A partir de la desregulación del mercado promovida por el gobierno de Cambiemos, estas empresas, que utilizan tecnología innovadora en servicios financieros, comenzaron a ganar terreno al ofrecer alternativas más accesibles y eficientes que los bancos tradicionales. La venta de Prisma facilitó la entrada de nuevos actores en el sector, mientras que el bajo nivel de bancarización en Argentina, con aproximadamente un 48% de penetración bancaria, creó un entorno propicio para estas plataformas, que requieren menos garantías y ofrecen servicios sin costos ocultos.

Además, políticas como el plan "Ahora 12" incentivaron el uso de billeteras virtuales para el consumo, permitiendo que sectores de clases populares accedieron a estos instrumentos financieros. Este crecimiento fue exponencial; de acuerdo con el Informe de Proveedores No Financieros de Crédito (PNFC) del BCRA, que identifica a entidades que otorgan créditos de consumo sin ser bancos, se incluyen “cooperativas y mutuales”, “cadenas de comercios”, “venta de electrodomésticos”, “Fintech”, “leasing y factoring” y “otros prestadores” (BCRA, 2023, p. 9). Este sector se consolidó en 2019 y continuó creciendo durante la pandemia de COVID-19.

Según el informe de PNFC, que contabiliza la cantidad de empresas que operan prestando servicios financieros, se observa un crecimiento considerable de las empresas Fintech. Vale aclarar que los primeros informes que las definen como tales son de junio de 2020; anteriormente no existía esta categoría para su medición. En 2020, se contabilizaba un total de 22 empresas, y de acuerdo con el último informe emitido en marzo de 2024, se totalizan 65 empresas. El crecimiento se refleja en el siguiente cuadro número 3.

*Cuadro 3 – Proveedores no financieros de capital, cantidad de empresas 2020 - 2024*

Subgrupos	ene-21	mar-21	jun-21	mar-22	ago-22	mar-23	ago-23	mar-24	Variación
Cooperativas y mutuales	75	108	108	108	110	111	111	115 ▲	40
Venta de electrodomésticos	27	27	30	27	25	25	25	33 ▬	6
Fintech	22	50	50	50	54	54	53	65 ▲	43
Leasing & Factoring	15	17	18	17	18	18	19	27 ▬	12
Otras cadenas de comercios	31	6	6	6	5	4	5	5 ▼	-26
Resto	153	236	230	237	239	244	244	224 ▬	6

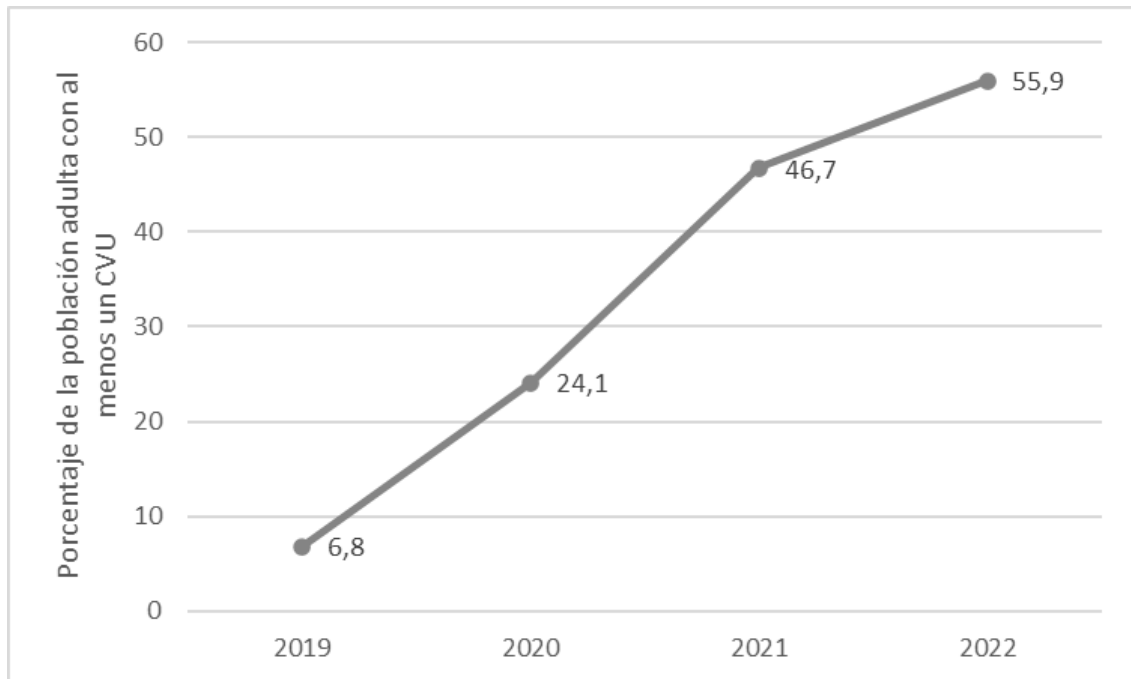
Fuente: elaboración propia en base a Informe de Proveedores No Financieros de Crédito (PNFC) 2020 -2024

El crecimiento de la cantidad de empresas que ofrecen estos servicios financieros también se ha manifestado en dos prácticas: la primera es el número de personas que han abierto al menos una billetera virtual y quienes han comenzado a usarla como medio de pago válido. De acuerdo con el informe de inclusión financiera del BCRA (2023), “solo en 2019, había un



6,3% de la población adulta que tenía al menos una cuenta virtual, y en solo 4 años se alcanzó un 55,6% del total de la población” (p. 7). Esto representó una gran inclusión de personas al acceso de medios de pago virtuales, con un incremento del 722,06%. Tal como detalla el siguiente gráfico número 1.

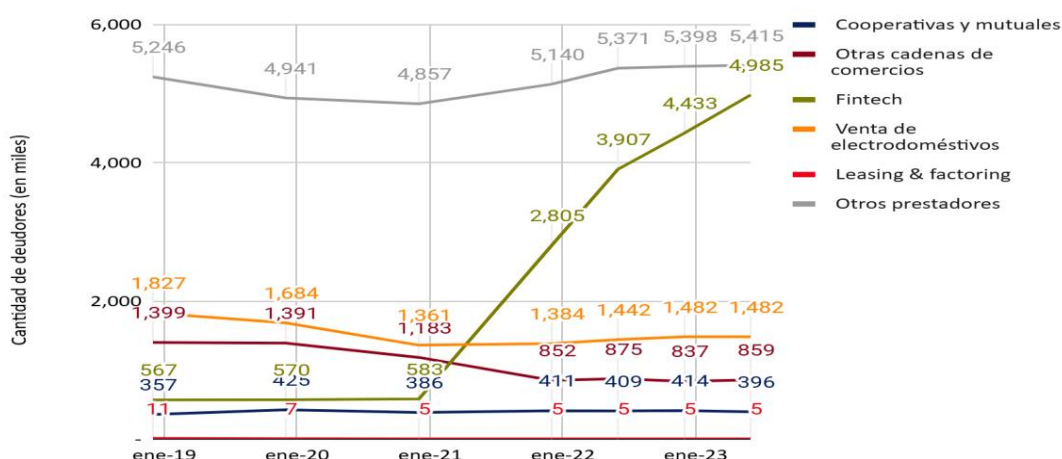
*Gráfico 1 – Porcentaje de la población adulta en Argentina con al menos un CVU 2023*



Fuente: elaboración propia en base a BCRA (2023)

No solo ha crecido la cantidad de personas que comenzaron a usar billeteras virtuales a partir de 2019 y el número de empresas, sino que también ha aumentado considerablemente la cantidad de deudores en los últimos años.

Gráfico 2 – Cantidad de deudores PNFC (cantidad en miles), serie 2019 a 2023



Fuente: elaboración propia en base a Informe de Proveedores No Financieros de Crédito (PNFC) 2019 -2023

Es notable cómo las empresas Fintech han incrementado la cantidad de deudores en su sistema, es decir, la cantidad de personas que han logrado tomar deuda a través de sus plataformas. En diciembre de 2018, aproximadamente 567.000 personas accedieron a créditos, y este número tuvo un crecimiento paulatino hasta llegar a 583.000 en diciembre de 2020. A partir de ese momento, el crecimiento fue exponencial, alcanzando 4.538.000 personas en diciembre de 2023. Este crecimiento de la cantidad de deudores en este período es del 766%.<sup>13</sup>

Aunque las empresas Fintech, a través de sus billeteras virtuales, facilitan la inclusión financiera a sujetos de clases populares que no califican para los requisitos exigidos por los bancos tradicionales, esta forma de endeudamiento formal tiene tasas nominales de interés más elevadas que las de los bancos tradicionales. Esto genera una heterogeneidad de la deuda (Wilkiš, 2023), entendida como las condiciones desiguales de pago que deben afrontar los hogares, marcadas principalmente por la tasa de interés.

Asimismo, “la heterogeneidad de deudas que impactan sobre la vulnerabilidad financiera de los hogares indica una posible crisis diferente, donde la interrupción de cadenas de pagos se da en casi todos los circuitos de servicios y créditos donde participan las familias” (Wilkiš, 2023, p. 155).

<sup>13</sup> Vale la pena aclarar que las cifras y los informes del Banco Central de la República Argentina (BCRA) se refieren a datos oficiales provenientes de circuitos de mercado de créditos formales y regulados por el Estado. Estos datos son esenciales para comprender la dinámica del sistema financiero, ya que reflejan las tendencias y prácticas en el acceso al crédito a través de entidades bancarias y financieras autorizadas. Sin embargo, es crucial tener en cuenta que también existen circuitos informales de financiamiento que operan al margen de la regulación estatal. Estos incluyen prestamistas individuales, casas de crédito no registradas y otros mecanismos de financiamiento que, aunque no están sujetos a las mismas normativas y no hay registros oficiales.



En resumen, las Fintech han transformado el panorama financiero en Argentina al ofrecer soluciones innovadoras y accesibles, pero también presentan desafíos en términos de costos de deuda y riesgo de vulnerabilidad financiera. El auge de las empresas Fintech en Argentina se ha producido en un contexto económico y social caracterizado por la inflación, la devaluación de la moneda y una creciente desconfianza en las instituciones bancarias tradicionales. Este entorno ha creado un terreno fértil para la adopción de soluciones financieras innovadoras que buscan democratizar el acceso a servicios que antes estaban reservados para segmentos más privilegiados de la población. Las Fintech no solo ofrecen productos y servicios financieros, sino que también representan una oportunidad para mejorar la inclusión financiera, especialmente entre sujetos clases populares y los trabajadores autónomos, quienes históricamente han enfrentado dificultades para acceder a créditos.

Es fundamental considerar que la inclusión financiera, aunque beneficiosa en muchos aspectos, no garantiza estabilidad económica de los hogares que acceden a estos servicios. El acceso a créditos a través de billeteras virtuales puede dar lugar a situaciones de sobreendeudamiento, especialmente si las tasas de interés son significativamente más altas que las ofrecidas por los bancos tradicionales.

### **“Estamos en guerra contra un virus”**

El gobierno de Alberto Fernández, de la alianza "Frente de Todos", luego del gobierno de Cambiemos, asumió la presidencia de Argentina el 10 de diciembre de 2019. Su principal propuesta de campaña consistía en “impulsar el crecimiento de la economía y, en particular, de la actividad industrial, como punto de partida para la generación de empleo y la recuperación del poder adquisitivo de salarios y jubilaciones” (LA NACIÓN, 30 de julio de 2019, 12:04). Esta propuesta tenía como objetivo disminuir la desigualdad, reactivar la economía y mejorar las condiciones de las familias argentinas, que en los últimos años habían sufrido una caída de ingresos y un aumento de tarifas, lo que llevó a una disminución del consumo.

Una de las principales leyes emanadas del poder legislativo, enviada desde el ejecutivo, fue la Ley 27.541, conocida como Ley de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el marco de la Emergencia Pública. Esta ley fue publicada en el Boletín Oficial el 23 de diciembre de 2019 y declaró la emergencia pública en materia económica, financiera, fiscal, administrativa, previsional, tarifaria, energética, sanitaria y social. Se tradujo en el reforzamiento de ingresos a los sectores vulnerables, aumento de las jubilaciones y pensiones mínimas, y cambios en los mecanismos de movilidad jubilatoria (Landriscini, 2020).

Apenas 93 días después de asumir el gobierno, el 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró oficialmente la pandemia de COVID-19. Esta crisis sanitaria mundial trastoca muchas de las propuestas en el plan de gobierno. Landriscini (2020) describe la pandemia de COVID-19 bajo la metáfora de “un tsunami para el Estado”, ya que desembarcó con viajeros del exterior en marzo de 2020, lo cual

“obligó a diseñar estrategias sanitarias, acuerdos diplomáticos e interjurisdiccionales, ya poner en marcha mecanismos políticos y legales para garantizar la gobernabilidad, así como para financiar y actuar en la emergencia. El aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) traería más miseria, desempleo en puestos registrados y parálisis en el trabajo informal” (Landriscini, 2020, p. 11).

Los desafíos que enfrentaba el nuevo gobierno consistían en implementar políticas que abarcaban todo el territorio nacional para contener la proliferación del virus. Estas incluyeron la implementación de transferencias monetarias a las familias sin ingresos, a las empresas con nula o baja facturación para sostener empleos, ya las provincias para afrontar los mayores gastos generados por la pandemia. En este contexto, Fernández emitió el DNU 297/2020<sup>14</sup>, firmado el 19 de marzo de 2020, para gestionar el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO). Este decreto establece medidas de aislamiento para mitigar la propagación del COVID-19 en Argentina. El DNU 297/2020, publicado en el Boletín Oficial, establece que “se implementarán medidas de aislamiento social, incluyendo la suspensión de actividades no esenciales y la restricción de la circulación de personas, excepto aquellas relacionadas con servicios esenciales en todas las jurisdicciones nacionales, y se promoverá el trabajo remoto” (DNU 297, 2020). Acompañada de esta restricción de circulación, la prioridad del gobierno fue el resguardo de la salud pública, al mismo tiempo que aplicó políticas destinadas a proteger el bienestar de las clases medias y bajas.

Bajo estos antecedentes, se buscó garantizar que la mayor parte de la población permaneciera en sus hogares, lo que requirió sostener la provisión de bienes y servicios en un contexto de pandemia. Para ello, el Gobierno Nacional desplegó una serie de políticas. Como indica Ariel Wilkis (2023), entre las cuales se destacan:

“La asistencia a empresas para el pago de salarios y la reducción de sus aportes patronales; el desarrollo del ingreso familiar de emergencia (IFE), que buscó atender a trabajadores informales y monotributistas; y una amplia batería de ayudas orientadas a abordar el frente financiero de empresas y familias, que incluyeron créditos a tasa

---

<sup>14</sup> <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-297-2020-335741/texto>



subsidiada para el pago de salarios, créditos al consumo (como el programa 'Ahora 12'), moratorias impositivas, topes en las tasas de interés de las tarjetas de crédito, congelamiento de alquileres y la suspensión de desalojos y cortes de servicios por falta de pago, entre otras medidas" (p. 109).

En relación con la primera medida, la asistencia a empresas para el pago de salarios y la reducción de sus aportes patronales, el Estado asumió el pago de parte de la masa salarial de empresas de todos los tamaños del sector privado formal que se vieron afectadas en su facturación por la pandemia. Esta política, conocida como el Programa de Asistencia al Trabajo y la Producción (ATP)<sup>15</sup>, se implementó el 1 de abril a través del Decreto 332/2020.<sup>16</sup> En sus considerandos, se explica que el objetivo de esta medida era "coordinar esfuerzos para morigerar el impacto de las medidas sanitarias sobre los procesos productivos y el empleo" (DNU 332, 2020).

Para aquellos trabajadores informales y monotributistas que no contaban con un salario debido a su relación de dependencia en el sector privado, se desarrolló el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)<sup>17</sup>, que consistía en un pago de \$10.000 por mes dirigido a casi 9 millones de trabajadoras y trabajadores desocupados, informales y cuentapropistas de bajos ingresos (Landriscini, 2020, p. 24). Además, se creó un instrumento de crédito a tasa cero de hasta \$150,000 para trabajadores independientes formales (monotributistas y autónomos).

Otras políticas implementadas incluyen el congelamiento de tarifas y alquileres, la prohibición de despidos de personales y la restricción de acumulación de divisas, así como la captación de fondos de aportes extraordinarios para cubrir parcialmente los costos sociales, económicos y fiscales de la pandemia (Landriscini, 2020, p. 27). Todas estas medidas fueron financiadas mediante emisión monetaria, respaldada por el Tesoro Nacional.

En este contexto de crisis, Ariel Wilkis y Pablo Figueiro (2020) describen la situación del endeudamiento de la siguiente manera:

"Los préstamos en gran porcentaje son para pagar gastos cotidianos (alrededor del 70% de los hogares solicitaron para pagar alimentos y medicamentos), para el

---

<sup>15</sup> El Programa de Asistencia al Trabajo y la Producción (ATP) fue implementado el 1 de abril de 2020 a través del Decreto 332/2020 del Poder Ejecutivo Nacional para asistir a empleadores y trabajadores afectados por la emergencia sanitaria de la pandemia de COVID-19 en Argentina.

<sup>16</sup> <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-332-2022-366629/texto>

<sup>17</sup> El Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) fue un programa implementado en Argentina en 2020 para asistir económicamente a personas afectadas por la pérdida de ingresos debido a la pandemia de COVID-19

mantenimiento del hogar (50% de los hogares destinaron el dinero prestado a pagar impuestos, servicios y expensas; alrededor del 32% lo hizo para pagar el alquiler), para pagar deudas previas (50% de los hogares destinan el pedido de dinero para pagar las deudas de fiado y otros préstamos; el 45% lo hace para pagar las deudas de las tarjetas de crédito), para gastos de arreglos del hogar o del auto (30%), y para pagar cuotas de colegio y prepagas (28%)” (p. 15).

Desde una perspectiva oficial, el INDEC identifica el siguiente estado de situación en relación con las dificultades para afrontar la pandemia:

“El 70,6% del total de hogares consultados manifestó haber tomado algún tipo de medida para hacer frente al impacto de la pandemia en su economía. Este porcentaje se acrecienta si se consideran los hogares cuyo jefe o jefa tiene el nivel educativo más bajo (78,0%). Las cuatro medidas consideradas fueron: recurrir al endeudamiento, generar nuevos ingresos, utilizar stock (ahorros o venta de alguna de sus pertenencias), y reducir el consumo de al menos un alimento por razones económicas. La principal medida adoptada por los hogares consultados fue el uso de ahorros o venta de pertenencias (44,7%), seguida por el endeudamiento (41,5%). Esta última estrategia fue la más frecuente (50,5%) en los hogares con jefes o jefas con nivel educativo bajo” (INDEC, 2020, p. 10).

En definitiva, la emergencia sanitaria global obligó al gobierno priorizar la salud pública, lo que a su vez limitó las posibilidades de llevar adelante un plan económico integral. Este dilema entre la protección de la salud y la reactivación económica se tradujo en una serie de decisiones que, aunque necesarias, revelaron la fragilidad del tejido social y económico argentino.

En este contexto de crisis sanitaria, el estado nacional implementó dos políticas tales como los mencionados Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) y la Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción (ATP) que demostró la capacidad del Estado argentino para movilizar recursos en momentos críticos, especialmente durante la crisis provocada por la pandemia de COVID-19. Como explica Cena (2023), el fin del IFE “tuvo como objetivo “compensar por la pérdida o grave disminución de ingresos de personas afectadas por la situación de emergencia sanitaria declarada por la pandemia por COVID”. En materia de su alcance, llegó



a cubrir a 8,9 millones de personas, representando al 44% de la Población Económicamente Activa (PEA)<sup>18</sup> (p. 52)

Además, esta política tuvo un impacto significativo en la inclusión financiera, ya que permitió la creación de 4,8 millones de nuevas cuentas bancarias. Cena (2023) señala que, “en el contexto pandémico, este rasgo ha quedado particularmente en evidencia: con el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) se crearon 4,8 millones de nuevas cuentas bancarias” (p. 52). La modalidad de entrega de la prestación, que inicialmente combinaba dinero en efectivo y transferencias a cuentas preexistentes, migró obligatoriamente hacia la apertura de Cuentas Bancarias Uniformes (CBU)<sup>19</sup>, lo que no solo facilitó el acceso a los fondos, sino que también promueve la bancarización de sectores que tradicionalmente habían estado excluidos del sistema financiero.

Por otra parte, el análisis de la situación del endeudamiento en Argentina, presentado por Ariel Wilkis y Pablo Figueiro (2020) y el INDEC (2020), revela un panorama preocupante sobre las finanzas de los hogares en el contexto de la pandemia.

En primer lugar, es significativo el hecho de que aproximadamente el 70% de los hogares recurre a préstamos para afrontar necesidades básicas como alimentos y medicamentos. Esto indica que muchos hogares no cuentan con ingresos suficientes para cubrir sus gastos esenciales, lo que pone de manifiesto una crisis estructural en el ingreso familiar. La elevada proporción de hogares que destina sus préstamos al mantenimiento del hogar y al pago de deudas previas sugiere que la mayoría de las familias se encuentran atrapadas en un ciclo de endeudamiento que limita su capacidad de consumo y ahorro.

El hecho de que un 50% de los hogares utilice el dinero prestado para pagar deudas anteriores es preocupante. Esto no solo implica que las familias están lidiando con nuevas deudas, sino que también indica una falta de acceso a alternativas de financiamiento más sostenibles.

Además, el INDEC destaca que el 70,6% de los hogares consultados ha tomado alguna medida para enfrentar el impacto de la pandemia, siendo el endeudamiento una de las estrategias más comunes. Este porcentaje es aún mayor entre los hogares con jefes de familia

---

<sup>18</sup> La Población Económicamente Activa (PEA), o fuerza de trabajo, está compuesta por todas las personas en edad de trabajar que están ocupadas (tienen un empleo, ya sea temporal o permanente) o desocupadas (no tienen empleo, pero están buscando activamente uno y están disponibles para trabajar)

<sup>19</sup> La Clave Bancaria Uniforme (CBU) es un código único de 22 dígitos que identifica a cada cuenta bancaria o caja de ahorro en Argentina. Se utiliza para recibir y realizar transferencias, así como para adherir servicios al débito automático.

con bajo nivel educativo, lo que sugiere que la educación juega un papel crucial en la capacidad de las familias para gestionar sus finanzas.

### **La pandemia en el Gran Córdoba**

El virus de Covid-19 afectó a todos los grandes aglomerados urbanos del país, lo que implicó un esfuerzo y dedicación por parte de funcionarios provinciales y municipales. Si bien la administración del ASPO fue planificada y diagramada por el gobierno nacional, la ejecución e implementación de los Decretos de Necesidad y Urgencia (DNU), así como de las políticas mencionadas, fueron llevadas a cabo por los gobiernos provinciales y municipales en sus respectivas jurisdicciones.

Entre las medidas implementadas para sujetos de clases populares de la ciudad de Córdoba, se pueden mencionar las siguientes. En primer lugar, en acompañamiento a la medida de ofrecer créditos “blandos” desde el gobierno nacional, el Banco de la Provincia de Córdoba, a través de su fundación, otorgó:

“créditos tasa cero a distintas actividades económicas que se vieron restringidas o se encontraron particularmente perjudicadas en el marco de las restricciones sanitarias impuestas durante 2020. En total, se registran seis medidas diferentes, que tuvieron como destinataria/os a: hacedores artísticos, pequeños comercios de barrio y emprendedoras/es, propietaria/os de gimnasios y centros de actividades físicas, propietaria/os de jardines maternales, propietarias/os de pequeños salones de fiestas sociales e infantiles y propietarias/os de transportistas escolares y especiales” (Morón, 2020, p. 61).

