

# ZONA de PROMESAS

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL LITORAL**  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS  
LICENCIATURA EN SOCIOLOGÍA

## **Zona de promesas.**

Procesos de construcción de relaciones de  
crédito en Santa Fe (2003-2015)

**TESINA DE GRADO**

**2018**

Autor: Fernando Moyano  
Director: Ariel Wilkis  
Co-director: Joaquín Molina

*¿Quién me dará un crédito, mi señor?*

*Solo se sonreír*

Confesiones de invierno, Sui Generis. 1973

# ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I: Introducción .....</b>	<b>4</b>
1. Problemática de investigación .....	4
2. Estado del arte .....	5
3. Objetivos .....	7
4. Metodología .....	8
<b>CAPÍTULO II: El crédito en contexto. Una nueva forma de rentabilidad. ....</b>	<b>10</b>
1. Introducción: ¿Por qué pensar las relaciones de crédito? El acceso al crédito como proceso global.....	10
2. Una agenda en torno a la financiarización .....	10
3. El acceso al crédito como parte del proceso neoliberal .....	11
4. El caso argentino: procesos de bancarización de las clases trabajadoras .....	15
<b>CAPÍTULO III: Una perspectiva teórica para pensar las relaciones de crédito.....</b>	<b>25</b>
1. Introducción.....	25
2. Circuitos, moral y significados sociales .....	25
3. Un tipo particular de relación económica, la relación de crédito .....	27
<b>CAPÍTULO IV: Promesas calculadas .....</b>	<b>30</b>
1. Introducción:.....	30
2. Criterios de evaluación: el riesgo, una estimación social hecha número .....	30
3. Compromisos y “malos entendidos”: controversias en torno al mercado formal .....	41
4. Conclusión .....	46
<b>CAPÍTULO V: Promesas cercanas .....</b>	<b>48</b>
1. Introducción.....	48
2. Garantías y compromisos cercanos: entre confianza y obligaciones .....	48
3. Pagos y conflictos: organización y controversias de las promesas cercanas .....	53
4. Conclusión .....	57
<b>CAPÍTULO VI: Otras promesas .....</b>	<b>58</b>
1. Promesas diferidas .....	58
1.1. Introducción .....	58
1.2. Parentesco, barrio y cargas morales: garantías y compromisos del pago diferido .....	58
1.3. Acuerdos y conflictos diferidos: sistemas de contabilidad e imputaciones morales .....	63
1.4. Conclusión .....	67
2. “Promesas de 24 horas” .....	67
2.1. Introducción .....	67
2.2. Identificaciones mutuas, garantías claras .....	68
2.3. Acuerdos, negociaciones y conflictos en 24 horas.....	70
2.4. Conclusión .....	73

<b>3. Promesas peligrosas .....</b>	<b>73</b>
3.1. Introducción .....	73
3.2. El crédito “inclusivo”: entre información y moral .....	74
3.3. Entre pagos y golpes .....	75
3.4. Conclusión .....	77
<b><i>CAPÍTULO VII: Promesas que “duelen” .....</i></b>	<b>78</b>
1. Introducción.....	78
2. Deuda y vida cotidiana: la impotencia de no “tener”, la incertidumbre de no “saber” .....	79
3. La escasez monetaria “sentida” .....	82
4. Conclusión .....	84
<b><i>CAPÍTULO VIII: Reflexiones finales.....</i></b>	<b>85</b>
1. Conclusión .....	85
2. <i>¿Quién me dará un crédito mi señor? Solo se sonreír...</i> Breve reflexión sobre la desigualdad	89
<b><i>BIBLIOGRAFÍA .....</i></b>	<b>91</b>

# CAPÍTULO I: Introducción

## *¿Qué significa para usted estar endeudada?*

*No, dejá nomás, quedate ahí donde estás (risas). No, es jodido, porque no te dan en ningún lado. Sí no pagás, no te dan. Entonces por eso a mí me preocupa. Yo saqué, cuando necesité, me dieron. Entonces, quiero cumplir con los que me dieron. Porque confían en vos. Sí vos vas a sacar un crédito, bueno, la persona confía en vos. Sí yo te pido un préstamo a vos, vos confías en mí, de que yo te voy a pagar. Bueno, entonces, eso es lo que corresponde. Y yo, por ahí, como no puedo pagar, entonces me pongo mal. Me pongo loca.*

*(Zulma, 2014. Santa Fe)*

## 1. Problemática de investigación

Zulma (54 años) vive con su esposo (58 años) y dos de sus hijos, en la ciudad de Santa Fe en un barrio periférico situado en el cordón oeste de la ciudad, Santa Rosa de Lima. Los únicos ingresos que percibe su hogar son mediante su empleo, ella trabaja cuidando ancianos en horarios matutinos y nocturnos por un monto diario que ronda entre los 70 y 100 pesos (año 2014). Con un ingreso tan escaso, una de las estrategias que tiene para poder llevar adelante la economía de su hogar es utilizar diferentes tipos de financiaciones. Durante el mes de octubre de 2014, sus cuentas de crédito estaban contraídas con varias casas comerciales y entidades financieras. Ha comentado haber tomado financiaciones con “Credifiar”, “Crédito Argentino”, “Finanya”, entre otras. ¿Cómo hacer frente a tantos compromisos financieros con ingresos escasos y un empleo temporario?

Aparentemente, como Zulma comentaba, para poder tomar un crédito es necesario cumplir con varios requisitos. Uno de ellos, el principal, es pagar. Según expresaba, pagar abre la posibilidad de poder seguir adquiriendo crédito. Pero también pagar parece ser una manera de retribuir la confianza de quien tiene la amabilidad de prestarme dinero, porque eso es lo que corresponde. Pero también, no pagar rompería esta confianza, y eventualmente generaría malestar en quien no puede hacerlo.

Las evaluaciones financieras para la asignación de créditos a las personas constituyen un proceso crucial para los sectores sociales de escasos ingresos. Por este motivo son dinámicas sujetas a controversias donde se ponen en juego tanto las virtudes morales como las jerarquías sociales de las personas. Centrados en los procesos de decisión y negociación de los créditos como fuente privilegiada de indagación sociológica, el objetivo central de esta investigación es identificar, describir y comprender las evaluaciones, significados y emociones que operan en la construcción de las relaciones de crédito en sectores populares (barrios periféricos) en la ciudad de Santa Fe (2003-2015).

El aumento exponencial de los créditos al consumo es una temática con creciente impulso en la investigación sociológica argentina. Sin embargo, es un ámbito en el que las ciencias económicas y el “sentido común” parecen haber monopolizado los discursos sobre este fenómeno. A este respecto, creemos que hay muchas cosas por discutir. La sociología económica, en particular la sociología del dinero, presenta enfoques que permiten enriquecer la comprensión de los procesos de construcción de las relaciones de crédito y su traducción en evaluaciones financieras, tanto como su impacto en las prácticas cotidianas de las personas. Adoptar este enfoque es necesario en tanto ofrece la posibilidad de de-construir percepciones naturalizadas sobre estos procesos y prácticas, a la vez que brinda herramientas para fortalecer un análisis que corra el velo de los procesos sociales que subyacen a la evaluación y negociación de los créditos. Desde este punto, el interrogante central es: ¿Cómo se construye socialmente una relación de crédito? ¿Qué valores de diverso tipo –morales, sociales, culturales- asoman en los procesos de decisión y negociación de estas relaciones?

Un enfoque centrado en la sociología del dinero es pertinente en la medida en que nos permite observar cómo las prácticas económicas se configuran a través de diferentes dimensiones las cuales no se caracterizan precisamente por analizar las cuestiones de tipo económico desde su beta calculadora y racional. Si bien realizaremos un esbozo del abordaje conceptual que nos permite pensar las relaciones y prácticas de crédito en un capítulo particular, es pertinente en este punto mostrar de qué va el mismo. Intentaremos comprender estas prácticas económicas a partir de tres núcleos teóricos centrales: los *circuitos de comercio*, noción acuñada por Zelizer (2008, 2015); el *capital moral*, concepto esbozado por Wilkis (2013, 2017); y los *significados sociales de la deuda*, criterio teórico expuesto por Guerin et al. (2014). En líneas generales, se trata de un andamiaje que permita explorar a través de los circuitos de comercio zelizerianos, cuáles son los factores de índole moral y social que articulan las relaciones y prácticas de crédito.

En esta tesis, intentaremos responder a estas problemáticas tomando como caso las relaciones de crédito y endeudamiento para el consumo a nivel de los hogares situados en barrios periféricos de la ciudad de Santa Fe entre 2003 y 2015. El criterio temporal se establece en la medida en que en dicho periodo se ha percibido un aumento generalizado, en Argentina, de los créditos hacia el consumo, posibilitado por un contexto político que impulso esta ampliación (Luzzi y Wilkis, 2017). Como muestran Luzzi y Wilkis (2017) –junto con otros como D’Onofrio (2008) y Del Cueto y Luzzi (2016)–, el crédito al consumo aumento comparativamente respecto a otro tipo de créditos (prendarios e hipotecarios), en un proceso signado por una creciente bancarización –iniciada en la década de los noventa– y, por una segmentación y diversificación del mercado de crédito al consumo. Estas transformaciones se combinaron con un incremento de las transferencias monetarias, configurando una realidad económica novedosa (Wilgis, 2014; Luzzi y Del Cueto, 2016; Roig y Chena 2017). Asimismo, este proceso es distinguido por Roig y Chena (2017) como un fenómeno de explotación financiera, que se caracteriza por capturar los intereses provocados por el crédito al consumo –el cual está orientado hacia los grupos sociales de bajos ingresos, en especial trabajadores de la economía popular–, integrando a estos sectores en varios sistemas de control social a través del consumo financiado con deuda.

Nos proponemos, a partir de esta problemática, realizar una cartografía de relaciones de crédito. Esto nos permitirá mostrar una visión cualitativa de la explotación financiera. La misma estará centrada en comprender los diversos modos de financiación del consumo que las personas utilizan cotidianamente. Apuntamos a mostrar diferentes modalidades financieras articuladas mediante diversas relaciones sociales: formales (con entidades financieras), mixtas (aquellas que combinan modalidades formales e informales), e informales. El sustento está en que, entendemos que las relaciones financieras son un punto de entrada relevante no solo para entender los problemas de ingreso, gasto y tasa de interés (Roig y Chena, 2017). El foco estará puesto en observar como los procesos de decisión y determinación de los créditos se construye socialmente en base a valores sociales y morales y presenta su traducción en las diferentes maneras en que los créditos son articulados. Para este fin hemos realizado entrevistas a hogares situados en barrios periféricos de la ciudad de Santa Fe y entrevistas a responsables de entidades que ofrecen financiación para el consumo. Más adelante se realizarán especificaciones sobre los criterios que fundamentan este recorte.

## **2. Estado del arte**

Como esgrimimos esta investigación se propone, partir de la sociología económica y, más precisamente desde la óptica de la sociología del dinero, interpretar estos fenómenos. Desde este punto, expondremos un recorrido que verse sobre las diferentes dimensiones que articulan nuestro objeto.

La sociología económica en general, y la sociología del dinero en particular, tienen como objetivo central la comprensión de los hechos económicos discutiendo postulados expertos –formales– como la neutralidad del dinero, el agente racional y la autorregulación de los mercados. Estas temáticas han sido abordadas y repensadas

por autores como Granovetter (2001), Callon (2008), Callon y Muniesa (2005), Zelizer (1994), Guerin (2014), Villarreal (2010, 2014) y Wilkis (2013, 2017). Sus trabajos han demostrado cómo los vínculos, relaciones e intercambios económicos se encuentran en íntima relación con diversas esferas que en general son consideradas como externas a estos hechos. Desde esta perspectiva, estos autores bregaron por mostrar cómo los significados sociales y morales atraviesan y constituyen los procesos económicos, como también el enraizamiento de las ciencias económicas en las prácticas económicas.

Respecto al análisis y comprensión de las relaciones e intercambios económicos, los trabajos de Marcel Mauss (1914, 2009 [1924-1925]) son fundacionales. Ellos dan cuenta de que en los intercambios humanos subyacen obligaciones de diverso tipo (morales, religiosas, mágicas), a la vez que imprimen, mediante la circulación y posesión de objetos, tanto honor y prestigio como autoridad y jerarquía (poder). Esta perspectiva es útil para pensar tanto las obligaciones generadas a partir de los intercambios financieros, como las diferenciaciones en torno a percepciones de honor y prestigio que configuran estos procesos de relaciones económicas.

Entre aquellos trabajos que enfocan sus estudios en los marcos culturales y la economía, Viviana Zelizer (1994, 2008, 2009, 2012) es una de las máximas referentes. La autora, en sus análisis de los significados sociales del dinero y las formas de negociación entre intimidad y economía, muestra cómo los lazos y vínculos sociales, como así también los significados constituidos y negociados en las relaciones económicas –personales e impersonales– configuran las prácticas monetarias de las personas. A través de las nociones de “marcado del dinero” y “trabajo relacional” (*relational work*), da cuenta de cómo los individuos marcan y jerarquizan diversas interacciones monetarias en diferentes categorías de relaciones sociales. En esta línea, demuestra cómo los intercambios monetarios definen significados simbólicos y relaciones sociales, imbricados en un continuo proceso de re-definición (de significados y relaciones) y negociación. Estos procesos reflejan conexiones entre lazos interpersonales distintivos, transacciones económicas, medios monetarios y significados negociados. La perspectiva de la autora es útil ya que permite reflexionar acerca de las diferencias que las personas establecen a la hora de contraer o iniciar una relación financiera según la categoría de vínculos sociales en las que se vean involucrados, así como los límites y regulaciones morales, y los vínculos afectivos y las emociones, que pesan de manera diferencial según el tipo de lazo o vínculo que se “movilice” a través de las relaciones de crédito.

En sintonía con las investigaciones de Zelizer, Ariel Wilkis (2013, 2014, 2017) propone trabajos que relacionan moral y dinero que son de suma relevancia. Sus investigaciones acerca de la circulación del dinero en el mundo popular, y las diferentes “piezas” que conforman esta unidad de cuenta (dinero), permiten observar cómo los hechos monetarios exponen a las personas y a los vínculos sociales de las mismas a diversos significados, tensiones, conflictos y dilemas que se ponen en juego en la vida social generando antagonismos morales respecto de tales hechos. Esta perspectiva es pertinente para pensar de qué manera las personas miden, comparan y evalúan constantemente sus virtudes morales que funcionan como poderes específicos en tanto jerarquizan y diferencian individuos y relaciones, como así también percepciones y apreciaciones respecto de los hechos económicos. Es decir, en ellos se ponen en juego una serie de clasificaciones morales en la disputa por afirmar un cierto estatus social. En este sentido, abordar las valorizaciones de los intercambios económicos no implica entender los mismos como factores externos a los valores sociales, sino comprender cómo operan los valores materializados en estos hechos económicos como índices de valoraciones sociales. Desde esta perspectiva, los hechos económicos no se oponen externamente a los órdenes morales, sino que asoman como tales a través de ellos. La perspectiva de este autor es de utilidad en tanto nos permite comprender las relaciones de crédito, haciendo especial atención en las disputas, percepciones y jerarquizaciones morales que diferencian a las personas como sujetos aptos para tomar crédito, a la vez que posibilita observar las cargas morales que configuran las prácticas y evaluaciones financieras.

Respecto a los enfoques que centran su análisis en la deuda y sus significados sociales, los trabajos de Isabelle Guerin *et al.* (2014) y Guerin (2014) son de vital importancia. A través del análisis del

sobreendeudamiento de las poblaciones rurales de la india, muestra cómo los pobres distan de estar motivados solo por la exigencia de satisfacer sus necesidades básicas. Sus vidas diarias descansan en varias estrategias que apuntan a mantener, proteger y a veces a aumentar su sentido de la dignidad. En estos procesos tanto el endeudamiento como el sobreendeudamiento son fundamentales. El significado social de la deuda, se torna importante en estos fenómenos ya que los actores piensan la misma no solo en términos monetarios sino también sociales y políticos. El “significado social de la deuda”, alude a una serie de derechos y obligaciones que ligan deudores y acreedores, como también hace referencia a sus consecuencias en términos de pertenencia social, posición y dignidad. Esta perspectiva es relevante en tanto permite analizar las relaciones financieras más allá de la lógica económica –la cual coloca al dinero como neutral e individualizador de jerarquías y privilegios legales enmarcados contractualmente entre individuos en calidad de iguales-, dando cuenta de las implicancias de su significado social. Asimismo, esta autora observa que –dados los significados sociales de las deudas-, los pobres tratan las responsabilidades financieras en una continuidad que no puede separarse de consideraciones de índole emocional y afectiva. Tanto al interior de los hogares como en la infinidad de relaciones financieras, los vínculos mediante los cuales se organizan y constituyen las deudas transmiten sentimientos y emociones como la dignidad, el prestigio, la respetabilidad o, por el contrario, la vergüenza o la humillación. Este enfoque se torna útil en la medida en que nos permite pensar los diferentes compromisos que adquieren las deudas en relación con sus significados sociales, como así también los sentimientos y emociones transmitidos por estas prácticas económicas que pesan a nivel individual.

En continuidad con los trabajos sobre deudas y significados sociales, las investigaciones de Magdalena Villarreal (2000, 2008, 2010, 2014) hacen hincapié en relacionar costos sociales y evaluaciones monetarias. Estos aportes son cruciales para comprender la vida económica de los pobres. Esta autora, mediante el análisis de las prácticas financieras en diferentes grupos de escasos ingresos en México -sectores rurales, mujeres de barrios marginados, etc.- muestra como las evaluaciones financieras se significan a la luz de creencias, temores y esperanzas. Las decisiones que guían estas prácticas se encuentran sujetas a la influencia de las relaciones sociales, los factores culturales y ciertas emociones con las que interactúan. En este punto, observar las diferentes evaluaciones que signan a las prácticas financieras, permiten observar los factores sociales, culturales y emocionales que intervienen en su conformación. Las valoraciones que realizan las personas sobre las diferentes maneras en que se puede contraer una deuda se torna en muchas situaciones más importante que los costos monetarios o las necesidades primarias. Este enfoque nos es útil a la luz de poder identificar las emociones como constitutivas de estas evaluaciones, y los compromisos sociales de las prácticas financieras.

### 3. Objetivos

En concordancia con la problemática de investigación presentada, los objetivos que guiaron este trabajo de investigación son los siguientes.

El **objetivo general** se circunscribió a identificar, describir y comprender las evaluaciones, significados y emociones que operan en la construcción de las relaciones de crédito en sectores populares (barrios periféricos) en la ciudad de Santa Fe (2003-2015). En tanto observar los hechos económicos implica comprender los mismos en conexión con fenómenos que en general se consideran externos a estos, este trabajo pretende observar cómo los valores de diversos tipos asoman a través de los procesos económicos.

El **objetivo específico número 1** está ceñido a identificar los criterios –sociales/morales- que operan en la construcción social de las relaciones de crédito. Aquí, el interrogante apunta a la siguiente cuestión: ¿Qué criterios operan en la construcción y asignación de créditos? Esta pregunta nos permite pensar cómo se articula el mercado del crédito en conjugación con una serie diversa de valores que sobrepasan el interés económico en todos sus



modos. Interpretaremos estos mecanismos tanto desde el punto de vista de quienes otorgan créditos, como desde la perspectiva de quienes los solicitan.

El **objetivo específico número 2** pretende analizar los significados sociales que configuran estas prácticas de crédito. El interrogante aquí es: ¿Qué tipo de significados sociales articulan las relaciones de crédito y qué tensiones imprimen en las personas? Estas inquietudes nos darán la posibilidad de interpretar compromisos y costos sociales que se ponen en juego en las relaciones crediticias. Analizaremos estos significados desde la perspectiva de quienes solicitan financiación.

El **objetivo específico número 3** se orienta a comprender los sentimientos y las emociones que las relaciones de crédito producen. La pregunta que articula este objetivo es la siguiente: ¿Qué tipo de experiencias a nivel individual producen las relaciones de crédito en las personas? Este interrogante nos sirve para pensar cómo las relaciones e intercambios económicos son experimentados a nivel individual, haciendo foco en como los sentimientos y emociones dan cuenta de lo controvertido que pueden ser las deudas.

#### 4. Metodología

Los datos que sustentan este trabajo de investigación, son el resultado de la realización de 38 entrevistas en profundidad a hogares de barrios periféricos y otras 9 a diferentes responsables de diversas instituciones que brindan financiación para el consumo en la ciudad de Santa Fe entre 2013 y 2015, en el marco del CAI+D “Culturas monetarias y principios de justicia”<sup>1</sup>.

Tal como se observa, existió un único criterio que operó para la selección de los hogares a entrevistar: que los mismos estén situados en barrios periféricos de la ciudad de Santa Fe. Este recorte, efectuado a través de la localización territorial, se fundamenta en la decisión teórico-metodológica de orientar el análisis hacia aquellos sectores que, en este contexto novedoso de expansión del crédito al consumo, se constituyen en nichos de mercado. Las instituciones financieras que conforman estos mercados, se establecen en la periferia de las grandes ciudades posibilitando el acceso al consumo de los sectores socialmente más rezagados. Los barrios donde se realizó el trabajo de campo son: Santa Rosa de Lima (cordón oeste de la ciudad), Yapeyú (noroeste de la ciudad), Nueva Esperanza (sector este de la ciudad), Los Troncos (sector oeste de la ciudad) y San Agustín (sector este de la ciudad). El objetivo de este recorte se centró en la intención de poder explorar las diferentes prácticas de crédito que emergen en este contexto.

Respecto a los agentes empleados en las instituciones financieras, el criterio que operó para su selección se circunscribe a la función desempeñada por los mismos en las diferentes empresas. Se procuró entrevistar a aquellas personas que tienen incidencia directa en la evaluación y otorgamiento de los créditos. Esta elección se fundamenta en la decisión de orientar el análisis hacia la comprensión de las evaluaciones que realizan estos agentes a la hora de otorgar créditos, como así también observar cuáles son las mediaciones –a través de dispositivos- que operan como seleccionadoras de clientes.

La recolección de los datos –la realización de las entrevistas-, se orientó en base al criterio de accesibilidad de los entrevistados. Gran cantidad de los entrevistados fueron contactados a través de vínculos personales y profesionales de un compañero que ejerce la docencia en uno de los barrios periféricos. En otros casos, se implementó la técnica de muestreo no probabilística, es decir, en la medida que las entrevistas se iban realizando, se identificaban posibles vecinos de los barrios entrevistados en calidad de endeudados, a la vez que las personas entrevistadas sugerían otros hogares endeudados dispuestos a realizar el encuentro. En lo que respecta a los

---

<sup>1</sup> Grupo de investigación orientado por quien dirige esta tesina: Ariel Wilkis.

responsables de entidades que brindan créditos al consumo, las entrevistas quedaron signadas a la disposición y disponibilidad de las personas a acceder a un encuentro de este tipo.

En consonancia con el modo en que decidimos abordar la problemática de investigación, la entrevista en profundidad se concibió como la herramienta más adecuada en tanto nos permitió acceder al universo de significaciones de las personas permitiéndonos observar los sistemas de representaciones, nociones, ideas, creencias, valores, criterios de adscripción y clasificación de los actores. A tal efecto las entrevistas en profundidad realizadas a los hogares de barrios periféricos, fueron planteadas con el interés de poder comprender: la estructura de ingresos de los hogares, la estructura de las deudas (¿Con quién? ¿Cómo? ¿En qué situaciones?), las formas de pago de las deudas, los instrumentos de crédito presentes en el hogar, el sentido de las deudas, y la importancia de los instrumentos financieros en la economía del hogar. Pensada de esta manera, la herramienta nos permitió recoger criterios de evaluación, significados sociales y emociones que configuran nuestro objeto de estudio.

En torno a las entrevistas en profundidad realizadas a responsables de instituciones que brindan financiación para el consumo, las mismas fueron planteadas con el objetivo de poder analizar: la descripción de la empresa (con especial interés en la regionalización de las mismas), la descripción de las herramientas de crédito ofrecidas, la descripción de los clientes a los que se orientan estas herramientas financieras, las transformaciones en el mercado del crédito, y sus apreciaciones sobre los clientes de bajos recursos. Orientada de este modo, las entrevistas nos permitieron comprender los criterios que operan a la hora de evaluar un posible crédito, como también la diversificación y segmentación de este mercado.

La información presentada a lo largo de esta introducción permite reflexionar acerca de la relevancia que cobra la exploración de una cartografía de relaciones de crédito en barrios periféricos de la ciudad de Santa Fe. En este sentido, observar tanto las estrategias que los habitantes de estos barrios emplean en su cotidiano, como las evaluaciones que atraviesan estos procesos, nos permitirá comprender dos cuestiones. Por un lado, ayudará a pensar como este universo de expansión financiera está constituido por muchos factores no económicos. Por otra parte, posibilitará observar la variedad de modalidades de financiación que se tornan centrales, cruciales y controvertidas en la vida diaria de los sectores de bajos ingresos. En conjunción, ambas cuestiones nos darán herramientas para pensar la explotación financiera en clave cualitativa.

Una vez esbozados la problemática de investigación con su respectivo estado del arte, objetivos y metodología, este trabajo se organiza de aquí en más de la siguiente manera. El capítulo II, brinda una descripción del proceso de financiarización a nivel global, haciendo hincapié en la influencia de este en la vida cotidiana de los hogares en Argentina y la ciudad de Santa Fe. El capítulo III, presenta el andamiaje teórico que utilizamos para analizar las diferentes prácticas y modalidades de crédito que las personas utilizan en su cotidiano. Luego de estos dos capítulos, proponemos un análisis de las diferentes relaciones de créditos exploradas. El capítulo IV está centrado en el análisis de las “promesas calculadas”, es decir, el análisis de las relaciones de crédito entabladas con entidades formales. El capítulo V se enfoca en las “promesas cercanas”, aquellas prácticas de crédito que se configuran entre familiares y conocidos. El capítulo VI se caracteriza por el análisis de “otras promesas”; en el mismo daremos cuenta de la articulación que constituyen las, las “promesas diferidas”, las “promesas de 24 horas”, y las “promesas peligrosas”; diferentes relaciones de crédito entabladas a través del fiado, los pagos diarios y los prestamistas respectivamente. El capítulo VII, “promesas que duelen” tiene el foco puesto en mostrar a los procesos de endeudamiento como generadores de pesadumbres emocionales y sentimentales en las personas. En la conclusión se proponen las reflexiones finales de este trabajo.

# **CAPÍTULO II: El crédito en contexto. Una nueva forma de rentabilidad.**

## **1. Introducción: ¿Por qué pensar las relaciones de crédito? El acceso al crédito como proceso global**

Este capítulo apunta a destacar varias cuestiones. En líneas generales, el foco está puesto en describir el crédito a nivel global, nacional y en la ciudad de Santa Fe. En primer lugar, presentaremos líneas generales de la literatura existente sobre análisis de procesos de financiarización. En segundo lugar, buscaremos explicar y describir el proceso global que contextualiza las relaciones de crédito, para ello retomaremos dos categorías que creemos cruciales para su entendimiento; por un lado la de procesos de financiarización, y por otro lado, la noción de la asistencia social en el siglo XXI. También expondremos aquí una perspectiva generada a través del análisis de la sociedad chilena que establece una crítica a las explicaciones focalizadas en países centrales o desarrollados y presenta una propuesta del análisis de la financiarización a través de la noción de “ansiedad de estatus”. En tercer lugar, pretendemos esbozar el proceso general que dio lugar a la construcción y consolidación del mercado del crédito en Argentina, centrándonos en dos cuestiones. Por un lado, en la bancarización comenzada allá por la década de los 90; y por otro lado, en el aumento de oferta diversificada de crédito –sobre todo al consumo– en el comienzo de este siglo. En cuarto lugar, presentaremos los datos que arroja nuestro trabajo de campo en torno a las diferentes relaciones de crédito registradas en la ciudad de Santa Fe.

## **2. Una agenda en torno a la financiarización**

La pregunta por el endeudamiento y la financiarización actual ha sido interrogante de muchos estudios e investigaciones que quieren resaltar su carácter central en las sociedades actuales –en general en los países angloamericanos–. Van Der Zwan, (2014) identifica tres corrientes en las que estas investigaciones han hecho foco para explicar estos procesos.

Por un lado, existen investigaciones que hacen hincapié en la financiarización como cambio en el régimen de acumulación –sobre todo la escuela regulacionista francesa–. Este cúmulo de investigaciones se centra en mostrar cómo la financiarización se erigió en el sucesor del régimen fordista de acumulación [(Aglietta, 1979; Boyer, 2000) Van Der Zwan, 2014]. Para esta escuela un régimen de crecimiento liderado por las finanzas comenzó a desarrollarse a causa del detrimento de la productividad a fines de los 60’, momento en que la relación entre aumento de los salarios y demanda de producción industrial comenzó a deteriorarse. El régimen alternativo que se desarrolló a partir de ello, combinaba mercados laborales flexibles con expansión crediticia, entre otra serie de variables, para mantener el consumo ante el estancamiento de los salarios reales.

En segundo lugar, se encuentran los trabajos centrados en la financiarización de la corporación moderna. Estos estudios hacen hincapié en el surgimiento del “valor para los accionistas” como principal motor del comportamiento corporativo. Bajo esta noción, tales investigaciones intentan mostrar cómo el objetivo principal de la corporación es obtener ganancias para sus accionistas, cuestión que se constituyó –según Aglietta– en la “norma de transformación del capitalismo” (Van Der Zwan, 2014), y que como tal, proporcionó la justificación para la difusión y ejecución práctica de nuevas políticas que favorecen a los accionistas por sobre otros actores económicos comprendidos en la empresa.

En tercer lugar, aparecen aquellos enfoques que enfatizan en la financiarización de lo cotidiano. Derivados de enfoques sociales y culturales sobre la economía, estos estudios apuntan a observar las diversas formas y prácticas erigidas a partir de la financiación de y en los hogares. Sus interrogantes entonces bregan por echar luz

en cómo diversos proyectos y esquemas incorporaron a hogares de bajos y medianos ingresos en los mercados financieros a través de diversos dispositivos –planes de pensiones, hipotecas de vivienda y demás productos financieros-. Para este cuerpo de trabajo, las finanzas se convirtieron en una forma descentralizada de poder, ejercida a través de las propias interacciones de los individuos con las nuevas tecnologías y sistemas de conocimiento financieros.