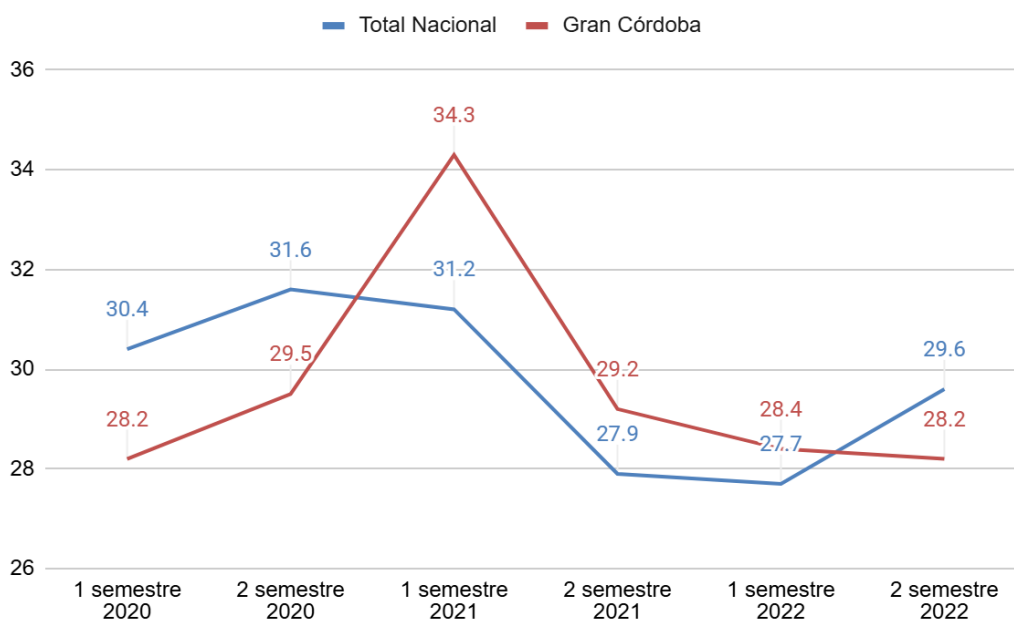
Por otra parte, se reconoció la demanda alimentaria causada por las restricciones. Para ello, se elevaron los beneficios de la Tarjeta Social, que se otorgan a familias en situación de pobreza e indigencia, aumentando el “monto mensual (en marzo de 2020 ascendía a \$1.300, en abril aumentó hasta \$1.500) para gastar en alimentos en comercios adheridos al Programa” (Morón, 2020, p. 61).

El gobierno municipal de la ciudad de Córdoba tuvo que adecuarse a esta crisis sanitaria y decidió reemplazar las comidas que se ofrecían en las escuelas y jardines municipales por la entrega de módulos alimentarios con productos para 15 días. La Provincia, por su parte, en el marco del PAICOR, decidió también la entrega de módulos alimentarios en reemplazo de las comidas antes brindadas en la escuela cada 15 días” (Morón, 2020, p. 62).



A pesar de las medidas implementadas y la articulación de otras políticas públicas, sujetos de clases populares vieron reducidos sus ingresos familiares debido a las restricciones del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO). Como se observa en el Gráfico 3, durante el período comprendido entre el primer semestre de 2020 y el segundo semestre de 2022, el índice de pobreza en el Gran Córdoba mostró una evolución particular en comparación con el promedio nacional. En los primeros momentos del ASPO, Gran Córdoba tenía una tasa de pobreza levemente inferior al total nacional (28,2% frente a 30,4% en el primer semestre de 2020). Sin embargo, hacia el primer semestre de 2021, la situación se invirtió: mientras el promedio nacional se mantenía en 31,2%, Gran Córdoba alcanzó un pico del 34,3%. Esta tendencia se revirtió hacia el segundo semestre de 2022, cuando la pobreza en Córdoba se ubicó en 28,2%, por debajo del total nacional, que se situó en 29,6%.

*Gráfico 3 – Índice de pobreza total nacional y gran Córdoba primer semestre de 2020 a segundo semestre de 2022*



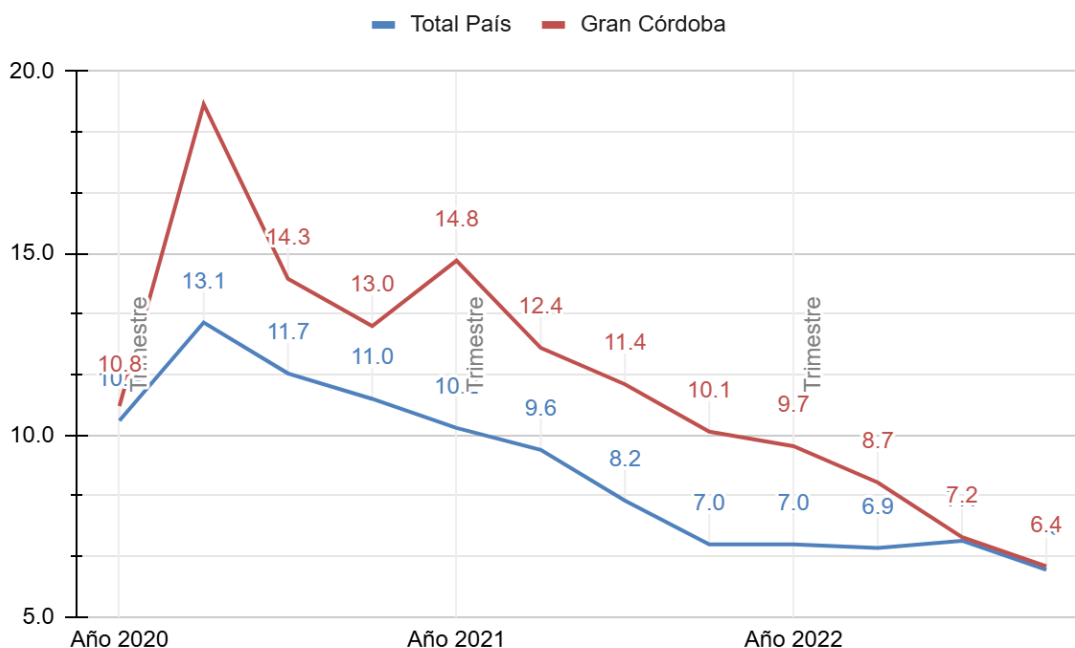
Fuente: elaboración propia en base a INDEC para total país EPH gran Córdoba 2023

Por otra parte, el estado implementó una batería de medidas para contener los efectos del ASPO, mitigar la pobreza, resguardar los puestos de trabajo y apoyar al comercio y la actividad económica, que cayeron considerablemente. Estos se relacionaron con el trabajo de los hogares argentinos y cordobeses a través de la ATP, créditos blandos para cuentapropistas y medidas emprendedores, y el pago de una doble indemnización a los trabajadores en relación de dependencia, entre otras acciones. Además, se implementarán

nuevos servicios de entrega para bienes de uso, alimentos y medicamentos. Como resultado, la tasa de desocupación, que mide el porcentaje de la población activa sin empleo que busca trabajo activa, aumentó considerablemente.

A pesar de esto, la tasa de desocupación es un indicador que mide el porcentaje de personas en edad de trabajar que no tienen empleo y están buscando activamente uno. En Gran Córdoba, la tasa de desocupación (ver gráfico 4) aumentó considerablemente en 2020, llegando al 19,1% en el Gran Córdoba, frente al 13,1% en el segundo semestre de ese año, alcanzando niveles altos debido a los efectos de la pandemia. Sin embargo, a partir de ese año, la tasa comenzó a disminuir de manera constante, llegando a un 6,4% en 2022. Esta tendencia indica una recuperación en el mercado laboral de Gran Córdoba. En comparación, el total del país presenta una tasa de desocupación del 7,4% en 2022, lo que sugiere que Gran Córdoba ha logrado una mejor recuperación en el empleo en relación con el promedio nacional en los últimos años de este período.

*Gráfico 4 – Tasa de desocupación total nacional y gran Córdoba de 2020 a 2022*



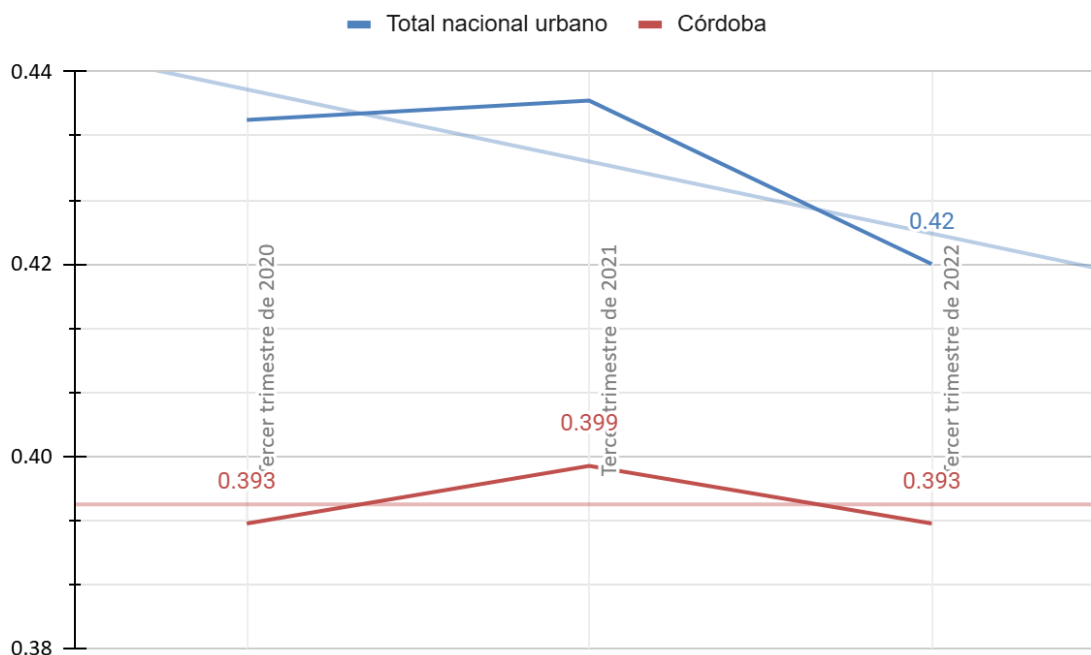
Fuente: elaboración propia en base a INDEC para total país EPH gran Córdoba INDEC

Por último, en cuanto al índice de Gini, como se muestra en el gráfico 5 a continuación, es importante destacar que el coeficiente de Gini es una medida utilizada para evaluar la desigualdad en la distribución del ingreso. En el gráfico se observa que el coeficiente de Gini para el Total Nacional Urbano se incrementó ligeramente, pasando de 0.435 en el tercer trimestre de 2020 a 0.437 en el mismo período de 2021, antes de disminuir a 0.42 en 2022.



En contraste, en Córdoba, el coeficiente pasó de 0.393 en 2020 a 0.399 en 2021, manteniéndose en 0.393 en 2022. Este aumento en Córdoba durante el período 2020-2021 indica un incremento en la desigualdad, aunque la región sigue mostrando una menor desigualdad en comparación con el promedio nacional.

Gráfico 5 – Coeficiente de Gini total nacional y gran Córdoba de 2020 a 2022



Fuente: elaboración propia en base a INDEC y Dirección General de Estadística y Censos del Gobierno de la provincia de Córdoba

En cuanto al endeudamiento, el informe de la “Encuesta sobre Trabajo, Asistencia y Endeudamiento en Contexto de Pandemia”, realizado por un grupo de investigación de la Tecnicatura Superior en Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Córdoba, revela datos preocupantes sobre las finanzas del hogar.

“El estudio se llevó a cabo mediante un muestreo no probabilístico aplicado a 570 personas mayores de 17 años, estratificado por género según las proyecciones de la Dirección de Estadísticas y Censos del Gobierno de la Provincia de Córdoba. El relevamiento se realizó entre el 18 de septiembre y el 2 de octubre en diversos barrios, incluyendo Alberdi, Alto Alberdi, y Nueva Córdoba, utilizando métodos de recolección que combinan la presencialidad, el contacto telefónico, y plataformas digitales, respetando las directivas de distanciamiento social” (UNC, 2020, p. 2)

Es decir, este estudio se realizó en el tercer trimestre de la pandemia, ya finalizando el ASPO. En el mismo, al preguntar a entrevistados si actualmente tienen deudas, “el 59% respondió afirmativamente, indicando que poseen deudas en el hogar o personales, mientras que el 41% indicó que no tiene deudas” (UNC, 2020, p. 11) tal como lo expone el gráfico 6 a continuación. Esta encuesta también profundiza en el tipo de deuda que poseen las personas encuestadas, permitiendo una mejor comprensión de la situación financiera en el contexto actual.

*Gráfico 6 – Tipo de deuda encuestados en el Gran Córdoba 2020*



Fuente: cuadro de UNC: Encuesta sobre “Trabajo, asistencia y endeudamiento en contexto de pandemia”

Las personas entrevistadas, explicaron que la composición de las deudas de sus hogares estaba distribuida de la siguiente manera: “Tarjetas de crédito 45,2%; Alquileres un 8,36%; Servicios públicos un 6,81%; Amigos y familiares el 4,02%; otras deudas no especificadas 3,41%; Bancos y Financieras en un 14,86%; Impuestos un 14,86%; prestamistas particulares 1,55%; Comercios menos del 1%” (UNC, 2020, p. 12).

Este gráfico número 6 revela que la principal fuente de endeudamiento son las tarjetas de crédito, lo que sugiere una dependencia significativa de este medio para la financiación de gastos cotidianos. Además, los impuestos y la deuda con bancos y financieras representan una proporción considerable. Por otro lado, las deudas con amigos y familiares y los prestamistas particulares son menos frecuentes.

Al indagar si existió en su hogar un incumplimiento de pagos, se les preguntó si las mismas aumentaron, se mantuvieron o disminuyeron. Las personas encuestadas respondieron que



un 49% aumentaron, para un 42% se mantuvieron iguales y para un 9% disminuyeron. Además, un 33% refirió haber dejado de pagar deudas durante la pandemia, frente a un 67% que logró mantener sus compromisos al día” (UNC, 2020, p. 11).

Por último, este equipo de investigación preguntó en relación con ingresos y porcentaje de deuda. Este punto es importante, ya que, de acuerdo con recomendaciones de la Secretaría Nacional de Innovación, Ciencia y Tecnología, se sugiere que “el endeudamiento no supere el 40% de nuestros ingresos mensuales” (Jefatura de Gabinete Nacional, 2021, p. 18). Los encuestados respondieron que:

“Respecto del volumen del endeudamiento en comparación con los ingresos individuales o del hogar, para el 7,27% de los encuestados representan menos del 10% de los ingresos; entre el 10% y el 20% para el 10,61% de los hogares; entre un 20% y un 30% para el 17,27%; entre el 30% y el 40% de los ingresos para el 15,45%; entre el 40% y el 50% para el 21,82%; y más del 50% para el 27,58% de los hogares. Es decir, más de un cuarto de los hogares posee deudas por más del 50% de sus ingresos” (UNC, 2020, p. 13).

De acuerdo con este informe, es particularmente preocupante el hecho de que el 27,58% de los hogares encuestados reportan un endeudamiento superior al 50% de sus ingresos mensuales. Esta cifra indica que más de un cuarto de los hogares se encuentra en una situación de endeudamiento, lo que podría llevar a problemas financieros, como la incapacidad para cumplir con obligaciones y la necesidad de recurrir a financiamiento adicional para cubrir consumos. La acumulación de deudas en estos rangos pone de manifiesto la vulnerabilidad a que enfrentan muchos hogares.

## **Capítulo 4: Prácticas Financieras y Créditos en sujetos de clases populares: Un Estudio en Gran Córdoba Durante el ASPO**

---

Este capítulo tiene como finalidad identificar las principales prácticas financieras y las relaciones de crédito utilizadas por sujetos de clases populares en Gran Córdoba durante el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO). En un contexto marcado por la crisis económica generada por la pandemia de COVID-19, se examinan las prácticas financieras de endeudamiento que tomaron estos sujetos, así como las limitaciones y posibilidades de acceso al crédito en el mercado formal.

En este sentido, se profundiza en las prácticas financieras de endeudamiento mediante una estrategia de construcción de evidencia empírica, utilizando datos de la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) y el estudio ENES-PISAC. Estos análisis permiten entender mejor las condiciones desiguales que enfrentan sujetos de clases populares, revelando la heterogeneidad en el acceso al crédito y las tasas de interés que deben afrontar, así como las estrategias que implementan para sostener su equilibrio financiero en un entorno adverso.

### **Las relaciones de créditos y las prácticas financieras de endeudamiento**

Alberto Fernández se dirigió a la nación argentina en una carta compartida el 20 de marzo de 2020, en donde manifestaba su preocupación por la economía, la producción y los más vulnerables:

“Las vidas y la salud exigen también atender la economía. Por eso, hemos tomado medidas para apoyar a las empresas más afectadas, para proteger a los trabajadores y a las personas más vulnerables. Vamos a seguir produciendo. Nadie debe entrar en pánico. Las medidas para reducir el contagio son compatibles con mantener nuestro abastecimiento y nuestra economía.” (Casa Rosada, 20 de marzo de 2020)

Esta declaración refleja su inquietud por el impacto desproporcionado de la crisis en los sectores más desfavorecidos de la sociedad argentina. Como se ha descrito en apartados anteriores, la economía y los hogares argentinos, incluidos los de Córdoba, enfrentaban momentos muy complicados, caracterizados por la reducción de ingresos, el aumento de la pobreza y el desempleo.

Los hogares de sujetos de clases populares debieron tomar decisiones sobre el dinero disponible y buscar financiar aquellas necesidades que no podían cumplir, e incluso gestionar deudas anteriores a la pandemia. Se establecieron relaciones de créditos formales e informales.



Para acceder al mercado de crédito, los individuos deben demostrar ciertas garantías que se clasifican en legales, económicas y morales (Moyano, 2020). Estas garantías son fundamentales, ya que permiten a los deudores acceder a diferentes acreedores, incluidos proveedores formales como bancos y entidades no financieras, así como a circuitos informales como prestamistas o préstamos basados en vínculos de confianza. Las garantías legales, que incluyen recibos de sueldo y un buen historial crediticio, evidencian ingresos estables y un compromiso previo con entidades financieras. Las garantías económicas, por su parte, implican la regularidad de ingresos durante al menos seis meses, mientras que las garantías morales se sustentan en relaciones de confianza, como las familiares o de amistad.

Estas garantías, jerarquiza a sujetos y abre o cierra la posibilidad del acceso al mercado de crédito y al tipo de acreedor que le preste dinero. A mejores garantías, estos pueden acceder a Bancos, siguiendo en esta jerarquía a los PNFC y en última instancia a prestamistas informales, dado que ellos no requieren muchas garantías, porque en su circuito ilegal y cobran tasas muy elevadas.

En este sentido, son los acreedores quienes deciden a quién prestarle, no es una selección meramente técnica, sino que está influenciada por valores y criterios sociales que afectan la percepción de la solvencia del deudor (Dellacqua y Moyano, 2019). Sin embargo, las clases populares enfrentan barreras significativas para acceder a créditos formales, a menudo siendo discriminadas por su situación laboral. Moyano (2022) argumenta que esta discriminación se basa en convenciones sociales y morales que perpetúan un ciclo de exclusión. Así, el proceso de entrada, permanencia y salida en las relaciones de crédito se convierte en un entramado de confianza, riesgos y tensiones, donde el incumplimiento de pagos no solo afecta la relación crediticia, sino que también deteriora la reputación moral del deudor, evidenciando las complejidades del endeudamiento en un contexto social desigual.

En esta instancia, no se juzga si es un sujeto apto o no para el crédito, sino que se evalúa su capacidad de buen pagador. Esto implica una habilidad de autocontrol por parte del deudor y ejercer coerción por parte del acreedor para que se respete el acuerdo inicial. Por parte de los bancos, financieras y PNF, se contratan diversas agencias de cobranza o se arman sus equipos de empleados propios, quienes se encargan de recordar el pago del préstamo o tarjeta de crédito. Para ello, utilizan diversos medios para ponerse en contacto: correos electrónicos, mensajes y llamadas. El cobrador informa sobre el retraso en el pago y las consecuencias de este. Entre las cuales, “comprende los clientes que registran incumplimientos ocasionales en la atención de sus obligaciones, con atrasos de más de 31

hasta 90 días” (BCRA, 2025, p. 36), se podría informar a la central de deudores del BCRA, lo que afectaría su historial crediticio.

Las prácticas financieras en un hogar se rigen por tres preguntas básicas: ¿Qué pagar?, ¿Cómo pagar? y ¿Qué recursos debemos destinar? En la economía del hogar se evalúan y piensan diferentes estrategias para sostener el equilibrio presupuestario y cumplir con los compromisos asumidos.

Todas las relaciones de créditos y prácticas financieras se piensan y evalúan de acuerdo con la relación “deudor – acreedor”, ya que las estrategias de negociación para pagar en los tiempos acordados pueden ser diferentes. No es lo mismo negociar con un familiar, donde existe un vínculo afectivo de por medio, que con un agente de cobranza contratado por el banco. Las condiciones impuestas por el acreedor tienen un carácter más imperativo. Por ello, se considera que, aunque existen diferentes clasificaciones de formas de créditos, la propuesta de Moyano y Benedetti (2022) es la más acertada. Ellos dividen en tres clasificaciones los tipos de crédito:

La primera son los créditos formales, “se encuentran todas aquellas financiaciones contraídas con entidades registradas (...) Aquí aparecen los créditos adquiridos con bancos, los créditos contraídos con financieras y las financiaciones tomadas con casas comerciales, cooperativas y mutuales” (p. 55). En esta caracterización se incluyen las empresas Fintech. Moyano (2021) explica la existencia de los

“créditos mixtos, que quedan incluidos en financiaciones de dos tipos diferenciados en base a dos relaciones/vínculos: con familiares (intrafamiliares) y con amigos/conocidos (entre conocidos). Cada una de estas categorías de relaciones financieras se subdivide en dos tipos de modalidades: préstamos de tarjeta de crédito y préstamos de recibo de sueldo (como garantía). Dentro de la categoría de créditos informales se incluyen seis tipos de financiaciones: nuevamente los (1) créditos intrafamiliares y los (2) créditos entre conocidos, pero esta vez solo asociados al préstamo de dinero en efectivo (por eso se distinguen de las mixtas), y una modalidad más —incluida dentro de estas relaciones— denominada (3) círculo. Asimismo, se encuentra la categoría de créditos comerciales informales, donde se divisan las modalidades de (4) fiado, término que designa una transacción comercial llevada a cabo en un determinado momento y que requiere del pago de esta, dicho pago no es efectuado en el momento de intercambio, sino en otro (en el menor lapso posible) (p. 66).

En resumen, los créditos formales se basan en una relación de crédito bajo garantías legales y económicas. Por otro lado, los créditos mixtos y comerciales informales, si bien contemplan



las garantías legales y económicas, se fundamentan en garantías morales, que hacen referencia a los lazos afectivos y de cotidianidad.