De entre estos enfoques, nuestro trabajo se circunscribe al tercer grupo de investigaciones tendientes a mostrar como las prácticas financieras se han convertido en centrales para un grupo que antes se encontraba excluido de estos circuitos. De igual manera, como argumentan Van Der Zwan (2014) y González (2017), a pesar del uso de la terminología común, la financiarización cubre una gran cantidad de fenómenos empíricos en diferentes niveles de análisis. En este sentido, se desarrolla como un fenómeno heterogéneo que, si bien tiene manifestaciones locales (González, 2017), también comparte elementos comunes a través de las fronteras. De esto va este apartado, en primer lugar, identificando cuestiones relevantes generales a la comprensión de la financiarización y su importancia para comprender las relaciones de crédito. En segundo lugar, observando el caso argentino y lo que nuestros datos muestran sobre Santa Fe.

### **3. El acceso al crédito como parte del proceso neoliberal**

Para comprender estos procesos de financiarización en relación con el acceso al crédito de ciertos sectores y grupos sociales, retomaremos algunos argumentos que creemos relevantes para entender los mismos. En este caso, Costas Lapavistas (2009) y Lena Lavinas (2014), postulan una serie de consideraciones que surgen como consecuencia de tales procesos y que inciden en la constitución de una realidad económica novedosa.

Como señala el autor griego, la financiarización es el resultado de una nueva época de cambios que surge con la crisis del petróleo entre 1973-1974. Este autor considera tres aspectos relevantes de este proceso que hacen a nuestro interés.

En primer lugar, las nuevas tecnologías de producción (su incidencia en los procesos de trabajo), no sobrellevaron un aumento generalizado de la productividad –lo que constituyó una cuestión problemática-. Solamente, se identificó un leve aumento luego de 1995 – en Estados Unidos sobre todo-, impulso que pareció perder dinamismo a principios del siglo XXI. En síntesis, la ascendencia de las nuevas tecnologías productivas en los aumentos de la productividad es poco clara, por lo tanto, su influencia –la del cambio tecnológico- no registró un aumento considerable en las rentabilidades capitalistas.

En segundo lugar, se destacan dos cuestiones. Por un lado, las transformaciones producidas en el mundo del trabajo –en parte por el cambio tecnológico (el cual tiene incidencia en la regulación de las relaciones laborales)-. Al mismo tiempo, se registran aumentos del desempleo en momentos claves del periodo. Como consecuencia, estas transformaciones integraron al trabajador temporario y el empleo femenino como nuevos agentes de la fuerza de trabajo, lo que trajo aparejado efectos en las prácticas laborales produciendo un equilibrio entre el trabajo remunerado y aquel que no, como así también el aumento de las prácticas a destajo y la subcontratación.

En tercer y último lugar, la producción y el comercio mundiales quedaron bajo el dominio de empresas multinacionales creadas a partir de olas sucesivas de fusiones y adquisiciones. Esto provocó que el grueso de las inversiones se diera entre países desarrollados. Sin embargo, a partir de los años 90 y sobretudo del 2000 estas mismas inversiones también fluctuaron hacia las economías de los países subdesarrollados hecho que implicó, principalmente en Occidente, un desplazamiento general de la actividad capitalista hacia el sector financiero y otros servicios. Fenómeno este último que no solo se circunscribe a las empresas dedicadas en exclusividad a estas

actividades. Como argumenta Van Der Zwan (2014) también es relevante –para el análisis de la acumulación– tener en cuenta la orientación financiera incrementada en las empresas y sociedades no financieras.

En lo que respecta a nuestro segundo factor explicativo de este proceso –la asistencia social en el siglo XXI (Lavinas, 2014)–, es conocido en la literatura sobre América Latina (sobre cambios en los regímenes de acumulación), que dicho sector geográfico ha servido como laboratorio de pruebas de experimentos económicos y políticos (Lavinas, 2014; Heredia, 2015).

Lavinas (2014) argumenta que la adopción del neoliberalismo como paradigma político en la región –y lo cataloga a este proceso como “terapia de choque”–, fue secundado, y no por ser de segundo orden, por programas de ajuste estructural que fueron infligidos a Estados de todo el continente en la década del 80 (antes de ser lanzado en África y otros lugares). Asimismo, a partir de la década del 90 Latinoamérica fue el laboratorio del nuevo dispositivo de “lucha contra la pobreza” preferido en todo el mundo, las “transferencias monetarias condicionadas”<sup>2</sup>.

El auge de estas transferencias se da en el marco de un cambio más amplio en la naturaleza de la protección social –cambio que afecta a países desarrollados como subdesarrollados–. Lavinas explica –y Lapavitsas también– que tanto los gobiernos de centro derecha como de centro izquierda han dado cuenta de que no pueden permitirse el tipo de sistemas de bienestar que surgieron en el siglo XX. De este modo, en las últimas tres décadas los Estados han procedido a reducir su tamaño o a han sido desmantelados, sustituyendo el modelo de la amplia cobertura por otros más individualizados, y en lugar de la prestación desmercantilizada (entendida como derecho masivo de los trabajadores) de bienes y servicios (la seguridad social), han pasado a hacer un mayor énfasis en las prestaciones monetarias (Lapavitsas 2009; Lavinas, 2014; Luzzi y del Cueto, 2016; González, 2017).

Lavinas (2014) esboza tres razones –para explicar el fenómeno de la asistencia social en Latinoamérica– que acompañan a las expuestas por el autor griego y complementan –mutuamente– su explicación sobre la formación de estos nuevos procesos económicos.

Luego del año 2000 las propagaciones de las transferencias monetarias condicionadas estuvieron sujetas, en primer lugar, en lo político a la elección de una ola de gobiernos de los denominados “progresistas” (Chavez 1998, Lula 2002, Morales 2005, Correa 2006, Kirchner 2003). Estas fuerzas denominadas de izquierda o centro izquierda o simplemente progresistas, estaban decididas a corregir o apaciguar las principales consecuencias de esos procesos de ajuste estructural que nombramos más arriba.

En segundo lugar, luego de la crisis de los 90 –la Crisis del Tequila en 1994 y el default argentino en 2002– el continente experimentó un periodo de crecimiento renovado. Un contexto signado por la burbuja financiera de Estados Unidos y otros Estados occidentales sumado a la expansión de la producción industrial China, permitió e impulsó las exportaciones de materias primas en un marco que produjo el aumento de sus rentabilidades. Y, luego de la crisis de las *subprime* en 2008, los mercados financieros–poseedores de dinero “caliente”–, fueron en busca de mayor rentabilidad en mercados emergentes, factor que dio –según Lavinas– un mayor margen de maniobra a los gobiernos, en comparación con los periodos experimentados anteriormente, en materia de política fiscal.

En tercer y último lugar, un factor fue de carácter institucional. Organismos internacionales como el FMI y el Banco Mundial que miraban con recelo estas políticas en sus inicios, se tornaron en estos tiempos ansiosos por promoverlas. Así, desde dichas entidades se impulsaba una nueva estrategia de “gestión del riesgo

---

<sup>2</sup> Término que indica el suministro de beneficios monetarios siempre que los destinatarios puedan demostrar que han cumplido ciertas condiciones.

social”<sup>3</sup>(Luzzi, 2017; Lavinas, 2014) contraria a la promovida apenas dos décadas atrás, centrada en una estrategia pro mercado para combatir la pobreza.

Retomando cuestiones relativas a los procesos de financiarización descritos por Lapavitsas (2009), estos poseen dos características, la primera denominada “expropiación financiera”, y la segunda, distinguida con el nombre de “banca de inversión”, nos interesa aclarar brevemente algunos aspectos de la primera.

En un contexto de desregulación financiera el cual influyó en las maneras tradicionales que tenían los bancos para generar utilidades, estas entidades vieron factible - dentro de un conjunto de respuestas para afrontar estos procesos- la utilización de la renta personal de los trabajadores y demás resto de la población como fuente de utilidades. Como ya argumentamos, en un contexto de ajuste estructural y re-mercantilización de la seguridad social, la tendencia general presupone la participación creciente de los trabajadores en los mecanismos de las finanzas con el propósito de satisfacer sus necesidades elementales: vivienda, educación, salud, ahorro y consumo. Solo en este contexto es que los bancos pueden extraer utilidades significativas directamente de los ingresos personales (Lapavitsas, 2009). Sin embargo, no solo los bancos fueron quienes se orientaron a extraer utilidades de las retribuciones laborales.

Según Van Der Zwan (2014), las investigaciones sobre el “corrimiento” de las corporaciones de la actividad productiva a la financiera, establecen que los mercados ejercen presiones sobre entidades no financieras y sus respectivos gerentes para favorecer la adopción de prácticas comerciales tendientes a promover el valor para los accionistas. Asimismo, también dan cuenta de cómo es posible la promoción de dicho valor, en este caso, desviando la presión del mercado financiero sobre otros integrantes de las empresas, los trabajadores. Muchas de estas empresas emprendieron el camino de la obtención de valor de esta manera, transfiriendo presiones financieras a los sectores más bajos de las cadenas productivas, entre ellas las grandes cadenas comerciales o “*retailers*” (Luzzi, 2017; Ossandon 2012, Ossandon et al. 2017).

Por otro lado, volviendo sobre el argumento de la asistencia social en el siglo XXI, y más allá de sus respectivos impactos –positivos o negativos–, lo que nos interesa es mostrar el proceso que constituye a estos sectores como sujetos de crédito. “Bancos para los sin banco” denomina Levinas (2014) a uno de los procesos mediante el cual los programas de transferencias monetarias intentaron reducir la pobreza. Tales transferencias pueden ser contempladas como parte integral de un impulso más amplio hacia la privatización de franjas cada vez más grandes de la economía y la sociedad, en tanto permiten la expansión del sector financiero hacia las rentas de los sectores que integran las jerarquías sociales más bajas. Este proceso ha sido denominado como de “inclusión en el mercado” de los sectores menos favorecidos.

En sintonía con Lapavitsas (2009), Levinas (2014) enfatiza en el avance de la financiarización de la economía mundial como un factor que desemboca en el bolsillo de los que menos tienen –en el marco (explicitado más arriba) de un Estado que ya no provee la denominada “seguridad social”-. En tanto las transferencias monetarias vienen a colación (principalmente luego de los años 2000) del detrimento en los gastos estatales en

---

<sup>3</sup>Estos argumentos sobre la “gestión social del riesgo”, se vieron facilitados –en lo que respecta a la financiarización de lo cotidiano–, por discursos de la asunción de riesgos, autogestión y autorrealización. En tanto se produce un alejamiento de la seguridad proporcionada por el Estado de Bienestar, las personas se encuentran hoy en un mundo de riesgo. El mismo no solo proviene de las prácticas de ajuste más conocidas –flexibilización laboral, y pérdida de la seguridad social–, sino también de la volatilidad de los mercados financieros de los que dependen las necesidades de las personas. Al gestionar activamente el riesgo, el individuo que invierte puede prepararse adecuadamente para un futuro que nunca es seguro y que siempre está lleno de incertidumbre. Como resultado, la vida misma se convierte en un activo a ser administrado (Van Der Zwan, 2014).

materia de bienes y servicios públicos, alentando a personas y hogares a buscar alternativas privadas a la cada vez más desigual e irregular provisión estatal, y reforzando la dinámica hacia la mercantilización de dichos bienes y servicios; lo que mediante estas transferencias monetarias se pretendía realizar, era comenzar a incluir a sectores cada vez más amplios de la población en las esferas de los préstamos personales (esta idea de extensión de productos y servicios financieros a los pobres promovida por el Banco Mundial como “gestión social del riesgo”).

Si bien estas explicaciones nos ayudan a comprender el fenómeno que estamos contextualizando, tales lecturas - sobre todo la literatura sobre procesos de financiarización- se enfocan en transformaciones expandidas en países desarrollados. Es entonces que, retomar algunas consideraciones que realiza Felipe González (2017) sobre el caso chileno, pueden llevarnos a pensar el fenómeno en América del Sur.

Este autor, cuestiona aquellas explicaciones que comprenden la financiarización de los sectores antes excluidos de los diversos sistemas financieros en tanto relacionan el endeudamiento de tales sectores a dos alternativas explicativas: la hipótesis del goteo<sup>4</sup>, y la hipótesis del keynesianismo privatizado<sup>5</sup> (dentro de la cual podemos encolumnar a Lapavitzas y Levinas).

Afirmando que la financiarización y los procesos derivados de esta afectan de diferente manera a los hogares en diferentes grupos socioeconómicos, el autor brega por mostrar cómo el caso chileno presenta particularidades de diverso estilo a aquellas visibilizadas en los países desarrollados. Siendo que las explicaciones criticadas se centran en contextos donde se perciben un estancamiento de los salarios y un deterioro de la clase media –cosa que en Chile no ocurre según el autor-, en combinación con el hecho de que el consumo de los chilenos no se ajusta a ninguno de los patrones de consumo que acabamos de nombrar.

En primera medida, la sociedad chilena ha experimentado mejoras materiales y salariales sostenidas. La interpretación que propone el autor se basa en que el endeudamiento de las clases bajas y medias chilenas resultan (diferenciándose de las teorías sobre consumos nombradas párrafos atrás) de una “ansiedad de estatus” fundada por la brecha entre ingresos y las aspiraciones socialmente construidas<sup>6</sup>. En estos mecanismos, la interacción de las fuerzas estructurales (aumento de los salarios reales, desigualdad y movilidad sociales), son reproductores de la “ansiedad de estatus”, en tanto el nivel de vida aumenta de manera más rápida que el ingreso. Asimismo, también dio cuenta de que los consumos difieren de las teorías de la emulación y el keynesianismo privatizado, en tanto los mismos acrecientan las deudas de los hogares financiando bienes ordinarios (en general bienes duraderos).

Estas explicaciones del fenómeno de la financiarización, amplían las narrativas respecto de este, las cuales se han centrado y producido principalmente para dar cuenta de las transformaciones en las sociedades

---

<sup>4</sup> La hipótesis del "consumo por goteo", sugiere que la desigualdad juega un papel crucial en la financiarización del consumo radicalizando los efectos de la comparación social. Esta narrativa sostiene que la desigualdad agudiza las diferencias sociales al concentrar la riqueza en la parte superior, lo que, combinado con salarios estancados en el medio de la distribución del ingreso, crea presión sobre los no ricos para emular los gastos crecientes de los consumidores más acomodados (González, 2017)

<sup>5</sup> Estas explicaciones hacen hincapié en que las políticas neoliberales han llevado a los hogares a adquirir deuda de consumo, transfiriendo así la carga financiera del Estado a los hogares. Estos relatos enfatizan diferentes aspectos de los efectos de la reducción del Estado de Bienestar y la mercantilización del endeudamiento de los hogares, pero pueden ser incluidos en una narrativa común bajo la hipótesis del "Keynesianismo privatizado" (hipótesis basada en la correlación encontrada en los países desarrollados entre el gasto social decreciente y el aumento de la deuda de los hogares) (González, 2017).

<sup>6</sup> Esta “ansiedad de estatus” se registra bajo dos modalidades, por un lado, la movilidad ascendente espuria entre los hogares de bajos ingresos (caracterizada por subsidios de vivienda y transferencias monetarias); y, por otro lado, la privación relativa de la clase media (asociado a una movilidad colectiva ascendente, y a una desigualdad persistente).

angloamericanas. Estas explicaciones esbozadas por el autor pueden ser de utilidad para explicar la financiarización de grupos de ingresos bajos y medios en América Latina, en tanto hacen visibles las diferentes trayectorias seguidas por las clases medias en ascenso entre países que experimentan crecimiento económico en combinación con desigualdades persistentes y la consolidación de estados subsidiarios.

Sin embargo, pese a todas estas cuestiones, lo que quisimos especificar en estas páginas es que se ha constituido un nuevo sujeto de crédito. En tanto se produjo un alejamiento de las actividades productivas en comparación con las de tipo financiero en gran cantidad de corporaciones y empresas de diverso estilo, como así también se consolidaron políticas de transferencia de recursos hacia los sectores más desprotegidos, estos dos procesos, tanto la financiarización como la monetización, han dado lugar a una nueva realidad económica (Wilks, 2014).

#### **4. El caso argentino: procesos de bancarización de las clases trabajadoras**

En este punto el interés estará puesto en mostrar el proceso que convirtió en Argentina a estos nuevos sujetos de crédito, en primer lugar, mediante las bancarizaciones de aquellos trabajadores de la Administración Pública Nacional, y en segundo lugar, a través la inclusión de gran parte de aquellos trabajadores excluidos del sistema bancario (luego de la incorporación de la burocracia comentada).

La financiarización del consumo como vimos no puede ser pensada como un proceso puro de masificación de dispositivos de crédito. El caso argentino, que constituye parte de lo que expusimos en el apartado anterior en tanto los procesos de financiarización y el incremento de políticas de transferencias monetarias condicionadas componen una nueva beta tanto del capitalismo –en su expansión financiera–, de las políticas neoliberales –en sus reducciones estatales–, como de la lucha contra la pobreza –que dan paso al individuo como garante de su seguridad social y una nueva “gestión social del riesgo”–. Sin embargo, como argumenta Mariana Luzzi (2017) y Luzzi y Del Cueto (2016) esto no fue el resultado únicamente de dichos procesos, sino que otros posibilitaron este nuevo laboratorio económico y social.

Como esgrime Luzzi (2017), en consonancia con Luzzi y Wilks (2017), el proceso y evolución del crédito es posible registrarlo décadas más atrás. Luego de la hiperinflación de 1989 y 1990, momento al cual le sigue la adopción del plan de convertibilidad, el aumento del crédito en el sistema financiero fue uno de los efectos más notables de tal estabilización monetaria. Ahora bien, el ingreso de ciertas capas de la sociedad a estos servicios financieros tiene su aliciente en los inicios de la bancarización en 1994 con la disposición del pago de salarios en cuentas bancarias para los empleados de la Administración Pública Nacional. Es así que uno de los pasos claves en la financiarización fue la bancarización compulsiva de salarios que convirtió a los miles de trabajadores en relación de dependencia en clientes bancarios, posibilitándoles la utilización de otros productos ofrecidos por dichos organismos además de las cuentas bancarias mismas.

Ahora bien, este proceso como vemos no implicó a la gran mayoría de la población en tanto el 40% de los ocupados no estaban registrados (Luzzi, 2017). En este sentido, es luego de la década del 2000 que la bancarización comienza a expandirse con la inclusión de las retribuciones monetarias a diferentes sectores sociales y en diversas modalidades.

Según Alexandre Roig, dentro de este 40% de trabajadores no registrados se encuentran aquellos que él llama “trabajadores de la economía popular”<sup>7</sup>. Entre estos podemos registrar a “cuenta propistas” no registrados

---

<sup>7</sup>Dentro de esta categoría se encuentran: aquellos que no están incluidos en el proceso industrial y que están fuera de todo contrato de trabajo (Roig, 2017).



(albañiles, electricistas, etc.), aquellos que reúnen sus ingresos para “gastos de vida” y, los beneficiarios de planes sociales, grupos que en conjunto se aproximan a la cifra de 2,3 millones. A estos grupos se agregan 1,4 millones de empleados domésticos, 133.000 trabajadores familiares no remunerados y 490.000 asalariados no registrados empleados en unidades productivas informales. En la suma de estas categorías este segmento de la población representa cerca de 4,3 millones de trabajadores para 2014, lo que constituye el 27% de la población económicamente activa.

La manera en que estos sectores comenzaron a integrarse a los sistemas financieros se inició, por un lado, con la implementación del plan Jefes y Jefas de hogar desocupados (año 2002). Esto permitió a sus beneficiarios el cobro de dicho programa mediante cuentas bancarias lo que los incorporó en el universo de las cuentas llamadas sueldo. Por otro lado, en el mismo periodo (la década del 2000) se observó un aumento de la población receptora de transferencias monetarias originadas en diferentes sistemas estatales –previsional, seguridad social, programa sociales-. En consonancia con lo que expusimos más arriba como característica Latinoamericana del siglo XXI, entre 2005 y 2013 esta población pasó de 10 a 15 millones. Tal crecimiento se debe, por un lado, a la expansión de los programas no contributivos (como la Asignación Universal por Hijo o las “Jubilaciones de ama de casa”); y por otro lado, al crecimiento de aquellos programas semicontributivos –fruto de la moratoria previsional-. Esta integración indica la incorporación al sistema bancario de sectores sociales rezagados –por distintas trayectorias de pobreza, desempleo, precariedad e informalidad laboral-, que antes permanecían excluidos (Luzzi y Wilkis, 2017; Roig, 2017).

¿Cómo se produce la expansión y evolución de los créditos al consumo? Roig (2017), propone una explicación para aquellos englobados en “los trabajadores de la economía popular”, que puede servirnos para comprender el fenómeno en Argentina. Según el autor, se produjo en el país a partir del año 2003 un fenómeno que denomina “explotación financiera en sectores populares”. Como argumentamos más arriba, el proceso de “expropiación financiera” (Lapavitzas, 2008) llevó a las entidades bancarias a buscar rentabilidades en otras esferas sociales. También argumentamos que esta búsqueda de rentabilidades no solo se signó a la actividad bancaria en relación con los créditos y financiaciones.

Según Roig (2017), estos grupos de la economía popular, se encuentran en una relación dual de explotación, por un lado, en relación al ingreso percibido por sus “salarios” –que son menores a lo de aquellos trabajadores en relación de dependencia-; y, por otro lado, son explotados financieramente. Lo que más nos interesa es remarcar cuestiones relevantes sobre esta segunda forma de explotación.

Como dijimos, la mayor redistribución llevada a cabo por los gobiernos kirchneristas (2003-2015) permitió el acceso de estos grupos sociales a bienes de consumo duradero, lo que significó por lo tanto una mejora de la calidad de vida. Sin embargo, este consumo solo se hizo posible mediante la adquisición de deuda (a través de diversos instrumentos financieros), acompañados de tasas de interés usureras.

Estos trabajadores que se encuentran excluidos del sistema productivo –formal-, son explotados financieramente. Tal mecanismo se caracteriza por la captura de los ingresos de esta masa de la economía popular mediante las altas tasas de interés del crédito al consumo. Así, a la extracción de la plusvalía en su sentido clásico, se suma la apropiación de valores existentes y futuros a través de los flujos financieros.

En este caso, la apropiación del cobro de impuestos, vía deuda pública o flujos de pensiones, se logra a través del sistema de capitalización, es decir, la generación de rentabilidades, del tipo de previsión y la apropiación indirecta de transferencias sociales, a través del crédito al consumo a tasas usureras.

En síntesis, los trabajadores de la economía popular no experimentan su alienación solo en el proceso de trabajo, sino también en el proceso de consumo el cual se encuentra condicionado por las relaciones de deuda que enfrentan. Es importante destacar el mecanismo que regula la explotación entre acreedores y pobres. Estos últimos, no pueden limitar su responsabilidad patrimonial mediante recursos legales como podrían realizarlo sociedades

anónimas o recurrir a préstamos de última instancia como los del Banco Central, ni tampoco ir a concurso de acreedores para negociar sus deudas o la protección que brinda la “bancarrota” (diferenciando aquí mecanismos de crédito en la lucha competitiva entre diferentes mercados de capital y la explotación financiera de sectores rezagados). Los trabajadores pobres solo pueden librarse de sus deudas de dos maneras: pagando, o el día de su muerte. En tal sentido, el acreedor ve la existencia del trabajador popular como capital e interés lo que, en tal contexto, lo que les da solvencia a estas relaciones financieras es un juicio acerca de los valores del endeudamiento.

Situémonos ahora en las cifras que dan cuenta de este proceso. En diferentes trabajos, algunos autores han demostrado el proceso de evolución de los créditos –sobre todo al consumo- en Argentina en las últimas décadas. Un breve repaso sobre ellos dará el puntapié inicial para empezar a pensar los procesos de financiarización a nivel local.

Este proceso no fue de tipo lineal. Como argumenta Luzzi (2017), es posible hablar de financiarización en Argentina en tanto intentemos expresar con dicho término la expansión de los productos financieros a los hogares y la vinculación de estos con las finanzas de mercado. En este punto es bueno aclarar junto con la autora que es un proceso que avanza bajo diferentes modalidades y en ritmos diferenciados.

El crédito y el aumento de préstamos dirigidos hacia los hogares se explican en parte por la bancarización y en buena medida por la multiplicación de productos y servicios financieros “extra bancarios” –financieras, mutuales, casas comerciales (*retailers*), etc.-. Tanto Wilkis (2014) como Luzzi (2017) coinciden en afirmar que este desarrollo de oferta de servicios financieros es de tipo diversificado y segmentado, proporcionando productos en condiciones muy disímiles a distintos grupos sociales y en la cual solo una parte está sujeta a regulaciones públicas.

En este sentido, D’Onofrio (2008) explica cómo, luego del proceso de crisis del 2001, se produce el “*boom* del *Consumer finance*” alrededor del año 2003. Este “*boom*” se traduce en un aumento del crédito al consumo –entre 2003 y 2007- aproximadamente siete veces mayor al registrado a finales de 2003, con una tasa de crecimiento interanual que rondó el 60% superando cualquier otro producto y/o servicio crediticio.

Ariel Wilkis (2014) argumenta que la evolución de la financiación orientada al consumo entre 2003 y 2012 aumentó no solo en términos absolutos sino en términos comparativos respecto de otras modalidades de créditos (prendarios, hipotecarios). En términos absolutos, comenta el autor, los préstamos al consumo en pesos se multiplicaron 23 veces en 9 años. Respecto a la evolución porcentual entre los diferentes tipos de créditos, aquellos dedicados al consumo en 2003 rondaban el 15,43% del total de créditos, mientras que el 40,5 pertenecía a créditos comerciales y un 44% a los de garantía real (prendarios e hipotecarios). En cambio, llegado el 2012, los créditos al consumo treparon al 41,2% del total de créditos en pesos, en tanto los comerciales se mantuvieron alrededor del 40,76 y 18% los de garantía real. En consonancia con este proceso, Luzzi y Del Cueto (2014) muestran además del aumento de los créditos orientados al consumo, que los titulares de tarjetas de crédito emitidas por los bancos se incrementaron entre 1997 y 2014 cuatro veces. En el mismo sentido, entre 2006 y 2012, la cantidad de tarjetas en circulación emitidas por bancos, pero también por cadenas comerciales u entidades de otro tipo pasó de 20 millones a 37 millones (Luzzi y Del Cueto, 2014), número que indica la creciente oferta de mecanismos “plásticos” de crédito.

Un trabajo realizado por Luzzi y Wilkis (2017)<sup>8</sup>, arroja datos y consideraciones relevantes. En relación al aumento del crédito (en todos sus tipos) a las familias, este registró hacia 2014 un crecimiento notable llegando a representar el 43% de las financiaciones al sector privado. Como bien argumenta Wilkis (2014), este cambio

---

<sup>8</sup> Trabajo realizado en base a datos de la ENES-PISAC (Encuesta Nacional de Estructura Social)

también tiene su correlato en la composición de las financiaciones. En tanto que para el año 2004 los préstamos hipotecarios superaron en un 30% a los préstamos personales, hacia 2014 el monto destinado a créditos al consumo fue casi cinco veces superior a los destinados a la financiación de la vivienda y seis veces mayor que los prendarios (Luzzi y Wilkis, 2017).

Toda esta expansión que especificamos favoreció a que nuevos sectores sociales se incorporasen al uso de instrumentos financieros formales, lo que permitió que no solo la clase media empobrecida durante la década del 90 y golpeada durante la crisis de 2001 recuperara capacidad de consumo, sino que también logro transformar a las clases bajas en sujetos de crédito (Wilgis, 2014). Asimismo, dicho impulso a la conformación de un nuevo mercado de crédito se debió, en parte, al descenso del desempleo y del trabajo en negro, como así también -como ya mencionamos- a la bancarización del pago de otras pensiones como jubilaciones y asignaciones universales por hijo (Del Cueto y Luzzi, 2014).

Retomando el trabajo realizado por Luzzi y Wilkis (2017), los autores esbozan –dentro de una serie de variables- aquellas que tienen incidencia en el acceso al crédito. Para finalizar con este apartado retomaremos aquellas que consideramos de mayor relevancia.

En primer lugar, hablaremos de aquellas variables que inciden en el acceso al mercado de tarjetas de crédito. De los datos que manejan los autores se deriva que el “plástico” más extendido en el país es la tarjeta de débito - 59% de los hogares posee al menos una-, seguida por la tarjeta de crédito -46% de los hogares posee al menos una-, y finalmente, aquellas tarjetas relacionadas a cadenas comerciales -10% de los hogares posee al menos una-. El 36% de los hogares combina diferentes tipos de tarjeta, el 11,2% utiliza solo tarjeta de crédito bancaria y, 1,7 solo tarjetas de casas comerciales.

En torno de la variable género, los hogares con jefatura femenina en un 56% de sus casos no tiene acceso a ninguna de las tarjetas mencionadas, situación que disminuye –no en gran medida- en aquellos hogares con jefatura masculina con la cifra que ronda el 47%.

Respecto al análisis que vincula nivel educacional y tarjetas de crédito, los autores argumentan que aquellos hogares encabezados por jefas o jefes con educación primaria incompleta no poseen tarjeta en un 44% de sus casos, mientras que este porcentaje desciende a 20% en los hogares donde el sostén posee secundaria completa y al 6% cuando posee título universitario.

Otra de las variables que parece tener incidencia sobre el mercado de tarjetas de crédito es la condición de actividad. Respecto de esta, los autores esgrimen que el 46% de los hogares cuyo sostén principal se encuentra desocupado no tiene ninguna tarjeta, mientras que el 28% de los inactivos no posee plásticos, en tanto aquellos que integran el grupo de los ocupados rondan el 26%. Por otra parte, respecto a la estabilidad del empleo, los autores observan que el 72% de los hogares con ocupaciones temporarias están al margen del mercado de tarjetas de crédito -19% posee tarjetas de débito y 52% ningún tipo de plástico-, y que solo el 28% de estos hogares posee alguna tarjeta de crédito y/o de cadenas comerciales. En cambio, aquellos hogares con sostén con empleo permanente, solo 18% de estos no posee tarjeta, mientras que el 24% solo tiene tarjeta de débito, en tanto combinando tarjetas de crédito –bancarias o de cadenas comerciales- 57% de estos hogares participan en el mercado de tarjetas.

En referencia al análisis que relaciona el mercado de tarjetas y los beneficiarios de algún tipo de programa social, los autores registran que quienes perciben ingresos de la AUH<sup>9</sup> o AUE<sup>10</sup> participan del mercado de tarjetas

---

<sup>9</sup> Asignación universal por hijo

<sup>10</sup> Asignación universal por embarazo

en un 37%. En tanto el porcentaje aumenta en aquellos hogares no receptores de alguna transferencia monetaria llegando al 51%. Por otro lado, la incidencia de las tarjetas de cadenas comerciales es mayor en el primer grupo que en segundo -3,3% y 1,3% respectivamente-.

Por último, otra de las variables que parecen incidir en este mercado es la escala etaria. Aquellos hogares donde el sostén posee entre 15 y 24 años son los que tienen menor presencia en el mercado de tarjetas de crédito, ya que 39% de ellos no posee ninguna tarjeta y el 20% solo la de débito. En el otro extremo de esta escala, los hogares con jefas o jefes mayores de 65 años son aquellos donde el peso de la tarjeta de débito es mayor. Y, por otro lado, los hogares que tienen como sostén a un adulto de entre 25 y 64 años, poseen al menos una tarjeta de crédito en un 49% de sus casos, mientras que el porcentaje asciende a 53% para aquellos que poseen entre 46 y 64 años.

En segundo lugar, nos centramos en aquellas variables mediante las cuales los autores observan el acceso al mercado del crédito.

Entre los factores que los autores destacan con incidencia en el acceso al financiamiento, el nivel educativo del principal sostén del hogar es uno de ellos. La proporción de los hogares que accedieron a algún tipo de financiación en los últimos 5 años es 15% superior entre aquellos en donde el sostén principal del hogar posee nivel terciario completo o universitario incompleto -38% y 40% respectivamente-, que en aquellos donde el nivel educativo del principal sostén es más bajo -alrededor de 25% de aquellos con educación primaria.

En cuanto al tipo de préstamo al que se accede, los hogares cuyo sostén posee educación primaria -completa o incompleta- han obtenido créditos personales en una proporción mayor al total de hogares -79% y 75% respectivamente-. De manera inversa, los hogares donde el sostén posee título universitario presentan un porcentaje más bajo de financiación mediante créditos personales -67%-, pero el más alto de créditos hipotecarios -alrededor del 15%-.

El grupo que posee un acceso más diversificado es aquel en donde el sostén de hogar se ubica en los dos niveles educativos superiores, casi duplicando al resto de los demás hogares. Estos análisis permiten argumentar a los autores que quienes ocupan las posiciones sociales más rezagadas (ser mujer jefa de hogar, poseer bajo nivel de instrucción, estar desocupada/o) tienen menos chances de obtener un préstamo en el sistema bancario y financiero formal, a la vez que reducen la posibilidad de utilización de diversas modalidades crediticias.

Otro de los factores que los autores destacan como incidente en el acceso al mercado del crédito es la calidad del empleo. En los hogares donde el sostén posee una ocupación temporaria, solo el 17% obtuvo algún tipo de financiación en los últimos 5 años. En cambio, 35% de los hogares cuyo jefe posee una ocupación permanente lo hizo. En lo que respecta a hogares con sostén asalariado -según si estos reciben o no aportes jubilatorios-, los autores confirman que la incidencia de la calidad del empleo es fuerte ya que, casi el 40% de los hogares donde el principal sostén trabaja o trabajaba en blanco declaró haber recibido un crédito, mientras que solo el 15 % de aquellos no empleados en blanco actualmente ni tampoco antiguamente -lo que equivaldría a decir que no han realizado aportes para la seguridad social-, lo hicieron.

Otra de las variables relevantes en este contexto es percibir algún tipo de transferencia de programas sociales. El 24% de los hogares que perciben ingresos por programas sociales o incluyen niños o embarazadas beneficiarias de la AUH o AUE, ha obtenido algún tipo de crédito en los últimos 5 años, proporción apenas inferior a quienes no son receptores de dichos programas -30%-.

La cuestión etaria, es otra de las variables que los autores toman en cuenta para observar el acceso al crédito. Es así que, mientras el 16% de los hogares cuyo principal sostén tiene entre 15 y 24 años, obtuvieron algún tipo de financiación en los últimos 5 años y, el 30 % de adultos -de 24 a 65 años-, lo hicieron. En tanto aquellos mayores de 64 años obtuvieron 82,9% en financiaciones.

Hasta aquí dimos cuenta, junto con el trabajo de los autores, de las variables que inciden en el acceso al mercado de créditos y préstamos. Como destacan Del cueto y Luzzi (2014) en lo referido a la fragmentación y segmentación de dicho mercado –cuestión que explicitamos más arriba- de las diversas entidades que ofrecen servicios financieros orientados al consumo, solo bancos y comercios que venden al por menor (hipermercados y grandes cadenas comerciales y otros de menor escala) se encuentran regulados por el Banco Central en lo que respecta a tasa de interés, cobro de comisiones y otras condiciones del servicio. Tales variaciones son acompañadas por otras diferencias relevantes referidas a las condiciones exigidas para el otorgamiento de créditos. En este sentido, las compañías financieras son aquellas que se caracterizan por exigir requisitos más flexibles por lo que se configuran como los principales oferentes de financiación para los sectores de menores ingresos. Una de las consecuencias de ello es que son estos grupos quienes pagan los costos más elevados por la financiación que reciben.

Respecto de ello, D'Onofrio (2008) argumenta que las diferencias entre aquellos ofrecidos en el sistema bancario y aquellos que no, registran cuestiones similares. En lo concerniente a los préstamos personales los bancos exigen mayor antigüedad laboral (más de doble), mayores ingresos (el ingreso mínimo exigido es tres veces mayor al exigido por otras entidades de financiación), menores intereses (el costo financiero de los servicios de entidades no bancarias es 75% mayor que las bancarias).

En cuanto al mercado de tarjetas de crédito, los bancos exigen mayores ingresos (al igual que en los préstamos personales el ingreso mínimo requerido es tres veces mayor que el solicitado por entidades no bancarias), mayor antigüedad laboral (la exigida por las entidades bancarias es aproximadamente el doble que la exigidas por las demás), menores tasas de interés (las tasas de financiación de aquellas tarjetas emitidas por entes no bancarios es 35% superior a la de los bancos).

Respecto al trabajo de Roig (2017), este nos muestra que, en base a las encuestas<sup>11</sup> realizadas para el mismo, 42% de los créditos personales se realizan en tiendas comerciales. En tanto las tarjetas de crédito representan el 27% repartándose en un 12 % para los bancos y un 15% para las entidades no bancarias.

Por otra parte, las tiendas de ropa representan el 12% de los casos como acreedores –incluyendo el consumo de ropa deportiva-. Asimismo, los préstamos otorgados por vendedores ambulantes representan el 4% de las deudas.

De entre las garantías solicitadas para el otorgamiento de estos créditos, 36% dicen haber presentado DNI y una factura de un servicio, en tanto 14% de los casos, el DNI es el único requisito. Por otro lado, 13% presentaron recibo de sueldo como garantía, cuestión que en muchos casos puede contemplar las asignaciones universales por hijo. En el 7% de los casos, no hay ningún tipo de requisito solicitado debido, según Roig, a relaciones de confianza preexistentes.

En torno a las tasas de interés a la hora de contraer créditos, estos sectores enfrentaron un interés anual del 85% entre 2014 y 2015. En tanto si se tiene en cuenta que el 12% de los encuestados por Roig pueden acceder a un crédito de forma indirecta (mediante familiares), la tasa de interés se reduce al 79%.

Algo importante a remarcar es que las altas tasas de interés que enfrentan los sectores populares argentinos no son consecuencia del sobreendeudamiento, en tanto tengamos en cuenta que el índice de endeudamiento, estimado como una proporción del ingreso, da un nivel promedio de 16.3% en 2014 y 13.2 % en 2015. Tal valor es mucho más bajo que el punto de referencia de 30% como un límite mensual comprometido en el pago de cuotas.

---

<sup>11</sup> Encuesta cualitativa y cuantitativa llevada a cabo en los barrios populares en los suburbios de la provincia de Buenos Aires (Argentina), durante los años 2014 y 2015

Asimismo, es relevante también indiciar la baja tasa de impagos o demoras que demuestra este sector. En tal sentido, los datos de Roig muestran que el 94% de los que han accedido a un crédito no tienen un pago atrasado, mientras que el 32% dice haberse retrasado en algún momento y el 68% argumenta tener un retraso siempre pagado a tiempo.

En síntesis, en términos de explotación financiera relativa, los sectores populares estudiados por Roig, enfrentan (en 88% de los casos) un aumento promedio de las tasas de interés del 32% en 2014 y 41% en 2015<sup>12</sup>. En tanto la explotación financiera absoluta trepa al 56% expresada como la diferencia entre la tasa de crecimiento promedio de la deuda 2014-2015 (79%), la tasa de crecimiento de los ingresos totales (22,7%). Para finalizar, el resultado de la explotación financiera absoluta capta como ganancia de capital el 9% de los ingresos de los sectores populares en el periodo estudiado por el autor<sup>13</sup>.

En nuestro caso de estudio, como ya mencionamos hemos realizado 38 entrevistas a hogares de barrios periféricos, guiados por la recolección de manera no probabilística, y 9 entrevistas a responsables de entidades que brindan financiación para el consumo. Como bien mencionamos las entrevistas realizadas a los hogares no fueron orientadas de manera intencional hacia la cuantificación entre diferentes variables y el mercado de créditos y tarjetas, es decir, la inclusión financiera.

Ahora bien, evidentemente, existen desigualdades en torno al acceso al crédito como acabamos de mencionar. Como hemos observado con la base de trabajos realizados por diferentes autores, la oferta crediticia es de tipo diversificada y segmentada, donde se registran aumentos absolutos y comparativos en torno a los créditos al consumo respecto de otros tipos, como así también un aumento generalizado de tarjetas de crédito, a la vez que vislumbramos los mecanismos que articulan las diferentes modalidades de financiación. Asimismo, también pudimos dar cuenta de las diferencias entre los tipos de créditos otorgados a diversos grupos sociales, la calidad y cantidad de sus deudas (bancarizados y sectores de la economía popular).

En lo sucesivo de este apartado, nos centraremos en definir y describir las variadas modalidades crediticias que surgen de nuestra exploración, lo que nos permitirá reconstruir una cartografía general de las relaciones de crédito registradas en Santa Fe.

En nuestro trabajo de campo, realizamos entrevistas a diferentes hogares de barrios periféricos donde, al interior de este grupo, apreciamos una gama amplia de actividades laborales realizadas por sus sostenes de hogar como así también por los integrantes de las familias. En su mayoría, trabajadores de la economía informal, es decir, aquellos trabajadores que se los considera como “ilegales” en tanto no se encuentran ni en relación de dependencia ni en calidad de autónomos (monotributistas o no)-. Dentro de este grupo encontramos: empleados de la construcción, personas que realizan cuidados personales, cortadores de “yuyo”, comerciantes barriales, etc. Dentro de aquellos sostenes o integrantes de los hogares que trabajan en relación de dependencia (con ingresos bajos), encontramos: empleados de mercados frutihortícolas (mercado de Abasto), asistentes escolares y “peones” de remis. Esta recolección de datos nos permitió pensar el crédito y las relaciones que lo sostienen y configuran.

Seguidamente, apuntaremos a dar cuenta de las diferentes formas de financiación que los hogares utilizan. En primer lugar, haremos referencia a aquellas provenientes del mercado de tarjetas de crédito. En segundo lugar, nos centraremos en aquellos créditos brindados por entidades oficiales. Por último, haremos hincapié en las demás modalidades que no quedan incluidas entre las dos primeras.

---

<sup>12</sup> Este diferencial es calculado tomando como referencia la tasa de interés promedio recibida por los acreedores no regulados por el Banco Central (79% y 90% respectivamente) en comparación con la financiación promedio con tarjeta de crédito bancaria (47% y 49%).

<sup>13</sup> Para más información sobre explotación financiera absoluta y relativa, véase Roig (2017).

En cuanto a las tarjetas de crédito, en un total de 38 hogares 13 de ellos poseen al menos una tarjeta de tipo bancaria (34,2%); 22 hogares tienen al menos una tarjeta de financieras (57,8%); 3 de ellos manifiestan tener al menos una tarjeta de casas comerciales (7,8%); y ningún hogar posee una tarjeta de cooperativas o mutuales.

Respecto a diferentes tipos o modalidades de créditos utilizados, en primer lugar, es pertinente realizar algunas aclaraciones. Como bien mencionamos más arriba, nuestros análisis se realizan sobre prácticas financieras de los hogares. Ahora bien, en los datos que figurarán en adelante se toma en cuenta todo lo que los entrevistados nos dijeron a la hora de la realización del trabajo de campo, es decir, las cifras que trabajamos a continuación pueden ser –nombradas por los agentes– presentes o pasadas. A lo que se quiere referir es que, al momento de entablar la conversación sobre prácticas financieras en los hogares, nuestros informantes comentaron dichas prácticas sin tener en cuenta algún tipo de condicionamiento temporal respecto de las mismas, si bien algunas preguntas apuntaban al pasado inmediato, otras de ellas retomaban largos relatos a través del tiempo (lo que nos da una perspectiva más amplia del fenómeno). En fin, lo que se quiere significar es que retomaremos todas aquellas consideraciones que los propios agentes hagan sobre la utilización de diferentes mecanismos de financiación, en este caso, sin tener en cuenta la temporalidad de los mismos.

De los 38 hogares entrevistados, 15 de ellos al menos contrajeron una relación de crédito con un banco (39,4%), y ninguno de ellos dice haber financiado sus viviendas mediante créditos hipotecarios. Un total de 20 de estos hogares utilizaron al menos en una ocasión una financiación proveniente de financieras (52,6%) y 15 de los mismos de casas comerciales (39,4%). En tanto se registran solo 2 hogares que financiaron algún consumo con cooperativas y mutuales (5,2% entre ambas modalidades).

Como vimos hasta ahora nos hemos centrado en aquellas modalidades de créditos ofrecidas hacia diversos grupos sociales desde entidades formales. Pero además de estas cuestiones que surgieron de nuestro relevamiento sobre las prácticas financieras de los hogares, también observamos otras prácticas de crédito existentes.

De nuestras entrevistas surgieron diferentes formas de financiación que distinguimos en dos categorías: créditos mixtos, y créditos informales. Esta forma de llamar a tales modalidades de crédito sirve solo a manera de distinción de aquellas que son ofrecidas por organismos oficiales inscriptos legalmente (pese a que algunos carezcan de legislación cualquiera como argumentamos páginas atrás –tal es el caso de las financieras–) y adquiridas de manera directa por quienes solicitan dichas herramientas o dispositivos de financiación.

Ahora bien, que sean denominados como mixtos o informales en primer lugar, no cierra la posibilidad a que los mismos tengan ciertas formalidades institucionalizadas que podrían no diferenciarse de aquellas que si están institucionalizadas en las entidades crediticias oficiales. De igual manera, esta cuestión –junto con otras– será tratada en los capítulos sucesivos. En segundo lugar, lo importante de entender aquí es que algunas de estas modalidades informales de crédito o financiación necesitan de entidades formales, pero no de manera directa.

En esta primera instancia solo nos dedicaremos a la descripción de tales categorías o modalidades que divisamos en nuestro trabajo de campo, en pos de esclarecer su comprensión.

Los créditos mixtos, decidimos denominarlos de esa manera ya que, necesitan de entidades formales para la obtención de financiación, pero no de manera directa. Los nombramos de esta manera en tanto los mismos implican dos tipos de compromisos financieros, con la entidad que se adquiere el crédito como con quien se presta como tercero implicado para dicha obtención.

De entre los mixtos, distinguimos 4 modalidades que se dividen en dos categorías generales: intrafamiliares y entre conocidos. A su vez, estos dos tipos de relación se subdividen en dos tipos más: prestamos de tarjeta de crédito y préstamo de recibo de sueldo. En síntesis, existen prestamos de tarjeta intrafamiliares y entre conocidos, y existen prestamos de recibo de sueldo intrafamiliares y entre conocidos. De los 38 hogares entrevistados, al menos 9 manifestaron haber pedido prestada la tarjeta a un familiar (23,6%), en tanto 6 admiten haber solicitado

un préstamo en base a recibo de sueldo de un familiar (15,7%). Por otra parte, solamente un hogar (2,6%) dice haber obtenido un préstamo de tarjeta de crédito de algún conocido, y solo un hogar pidió a un conocido un préstamo a través de recibo de sueldo (2,6%).

En lo concerniente a los créditos denominados informales, dentro de esta categoría visibilizamos 6 modalidades distintas. Las mismas pueden diferenciarse en: a) *préstamos en dinero intrafamiliares*; b) *préstamos en dinero entre conocidos*. Créditos comerciales, categoría que incluye dos sub-categorías: a) *los créditos de pago diario, semanal, quincenal, mensual, etc.* (casas comerciales que no exigen las mismas garantías que una entidad bancaria o financiera formal, es decir, recibo de sueldo, impuesto, DNI, patrimonio, etc.); b) *créditos comerciales informales* (las demás modalidades de financiamiento comercial informal que tienen pagos indiferentes del tiempo transcurrido inmediatamente después de la adquisición del mismo). Por último, dentro de esta categoría de financiaciones informales, observamos dos modalidades más: a) *el fiado* (término el cual designa una transacción comercial llevada a cabo en un determinado momento y que requiere del pago de la misma, dicho pago no es efectuado en ese instante sino en otro. Y, si bien podría argumentarse que no existen diferencias entre la categoría que denominamos como “financiamiento comercial informal”, la discriminación radica en el uso. Es así que designamos con el nombre de “fiado” a aquellos créditos comerciales informales que se atienen a la compra de, en palabras de los agentes, “mercadería” –bienes de primera necesidad-); b) *los prestamistas* (categoría bajo la cual incluimos a aquellos que ofrecen dinero en efectivo sin más garantías que un acuerdo de “palabra”).

De nuestros 38 hogares, 5 argumentan haber solicitado dinero a un familiar como financiamiento al menos en una ocasión (13,1%), en tanto solo un hogar solicitó el mismo financiamiento de conocidos (2,6%). Asimismo, 9 son los hogares que manifiestan haber incurrido en un crédito por día al menos en una ocasión (23,6%); por otro lado, 3 son los hogares que dicen haber utilizado un crédito comercial informal al menos una vez (7,8%). Por su parte, son 10 los hogares que dicen haber utilizado al menos en una oportunidad la financiación conocida como fiado (26,3%); mientras que solo 3 hogares manifiestan haber contraído relación con un prestamista al menos una vez (7,8%).

De esta manera nuestro cuadro de créditos quedaría conformado de la siguiente manera contemplando tanto aquellos que denominamos formales como informales:

Formales	Mixtos	Informales
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Bancarios</li> <li>•Hipotecarios</li> <li>•Financieras</li> <li>•Casas comerciales</li> <li>•Cooperativas</li> <li>•Mutuales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•<u>Intrafamiliares</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>•- Prestamos de tarjeta</li> <li>•- Prestamos de recibo de sueldo</li> </ul> </li> <li>•<u>Entre conocidos</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>•- Prestamos de tarjeta</li> <li>•- Prestamos de Recibo de sueldo</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•<u>Intrafamiliares</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>•- Prestamos de dinero</li> </ul> </li> <li>•<u>Entre conocidos</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>•- Prestamos de dinero</li> </ul> </li> <li>•Fiado</li> <li>•Comerciales informales</li> <li>•Créditos por día</li> <li>•Prestamistas</li> </ul>

En líneas generales, lo que observamos de nuestra población estudiada, es que las modalidades de financiación que predominan son de dos tipos. Por un lado, de entre las financiaciones formales, los créditos contraídos con financieras son los que predominan. Esto nos permite confirmar algunos de los datos que señalamos más arriba y es que, los sectores de bajos ingresos se encuentran incluidos dentro de este mercado y excluidos o no privilegiados dentro de lo que denominamos como bancarización. Por otro lado, lo que observamos es que si



bien, ninguna de las modalidades mixtas o informales se “consolida” como prominente, en la totalidad de las mismas encontramos que estas se constituyen como prácticas habituales de estos grupos sociales. Ambas cuestiones nos permiten pensar la centralidad que adquieren las financiaciones para los hogares populares.

Realizando esta cartografía de relaciones financieras lo que pretendemos mostrar es una visión cualitativa de la explotación financiera. El foco estará puesto en observar dichos procesos de decisión y determinación de acceso al crédito -procesos que están constituidos por diferentes percepciones, significados y emociones- en todas sus formas, para poder comprender y explicar cómo los valores culturales, sociales y morales juegan un rol central en la configuración de estas relaciones financieras y la calidad de su explotación.

# CAPÍTULO III: Una perspectiva teórica para pensar las relaciones de crédito

## 1. Introducción

Este capítulo tiene como objetivo mostrar el andamiaje teórico que utilizaremos para analizar las relaciones y prácticas de crédito en la ciudad de Santa Fe. El interés general de colocar este capítulo previo al análisis de nuestro trabajo de campo, está centrado en que nos permitirá entender de qué manera pensamos los datos cuando realizamos esta investigación. Así, en lo sucesivo, nos enfocaremos en enmarcar teóricamente nuestra perspectiva. Primero, haciendo énfasis en las categorías zelizerianas de circuitos comerciales y trabajo relacional. En este marco, en segundo lugar, nos abocaremos a exponer las nociones de capital moral y el significado social de la deuda esbozada por Wilkis (2017) y Guerin (2014) respectivamente. Finalizaremos con una explicación de cómo comprendemos a las relaciones de crédito.

## 2. Circuitos, moral y significados sociales

Para el análisis de estas modalidades con sus respectivos mecanismos y prácticas que las conforman, es pertinente que reparemos sobre algunas cuestiones teóricas abordadas por Viviana Zelizer. De manera general analizaremos las percepciones de los agentes sobre las relaciones de crédito, con la noción de trabajo relacional. Mediante la noción de trabajo relacional, Zelizer (2012) intenta ir un paso más allá de aquella sociología económica desarrollada en la década de 1980 la cual se destacó por hacer énfasis en la “incrustación” –término acuñado por Granovetter (2001)-. Aquí el hincapié principal de las críticas está centrado en explicar que, mediante el “*embeddenes*” se percibe a las acciones económicas como incrustadas en las relaciones sociales. Si bien esto implica la intersección de lo social y lo económico, que tales acciones estén incrustadas supone que existe algo que se puede disociar: “lo social” y “lo económico”, lo que nos lleva a pensar que las relaciones sociales afectan a la económica “desde el exterior”.

Para mitigar esta cuestión la autora prefiere hablar de “paquetes relacionales” en la sociología -Zelizer (2012)-, estos paquetes se componen de cuatro elementos. En primer lugar, existen lazos sociales diferenciados que reflejan conexiones entre individuos o grupos involucrados en la actividad económica. En segundo lugar, se conforman por un conjunto de transacciones económicas: interacciones y prácticas sociales, bienes y servicios (por ejemplo, compensación, regalo, préstamo, soborno, robo). En tercer lugar, se observan los medios por los cuales esas interacciones se llevan a cabo, estos pueden incluir cualquier tipo de pago (desde dinero –fichas, cupones, etc.- hasta tiempo o favores). Y, en cuarto lugar, se constituyen los “significados negociados” mediante los cuales se produce el entendimiento de los participantes sobre los significados de relaciones, transacciones y medios, incluyendo su valoración moral, combinada con la constante negociación de aquellos significados. Es así que el “trabajo relacional” consiste, para la autora en crear encuentros viables entre esas relaciones significativas, transacciones y medios. Por lo tanto, el carácter real de la actividad económica variará, y de manera significativa, por las características de las relaciones entre los operadores, los tipos de transacciones, los medios y la continua negociación de todas estas dimensiones constitutivas de dichas relaciones. A medida que diferencian sus relaciones sociales de esta manera, además, las personas establecen un límite que separa cada relación de otras que se parecen en algunos aspectos.

Combinar la noción trabajo relacional con la de circuitos comerciales, trabajada en “vidas económicas” [2015 (2011)]<sup>14</sup>, nos servirá para pensar algunas cuestiones más, pero primero definamos. En torno a los circuitos comerciales los mismos se caracterizan, en palabras de la autora, de la siguiente manera:

*Lamaré a estos acuerdos económicos <circuitos de comercio>. Como una empresa, una camarilla, un hogar, un circuito económico es una forma particular y muy extendida de interacción económica que es recurrente en una enorme variedad de circunstancias. ¿Cómo lo reconocemos? Pues por las siguientes características: (a) relaciones sociales distintivas entre individuos específicos; (b) actividades económicas compartidas que se llevan adelante por medio de tales relaciones sociales; (c) la creación de sistemas de contabilidad comunes para evaluar los intercambios económicos, por ejemplo, formas especiales de dinero; (d) ideas compartidas que se refieren al significado de las transacciones en el seno del circuito, incluida su valoración moral; y (e) una frontera que separa los miembros del circuito de los que no lo son, con cierto control sobre las transacciones que atraviesan la frontera.*

(Zelizer, 2015: 372)

Asimismo, entre las características delimitadas es importante recalcar que cada uno de estos circuitos incorpora sus propias particularidades en torno a prácticas, informaciones, obligaciones, derechos y símbolos. Cabe agregar a estas cuestiones que los circuitos de comercio son entendidos de esta manera en tanto se comprende el sentido antiguo de la palabra comercio, lo que implica conversación, intercambio, interacción y mutua determinación (Zelizer, 2008). La importancia de articular esta noción de circuitos de comercio con la de trabajo relacionan se circunscribe ambas nos permiten pensar como las prácticas financieras se establecen entre actores bien delimitados, a la vez que nos posibilitan observar las formas de organización de las mismas.

Otro de los enfoques que nos permiten comprender las relaciones y prácticas económicas, es aquel proveniente de la “sociología moral del dinero”. Mediante dicha perspectiva Ariel Wilkis (2013, 2017) muestra cómo dicha noción sirve para dar cuenta de las facultades morales –de poder- que circulan a través del dinero. Sus trabajos descubren una propiedad de carácter esencial sobre el dinero, este medio monetario tiene la capacidad para sostener, alterar o desafiar jerarquías morales. La operación sociológica que realiza el autor combina dos perspectivas sociológicas, por un lado, la sociología del poder de Pierre Bourdieu, y por otro, la sociología del dinero de Viviana Zelizer. A través de la combinación de estas perspectivas, propone la noción de “capital moral” para captar y comprender la conexión existente entre dinero, moral y poder.

De la sociología de Bourdieu, Wilkis retoma las nociones de capital –entendido este como un poder especial en las relaciones sociales que funciona en base al reconocimiento-, para esgrimir que el “capital moral” es una subespecie de capital simbólico que ayuda a comprender la dinámica de reconocimiento y sus efectos de distinción moral. Haciendo una lectura detallada de la obra del sociólogo francés, el autor argumenta que las posiciones en el espacio social se sostienen sobre el reconocimiento de virtudes morales, las cuales tienen un valor de distinción y, a su vez, funcionan substituyendo otros tipos de capital (económico, cultural, social). Es entonces que, el componente moral de dicho capital, se define por el reconcomiendo de virtudes evaluadas y juzgadas a través de ideas de obligación social.

Por otro lado, retomando las consideraciones de Viviana Zelizer acerca del dinero y sus significados múltiples –donde hace hincapié principalmente en cómo los sujetos están comprometidos en asignar significados diferenciados entre medios de pago específicos y categorías de relaciones sociales-, enfatiza en que el dinero funciona de manera constante midiendo, evaluando y comparando moralmente a las personas y sus vínculos

---

<sup>14</sup> Zelizer, V. 2015, “Vidas económicas. Cómo la cultura da forma a la economía”.

sociales. Desde este punto es posible pensar, dice el autor, al dinero como una unidad de cuenta moral, en tanto las personas son medidas, evaluadas y jerarquizadas moralmente a través del tipo de dinero que se les asocia.

Lo interesante de retener aquí es que, mediante la noción de capital moral, Wilkis da cuenta de cómo el dinero –entendiéndolo al dinero como un proceso más que como un objeto- unifica a las personas y sus vínculos en tanto todas son performadas en el espacio de comparación del capital moral, a la vez que los diferencia porque formatea jerarquías y relaciones de poder, ubicándolos desigualmente (jerarquizándolos) en dicho espacio. Es decir, en ellos se ponen en juego una serie de clasificaciones morales en la disputa por afirmar un cierto estatus social. La importancia de este enfoque radica en que nos permite pensar cómo el capital moral, se configura como un esquema de percepción que se traduce en los criterios que operan las personas para evaluar diferentes relaciones y prácticas de crédito.

El último de los enfoques que completa este andamiaje teórico es aquel que aborda el significado social de las deudas, noción esbozada por Guerin et al (2014) y Guerin (2014). En sus trabajos sobre la pobreza rural en India –investigaciones que intentan comprender las crisis financieras desatadas en ese sector geográfico como un caso más de una crisis general a nivel mundial-, hace hincapié en que los esfuerzos realizados para poder entender estos procesos de crisis se circunscriben solo a cuestiones de índole económico. Es decir, los mismos solo atinan a enfocarse en la economía y el individuo en su faceta puramente económico formal, en síntesis, relacionan los procesos de crisis financiera a la falta conocimiento sobre prácticas financieras donde, según el *mainstream*, prima el cálculo racional.

Argumentando que el dinero y las prácticas asociadas a él son principalmente una construcción social donde este medio esta enraizado, define al significado social de la deuda como un conjunto de derechos y obligaciones que vinculan a deudores y acreedores, asimismo, es un proceso mediante el cual coloca a ambos participantes de la relación en sistemas locales de jerarquías. Los vínculos preexistentes entre acreedores y deudores muchas veces desafían, refuerzan, conservan y a veces ponen en tela de juicio las jerarquías locales, teniendo consecuencias de estas relaciones en términos de pertenencia social, posición y dignidad.

Asimismo, esta autora argumenta que el significado social de las deudas no puede ser pensado sin entender, en el marco de las obligaciones y derechos que ligan a deudores y acreedores, las responsabilidades que estas generan. Esta significación social de las prácticas económicas no puede separarse de consideraciones de índole emocional y afectiva. Esto se debe a que las deudas no se piensan solo en términos económicos y monetarios, estas están enraizadas en responsabilidades y obligaciones más amplias constituidas por las propias relaciones preexistentes. Es por esto que los vínculos a través de los cuales las deudas son contraídas y construidas transmiten sentimientos y emociones como la dignidad, el prestigio, la respetabilidad o, por el contrario, la vergüenza o la humillación. Este enfoque se torna útil en la medida en que nos permite pensar los diferentes compromisos que adquieren las deudas en relación con sus significados sociales, como así también los sentimientos y emociones transmitidos por estas prácticas económicas.

### **3. Un tipo particular de relación económica, la relación de crédito**

Este último punto tiene como objetivo dar cuenta de cómo comprendemos, en líneas generales las relaciones de crédito. Consideramos que esto es relevante ya que nos da la posibilidad de articular los demás conceptos, bajo una de interpretación de las financiaciones.