Explicado cómo se desenvuelven las prácticas financieras de endeudamiento de acuerdo con los momentos, las garantías y los tipos de créditos, en el próximo apartado se indaga sobre cuáles eran las posibilidades de acceso al crédito durante la pandemia para sujetos de clases populares cordobesas durante el ASPO, y cuáles fueron las prácticas financieras de endeudamiento que ejecutaron durante este periodo.

### **Prácticas financieras de endeudamiento durante la Pandemia**

Las prácticas financieras dependen de la posición y jerarquía de sujetos en el mercado de crédito, así como de su acceso a distintos tipos de crédito. Como se detalló anteriormente, sujetos de clases populares cordobesas enfrentaban una heterogeneidad en el acceso al crédito formal, principalmente por la imposibilidad de demostrar las garantías legales y económicas en el contexto de la pandemia. Además, las restricciones físicas para acudir a instrumentos financieros bancarios complicaron aún más la situación, ya que las entidades bancarias limitaron sus actividades debido a la no presencialidad en las sucursales y a la modalidad de trabajo impuesta por el DNU 459/2020.

En este sentido, surgen interrogantes sobre las posibilidades de acceso al crédito formal bancarizado. ¿Cuáles eran las opciones de sujetos de clases populares cordobesas para acceder a este tipo de crédito? ¿Qué tan accesible o restrictivo era para ellos? Y, por último, en caso de acceder, ¿a qué tasa de financiación accedían?

Es importante considerar que ya existen limitaciones estructurales para el acceso a la deuda, lo cual se refleja en la noción de "heterogeneidad de la deuda" propuesta por Wilkis (2023). Esta heterogeneidad se refiere a las condiciones desiguales que enfrentan quienes tienen deudas, particularmente en relación con las tasas de interés que deben pagar.

Las tasas de interés varían significativamente entre diferentes segmentos de la población, generando una disparidad en las condiciones de financiamiento. Los hogares de bajos ingresos, por ejemplo, suelen acceder a créditos con tasas mucho más altas en comparación con aquellos de ingresos más altos. Esta diferencia no solo aumenta su carga financiera, sino que también dificulta el cumplimiento de sus obligaciones.

En este contexto, la comparación del acceso a servicios financieros, como tener una caja de ahorro y estar bancarizados, revela una distribución particular en sujetos de clases populares

cordobeses. Para analizar las posibilidades del acceso y en este caso a un servicio financiero como una caja de ahorro, se formuló un análisis en base a los datos recolectados por PISAC Covid-19<sup>20</sup>, que se propuso “promover proyectos de investigación para caracterizar la situación de la sociedad argentina durante la pandemia y la postpandemia” (Piovani, 2022, p. 3). Para ello, se construyó un “formulario que recabó información sobre componentes clave, incluyendo la composición del hogar, vivienda y hábitat, vulneración de derechos, alimentación y nutrición, así como el acceso a bienes, servicios y ayudas, bancarización y acceso al crédito, educación y salud, trabajo, ingresos del hogar, movilidad social y autopercepción de clase” (ENES-PISAC, 2022, p. 2).

Con un alcance notable, el estudio relevó información sobre “8.265 hogares y 27.609 personas en localidades de más de 2.000 habitantes en todas las provincias argentinas y en la Ciudad de Buenos Aires (CABA)” (ENES, 2022, p. 1). Estos datos permiten comprender mejor las desigualdades en el acceso a servicios financieros y cómo estos impactan en la vida cotidiana de los diferentes segmentos de la población.

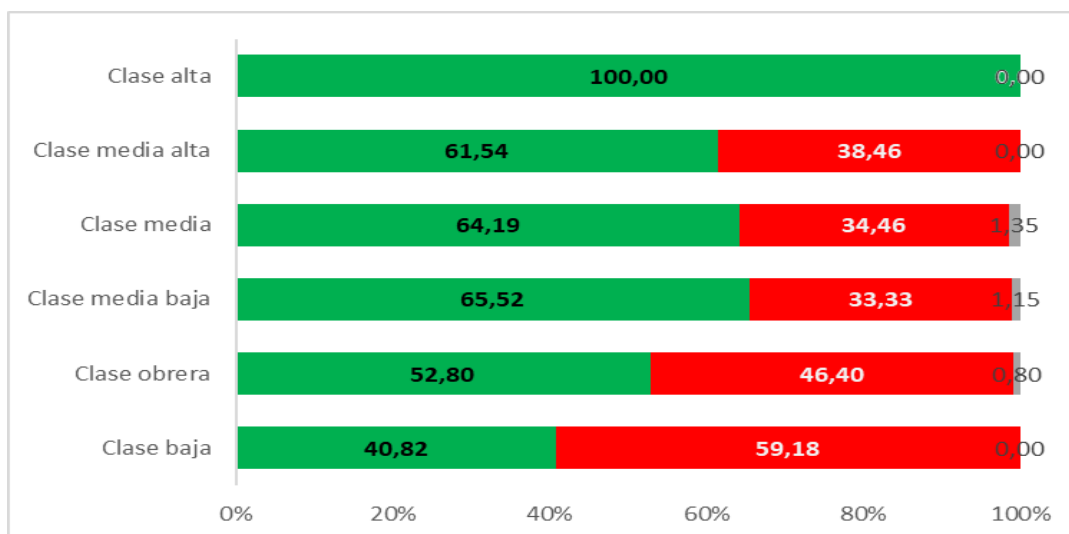
De acuerdo con el estudio en el gran Córdoba, si se analiza la distribución de la “cuenta sueldo” en las clases sociales cordobesas, el gráfico 7 resalta importantes desigualdades entre las diversas clases sociales. La clase baja se sitúa en un 40,82% de bancarización, con un 59,18% de no bancarizados, mientras que la clase obrera presenta un 52,80% de bancarización y un 46,40% de no bancarizados. En comparación, la clase media baja tiene un 65,52% de bancarización, la clase media un 64,19% y la clase media alta un 61,54%. La clase alta, por su parte, se muestra completamente bancarizada, con un 100%.

---

<sup>20</sup> ver apartado estrategia metodológica



**Gráfico 7 – Distribución cuenta sueldo según grupos poblacionales en el Gran Córdoba 2020**



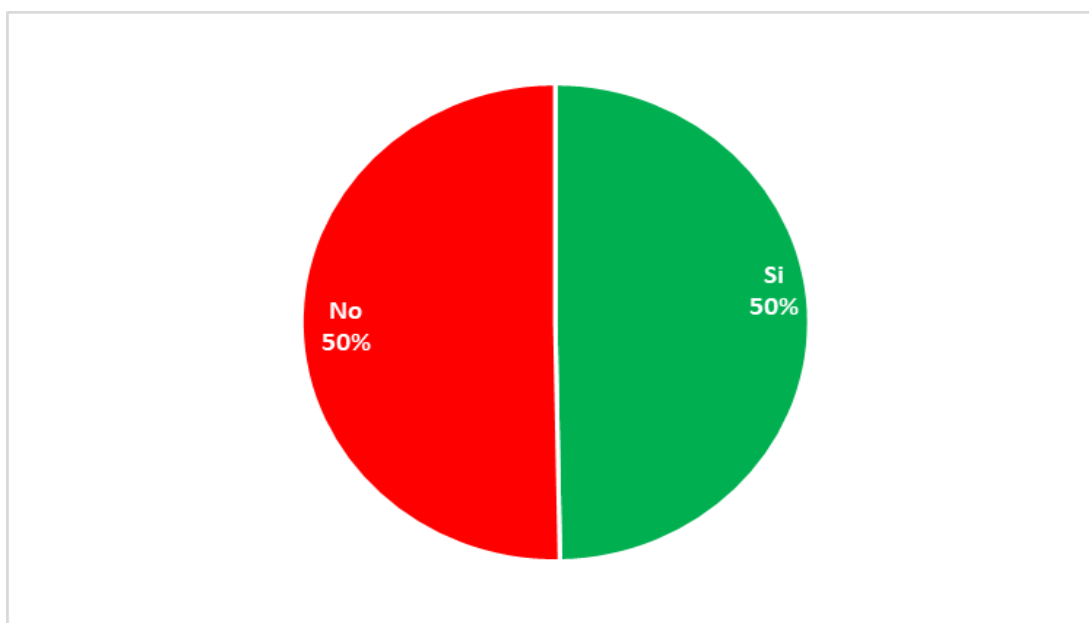
Fuente: elaboración propia en base a ENES PISAC 2020

Los datos indican que los grupos de clases más altas tienen un acceso superior a servicios bancarios y créditos en comparación con las clases bajas y obreras, que enfrentan barreras que limitan su acceso a estos recursos. La pandemia de 2020 amplificó estas desigualdades, impactando de manera más significativa a los sectores más vulnerables, que suelen tener menos recursos para afrontar estas situaciones.

Tener una cuenta bancaria proporciona múltiples beneficios, como mayor seguridad para el dinero, acceso a productos de crédito, facilidad en las transacciones y la posibilidad de acumular ahorros a través de cuentas que generan intereses. Además, estar bancarizado contribuye a construir un historial crediticio, lo cual es crucial para futuras solicitudes de financiamiento. En este contexto, la baja bancarización de la clase baja y obrera subraya la necesidad de implementar políticas que fomenten la inclusión financiera.

Continuando con este análisis, al considerar a sujetos de clases populares, es decir, la clase baja y obrera como un grupo, se observa que existe una relación del 49,7% de personas que tienen cuenta sueldo frente al 50,3% que no pueden acceder, tal como detalla el gráfico 8.

Gráfico 8 – Porcentaje de cuenta sueldo Clases populares en el Gran Córdoba 2020



Fuente: elaboración propia en base a ENES PiSAC 2020

En el formulario que se pregunta sobre bancarización e inclusión financiera, investigadores de PiSAC indagan acerca de “¿Algún miembro del hogar posee tarjetas de débito, crédito o compra?”. Aquí se intenta indagar sobre el acceso a los instrumentos financieros de la sociedad. Dentro de las opciones disponibles son 4: 1) Sí, de débito (Maestro/VISA Electron); 2) Sí, de crédito (Mastercard, VISA, American Express, Diners Club, Naranja, Cabal y otras.); 3) Sí, de compra emitidas por cadenas comerciales (supermercados, cadenas de venta de electrodomésticos, ropa deportiva, muebles u otros); 4) No tiene tarjetas. Si bien no se diferencia entre PFNC y bancos, evidencia las fronteras de acceso de sujetos de clases populares cordobesas en relación con otros grupos poblacionales, como se denota en el gráfico 9.

En este sentido, la clase alta, con un 100% de acceso a tarjetas, refleja una situación privilegiada donde todos los hogares pueden utilizar tanto tarjetas de crédito como de débito, lo que les proporciona gran flexibilidad en sus transacciones financieras y acceso a créditos<sup>21</sup>.

Pero en las clases medias (clase media, clase media baja y clase media alta), el gráfico 7 indica que la clase media alta, con un 64,71% de acceso a tarjetas de débito y un 11,76% a tarjetas de crédito, señala que, aunque una mayoría tiene acceso a servicios bancarios, todavía hay una fracción considerable que no puede acceder a créditos. Esto puede limitar su

---

<sup>21</sup> Vale aclarar que de este grupo solamente había 4 encuestados y la muestra es poco significativa en relación con el universo.



capacidad para realizar compras importantes o enfrentar emergencias económicas. Asimismo, el 23,53% de este grupo tiene tarjetas de compra emitidas por cadenas comerciales, lo que indica un uso de financiamiento específico en determinados sectores, aunque con limitaciones en cuanto a su versatilidad.

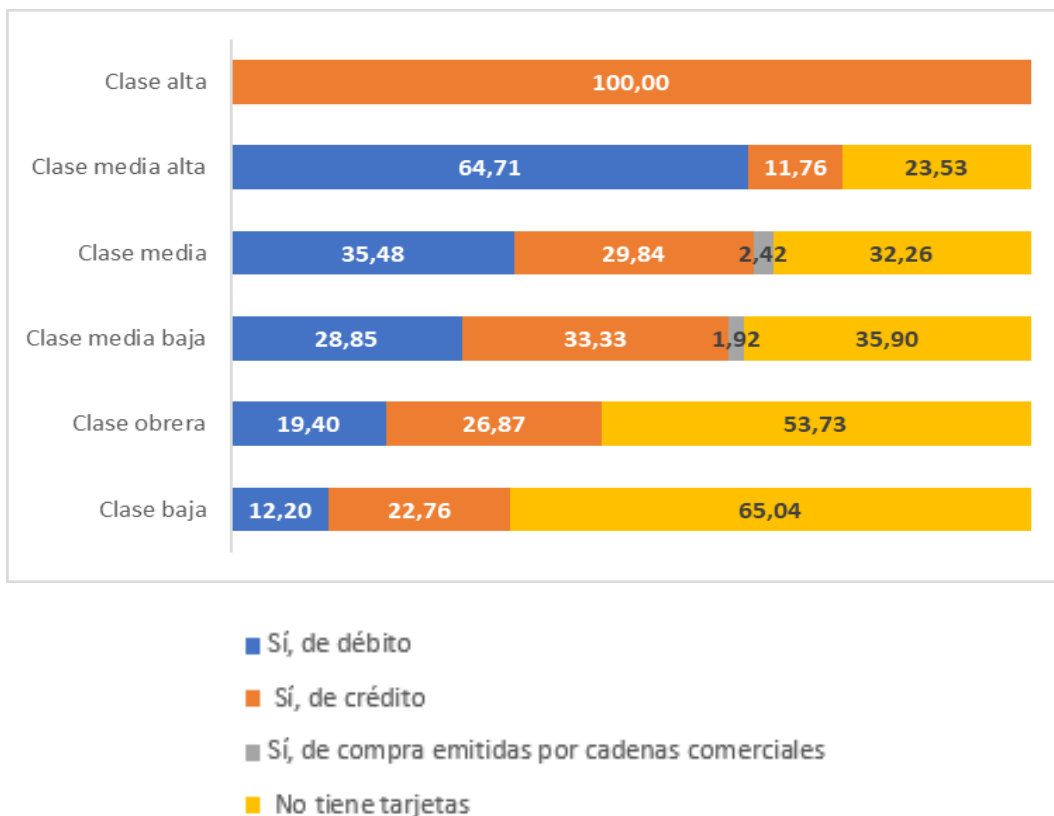
En la clase media, la situación presenta desafíos. Solo el 35,48% tiene acceso a tarjetas de débito, mientras que el 29,84% cuenta con tarjetas de crédito. El 2,42% utiliza tarjetas de compra de cadenas comerciales. Estos números sugieren que una parte significativa de este grupo aún enfrenta barreras para acceder a productos financieros que podrían facilitar su vida diaria y su capacidad de gasto.

La clase media baja presenta un acceso similar, con un 28,85% de tarjetas de débito y un 33,33% de tarjetas de crédito. Sin embargo, el 1,92% de este grupo utiliza tarjetas de compra, lo que resalta una dependencia de opciones de financiamiento limitadas. La clase obrera, con un 19,40% de acceso a tarjetas de débito y un 26,87% a tarjetas de crédito, también muestra que más de la mitad de sus miembros no tiene acceso a estas herramientas financieras. Además, un 53,73% utiliza tarjetas de compra emitidas por casas de electrodomésticos, lo que refleja una necesidad de financiamiento específico, aunque con condiciones que pueden no ser las más favorables.

La clase baja es la más afectada, con solo un 12,20% de acceso a tarjetas de débito y un 20,22% a tarjetas de crédito. Un elevado 65,04% de este grupo no tiene acceso a ninguna tarjeta, lo que limita su capacidad de acceder a financiamiento para realizar compras. Esta falta de acceso a productos financieros formales puede llevar a que las familias recurran a fuentes de crédito informales, que generalmente tienen tasas de interés más altas y condiciones desfavorables. La diferencia entre las tarjetas de crédito, de débito y de compra es fundamental para entender el contexto de los grupos poblacionales. La tarjeta de débito “está vinculada a una cuenta bancaria. Una de sus principales características es que, al momento de pagar, el monto se debita automáticamente de la cuenta relacionada” (BCRA, sf), Por otra parte, las tarjetas de crédito, “los fondos a utilizarse al momento de hacer una compra no deben estar depositados previamente. Este importe puede ser cancelado total o parcialmente y la deuda pendiente acumula intereses.” (BCRA, sf) Las tarjetas de créditos y débitos inicialmente eran emitidas por los bancos tradicionales, en la actualidad, las billeteras virtuales, las emiten de manera física o en su versión virtual. Por último, las tarjetas de compras emitida por cadenas comerciales son “Aquella que las instituciones comerciales entregan a sus clientes para realizar compras exclusivas en su establecimiento o sucursales”

(BCRA, sf) limitadas a ciertos comercios y suelen tener condiciones de pago específicas, lo que puede ser menos ventajoso que otras opciones.

*Gráfico 9 – Distribución de tarjetas de créditos, tarjetas de débito y de comercio por grupo poblacional en el Gran Córdoba 2020*

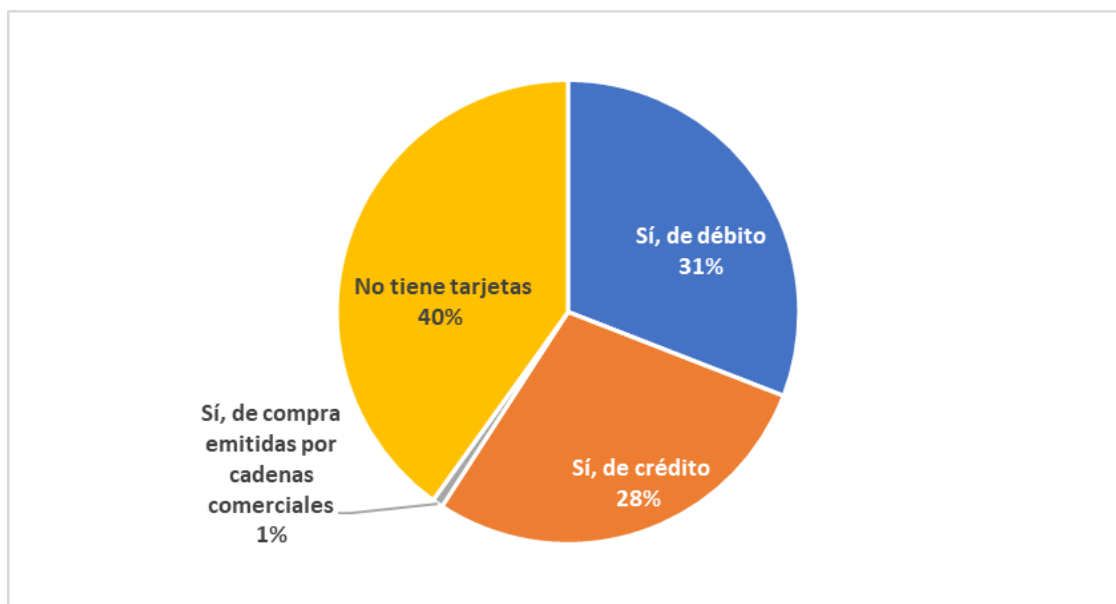


Fuente: elaboración propia en base a ENES PiSAC 2020

Al analizar en particular a sujetos de clases populares en relación con el acceso y distribución de estos tres productos, se encuentra el siguiente gráfico ([gráfico 10](#)):



**Gráfico 10 – Tipo de producto financiero que tienen según miembros de clases populares del gran Córdoba.**



Fuente: elaboración propia en base a ENES PiSAC 2020

En este gráfico circular sobre la distribución de tarjetas de crédito, débito y de compra entre sujetos de clases populares del Gran Córdoba durante la pandemia de 2020 se proporciona una visión clara de las limitaciones financieras que enfrentan estos grupos. La representación gráfica resalta que un 40% de los encuestados no tiene acceso a ninguna tarjeta, lo que indica una exclusión financiera significativa.

En contraste, el 31% de los encuestados cuenta con tarjetas de débito. Sin embargo, un 31%, es decir, casi uno de cada 3 hogares, no accede formalmente a una cuenta bancaria. Con las dificultades que puede traer aparejado no contar con dinero disponible para transferir en un contexto de aislamiento, muchas veces accediendo a fuentes de financiamientos informales, que carecen de control y legalidad.

Por otro lado, el 28% de los encuestados tiene acceso a tarjetas de crédito. Estas tarjetas son una herramienta financiera importante que permite a los usuarios financiar compras y gestionar sus gastos a lo largo del tiempo. Finalmente, el 1% de los encuestados utiliza tarjetas de compra emitidas por cadenas comerciales. Esta cifra refleja una dependencia de opciones de financiamiento muy limitadas, que están restringidas a ciertos comercios y pueden tener condiciones menos favorables en comparación con las tarjetas de crédito tradicionales.

Se observa una linealidad en el acceso a cuentas bancarias y una distribución desigual entre los individuos de clases populares y otros grupos. En este contexto, se mantiene la tendencia respecto al acceso al crédito formal bancario, cuando se pregunta: *¿En los últimos 5 años algún miembro del hogar solicitó y obtuvo préstamos?* Las respuestas posibles son Sí (en verde) y no (en rojo).

Vale aclarar que responde que sí, no implica necesariamente que se pidió y se le negó el acceso al mismo. Puede ser que no lo pidió, porque no consideró necesario o simplemente no lo pidió porque sabía con antelación que no se lo iban a otorgar.

*Gráfico 11 – Acceso al crédito formal bancario según grupos poblacionales en el Gran Córdoba 2020*



Fuente: elaboración propia en base a ENES PiSAC 2020

En este gráfico 11 de barras horizontales, muestra que, la clase alta, con un 100% de bancarización, ejemplifica una situación donde todos los miembros del hogar tienen acceso a productos financieros, lo que les permite gestionar mejor sus necesidades económicas y acceder a créditos cuando lo requieren.

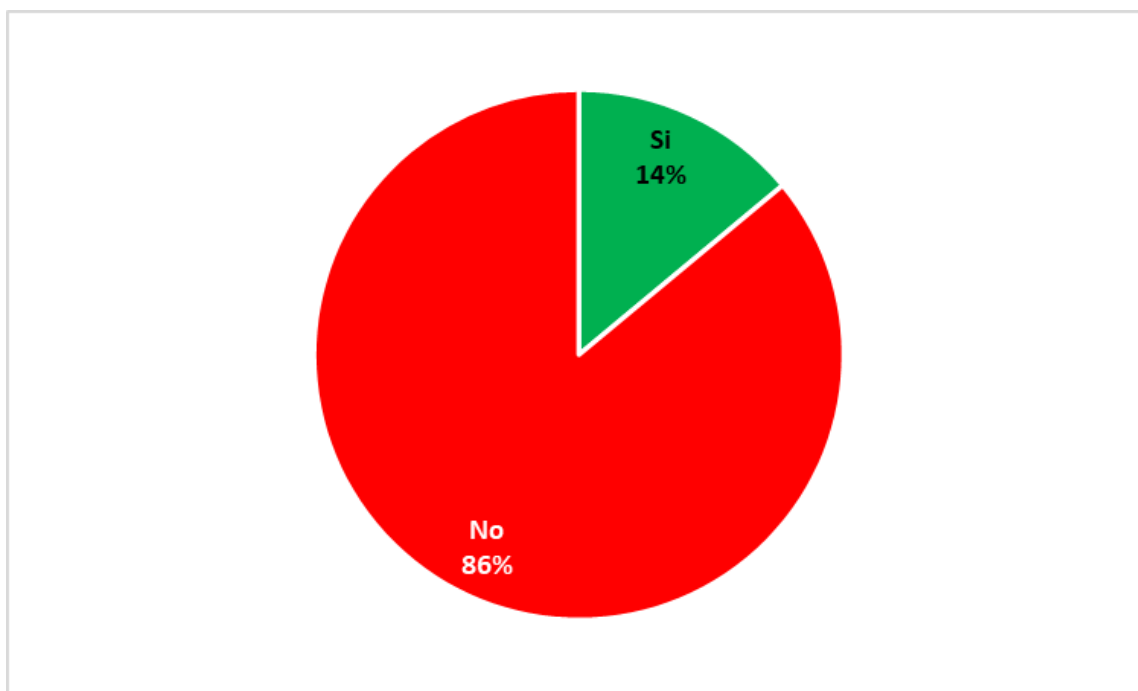
En contraste, la clase media alta, con un 61,54% de bancarización, y la clase media, con un 64,19%, muestran que, aunque una parte considerable de estos grupos tiene acceso a créditos, aún existe un porcentaje significativo que no cuenta con esta posibilidad. Esto indica que, a pesar de estar mejor posicionados que sujetos de clases populares, muchos hogares aún enfrentan barreras para acceder a financiamiento, lo que puede limitar sus opciones en momentos de necesidad.



Al enfocar el análisis en la clase baja y la clase obrera, que representan a los sectores populares de Córdoba, se observa que la situación es más crítica. La clase baja presenta un 40,82% de bancarización, lo que significa que más de la mitad de sus hogares no tiene acceso a servicios financieros formales. Esto dificulta significativamente su capacidad para acceder a créditos y préstamos, lo que puede afectar su habilidad para afrontar emergencias económicas, realizar inversiones en educación o mejorar su calidad de vida. Por su parte, la clase obrera, con un 52,80% de bancarización, tiene un acceso ligeramente mejor, pero aun considerablemente limitado, ya que un 46,40% de sus hogares sigue sin estar bancarizados.

La falta de acceso al crédito en sujetos de clases populares se vuelve aún más relevante en el contexto de la pandemia, donde muchas familias enfrentan incertidumbre laboral y reducción de ingresos. La imposibilidad de acceder a préstamos formales puede llevar a estos hogares a recurrir a fuentes de financiamiento informal, que suelen tener condiciones desfavorables y tasas de interés elevadas. Esto no solo agrava su situación financiera, sino que también perpetúa su vulnerabilidad económica (Barros, 2012), esta se entiende como la incapacidad de los individuos o grupos para gestionar su situación financiera de manera sostenible, colocándolos en posiciones precarias. Esta condición frecuentemente obliga a las personas a tomar decisiones financieras rápidas ya corto plazo, priorizando la necesidad inmediata de liquidez sobre la planificación a largo plazo.

Gráfico 12 – Acceso al crédito formal bancario de las clases populares en el Gran Córdoba  
2020



Fuente: elaboración propia en base a ENES PiSAC 2020

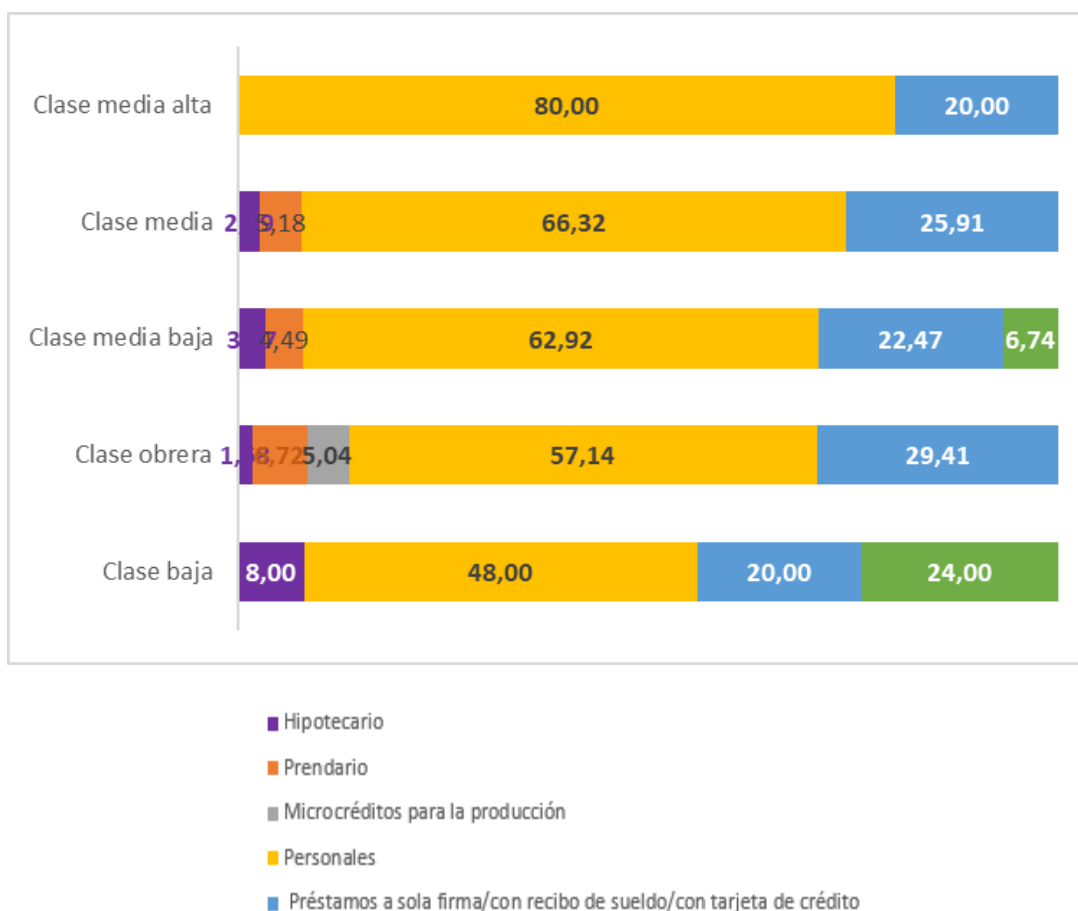
Al igual que en las otras preguntas de la encuesta, el gráfico 12 muestra los resultados tabulados de sujetos de clases populares en el Gran Córdoba. Solo un 14% de los encuestados informó haber solicitado un préstamo bancario y haberlo obtenido, en contraste con el 86% que respondió negativamente.

La pregunta 104 del formulario, *¿En los últimos 5 años algún miembro del hogar solicitó y obtuvo préstamos?*, permiten responder entre Sí o no. Quienes responden que sí tenían una pregunta encadenada, que indagaba sobre el tipo de crédito solicitaron. Las opciones eran las siguiente: 1) Hipotecarios (para compra o refacción de la vivienda); 2) Prendarios (para compra de vehículos o maquinaria); 3) Microcréditos para la producción, 4) Personales, 5) Préstamos a sola firma/con recibo de sueldo/con tarjeta de crédito.

Quienes respondieron que si de todos los encuestados del Gran Córdoba, mostraron la siguiente distribución, como se evidencia en el gráfico 13:



**Gráfico 13 – Distribución de tipos de créditos formal bancario por clases poblacionales en el Gran Córdoba 2020**



Fuente: elaboración propia en base a ENES PiSAC 2020

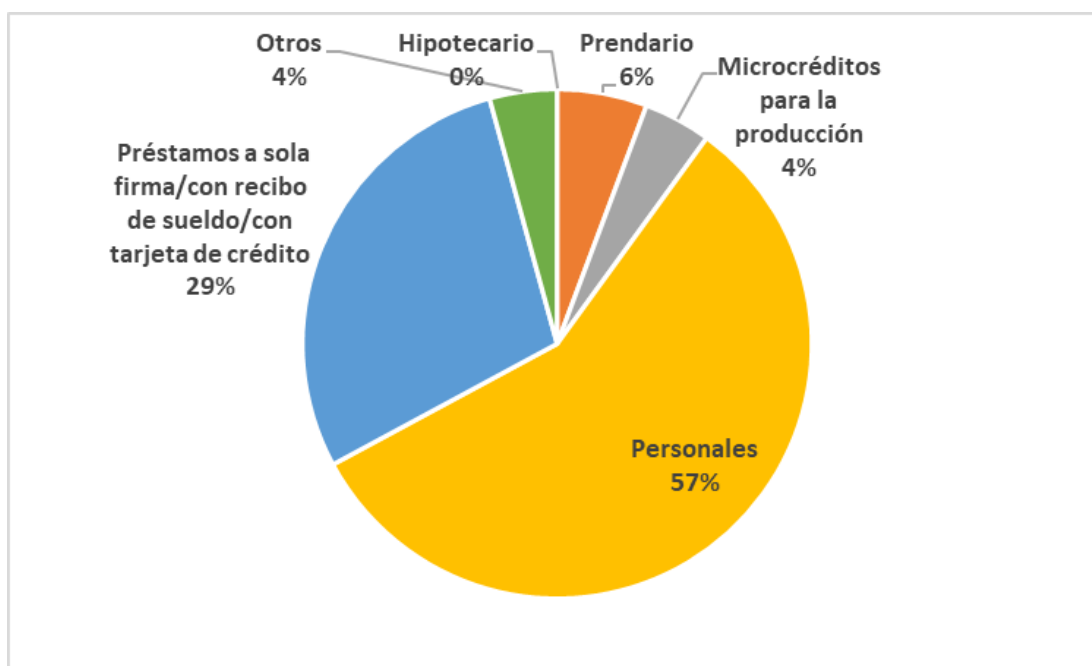
En cuanto a la distribución del tipo de productos financieros solicitados, se evidencia que existen importantes diferencias entre los grupos poblacionales. En general, los datos indican que la clase alta y la clase media alta tienen una mayor capacidad para acceder a créditos hipotecarios y prendas, con un 80% de créditos hipotecarios en la clase media alta, lo que refleja su estabilidad financiera y acceso a recursos.

Sin embargo, al evaluar la clase obrera, se observa que solo el 17,52% ha optado por créditos hipotecarios, lo que sugiere que este grupo se enfrenta a barreras significativas para acceder a financiamiento a largo plazo. En cambio, un 57,14% de la clase obrera ha recurrido a los "préstamos a sola firma/con recibo de sueldo/con tarjeta de crédito", lo que indica una dependencia de opciones de crédito más accesibles, pero potencialmente menos sostenibles, lo que podría llevar a situaciones de sobreendeudamiento en un contexto de ingresos limitados.

La clase baja presenta una situación aún más crítica, con solo un 8% de acceso a créditos hipotecarios y un 48% que ha recurrido a préstamos a sola firma, lo que evidencia su vulnerabilidad y la dificultad para acceder a financiamiento adecuado. Además, la falta de opciones como microcréditos o préstamos para la producción resalta la escasez de alternativas que puedan ayudar a estos grupos a mejorar sus condiciones económicas durante la crisis.

En resumen, el gráfico 13 pone de manifiesto las desigualdades en el acceso a créditos entre las diferentes clases sociales durante la pandemia. La clase obrera y la clase baja enfrentan desafíos significativos para acceder a financiamiento a largo plazo, lo que limita su capacidad para estabilizarse económicamente. En particular cuando se analiza la distribución de los distintos créditos formales bancarios de sujetos de clases populares, tal como muestra el gráfico de torta:

*Gráfico 14 – Distribución de tipos de créditos formal bancario de clases populares en el Gran Córdoba 2020*



Fuente: elaboración propia en base a ENES PiSAC 2020

El análisis de la distribución de los tipos de créditos utilizados por sujetos de clases populares del Gran Córdoba (gráfico 14) revela un panorama significativo en términos de financiamiento. Un 57% de los créditos solicitados corresponden a préstamos personales, que suelen ser utilizados para gastos generales, como la compra de bienes de consumo, la cobertura de emergencias o el pago de deudas. Este tipo de crédito, aunque accesible, puede implicar tasas de interés elevadas, lo que puede generar dificultades de pago en el futuro.



En segundo lugar, se observa que un 28% de los encuestados ha optado por "préstamos a sola firma/con recibo de sueldo/con tarjeta de crédito", una opción que permite acceder a fondos sin necesidad de garantías legales y económicas, pero que también puede resultar en un endeudamiento si no se gestiona adecuadamente, como explique anteriormente, esto requiere autodisciplina y una correcta planificación de los gastos del hogar y una "acción estratégica" (Barros, 2012), que implica donde comprar, endeudarse, pagar cuentas, gastar, hacer cálculos, ahorrar cuando se puede, planificar, son parte integrante de la administración cotidiana de las finanzas" (p. 121)

Por otra parte, los créditos prendarios, que representan un 5%, son utilizados principalmente para obtener liquidez a partir de la garantía de un bien, mientras que los microcréditos para la producción (4%) están destinados a fomentar actividades productivas y pequeñas empresas, aunque su baja representación sugiere que las alternativas de financiamiento para emprendimientos son limitadas.

Finalmente, este análisis pone de manifiesto la dependencia de sujetos de clases populares en créditos de corto plazo y la necesidad de opciones más sostenibles que promuevan su inclusión y estabilidad económica.

### **Prácticas financieras: ¿Cómo se endeudaron sujetos de clases populares durante el ASPO?**

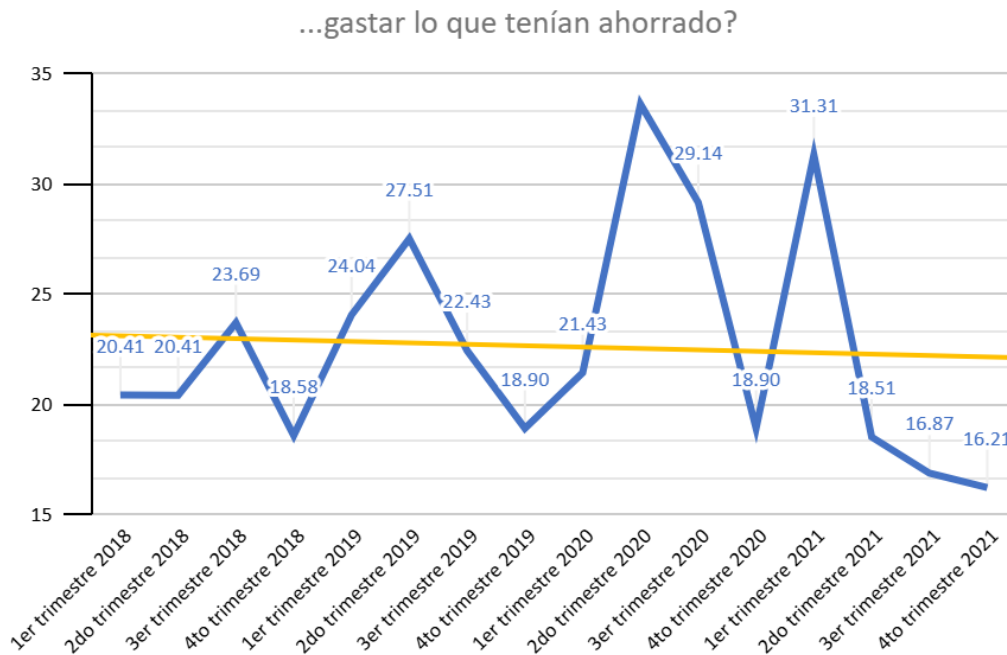
Para analizar las prácticas financieras de endeudamiento de sujetos de clases populares del Gran Córdoba, se recurre a datos secundarios provenientes de las Encuestas Permanentes de Hogares (EPH), a entregar desde el primer trimestre de 2018 hasta el cuarto trimestre de 2020.

Dentro del formulario de la EPH, el análisis se centra en el apartado de "estrategias del hogar". Este segmento detalla las diversas acciones implementadas por los hogares para mantener el equilibrio presupuestario.

En este contexto, la primera pregunta aborda el uso de ahorros para sostener los consumos y necesidades del hogar. El análisis del gráfico 15 revela un cambio significativo en el comportamiento de sujetos de clases populares durante la pandemia. En comparación con los trimestres anteriores, se observa un aumento notable en el porcentaje de hogares que recurrieron a sus ahorros para cubrir gastos, alcanzando un 33,61% en el tercer trimestre de 2020, tras una tendencia relativamente estable en años anteriores. Este incremento refleja la presión económica derivada de la crisis sanitaria, donde muchas familias se vieron obligadas

a utilizar sus ahorros para afrontar situaciones inesperadas, como la pérdida de ingresos y el aumento de gastos esenciales.

*Gráfico 15 – Serie histórica - Práctica financiera: “Gastar lo ahorrado” de las clases populares en el Gran Córdoba 2021*



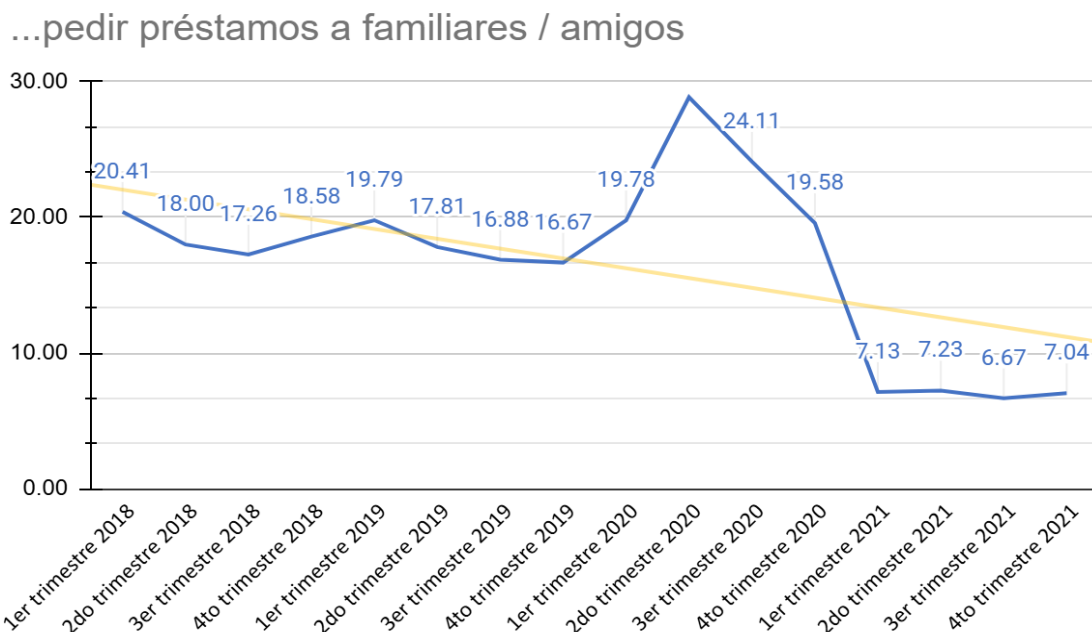
Fuente: elaboración propia en base a EPH – INDEC bases del 2018 a 2021

Gastar ahorros implica una serie de consecuencias que afectan directamente al grupo familiar. El uso de ahorros puede ser un indicativo de una situación de inestabilidad en el presupuesto del hogar. La disminución de ahorros también limita la capacidad de las familias para afrontar futuras contingencias, como emergencias médicas o gastos imprevistos.

Otra posible estrategia es solicitar asistencia a familiares y conocidos; como demuestra el gráfico 15, apenas solo un 14% pediría o pidió un crédito en el mercado formal bancario. Por eso seguramente la posibilidad más fiable sería valerse de sus vínculos de cercanía para pedir dinero prestado, en este sentido cuando se pregunta a los encuestados si pidió dinero prestado a familiares, amigos o conocido, el gráfico de líneas 16 muestra el siguiente comportamiento:



Gráfico 16 – Serie histórica - Práctica financiera: “pedir a los familiares y amigos” de las clases populares en el Gran Córdoba 2021



Fuente: elaboración propia en base a EPH – INDEC bases del 2018 a 2021

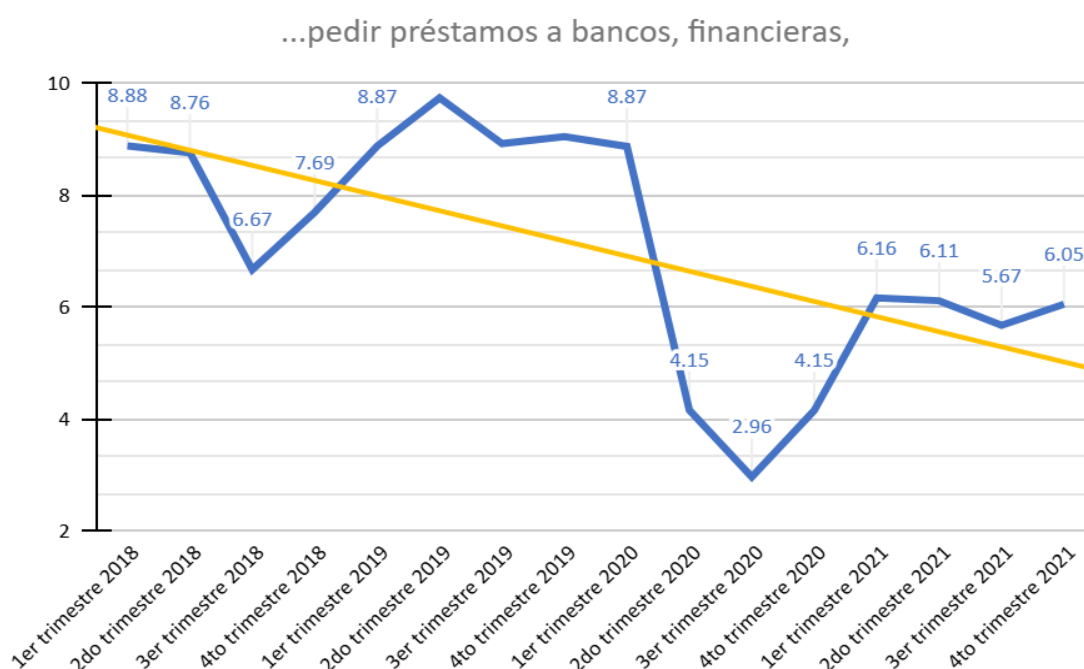
Al igual que la pregunta en relación si gastaron sus ahorros en los últimos 3 meses, la tendencia a pedir efectivamente a los vínculos de confianza mantiene la misma tendencia. El aumento en la disposición a pedir prestado a amigos y familiares refleja la desesperación económica que enfrentan muchas familias en contextos de crisis. Este comportamiento puede interpretarse como un mecanismo de apoyo, donde los lazos sociales se convierten en una fuente crucial de ayuda financiera. Esta relación de crédito se sustenta en los “vínculos de confianza” (Moyano, 2021), estos desempeñan un papel crucial en el ámbito del crédito, ya que permiten reducir la incertidumbre propia de estas relaciones. Estos vínculos facilitan el acceso a herramientas formales, como tarjetas de crédito y recibos de sueldo o crédito en dinero (p. 70). La necesidad de recurrir a estos préstamos informales puede indicar que las familias se encuentran sin acceso a canales de financiamiento formales, como créditos bancarios, debido a la falta de solvencia o condiciones restrictivas. Esto resalta una vulnerabilidad en el tejido social, donde la estabilidad financiera de los hogares depende en gran medida de la buena voluntad de sus redes cercanas.