Entonces *¿Qué entendemos por una relación de crédito/deuda?* En este sentido, lo primero que debería interesarnos es definir que es una relación de crédito. Ahora bien, decir relación de crédito en el contexto particular de esta investigación implica pensar un tipo más general pero particular de relaciones, las económicas. Es entonces pertinente preguntarse *¿qué es lo que diferencia a las relaciones económicas de otro tipo de relaciones?*

David Graeber (2011 [2012]), en sus estudios sobre la historia de la deuda, argumenta que lo que diferencia los intercambios económicos de los demás intercambios es una cuestión moral. Con esto el autor no quiere decir que en otros ámbitos de la cotidianidad no existan cuestiones morales. Lo que quiere significar es que, los tipos de obligaciones que implica estar inserto en una relación económica difieren de las demás obligaciones –morales– de las cuales somos productores y reproductores.

En cuestión, *¿qué es lo que significamos cuando utilizamos la expresión “relaciones de crédito”?* Lo que mediante ella queremos reflejar es que cuando alguien “ingresa” en una relación de este tipo se inscribe en lo que denominamos una “promesa de pago”. Dicha expresión refleja que, en el intercambio producido, uno de los implicados está en “falta” en la conclusión del círculo que cerraría dicho intercambio. Para ser más claros, uno de los dos implicados está en una situación de deuda hasta tanto devuelva lo correspondientemente arreglado. Estas cuestiones han sido abordadas, en sus miradas más clásicas sobre los intercambios generales por Marcel Mauss (2009) [1924-1925] y Pierre Bourdieu (2001, 2006, 2007).

Retomando las consideraciones de Graeber (2001 [2012]), es que argumentamos junto con él que, lo que diferencia las deudas de las demás obligaciones, es que la misma puede ser cuantificable con precisión, que sea cuantificable posibilita que esta misma se materialice en un intercambio monetario, lo que comúnmente entenderíamos como “pago”. En este sentido, Viviana Zelizer (2008) argumenta que existen tres formas de pago como retribución monetaria. En primer lugar, como compensación, que implica un intercambio de valores equitativo y una cierta distancia, contingencia y negociación de las partes. En segundo lugar, como derecho, que implica reclamos de poder y autonomía por parte del receptor. Y, en tercer lugar, como regalo, que implica subordinación o arbitrariedad. ¿Cómo comprender entonces qué implica el pago de una deuda? ¿Cuáles de estos tipos de pago orienta mejor la comprensión de las relaciones de crédito/deuda? Desde esta perspectiva, ¿cómo comprender el pago diferido?

Al tiempo que la relación de crédito se configura, implica una relación de deuda. Esto se debe a que en la misma existe alguien que cumple la “función” de acreedor y otro que se caracteriza como deudor o prestatario. Este tipo de relación conlleva un contrato –tácito o no– que vincula a ambos partícipes de la relación. Por lo tanto, de entre las categorías esgrimidas por Zelizer podríamos decir que el tipo de pago que articularía la “conclusión” de este tipo de relaciones es aquel entendido como “derecho” en tanto el acreedor tiene para sí reclamos de devolución de lo que fuere que haya prestado.

Ahora bien, que pueda producirse este fenómeno a su vez supone algo en lo que Graeber (2001 [2012]) enfatiza, y es que en estas relaciones de crédito/deuda existe, entre sus participantes, una condición de igualdad que tiende a la desigualdad. Expliquemos mejor estas nociones. En este sentido comprendemos junto con el autor a las relaciones de crédito como relaciones económicas basadas en el intercambio como principio moral<sup>15</sup>. En un intercambio dice Graeber: “... *los objetos que cambian de manos se ven como equivalentes. Por tanto y por implicación, también lo son las personas: al menos cuando se cruzan regalos, o cuando el dinero cambia de manos: cuando no hay más deudas ni obligaciones y ambas partes son libres de marchar.*” (Graeber, 2011: 141).

---

<sup>15</sup>David Graeber, en su trabajo “En deuda, una historia alternativa de la economía”, reconstruye las bases morales que articulan las relaciones económicas. En un análisis histórico argumenta que existen tres bases de tipo morales que configuran este tipo de intercambios. El comunismo, la jerarquía, y la reciprocidad (intercambio). Esta última –la que nos interesa al momento– es entendida, por un lado, como impersonal, es decir, que no interesa con quien realicemos el intercambio comercial (pese a que en la realidad la relación no se constituya con tanta pureza en el sentido que se necesita un mínimo de confianza para entablar la misma).

A partir de aquí, ¿Por qué hablamos de la deuda –y las relaciones que la sustentan- como un tipo de vínculo entre iguales potenciales?

Como argumenta el antropólogo estadounidense, la deuda es algo muy específico que surge en situaciones particulares. En primer lugar, requiere una relación entre dos personas que no se consideren seres fundamentalmente diferentes –de estatus similar-; en el caso particular del préstamo de dinero, lo único que se requiere es que ambas partes tengan el mismo estatus legal. Este tipo de deudas, las basadas en la igualdad legal, pueden pagarse. Esto implica que no exista ninguna deuda impagable o algo por el estilo; y que pueda pagarse a su vez implica que la igualdad se puede restaurar –a diferencia de otro tipo de deudas-. Es entonces que, mientras la deuda siga sin cancelarse, la lógica de la jerarquía configura la relación. De esta manera la deuda puede entenderse bajo el siguiente razonamiento: **es un acuerdo entre iguales para no ser ya iguales –al menos durante un tiempo-**. Esta es la verdadera esencia de la deuda. Es por esto que afirmamos que la deuda es simplemente un intercambio que no se ha completado, que no ha finalizado.

Coincidimos con Graeber (2011) en que la deuda, entendida bajo los argumentos presentados, es hija de la reciprocidad en tanto el intercambio –el cual es un tipo de interacción y relación particular- genera una manera particular de concebir las relaciones humanas, y esto se debe a que el intercambio implica igualdad y a la vez separación. Es precisamente cuando el dinero cambia de manos, es decir, cuando se cancela la deuda, que se restaura la igualdad y ambas partes pueden separarse. La deuda se constituye en el tiempo entre medio, es decir, cuando ambas partes no pueden separarse, porque aún no son iguales. De manera similar se la sigue tratando a la sombra de una eventual igualdad y, como conseguir esa igualdad deshace la razón misma de esa relación de deuda, casi todo lo interesante ocurre en el medio, en el “entre tanto”. Hacia allí apuntamos.

Es a partir de esta perspectiva, la desarrollada a lo largo de este capítulo, que interpretaremos las relaciones financieras, en pos de esclarecer sus diversas configuraciones. En líneas generales argumentamos que las relaciones de crédito están configuradas por procesos de decisiones en donde se ponen en juego una serie de evaluaciones o criterios (percepciones), una gama de significados sociales en torno a la deuda, y una serie de sentimientos y emociones generadas a partir de estas relaciones crediticias.

# CAPÍTULO IV: Promesas calculadas

## 1. Introducción:

*¿Por qué se apuntó a esa gente? Porque es la que quedaba excluida del sistema, o sea está la persona que tiene recibo de sueldo y que cobra en el banco todos los meses, y hay una masa de clientes que quedó excluida de ese sistema. Y bueno, la idea fue apuntar a esa gente y depositarle la fe de que van a pagar.*

*(Entrevista Finanya, 2013. Santa Fe)*

El entrevistado, de 25 años, se desempeña como encargado de una sucursal que brinda financiación para el consumo en la ciudad de Santa Fe. Al parecer la expansión del mercado del crédito al consumo está basada en algo que es intangible o, como bien dicen las líneas de arriba, es una “cuestión de fe”. Lo interesante aquí es cuestionar lo siguiente ¿Por qué el mercado de crédito sería una cuestión de fe? o en otro caso, si es una cuestión de fe ¿de qué se compone esa fe? Siendo que las cuestiones de índole económica y financiera están supeditadas al cálculo racional y, como fin último, a la obtención de utilidades, cómo es posible que una “empresa” que busca obtener beneficios se base en la “fe”.

En este capítulo intentaremos esclarecer de qué está compuesta esa fe en la que se basan y constituyen estas relaciones de crédito formales. En esta línea la idea central será mostrar la diversificación y segmentación del mercado de crédito formal. Pero el hincapié principal estará en poder observar los diferentes tipos de categorías - como así también sus criterios-, que operan para articular dicha expansión de herramientas financieras. En un segundo momento, el foco estará puesto en mostrar las diferentes controversias y tensiones que generan estas relaciones financieras.

El material empírico utilizado para la realización de este capítulo se basa en dos grupos diferenciados. La aclaración es pertinente en tanto es el único de los capítulos que tienen dos registros empíricos. Por un lado, el análisis está basado en la realización de 9 entrevistas realizadas a responsables de empresas que ofertan créditos en la ciudad de Santa Fe, dentro de las cuales se encuentran: Banco Santa Fe, Banco Columbia (bancos); Crédito Argentino, Finanya, Tarjeta Naranja, Credife (Financieras); Asociación de mutuales; Von Der Thusen (casa de indumentaria deportiva); Presidente centro de informes de la cámara del comercio de Santa Fe (“informante clave”), de ahora en más CICCSCF. Todas estas entrevistas fueron realizadas en el año 2013. Creemos que no es posible pensar las relaciones de crédito, su segmentación y diversificación, sin la comprensión de los criterios y significados de aquellos que ofertan instrumentos de crédito. Por otra parte, el trabajo se completa con las demás entrevistas realizadas a diferentes hogares que experimentaron relaciones financieras con estas instituciones.

## 2. Criterios de evaluación: el riesgo, una estimación social hecha número

En nuestro trabajo empírico pudimos observar que las entidades que brindan financiación apuntan a distintos segmentos del mercado y que utilizan diferentes criterios para evaluar a la población constitutiva del mismo. Este apartado apunta a mostrar cómo estos criterios articulan estos segmentos de mercado, lo que nos permitirá observar a través de ellos los valores y juicios de diverso tipo que los configuran.

Un primer criterio observado para designar mercado y clientes se vincula a la clasificación laboral en distintas facetas. Una diferenciación general jerarquiza personas que cobran sus retribuciones mediante operaciones bancarias y quiénes no. Por otro lado, se distinguen entre aquellos con recibo de sueldo y aquellos que no poseen un empleo registrado. En la misma sintonía, observamos diferencias entre quienes pertenecen a la población económicamente activa y quienes perciben haberes jubilatorios.

Un empleado del Banco Santa Fe de 45 años y con cierta trayectoria en el sistema financiero (trabajó en diversas entidades bancarias: Banco Monserrat, Banco Credicoop y Scotiabank Quilmes), nos describía este nuevo mercado crediticio de manera sucinta:

*Para mí se amplió mucho más un poco por lo que te decía recién; el hecho de que actualmente mucha gente se ve obligada a operar con los bancos por el hecho de cobrar sus haberes por dicho medio. Paralelamente, también aparecen otras entidades que no son bancarias, como las cooperativas o mutuales que se dedican a dar préstamos. Si bien las condiciones son distintas, también son distintos los mercados a los que apuntan. Por lo general, la gente que no califica para poder sacar un crédito en el banco opta por estas entidades, lo cual da cuenta de un mercado crediticio mucho más amplio.*

*(Entrevista Banco Santa Fe, 2013. Santa Fe)*

El fragmento es ilustrador de la creciente fragmentación y segmentación del mercado crediticio. Si bien nuestro entrevistado no hace alusión a las entidades financieras conocidas como “financieras”, sí se vislumbra efectivamente una separación entre quienes han sido absorbidos por la bancarización y quienes no, con el argumento central de que hay gente “calificada” para el sistema bancario y gente “no calificada”. Información esta última que enmarca a los créditos que son ofrecidos entre mercados y condiciones de acceso y devolución diferenciados.

Estas cuestiones son medidas y evaluadas en pos de identificar planes pertinentes según los cálculos económico-financieros que articulan estas herramientas. Estas diferentes ofertas de crédito, articulan escalas ocupacionales, veamos cómo lo referencian nuestros entrevistados.

El encargado de una de las sucursales de Finanya, de 25 años de edad, argumentaba lo siguiente:

*No, no, con interés. Nosotros tenemos dos planes: con recibo de sueldo, los diferenciamos, hay clientes que hacen la tarjeta con recibo de sueldo y hay clientes que la hacen sin recibo de sueldo. Hacemos una diferencia porque justamente la persona que hace una tarjeta con recibo de sueldo si el día de mañana no paga, se le puede embargar entonces es como un respaldo, entonces tiene más cantidad de cuotas, tiene un interés más bajo y no realiza ningún tipo de entrega en los comercios. En cambio, el plan DNI, que le llamamos nosotros, ellos tienen que hacer una entrega en el comercio. Esa entrega que queda en el comercio es una de las cuotas del plan que hacen, pero a nosotros como empresa nos asegura de que por lo menos una parte de la venta ya está salvaguardada.*

*(Entrevista Finanya, 2013. Santa Fe)*

Como argumentamos con Graeber (2011) acerca de las deudas, una de sus particularidades es que la misma puede ser cuantificable. Como puede ser cuantificable, también pueden serlo los diferentes montos que, según diversos criterios configuran las diferentes herramientas de financiación del consumo.

El fragmento presentado deja entrever algunas cuestiones interesantes. En primer lugar, se observa de manera clara diferencias entre quienes tienen un recibo de sueldo y quiénes no. Tales distinciones quedan materializadas en los mecanismos de otorgamiento de crédito y sus respectivos pagos e intereses. Es así que, poseer recibo de sueldo – es decir, tener un empleo registrado- es lo que les permite a las personas tener mayores “beneficios” a la hora de acceder a un crédito en tanto el sueldo presenta la particularidad de que puede ser embargado por ley. Estos beneficios se traducen en mayor cantidad de cuotas, intereses más bajos y el pago de la primera cuota en diferido.

En segundo lugar, vemos que quienes no poseen un recibo de sueldo y por ende su trabajo es comúnmente destacado como “en negro” el mecanismo difiere. Estos sujetos deben efectuar un pago al tiempo de la compra que se contabiliza como parte constitutiva de las cuotas del producto adquirido –en este sentido, tanto financieras como casas comerciales actúan de la misma manera, en tanto ofrezcan el crédito a través del DNI-.



Una de nuestras entrevistadas, contadora pública nacional, que trabaja en el sector contable de una de las financieras que entrevistamos nos comentaba lo siguiente acerca de escalas ocupacionales:

*Claro, pero, por ejemplo, no se le presta lo mismo a un jubilado que a una persona en actividad. Básicamente porque los sueldos no son iguales. Entonces hay distintas tablas que se usan. Pero, a grandes rasgos, 25 sería como el tope, la persona que más solvencia muestra en esta poca información que podemos ver.*

*(Entrevista Crédito Argentino, 2013. Santa Fe)*

Aquí podemos apreciar la discriminación entre aquellos que poseen haberes jubilatorios entre los demás tipos de clientes. Esto también se traduce en mayores o menores montos, cantidad de cuotas y cantidad de dinero que pedir en crédito. Asimismo, existen ciertos empleos que, para algunas de estas financieras, no otorgan legitimidad crediticia. Un miembro del personal de una institución financiera asentada en Santa Fe, con vasta trayectoria en este ámbito –más de 30 años–, expresaba lo siguiente:

*Tenemos algunas restricciones: a los empleados de la construcción no le damos, (porque trabajan por obras y son muy riesgosos al pagar) jubilados nacionales nuevos no le damos, empleados nacionales nuevos no le damos, a las amas de casa nuevas, y... hoy somos un poco más exigentes.*

*(Entrevista Credife, 2013. Santa Fe)*

De esta manera, observamos cómo se establecen criterios de evaluación y jerarquización de clientes respecto de las calidades laborales, ofreciendo diferentes posibilidades de financiación según la categoría en que se enmarquen. Una empleada que se desempeña como encargada comercial de Tarjeta Naranja, institución en la cual trabaja hace más de 20 años y lugar donde “construyó una carrera”, describía las asignaciones de crédito:

*Los servicios están destinados a todo tipo de público, aunque depende mucho de la zona, obviamente lo masivo es para clase media (con recibo), algunos también para clase baja, porque también está habilitado sin recibo de sueldo o está en negro, o tiene pensiones o solamente damos con DNI, pero con algún tipo de costo. Es decir, tenemos personas que ganan 30.000 o personas que ganan 1500 u 800, o con Planes sociales, pero ahí tiene un costo, o le pedimos un servicio, ya que nos aseguramos porque hoy en día la mora está a bastante complicada.*

*(Entrevista Tarjeta Naranja, 2013. Santa Fe)*

Está de más repetir aquellas cuestiones que vinculan ocupación y crédito. Lo interesante a observar en este fragmento citado –como en alguno de los anteriores–, es cómo se perciben cuestiones que relacionan empleo con costo, no en el sentido explicado líneas atrás donde asociábamos la calidad del empleo con la cuantificación de las cuotas y los montos. Más bien, lo que intentamos expresar es cómo ciertos empleos además de presentar ventajas en torno a montos y cuotas (para el tomador de crédito), también implican para los responsables de las agencias que brindan financiación ciertos costos monetarios.

Un primer fragmento citado más arriba sobre diferentes planes según sea con empleo registrado o con el “crédito DNI”, culmina con la siguiente frase: ***Esa entrega que queda en el comercio es una de las cuotas del plan que hacen, pero a nosotros como empresa nos asegura de que por lo menos una parte de la venta ya está salvaguardada.*** Y, por otra parte, la última cita realizada finaliza con el siguiente argumento: ***Es decir, tenemos personas que ganan 30.000 o personas que ganan 1500 u 800, o con Planes sociales, pero ahí tiene un costo, o le pedimos un servicio, ya que nos aseguramos porque hoy en día la mora está a bastante complicada.***

¿Qué es lo que nos dicen estos dos argumentos que estamos señalando? Detrás de ellos se observa la presunción de que quienes poseen trabajo en negro o no formal, es decir, no registrados y por ende no sujeto a retribuciones salariales estipuladas, serían sujetos más reticentes a efectuar los pagos en el tiempo requerido para que la relación de crédito prosiga y finalice. Si bien esto puede parecer razonable, nada asegura que ocurra de tal

manera –por ejemplo, los datos que citamos más arriba sobre pagos de deudas y atrasos en los mismos, no reflejan esta situación (Roig, 2017)-.

Efectivamente para algunos sectores o grupos sociales, la posibilidad de acceder a diversas financiaciones para el consumo, se ciñe solamente a la calidad de sus empleos. Si se combina los fragmentos presentados, podemos entrever cómo la calidad laboral es lo que representa mayor o menor resguardo, y como a su vez, ciertos empleos habilitan o deshabilitan automáticamente la capacidad de acceso a los créditos (empleados de la construcción, jubiladas amas de casa, etc.).

Detrás de esto puede percibirse que, y retomando Villarreal (2014), existen ciertas reflexiones a futuro – con esto queremos decir evaluaciones financieras- que no pueden pensarse (en abstracto), sin recurrir ni apoyarse en un conjunto de valoraciones y convenciones –sociales y culturales- que se transforman en el sustento de las evaluaciones económicas. En tanto las estadísticas presentadas por Roig (2017) para la ciudad de Buenos Aires – las cuales no contamos para Santa Fe- nos dicen que los sectores más rezagados no son aquellos donde más se reiteran retrasos en el pago de las deudas monetarias. Entonces ¿en qué se basan las categorizaciones de los sujetos aptos para contraer un crédito?

Si bien podemos argumentar que este tipo de evaluación puede ser una de tipo práctica en tanto las distinciones entre la calidad laboral de los tomadores de crédito permite un mayor grado de control -y resguardos- según el grupo en el que el deudor se inscriba; también podemos argumentar que la evaluación además de práctica es moral. Prestemos atención a lo que una empleada de “Crédito Argentino” que se desempeña como contadora en dicha institución, nos decía acerca de sus primeras sensaciones en la empresa y la vinculación con el mercado:

*Yo cuando entre, creí, dije “la verdad que son bastante arriesgados” porque, por ejemplo, un jubilado que le den un préstamo, por ahí uno dice “cómo va a hacer el jubilado con la jubilación tan baja de poder devolverlo” y sin embargo lo hacen. Y el negocio funciona, por algo hay tantas. O sea, por ahí es un tipo de prejuicio el decir “cómo prestarle a este sector que no va a devolver” está el otro sector que tiene para devolver y tampoco lo hace, porque eso se escucha en las sucursales.*

*(Entrevista Crédito Argentino, 2013. Santa Fe)*

Como podemos apreciar a partir de la propia experiencia de alguien vinculado laboralmente al sector contable de una empresa que brinda financiación, la percepción de que los sectores de bajos recursos o con empleos no registrados, serían sectores menos solventes en este mercado crediticio. Como argumenta nuestra entrevistada –y reiteramos, como dicen los datos brindados por Roig (2017)-, estos sectores “devuelven” y el “negocio funciona”. De igual manera, también vislumbramos que circula la idea de que dichos grupos sociales se caracterizan por el incumplimiento de sus compromisos crediticios. Esto evidentemente refuerza la presunción de aquellos sujetos que tienen empleos informales o no registrados, serían quienes evaden de manera más constante el pago de sus deudas. Este hecho implica el trato diferenciado entre personas que en base a su calidad laboral son considerados como con mayor legitimidad de acceder a diferentes tipos de financiaciones.

Otro de los criterios que pudimos apreciar está relacionado a estimaciones urbanas. Además de las evaluaciones que realizan las entidades financieras en torno a escalas ocupacionales, observamos criterios que vinculan zonas o barrios con estimaciones sobre las personas que los habitan. Nuestra entrevistada ya citada, empleada de “Tarjeta Naranja”, nos abre la puerta para pensar los créditos y sus “criterios geográficos”:

*Los servicios están destinados a todo tipo de público, aunque depende mucho de la zona... Con respecto a los clientes de bajos recursos, sabemos que es un porcentaje alto. Santa Fe es más masivo... Los barrios que no estamos porque no se ingresa por seguridad, son: Santa Rosa, Barrio Chaqueño, Chalet, y detrás del Centenario, a esos lugares (en partes) no llega la tarjeta. Tenemos un mapa de las zonas que atendemos*

*(Entrevista Tarjeta Naranja, 2013. Santa Fe).*

La cita nos permite comprender cómo se organizan los mercados teniendo en cuenta ciertas cuestiones que subyacen a las justificaciones. Una primera frase organiza una contradicción: **Los servicios están destinados a todo tipo de público, aunque depende mucho de la zona.** En este sentido, lo que se deja entrever es que las “personas” de diferentes zonas (barrios) son de calidades y cualidades distintas, por ende, la existencia de mercados diferenciados. Asimismo, estos segmentos sociales se distinguen en base a dos criterios, el primero, como mencionamos más arriba, la calidad ocupacional; pero, en segundo lugar, el motivo de la distinción barrial radica en que algunas zonas son más seguras que otras.

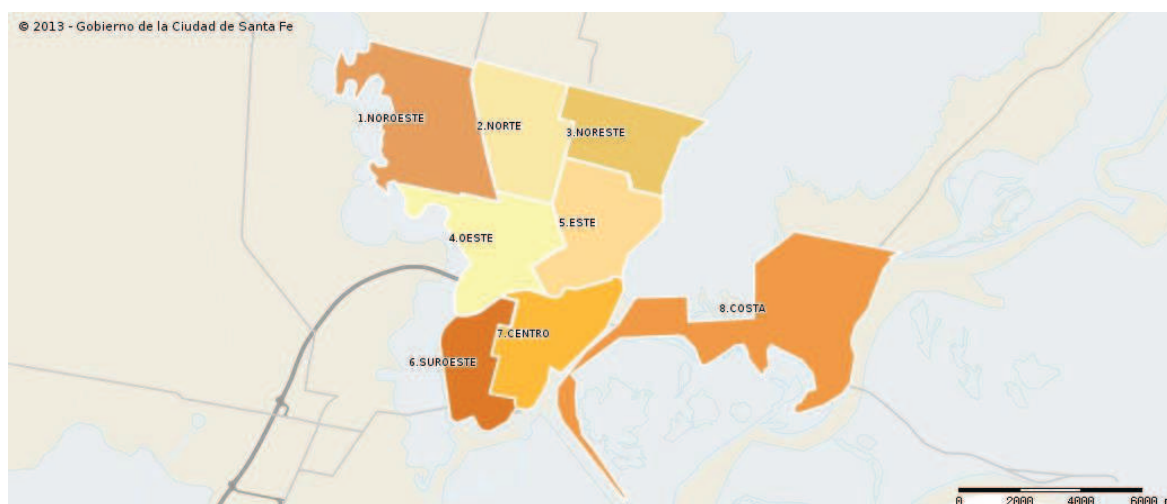
En sintonía con estos argumentos, veamos cómo también las diferentes entidades financieras, se esparcen por los barrios ocupando nichos vacantes para el ofrecimiento de financiación. Un empleado de una de las sucursales de Finanya en la ciudad de Santa Fe, donde se desempeña como encargado de una de ellas, nos brindaba algunos fundamentos sobre el mercado al que apuntan:

*Nosotros tenemos la mayor cantidad de clientes. Se generan en lo que es el cordón oeste de la ciudad, desde lo que es barrio Centenario hasta Yapeyú, Loyola, todo lo que es cordón oeste de la ciudad, que es el más pobre de la ciudad, esos son la mayor cantidad de clientes de nosotros. Lo que es la parte de Blas Parera es la parte más fuerte de ventas y Peñaloza y Aristóbulo, Facundo (Zuviría) nunca fue una parte comercial y bueno, General Paz no, la más baja. Por eso digo, la parte oeste es de nosotros y bueno, la parte sur, sacando el centro, que el centro se vende solo*

*(Entrevista Finanya, 2013. Santa Fe)*

Quien conoce de barrios santafesinos, identificará rápidamente que el sector que nuestro entrevistado denomina **cordón oeste de la ciudad**, es aquel al que, en la entrevista comentada líneas arriba, otra empresa financiera no ingresa por inseguridad. Lo que queremos mostrar es cómo, evidentemente la oferta crediticia esta diversificada según criterios geográficos, los cuales se constituyen en nichos de mercado. Véase para una mejor comprensión, el mapa de la ciudad de Santa Fe y sus respectivos sectores geográficos.

### Mapa sectores geográficos ciudad de Santa Fe



Fuente: <http://muniweb1.santafeciudad.gov.ar/santafemapas/>

Si se presta atención, hasta aquí lo que hemos realizado es dar cuenta de cómo evidentemente existen diferencias alrededor de los mercados y sus ofertas respectivas de créditos según variables ocupacionales y geográficas; y cómo también estas diferencias y segmentaciones se cuantifican en diferentes tipos y modalidades de crédito en lo respectivo a montos, cantidad de cuotas e intereses. Más allá de estas cuestiones, hemos logrado

divisar bajo qué nociones se condensan estas presuposiciones que sirven a la organización del mercado crediticio que sobrepasan las lógicas puramente económicas.

Hay un punto más que pudimos ver derivado de los criterios que operan para configurar las financiaciones formales. Todas las cuestiones relativas a la organización del mercado de crédito que hemos observado, parecen condensarse bajo la noción del riesgo. Es decir, este mercado es considerado por las personas que ofrecen financiación para el consumo como inseguro respecto a la solvencia.

Una de las responsables de las tareas contables de una de estas entidades financieras, nos comentaba lo siguiente:

*Nosotros tenemos muchos riesgos. Vos pensá que con solo el recibo de sueldo y el DNI le estas dando un crédito a alguien que, si no es un cliente frecuente, no lo conoces y además sabés si esa persona cuánto tiempo va a estar en esa empresa trabajando, y si pierde el trabajo a lo mejor no te devuelve. Cosa que el banco todo esto se lo asegura. Entonces, las tasas nuestras son altas, los créditos son altos.*

*(Entrevista Crédito Argentino, 2013. Santa Fe).*

Otro de nuestros entrevistados quien se desempeña como encargado de una sucursal de Tarjeta Naranja comentaba algo similar:

*Lo que pasa es que son montos chicos que se les da. Es un riesgo que corre la empresa a prestarle, entre comillas, un saldo o un dinero a una persona sin saber siquiera cómo lo va a pagar*  
*(Entrevista Tarjeta Naranja, 2013. Santa Fe).*

Desde este punto podemos trazar un paralelismo con la investigación de la socióloga mexicana Magdalena Villareal (2014). Dadas las características esbozadas anteriormente sobre escalas ocupacionales y zonas geográficas, observamos las diferencias respecto de las modalidades de crédito existentes. Indagando a fondo, encontramos que el mercado al que están dirigidos estos nuevos créditos al consumo es considerado uno de tipo “riesgoso”<sup>16</sup>. Lo que nos pone atentos es que estos órdenes bajo los cuales se categorizan y jerarquizan financiaciones y personas en concordancia con ciertos regímenes de valor (Appadurai, 1991), no se basan solo en evaluaciones económico-monetarias sino que están compuestos, mayoritariamente, por conjuntos de convenciones y valoraciones no cuestionadas que proporcionan –como vemos- forma y formato a las transacciones financieras (Villarreal, 2014). Lo analizado por esta autora nos sirve para de-construir las formas en que las evaluaciones financieras son pensadas y cómo quienes intervienen en los mercados, es decir, sus participantes, son juzgados y analizados. Es entonces que la cuestión es interrogarse bajo qué parámetros y categorías el riesgo –y su contracara: la confianza- es percibido y materializado en estas relaciones de crédito.

¿Qué o quiénes son dignos de confianza? O, ¿Qué o quiénes son más o menos riesgosos respecto a la solvencia crediticia?, ¿En qué medida afecta esto al acceso al crédito? En consonancia con Villarreal (2014), decimos que los mercados financieros que apuntan a sectores de bajos ingresos, condensan una serie de categorías

---

<sup>16</sup> Como bien ha explicado el sociólogo alemán Jens Beckert (Nemiña, 2015), si hay algo que predomina en el capitalismo actual es la <incertidumbre> bajo la cual se llevan adelante las acciones y prácticas económicas y financieras. Ante la incapacidad de realizar cálculos a priori, los actores se apoyan en dispositivos derivados tanto de las ciencias económicas, como en dispositivos sociales –como son las expectativas ficticias- que ofrecen “ilusiones de realidad” que facilitan la acción. Se trata de una teoría que ofrece una respuesta teórica en términos sociológicos a la pregunta ¿qué deben hacer los actores cuando no saben qué es lo mejor para hacer en términos económicos? (Nemiña, 2015)

y jerarquizaciones sociales respecto al riesgo<sup>17</sup>. En nuestras entrevistas observamos que los justificativos que esgrimen los relatos nos hacen pensar en una lógica similar a la argumentada por la socióloga mexicana. Los sectores a los que van dirigidos estos nuevos créditos y financiaciones hacia el consumo son considerados un mercado “riesgoso”. Riesgoso por las cuestiones explicitadas, localización territorial y calidad del empleo. Lo relevante sería preguntarse qué juicios alimentan las consideraciones de que un sujeto pueda ser candidateado mercantilmente como apto para obtener crédito. A esto apuntamos a continuación.