Sin embargo, la dependencia de los préstamos informales conlleva riesgos y posibles consecuencias negativas. Aunque estos préstamos pueden ofrecer un alivio temporal, la obligación de devolverlos puede generar tensiones en las relaciones interpersonales. Esta práctica financiera se basa en "vínculos emocionales, como el cariño y la preocupación por el

otro, donde la confianza es un requisito fundamental para el intercambio recíproco" (Barros, 2012, p. 127).

El incumplimiento en el pago de estos préstamos puede dar lugar a conflictos dentro del círculo social, afectando la dinámica de la relación. A largo plazo, estos conflictos pueden erosionar la confianza y el apoyo mutuo que caracterizan estas interacciones, complicando las relaciones y generando malentendidos.

*Gráfico 17 – Serie histórica - Práctica financiera: “pedir a bancos financieras” de las clases populares en el Gran Córdoba 2021*



Fuente: elaboración propia en base a EPH – INDEC bases del 2018 a 2021

A lo largo de 2018 y 2019, se observaba una proporción moderada de individuos que solicitaban financiamiento formal, con porcentajes que rondaban del 8% al 9%. Sin embargo, a partir de 2020, esta tendencia experimentó un marcado descenso, alcanzando un mínimo del 2,96% en el cuarto trimestre del mismo año. Este descenso es indicativo de las crecientes dificultades que enfrentan las familias para acceder a préstamos formales en un contexto económico adverso.

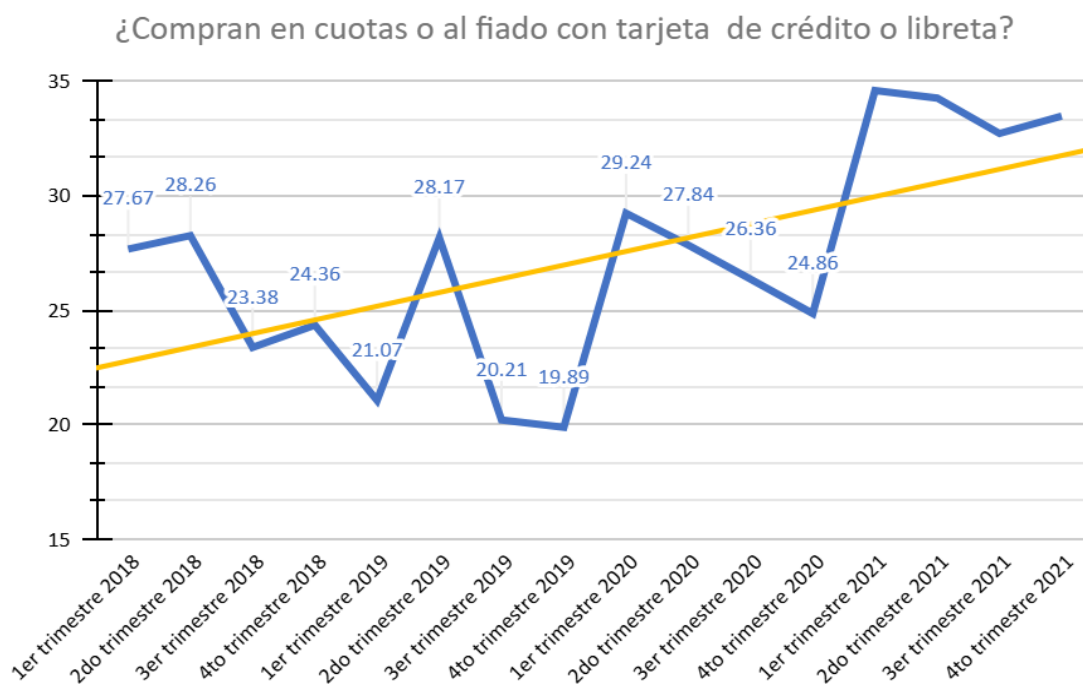
La imposibilidad de acceder a préstamos bancarios o financieros limita severamente las opciones de las familias para enfrentar situaciones de emergencia, como gastos médicos o la pérdida de ingresos. Sin el respaldo de un financiamiento formal, muchas familias se ven obligadas a recurrir a soluciones informales, como pedir prestadas a amigos o familiares, lo



que puede generar tensiones en las relaciones interpersonales o gastar lo ahorrado como muestran los gráficos 16 y 17.

Por último, en relación con la posibilidad de comprar por fiado, tarjeta de crédito o libreta, son todas prácticas de endeudamiento, que se refieren a compra de bienes de consumo inmediato. Inicialmente lo que el gráfico 18 evidencia, en el periodo prepandemia, es que a lo largo de 2018 y 2019, la proporción de personas que utilizaban estas modalidades de compra fluctuaba, pero mantenía un nivel relativamente estable, oscilando entre el 27% y el 24%. Aunque la modalidad de esta práctica se observa un comportamiento estacional o cíclico, con picos en el primer trimestre.

*Gráfico 18 –Serie histórica Práctica financiera: “comprar en fiado, tarjeta de crédito, etc.” de las clases populares en el Gran Córdoba 2021*



Fuente: elaboración propia en base a EPH – INDEC bases del 2018 a 2021

Sin embargo, al llegar el primer trimestre de 2020, la situación comenzó a cambiar. Durante este período, las modalidades de compra en cuotas y fiado se volvieron más relevantes para muchas familias que enfrentan la incertidumbre económica generada por la pandemia. En el segundo trimestre de 2020, se observa un aumento notable en el uso de estas modalidades, alcanzando un 27,84%.

A medida que avanzaba el año, el uso de la tarjeta de crédito y la compra fiada continuaron siendo estrategias comunes. Sin embargo, el tercer trimestre de 2020 mostró una leve disminución en comparación con el pico anterior, con un 26,36%.

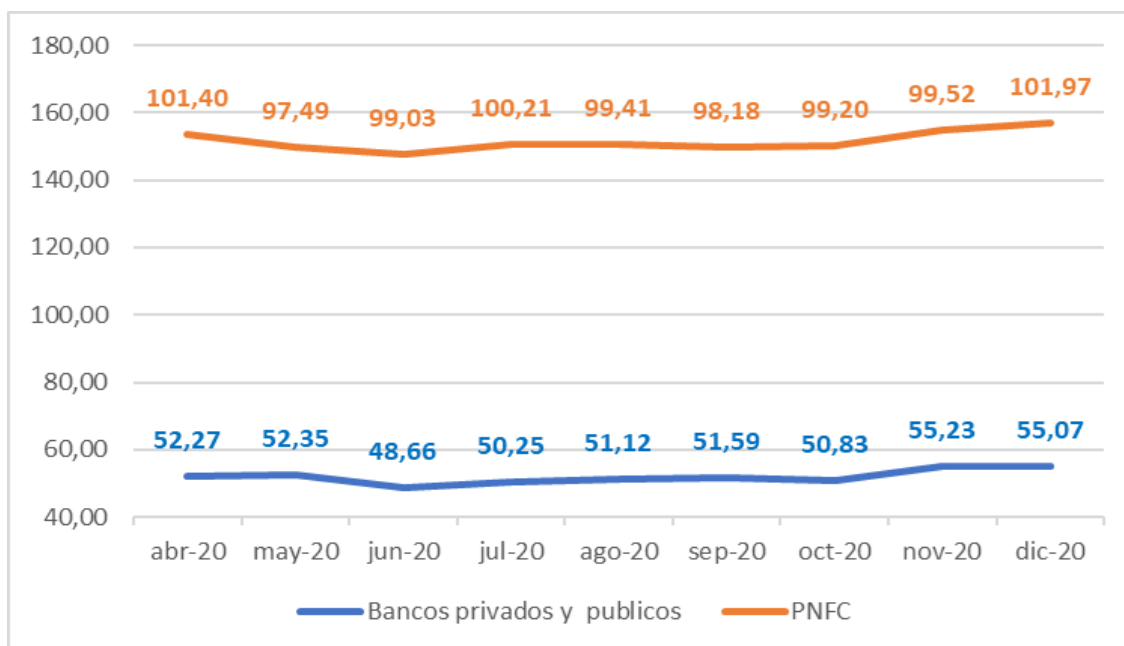
La utilización del fiado y las compras en cuotas también plantea preguntas sobre la sostenibilidad financiera de las familias. Aunque estas modalidades permiten a los hogares acceder a productos y servicios de manera más inmediata, también pueden llevar a un ciclo de endeudamiento si no se gestionan adecuadamente. La presión de pagar deudas acumuladas puede generar estrés adicional en las familias, especialmente en un contexto donde los ingresos son inciertos y las oportunidades laborales son limitadas.

En definitiva, lo que demuestran estas cuatro series históricas es que los gráficos reflejan cómo la pandemia alteró profundamente las dinámicas económicas de sujetos de clases populares, evidenciando un aumento en la dependencia de redes de apoyo informales y modalidades de compra que, aunque ofrecen soluciones inmediatas.

Habiendo evidenciado las dificultades de acceso al crédito formal, se propone continuar el análisis de cuáles eran las tasas nominales anuales (TNA) que regulaba el BCRA para el acceso a préstamos personales. Para ello, se contempla el período desde el inicio de la declaración de la pandemia, el 12 de abril de 2020, hasta el 20 de diciembre de ese mismo año. Al comparar las TNA ofrecidas por los bancos en relación con las de las entidades financieras no bancarias (PNFC), se observan marcadas diferencias. Los bancos privados y públicos ofrecieron a sus clientes, en la categoría "préstamos personales", un promedio de 51,93% de TNA, mientras que los PNFC ofrecieron un 99,60% de TNA. Es decir, tomar crédito en un PNFC, resulta en este periodo en relación con los bancos casi el doble, tal como se muestra en el gráfico 19.



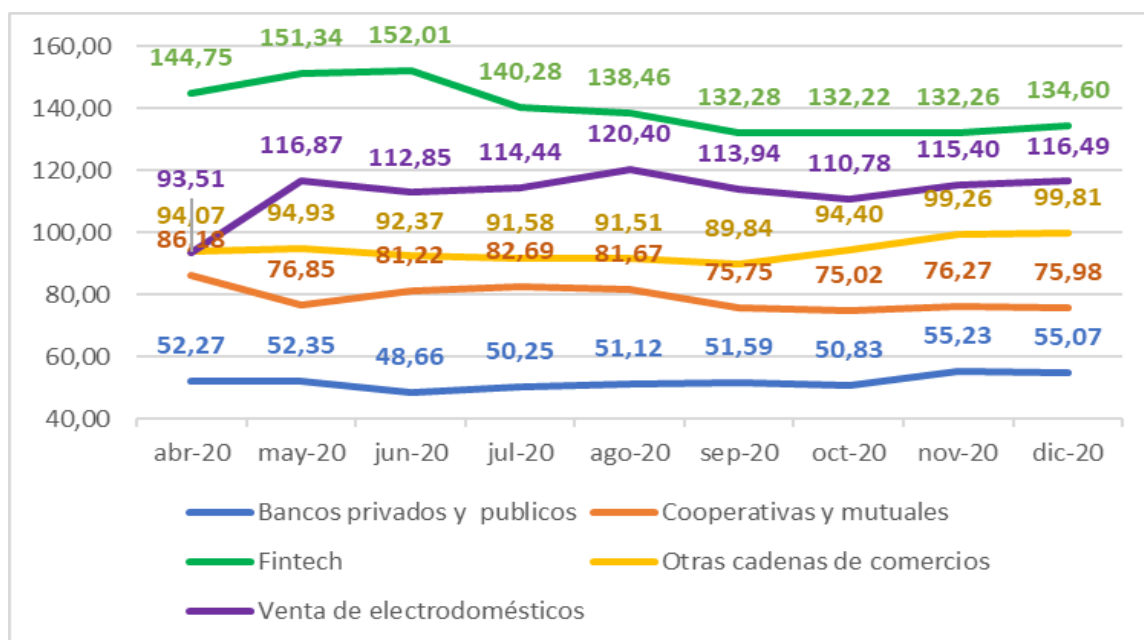
Gráfico 19 – TNA bancos y PNFC abril a diciembre 2020



Fuente: elaboración propia en base de "serie informe PNFC y serie informe Bancos 2022, BCRA"

En cuanto si se compara la TNA de acuerdo con los PNFC en específico, veremos que, en este periodo, abril a diciembre de 2020, las cooperativas y mutuales presentaron un promedio de 79,07%, mientras que las Fintech destacaron con una alta TNA promedio de 139,80%, siendo el promedio más elevado. Las otras cadenas de comercios mantuvieron una tasa del 94,20%, y la venta de electrodomésticos cerró con un promedio de 112,74%, tal como se ve en el gráfico 20.

Gráfico 20 – TNA bancos y PNFC (Cooperativas y mutuales, Fintech, Otras cadenas de comercios, Venta de electrodomésticos) abril a diciembre 2020



Fuente: elaboración propia en base de “serie informe PNFC y serie informe Bancos 2022, BCRA”

En resumen, la diferencia está marcada al tomar crédito formal en bancos públicos y privados en contra de los PNFC. Debido a la falta de garantías económicas y legales, quienes no califican para un crédito se enfrentaban a ofertas limitadas. En particular, las billeteras virtuales (empresas Fintech) tuvieron un gran crecimiento en la cantidad de oferentes y deudores. Esto se puede ver en el [cuadro 3](#) y en el [gráfico 7](#). Inclusive, dada la gran demanda de los primeros meses de la pandemia, observamos cómo su TNA subió hasta el 152% anual.

Cabe mencionar que la proliferación de la oferta de créditos, especialmente para las clases populares que hasta entonces no accedían al sistema formal, posibilita su expansión como estrategia de los hogares para hacer frente a la crisis a raíz de la pandemia. Sin embargo, esto implica un salvataje en el momento, pero que posteriormente compromete el futuro financiero de estas familias.



## **Capítulo 5: Emociones y Endeudamiento: Una Mirada a las Prácticas Financieras de sujetos de clases populares cordobesas**

---

Este capítulo tiene como objetivo explorar las emociones vinculadas a las prácticas financieras de endeudamiento de consumo en empresas FinTech entre sujetos de clases populares de Gran Córdoba. A través de un análisis detallado de entrevistas realizadas, se busca entender cómo las condiciones económicas generadas por la pandemia de COVID-19 han influido en su relación con el mercado de crédito y sus consiguientes prácticas de endeudamiento.

En las experiencias compartidas por las personas entrevistadas es posible identificar variadas emociones, como la ansiedad, la frustración y la resignación, que se entrelazan con la necesidad de adaptarse a un nuevo entorno. A pesar de las diferencias en sus contextos socioeconómicos y el mayor o menor conocimiento de las billeteras virtuales, todos tuvieron que desplegar estrategias para el manejo de deudas.

En primer lugar, el análisis de estas entrevistas permitió identificar diversas emociones que emergen de las relaciones con el crédito, así como las implicaciones de estas prácticas en la vida cotidiana de las personas entrevistadas. A través de este enfoque, se busca ofrecer una aproximación a las experiencias de sujetos de clases populares del Gran Córdoba con el uso de billeteras virtuales (FinTech), en un contexto de crisis económica y sanitaria.

Al examinar las experiencias de las personas entrevistadas, se evidencia que la pandemia no solo alteró sus economías domésticas, sino que también intensificó una variedad de emociones que afectan de manera compleja su relación con el crédito. Este estudio resalta la necesidad de considerar el contexto emocional en el análisis del endeudamiento e invita a reflexionar sobre las implicaciones sociales y económicas de estas prácticas financieras en la vida cotidiana.

### **Ingreso a las billeteras virtuales y relación de crédito con las empresas Fintech**

En este apartado se analizará caso por caso de la “entrada” (Moyano, 2021) de la relación de créditos de las personas entrevistadas con las billeteras virtuales durante la pandemia. Esta entrada, es el inicio de la relación de crédito con las billeteras virtuales, donde sujetos acceden al crédito y se consolida en deuda.

Para ello, se confeccionó el cuadro 4 que tipifica el tipo de crédito y ofrece un breve resumen de la experiencia personal con las billeteras virtuales, como se muestra a continuación:

*Cuadro 4 – Cuadro comparativo entrevistas y tipo de relación de crédito*

<b>Entrevista</b>	<b>Billetera Virtual</b>	<b>Tipo de préstamo</b>
E1	Naranja X, Mercado Pago	Tarjeta de crédito y préstamos cortos
E2	Mercado Pago, Naranja	Tarjeta de crédito y préstamos cortos
E3	Naranja X	Tarjeta de crédito
E4	Naranja X	Tarjeta de crédito
E5	Mercado Pago	Préstamos cortos

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

La evidencia los tipos de créditos a los que se accedió en este contexto de endeudamiento, incluyendo compras con tarjetas de crédito y préstamos cortos. Estos préstamos y las compras realizadas con tarjetas de crédito se destinaron al consumo. Barros (2012) explica que:

“La lógica económica del crédito es también social, ya que busca —a través del consumo— el bienestar familiar y el fortalecimiento de las relaciones sociales. En este contexto, uno de los usos principales de las tarjetas es la compra de bienes para el hogar (como televisores, DVD, equipos de música, living, comedor, etc.), lo que permite a los agentes amoblar, embellecer y remodelar su hogar, convirtiéndolo en un lugar más cómodo y grato para toda la familia.” (p.129)

Las personas entrevistadas relatan que su ingreso a la relación de crédito con las empresas Fintech se produce principalmente para cubrir gastos que exceden su presupuesto familiar. Utilizan estas plataformas para realizar compras esenciales, como herramientas necesarias para su trabajo, alimentos y otros consumos básicos que son vitales para su día a día. A diferencia de la lógica expuesta por Barros (2012), que sugiere que las compras a crédito buscan mejorar las condiciones de vida y aumentar la satisfacción y el bienestar familiar, en



el contexto del ASPO, el acceso a estos nuevos actores del mercado de crédito se orientó principalmente a cubrir necesidades cotidianas.

La entrevistada E1 comparte su experiencia al ingresar en la relación de crédito a través de las billeteras virtuales Naranja X y Mercado Pago. Menciona que durante el ASPO su economía se vio afectada por el aislamiento, ya que su trabajo no era considerado esencial y tuvo que suspender sus actividades. Aunque no incurrió en gastos de desplazamiento, sí tuvo que seguir afrontando el alquiler y los servicios, lo que la llevó a utilizar billeteras virtuales para gestionar estos pagos. Administra su dinero mediante cargas o transferencias en estas plataformas y utiliza los créditos disponibles para cubrir gastos cotidianos, que incluyen alimentación, servicios, alquiler y otros bienes que no pueden solventar únicamente con su sueldo. Ella comenta:

"Todo el tiempo estoy teniendo préstamos. Tengo gastos que no están considerados acordes a mi sueldo. Entonces, estas opciones me permiten acudir a las billeteras virtuales, especialmente a Mercado Pago, para créditos o préstamos" (*E1, Femenino, 32 años, Empleada en un almacén, Güemes, barrio del centro*).

La entrevistada comparte que solicita continuamente préstamos para cubrir gastos que no puede afrontar con su sueldo, revelando así una relación de crédito deudor-acreedor marcada por la desigualdad. Este fenómeno se alinea con la figura del "hombre endeudado", tal como lo describe Mauricio Lazzatto (2013), quien señala que estas relaciones de poder entre acreedores y deudores son fundamentales para entender las dinámicas sociales y económicas contemporáneas. Lazzatto (2013), explica que "el crédito es uno de los mejores instrumentos de explotación que el hombre haya sabido establecer" (p.25), lo que sugiere que la deuda no es meramente un mecanismo financiero, sino un medio de control social. Más adelante en la entrevista, ella menciona:

"Ahora estoy utilizando créditos porque, como te digo, los voy renovando casi todos los meses. Es un círculo vicioso". (*E1, Femenino, 32 años, Empleada en un almacén, Güemes, barrio del centro*.)

Esta declaración resalta cómo el "hombre endeudado" "vive atrapado en una estructura de poder que lo acompaña a lo largo de su vida, desde la cuna hasta la tumba" (Lazzatto, 2013, p. 39). Al día de la entrevista, casi 5 años después, comenta que sigue pagando el préstamo con estas billeteras virtuales.

El segundo entrevistado E2, quien tiene un taller de bicicletas, logró sostener su actividad económica durante la pandemia, a pesar de que su hogar experimentó ingresos reducidos.

La falta de gastos durante el aislamiento le permitió mantener su nivel de vida. Familiarizado con billeteras virtuales como Mercado Pago y Tarjeta Naranja, continuó utilizándose durante el ASPO, destacando la facilidad de cobro y la rápida aprobación de créditos. Ha solicitado créditos, especialmente para necesidades cotidianas y la compra de herramientas necesarias para su trabajo, pero su experiencia ha sido complicada, ya que entró en mora. El comparte que accede por la facilidad de acceso:

"No había intereses, sino que había la facilidad del acceso. Tenía la posibilidad rápida de tener una tarjeta de crédito y de aumentarlo" (*E2, Masculino, 29 años, Mecánico de Bicicletas, José Hernández, zona sur de la ciudad, periferia*).

El consumo de E2 implicaba un préstamo para inversión a futuro, porque compraba herramientas para su taller, la fuente de su trabajo. Si bien no informa cuál fue la causa por la cual dejó de pagar, pero comenta que tomó más deuda, principalmente porque le aumentaron el límite de crédito de esta:

"tenía la posibilidad rápida de tener una tarjeta de crédito y tenía también la posibilidad rápida de aumentar ese crédito que me daban." (*E2, Masculino, 29 años, Mecánico de Bicicletas, José Hernández, zona sur de la ciudad, periferia*)

La modalidad de consumo del entrevistado E2, centrada en el uso del crédito, se puede entender a través de la perspectiva de Barros (2012), quien describe el crédito como "una posibilidad de compra inmediata" (p. 116). En este contexto, el crédito se presenta como una oportunidad que muchos consideran esencial, impulsados por la amplia oferta de productos, en este caso herramientas para su negocio.

La entrevistada E3 comenzó a usar Naranja X durante la pandemia, conociendo la plataforma a través de su tarjeta Naranja. La empleaba para pagar cuentas y cubrir gastos familiares. Ha solicitado créditos en varias ocasiones, especialmente debido a la reducción del sueldo de su esposo, quien, durante el ASPO, experimentó una disminución de su salario por las restricciones sanitarias.

"La primera vez no tenía tanto interés. Después, cuando pude pagar, ya era mucho más interés. Aboné un par de cuotas en 12 meses, pagué nueve y ya no pude pagar más. Estuve como nueve meses sin pagar" (*E3, Femenino, 36 años, Centro-periferia*).

La entrevistada E3 narra que los créditos solicitados a Naranja X fueron destinados a cubrir gastos del hogar. Ella los fue tomando a medida que disminuían sus ingresos y,



posteriormente, cuando se encontró en la imposibilidad de pagarlos, ya que los montos aumentaron y consigo los intereses.

La entrevistada E4, al igual que E3, usó Naranja X antes de la pandemia, pero se enfrentó a problemas para pagar. Desde el inicio de la pandemia y durante el aislamiento preventivo y obligatorio, la economía del hogar de E4 ha cambiado. La falta de trabajo y la disminución de ingresos han afectado su situación; aunque es ama de casa y recibe una pensión por sus siete hijos, su esposo, que es albañil, es el principal sostenedor de la familia. Se enteró de la plataforma a través de su tarjeta y la utilizó para compras cotidianas.

“La usaba para mercadería y otros consumos” (*E4, Femenino, 56 años, periferia de la ciudad*).

Esta dependencia de un ingreso limitado ha alterado las dinámicas de compra y el uso de medios de pago, obligándola a priorizar lo esencial ya recurrir a créditos para satisfacer necesidades inmediatas.

Finalmente, el entrevistado E5 comenzó a utilizar Mercado Pago después de la primera etapa de la pandemia, cuando se normaliza la presencialidad, aproximadamente en la segunda mitad de 2020. Actualmente, es gestor de cobranza y accedió a este trabajo tras la pandemia, lo que representa casi un tercio del salario mínimo.

En cuanto a las condiciones económicas generadas por la pandemia, el entrevistado E5, comparte su experiencia de que, tras perder su empleo, se vio obligado a gastar sus ahorros y enfrentar deudas acumuladas por un préstamo anterior. La incertidumbre económica provocada por la pandemia limitó su capacidad de generar nuevos ingresos, afectando directamente a las decisiones de la economía del hogar. Conoció a la plataforma (mercado pago) a través de comentarios de compañeros de trabajo y la utilizó principalmente para gestionar ingresos y realizar pagos. En su caso, menciona:

“Saqué un préstamo hace unos seis meses. Me lo dieron rápidamente; yo lo pagué. Fueron seis cuotas, fue rápido y así de sencillo. Pero no fue complicado; con Mercado Pago, en general, si tienes un buen perfil crediticio, te lo aprueban” (*E5, Masculino, 43 Años, periferia ciudad de Córdoba*).

En primer lugar, la declaración de E5 revela varios aspectos significativos sobre su experiencia con el acceso a créditos en el contexto de la pandemia. Su mención de que el préstamo fue "rápido" y "sencillo" sugiere que plataformas digitales como Mercado Pago no exigen

garantías para otorgar créditos. Sin embargo, es importante señalar que estos préstamos suelen ser más costosos, como se ejemplifica en el gráfico 20, que muestra la diferencia de la TNA durante este período.

Además, en el contexto del endeudamiento, la "entrada", como se explicó anteriormente, se dio durante el ASPO, cuando las situaciones económicas y laborales cambiaron de manera restrictiva. En la mayoría de los casos, las personas encontraron en los créditos de billeteras virtuales una oportunidad para solventar pérdidas de ingresos y acceder a consumos inmediatos de bienes de la vida cotidiana.

Las garantías legales solicitadas por los acreedores en esta relación de crédito varían: en el caso de Mercado Pago, se otorgaron créditos a E5 y E1 debido a su buen perfil crediticio y su trabajo registrado. E3, al tener un taller, también accedió a créditos a medida que utilizaba más la billetera. En cuanto a Naranja X, la garantía se basa en el buen comportamiento de pago de la tarjeta de crédito.

Los relatos de las personas entrevistadas reflejan cómo las condiciones económicas generadas por la pandemia los llevaron a recurrir al crédito como solución a la crisis financiera que enfrentaban. La "entrada" en las relaciones de crédito, como describe Moyano (2021), se produjo en un momento crítico durante el ASPO, donde las familias acceden a esta relación de créditos para cubrir gastos cotidianos, a menudo superando su presupuesto familiar. Esto se alinea con la observación de Barros (2012), quien señala que "a través del consumo" se busca "el bienestar familiar" (p. 129). Sin embargo, a diferencia de esta lógica, las personas entrevistadas como E1 y E3 utilizaron las billeteras virtuales principalmente para enfrentar necesidades inmediatas, lo que resalta la precariedad de su situación. E1 menciona: "Todo el tiempo estoy teniendo préstamos... Estas opciones me permiten acudir a las billeteras virtuales" (E1), lo que indica una dependencia del crédito que refleja la desigualdad en la relación deudor-acreedor.

Este fenómeno se relaciona con la idea del "hombre endeudado" de Lazzatto (2013), quien sugiere que el crédito se convierte en un medio de control social, ya que E1 describe su experiencia como un "círculo vicioso" (E1). Por su parte, E2 utiliza el crédito para invertir en herramientas necesarias para su taller, lo que, aunque es una inversión a futuro, también lo lleva a acumular más deuda: "tenía la posibilidad rápida de aumentar ese crédito" (E2). Así, el acceso a estos créditos se convierte no solo en una herramienta para el consumo, sino también en un mecanismo que perpetúa la dependencia económica y la vulnerabilidad. Este fenómeno, como argumentan Peñaloza, Gerhard Paula Sousa y Araujo De Carvalho (2019),



es resultado de una sociedad de consumo que promueve el deseo inmediato y la necesidad de adquirir bienes, a menudo a expensas de la estabilidad financiera.

### **Permanencia y salida: Prácticas Financieras de endeudamiento y relaciones de crédito**

Como se mencionó en el capítulo 2, las competencias incluyen el conocimiento práctico y las habilidades necesarias para gestionar deudas, así como la capacidad de evaluar las implicaciones de estas decisiones. Asimismo, el sentido se refiere a las valoraciones y significados que los individuos atribuyen al endeudamiento, reflejando tanto aspiraciones personales como experiencias previas. Por otro lado, las materialidades abarcan las herramientas e infraestructuras que facilitan o limitan el acceso al crédito, creando un contexto en el que se toman decisiones financieras.

A continuación, estas prácticas de endeudamiento se enmarcan en lo que Moyano (2021) denomina "permanencia", que se refiere a la capacidad de mantener una relación financiera y las tensiones que esta situación genera. Para sostener esta relación de crédito formal, "es crucial generar confianza, y eso se logra a través del cumplimiento de los pagos que las financiaciones formales requieren" (Moyano, 2021, p. 77). De este modo, mantener la relación de crédito, es decir, cumplir con la obligación de devolver un crédito, permite ser catalogado como «buen pagador» (Moyano, 2021). En consecuencia, se jerarquiza entre las personas basadas en valores morales; por ejemplo, "estar limpio" no solo significa haber pagado las deudas, sino que también implica ser alguien de confianza.

Sin embargo, en caso de no poder pagar la deuda, como es el caso de las personas entrevistadas, surgen tensiones en la relación entre deudor y acreedor. Además, Moyano (2021) explica que se finaliza la relación de crédito mediante la salida. Esto puede suceder cuando no se cumplen los pagos, lo que no solo afecta la percepción de la persona como «buen pagador», sino que también genera tensiones en su situación económica. Moyano señala que "la permanencia en el crédito depende de la capacidad de cumplir con las obligaciones" (2021, p. 77), y destaca que el incumplimiento puede llevar a una estigmatización de la base en valores morales, donde "estar limpio" implica más que simplemente haber pagado deudas; se relaciona con la confianza social. En este contexto, el autor explica que la salida implica dos posibles caminos: la refinanciación y el dejar de pagar. En los casos entrevistados, exponen estas dos formas de salida de la relación de crédito.

En este contexto, el cuadro 5 presenta un análisis sistemático de las experiencias de las personas entrevistadas en relación con las prácticas financieras empleadas y las estrategias de devolución implementadas para gestionar sus deudas. Este cuadro permite visualizar de

manera clara la interconexión entre las prácticas financieras, proporcionando una comprensión integral del impacto del endeudamiento en sus vidas.

*Cuadro 5 – Cuadro comparativo prácticas financieras de endeudamiento*

<b>Entr.</b>	<b>Práctica Financiera</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Cita</b>
E1	Préstamos para cubrir gastos y nuevos créditos para saldar los anteriores	Dejar de usar la tarjeta	<i>"Decidí no usar más la tarjeta Naranja X por los próximos dos o tres meses hasta que disminuya significativamente el gasto."</i>
E2	Préstamos y uso de tarjeta de crédito para herramientas y consumos cotidianos.	Accedió a una refinanciación, luego.	<i>"No gastar mucho más de lo que podía afrontar como pago de cuotas al mes siguiente."</i>
E3	Tarjeta de crédito para compra de bienes de consumo.	Refinanció la deuda, luego de dejar de pagar durante nueve meses.	<i>"Dejé de pagar durante nueve meses. Fui juntando y después aboné la tarjeta en tres pagos."</i>
E4	Uso de tarjeta de crédito para consumos cotidianos. Solicitud de préstamos	Decidió dejar de pagar y seguir con la deuda	<i>"No me importa si me embargan. Ya perdí lo más sagrado, que fue mi hijo."</i>
E5	Uso de préstamos personales y tarjeta de crédito.	Ajustó sus gastos para pagar la tarjeta	<i>"La tarjeta se paga. No se come, pero se paga."</i>

Fuente: Elaboración propia

Ante las preguntas de la entrevista, el entrevistado E5, compartió que utilizó préstamos personales, evidenciando un conocimiento práctico sobre el mercado de crédito y el uso de billeteras virtuales. Al consultar su experiencia con Mercado Pago, mencionó:

"Sí, la ventaja es que son cortos. No te matan tanto con el interés. Son tres o seis cuotas. O sea, lo podés hacer más, pero ahí sí, endeudarte más. Lo haces corto para sacar y después lo pagas ahí nada más" (E5, Masculino, 43 Años, periferia ciudad de Córdoba).

El entrevistado considera que los intereses no son tan elevados como en otros productos y es consciente de los plazos de pago en que deben ser devueltos. En su caso, solicitó este



préstamo corto debido a la disminución del ingreso de su esposa y a su propia situación de desempleo.

Solicitar un préstamo personal para el consumo implicaba un monto fijo que se pedía una vez y se pagaba en cuotas iguales y consecutivas, lo que requería ajustar los gastos a un nuevo monto fijo mensual. Su estrategia de devolución se manifestó en la reducción de gastos en ocio y entretenimiento, mostrando cómo la necesidad de cumplir con obligaciones crediticias afectó su estilo de vida.

En la situación de endeudamiento, cuando tuvo que retrasarse por la falta de ingresos, se adhirió al DNU 319/2020, que postergaba el pago de préstamos anteriores a la pandemia. Andrés explicó:

“El préstamo lo retrasé unos cuatro meses, y lo que hicieron fue pasarme esas cuotas, gracias a una ley que se implementó. Me dieron como tres meses de gracia, durante los cuales no pagué las cuotas, y luego las pegué cuando se levantó la restricción”  
(E5, Masculino, 43 Años, periferia ciudad de Córdoba).

Su enfoque hacia el pago de obligaciones fue claro:

"Pago toda la deuda. Mi pensamiento es simple No se come, pero se paga. Me restringiré en otras cosas, saldré menos, me compraré un juego menos, haré otros sacrificios, pero la tarjeta se paga, de cualquier manera. Esa es la filosofía: la tarjeta se paga, como sea." (E5, Masculino, 43 Años, Cobrador (Call center, Barrio comercial, periferia ciudad de Córdoba).

El entrevistado E5 manifiesta una clara determinación de ser un “buen pagador” (Moyano, 2021) y de permanecer en la relación de crédito. Al expresar que "pago toda la deuda" y que "no se come, pero se paga". Está dispuesto a inclusive, dejar de comer, salir menos o dejar de comprarse un juego, para asegurar que su tarjeta se pague "como sea", con tal de poder cumplir a su acreedor y no salir de esta relación de crédito. Prioriza el cumplir con una obligación, antes que su bienestar personal

Por otra parte, la entrevistada E1 recurrió a billeteras virtuales para acceder a pequeños préstamos para el consumo, pero no podía cumplir con estos, por lo que solicitaba nuevamente préstamos para pagar los anteriores.

"Sí. Todo el tiempo estoy teniendo préstamos (...) Por otras cuestiones, pero porque tengo gastos que no están considerados acordes a mi sueldo. Entonces me generó

como estas opciones, decir: “Bueno, acudo a las billeteras virtuales, Mercado pago, sobre todo Mercado Pago en créditos o préstamos. Así que va haciendo y que puedas ir pagando cómodamente” (E1, Femenino, 32 años, centro.)

Ella manifiesta tener problemas para administrar sus recursos; no lleva registros de gastos ni maneras de gestionar su sueldo. Utiliza estos préstamos para cubrir ciertas necesidades sin prever que podrá cumplir con los pagos, como expresa en esta parte de la entrevista:

“No me siento todos los meses a hacer un recuento de lo que ingresa, lo que tengo que pagar, los gastos y demás” (E1, Femenino, 32 años, Empleada en un almacén, Güemes, barrio del centro.).

Aunque esta situación de endeudamiento la llevó a pensar en una nueva manera de administrar sus gastos para poder frenar las deudas:

“Este año, sin embargo, comencé a usar un Excel para organizarme mejor. Me pregunté: '¿Qué pagó con qué?' Por ese motivo, decidí congelar la tarjeta [Naranja X] porque el gasto era más elevado que lo que generaba con mi trabajo. Entonces, pensé: 'Bueno, basta'”. (E1, Femenino, 32 años, barrio del centro.)

Por otro lado, otra estrategia que utilizó era solicitar adelantos de sueldo, lo que implicaba un sacrificio a futuro para poder pagarlo.

Su sacrificio de no comprar ropa y calzado destaca la priorización de necesidades básicas sobre deseos personales. Las competencias que posee sobre el uso de la tecnología financiera le permiten gestionar sus deudas de manera más efectiva. Sin embargo, el sentido de estas prácticas se ve influenciado por sus experiencias previas, donde el acceso a créditos se asocia con la posibilidad de satisfacer necesidades inmediatas.

En sintonía, el entrevistado E2 accedió a préstamos cortos y utilizó la tarjeta de crédito para herramientas (para su taller de bicicletas) y consumos cotidianos. Se endeudó principalmente por la accesibilidad que otorgaban Naranja X y Mercado Pago.

"Era el método de pago que te permitía trabajar fácilmente sin mucha aprobación y muy rápido. Entonces me daban financiación con mi tarjeta de crédito y débito sin tanta burocracia" (E2, Masculino, 29 años, periferia).

El entrevistado señala que el endeudamiento no surgió a raíz del ASPO, sino más bien debido a un desajuste entre sus gastos e ingresos. Al asumir la deuda, creía que podía mantener el equilibrio de sus finanzas.



La consecuencia posterior para no poder pagar fue la derivación a cobranzas extrajudiciales, y se vio forzado a refinanciar la deuda, sumando mayores intereses, con un plan de pago:

“Tuve que entrar en un plan de pago y, bueno, sacrificar parte de mi sueldo. Así que, bueno, pude cumplirlo y pude pagar” (E2, *Masculino, 29 años, periferia*).

Tuvo que destinar una mayor parte de su sueldo al pago de la deuda, reduciendo así su aporte a la economía del hogar.

En cuanto a la Entrevistada E3, utiliza la tarjeta de crédito de Naranja X para cubrir gastos y consumos, causados por la reducción del sueldo de su esposo:

“Saqué varios créditos porque, como te digo, mi marido se quedó estancado en la fábrica. Le redujeron mucho el sueldo y las cuentas seguían igual” (E3, *Femenino, 36 años, Centro-periferia*).

Ella cuenta que inicialmente los intereses eran bajos, pero con el paso de los resúmenes fueron aumentando:

"La primera vez no tenía tanto interés. Cuando comencé y pude pagar, después ya era mucho más interés" (E3, *Femenino, 36 años, Centro-periferia*).

En la situación de endeudamiento, de la entrevistada, tuvo que dejar de pagar durante unos 9 meses, donde ella cuenta que:

"Fui juntando y después aboné la tarjeta en tres pagos. El crédito lo pagué todo de una vez" (E3, *Femenino, 36 años, Policía, Alberdi, Centro-periferia*).

Negociar con el acreedor, en este caso Naranja X, implicó un conjunto de saberes y habilidades para poder acordar una modalidad de pago. Esta negociación requería una comprensión de su economía familiar y un compromiso de pago:

"Pensé que se iban a portar mal, pero no me hicieron problemas. Fueron nueve meses sin pagar, y cuando quise arreglar, me ofrecieron planes de pago (...) Uno va aprendiendo de sus errores" (E3, *Femenino, 36 años, Centro-periferia*).

Para cumplir con el acuerdo con su acreedor, tuvo que hacer recortes en compras del hogar y tuvo que trabajar más tiempo para pagar la refinanciación.

“Dejé de comprar muchas cosas. Sólo compraba lo básico y necesario, como alimentos. No compré ropa ni calzado durante mucho tiempo, tuve que hacer muchas horas adicionales para la policía” (E3, *Femenino, 36 años, Centro-periferia*).

Finalmente, la entrevistada E4 emplea la tarjeta de crédito de Naranja X para mercadería y compras cotidianas, y luego solicitó un préstamo personal en esta entidad para ayudar a su hijo, quien tenía inconvenientes con otras deudas.

“En una ocasión, tuve una deuda grande y tuve que sacar un préstamo con la tarjeta Naranja. Después no pude pagarlo; tenía que cubrir una deuda de un hijo mío y saqué el préstamo, pero él no me respondió ni me ayudó a pagar las cuotas” (E4, *Femenino, 56 años, periferia de la ciudad*).

En este caso, la entrevistada E4 tomó el préstamo por sus consumos y decidió asumir la deuda, confiando en que su vínculo de confianza sería una garantía para ayudar a su hijo en esta situación.

En la entrevista, ella comparte que durante este período perdió a uno de sus hijos, lo que cambió su perspectiva de vida; por eso optó por no pagar la deuda, ya que no le importaban las consecuencias de estar endeudada:

“Ya perdí lo más sagrado, que fue mi hijo. No me importa si me embargan. La verdad es que no tengo nada que perder” (E4, *Femenino, 56 años, periferia de la ciudad*).

En resumen, las prácticas financieras de endeudamiento de las personas entrevistadas revelan una diversidad de enfoques y estrategias que reflejan sus realidades económicas. El entrevistado, E5, por ejemplo, demuestra un conocimiento práctico del mercado de crédito, utilizando préstamos cortos y billeteras virtuales para adaptarse a su situación de desempleo y la disminución de ingresos de su esposa. Su enfoque en la puntualidad de los pagos y la disposición a sacrificar gastos en ocio destacan su compromiso con las obligaciones financieras.

Por otro lado, la entrevistada E1 enfrenta dificultades en la administración de sus recursos. A pesar de recurrir frecuentemente a préstamos para cubrir gastos cotidianos, su falta de planificación financiera la lleva a una espiral de deudas. Sin embargo, su reciente decisión de utilizar herramientas como Excel para organizar sus finanzas indica un intento de mejorar su situación.

El entrevistado E2 también se enfrenta a un desajuste entre sus ingresos y gastos, lo que lo lleva a refinanciar deudas y sacrificar parte de su sueldo. Su experiencia ilustra cómo la



accesibilidad de las billeteras virtuales puede facilitar el endeudamiento, pero también genera consecuencias serias, como la derivación a cobranzas extrajudiciales.

La entrevistada E3, en una situación similar, utiliza la tarjeta de crédito para cubrir necesidades básicas debido a la reducción del sueldo de su esposo. Su experiencia de negociación con Naranja X resalta la importancia de la comunicación con los acreedores y el aprendizaje a través de errores pasados.

Finalmente, la entrevistada E4, tras experimentar una pérdida de su hijo, toma decisiones de endeudamiento que reflejan una resignación ante su situación financiera. Su historia subraya cómo las experiencias de vida pueden influir en las prácticas financieras, llevando a algunos a priorizar necesidades inmediatas sobre las obligaciones ante un acreedor.

Los relatos de las personas entrevistadas ponen de manifiesto que las prácticas financieras de endeudamiento son multifacéticas y están profundamente influenciadas por circunstancias individuales, la capacidad económica y los saberes prácticos. Sin embargo, más allá de estas experiencias, es crucial identificar las recurrencias en sus prácticas de endeudamiento, ya que estas reflejan condiciones socioculturales más amplias.

Vivir en un estado constante de endeudamiento conlleva emociones como el miedo, la angustia y el estrés, que crean una ecología emocional que impacta profundamente sus vidas. Como señalan Guérin y sus colegas (2014), “la deuda se vive sobre todo en términos de presión y dependencia constantes de los acreedores”, lo que resalta que estas experiencias no son meramente personales, sino que reflejan un fenómeno más amplio. La ecología emocional, como describe Scribano (2020), se refiere a “un conjunto de emociones conectadas entre sí que emergen en contextos específicos, influenciadas por las relaciones sociales y las condiciones materiales de existencia”. Este término implica que las emociones de los individuos no solo son respuestas individuales a situaciones de deuda, sino que están interrelacionadas y se configuran dentro de una red más amplia de experiencias colectivas y contextos socioeconómicos. Así, la angustia y el miedo asociados al endeudamiento se convierten en parte de una dinámica emocional compartida que afecta a comunidades enteras, reforzando patrones de vulnerabilidad y exclusión social.

Estos autores, definen tres: escenarios de endeudamiento, “sobrendeudamiento transitorio, pauperización y dependencia extrema”. El primero, denominado “sobrendeudamiento transitorio”, se refiere a la situación en la que los hogares experimentan una carga de deuda que, aunque puede ser temporal, los mantiene atrapados en un ciclo de pobreza. Este tipo de sobrendeudamiento impide que las familias puedan avanzar económicamente, ya que una

parte significativa de sus ingresos se destina al pago de deudas, lo que limita su capacidad para mejorar sus estándares de vida (Guérinet al., 2014).

las personas entrevistadas tuvieron trayectorias diferentes en la relación de crédito con las billeteras virtuales. Por parte del entrevistado E5, a pesar de endeudarse, sostuvo la relación de crédito, pagando la deuda a costa de dejar de comer y tener otros consumos, como narró en su entrevista. Por otra parte, las entrevistadas E1 y E3, no pudieron permanecer en la relación de crédito, su salida fue por acuerdos de refinanciación con las billeteras virtuales, luego de dejar de pagar. Estos préstamos de refinanciación, fue una solución para el acreedor, permitiendo el cobro de la deuda, pero no así para el deudor, dado que ambas entrevistadas aceptaron este acuerdo, pero implican, en caso de la entrevistada E3, acceder a más horas de trabajo, comprar menos cosas a sus hijos y en caso de la entrevistada E1, no salir con sus amigos y reducir gastos en su hogar. Por otra parte, pagar un préstamo de refinanciación implica pagar mayores intereses del préstamo que inicialmente había pedido.

Por último, la entrevistada E4 y el entrevistado E5 dejaron de pagar, lo que generó una tensión con los acreedores, quienes reclamaron el pago a través de agencias de cobranzas y estudios de abogados. Según Moyano (2021), “su trabajo es comunicar a través de diferentes medios sobre esta situación morosa (telefónicos, SMS, cartas, etc.)” (p.91). Estas empresas emplean diversas estrategias para el cobro, utilizando una modalidad agresiva, que incluye “diferentes amenazas como el embargo de los sueldos, la pérdida de las escrituras de las casas, etc.” (Moyano, 2021, p.91). Además, “las agencias de cobranza utilizan información recopilada en el inicio de la relación crediticia, como números telefónicos de familiares y amigos” (Moyano, 2021, p.91). Este enfoque agresivo puede intensificar la angustia y el estrés de sujetos que se encuentren en esta situación, quienes se sienten constantemente vigilados y presionados. La posibilidad de que un familiar o compañero de trabajo se entere de su situación genera un conflicto intrafamiliar o laboral, lo que refleja la vulnerabilidad y la presión que sienten frente a los acreedores. La combinación de estas amenazas y el recordatorio constante de su estado de morosidad agravan aún más su situación.