Otra de las cuestiones relevadas a través de este trabajo, son otro tipo de garantías que se configuran en base a dos clasificaciones. Por un lado, aquellas que están mediadas por dispositivos de regulación de acceso al crédito al consumo, y por otro lado, observamos otro tipo de garantías que están menos cristalizadas. Pretendemos comprender las mismas bajo el siguiente cuestionamiento, dado que la relación de crédito es una relación en el tiempo, ¿cómo hacen las empresas para manejar esta relación de obligaciones diferidas?

Cuando hablamos de relaciones de crédito, hacemos referencia a una relación la cual debe finalizar, es decir, una de las particularidades de la misma es que esta, a diferencia de otro tipo de intercambios económicos, puede concluirse. Como argumenta Florence Weber (2008), existen varias lecturas sobre el “ensayo o teoría sobre el don” de Marcel Mauss, según hagamos hincapié en el aspecto agonístico del potlach (Claude Lefort, 1951); o por otro lado, según nos enfoquemos en la reciprocidad (Claude Levi-Strauss, 1950) para equiparar de manera análoga intercambio ritual e intercambio mercantil; o según enfatizamos el factor temporal (Pierre Bourdieu, 1976), en tanto la duración que separa el don del contra don, hace que el intercambio inicial sea el acto fundador de una deuda moral cuyo principio es el dominio personal.

En el intento de comprender cuestiones relativas a intercambios monetarios y económicos con el énfasis puesto en esclarecer la dualidad don “*versus*” intercambio de mercado, Weber (2008), propone una empresa que ayude a sobrepasar este obstáculo. Si la distancia entre el don y su devolución es nula estamos frente a una operación mercantil instantánea; por el contrario, si visibilizamos una distancia infinita nos paramos en la arena de el “don puro”; ahora bien, si existe una distancia entre la transferencia y la contra-transferencia estamos frente a diferentes formas del don y contra don que podemos diferenciar según el tiempo de la “deuda”, es decir, el tiempo de devolución de la contra-transferencia en términos de Bourdieu –jerarquía y humillación (limosna), rivalidad y guerra (potlach), igualdad y alianza (kula). Por tanto, es importante para la autora, tener en cuenta en el análisis de estos fenómenos económicos toda la densidad de los vínculos interpersonales que salen reforzados de ese viaje entre las cosas y las personas. Por eso argumenta que es importante centrar el análisis no solo en una interacción puntual, ni tampoco en una interacción incompleta, sino más bien, el *quid* de la cuestión es analizar la serie de interacciones de las personas que están vinculadas entre sí por los recuerdos de esas interacciones pasadas que son las cosas transferidas. Una vez presentada esta cuestión teórica que nos permitirá comprender una dimensión de las garantías posibles para contraer crédito, pasemos al análisis de las entrevistas realizadas.

---

<sup>17</sup> Villarreal (2008), analiza como los créditos sub-preferenciales (*subprime*) ofrecidos a mexicanos en California terminaron por constituirse en el motor de la crisis del 2008. Lo interesante de esta perspectiva trabajada por la autora para poder pensar las relaciones de crédito, es el argumento mediante el cual explica que a partir de estos regímenes de valor ciertos órdenes más o menos establecidos adquieren legitimidad al recurrir a símbolos y significados institucionalizados, forjados en referencia a creencias y valores predominantes. Es por esto que argumentamos junto con la autora que la identificación de lo que puede convertirse en “rentable” difícilmente puede calcularse con números sobre todo en mercados volátiles, donde los parámetros que se establecen para “apaciguar” esta incertidumbre incorporan categorías y clasificaciones que incluyen necesariamente criterios sociales y culturales.

Existen sujetos de mayor o menor confianza según se establezcan en tal o cual barrio o sector socialmente situado, a la vez que exhiban acreditaciones de ser empleados registrados, y las demás características que ya explicamos. A partir de aquí podemos comenzar a pensar dos cuestiones. En primer lugar, ¿Cómo se articula y se acredita la confianza de una relación financiera de tipo formal?; y, en segundo lugar, ¿Es posible aumentar o disminuir los márgenes de confianza una vez iniciada la relación? ¿En qué se basa, si lo hay, tal aumento o disminución de confianza?

Para garantizar la confianza, los clientes –o quienes apuntan a serlo- deben presentar determinadas “credenciales” –garantías- como las que expusimos más arriba. La descripción que vamos a realizar a continuación detalla con mayor precisión aquellas cuestiones que se tienen en cuenta a la hora de otorgar crédito. Una de las contadoras de “Crédito Argentino” nos comentaba lo siguiente acerca de las garantías:

**¿Y qué requisitos piden para acceder a un préstamo?**

*Un servicio a nombre de la persona que esté pidiendo el préstamo, el último recibo de sueldo, que sea una antigüedad mayor a 6 meses en blanco, y DNI, nada más.*

*(Entrevista Crédito Argentino, 2013. Santa Fe)*

Este fragmento nos muestra cuales son algunos de los modos para contraer una relación crediticia. Además de las categorizaciones que pudimos apreciar más arriba, podemos observar cómo existen una serie de pasos que deben dar, y “superar”, clientes y evaluadores para tomar/otorgar los créditos. Los diferentes planes a los que las personas acceden conforme a las escalas ocupacionales y geográficas, se agregan otro tipo de garantías. Unas relacionadas efectivamente con el tipo de empleo, antigüedad laboral, etc. a las cuales se le suma la acreditación de que se tiene algún servicio pago como condición de admisibilidad.

Dentro de este tipo de garantías mediadas por dispositivos socio técnicos, existen otras que “miden” el “riesgo crediticio” de las personas que quieren acceder a crédito. El encargado de una sucursal de “Finanya” nos comentaba lo siguiente respecto de las cuestiones nombradas:

*Nosotros accedemos a unos centros de informes, que son los centros Veraz, el Centro de Informes Comerciales de Santa Fe, el Banco Central de la República Argentina, donde tienen información de la persona.*

*(Entrevista Tarjeta Finanya, 2013. Santa Fe)*

Para poder tomar financiación de diversos tipos, debe acreditarse capacidad de hacer frente a los diferentes pagos que se deben ejecutar para que la relación crediticia que las personas contraen comience y prosiga. Una de las maneras mediante la cual puede demostrar ser un “sujeto de confianza” es no figurar en los informes que las demás personas (jurídicas) realizan, distribuyen y comparten sobre los clientes. Es decir, las entidades financieras nuclea la información sobre los clientes y sus cualidades como tales (deudores, morosos, etc.). Esta información recolectada por las diversas entidades financieras, circula para servir como aviso “preventivo” de la situación del cliente solicitante de crédito y su estado de endeudamiento. Estar en una situación de deuda implica, automáticamente, no ser un sujeto digno de confianza o apto para tomar crédito.

Aquí surge una cuestión, ¿qué es lo que se acredita realmente? Referido a esto, un informante clave, perteneciente al Departamento de Informes del Centro Comercial de la Ciudad de Santa Fe, lugar en el que trabaja hace casi tres décadas, nos daba las siguientes consideraciones:

*Cuando una empresa pide un informe o hace consulta de una persona, nosotros cargamos el dato de esa consulta... ya está cargado lo que pasa es que...lo rodeamos...de una xxxx que nos permite que cuando esa persona... Otro comercio nos pida un informe en el futuro, le avisemos al anterior...cuando es afectado, cuando tome un crédito...entonces toda esa información la va a ir recibiendo el que preguntó el informe para evaluar el caso de que tenga que renovar el crédito de la*

*tarjeta de crédito...En ese momento qué información hay...si le renueva por el mismo importe, si le amplía el monto, si se lo baja.*

*(Gerente de informes del CCSF, 2013. Santa Fe)*

Podemos observar aquí cómo este centro de informes del CCSF, aglutina información sobre los clientes. El mecanismo apunta a poder salvaguardar la solvencia de los comercios, informando sobre aquellos sujetos que se encuentran en tal o cual relación de crédito y, con importancia, en que tiempo. Es decir, según nuestro entrevistado, lo que caracteriza a esta entidad es que brindan informes sobre deudas y tiempo de las mismas –tanto a quienes estén en situación de otorgar el crédito, como a quienes ya otorgaron crédito a la persona que lo está solicitando (sea el negocio que sea), para informar que el cliente respectivo no tiene una sino dos “deudas”-, pero no restringen la opción de otorgar créditos. Veamos este otro fragmento interesante de este mismo entrevistado:

*En verdad usted usó un término que a nosotros no nos gusta y es controlar...nosotros no controlamos, nosotros regulamos el uso del crédito, ¿está? Nosotros desde la identidad se da el informe comercial y por más malo que sea, queda a criterio del comerciante dar el crédito o no...Entonces lo que se hace es brindar información para que el crédito sea otorgado o no, de ninguna manera limitamos la posibilidad de la gente de otorgar crédito...Entonces se dice que se regula, porque no solamente se da información negativa sino que también se da información positiva, cuando un comercio pide un informe puede ver que dé el crédito o no, en caso que lo dé nos informa las características de ese crédito (en cuántas cuotas lo dio, el monto de cada cuota) entonces de esa manera se va generando una cuenta corriente se puede decir... del deudor con también la información positiva y eso le permite determinar...que la solvencia ingresos/compromisos sea potable para darle un nuevo crédito... ¿Está? ¿Hasta ahí está claro?*

*(Gerente de informes del CCSF, 2013. Santa Fe)*

En estas palabras se presenta una cuestión clave que añadir a las interpretaciones que venimos realizando. En primer lugar, como mencionamos líneas atrás, estos dispositivos institucionales no “controlan”, sino sirven para “regular” el uso del crédito sin establecer restricciones a los comerciantes. La cuestión interesante está en observar lo que se considera positivo y negativo sobre la información de un cliente, que hace a la justificación de la regulación de las financiaciones. En la medida en que el cliente cumpla con los requisitos –en tiempo y forma- de lo que implica ingresar en o tomar un crédito, la información tiende a guardarse como una “cuenta corriente”, donde se visibilizan tanto cuestiones “positivas” como “negativas” de las personas que utilizan herramientas financieras a través de entidades formales.

Sobre la clase de información y su distribución este mismo informante clave argumentaba:

*Y...nuestros informes contienen los antecedentes que proveen los propios socios...y en base a los informes, información positiva o negativa...contiene datos de bases públicas de Banco Central de la República Argentina, el Banco Central tiene dos bases públicas, que es la Central de Deudores Financieros y la Central de Cheques Rechazados esas las incorporamos en el sistema. A su vez, en Santa Fe, nosotros incorporamos un sistema que se llama Nodo Federal por el cual, cuando nosotros empezamos a dar informes por Internet en el 2001, hace bastante ya, fuimos uno de los primeros que dimos informes por Internet, desarrollamos el sistema de tal forma que no nos servía a nosotros solos sino que servía a todos los Centros Comerciales que querían sumarse, entonces se integra toda la información en un archivo único que hoy utiliza una red de 50 centros comerciales en todo el país, pero si una persona va a Santa Fe va a tener el mismo informe que si va a Corrientes, en Paraná, en Varillas, en Córdoba o en Misiones por ejemplo, entonces digamos, la información que damos no es solamente la de Santa Fe Capital, le agregamos la del Banco Central y le agregamos la de esas 50 ciudades del resto del país.*

*(Gerente de informes del CCSF, 2013. Santa Fe)*

Como observa Callon (2008), las ciencias económicas, el marketing y la contabilidad, tienen la capacidad de organizar los mercados enmarcando a los sujetos que se encuentran insertos en él para que así los agentes puedan tener vestigios de acciones futuras, es decir, para que puedan realizar evaluaciones al estilo del “agente racional”. En este sentido observamos cómo los saberes incorporan evaluaciones y valoraciones sobre los sujetos, categorizándolos de tal manera que tal trabajo permita a quienes otorgan créditos y prestan financiaciones, decidir de manera automática en algunos casos y en otros de manera individual. Para comprender cómo estos dispositivos “facilitan” las evaluaciones que realizan las personas, es decir, las hacen más “prácticas”, leamos algunos relatos más.

Un empleado bancario, quien se desempeña como “oficial de negocios” y “oficial de riesgos” (función que se vincula a la verificación del otorgamiento de créditos), planteaba lo siguiente:

*Sí. Nosotros trabajamos con el veraz cerrado. El veraz cerrado es un veraz interno del banco donde te hace todo tipo de mediciones. Nosotros no trabajamos solamente con la mora actual de la persona sino también con el antecedente. Si una persona ahora, por ejemplo, hoy está limpio en todos lados, pero hace tres meses atrás tuvo problemas a mí eso me salta y a esa persona no puedo darle efectivo... Si. Por ejemplo, la persona puede no estar afectada en veraz ni en nada, pero está afectada en el centro comercial, entonces eso también te salta. Nosotros por ejemplo trabajamos con diferentes informes. Nuestro veraz te mide: centro comercial, el veraz, un informe que se llama pyp, otro que se llama oxis, otro que se llama sistema general bancario y otro que sería del Banco Central, si en uno de esos estás afectado, a mí no me permiten darte el crédito.*

*(Entrevista Banco Columbia, 2013. Santa Fe)*

El ya citado encargado de una sucursal financiera, argumentaba en un sentido similar:

*Y que después vos no tengas ninguna deuda, vemos informes comerciales, que no tienen que estar afectados por ninguna otra persona, hay muchos clientes que vienen y piden la tarjeta y están afectados por Crédito Argentino, por Credifiar, por Fiarcom, por Rizzi, por Megatone, por cualquier otra empresa que da créditos personales propios, ellos te informan en esos informes, si vos estas afectado ahí no se te puede generar el alta.*

*(Entrevista Finanya, 2013. Santa Fe)*

Vemos en estos fragmentos cómo es posible organizar la circulación de la información a través de estos informes financieros, y agilizar la toma de decisiones mediante estos organismos que cuentan con dispositivos de medición y categorización de clientes. Si se toma nota, también podemos apreciar la aparición de otros entes “regulatorios” de morosidad o deuda, como es el Veraz. Lo que se conoce como “Veraz” es un informe comercial y crediticio que brinda una empresa particular el cual refleja el grado de cumplimiento de las deudas de una persona o empresa, y que –como en el caso de los informes del CICCFSF- facilita el acceso al crédito en la medida en que dichos informes sean positivos. De esta manera, el “Veraz” pretender brindar información acerca del “riesgo crediticio” –cuestión que tratamos anteriormente- de una persona en base a su historial de pago. Como mencionamos, este tipo de informes es utilizado por estas diversas entidades financieras sobre las que venimos trabajando, para saber si es conveniente otorgar un préstamo a tal o cual persona en tanto se considera que contando con el “historial crediticio” de una persona se podrá estimar si esta cumplirá en tiempo y forma con el pago de su deuda (Hadad, 2011; Roig, 2017).

Retomando el segundo interrogante que nos propusimos responder en este apartado, ¿es posible aumentar o disminuir los márgenes de confianza en una relación de crédito formal? Vemos que los instrumentos que regulan el riesgo crediticio, materializan información sobre los clientes y sus anteriores transacciones. A propósito de dispositivos materiales, evaluación de clientes e interacciones registradas por tales clientes, veamos el siguiente relato de nuestro informante clave, el gerente del departamento de informes del centro comercial de Santa fe:



*La otra forma de pedirlo es por web, o sea, en Internet tenemos un sitio donde el comercio ingresa el DNI de la persona y se le evacua el informe; y la otra que tendemos a que todas las empresas vayan, lógicamente que depende de la capacidad técnica de cada una es una técnica de Internet que se llama WABSERVICE, se conecta directamente el servidor de la empresa con el servidor nuestro...Y no hay humano en el medio, ¿se entiende? Cuando un vendedor registra...Qué se yo en casa Rizzi o en Megatone el DNI de la persona para ver cómo está, en su propio sistema...la computadora de ellos nos pide el informe a la computadora nuestra...y esta lo devuelve y lo mete en una licuadora que se llama Scoring...o fórmula de previsión crediticia con los datos y ahí resuelven el crédito inclusive con las pautas o parámetros que fija la propia empresa. Los de Megatone o los que fuera...Entonces no hay humano que te resuelva un crédito en las grandes empresas, te lo resuelve todo la máquina, solamente hay una franja que se llama...de esa licuadora sale un numerito que es el score de la persona, si el score es bueno, depende para qué operación, puede ser mayor de 500 mayor de 600 el crédito se da automáticamente, si es menor a determinado número se le rechaza automáticamente... Y siempre queda una franja gris donde la máquina no sabe bien cómo resolverlo y esas son las únicas operaciones, que tratan de que sean muy poquitas, que va a un jefe de crédito para que lo resuelva.*

*(Gerente de informes del CCSF, 2013. Santa Fe)*

En este sentido, la noción de capital moral sirve para clarificar cómo ciertas obligaciones sociales respecto a las deudas – devolver, cumplir-, otorgan cierta distinción entre clientes y funcionan a su vez como unidades de cuenta moral en términos de Wilkis (2013, 2017). Como observamos, la información recolectada acerca de los clientes es de carácter “positivo” y “negativo”. En tanto las personas cumplan sus compromisos financieros la información positiva aumenta catalogando al sujeto como “confiable”, en caso contrario la información negativa disminuye esta etiqueta y transforma a la persona en “riesgosa”. En la entrevista es posible visibilizar y pensar cómo los antecedentes que las personas tengan sobre sus interacciones con diferentes entes crediticios aumenta o disminuye los márgenes de confianza que quedan materializados en los “**scorings**” o “fórmulas de previsión crediticia”. Estos mecanismos lo que hacen es asignar puntajes según las conductas que las personas hayan tenido de manera previa con diferentes instituciones que brindan financiación. Tales puntajes manifiestan los criterios morales –pagar- que operan como reguladores de estas relaciones. Es decir, el cumplimiento del contrato –tácito o explícito- de concluir la transacción. Pese a los tipos de evaluación que se realicen sobre diferentes modalidades, tipos y formas de crédito, la única posibilidad que tienen los participantes de dichas relaciones financieras –en tanto clientes- para aumentar sus márgenes de confianza, es cumplir con sus obligaciones morales en todas las relaciones financieras en que se encuentren una y otra vez para poder romper con esas barreras simbólicas de confianza.

De nuestros datos también pudimos extraer otro tipo de criterios que operan a la hora de seleccionar posibles clientes financieros. Como dijimos, estos están menos cristalizados que aquellos representados mediante dispositivos socio-técnicos. Veamos de qué otra manera, quienes son responsables de la seguridad financiera de las empresas, seleccionan a las personas que son aptas para contraer crédito.

Uno de los encargados de una sucursal financiera santafesina, nos comentaba sobre estos criterios menos articulados:

*Nosotros acá pedimos 3 números de referencia que en donde no te atiende uno o te dice que no lo conocen no se habilita, es simple. Por eso está la buena fe de la gente también en brindarte 3 números de teléfono de personas que te conozcan.*

*(Entrevista Finanya, 2013. Santa Fe)*

En la continuación de la entrevista volvía a argumentar:

*Pero nosotros tratamos de preguntarle todo, dónde viven, les preguntamos números de contacto, corroboramos los números de contacto de teléfono, llamamos a las personas que nos dejan de referencia para ver si es verdad ese número y bueno, después ya es un riesgo.*

*(Entrevista Finanya, 2013. Santa Fe)*

Podemos apreciar cómo tal acreditación también debe darse cuenta a través de otras personas. En este sentido la cita es clara, se solicitan números de tres personas allegadas, de las cuales las tres personas deben argumentar conocer a quien solicita el crédito, de lo contrario el crédito no sería otorgado. Vemos en el segundo fragmento que la estrategia apunta a poder visibilizar que la información brindada por el futuro cliente es fehacientemente cierta, ya que lo que se intenta confirmar es la veracidad de las personas en base a los números de teléfono que dejan como constancia.

Por otro lado, es interesante pensar que pasa más allá de estos informes con las relaciones que se establecen entre acreedores y deudores. Es decir, en los casos en que las relaciones se extienden en el tiempo, no por conformarse bajo aquella distinción que Weber (2008) definió como interacciones infinitas, sino más bien la extensión en el tiempo refiere a una cantidad indefinida de relaciones crediticias concluidas, factor por el cual los agentes pueden acreditar mayor o menor confianza para con las agencias que brindan servicios financieros de consumo. La contadora pública nacional ya citada, empleada de la financiera “Crédito Argentino”, nos comentaba:

*Claro, pero, por ejemplo, no se le presta lo mismo a un jubilado que a una persona en actividad. Básicamente porque los sueldos no son iguales. Entonces hay distintas tablas que se usan. Pero, a grandes rasgos, 25 sería como el tope, la persona que más solvencia muestra en esta poca información que podemos ver. Por supuesto que a los clientes que uno ya los conoce y que son buenos pagadores, y que capaz tienen un montón de créditos pedidos, pero los pagan en tiempo y forma, se les va pudiendo decir “bueno, te presto un poco más”, pero todo esto es como cualquier negocio.*

*(Entrevista Crédito Argentino, 2013. Santa Fe)*

Un integrante de una entidad financiera, con amplia trayectoria laboral en entidades similares, decía lo siguiente:

Nosotros además les damos a las sucursales la independencia del manejo dentro de la estrategia y de los parámetros que pone la empresa, hay algunas variaciones y distinciones, hay lugares donde les damos a los jubilados nacionales, o a las amas de casa. (Esperanza, Concordia y Gualaguaychú). En el caso del ama de casa no se le pide nada. Lo que sucede es que como originalmente se empezó a dar y si el cliente es bueno, como nosotros tenemos los antecedentes, y un sistema automático de calificación. (Entrevista Credife, 2013. Santa Fe)

En estos fragmentos lo que observamos es cómo en las relaciones crediticias se imbrican cuestiones que podríamos considerar como formales –las evaluaciones institucionalizadas de los clientes y su comportamiento-, y aquellas que llamaríamos informales –las evaluaciones que los propios acreedores –el propio empleado- realizan sobre sus clientes sin tener en cuenta en estos casos otro tipo de informes comerciales-. Podemos apreciar cómo en algunas ocasiones existen adaptaciones a cada caso en particular. De manera similar a aquella articulada por los dispositivos, la evaluación se realiza bajo la lógica en que se conforma una relación crediticia entre acreedor y deudor, extendida en el tiempo. En tanto el cliente cumpla sus compromisos de pago, puede obtener beneficios similares a aquellos materializados en los “scorings”.

### **3. Compromisos y “malos entendidos”: controversias en torno al mercado formal**

Este apartado tiene como objetivo mostrar las diferentes controversias que generan los créditos formales a través de la visión de quienes los contraen. Es entonces que, a partir de aquí las interpretaciones que desplegaremos están derivadas de las entrevistas realizadas a los hogares en la ciudad de Santa Fe. En un comienzo, el interés

estará puesto en mostrar las situaciones en que las personas recurren a estas herramientas, para luego poder visibilizar los compromisos y sentimientos que generan estos créditos. Por último, el foco se correrá a observar diferentes conflictos y controversias que implican estas relaciones financieras y sus respectivas resoluciones.

Nuestros datos arrojan que estas herramientas financieras son utilizadas en diferentes situaciones en tanto permiten el acceso a ciertos consumos que de otra manera las personas argumentan no poder adquirir. Dadas estas apreciaciones las financiaciones formales son percibidas positivamente por los hogares. María una de nuestras entrevistadas, vecina del barrio Nueva Esperanza y ama de casa, nos decía:

**¿Te servía en ese momento?**

*En ese momento me sacaba del apuro. En principio o fin de mes, que faltaban días para cobrar me salvaba.*

*(María, 2013. Santa Fe)*

En un sentido similar, la Sra. Fernández, también ama de casa nos decía:

**¿Qué es lo mejor y lo peor de sacar ese tipo de créditos?**

*Y, por ahí, te conviene sacarlo sí es una ayuda que vos tenés en tu hogar. Y no hay otra posibilidad.*

*(Sra. Fernández, 2014. Santa Fe)*

Como vemos, en ciertas situaciones la herramienta puede convertirse en una ayuda que permite a las personas y sus hogares poder utilizarla en situaciones en las que la escasez de dinero es inminente. El caso de la Sra. Fernández nos permite ver cómo dicha herramienta posibilita el consumo en ciertas situaciones a que en los momentos en que su marido no tiene empleo –empleado de la construcción-, le permite acceder al consumo.

En otras situaciones tales créditos posibilitan el acceso a ciertos bienes que, si bien no son de primera necesidad –como los alimentos-, son elementos de uso diario. Ángela, ama de casa y vecina del barrio Yapeyú, nos comentaba en qué momentos utilizar la financiación formal es adecuado:

*No, no, no mientras que yo pueda sacar y lo pueda pagar no tengo ningún problema, mientras que yo tenga la comodidad, obvio, para sacar*

**¿Lo haces como algo previsto o como una urgencia?**

*No, cuando necesito sacar. Ponele zapatillas que mi hijo está sin zapatillas voy y saco, o sino de a poquito las cosas que estoy teniendo en mi casa es porque me meto créditos así*

*(Ángela, 2014. Santa Fe)*

Podemos ver cómo estas financiaciones permiten el acceso a ciertos bienes que son de uso cotidiano de los integrantes de los hogares y a los cuales, de otra manera no podrían tener acceso. También las líneas citadas nos dejan observar que estas herramientas posibilitan el acceso a diferentes bienes que hacen a la constitución del hogar (heladera, televisor, mesas, sillas, etc.). Como el objetivo de esta tesis no es hablar sobre consumo, solo atinamos a mostrar en que situaciones y que valoraciones tienen de las herramientas las personas.

Por otro lado, una de las cuestiones que surge de nuestro trabajo de campo es que las diferentes cargas morales que articulan estos créditos, desde la perspectiva de sus solicitantes, no se deben tanto a los requisitos que las entidades formales solicitan para adquirir un crédito, sino más bien con diferentes situaciones relacionadas a la morosidad.

Sumergiéndonos en los diferentes compromisos que adquieren estas deudas, lo que deducimos es que muchas veces contraer y estar en una relación de deuda con dichos acreedores produce y extiende compromisos en diversos grados y circunstancias. Por un lado, este tipo de financiación se torna comprometida en tanto es percibida como una ayuda, como dijimos más arriba. Por otra parte, estos compromisos no solo son generados por

la posibilidad contingente que brindan estas financiaciones. También cumplir con estas relaciones crediticias implica no ser señalado como deudor. El “señor Leiva” vecino del barrio Santa Rosa de Lima, que se desempeña como “chatarrero” por los alrededores de su vivienda, argumentaba algo de su experiencia como deudor:

*No sé cómo te lo puedo explicar, pero me siento mal yo y quiero salir de eso cuanto antes, y no me gusta que me señalen como el que quedó debiendo.*

*(“señor Leiva”, 2013. Santa Fe)*

La deuda del “señor Leiva” fue contraída con una entidad formal en base a un préstamo de tarjeta que una persona allegada nunca abonó. Es interesante observar cómo las deudas implican ciertos resguardos en torno al pago de los compromisos financieros. Tales resguardos se relacionan a un marcado social de deudor, el cual es además de institucional, social. ***No me gusta que me señalen***, es una frase que parece condensar todas estas cuestiones relativas al marcamiento. Lo relevante es no ser señalado como alguien que no cumple con sus compromisos financieros –si bien no restamos importancia a los montos y cuotas monetarias-. Como vemos la cuestión moral también condiciona las prácticas financieras de los sujetos, es decir, las cuestiones de índole moral no solo se circunscriben en las relaciones crediticias a poder jerarquizar a los sujetos en tanto buenos pagadores, sino que también imprime en sus prácticas y actitudes frente al crédito, ciertos compromisos de lo que se espera socialmente de alguien que incurre en una situación de deuda.

Luci, quien oficia de asistente escolar en una institución de barrio Santa Rosa, nos comentaba lo siguiente:

*Porque antes de que te embarguen el sueldo o te ensucien... te conviene agarrar vos y salir.*

*(Luci, 2014. Santa Fe)*

***Antes de que te ensucien... te conviene agarrar vos y salir.*** Esto significa que estar es una situación de morosidad implica estar “sucio”. Que la sensación percibida sea que “te ensucien”, permite observar cómo tales etiquetas institucionalizadas –la de “moroso”- condensan obligaciones sociales y morales e imprimen en las personas sentimientos que afectan dignidad y estima personales.

Por otra parte, estar en una situación de morosidad conlleva ciertos sentimientos asociados a estos incumplimientos financieros, como la vergüenza. A veces estos sentimientos son experimentados en situaciones de interacción. Eva, quien tiene 27 años y habita en barrio Yapeyú con sus tres hijos -los cuales son beneficiarios de la AUH-, nos comentaba algunas vivencias propias acerca de su relación con los créditos:

**¿Vos después pediste algún crédito después de sacar el de los 18?**

*No, no pude sacar más.*

**¿Pero pediste?**

*Sí, le intente, sí. Fui a Credifiar, pero me dijeron que no. No me acuerdo, porque hay muchos, y son todos iguales.*

**¿Y cuándo fue eso?**

*Y, hace como 6 años, por ahí. Y después no intenté más, por la vergüenza.*

*(Eva, 2013. Santa Fe)*

Una de las cuestiones en las que enfatiza Wilkis (2013, 2017) retomando a Goffman (1982), es que las interacciones pueden ser analizadas como un orden social en pequeña escala, haciendo hincapié en cómo las personas transitan por estos órdenes y lidian con ellos, en tanto estos son la fuente de sus estatus y de la ponderación de su valor como personas. La historia crediticia de Eva se remonta a sus 18 años. Con asombro contaba que ya desde los 18 con DNI y un servicio cualquiera pudo contraer un crédito en algunas de las financieras que se encuentran en Santa Fe. Ella accedió a uno de estos créditos quedando en una situación de morosidad, “marcada” en el Veraz. Como observamos en el relato, las consecuencias de ser catalogado como moroso es la imposibilidad de uso de la herramienta financiera para consumo. Pero lo que nos interesa es ver cómo las personas son

catalogadas y marcadas socialmente como deudores, lo que genera en muchas ocasiones sentimientos de vergüenza. Al final de la cita leemos: *no intente más, por la vergüenza*, esto refleja que ser catalogado como deudor –cuestión que implica que en todas las casas comerciales adheridas a estos servicios de bancos de datos sobre conductas financieras-, constriñe muchas veces las prácticas financieras de los hogares y en particular genera diversos sentimientos en las personas asociados a la vergüenza.