### **El ASPO: Emociones Ligadas al Confinamiento y al Endeudamiento**

En este último apartado del capítulo, se problematiza el endeudamiento de sujetos de clases populares desde el enfoque de la sociología de los cuerpos y las emociones (Scribano, 2012). La pandemia por COVID-19 como se detalló en los capítulos 3 y 4 aumentó la brecha de las desigualdades preexistentes, convirtiendo al cuerpo en un campo de disputa y control. La crisis sanitaria global, iniciada en marzo de 2020, implicó la implementación de múltiples estrategias para contener el avance del virus, como el distanciamiento social, el uso obligatorio de barbijos y los períodos de cuarentena. Esto evidenció, como señala Beck (1998), la relación



estructural entre globalización, capitalismo y riesgos modernos, desafiando las formas tradicionales de seguridad y exigiendo nuevas formas de gestión social.

El confinamiento obligatorio provocó un quiebre en los vínculos cotidianos que afectó tanto la dimensión emocional como corporal de la experiencia. Es importante comprender, como explica Andrea Dettano (2020), que “las emociones han tenido un rol central en los procesos de estructuración social y en el desenvolvimiento de los fenómenos sociales” (p. 54). Estas emociones no son concebidas como componentes irracionales, sino como parte de las vivencias, junto con valores y creencias, lo que permite afirmar que la “emoción es la conciencia del cuerpo” (Vergara, 2012, p. 7).

El Decreto 297/2020, que implementó el ASPO en todo el territorio nacional desde el 20 de marzo de 2020, inicialmente por un período de 14 días, se prorrogó sucesivamente hasta el 31 de diciembre de 2020 debido a decisiones epidemiológicas en respuesta a la emergencia sanitaria. Así, el impacto emocional del aislamiento se entrelaza con la estructura social y las vivencias de las personas durante este período. Tal como afirman Ceberio et al. (2023), el aislamiento fue “un método absolutamente antinatural puesto que el hombre es un ser social por naturaleza” (p. 39). De acuerdo con las experiencias narradas en las entrevistas, generó una emoción de incertidumbre que se vincula con “la falta, ausencia o escasez de conocimiento seguro, de certezas” (Dettano & Cena, 2021, p. 145). Este vacío de información se tradujo en un estado de vulnerabilidad frente a decisiones estatales y financieras de los hogares de sujetos de clases populares, ya que resultaban opacas y cambiantes. En palabras de Pérez Adán (1996), constituye “un estado de la opinión que interfiere con el discernimiento y desafía la solidez de cuestiones que asumimos como verdaderas” (citado en Dettano & Cena, 2021, p. 146). En el marco de la pandemia, este estado de indefinición se intensificó, afectando la manera en que sujetos interpretan su presente y proyectan su futuro.

Las personas entrevistadas compartieron que sus prácticas cotidianas se vieron modificadas en distintos aspectos. E1, que en ese momento tenía 32 años y trabajaba en un almacén, nos compartió que:

“Durante este mes y medio no hice ningún tipo de actividad en mi trabajo. O sea, estamos todos aislados. No era un servicio esencial el que yo brindaba. Entonces me aislé totalmente. Y no tenía trabajo. Después sí. Cuando volví, retomé de una manera más virtual algunas tareas.” (E1, Femenino, 32 años, barrio del centro.)

La implementación del ASPO transformó las prácticas sociales cotidianas e incidió en la materialidad de los cuerpos y en la gestión de las emociones. Las fuerzas de seguridad

adquirieron un rol protagónico como ejecutoras del dispositivo de control estatal. La entrevistada E3, quien se desempeña como policía, relató cómo su experiencia laboral durante el ASPO impactó en su vida personal:

“Para mí, sí me repercutió en el trabajo. Nosotros tuvimos que trabajar todos los días, en cambio mi esposo trabaja en una fábrica. Ellos estuvieron cerca de un mes sin ir a trabajar y les redujeron el sueldo.” (E3, *Femenino, 36 años, Centro-periferia*)

Como parte del personal esencial, E3, al igual que el resto de las fuerzas policiales de Córdoba involucradas en el operativo, tuvo que sostener turnos excepcionales, enfrentarse a la incertidumbre del contagio y adaptarse a un régimen laboral extraordinario, muchas veces sin pausas ni garantías claras de protección.

Estas experiencias deben comprenderse como parte de un entramado de regulaciones que moldean las subjetividades de sujetos en función de sus condiciones materiales y simbólicas de existencia (Scribano, 2007). Tal como afirma Vergara (2012), la emoción es la conciencia del cuerpo, y en contextos de crisis el miedo se convierte en una emoción estructurante que “se hace presente en las calles, como en la vida cotidiana” (p. 7). En este sentido, el caso de E3 permite visibilizar cómo las disposiciones estatales se inscriben en los cuerpos de quienes deben garantizar su cumplimiento, revelando las tensiones entre el deber institucional, el miedo al contagio y las implicancias subjetivas del trabajo esencial en contextos de excepción.

Además del miedo a contagiarse por el virus del COVID-19, las personas entrevistadas compartieron diversas emociones en las situaciones de endeudamiento. Las narraciones revelan un espectro de emociones que reflejan las vivencias de la situación de endeudamiento. Las personas entrevistadas experimentan frustración, ansiedad, angustia y estrés, afectando su bienestar y sus prácticas financieras, tal como se expone en el siguiente cuadro 6.



**Cuadro 6 – Entrevistas y emociones en relación con el endeudamiento**

Entr	Emoción	Cita Textual	Definición de Emociones
E1	Ansiedad	<i>"Me genera mucha ansiedad... a veces hay esos momentos de pago."</i>	Ansiedad: "Estado de alerta exagerado por una sensación de peligro no reconocido y exacerbado, que produce una elevada alteración del sistema nervioso, acompañado de sentimientos de miedo, de riesgo o de amenazas específicas. Se suele distinguir (...), y la "ansiedad riesgo", por la cual el individuo vive una tensión entre el "ahora" y lo que "puede pasar"" (Ander-Egg, E., 2016, p. 26)
E2	Angustia	<i>"Me generaba preocupación... cierta angustia."</i>	Angustia: Malestar, afeción, temor y alteración emocional producida por una sensación interna de temor ante la perspectiva de un peligro, real o imaginario. Se interpreta como una reacción de alarma ante vivencias de riesgo o amenaza" (Ander-Egg, E., 2016, p. 24)
E3	Estrés	<i>"Me empieza a afectar cuando no puedo llegar a fin de mes... pero hoy ya salí, gracias a Dios."</i>	Estrés: "En nuestra civilización industrial, los seres humanos están sometidos en su vida cotidiana a innumerables tensiones que deterioran su resistencia natural y prudencia, lo que se ha convertido en una enfermedad que sufre gran parte de la población, en especial en las grandes ciudades. Se trata de una relación particular entre el individuo y su entorno amenazante y deteriorante" (Ander-Egg, E., 2016, p. 80)
E4	Irresponsabilidad	<i>"Me afectó porque no poder pagarme hacía sentir irresponsable."</i>	La irresponsabilidad es la incapacidad para cumplir con las obligaciones y asumir las consecuencias de los propios actos. Es lo contrario de la responsabilidad, por lo que a menudo se considera un antivalor. Además, las personas con este tipo de actitudes se denominan irresponsables y suelen ser poco confiables, dado que no suelen cumplir con la palabra empeñada ni se hacen cargo cuando cometen algún error. (Concepto, 2023)
E5	Frustración	<i>"Me estaba comiendo los ahorros... mal, porque me estaba comiendo los ahorros."</i>	Frustración: "estado emocional que vivencia una persona cuando es privada de algo que esperaba, o es defraudada por no conseguir lo planeado" (Ander-Egg, E., 2016, p. 87)

Fuente: Elaboración propia.

La primera entrevistada E1, cuenta que, en el aislamiento, se encontraba conviviendo con amigos en su casa y su trabajo no se vio afectado. Los bajos gastos cotidianos, al estar en su domicilio disminuyeron. Pero ingresa en una situación de endeudamiento, por problemas de administración de sus ingresos y pedido permanente de préstamos. Esto es para Vignatti Montenegro (2021) una crisis de endeudamiento, porque explica que, en los hogares, la deuda “termina generando una espiral de endeudamiento en la que los hogares tienen serias dificultades para encontrar un camino que les permita salir de las mismas, llegando a la refinanciación de la deuda o la exclusión del sistema” (p. 115). Porque la entrevistada utilizaba de manera frecuente el pedido de préstamos, donde cada nuevo préstamo se destina a cubrir gastos anteriores.

“Mira, lo que tienen los préstamos es que es un círculo aditivo, es decir, hay de dónde saco. Y por ahí una facilidad que tengo también es que en mi trabajo me permiten solicitar, así como adelanto de dinero” (E1, *Femenino, 32 años, barrio del centro.*)

La emoción que relata que atravesó en este proceso de endeudamiento fue la ansiedad. Ander-Egg (2016) la define como “Estado de alerta exagerado por una sensación de peligro no reconocido y exacerbado, que produce una elevada alteración del sistema nervioso, acompañado de sentimientos de miedo, de riesgo o de amenazas específicas. Se suele distinguir (...), y la “ansiedad riesgo”, por la cual el individuo vive una tensión entre el “ahora” y lo que “puede pasar”” (p. 26). Los problemas de gestión de sus gastos cotidianos le generan ansiedad, incertidumbre y frustración tal como relata en la entrevista:

“Mira, te soy sincera, vivo en un termo. Claro, opté por vivir de esta manera porque realmente a veces mi situación económica no sé si emocional o sentimental, en la economía, en mi persona, es que yo cuando llegan estos puntos de que tengo que solventar gastos y demás y se genera una incertidumbre me da una frustración a veces. ¿De dónde obtengo? ¿De dónde consigo? ¿Cuáles son los gastos que no generé anteriormente? ¿Entonces que ahora vienen y que los tengo que pagar? Entonces como que me genera mucha ansiedad.” (E1, *Femenino, 32 años, barrio del centro.*)

El entrevistado E2 menciona que el principal inconveniente que despertó su angustia fue la incapacidad de pagar a Naranja X el dinero que le habían prestado, lo que resultó en la derivación de su deuda a un estudio de abogados. En sus palabras,

“me sentía mal. Bueno, después también. Hay una cuestión interesante, que es que los bancos o estas entidades tienen mecanismos para, eh. (...) Entonces te escriben abogados, van abogados, te escriben gente de estudio, y te llaman mucho desde ese



lugar para que termines pagando (...) me generaba cierta angustia. También el hecho de no poder cumplir con mis obligaciones” (*E2, Masculino, 29 años, periferia*).

La situación de ser derivado para el cobro de su deuda a un estudio de abogados le generó angustia, que se relaciona con la “adecuación de la crónica por la que el individuo mantiene una biografía coherente. Surge tan tempranamente como la culpa, pues se halla estimulada por experiencias en las que se generan sentimientos de inadecuación o humillación” (Vergara, 2005, p. 44, citando a Giddens, 2000, p. 87). Esta cita permite comprender la vergüenza como una forma de angustia que impacta directamente la identidad del yo, cuestionando la coherencia de la biografía que cada sujeto construye para sostenerse social y emocionalmente. En este contexto, el no poder cumplir con sus obligaciones le generaba temor por las posibles consecuencias a corto plazo, ante las presiones legales ejercidas por su acreedor.

La tercera entrevistada E3, relata que, durante la pandemia, su marido, que trabaja en una fábrica, tuvo una reducción del sueldo, por eso los ingresos del hogar se vieron reducidos. Empezó a pedir créditos a Naranja X destinados a cubrir gastos del hogar, los cuales fue solicitando a medida que disminuían sus ingresos y, posteriormente, cuando ya no podía pagarlos.

“te produce estrés. A mí me empieza a afectar cuando no puedo llegar a fin de mes. Me duele el cuerpo, siento que estoy estresada.” (*E3, Femenino, 36 años, Centro-periferia*).

Ella se sentía estresada cuando no podía llegar con sus ingresos hasta la fecha de cobro de nuevo salario, que tenía como policía. En una parte de la conversación, comentó que debió tomar más horas extras para poder aumentar sus ingresos.

En tanto, la cuarta entrevistada E4, es ama de casa y tiene siete hijos. Su esposo, quien era el sostén de la familia y trabajaba como albañil, se vio privado de ejercer su oficio en diferentes obras debido al ASPO, lo que resultó en una disminución de sus ingresos. La entrevistada comparte que se endeudó con billeteras virtuales para sustentar la caída de ingresos y luego tomó un préstamo de Naranja X para cubrir la deuda contraída con la tarjeta. Además, también se endeudó para poder ayudar a su hijo, que enfrentaba problemas financieros.

Ante la situación de impago, E4 tiene un sentimiento de irresponsabilidad, que “es la incapacidad para cumplir con las obligaciones y asumir las consecuencias de los propios actos. (...) suelen ser poco confiables, dado que no suelen cumplir con la palabra empeñada”

(Concepto, 2023). El ser responsable es una virtud moral reconocida socialmente, el cumplir con el compromiso de pago, tal como explica Moyano (2021) es un "sujeto de confianza" dentro del mercado de crédito, como un deudor que cumple con sus obligaciones financieras, como devolver un crédito, y es vista como un "buen pagador." Este término va más allá del simple acto de pagar deudas; implica que la persona es valorada en función de su responsabilidad moral y su capacidad para generar confianza en los demás.

El entrevistado E5 también identifica fuertes cambios en su vida laboral y en su nivel de ingresos desde el inicio de la pandemia:

"Estaba sin trabajo, no se podía hacer nada. Me estaba comiendo los ahorros y estaba con un préstamo que había sacado para poner el estudio. Estaba en deuda, ya que me echaron de mi otro trabajo en marzo de 2019 y yo ya había sacado un préstamo para poner la oficina. (...) Me sentía mal, porque me estaba comiendo los ahorros" (E5, *Masculino, 43 Años, periferia ciudad de Córdoba*)

En el relato de las vivencias, es posible reconstruir experiencias que narran emociones cercanas a la frustración. Como "estado emocional que experimenta una persona cuando es privada de algo que esperaba, o es defraudada por no conseguir lo planeado" (Ander-Egg, E., 2016, p. 87). E4, con la indemnización de su anterior trabajo, proyectó la apertura de su estudio con el fin de desarrollar su labor como independiente. Sin embargo, la pandemia lo llevó a cambiar sus planes, sumado a que su esposa sufrió una reducción del 75% de su sueldo, siendo ella el sostén de la familia. Esta situación lo obligó a contraer nuevas deudas para poder solventar sus necesidades.

En síntesis, las entrevistas realizadas evidencian cómo la pandemia por COVID-19 transformó las prácticas financieras y las relaciones interpersonales de sujetos. Estos testimonios reflejan una adaptación al nuevo contexto del ASPO, caracterizado por el distanciamiento social y la reconfiguración de la vida laboral y personal. La experiencia del aislamiento y el endeudamiento con las billeteras virtuales ha generado emociones como frustración, ansiedad, angustia y estrés en las personas entrevistadas. En este escenario de incertidumbre, los cambios significativos en su rutina han impactado su bienestar emocional.

Además, el endeudamiento de sujetos de clases populares del Gran Córdoba ha afectado tanto la economía del hogar como sus experiencias emocionales. Las vivencias compartidas ilustran una lucha constante entre la necesidad de cumplir con las obligaciones financieras y la incertidumbre que se ha vivido durante el ASPO. Como señalan Peñaloza, Gerhard Paula Sousa y Araujo De Carvalho (2019), el endeudamiento no es un fenómeno exclusivo de



sujetos de clases populares, sino; se manifiesta en múltiples niveles y contextos, impactando la salud mental y emocional de estos.

En este sentido, la ansiedad, la angustia y la frustración surgen como respuestas a un sistema que, en su búsqueda de la "felicidad" a través del consumo (Lipovetsky, 2007), presiona a las personas a contraer deudas para satisfacer necesidades básicas, como pagar la comida y las cuentas. Esta situación destaca que las presiones económicas afectan no solo a los hogares, sino también el bienestar emocional, subrayando la interrelación entre las condiciones sociales y las vivencias personales.

## Conclusión

---

El desarrollo de esta investigación permitió adentrarse en las complejas tramas del endeudamiento dentro de los sectores populares del Gran Córdoba durante un contexto excepcional como fue el ASPO de 2020. A lo largo del trabajo se articuló una perspectiva sociológica que abordó las prácticas financieras como prácticas sociales cargadas de sentidos, mediadas por vínculos, emociones, regulaciones estatales y tecnologías financieras emergentes como las empresas FinTech, a través de sus billeteras virtuales. Esta conclusión busca retomar los principales aportes de cada capítulo, integrándose en un análisis final que dé cuenta de la densidad del fenómeno del endeudamiento en contextos de crisis sanitaria.

En el capítulo 3 se contextualiza el fenómeno del endeudamiento en un escenario donde la crisis del COVID-19 profundizó desigualdades preexistentes en los sectores populares cordobeses. Este proceso debe comprenderse a la luz de las transformaciones previas del mercado de crédito, en particular durante el gobierno de Cambiemos (2015-2019), cuando se impulsó un modelo de infraestructura monetaria del bienestar basado en el financiamiento individual a través del consumo privado, acompañado por el retiro del Estado como garante de derechos básicos y motor de la demanda. Como señala Wilkis (2023), este período implicó una reconfiguración del rol estatal, que dejó de intervenir directamente en la ampliación del bienestar para asociarse con plataformas digitales, como Mercado Libre, e incentivar el endeudamiento como vía de inclusión financiera. En palabras del autor:

“Si con el relanzamiento del programa Ahora 12 el gobierno de Cambiemos intentaba repetir una fórmula probada durante el kirchnerismo para así revertir la caída del consumo de cara a las elecciones de 2019, esta iniciativa iba más allá de la coyuntura. Revelaba la alianza entre el Estado y el gigante de la economía de plataformas para intervenir en el rediseño de una nueva infraestructura monetaria de bienestar” (p. 138).

En el marco del ASPO, los datos cuantitativos evidencian un deterioro de las condiciones de vida en los hogares del Gran Córdoba, que se manifestó de manera desigual. El aumento del desempleo al 19,1% en el segundo trimestre de 2020 (INDEC, 2020) golpeó con especial fuerza a trabajadores informales y cuentapropistas, cuyas fuentes de ingreso se vieron interrumpidas abruptamente. Paralelamente, la pobreza alcanzó al 34,3% de la población en 2021 (INDEC, 2023) y la desigualdad se intensificó con la suba del Coeficiente de Gini, reflejando no solo el empobrecimiento de amplios sectores, sino también la profundización de las brechas entre quienes tenían recursos y quienes no.



En este escenario adverso, el endeudamiento emergió como una práctica financiera para sostener el consumo. El hecho de que un 59% de los hogares del Gran Córdoba declara tener deudas al finalizar el ASPO (UNC, 2020) indica que el crédito adquirió una presencia significativa en la vida cotidiana de los hogares. No obstante, esta centralidad no puede ser entendida como inclusión financiera, sino como lo que Wilkis (2023) denomina una “heterogeneidad de la deuda”, en la que las condiciones de acceso y pago son desiguales y reproducen las diferencias socioeconómicas preexistentes. La exclusión de amplios sectores del crédito bancario formal, debido a requisitos burocráticos y garantías restrictivas, abrió paso a circuitos alternativos de financiamiento, entre los cuales cobraron protagonismo tanto los préstamos informales como los ofrecidos por las empresas Fintech a través de billeteras virtuales.

La emergencia de las Fintech se consolidó, así, como una respuesta al desmantelamiento de las políticas sociales directas y a la desregulación financiera (Wilkis, 2021). La venta de Prisma y la liberalización del sistema de pagos, promovidas por la CNDC (Grecco, 2020), habilitaron el ingreso de nuevos actores al mercado. Billeteras como Mercado Pago y NaranjaX comenzaron a operar ofreciendo productos financieros con menores barreras de acceso: bastaba con un DNI y un celular para abrir una cuenta, lo que contrastaba con los requisitos del sistema bancario tradicional (Sarquis, 2023). Este nuevo mercado encontró un terreno fértil en un país con bajos niveles de bancarización, apenas un 48% de la población adulta tenía acceso bancario formal (Sarquis, 2023, p. 6), permitió que millones de personas abrieran su billetera virtual. Entre 2019 y 2023, la proporción de adultos con al menos un CVU pasó del 6,3% al 55,6% (BCRA, 2023, p. 7), lo que representa un crecimiento del 722%. Paralelamente, el número de personas endeudadas mediante estas plataformas se multiplicó por más de siete: de 567.000 en 2018 a 4,5 millones en 2023 (BCRA, 2024).

Sin embargo, la inclusión financiera mediante las billeteras virtuales también implicó ciertos riesgos. Si bien las Fintech ampliaron el acceso al crédito, lo hicieron bajo condiciones más costosas que las de la banca tradicional: sus TNA son significativamente más altas, lo que contribuye a reproducir desigualdades ya existentes. En suma, el auge de las empresas Fintech debe leerse no sólo como un fenómeno tecnológico o empresarial, sino como parte de una transformación estructural del mercado de crédito en Argentina. En lugar de ampliar derechos a través de políticas sociales, el acceso al consumo se mediatiza a través de estas billeteras digitales.

En el cuarto capítulo, se abordan de manera específica las prácticas financieras desplegadas por los hogares de clases populares en el Gran Córdoba durante el ASPO, combinando el

análisis de encuestas estructurales (ENES-PISAC y EPH) con entrevistas en profundidad. El trabajo permitió identificar una diversidad de prácticas financieras utilizadas por sujetos de clases populares del Gran Córdoba para hacer frente a la crisis económica, a través del mercado de crédito formal e informal.

El análisis de las prácticas financieras de endeudamiento de sujetos de clases populares del Gran Córdoba durante el ASPO permite observar cómo las condiciones estructurales de desigualdad en el acceso al sistema financiero se profundizaron bajo el contexto excepcional de la pandemia. Las prácticas financieras dependen de la posición y jerarquía de sujetos en el mercado de crédito, así como de su acceso a distintos tipos de crédito. Como se detalló anteriormente, sujetos de clases populares cordobesas enfrentaban una heterogeneidad en el acceso al crédito formal (Moyano y Benedetti, 2021), principalmente por la imposibilidad de demostrar las garantías legales y económicas en el contexto de la pandemia. Las restricciones sanitarias, el cierre físico de las sucursales bancarias y la informalidad laboral actuaron como factores limitantes para el acceso al crédito bancarizado, generando una dependencia creciente de mecanismos alternativos, entre ellos las Billeteras virtuales, los préstamos informales y las redes interpersonales de ayuda.

Las encuestas y relevamientos analizados muestran que la exclusión financiera es un rasgo de los hogares populares del Gran Córdoba, que los mantiene mayormente fuera del sistema bancario formal y con escaso acceso a créditos tradicionales. Este déficit no solo se explica por las restricciones impuestas por los bancos, sino también por una percepción anticipada de rechazo, lo que desalienta la búsqueda de financiamiento en el circuito formal (Wilkis, 2021). Los datos de la ENES-PISAC 2020 evidencian esta brecha: la clase baja presentaba un 40,82% de bancarización, la clase obrera un 52,80% y la clase alta un 100% (gráficos 8 y 9). Solo un 14% de los hogares populares había solicitado y obtenido un crédito bancario en los últimos cinco años (gráfico 11), mostrando tanto barreras estructurales como la internalización de la exclusión en forma de vergüenza, temor o resignación (Scribano, 2012).

Frente a estas restricciones, los hogares populares orientaron sus prácticas financieras hacia créditos de corto plazo y alta tasa de interés, así como al recurso a redes de confianza, familiares, amigos o comercios de cercanías, para sostener el consumo cotidiano durante el ASPO. Los créditos obtenidos fueron en su mayoría personales (57%) o a sola firma (28%), mientras que los hipotecarios y prendarios representaron apenas un 13% combinado (gráfico 10)

Estas prácticas financieras reflejan un proceso de reproducción social (Bourdieu, 2011), donde el crédito funciona como instrumento económico, pero también como mecanismo



simbólico y emocional que garantiza la continuidad de la vida cotidiana en este contexto. La dependencia de relaciones interpersonales y la circulación de recursos en redes de confianza refuerzan la idea de que el endeudamiento no es marginal, sino central para la subsistencia de los hogares populares.

La heterogeneidad se profundiza al considerar las tasas de interés: mientras los bancos ofrecieron préstamos personales con una TNA promedio de 51,93%, las Fintech aplicaron tasas del 139,80% e incluso superiores al 152% (gráfico 19). Esto confirma la “heterogeneidad de la deuda” (Wilkis, 2023), donde los hogares con menores recursos pagan más por financiarse, reproduciendo su vulnerabilidad y las desigualdades históricas.

El análisis del Capítulo 5 permite analizar que las prácticas financieras de endeudamiento de sujetos de clases populares del Gran Córdoba durante el ASPO no pueden entenderse únicamente como decisiones individuales de los hogares, sino como fenómenos complejos que articulan dimensiones materiales, simbólicas y emocionales. Las experiencias recopiladas a través de las entrevistas reflejan que las billeteras virtuales se consolidaron como herramientas, que facilitan tanto el consumo cotidiano como la continuidad de actividades productivas, tal como muestra el caso de E2 y su taller de bicicleta.

Estas prácticas financieras se caracterizan por una tensión constante entre la necesidad de sostener el consumo y la obligación de cumplir con los pagos. Esta tensión genera un conjunto de emociones que incluyen ansiedad, miedo, estrés y frustración, configurando lo que Scribano (2020) denomina “ecología emocional”. Estas emociones no son reacciones individuales aisladas, sino que emergen de la interacción entre sujetos, sus relaciones sociales y las condiciones materiales en las que se encuentran. Guérin et al. (2014) subrayan que “la deuda se vive sobre todo en términos de presión y dependencia constantes de los acreedores”, (p. 41) mostrando que estas experiencias son compartidas y estructurales.

El modo en que las personas entrevistadas/as enfrentan estas tensiones revela distintos tipos de prácticas financieras de endeudamiento. Algunos, como E5, buscan mantener la relación de crédito a costa de sacrificios personales, asegurando el cumplimiento de sus obligaciones y preservando su estatus de “buen pagador” (Moyano, 2021). Otros, como E1 y E3, recurren a refinanciaciones que les permiten cumplir parcialmente con los pagos, aunque implican jornadas de trabajo extendidas, reducción del consumo familiar y el pago de intereses más altos. Finalmente, casos como el de E4 muestran que circunstancias extremas pueden llevar a la interrupción de los pagos, enfrentando presiones legales y sociales intensas que generan altos niveles de estrés y vulnerabilidad.

Desde la perspectiva de Lazzatto (2013), la relación de deudor-acreedor funciona también como un mecanismo de control social, ya que la deuda organiza la economía doméstica y estructura jerarquías de confianza y poder en las relaciones sociales. En este sentido, las decisiones de las personas entrevistadas sobre endeudarse, refinanciar o priorizar pagos se inscriben en un marco de garantías (Moyano, 2021) exigidas por los acreedores en el mercado de crédito. Así, las prácticas financieras de endeudamiento se desarrollan en un entramado donde lo económico y lo emocional están intrínsecamente vinculados. Para comprender estas prácticas en sujetos de clases populares del Gran Córdoba durante el ASPO, resulta útil conceptualizarlas como configuraciones que emergen de la interrelación de tres elementos fundamentales: competencias, sentido y materialidades (Shove, Pantzar y Watson, citado en Ariztía, 2017)."

De este modo, sujetos a través de las competencias comprenden los saberes prácticos y habilidades que despliegan para gestionar el endeudamiento en contextos de crisis, incluyendo la comprensión de tasas de interés, plazos de pago, negociación con los acreedores y uso de plataformas digitales como billeteras virtuales, adquiridas tanto por experiencias previas como por la interacción cotidiana con estos instrumentos.

Por otra parte, son prácticas, que tienen un sentido se refiere a los significados, valoraciones y emociones que sujetos asocian a la práctica del endeudamiento, incluyendo aspiraciones, expectativas y consideraciones morales; tal como señala Wilkis (2021), "La noción de deuda evoca aspectos negativos, mientras que la noción de crédito remite a aspectos positivos de las personas. «Tiene crédito» inmediatamente sugiere un reconocimiento positivo" (p.18). En este sentido, las emociones como ansiedad, frustración, miedo y estrés se entrelazan con el significado de endeudarse.

Finalmente, las materialidades comprenden las herramientas, recursos y estructuras que posibilitan o limitan el endeudamiento, como instituciones financieras, billeteras virtuales, plataformas digitales, sucursales físicas y recursos monetarios disponibles. Durante el ASPO, debido a las restricciones sanitarias implementadas para contener el COVID-19, las billeteras virtuales permitieron digitalizar y realizar transacciones de dinero a través de estas plataformas, como se detalló en las conclusiones del capítulo 3. Estas materialidades no solo determinan la accesibilidad al crédito, sino que también moldean las prácticas financieras y experiencias emocionales de sujetos, condicionando la manera en que gestionan la economía del hogar en este contexto.

La interacción de competencias, sentido y materialidades determina la transformación de las prácticas financieras. Durante el ASPO, Las personas entrevistadas movilizaron estas



dimensiones para sostener su consumo y mantener relaciones de crédito con los acreedores. Estas prácticas, sin embargo, no solo reflejan estrategias de los hogares, sino también condiciones estructurales de desigualdad y vulnerabilidad, evidenciando cómo la deuda, muchas veces, funciona como un mecanismo de presión y dependencia que impacta emocionalmente a sujetos y al interior del hogar influyendo en sus relaciones intrafamiliares.

## Índice

---

### Índice de bibliográfico

Ander-Egg, E. (2016). Diccionario de psicología (3.<sup>a</sup> ed.). Brujas.

Antunes, R. (2009, 9 de julio). Revista de debate y crítica marxista. Recuperado de <https://herramienta.com.ar/al-final-quien-es-la-clase-trabajadorahoy>

Ariztía, T. (2017). La teoría de las prácticas sociales: particularidades, posibilidades y límites. Cinta Moebio, 59, 221-234. <https://doi.org/10.4067/S0717-554X2017000200221>

Banco Central de la República Argentina. (2025). Clasificación de deudores: Última comunicación incorporada "A" 8215. Texto ordenado al 13 de marzo de 2025.

Barros, M. (2011). Prácticas financieras en torno al uso del crédito en la industria del consumo en Chile. Revista de Ciencias Sociales, 17(1), 37-55.

BCRA. (2016). COMUNICACIÓN "A" 5928. 1-8.

BCRA. (2020). Informe de Inclusión Financiera. Noviembre de 2020.

BCRA. (2023). Informe de Proveedores No Financieros de Crédito. Junio 2023.

BCRA. (2024, 7 de julio). Apertura de cuenta sueldo: ¿Sabías que podrías abrir tu cuenta sueldo sin la intervención de quien te emplea? Recuperado de [https://www.bkra.gob.ar/Saber\\_es\\_central/cuentas-sueldo-abiertas-por-trabajadores.html](https://www.bkra.gob.ar/Saber_es_central/cuentas-sueldo-abiertas-por-trabajadores.html)

Bauman, Z. (2007). Vida de consumo. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

Bourdieu, P. (2011). La reproducción: Elementos para una teoría del sistema de enseñanza. Siglo XXI Editores.

Bula, A., Jara Musuruana, L. A., Tessmer, G. A., & Almeida Gentile, P. H. (2022). Inflación nuestra de cada día: Consecuencias en la vida real (Informe Especial N° 21). Universidad Nacional de Rosario. <https://observatorio.unr.edu.ar/>

Calveira, M., & Fracchia, E. (2023). El desempeño económico de Argentina a partir del retorno de la democracia: cuarenta años de vaivenes y frustraciones. Revista Política Austral, 2(1), 9-30.



- Callupe Cueva, P. C. (2023). Compras compulsivas y actitudes hacia el endeudamiento. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 3(1), 45-59.
- Casa Rosada. (n.d.). Carta del presidente Alberto Fernández a los argentinos. <https://www.casarosada.gob.ar>
- Cea D'Ancona, Á. (s.f.). Capítulo 3: La organización de la investigación. En *Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social*.
- Cena, R. (2012). El crédito y el consumo como "condiciones" de contentar y contener a las poblaciones expulsadas. *Boletín Onteaiken*, 14, 1-14.
- Cena, R. (2012). El consumo, el crédito y las clases populares en Argentina: Condiciones de contención. *Boletín Onteaiken*, 15, 1-16.
- Ceberio, M., Jones, G., Kraser, P., Benedicto, G., & Cejudo, C. (2023). Los miedos en la pandemia: Temores en la población argentina durante el aislamiento por COVID-19. *Perspectivas en Psicología*, 20(2), 34-59.
- Concepto. (2023). Irresponsabilidad. Recuperado de <https://concepto.de/irresponsabilidad/>
- Dalle, P., & Stiberman, L. (2017). Clases populares en Argentina: cambios recientes en su composición ocupacional 1998-2015. *Encrucijadas*, 1, 1-29.
- De Sena, A., & Dettano, A. (2020). Atención a la pobreza y consumo: las intervenciones del "no alcanza". *Revista de Ciencias Sociales*, 26(37), 45-68.
- Dettano, A. (2017). Prácticas de consumo y emociones de las destinatarias de Programas de Transferencias Condicionadas de Ingreso en la Ciudad de Buenos Aires. *Revista Novos Rumos Sociológicos*, 5(8), 15-32.
- Dettano, A. (2020). *Topografías del consumo* (1.ª ed.). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora.
- Dettano, A. (2020). Los estudios sociales sobre las emociones: Un recorrido introductorio. *Boletín Científico Sapiens Investigación*, 10(2), 53-60.
- Dettano, A., & Cena, R. (2021). Políticas Sociales en contexto de pandemia: dimensiones de la incertidumbre acerca del Ingreso Familiar de Emergencia en Argentina. *Sphera Pública*, 1(21), 137-158.

Fintech, C. A. (2021, 21 de abril). Billeteras virtuales: los números del boom de los pagos digitales consolidados por la pandemia. Cámara Argentina Fintech. <https://camarafintech.org/billeteras-virtuales-los-numeros-del-boom-de-los-pagos-digitales-consolidados-por-la-pandemia>

Fintech, C. A. (2023). Crédito digital: Informe de proveedores no financieros de crédito. BCRA, primer semestre 2023.

Freigedo, G., Hornes, M. E., Montenegro, L. F., Moyano, F. J., & Rubinstein, M. (2022). Panel cualitativo sobre endeudamiento de hogares en contexto de pandemia (Región AMBA y Santa Fe, 2020-2021). UNSAM, Documentos de Investigación Social, 1-54.

Guérin, I., & Morvant-Roux, S. (2014). Significados múltiples y contradictorios del sobreendeudamiento. *Desacatos*, 35-50.

Greco, E., & Vicens, F. (2020). FinTech y BigTech: Estado de situación sobre las barreras a la entrada y a la innovación en América Latina. *Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital*, 1.

Hardt, M., & Negri, A. (2000). *Imperio*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.

Inda, G., & Duek, C. (2023). ¿Qué clase obrera hoy? *Mané, Ferrer y Swartz*, 1(2), 76-105.

Inversiones, A. A. (2023). Informe sectorial para inversores internacionales: Tecnología Fintech. Buenos Aires.

Justicia, P. q. (2023, 3 de agosto). Argentina: Continúa el crecimiento del sector Fintech en el país. <https://es.cointelegraph.com/news/argentina-fintech-sector-continues-to-grow-in-the-country>

LA NACIÓN. (2019, 30 de julio). Qué proponen los candidatos a presidente en las Elecciones 2019. <https://www.lanacion.com.ar/politica/que-proponen-candidatos-presidente-elecciones-2019-nid2272502/>

Landreth, H., & Colander, D. C. (2006). *Historia del pensamiento económico* (4.ª ed., trad. E. Rabasco).

Lazzarato, M. (2013). *La fábrica del hombre endeudado: ensayo sobre la condición neoliberal*. Buenos Aires-Madrid: Amorrortu Editores.



Lipovetsky, G. (2007). *La felicidad paradójica. Ensayo sobre la sociedad de hiperconsumo*. Barcelona: Anagrama.

Mauss, M. (2009). *Ensayo sobre el don: Forma y razón de los intercambios en las sociedades arcaicas*. Katz Editores.

Montenegro, L. V. (2021). "Igual me voy a endeudar". En A. Wilkis (Ed.), *Formas elementales del endeudamiento* (pp. 103-129). Santa Fe: Ediciones UNL.

Moyano, M., & Benedetti, C. (2021). *Las clases populares frente a una nueva infraestructura de bienestar (2003–2015)*. En A. Wilkis (Ed.), *Las formas elementales del endeudamiento* (pp. 25-61). Buenos Aires: Ediciones UNL.

Muñoz Pederzoli, I. (2023). *Qué requisitos hay que cumplir para sacar una tarjeta de crédito*. iProfesional. <https://www.iprofesional.com/finanzas/388481-que-requisitos-hay-que-cumplir-para-sacar-una-tarjeta-de-credito>

Peñaloza, V., Gerhard P. S., & Araujo de Carvalho, H. (2019). *Representaciones sociales del endeudamiento del consumidor*. Polis, Revista Latinoamericana, 1-20.

Piovani, J. I. (2022). *El Programa PISAC: claves de una experiencia inédita para las ciencias sociales en Argentina*. Ciencia, tecnología y política, 5(8), e071.

Presidencia de la Nación Argentina. (2020). *Decreto 297/2020: Aislamiento social preventivo y obligatorio*. <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/dec-297-2020>

Presidencia de la Nación Argentina. (2020). *Decreto 332/2020: Programa de asistencia de emergencia al trabajo y la producción*. <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-332-2020-336003/texto>

Rapetti, M. (2005). *La macroeconomía argentina durante la post-convertibilidad: evolución, debates y perspectivas*. Policy Papers n°5, Observatorio Argentina, New School University.

Reguant, M., & Martínez-Olmo, F. (2014). *Operacionalización de conceptos/variables*. Barcelona: Dipósit Digital de la UB.

Roig, A. (2024, 17 de abril). *¿La única solución es dolarizar? La otra cara de la moneda*. Anfibia.

Sánchez, M. S. (2019). Los mercados financieros, entre los públicos y las multitudes: un aporte a la sociología de los mercados desde la perspectiva de Gabriel Tarde. En H. G. Borisonik (Ed.), *El dinero en el siglo XXI* (n.º 24). Universitat Oberta de Catalunya y Universidad de Antioquia.

Sautu, R. (2003). *Acerca de qué es y qué no es investigación científica en ciencias sociales*. En *Todo es teoría*. Buenos Aires: Lumière.

Seid, G. (2016). Procedimientos para el análisis cualitativo de entrevistas. V Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales.

Sordini, M. V., & Dettano, A. (2023). Momentos, espacios y temporalidades en la entrevista virtual. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*, 25, 71-85.

Vergara, G. D. V. (2009). Conflicto y emociones: Un retrato de la vergüenza en Simmel, Elías y Giddens. En C. Figari (Ed.), *Cuerpos, subjetividades y conflictos* (pp. 35-52). Buenos Aires: CICCUS.

Wilkis, A. (2013). *Las sospechas del dinero. Moral y economía en la vida popular*.

Wilkis, A. (2014). Sociología del crédito y economía de las clases populares. *Revista Mexicana de Sociología*, 76(2), 225-252.

Wilkis, A. (2021). *Las formas elementales del endeudamiento: Consumo y crédito en las clases populares y medias de Buenos Aires y Santa Fe (2010–2019)*. Santa Fe: Ediciones UNL.

Wilkis, A. (2022). Los préstamos en gran porcentaje son para pagar gastos cotidianos. *Dirección General de Información Social*, 1-43.

Wilkis, A. (2024). *Una historia de cómo nos endeudamos: Créditos, cuotas, intereses y otros fantasmas de la experiencia argentina*. Argentina: Colección Singular.

Zícarí, J. (2023). Restauración y fracaso: la política económica de Macri (2015-2019). *CEC*, 9(17), 81-111.

### **Índice de fuente:**

BCRA. (2020). *Informe de inclusión financiera noviembre de 2020*. Buenos Aires: Subgerencia General de Regulación Financiera, Gerencia Principal de Inclusión.



BCRA. (2023). *Informe de proveedores no financieros de crédito junio 2023*. 1-46.  
Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC). (2001). *Encuesta permanente de hogares: Cambios metodológicos* (p. 3).

Morón, S. (Coord.). (2022). *El sostén público a la supervivencia de los hogares y unidades económicas en la urgencia: Iniciativas, mediaciones y alcances de la asistencia en perspectiva comparada*. Cuadernillo de síntesis del Nodo Gran Córdoba, Provincia de Córdoba. Proyecto PISAC COVID-19.

Salvia, A. (Coord.). (2021). *Efectos sociales del escenario COVID-19 en las comunas y villas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*. Observatorio de la Deuda Social Argentina. Autores: Ciccari, M. R., & Rave, E.

Universidad Nacional de Córdoba. (2020). *Encuesta sobre "Trabajo, asistencia y endeudamiento en contexto de pandemia"*. Escuela Superior de Comercio Manuel Belgrano, Tecnicatura Superior en Recursos Humanos. Responsable del Proyecto: Mgter. Hugo Rodrigo Serra.

Zícari, J. (2023). *Restauración y fracaso: la política económica de Macri (2015-2019). De la liberación extrema y el endeudamiento sistemático a la crisis*. CEC, Año 9, N° 17, 81-111.

## Anexo

---

### PRESENTACIÓN

Mi nombre es Agustín Luchetta y soy estudiante de Sociología en la Universidad Nacional de Villa María. Para mi trabajo final, me propongo estudiar las formas de pago virtuales en el contexto de la pandemia.

Antes de comenzar, quiero asegurarte de que tu privacidad y derechos serán completamente respetados durante esta conversación. Es importante que sepas que tu participación es voluntaria y no estás obligado/a responder todas las preguntas. Todo lo que compartas será tratado con total confidencialidad.

### SECCIÓN 1: PRÁCTICAS FINANCIERAS Y RELACIONES DE CRÉDITOS

#### 1. Contexto general:

- o ¿Cómo ha cambiado tu economía del hogar desde el inicio de la pandemia y durante el aislamiento preventivo y obligatorio? (vinculado al trabajo, sus ingresos, vida cotidiana, medios de pago utilizados, dinámicas y compras cotidianas)

#### 2. Uso de FinTech:

- o ¿Utilizaste alguna aplicación o billetera virtual (tales como mercado de pago, naranjax, ualá, u otra) para administrar dinero? Si es así, ¿cuál(es)? ¿Accedió a ella antes de la pandemia? ¿Cómo se enteró de esa/s plataforma/s? ¿Para que comenzó a usarla/s? ¿Qué usos le/s da? ¿La usa como billetera virtual para realizar pagos y/o tomando crédito en la misma?
- o ¿Ha pedido créditos, préstamos o pagos en cuotas con las billeteras virtuales? ¿Cómo fueron las primeras experiencias de usar esa/s plataforma/s? ¿Cómo se sintió al hacerlo?

#### 3. Prácticas de endeudamiento:

- o ¿Con qué frecuencia se recurre a créditos o préstamos? ¿Para qué los destina? ¿Puede darme ejemplos de situaciones en las que ha tenido que endeudarse?
- o ¿Cómo decidió qué tipo de crédito o préstamo utilizar? ¿Qué factores considera más importantes (intereses, plazos, facilidad de acceso)? ¿Por qué?
- o ¿Cómo han sido sus estrategias de devolución? ¿Cómo fue la experiencia de tener que saldarlo? ¿Cómo se sintió/siente en ese proceso?

#### 4. Relación con las Empresas FinTech:



- o ¿Cómo calificaría su experiencia con las billeteras virtuales? ¿Ha tenido problemas o dificultades para el pago de sus deudas con ellas? ¿Volvería a recurrir a pedirles nuevamente dinero?

## SECCIÓN 2: EMOCIONES VINCULADAS AL ENDEUDAMIENTO

### 1. Sentimientos sobre el Endeudamiento:

- o ¿Alguna vez tuvo dificultades para devolver los créditos asumidos? ¿Cómo se siente al no poder pagar créditos o préstamos?
- o Cuando se encuentra en una situación de endeudamiento, ¿afecta eso su estado emocional y su bienestar general? ¿cómo? ¿por qué?

### 2. Percepción del riesgo:

- o ¿Le preocupa la posibilidad de no poder pagar sus deudas? ¿Cuánto? ¿Eso influye en sus decisiones?

### 3. Impacto en la Vida Diaria:

- o ¿De qué manera el endeudamiento afecta su vida cotidiana y sus relaciones personales? (familia, amigos)
- o ¿Ha cambiado su relación con el dinero desde que comenzó a utilizar estos servicios financieros?
- o ¿Tuvo que hacer sacrificios para poder cumplir compromisos de pagos? ¿Cuáles?
- o ¿Cuáles son sus principales temores respecto a su situación financiera en el futuro?

## CONSIDERACIONES FINALES

1. **Pregunta final abierta:** ¿Hay algo más que le gustaría compartir sobre sus experiencias financieras que no hayamos hablado? ¿Quieres compartir alguna experiencia más?

## PREGUNTAS DEMOGRÁFICAS

1) ¿EN QUÉ BARRIO VIVE?

RESPUESTA: \_\_\_\_\_

2) ¿CUÁL DE LAS SIGUIENTES ZONAS DE CÓRDOBA VIVE?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Barrios Tradicionales | <input type="checkbox"/> 3. Barrios Periféricos   |
| <input type="checkbox"/> 2. Barrios Populares     | <input type="checkbox"/> 4. Barrios Residenciales |

3) SEXO

- |                                      |                                       |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. Femenino | <input type="checkbox"/> 2. Masculino | <input type="checkbox"/> 3. No binario |
|--------------------------------------|---------------------------------------|--|

4) EDAD: \_\_\_\_\_

5) ¿CUÁL ES SU ÚLTIMO NIVEL ALCANZADO?

- |   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. Primario Incompleto   | <input type="checkbox"/> 4. Secundario Completo                | <input type="checkbox"/> 7. Otro |
| <input type="checkbox"/> 2. Primario Completo     | <input type="checkbox"/> 5. Terciario/Universitario Incompleto |                                  |
| <input type="checkbox"/> 3. Secundario Incompleto | <input type="checkbox"/> 6. Terciario/Universitario Completo   |                                  |

5) ¿CUÁL ES SU OCUPACIÓN?

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. Empleado/Contratado | <input type="checkbox"/> 4. Docente     | <input type="checkbox"/> 7. Estudiante |
| <input type="checkbox"/> 2. Emprendedor         | <input type="checkbox"/> 5. Ama de casa | <input type="checkbox"/> 8. Jubilado   |
| <input type="checkbox"/> 3. Técnico             | <input type="checkbox"/> 6. Desocupado  | <input type="checkbox"/> 9. Otro       |