Si bien vemos que las tarjetas y los créditos de cualquier tipo son asociados a su utilidad y la percepción de las mismas de manera positiva, también la posesión de las mismas y sus usos imprimen a las prácticas ciertos resguardos sociales. Pasar vergüenza con la tarjeta no implica algo que las personas vivencien de manera individual, como hemos podido observar, esto se relaciona con diferentes esferas de las prácticas financieras. En tanto veamos que las deudas en su significado social implican el análisis de las relaciones que las configuran, es a través de las interacciones donde podemos vislumbrar ciertos órdenes sociales que aumentan o disminuyen el estatus y valor como personas.

Por otro lado, otra de las consideraciones que arroja nuestro trabajo de campo, es que cuando se producen estas situaciones de morosidad, la relación con estas entidades financieras se percibe como poco flexible, opresora y por ende conflictiva. Hay momentos en que las personas acuden a estas casas financieras no para financiar un consumo, sino para solucionar un conflicto. Estos conflictos pueden darse en base a lo que Florence Weber (2008) denomino “conflictos de interpretación”.

Estas controversias giran en torno a malos entendidos en la negociación –interacción- cara a cara. En tanto podemos englobar todos estos conflictos respecto a sus costos monetarios, lo que nos interesa es remarcar cómo los agentes perciben estas relaciones financieras. En el fragmento que sigue líneas abajo podremos ver cómo las personas tienen una mirada sobre las entidades formales que, si bien en ciertos casos puede interpretarse como amable, los deudores ven la resolución de sus conflictos crediticios poco flexibles u medianamente opresivos. Un vecino del barrio Santa Rosa de Lima, el “señor Mendoza”, quien trabaja como sereno, comentaba una de sus experiencias:

**¿Ha estado endeudado alguna vez? ¿Ha tenido algún tipo de deuda?**

*Sí.*

**¿Qué tipo de deuda?**

*Con el banco. Pero fue una equivocación. De ellos y de parte nuestra.*

**¿Y qué pasó?**

*Resulta que yo le saqué una moto a mí hijo, que necesitaba para trabajar y le salí de garantía yo. Entonces fui y le saqué y le sacamos en 10 cuotas.*

**¿En dónde se la sacó?**

*En el banco que está acá por... No me voy a acordar.*

**¿Columbia? ¿Provincia?**

*No, no, no. Un banco que da préstamos.*

**¿Hipotecario?**

*El Banco Hipotecario, sí, y resulta que mi hijo pagaba todos los meses la cuota. Pagó hasta la cuota diez.*

**¿Su hijo le pidió a usted para comprar la moto?**

*Exactamente. Fuimos y sacamos el dinero y lo hicimos en diez cuotas, y resulta que el banco lo había hecho en 15 cuotas. Entonces mi hijo, como yo laburaba, le daba a la señora que fuera todos los meses a pagar.*

**¿Qué monto le habían dado, señor?**

*Sí, me parece que \$3500.*

**¿En diez cuotas?**

*Sí. Hicimos en diez cuotas, había sido de palabra, pero resulta que ellos hicieron en 15. Y pasó así, mi hijo terminó de pagar las diez cuotas, y dice: "Bueno, papá, ya está, está todo." Pero nunca nos habíamos fijado. Yo nunca le revisé los recibos que le trajo el banco, y después me llegó, y digo qué pasó acá. Entonces fui al banco y pedí hablar con la chica que nos dio el préstamo y le dije: "¿Por qué esto viene acá?" Y entonces le dije que habíamos hecho los papeles por diez cuotas, y le dije que hubieran tenido un poquito más de amabilidad y avisar, porque me avisó cuando ya tenía \$1000 adentro.*

*(Señor Mendoza, 2014. Santa Fe)*

Con el correr del relato vemos todas las vicisitudes que se aglomeran entre relaciones más personalizadas a la vez que, una vez que el conflicto se materializa, las personas perciben a estas financiaciones como más impersonales, tanto es así que "Mendoza" comenta que le pidió a la "chica que los había atendido" por qué no había tenido la "amabilidad" de avisar tal situación. Desde esta perspectiva muchos de nuestros entrevistados esgrimen percepciones de opresión en torno a estos conflictos, donde entienden que el que gana siempre es el banco –**me aviso cuando ya tenía 1000 adentro**– y no uno o, en última instancia, si uno puede salir airoso de este tipo de negociaciones es por pura excepcionalidad.

Esto no solo se puede observar en las maneras o mecanismos que se efectivizan en estos conflictos. Sino también en las capacidades que tiene las personas de poder negociar sus atrasos de pago. En torno a esto, existen varios pasos o instancias que los deudores atraviesan –pese a que muchas veces estas instancias no poseen un ordenamiento lineal de pasos a seguir en la práctica– según la "calidad" de sus deudas. Uno de esos modos de negociar la deuda, es presentarse en la entidad en la que se contrajo el crédito, para buscar una forma de pago de la misma. Este mecanismo se denomina refinanciación de la deuda. Por otra parte, cuando la deuda se extiende en un lapso de tiempo mayor, comienzan las intimaciones y litigios legales. En este sentido, las entidades crediticias tercerizan estos marcos de negociación de las deudas mediante abogados especializados en morosidad.

Lo que nos interesa observar es cómo estos marcos de negociación primero, se perciben poco abiertos a generar un acuerdo y, segundo, cómo las consecuencias de los mismos regulan las prácticas financieras de los agentes en la medida en que tienen que aceptar algunas de las modalidades de refinanciación en pos de, como dijimos, mantener la herramienta financiera al "servicio" de los hogares. "Luci", presentada más arriba, nos comentaba lo siguiente:

*Refinanciación tuve que hacer...porque si no me embargaban el sueldo... .. Y yo pienso que es una emergencia como yo tuve que hacer, yo pienso que ahí vas a recurrir siempre, porque antes de que te embarguen el sueldo o te ensucien, porque un embargamiento te lleva más plata que la que vos estás debiendo, porque vos no te olvides, pagar las cuotas que vos debés, más encima los honorarios del abogado...Es así, entonces te conviene agarrar vos y salir...pero bueno, no sé, yo pondría que si se pudiera evitar mejor.*

*(Luci, 2014. Santa Fe)*

La primera frase lo expresa claro: **refinanciación tuve que hacer...porque si no me embargaban el sueldo**. Esto explica lo que queremos argumentar, en los comentarios de las personas sobre estas situaciones lo que se observa es que en ciertos momentos no hay otra salida posible, es refinanciar o perder el sueldo. Cualquiera de las maneras en que se intente solventar la deuda, las personas perciben que quienes están en situaciones desfavorables son ellas, a la vez que no hay muchos caminos disponibles que seguir. Rosa, dueña de un kiosco de barrio y beneficiaria de una pensión, decía lo siguiente:

¿Le cobraron muchos intereses? ¿Cómo arreglo? *Claro. Hice una financiación; me fui al juzgado de faltas*  
¿Le cobraron muchos intereses? ¿Cómo lo soluciono, fue usted e hizo algún arreglo? *Claro; hice una financiación,*

*me fui al juzgado de falta, viste... Pero siempre me han tratado de solucionar, de acuerdo a lo que uno gana.* (Rosa, 2014. Santa Fe)

Otro tipo de resoluciones no se configuran dentro de la misma entidad, sino que se dan con otro tipo de entidades o a través de artilugios legales. Como observamos en el fragmento de arriba, para solucionar un conflicto, nuestra entrevistada tuvo que recurrir al juzgado de faltas y, pese a que ella argumente que ***siempre han tratado de solucionar*** (factor que da cuenta de que muchas veces los significados en torno de las deudas y los créditos son contradictorios, en este caso podemos decir que es visto como un acto de buena voluntad de la entidad que refinancia la deuda), tampoco se observan muchos más márgenes de negociación que los que están supeditados a sus ingresos y los montos que se puedan extraer de los mismos para finalizar el pago de los créditos. Por otra parte, otros entrevistados manifiestan que dichos embargos pueden ir más allá del propio sueldo e interponer las escrituras de su vivienda, como nos lo cuenta Daniela, un ama de casa que habita con su esposo, obrero de la construcción, en barrio Santa Rosa de Lima:

*Sí, porque después te llueven las cartas, te mandan a la policía. Viste que ahora se manejan con eso. Yo te lo digo porque cuando yo me atrasé con la tarjeta, la misma secretaria de me dijo: "Trató de juntar de a dos pesitos, porque ellos se manejan sacándote la escritura". Vos no pagás, pero ellos algo te sacan.... Porque uno firma y ya queda. Te fichan ahí y chau... No sacás más en ningún lado.*

*(Daniela, 2014. Santa Fe)*

Además de las consideraciones que ya hicimos sobre las maneras en que estos conflictos pueden ser resueltos, volvemos a percibir en el relato la sensación de que, de alguna u otra manera, la entidad financiera termina por sobreponerse a las personas. ***Vos no pagas, pero ellos algo te sacan*** y además ***te mandan a la policía***, argumentaba Daniela para expresar que las entidades formales no dejan muchos márgenes a la negociación de los créditos impagos.

De tal manera, las resoluciones por mora se pueden dar de diversas maneras. Estas pueden efectuarse con la misma casa donde se tomó el crédito, o con otra casa extra, especializada en refinanciaciones; a la vez que estas negociaciones pueden estar mediadas legalmente (en algunos casos).

#### 4. Conclusión

En este capítulo pudimos observar como la segmentación del mercado crediticio formal en Santa Fe establece diferentes criterios para organizar tal mercado. En primer lugar, se erigen escalas ocupacionales – bancarizados y no bancarizados, con o sin recibo de sueldo, con haberes jubilatorios, etc.- que quedan materializadas en diferentes modalidades financieras (montos, cantidad de cuotas e intereses según categorías). En segundo lugar, vimos que existen categorías espaciales que diferencian barrios y calidad de las personas habitantes de los mismos como clientes. En tercer lugar, vislumbramos como todas estas consideraciones sociales y culturales quedan condensadas bajo la noción de “riesgo”. Que este mercado sea percibido como riesgoso es el fundamento de sus altas tasas de interés diferenciadas, sus cuotas y sus montos.

Un segundo momento del capítulo, nos permitió dar cuenta de cómo existen diferentes garantías que las entidades financieras tienen en consideración a la hora de otorgar financiaciones. Con el interés puesto en responder ¿cómo hacen las empresas para manejar las relaciones de obligaciones diferidas?, mostramos cómo existen garantías que se efectivizan mediante ciertos dispositivos: recibos de sueldo, informes financieros, Veraz; y otras que están menos cristalizadas como llamados telefónicos a personas allegadas o la cercanía con algún miembro de la empresa –situación que en algunos momentos permite negociar las deudas por fuera de los mecanismos formales. Sean formales o no, lo que observamos es que estas evaluaciones que catalogan a las

personas como “sujetos confiables”, están supeditadas a las virtudes morales que los clientes esgrimen a través de sus prácticas. Es decir, en tanto más relaciones financieras concluyan, mayor será su acumulación de capital moral y, por ende, mayor será la confianza que den ante estas instituciones.

Un tercer punto, nos dejó entrever cómo perciben las personas –el sector demanda-, estas relaciones. Las percepciones son múltiples en tanto la herramienta es percibida como ayuda, a la vez que estos compromisos financieros –y sus incumplimientos- generan ciertas etiquetas sociales (deudor), y también producen sentimientos asociados a la vergüenza. Por otra parte, vimos cómo en situaciones controvertidas o conflictivas estas relaciones financieras son concebidas como poco flexibles y un tanto opresoras (dados los mecanismos de resolución de morosidad).



# CAPÍTULO V: Promesas cercanas

## 1. Introducción

Este capítulo tiene como objeto de análisis aquellas relaciones financieras que se configuran a partir de unas relaciones particulares: “intrafamiliares” y “entre conocidos”. Diferenciamos antes las modalidades financieras entre mixtas e informales, pero para el análisis de estas relaciones de crédito, nos es pertinente unir las. En tanto el foco está centrado en las relaciones financieras, su articulación y configuración, la imbricación de estas formas mixtas e informales se circunscribe a que las mismas están atravesadas y constituidas por dos tipos de relaciones particulares, entre familiares y entre conocidos. A lo que hacemos referencia es que se necesite o no de una entidad formal (tarjeta y recibo de sueldo), lo que hace a los mecanismos y articulación de tales modalidades de pagos diferidos, es la calidad de las relaciones que implican y reconfiguran. La conjunción de ambas categorías se centra en que las modalidades incurren en las mismas herramientas de financiación, mejor dicho, de adquisición o toma de esos créditos: solicitando/prestando una tarjeta de crédito; solicitando/prestando como garantía recibo de sueldo; solicitando/prestando dinero.

En primer lugar, nos abocaremos a mostrar cuáles son los criterios que operan a la hora de brindar/prestar crédito en estas relaciones. En segundo lugar, pretendemos observar los compromisos que implican y generan este tipo de modalidades crediticias. Por último, haremos foco en observar diferentes controversias y conflictos que giran en torno a estas financiaciones.

## 2. Garantías y compromisos cercanos: entre confianza y obligaciones

¿Qué hace que un familiar o un conocido sea un posible “prestatario”? Como vemos, el interrogante aquí planteado es sobre las garantías. En este apartado el objetivo está centrado en mostrar qué criterios constituyen a las personas como posibles solicitantes de financiación mediante las modalidades que estamos trabajando. ¿Cómo actuar cuando alguien me pide crédito mediante una herramienta de mi propiedad? Como han mostrado otras investigaciones, familiares y amigos son una fuente común de préstamos (Villarreal, 2010). Ahora bien, ¿cómo es posible este tipo de relación financiera? ¿Qué criterios o virtudes asoman como garantías?

Una de las cuestiones que surge de nuestras entrevistas es que estos créditos se presenten como un favor – por parte del acreedor- para con alguien allegado. Luci, de 37 años quien trabaja como asistente escolar de una escuela de barrio Santa Rosa de Lima, nos comentaba acerca de las financiaciones que realiza para con su hermana y su madre:

**¿Cómo te ponés de acuerdo para negociar eso, digamos cuando usar la tarjeta para otros familiares y ese tipo de cosas? Me decías que vos vas con ellas.**

*Claro, voy con ellas, porque a ellas no les da el margen de lo que cobran, la Asignación y todo eso, no le dan.*

*(Luci, 2014. Santa Fe)*

Podemos percibir cómo el préstamo se realiza en tanto quien lo solicita no tiene la facilidad y/o posibilidad de acceso a tales herramientas de crédito. Por lo que, Luci argumenta: ***Claro, voy con ellas, porque a ellas no les da el margen de lo que cobran, la Asignación y todo eso, no le dan.*** Desde este punto de vista el crédito o préstamo que se configura en base a estas relaciones cercanas puede estar basada en ciertos principios, al menos en su comienzo, de solidaridad. Otro fragmento de la entrevista con Luci, nos permite observar cuestiones relativas a cómo los lazos cercanos operan como garantes de estas relaciones:

*No, por ahí le saco a mí hermana, y a mí mamá. Les tengo confianza, pero yo las uso (a las tarjetas), yo voy con ellas y es como que yo saco en nombre mío para ellas. Me pagan y yo luego pago.*  
(Luci, 2014. Santa Fe)

Los lazos de cercanía, parentesco o amistad son los que permiten en cierta medida comenzar con este tipo de relaciones financieras en cualquiera de sus modalidades y medios (tarjeta, recibo de sueldo, dinero). En este caso, las relaciones sociales juegan el papel de garante —si bien pueden existir juicios previos sobre los familiares y conocidos de las personas—, en estas instancias estos lazos cercanos tienen ese papel, al menos en un comienzo. Estos vínculos transforman la incertidumbre de las relaciones financieras a futuro en confianza, es decir, esta cercanía imprime al acreedor la jerarquía moral que diferencia familiares y conocidos de otras personas.

Ocurre de manera similar con los préstamos de dinero, es decir, aquellos que no son contraídos con entidades formales mediante un tercero. Una vecina del barrio Santa Rosa de Lima, quien tiene como actividad laboral la venta de pollos, nos comentaba:

**¿Algún préstamo a algún familiar, amigo, vecino has sacado en algún momento? ¿Has pedido?**

*No, no. He pedido plata, sí, pero a mí papá o a mí mamá. Y le devuelvo por semana.*

(Ortiz, 2014. Santa Fe)

Observamos cómo no existe ninguna garantía que ofrecer más que el propio vínculo cercano. Se percibe más bien una práctica común entre quienes tienen acceso a mecanismos formales de financiación y quienes no, o entre quienes pueden poseer efectivo y quienes no.

Un vecino del barrio Santa Rosa, quien recibe ingresos de una pensión y además trabaja como sereno nos comentaba:

*Y bueno, después justo mí patrón andaba con plata y le pedí. Le había pagado \$1400, entonces fui le pagué, y retiré todos los papeles míos, y me ofrecieron otro crédito y dije que no.*

(Señor Mendoza, 2014. Santa Fe)

Solo queremos mostrar la manera en que los vínculos significativos —familia y amistad—, como así también la cotidianidad —vínculos laborales— operan como garantes de estas relaciones. Lo que las articula estas es la cercanía entre las personas.

Otra de las cuestiones a observar radica en los compromisos que estas garantías basadas en lazos significativos cercanos imprimen a estas relaciones financieras. Siguiendo la idea esbozada por Guerin (2013), diremos que los compromisos adquiridos en este tipo de relaciones financieras son múltiples y contradictorios. Indagar acerca de los significados de las deudas, nos abre la puerta para comprender cómo se configuran estas relaciones.

Solicitar créditos a familiares y/o conocidos, dependiendo de diferentes contextos y de cómo estas relaciones se configuran y llevan adelante, implica mayores o menores compromisos. En algunas situaciones, dada la cercanía de los vínculos que unen acreedor y deudor, estos mismos lazos se traducen en cargas morales. Rita, vecina del barrio Santa Rosa de Lima y asistente escolar, nos comentaba la importancia de los vínculos a la hora de solicitar financiación “mixta”, pero aún más interesante, los compromisos generados por dichos vínculos:

**¿Y el aire cómo lo sacó?**

*El aire lo saqué en crédito, pero lo sacó otra persona porque yo no podía. Pero ya terminé...*

**¿Me puede explicar cómo hizo? ¿Habló con una persona...?**

*Claro. Con una amiga que tenía crédito ahí y yo necesitaba un somier, porqué con la inundación yo me quedé sin cama... Claro, preguntaba porque usted me dijo que también había sacado en Megatone (Musimundo) con otra persona.*

**¿Cuándo se prestan estas cosas, digamos, que se tiene en cuenta?**

*Y no sé, porque yo era muy amiga de la chica.*

**¿La amistad?**

*Y ella sabía que yo no le iba a fallar*

*(Rita, 2014. Santa Fe)*

Como nos argumenta Rita, ella al menos desde su percepción, no tuvo más que ofrecer como garantía que su amistad. ***Ella sabía que yo no le iba a fallar***, esgrimía para comentarnos cómo accedió al préstamo de crédito por medio de su amiga en una casa comercial, recordemos, al menos inicialmente. Como vemos, los lazos cercanos operan como garantías financieras a la vez que implican una carga moral para quienes se constituyen en prestatarios, la amistad de Rita con su compañera de trabajo implica compromisos que sobrepasan lo monetario.

Por otro lado, las cargas que implican la solicitud de estos créditos están supeditadas a los momentos en que “está permitido” solicitarlas. Un relato de Eva, ama de casa de 27 años, parece explicar estas cuestiones de una manera precisa:

**¿Vos le pedís plata a tu viejo o a alguien?**

*No, cuando ando medio en la lona, a mi mama. A mi papa ya no lo molesto más. Siempre mamá o papá. Pero solo cuando estoy en la lona...*

**¿Y cuándo le pedís, como le devolvés?**

*Cuando puedo. Con mi mamá, es como más flexible, que no está ese miedo... papá es un poco más duringui, pero tampoco te va a decir algo... aparte es mi papá y su mujer. Y le pido y sé que le estoy sacando plata de la economía de él y su mujer. Con mi mamá es más confianza, como hay una complicidad. Ella guarda, y de esa plata me va prestando, cada tanto.*

*(Eva, 2013. Santa Fe)*

Comencemos a desglosar este relato. En primer lugar, pedir dinero prestado a un familiar solo se reduce a cuando uno ***está en la lona***, es decir, se restringe a situaciones límites donde el dinero se necesita para la vida cotidiana (en este caso no se diferencian consumos de mercadería u otros bienes). Es decir, no se solicita dinero porque sí, sino la toma del crédito se asocia a que ya no existen otros lugares de donde sacar fondos para el consumo. En segundo lugar, este relato es esclarecedor de que, pese a que los vínculos sociales que unen deudor y acreedor son sumamente similares –padre y madre–, analizar cuáles de las deudas contraídas es más comprometida implica visibilizar cuestiones relativas a los vínculos y el dinero de “los demás” o dinero “prestado”.

Como bien argumenta Eva, pedir dinero al padre es también solicitar dinero a su mujer (padre separado con otra relación de pareja). Que el vínculo no sea similar al que pudiera tener con su madre, imprime a la relación financiera con el padre y con su pareja, un compromiso mayor en torno al pago de las deudas. Esto queda visibilizado ya que, si bien ella argumenta que el padre es más ***duringui***, también asume estar entrometiéndose en la ***economía de él y su esposa***, cuestión que queda traducida como una carga de compromiso financiero mayor. Los costos sociales de estas deudas se centrarían en ser catalogada como una hija que fluctúa la economía cotidiana de la vida de su padre y de alguien más, en este caso su pareja. En este sentido, comprendemos que el préstamo sólo puede efectivizarse en tanto “esté en la lona”. Sin embargo, se encuentre en una situación de ese tipo o no, lo que de esa frase se desprende es que para solicitar un préstamo “cercano” tiene que haber una justificación de algún tipo, no se puede pedir financiaciones “porque sí”. En este sentido los compromisos morales también orientan las prácticas y acciones de las personas, es decir, estas se esfuerzan por cumplir con las normas sociales/morales que regulan estas prácticas. Pedir cuando solo se está en la lona, también realza las virtudes de las personas en estas relaciones financieras entre familiares. Por otra parte, el dinero proveniente de los préstamos

de su madre dice Eva, implican una “complicidad”. Esto deja entrever que el vínculo cercano imprimirá a la relación una confianza mayor y al parecer una flexibilidad diferente de la relación con el padre y su pareja, en tanto no se percibe en este sentido que se fluctúe la economía de alguien más.

Sin embargo, en lo que queremos hacer hincapié mediante el relato que presentamos es que, dependiendo de diferentes circunstancias donde se evalúan necesidades materiales, tipos de vínculos con quién se contrae la relación, necesidades de quién es el acreedor, y compromisos sociales (concerniente al significado social de la deuda); las deudas adquieren diferentes significados.

Otra de las cuestiones que arrojan nuestras entrevistas sobre estas relaciones crediticias, es que las mismas implican un mayor compromiso o carga moral sobre los entrevistados en tanto el incumplimiento impactaría negativamente sobre un vínculo afectivo del deudor. Es decir, al entender que la falta de pago de los mismos puede implicar un perjuicio para quien se constituye como acreedor, las pautas morales que configuran estas prácticas tiñen a las mismas de mayores compromisos ya que la obligación de cumplir con las mismas es relevante en tanto se utilice el dinero de “los demás”. Es por esto que muchas veces, esto ocasiona tanto compromisos económicos como morales. La cuestión de devolver se circunscribe a devolver un favor, pero también a no generar más compromisos a la persona que en este caso hace de acreedor – compromisos que dejen en situación de morosidad institucionalizada a quien me facilita la financiación-, pero, aún más importante, es no poner en disrupción los lazos que unen personas y vínculos sociales, familiares o de amistad.

Juan, vecino del barrio Nueva Esperanza, empleado de chofer de taxi, nos comentaba sensaciones acerca de los compromisos que implican estas relaciones financieras:

*Así que yo le pedí el favor a un conocido y me lo dio al toque...*

*¿Y ahí cómo era el sentido de la deuda?...*

*No, no te puedo explicar, el que me dio el nombre es mi amigo, era un amigo mío no puedo... eeee... Era el doble de responsabilidad. Claro que te parece, sacar de vuelta dinero y a nombre de otro. Si yo quiero lo cagaba, no pagaba y listo. ¿Entedés? O sea, eso es confianza y nada más. Y bueno... El segundo caso fue así, fue uno, la persona que firmaba que era la solicitante y la mujer que era la garantía. Mirá si los iba cagar (Risas).*

*Y los dos son compadres nuestros (agregó su pareja).*

*(Juan, 2013. Santa Fe)*

En este fragmento podemos visibilizar algo de lo que venimos argumentando. Las deudas implican costos sociales según el tipo de relación que se contraiga. Es decir, además de las obligaciones morales que implica un financiamiento, las personas están constantemente diferenciando transacciones económicas y relaciones personales en pos de re-significar y adecuar los medios y modos de pago según los diferentes vínculos que se establezcan. Juan debía refinanciar una deuda, los ingresos de su actividad laboral y su condición legal (si bien es un empleado registrado argumentó no ser monotributista), dejaban a él y su esposa sin los ingresos suficientes para afrontar tales gastos. Para poder cumplir con sus compromisos financieros anteriores, tuvo que solicitar a un conocido que contraiga una relación de crédito por él con el banco para, de tal manera, poder solucionar sus problemas de morosidad. El tipo de compromisos, “carga” o “peso” que generaba esta deuda el mismo actor la define como una **doble responsabilidad**. En este sentido, observamos como las deudas no se piensan solo en términos económico-monetarios. Este fragmento es claro en visibilizar como diversos valores sociales –la amistad y todo lo que ello implica-, como así también la conducta correcta en tanto deudor –devolver (regulación moral)-, se nuclea para que los sujetos, mediante sus prácticas y actividades financieras, no rompan los vínculos de confianza que los unen más allá de las simples cuentas en dinero.

Otra de las maneras que se nos presentó, a través de nuestros datos, a la hora de comprender las deudas en sus términos y significados sociales, resulta también relevante para interpretar diferentes decisiones a la hora de

seleccionar, como acreedor, un familiar, un amigo/conocido, o una entidad formal. En este sentido, algo que parece sumamente trascendente a la hora de evaluar con quién se contraería una relación financiera, es no poner en preocupación –a causa de cuestiones financieras (escasez de dinero, situación de la economía del hogar)- a algún familiar allegado.

Rita, vecina del barrio Santa Rosa de Lima (ya citada más arriba), nos comentaba:

**¿Usted a esto lo habla, lo consulta con alguien o se maneja sola?**

*No, yo me manejo sola. Yo de mi familia no pido nada a nadie, prefiero ir por afuera. No sé por qué, pero tengo ese.... Se maneja con autonomía,*

**¿es autónoma usted?**

*Sí, claro, le pregunto a la directora o la vice en mi trabajo, o a alguna compañera que yo sé que puedo confiar, a alguien que sepa un poquito más que yo. Y así me manejo; la familia queda afuera. O me voy directamente a donde tengo que ir y pregunto. Así me manejo.*

*(Rita, 2014. Santa Fe)*

El relato de Rita nos permite observar como los créditos y las deudas muchas veces buscan manejarse con autonomía. Consultar, pedir, contraer y evaluar créditos con familiares, si bien es una actividad que observamos es de carácter cotidiano, también resulta ser un asunto que muchas veces debe resolverse de manera individual en tanto uno es responsable de pagar sus deudas, a la vez que implica no informar a un allegado el estado de su economía.

Otra vecina del barrio de Rita, la “Sra. Maldonado” –ama de casa-, ofrece unos argumentos que complementan la idea que queremos exponer:

**¿O sea que ustedes como familia, como estrategia, no sacan? ¿No recurren a eso?**

*No, porque como no tengo recibo de sueldo nada. Y ni molesto, tampoco, porque yo tengo mi familia por parte de él son policías y guardiacárceles, pero yo nunca les pedí nada. Ni un crédito para mis hijos siquiera.*

**¿No ha sacado a nombre de otro?**

*No, de nadie. Nunca saqué a nombre de otro. Y nunca molesté que me saquen nada*

*(Sra. Maldonado, 2014. Santa Fe)*

***Y nunca molesté que me saquen nada***, argumenta la Sra. Maldonado. En este sentido, las deudas y créditos son experimentados como una “molestia” cuando para acceder a los mismos se requiere de la ayuda de un familiar o allegado. Tanto en el primer como en el segundo relato, visibilizamos que contraer deuda con un familiar o conocido implica ciertos compromisos que a veces se perciben como molestos para con quienes tendrían la función de acreedores, es decir, compromisos que a veces es preferible no asumir.

De manera similar, hay ocasiones en que contraer una financiación mediante un allegado implica el sentimiento de molestia para quien lo solicita, ya que se deja entrever que se está molestando a quien cumple la función de intermediario con la entidad formal, es decir, el propietario formal de la herramienta financiera. Eva, ama de casa de barrio Yapeyu, nos comentaba:

**¿Y vos crees que es importante poder acceder a los créditos?**

*Y sí. Para no romperle las pelotas a mi papá, está bueno, ¿viste? Para que no lo llamen y todo eso. Porque a mí no me llaman, lo llaman a él. Uno está más aliviado...*

**¿A pesar de que tu viejo te banca?**

*Y es que a mí también me da vergüenza eso, sí.*

*(Eva, 2013. Santa Fe)*

Si recordamos, Eva tuvo su experiencia a los 18 años cuando quedó “etiquetada” institucionalmente como morosa por unos créditos que no pagó. Por esta razón comentaba haber adquirido varias financiaciones a través de su padre –tanto con entidades formales como de dinero en efectivo-. En su relato nos explica la importancia de acceder a los créditos, pero el justificativo no se centra en la potencialidad de esta herramienta para acceder al consumo. La valoración de estas financiaciones queda supeditada a que poder utilizarlas permitiría que ella **no le rompa las pelotas al padre**. Esto se entiende en la medida en que en caso de solicitar financiación “mixta”, si no se cumpliera con los respectivos pagos de las cuotas, al que “llaman” es al padre, hecho que es percibido por Eva como “romper las pelotas”. Pese a que incurra en situaciones de morosidad, según argumenta su padre igualmente “la banca”, es decir, afronta en algunas ocasiones los compromisos financieros por ella, situación que es experimentada por Eva como vergonzosa. Se torna vergonzosa por dos cuestiones: por un lado, genera este sentimiento en tanto la interiorización de las regulaciones morales se traduce en autopercepciones similares a la humillación; y, por otro lado, la relación con el acreedor es de tal cercanía que la carga que imprime es sumamente sentida.

### **3. Pagos y conflictos: organización y controversias de las promesas cercanas**

Este apartado se enfoca en mostrar cómo estas relaciones financieras cercanas implican ciertos acuerdos que organizan los pagos y fluctúan las prácticas económicas de las personas y los hogares. Por otro lado, haremos hincapié en observar qué ocurre cuando estos acuerdos no son respetados, observando los conflictos y controversias que tales prácticas financieras generan.

Algo muy recurrente en nuestro trabajo es la formalidad que adquieren los pagos en este tipo de relaciones crediticias. Más allá de que difieran en tiempo y formas de organizar los mismos, es decir, que cada relación particular tenga su propia negociación acerca de cómo se realizara la devolución del crédito, las personas nos argumentaban tener bien en claro esta situación de las formas de devolución de las respectivas deudas tanto con familiares como con amigos o conocidos. En este sentido, no se observa que existan sistemas de contabilidad diferenciados para llevar “las cuentas” de préstamos y devoluciones como pueden darse sobre otras cuestiones como la contabilidad general del hogar (servicios y demás créditos) en donde sí pueden ser incluidas estas financiaciones.

De igual manera, lo que sí observamos es una conducta asociada e instituida en torno a las obligaciones y derechos que se funden en este tipo de relaciones financieras, veamos algunos ejemplos. Luci –ya citada-, de 37 años y empleada como asistente escolar en una escuela de barrio Santa Rosa de Lima nos comentaba:

**¿Cómo te ponés de acuerdo para negociar eso, digamos cuando usar la tarjeta para otros familiares y ese tipo de cosas? Me decías que vos vas con ellas.**

*Claro, voy con ellas, porque a ellas no les da el margen de lo que cobran, la Asignación y todo eso, no le dan.*

**¿Y cómo negocian?**

*Ellas me dan la plata, del primero del mes al día 10, ya me traen la plata.*

*(Luci, 2014. Santa Fe)*

Observamos cómo estos modos de financiación y en particular sus respectivos pagos, se constituyen en base a mecanismos similares a los de los créditos formales, donde los mismos son estipulados en tiempo y forma según corresponda y se negocie dentro de la relación. Estos compromisos adquiridos se convierten en la base mediante la cual los agentes estructuran sus prácticas financieras en lo que concierne a estas modalidades a las que estamos haciendo mención. En este caso, los pagos se realizan del 1 al 10 de cada mes -en base a una cantidad de dinero acordada que puede ser similar a la cuota registrada por la entidad financiera- en tanto es el lapso temporal

de cobro de las retribuciones salariales de sus “deudores”, a la vez que le permite a ella poder solventar los gastos que implican esas financiaciones en su salario.

Una vecina del barrio Santa Rosa de Lima (ama de casa y que tiene como ingreso extra la venta de pollos), en pareja con un obrero de la construcción, nos decía:

**¿Algún préstamo a algún familiar, amigo, vecino has sacado en algún momento? ¿Has pedido?**

*No, no. He pedido plata, sí, pero a mí papá o a mí mamá. Y le devuelvo por semana, ponele que sí le pido \$3000, le doy \$500 por semana.*

**¿Y eso para qué has pedido?**

*Y, a eso lo pedí para comprarme un juego de algarrobo. De cama y mesita.*

**¿Y cómo arreglaron? ¿Pactaste pagarlo de algún modo o no? ¿Se manejan por semana me decías?**

*Sí, sí. Siempre \$500 por semana*

*(Ortiz, 2014. Santa Fe)*

Vemos cómo estos pagos también pueden organizarse en diferentes cuotas semanales. Estas negociaciones acerca de la retribución de los créditos adquiridos quedan articuladas bajo diferentes mecanismos en donde los acuerdos son negociados en base a tanto las necesidades del prestatario como las del acreedor. Los montos a devolver y los tiempos de tal devolución pueden variar según arreglos o circunstancias –semana, mes, etc.–, que en general se ajustan a la estructura de ingresos y una negociación continua entre acreedor y deudor.

Lo que se deja ver en este tipo de relaciones son una serie de significados compartidos acerca de las mismas. Es decir, que un familiar o conocido tenga acceso a prestar o solicitar tarjeta, recibo de sueldo o dinero, implica que este último asuma la responsabilidad de devolver en tal o cual fecha un monto acordado de dinero. Estas formas de pago dependen de la negociación que se establezca entre acreedores y prestatarios o, mejor dicho, entre familiares o conocidos.

Una vez especificadas las lógicas de pago y devolución de estas financiaciones, nos detendremos a observar conflictos y controversias que atraviesan estas relaciones. Nuestras entrevistas muestran que una de las situaciones en que surgen conflictos sobre estas financiaciones es cuando se incurre en la falta de pago de los mismos. En especial, en los créditos “mixtos”, donde dicha falta de pago implica un conflicto con una entidad formal. Como vimos, la lógica de estas relaciones de crédito establece que en algún momento determinado los pagos de las cuotas deben efectivizarse (sobre todo en aquellos préstamos de tarjeta y recibo de sueldo)–. Estas devoluciones pueden ser exigidas –aunque en algunos casos esto no sucede– en los tiempos correspondientes en que el arreglo fue realizado (del 1 al 10 del mes, el día que los deudores reciben su retribución salarial, etc.)–. Cuando uno de estos acuerdos –tácitos o no– es omitido puede generarse conflicto, en especial cuando un pago implica otro conflicto, en este caso contraído con una entidad crediticia formal.

Rosa, ama de casa y propietaria de un quiosco barrial en Santa Rosa de Lima, comentaba:

**¿Me dijo que usted había tenido problemas con un crédito?**

*Sí, ese crédito casi me volvió loca mirá. Qué no sé para qué me habían pedido para sacar, y yo no sabía que no había pagado.*

**¿Se lo pidió algún conocido?**

*Sí. Cuando yo me fui, ya estaba allá en...*

**¿El veraz?**

*Sí, en el veraz. Pero gracias a Dios en la mitad de lo que yo estaba pagando, me devolvieron plata porque me estaban cobrando de más. Me cobraron de más, pero gracias a Dios...*

**¿Con quién tuvo el problema?**

*Con una chica que trabajaba conmigo, no vive más ya en Santa Fe. No me aviso a mí y claro, cuando vos no pagas más vale que te van a meter en el veraz si es mucho tiempo...*

**¿Y la relación con esta persona como quedó?**

*No sé, porque ella no está más acá (en el trabajo).*

*O sea que cuando se enteró usted, la persona ya no...*

*Sí, ya no estaba más acá, y no había pagado el crédito. Así que me dejó un clavo.*

*(Rosa, 2014. Santa Fe)*

Como observamos, los conflictos pueden surgir cuando se incurre en el incumplimiento de los pagos. Estos incumplimientos y sus respectivos avisos pueden presentarse de diferentes maneras, es decir, puede ser una información brindada por el mismo deudor –familiar o conocido-, o puede el tercero en cuestión (quien presta la herramienta financiera) enterarse sorpresivamente de que su “deudor” no cumplió con sus obligaciones tanto a la hora de solicitar otro crédito o bien enterándose cuando llegan intimaciones de diverso tipo a sus hogares (Cartas, llamados telefónicos, etc.). Al argumentar que esta persona –amiga, colega- le dejó un clavo implica entender que asumir los compromisos que ella dejó es una cuestión molesta, a la vez que significa repensar los vínculos que las unen –pese a que esta persona no se encuentre más en la ciudad-.

Por otra parte, de nuestras entrevistas se extrae que estas relaciones pueden crear controversias en torno a percepciones y evaluaciones sobre las conductas y prácticas financieras de las personas. Por un lado, estas evaluaciones pueden implicar contradicciones entre vínculos familiares –y otros lazos- y generacionales, e imputaciones morales asociadas a conductas y prácticas económicas de las personas. Una de nuestras entrevistas, quien vive en el barrio Santa Rosa de Lima con su esposo y sus 7 hijos (cortador de “yuyos” y empleados de la construcción), nos comentaba:

**Y ¿prestar a familiar la tarjeta no?**

*No, no, no...porque después no te pagan...*

**¿Ha tenido alguna experiencia así señora?**

*Sí...le he sacado a mi sobrino, pagaban la primera y la segunda cuota y después no te pagaban, y entonces con esos dos mil quinientos pesos que cobraba tenía que pagar mi crédito, el de mis hijos y aparte el de mi sobrino...entonces dije bueno no, nunca más le saco a nadie...porque cuando yo no tenía, nadie me sacada...*

**¿Y cómo solucionó ese problema con su sobrino? ¿Directamente no le pagó?**

*No me pagó y directamente no le saqué la mercadería, porque no sirvo para eso...*

**Y la relación familiar ¿cómo quedó?**

*Él me sigue hablando, como si nada, pero bueno, yo soy una mujer así, no se la voy a sacar, pero una vez sí, dos veces no me lo van a hacer...entonces si tengo tarjeta bueno me ocupo de mis hijos, que yo sé que lo que yo gano no me alcanza para vestir a los otros, entonces me meto en un crédito y les compro ropa a los siete, y a mi nieto acá. (Sra. Cejas, 2014. Santa Fe)*

**Me sigue hablando, como si nada,** decía la Sra. Cejas. Esto nos permite interpretar algunas cuestiones. Que nuestra entrevistada argumente que su sobrino le sigue hablando pese a sus conductas y prácticas financieras, pone en cuestión que él no ha cumplido con ciertas obligaciones, la de pagar las cuotas respectivas del crédito que ella le facilitó mediante una entidad formal. Podemos ver que las consecuencias son por un lado la deuda contraída de quien se prestó a brindar un crédito con una entidad formal, como también cierra la posibilidad a su familiar de solicitar un nuevo préstamo. También vemos que la Sra. Cejas hace referencia a que su salario se le iba en el pago de créditos, pero en el pago de créditos para los demás miembros de la familia. Esta práctica constante de sus familiares en el impago de sus deudas culmina con la decisión de no prestar más ese tipo de financiaciones: **nunca más le saco a nadie.**



Esto no es solamente una decisión basada en asuntos monetarios, si prestamos atención las líneas siguen: **cuando yo no tenía a mí nadie me sacaba**, y más adelante nos argumenta que: **una vez sí, pero dos veces no se lo van a hacer**. Detrás de estas frases subyacen percepciones acerca de las conductas correctas que alguien debe tener respecto de sus prácticas financieras. El argumento acerca de que, anteriormente cuando ella no tenía como acceder a financiación nadie le facilitaba la misma, implica que -en caso de no tener acceso a financiación-, no se debe andar solicitando crédito, si no se tiene el compromiso adecuado y requerido para estas prácticas. Es decir, la imputación la podríamos traducir de la siguiente manera: si alguien va a pedir financiación debe saber cuáles son los compromisos que adquiere, y cumplir con ellos. En este sentido, las obligaciones sociales asociadas a las deudas jerarquizan a las personas entre aquellas que cumplen o no con el pago de sus cuotas; asimismo, siendo familiares “le sigue hablando como si nada”, lo que nos deja entrever un doble juicio en torno a las obligaciones. Uno, la falta de compromiso de pago; dos, teniendo vínculos cercanos, el compromiso se asume como de mayor valía.

Por otro lado, muchas veces estas controversias son experimentadas como una especie de traición a los vínculos que unen unas personas con otras. La falta de compromisos frente a los pagos además de catalogar a las personas en base a imputaciones morales sobre sus conductas monetarias, fluctúa los vínculos personales. Rita, quien ya nos brindaba sus consideraciones acerca de las garantías que operan en estas relaciones financieras, nos comentaba sus experiencias controvertidas sobre estas prácticas:

*Y claro, porque si a vos viene una persona y te pide, que estás trabajando con ella, y vos le das sin decir "no, no te puedo dar", "sí, ¡vamos!". Y después vos te enterás que esta persona te hizo esto, no es nada agradable.*

**¿Claro, pero ahora que lo piensa, pero en ese momento...?**

*Nada, yo trabajaba con ella y éramos vecinas, era normal, me parecía muy honesta, una persona de trabajo... Así me fue también.*

*(Rita, Santa Rosa)*

Rita, quien en un primer relato nos argumentaba que no solicitaba más garantía que la amistad, refuerza este sentimiento. Sin embargo, lo que nos atañe ahora son otras cuestiones. En primer lugar, es pertinente aclarar que ella le facilitó financiación a su vecina y compañera de trabajo mediante el préstamo de una tarjeta de crédito. Esta situación se convirtió en desagradable una vez que ella se enteró que su colega no había cumplido con los pagos estipulados. La imputación moral se sustenta cuando nos comenta: **yo trabajaba con ella y éramos vecinas, era normal, me parecía muy honesta, una persona de trabajo... Así me fue también**, es decir, anteriormente a sus faltas respecto al pago del crédito solicitado, Rita consideraba a su vecina como alguien honesta y de trabajo. Una vez su amiga y compañera de trabajo -como Rita la define-, faltó a sus compromisos financieros, las valorizaciones acerca de la calidad como persona de su amiga, se retraducen en imputaciones morales afectando los vínculos personales que unen a ambas. Cuando nuestra entrevistada argumenta que: **así me fue también**, deja entrever que las consideraciones acerca de su vecina y sus prácticas financieras se vuelven desacreditadora del estatus -como amiga, vecina y colega- que poseía. Es decir, si antes del incumplimiento las percepciones y juicios la catalogaban como una persona honesta y trabajadora, vemos que luego de faltar a sus obligaciones, la evaluación sería distinta. Interpretándola por su contracara negativa, esta persona pasaría a ser catalogada como deshonesto y poco trabajadora.

Cristian, un vecino del barrio Santa Rosa de Lima quien trabaja haciendo changas como pintor, nos comentaba una de sus experiencias en donde omitir los compromisos que imprimen las financiaciones cercanas, perturba las relaciones personales:

*Y, tener un problema...ponele yo de guacho, mis amigos me pedían plata y yo les prestaba, porque yo siempre trabajé en pintura...y ponele que no me la devolvían...y la plata la hacían, sean*

*ponele doscientos o mil pesos, le hacían no saludarme...y perder una amistad por plata no...no me gustaría...*

**¿Has prestado plata y eso entonces?**

*Sí, yo sí, he prestado...pero ponele doscientos, quinientos...cuando sos guacho...y le he prestado a un amigo.*

*(Cristian, 2014. Santa Fe)*

Aparentemente, cuando un amigo no devuelve un dinero prestado se convierte en un problema. Cristian realiza imputaciones morales sobre las conductas de sus amigos, primero por no devolver el dinero solicitado, y segundo por tener ingresos y no devolver el dinero prestado. Todo ello implica un doble sentimiento. En tanto la amistad es percibida como un tipo de vínculo en donde el dinero no importa, a su vez entender a la amistad de esta manera implica que, aunque el dinero no importe, el “esfuerzo” de cumplir por un amigo, se debe realizar. Cuando se tienen los ingresos y las personas faltan a sus compromisos, la valoración sobre el vínculo que los une se torna controvertida. En este caso se ponen en juego esos lazos teniendo como consecuencia la pérdida de una amistad por dinero, entendiendo que en estos vínculos las cargas morales que pesan sobre las personas son mayores.

#### **4. Conclusión**

En primer lugar, observamos las garantías que operan como seleccionadores de posibles personas a prestar este tipo de financiaciones. Vimos que lo que articula la confianza sobre estas prácticas es la cercanía de los vínculos. Lazos significativos entre familiares, amigos y conocidos se constituyen como el sostén de dichas relaciones de crédito.

En segundo lugar, vimos también los compromisos que generan este tipo de relaciones. Estas prácticas se tornan comprometidas en la medida en que, por un lado, puede observarse que utilizar dichas financiaciones implica entrometerse en la organización de la economía del hogar de un allegado, cuestión que trae aparejada la noción de que se está utilizando el dinero de otra persona. Por otro lado, los compromisos pueden ser generados en relación a situaciones de falta de pago –en los créditos mixtos- ya que implicaría un problema de índole institucional (refinanciación, veraz, etc.) como también sentimientos asociados a la vergüenza. Asimismo, observamos que en ocasiones solicitar préstamos a familiares o conocidos es percibido como una molestia y por ende se busca resolver tales situaciones de carencias monetarias de manera autónoma.

En tercer lugar, describimos las maneras en que estas prácticas se articulan respecto a los pagos, organizando acuerdos explícitos o tácitos entre las personas. Vimos también cómo romper estos compromisos genera conflictos y controversias morales donde los lazos significativos que constituyen estas relaciones pueden romperse a la vez que dejan a la persona que faltó a sus “promesas” inhabilitada para poder solicitar nuevas financiaciones, por estar catalogadas como personas con escasas virtudes morales.

## CAPITULO VI: Otras promesas

En este capítulo trataremos las demás relaciones financieras que entran en el cumulo de “promesas” que estamos estudiando.

Un primer apartado se enfoca en mostrar el tipo de relación que denominamos “promesas diferidas”. Bajo este rótulo comprenderemos aquellas relaciones crediticias que se llevan a cabo entre las personas y ciertos comercios barriales. Dentro de esta categoría encontramos aquella modalidad entendida como “fiado” –modalidad que sirve a la financiación de mercadería (bienes de primera necesidad)-; y los “créditos comerciales informales” –modalidad similar al fiado pero que sirven al consumo de otros productos (ropa, calzado, elementos de construcción, etc.).

El segundo apartado tratará sobre aquellas promesas que identificamos con el nombre de “24 horas”. Estas relaciones financieras se establecen entre comerciantes barriales (quiosqueros, dueños de despensas y almaceneros) y dos organizaciones particulares que brindan financiación de cobro diario a estas personas.

El tercer apartado está centrado en analizar aquellas relaciones de crédito que denominamos “promesas peligrosas”. Estas financiaciones se articulan entre personas y prestamistas. Estos últimos se caracterizan por brindar financiación sin más que un “acuerdo de palabra”.

### 1. Promesas diferidas

#### 1.1. Introducción

Como argumenta Pablo Figueiro (2012), el pago diferido o fiado ha llamado la atención de aquellos trabajos centrados en comprender las estrategias que utilizan los sectores de recursos mínimos para hacer frente a la escasez de dinero en efectivo y sus necesidades (sobre todo alimenticias). Pero como bien esgrime el autor, el fiado también atraviesa otras poblaciones, circuitos de comercio, y no solo hacen foco en aquellas financiaciones destinadas a consumos alimenticios o de primera necesidad. Si se recuerda, cuando describimos en el primer capítulo cada una de las modalidades que fuimos encontrando y observando a medida que transcurría nuestro trabajo de campo, hicimos una distinción entre créditos comerciales (informales) y fiado. En sus lógicas de pago y negociación ambas modalidades son sumamente similares, la distinción radicaba en los productos que se adquieren. Mientras que mediante los créditos comerciales informales pueden obtenerse una gama variada de productos –ropa, calzado, artículos de perfumería, materiales de construcción, etc.-, el fiado está asociado a la compra de “mercadería”, término que designa todos aquellos artículos que pueden obtenerse en un almacén, despensa o quiosco que sirvan para cubrir una necesidad alimenticia. Es por esto que decidimos articular ambos modos de relación crediticia en un solo apartado.

En primer lugar, nos ocuparemos en mostrar las garantías que operan como seleccionadoras de clientes admisibles para utilizar el fiado o pago diferido. En sintonía, analizaremos las cargas morales que estos compromisos financieros generan. En segundo lugar, observaremos los acuerdos –incluidos modos de pago- que configuran estas prácticas y las controversias y conflictos que generan.

#### 1.2. Parentesco, barrio y cargas morales: garantías y compromisos del pago diferido

Una de las cuestiones que asoma de nuestros datos es que, para poder incursionar en estas modalidades de financiación, es importante estar identificado de alguna manera mediante diversos lazos sociales distintivos. Estos los lazos pueden ser de pertenencia (familiares), amistosos (conocidos), barriales (conocimiento del paradero).

Estos vínculos conforman y articulan estas prácticas en tanto se establecen como garantías a la vez que permite a los comerciantes ubicar a los clientes/deudores.

Una de nuestras entrevistadas, vecina del barrio Santa Rosa de Lima, la “Sra. Ortiz” –que además de utilizar diversas modalidades crediticias, posee una despensa especializada en la venta de pollos-, nos argumentaba lo siguiente respecto del “fiado”:

**¿Pero no le dás a todo mundo?**

*Y no.*

**¿Cómo hacés de alguna manera para elegir al que le vas a dar fiado?**

*Y, según las personas. Sí son conocidos, o familiares que sabés que no te van a joder. Tampoco les podés dar a todos.*

**¿Sólo a conocidos y familiares en general?**

*Sí.*

*(Ortiz hija, 2014. Santa Fe)*

La cita es clara en tanto comprendamos que ciertos lazos significativos son exportados en, hacia y para las relaciones de crédito. Algunos lazos como por ejemplo la familia, o “los conocidos”, se constituyen en una primera garantía de estos intercambios monetario-financieros. En este caso particular estamos hablando del fiado, es decir, el crédito que se ciñe a la obtención de “mercadería”. En muchos de estos casos, donde nuestros entrevistados eran a su vez comerciantes barriales –almaceneros, etc.-, estos, como nuestra informante, argumentaban: ***tampoco les podés dar a todos***. Percepciones de este estilo surgen alrededor de este tipo de financiaciones en la medida en que entendamos que ciertos lazos y vínculos cercanos pueden ser extendidos como garantía. No poder darles a todos no implica creer que quienes sean familiares o conocidos posean más solvencia o compromiso respecto al pago del fiado, sino que se compete a la organización de estas financiaciones como así también a la economía de los propios comerciantes quienes, en gran mayoría de casos, son propietarios de negocios pequeños que viven del “día a día”.

Dijimos que entre ambos modos de financiación existen muchas similitudes, en este sentido, las garantías de inicio en los créditos comerciales informales, también se extienden en lazos significativos tanto de vínculos personales como de cercanías zonales o barriales. Juan Cruz, un joven vecino del barrio Santa Rosa de Lima, quien vive con su madre, su padre y sus hermanos nos comentaba:

**¿Crédito a personas que venden en el barrio?**

*Eh...no sé si es un crédito...por ejemplo con un conocido que es el que vende el material para la construcción...entonces por ahí son mil pesos, y se le da ochocientos y él dice no hay problema, me lo dan el mes que viene...es una cuestión por ahí de arreglo de confianza, si bien es tipo crédito, pero pasa por una cuestión más de confianza...un crédito medio de confianza digamos.*

*(Juan cruz, 2014. Santa Fe)*

Entre otras tantas cosas que señalar –en continuación con nuestro argumento anterior- se habla de cuestiones de confianza, ahora bien, tal estima de confianza está basada en dichos lazos y vínculos que sirven en un comienzo de la relación crediticia como garantía, como ya lo mencionamos. Es un “conocido” de la familia quien otorga la posibilidad de utilizar esta herramienta financiera para la obtención de material de construcción.

Es así que los vínculos pueden ser más estrechos, como por ejemplo aquellos basados en lazos familiares o de amistad; o pueden ser menos estrechos sustentándose en cercanías barriales y la habitualidad de dichas prácticas. En este sentido, concordamos con Figueiro (2012) quien, retomando a Théret argumenta que la economía del fiado o pago diferido se presenta, en principio, en un marco de confianza mínimo otorgado por la cotidianeidad. Este marco de confianza puede ser mayor o menor según el tipo de vínculo que unen a acreedores y deudores. Esta

dimensión de la cotidianeidad –conocimiento del paradero del deudor- otorga a estas relaciones un sustento clave, especialmente cuando la información que se tiene del cliente no es demasiada (sobre todo en los lazos barriales).

Otra de las cuestiones que dejó nuestro trabajo de campo es que, una vez iniciada la relación, el historial crediticio de las personas puede operar como garante de estas financiaciones. Susana, dueña de un pequeño quiosco barrial del barrio Santa Rosa, nos dejaba algunas consideraciones sobre esta modalidad:

**Te hago una consulta, ¿vos al fiado das en el quiosco?**

*No, porque no tengo algo tan grande... Si es gente así de...*

**¿Confianza?**

*No sé si confianza, pero que yo los conozco que sé que son buenas personas, me dicen ¿me aguantás hasta mañana, hasta pasado? Yo les digo bueno sí...pero así por mes y eso, no, no...es chiquito esto...*

**Y en general ¿has tenido buenas experiencias con eso? ¿Devuelven?**

*Sí, la gente ésta que yo te digo, sí.*

*(Susana, 2014. Santa Fe)*

Susana, comentaba algunas cuestiones que nos abren una puerta más para comprender las virtudes morales que operan en estas financiaciones. Dos líneas resaltadas no permitirán comenzar a comprender lo que queremos argumentar. Observemos que Susana no habla de confianza sino de **buenas personas** y, ante la pregunta por la experiencia de dar fiado y los cobros de los mismos nos responde diciendo: **si, la gente ésta que yo te digo sí**. En este sentido, tales argumentos nos permiten interpretar que tener experiencias buenas en lo que refiere al fiado implica haber podido cobrar las deudas de los mismos. Al mismo tiempo, la gente que ha devuelto sus financiaciones, son consideradas por Susana como **buenas personas**, ¿esto deja entrever que quienes no cumplen con sus compromisos de pago podrían ser identificados como “malas personas”? Si bien nuestra entrevistada no argumenta tal cosa, lo que si se observa de sus justificaciones es que los que devuelven están cumpliendo con sus obligaciones correctamente, es decir, están cumpliendo sus “promesas”. Cumplir con estas promesas jerarquiza a los clientes entre aquellos que utilizan el fiado. La importancia está en diferenciar un cliente con virtudes, es decir, un cliente que entre en la etiqueta de “ésta gente” que cumple con sus compromisos financieros de aquellos que no. El cumplimiento de estas obligaciones re-traduce las percepciones sobre las personas otorgándole además de la etiqueta de cliente “cumplidor”, la evaluación moral de que, quien cumple, es buena persona.

Una de nuestras entrevistadas, la “Sra. Maldonado”, madre de 9 hijos en edad escolar, ama de casa y clienta habitual de un comercio barrial, nos comentaba:

**Es importante entonces, pagar, cumplir.**

*Sí, sí. Porque así tenés en todos lados que te den. Sí vos sos cumplidor, ya la persona es como que te tiene confianza que vos sos de pagar.*

*(Sra. Maldonado, 2014. Santa Fe)*

El relato de nuestra entrevistada nos confirma lo que dijimos anteriormente. Se establecen jerarquías entre cliente según sus conductas como tales, conductas asociadas a las normas morales que articulan las relaciones financieras, es decir, efectuar los pagos. En este hogar nos argumentaban la importancia de pagar y de cumplir para que te sigan dando. En este sentido, tanto los compromisos (morales), como la autopercepción de las conductas asociadas a estos, se aglutinan e imprimen regulaciones a las personas en el intento de “distinguirse” de quienes no actúan de la misma manera frente a tales compromisos. Una frase el clara: **porque así tenés en todos lados que te den. Sí vos sos cumplidor, ya la persona es como que te tiene confianza que vos sos de pagar**. De manera clara, el compromiso de pago se asocia a poder obtener estos beneficios financieros, pero como vemos

está regulado por bases morales las cuales incorporan evaluaciones esgrimidas acerca de las conductas y prácticas –entendidas como correctas- que articulan estos intercambios, a la vez que configuran compromisos morales y autopercepciones sobre la distinción social que trae consigo el cumplimiento de tales obligaciones. Por último, estas conductas son las que portan la confianza mediante la cual un cliente puede obtener garantías para poder utilizar esta herramienta crediticia.

Esto no solo se evidencia en el fiado (compra de mercadería), sino que también en los demás tipos de financiaciones comerciales informales. Rosa, ama de casa y propietaria de un kiosco barrial (Santa Rosa de Lima), nos comentaba como financia la compra de ropa:

**Y eso ¿cómo hacen?**

*Ponele, esto sale trescientos pesos, esto con una campera, yo todas las semanas a la señora le llevo cincuenta pesos...todas las semanas...y después cuando le terminamos de pagar, sacamos otra vez... Y dígame, esa señora*

**¿le da a todo el mundo?**

*No, a los que ella más o menos que sabe que le cumplen, nosotros hace años que estamos con esa señora ahí.*

*(Rosa, 2014. Santa Fe)*

Rosa nos comentaba que adquiere este tipo de productos mediante una señora del barrio que comercia los mismos. Su relato nos permite observar cómo, por un lado, la comerciante de vestimenta no otorga financiaciones a cualquiera sino solamente a aquellos que le cumplen. Palabras seguidas nuestra informante dice conocer, y por lo tanto entablar una relación de larga data, hace gran cantidad de años a la señora por eso les facilita la financiación. Esto implica que Rosa ha cumplido con sus obligaciones respecto al pago de las deudas lo que la cataloga como alguien confiable, a la vez que la diferencia de quienes no cumplen con tales normas, para ser tomadora de este tipo de crédito al consumo.

Por otra parte, lo que nuestro trabajo nos permite observar es que estas prácticas, y lo particular de sus garantías, imprimen en las personas ciertos compromisos con sus acreedores. En algunas situaciones, estas financiaciones son percibidas como un favor, cuestión que opera como regulador moral de estas relaciones, generando ciertos grados de responsabilidad sobre estas prácticas. Celia, ama de casa de barrio Santa Rosa de Lima y beneficiaria de la pensión por 7 hijos, nos comentaba:

*No, porque es como quién dice hace un favor, por eso como agradecimiento nunca dejo de pagar. Uno no necesita una vez, sino que vos necesitás. Entonces yo le pago. Si no, yo les digo a ellos (sus hijos), que le paguen a la señora que le saqué y ellos van y ni me preguntan cuánto, y listo.*

*(Celia, 2014. Santa Fe)*

Como esgrime Villarreal (2000), las relaciones de pago diferido entre comerciantes y clientes toman forma a través de una gama de códigos morales y sociales que se articulan en base a diferentes prácticas. En este sentido, las personas saben a quiénes pueden recurrir en diferentes momentos y esgrimen justificaciones acerca de los compromisos que tales financiaciones conllevan. De tal manera, este tipo de financiaciones muchas veces es percibido como una especie de favor. Que tales relaciones financieras sean percibidas de tal modo implica el compromiso y obligación de, en tanto se pueda, pagar en los modos y formas estipulados que han sido fijados en el transcurrir de la relación crediticia y sus sucesivas interacciones. Como nos dice Celia, ella intenta nunca dejar de pagar en tanto entiende que dicha práctica se constituye como un favor por parte del comerciante para con el cliente. Se entiende que la necesidad de estas financiaciones no se circunscribe solo a una práctica esporádica, sino que tal modalidad es necesaria en gran cantidad de oportunidades, por eso es importante el compromiso de cumplir con las mismas.

Dado que estos tipos de financiaciones se constituyen muchas veces en el acceso al consumo de aquellos “no incorporados” a la “nueva inclusión financiera” –cuestión que a su vez está atravesada por las diferentes maneras en que se articulan las relaciones-, y también se incorporan como prácticas cotidianas de los que “no llegan a fin de mes”, tales hechos implican que en diversos momentos estos créditos sean percibidos por los prestatarios con grados diferentes de compromiso.

El fiado en este sentido, se constituye en una herramienta de “ayuda” que sirve a los sectores más rezagados como modo de finalizar el mes. Es decir, cuando no se llega a fin de mes con el efectivo para la compra de mercadería, el fiado “te salva”, el quiosquero “me aguanta”. Dadas estas circunstancias, el compromiso que los agentes experimentan con aquellos que les brindan esta posibilidad de estructurar el uso de sus ingresos es de diversas “intensidades”. Que estas modalidades financieras impliquen que quienes las utilizan puedan de alguna manera organizar las economías de sus hogares a la vez que solventar sus necesidades materiales, implica una obligación de pago que ronda entre estas dos cuestiones nombradas: mantener la relación de crédito estable en tanto se constituye en herramienta de subsistencia; y pagar en la medida de lo posible lo más rápidamente (o negociar lo más rápidamente) como forma de devolver un favor. La Sra. Maldonado, en otro fragmento de la entrevista nos comentaba:

**¿Tiene libreta en el almacén?**

*Y en la verdulería también. Así que lo poquito que trae mí esposo y los chicos, tratamos de pagar las libretas, para seguir comiendo...*

**¿Y hace cuánto que sacan?**

*La saco a la libreta cuando no hay trabajo, yo voy y le digo: "Mire, necesito." Y bueno, cuando ellos buscan trabajo, agarramos y pagamos. Lo primero que hace mi marido es pagarle a la señora, porque demasiado nos aguanta. Pero eso sí, no nos priva de nada la señora. Lo que queremos, nos da. Nos tiene confianza en eso, porque nosotros le pagamos.*

*(Sra. Maldonado, 2014. Santa Fe)*

En el relato de la Sra. Maldonado, podemos visibilizar estas diferentes nociones sobre los compromisos adquiridos a través de diferentes relaciones de crédito de los que venimos trabajando. Como dijimos, el fiado dentro de los créditos informales es útil en tanto permite –en muchas ocasiones- **seguir comiendo**, cuestión que queda supeditada a los momentos en **no hay trabajo** y el fiado se **necesita**. Más allá de los costos monetarios, podemos observar como la conducta y obligación de pagar, no está sujeta a cuestiones meramente económicas, siendo que en líneas generales los montos en dinero son menores a los que pueden implicar otro tipo de créditos. Lo importante a señalar es este carácter de salvaguarda del fiado que imprime un grado de compromiso alto con el acreedor. No se devuelve dinero, se devuelve un favor, una ayuda, se devuelve la forma de poder comer “a fin de mes”.

Por otro lado, una cuestión de suma relevancia es que el compromiso monetario deja entrever que la deuda se paga porque **demasiado nos aguanta** –en referencia a la señora almacenera-. Es decir, la importancia de devolver el crédito adquirido se circunscribe a retribuir el “aguante” que la señora realiza (dado que para los almaceneros barriales –muchos de nuestros entrevistados lo son- el otorgar fiado también es una cuestión que imprime “sacrificios” que sobrellevar), permitiendo que Maldonado y su familia adquieran mercadería. Además, a esta situación nuestra entrevistada agrega: **pero eso sí, no nos priva de nada la señora. Lo que queremos, nos da**. Al parecer esta última frase confiere a la dueña del almacén barrial otro tipo de virtud, la de dejar a Maldonado y su familia elegir la mercadería a adquirir mediante el pago diferido. Es entonces que la importancia de devolver y el compromiso que dicha premisa imprime a las prácticas económicas, más allá de las cuestiones netamente monetarias, se asocian a múltiples favores. Por un lado, la ética del “aguante” y los compromisos morales generados en tanto el fiado se percibe como una ayuda; y por otro lado, la virtud de la comerciante en tratar a quienes adquieren productos mediante el fiado como clientes que poseen dinero en efectivo.

Para observar como esta idea de favor constituye estas formas de financiación del consumo, veamos un último fragmento. A propósito de esto, Daniela de barrio Santa Rosa (ama de casa) –quien convive con su esposo (empleado de la construcción)- nos decía:

*Pero él me dice que nunca tiene problema con nosotros...él no tiene problema, o sea que cuando él ve que ya le debemos cien pesos, él ya de vuelta nos ofrece más ropa...pero siempre estamos cumpliendo...porque nos da comodidad de pago.*

*(Daniela, 2014. Santa Fe)*

Daniela nos comentaba cómo financia la compra de ropa para ella y su familia. Como se observa, la idea de estas financiaciones del consumo se organiza efectivamente en base al pago diferido, pero a esta misma articulación de las finanzas subyace la idea de que los momentos de los pagos pueden ir variando, esto implica una especie de “paciencia de pago” que es percibida por los deudores como una comprensión de la situación por parte de quien ofrece estas financiaciones lo que genera ciertos grados de compromisos de pago, a la vez que puede constituirse en un tipo de estrategia, en términos de Bourdieu (2001)<sup>18</sup>, de los comerciantes para mantener su clientela<sup>19</sup>, cuestión que queda de manifiesto cuando Daniela argumenta que su comerciante de ropa **da comodidad de pago**. Esta última frase se entiende en tanto que dicha comodidad de pago implica que ella y su familia “siempre estén cumpliendo”. Es decir, la conducta que solidifica esta práctica queda asociada a la lógica de que la retribución monetaria se efectúa en tanto este tipo de financiación se percibe como cómoda, como manera positiva de realizar estas transacciones.

### 1.3. Acuerdos y conflictos diferidos: sistemas de contabilidad e imputaciones morales

En este apartado el interés está puesto en mostrar cómo se generan ciertos acuerdos respecto de la articulación de estas relaciones y sus respectivos pagos. Asimismo, haremos hincapié en observar las diferentes tensiones que los incumplimientos de los compromisos económicos ocasionan en estas relaciones de crédito.

Retomemos un fragmento de la entrevista realizada a Juan Cruz, entrevistado que citamos más arriba, sobre los acuerdos que articulan estas prácticas:

*Eh...no sé si es un crédito, pero por ahí un cierto arreglo de palabra, por ejemplo, con un conocido que es el que vende el material para la construcción.*

*(Juan Cruz, 2014. Santa Fe)*

Juan Cruz argumenta que la relación se funda en un **cierto arreglo de palabra**. Esto vislumbra varias cuestiones que abordar. Por un lado, queda claro que las garantías para iniciar la relación –como explicamos- se ciñen a lazos y vínculos significativos de cercanía de diferentes tipos. Por otra parte, también implica entender que existen ciertos significados compartidos acerca de cómo la relación financiera se lleva a cabo y prosigue. En tanto exista **cierto acuerdo de palabra**, es decir, no más garantía que el compromiso de la palabra, las personas están expuestas a una amplia gama de resoluciones de la relación crediticia –abandono de pagos, etc.- pero, sin embargo,

---

<sup>18</sup> Entendemos a la estrategia en términos bourdesianos como aquellas acciones que los agentes realizan orientados por intuiciones y previsiones de sentido práctico, que muchas veces deja implícito lo esencial y que, a partir de la experiencia adquirida mediante las prácticas, se empeña en estrategias prácticas implícitas –no teóricas-, las cuales son “cómodas” y se adaptan a las urgencias de la acción - (Figueiro 2012).

<sup>19</sup> Figueiro (2012), argumenta que el fiado en el mercado de agencias de lotería se constituye en una estrategia de mantención de la clientela.



este tipo de prácticas articulan estas modalidades de financiación. La importancia de entender cómo se producen estos acuerdos –en algunos casos tácitos-, nos permite entender las maneras en que se organizan los pagos. Veamos algunos fragmentos de nuestras entrevistas que nos permitirán hacer foco sobre estas situaciones.

En la lógica que nuestro análisis basado en los circuitos de comercio (Zelizer, 2008, 2015), otra de las cuestiones a tener en cuenta acerca de estos tipos de relaciones de crédito, es aquella en donde tales prácticas tienen modos de contabilidad que le son propios. Celia, ama de casa y convive con sus 7 hijos, nos decía lo siguiente sobre la organización que adquieren los pagos:

*Si no, yo les digo a ellos, que le paguen a la señora que le saqué y ellos van y ni me preguntan cuánto, y listo. Porque ni libreta, es un papelito así no más que usamos. Como son poquitas cosas.*

*(Celia, 2014. Santa Fe)*

Como bien argumentamos sobre los demás modos de financiación, tanto el fiado como el crédito comercial tienen sus propios mecanismos y sistemas de contabilidad. Así como otras personas nos argumentaron usar libretas para llevar la contabilidad de sus fiados, también se utilizan mecanismos como papeles de cuenta, etc. Lo importante es poder visibilizar como estas relaciones crean sus propios sistemas de contabilidad que las articulan y configuran. Sin embargo, en muchas otras ocasiones tales sistemas carecen de materialidad y se conforman como acuerdos tácitos.

Luci, de 32 años quien trabaja como asistente escolar en una escuela del barrio Santa Rosa, nos comentaba:

**¿Cómo arreglás la forma en que le pagás al almacén? ¿Tenés alguna fecha establecida?**

*No, yo cobro a fin de mes y lo primero que hago es pagar. Y la chica del almacén sabe que la primera semana del mes ya estoy cobrando*

*(Luci, 2014. Santa Fe)*

Como en el don de Mauss (2009), los plazos del pago diferido están estipulados implícita o tácitamente. La diferencia con ese tipo de intercambios es que el plazo de devolución de los mismos debe ser lo más corto posible, en tanto este se entabla como una relación mercantil y no como un don o reciprocidad (Figueiro, 2012). Asimismo, como argumenta Magdalena Villarreal (2000), acerca de los fiados en las tiendas de abarrotes del occidente rural de México, muchos de los recursos que ingresan en los hogares ya tienen destinos previos, es decir, en términos de Zelizer (1994), están marcados para efectuar el pago de los diferentes fiados.

El argumento de Luci deja entrever que existe un cierto lapso temporal en donde se efectúan los pagos. Tanto acreedor como cliente saben de este periodo en que las deudas serán saldadas, ya que la comerciante –dada la cercanía de la relación- posee la información de que a fin de mes Luci cobra y efectúa el pago correspondiente en su negocio.

El matrimonio Fiordomo, constituido por la Sra. Fiordomo (ama de casa) y su esposo (empleado de la construcción-al momento de la entrevista sin trabajo), nos comentaban como acuerdan sus pagos del fiado:

*Pero acá en frente a la chica nomás...dos o tres cosas nada más... Por ahí me faltan unos días para cobrar y... ¿Y eso cómo lo arreglan? Cuando cobran va enseguida, ayer cobramos y le pagué ciento cincuenta que le debía, nada más...*

*(Sr. y Sra. Fiordomo, 2014. Santa Fe)*

En este sentido lo que queremos mostrar es un acuerdo de tipo similar al citado arriba, pero con algunas características diferentes. Luci, siendo asistente escolar tiene un momento particular del mes (fin de mes) en que recibe su retribución salarial y efectúa los pagos. Pero el matrimonio Fiordomo tiene sus ingresos supeditados a la contingencia de los trabajos de la construcción, es decir, en tales actividades laborales las retribuciones salariales

pueden ser acordadas de diferente manera (día, semana, al finalizar el trabajo), a la vez que pueden existir momentos en que el trabajo escasea.

Esto nos permite argumentar que las personas conocen sus cuentas y establecen formas y medios de pago que se ajustan a sus respectivos ingresos: ***apenas cobro le pago/la primera semana del mes***. Que dichas prácticas se organicen de tal manera, nos pone a pensar nuevamente en las bases morales de estos intercambios monetarios. En este sentido, es importante tener en cuenta que los modos en que se organizan dichas financiaciones, presentan significados compartidos sobre las mismas que permiten que esta se extienda en el tiempo. Iniciar una relación crediticia en base al pago diferido –fiado o crédito comercial informal- atribuye por un lado la responsabilidad o, mejor entendido, compromiso de efectuar los pagos al tiempo que tenga un ingreso de dinero. Por otro lado, el acreedor se ciñe al compromiso de la espera de dicho pago en tanto esta información, la del ingreso del deudor, muchas veces es compartida con el acreedor en pos de que la espera de la devolución tenga algún aliciente temporal. En este sentido vemos cómo en determinados momentos, el acuerdo sobre los pagos queda supeditado a los momentos en que los clientes perciben sus ingresos monetarios, permitiendo cierta flexibilidad respecto de los mismos.

La señora Ortiz, ya citada más arriba, quien recordemos tiene un comercio de venta de pollos, nos comentaba el sacrificio que implica esperar la devolución de un fiado:

**¿Vos has dado también al fiado?**

*Sí.*

**Y es un problema, ¿no?**

*Sí, para renegar.*

**¿Y cómo lo manejas a eso?**

*No te queda otra que esperar. Porque te dicen que te pagan al otro mes, y tengo que esperar al otro mes.*

*(Ortiz hija, 2014. Santa Fe)*

En este relato observamos el compromiso que adquieren los acreedores del fiado. Tener esta práctica como habitual implica para los comerciantes cierta paciencia y espera de los lapsos temporales en que los clientes se comprometen a solventar sus deudas.

Un último fragmento nos permitirá entender la comprensión de los tiempos de pago por parte de los acreedores para con sus clientes. Cristian, vecino del barrio Santa Rosa de Lima –quien tiene como actividad las “changas”-, nos comentaba la siguiente situación:

**Y eso ¿cómo haces? ¿Lo arreglas con ella?**

*Sí, sí, sí, con la chica... Son ahí del barrio el almacén y... ponele a la noche, que yo paso por ahí y le compro milanesa o pan...*

**Y ella ¿te aguanta mucho tiempo?**

*Sí, sí, no tiene problema... nunca me fue y me dijo pagame.*

*(Cristian, 2014. Santa Fe)*

Si bien, como vimos unos fragmentos más arriba los pagos se organizan según días estipulados que se relacionan con los ingresos de cada hogar, al mismo tiempo se maneja la posibilidad de que la espera por dicho pago sea aún mayor en cuanto al tiempo, a la vez que quienes solicitan este medio de financiación saben que, en última instancia pueden tener márgenes diferidos de lapsos temporales respecto de los pagos. Asimismo, que Cristian nos diga que su almacenadora de barrio nunca fue y le dijo ***pagame***, supone que tal mecanismo financiero se base en la comprensión mutua de las diferentes situaciones que pueden surgir y apaciguar los pagos, lo que equivale a entender muchas veces que tales financiaciones son una especie de favor. Lo que queremos resaltar son

los significados compartidos que existen acerca de cómo se establecen estas relaciones y cuáles son sus reglas y acuerdos de pago.

Por último, queda por mostrar qué ocurre cuando alguno de los clientes que utiliza esta herramienta financiera no cumple con sus compromisos financieros. Lo que deja ver el trabajo de campo es que, tales conductas implican diferentes consecuencias que se condensan en imputaciones morales. Tales imputaciones se materializan en juicios sobre los clientes y la pérdida de la posibilidad de utilizar en nuevas ocasiones estas herramientas financieras.

Rosa, quien recordemos tiene un pequeño comercio barrial que se especializa en la venta de bebidas y helados, nos comentaba lo siguiente acerca de una clienta que no cumplió con el pago de sus créditos al fiado:

**Y usted acá con el quiosco, ¿viene gente y le pide al fiado?**

*Piden sí, pero yo no doy...y ponele una señora ayer, que hace más de dos meses que me debía y no pasaba por acá, no pasaba, y ayer la enganché justo cuando pasaba "¡Señora!" le dije, nada más, ahí le pago señora me dijo, vino y me pagó... Treinta pesos, es lo máximo que yo me puedo largar a dar...Treinta, cuarenta pesos, que mis hijos son los que más me sacan, entonces en la semana ellos vienen y mami, pero yo no me supero más de ochenta, noventa pesos...*

deudas implica dos tipos de “faltas” –como ya argumentamos-, una en torno a romper los códigos morales respecto del tiempo de la devolución; y dos, la obligación social de devolver una ayuda –ambas rupturas disminuyen el capital moral asociado a ese cliente, etiquetándolo como cliente “no pagador”.

Todas estas cuestiones imprimen el carácter moral a las relaciones financieras de “promesas diferidas”. Los significados sociales asociados a las deudas, sumados a las obligaciones sociales consolidadas en las virtudes morales, configuran las prácticas de las personas en base a compromisos y distinciones que los jerarquizan en el espacio social de estas relaciones de crédito.

## 1.4. Conclusión

En este apartado observamos las garantías que constituyen a alguien confiable para entablar una relación financiera en base al fiado o pago diferido en negocios comerciales informales. Vimos que estas financiaciones en general no les son entregadas “a cualquiera” sino que por el contrario existen lazos sociales distintivos –familiares, amistosos, barriales (conocidos)- que permiten articular estos créditos. En relación a esto vimos que los clientes también son catalogados en base a sus virtudes morales, cumplir con los pagos los cataloga como buenos clientes, hecho que les permite poder incurrir nuevamente en este tipo de financiaciones a la vez que los jerarquiza como “cumplidores” y “buenas personas”.

Por otra parte, pudimos dar cuenta de los diferentes compromisos que adquieren estas modalidades financieras en tanto las mismas son percibidas como una ayuda caracterizada por varias cuestiones. Las mismas son percibidas como una ayuda o un “aguante” en tanto sus particularidades se ciñen a permitir a los clientes llegar a fin de mes, acceder a productos alimenticios, y de esta manera gestionar los ingresos del hogar.

Por último, vimos cómo existen significados compartidos acerca de la organización de estas financiaciones. En él se conjugan formas de pago en lapsos temporales diferenciados según el cliente, donde se percibe un doble compromiso. Por parte del cliente, la obligación de pagar en tanto se tenga un ingreso de dinero –cuestión que puede ser previamente acordada-. Por parte del acreedor, el pacto de esperar hasta dicho momento para, en caso de no pago, efectuar un reclamo. Asimismo, pudimos ver que cuando un cliente no cumple sus obligaciones recibe imputaciones y jerarquizaciones morales que lo describen y etiquetan como un “cliente no confiable”, que no paga sus deudas a la vez que no entiende el sacrificio que implica para el comerciante brindar estas financiaciones.

## 2. “Promesas de 24 horas”

### 2.1. Introducción

**¿Ahí le pidieron algún tipo de recibo?**

*No, ellos tenían que ver que vos tenías negocio, sino no te dan...porque ven que vos trabajás todos los días y que vos podés pagarle*

*(Sr. y Sra. Fiordomo, 2014. Santa Fe)*

**Tienen que ver que vos trabajás y que vos podés pagarle todos los días**, argumentaba nuestra pareja de entrevistados. El matrimonio Fiordomo, quien tuvo tiempo atrás un comercio barrial, nos comentaba sobre el acceso a las financiaciones de pago diario. Como se observa, nuestros análisis giran en torno a las garantías que las personas pueden ofrecer a la hora de candidatearse como sujetos aptos para tomar crédito. También, intentamos reconstruir el proceso por el cual alguien se convierte en una persona apta para tomar crédito.

En este apartado donde trabajaremos estas “promesas de 24 horas”, se intentará mostrar la manera en que estas actividades se constituyen. Por una parte, haremos foco en cómo se identifican clientes potenciales, en las

garantías que operan como marcadoras de prestatarios, y los compromisos que de estas relaciones se perciben. Por otra parte, observaremos cómo se organizan los pagos de estos créditos y las maneras en que las personas pueden negociar los mismos. En última instancia, se intentará visibilizar las prácticas que se establecen cuando se producen controversias y conflictos sobre los pagos.

## 2.2. Identificaciones mutuas, garantías claras

¿De qué manera se identifican clientes? Nuestros datos arrojan que la manera en que se identifican clientes potenciales esta signada a la posesión a algún comercio barrial. Cuando comenzamos este trabajo hablando de los créditos formales, nos preguntamos por las garantías que un cliente puede ofrecer para poder ingresar en una relación de crédito de ese tipo. En los créditos de pago diario, no hay que presentar ni DNI, ni recibo de sueldo, ni alguna factura de un servicio pago, ni dar el contacto de tres teléfonos, etc. Una de las garantías, al menos la más habitual que surge en nuestro trabajo de campo, en principio está circunscripta a la posesión de un negocio barrial (almacén, despensa, quiosco). Es entonces que cabe preguntarse ¿cómo se organizan estos circuitos comerciales?

Si recordamos las características propuestas por Zelizer (2015) a propósito de los circuitos de comercio, una de ellas es la de constituirse a partir de relaciones sociales distintivas y actividades económicas compartidas. En este sentido, podemos argumentar que tales circuitos de comercio se configuran alrededor de la figura de quienes son propietarios de negocios barriales y las entidades que ofrecen financiación diaria para los mismos. El trabajo de estas casas comienza identificando aquellos lugares en donde hay negocios, o viceversa, quienes son propietarios de un comercio barrial –en general dedicado a la venta de “mercadería”- son quienes, mediante algún tercero (en general otro comerciante barrial)- hace saber de su interés por obtener estos servicios financieros.

Yanina, propietaria de un negocio barrial en barrio Santa Rosa de Lima, nos decía lo siguiente acerca de cómo se articulan estas relaciones en sus inicios:

**El único requisito que le piden ¿cuál es? ¿Que usted tenga el negocio?**

*Sí, ahora en mi caso sí, ellos ven un quiosco y en seguida vienen, casi siempre vienen a dejarme los folletos y todo pero no, por ahora no quiero sacar más nada... pero cuando yo no tenía el quiosco, como que la referente era mi hermana, porque como ella tenía el quiosco...entonces yo iba a la casa de ella y me mostraban los folletos y ahí elegí...pero al principio sí, mi hermana me hacía el favor y ella, porque como ella tiene un quiosco y ella me daba, le firmaba a los chicos y me daba la garantía y sacaba.*

(Yanina, 2014. Santa Fe)

Yanina nos decía: **ellos ven un quiosco y enseguida vienen**, por un lado, se observa cómo se establece una identificación de un potencial cliente. Como observamos anteriormente, algunas financiaciones formales están orientadas a sectores de bajos recursos y en diferentes barrios. De igual manera lo que podemos ver es que estas organizaciones identifican como prestatarios prominentes a comercios barriales (quioscos, despensas, etc.) Este hecho al parecer otorga a los acreedores, respecto de los propietarios de estos negocios, la seguridad de que el crédito de financiación diaria podrá tener solvencia en el tiempo. En este sentido, poseer un ingreso diario en base a la posesión de un comercio se convierte en fuente de seguridad y por ende en una garantía, de tipo inicial.

Asimismo, otra de las garantías a ofrecer cuando se quiere solicitar una financiación de este tipo sin tener un comercio pequeño, es poseer algún tipo de lazo cercano con alguien que si posea un negocio. Yanina argumentaba que su referente para con los acreedores era su hermana –hermana que en otras ocasiones había adquirido productos bajo esta misma modalidad, por ende las personas responsables de estas financiaciones la conocían-. **Porque como ella tiene un quiosco y ella me daba, le firmaba a los chicos y me daba la garantía y sacaba.** En el fragmento citado se observa cómo un cliente/prestatario que no se dedica al comercio barrial puede

acceder a estas financiaciones a través de un tercero como garantía, que acredite la posesión de un comercio. Esto también nos hace pensar acerca de cómo la acumulación de capital moral –en tanto la hermana ya es una conocida que ha adquirido financiaciones con estas organizaciones- puede ser transferible. No se necesita solo del vínculo social que articula el pedido. La virtud moral asociada a su hermana, se transfiere otorgando confiabilidad a quien contrae el crédito.

Retomar la cita inicial de este apartado, nos posibilitará realizar algunas consideraciones más sobre los valores sociales que se dejan ver a través de estas relaciones crediticias. Recordemos al matrimonio Fiordomo el cual poseía una pollería, y nos comentaban:

**¿Ahí le pidieron algún tipo de recibo?**

*No, ellos tenían que ver que vos tenías negocio, sino no te dan...porque ven que vos trabajás todos los días y que vos podés pagarle*

*(Sr. y Sra. Fiordomo, 2014. Santa Fe)*

Magdalena Villareal (2008) argumenta que en ciertos circuitos de comercio, algunos bienes de capital ofician como bienes simbólicos. En este sentido, tener el capital “quisco” implica el bien simbólico de “trabajo diario, ingreso diario”. De tal manera, hay una cuestión sobre la que prestar atención. Nuestro resaltado de la cita con la que comenzamos este apartado – ***ven que vos trabajas todos los días*** –, apunta a poder entender como ciertas normas sociales “aparecen” en las relaciones financieras. En este sentido, tener un comercio, además de dar cuenta de que se pueden percibir ingresos diarios para solventar los créditos, implica que, para acceder a ciertas financiaciones, “tienen que ver” efectivamente que vos trabajás. Es decir, si recordamos las garantías por las cuales alguien puede ser concebido como una persona apta para crédito, una de ellas es su calidad ocupacional. Desde esta perspectiva, la posibilidad de visibilizar alguien que trabaja, hace a esa persona más “adecuada” a las premisas sociales y culturales que guían las evaluaciones que posibilitan las relaciones financieras, como hemos divisado a propósito de las relaciones crediticias formales.

Es posible observar que estas relaciones financieras se producen en y a través de ciertos lazos y garantías. Al mismo tiempo, verificamos que, en las mismas, clientes y acreedores, poseen actividades económicas compartidas.

Otras de las cuestiones que surgen de nuestro trabajo es la valoración que adquieren estas financiaciones para las personas y sus respectivos compromisos. Dentro de estas circunstancias, estos créditos son valorados positivamente y generan ciertos compromisos en tanto se ajustan a su economía diaria de los hogares. Viviana, comerciante barrial de 42 años asentada en barrio Los Troncos, nos decía:

*Ellos te traen un catálogo de un montón de cosas. Y así empecé a comprar algunas cosas, para los chicos más que nada. No es que comprás barato, pero si está en la facilidad de pago.*

*(Viviana, 2013. Santa Fe)*

Como bien identifica Viviana, las facilidades que presentan estas modalidades financieras son de dos tipos. Por un lado, en base a una lógica más personalizada, ofrecen en las propias casas de los comerciantes sus productos mediante diversos catálogos lo que permite a los clientes efectuar las compras en su propio hogar. Por otro lado, evidentemente estas financiaciones no son de lo más económicas en términos monetarios. Pese a eso, argumenta que la modalidad que adquieren estas prácticas permite una “facilidad de pago”, que la constituye como valorable en tanto es una herramienta financiera que se ajusta a su capacidad de generar ingresos mediante su comercio.

Por otra parte, para muchos de estos comerciantes informales la financiación crediticia por día les resulta importante en la medida en que les permite adquirir productos (como capital) en base a sus ingresos diarios. Dadas estas circunstancias, el compromiso que los agentes sienten con aquellos que les brindan esta posibilidad de estructurar el uso de sus ingresos es de diversas “intensidades”. Que estas modalidades financieras impliquen que

quienes las utilizan puedan de alguna manera organizar las economías de sus hogares a la vez que solventar sus necesidades materiales, implica una obligación de pago que ronda entre estas dos cuestiones nombradas. Por un lado, mantener la relación de crédito estable en tanto se constituye en herramienta que permite constituir y complementar sus actividades económicas (los comercios barriales); y, por otro lado, pagar en la medida de lo posible lo más rápidamente como forma de devolver un favor. Viviana, en otro fragmento de su entrevista nos decía:

*Aparte no lo jodería a él porque es él que me saca del agua. Hoy por hoy fijate que yo si voy a sacar un crédito y te piden un montón de requisitos y te cobran al final un montón de plata. Porque yo tengo prestamos que he sacado...y que todavía estoy pagando.*

*(Viviana, 2013. Santa Fe)*

Viviana comentaba sus sensaciones en torno a los compromisos adquiridos mediante un crédito por día. Ante la pregunta sobre los apremios por el pago de las deudas, la entrevistada argumenta no sentir ningún tipo de presión. A pesar de eso, a la frase siguiente nos decía: ***aparte a él no lo jodería*** (en referencia a quien otorga los créditos) ***porque es él que me saca del agua***. Si bien los créditos por día, generan compromisos que se amoldan a mantener el vínculo financiero en tanto se ajustan a los ingresos diarios de las personas, también es importante “no joder a quien me saca del agua”. Es decir, cuando las personas y los hogares están a punto de hundirse en el agua, estos créditos son percibidos como una ayuda. Si bien los agentes no argumentan sentirse endeudados de la misma manera que con entidades formales, fallar en el pago de las deudas implicaría “joder” a alguien que tiene una actitud “positiva” para con el prestatario.

### **2.3. Acuerdos, negociaciones y conflictos en 24 horas**

En este punto el hincapié está puesto en mostrar la manera en que se articulan y organizan los pagos diferidos de 24 horas. Se observará en primer lugar, la forma en que estos pagos son acordados y negociados, para luego dar cuenta la manera en que se resuelven las situaciones donde los compromisos no se cumplen.

Una vez articulada la relación de crédito, acreedores y deudores materializan pagos, montos y cobros de las deudas con sistemas de contabilidad propios. En este sentido, ambas partes de la relación llevan las anotaciones respectivas en una planilla donde figuran cantidad de cuotas –días- y monto de las mismas. Yoana y su madre, a quienes citamos más arriba, nos comentaban acerca de esta organización:

*Y suponete tienen una heladera, que está a tres mil y algo, "te la damos y todos los días nos das cincuenta pesos" te dicen; o cien por día, como vos quieras arreglarlo. Y ahí es donde te la dan, te traen la heladera y al otro día ya te empiezan a cobrar.*

*(Yoana y Sra. Contreras, 2014. Santa Fe)*

En tal relato observamos como los pagos en general se estructuran en consonancia con los ingresos o deseos de los clientes. Una vez negociado y efectuado el arreglo, los pagos se organizan a partir del día siguiente. En otro fragmento de la misma entrevista, Yoana nos comentaba cómo se materializan las cuentas mediante sistemas de contabilidad propios que se llevan a cabo entre clientes y acreedores, a la vez que se identifican significados compartidos acerca de cómo se efectúan estos cobros. Veamos el fragmento:

*Claro, esta es donde llevan la cuenta. Tienen dos, una la familia y otra ellos... ¿No ves? Acá tiene veinte y acá tiene diez (nos muestra la planilla). Sino, todos los días a las ocho de la mañana ¡sabes qué! Golpeando la puerta; tocándote el timbre. Si no atendés no se van, se quedan ahí esperando, esperando...Sí, hasta que no le abrís no se van, te cobran sí o sí. Andan dos, uno anda armado y el otro anda cobrando.*

*(Yoana y Sra Contreras, 2014. Santa Fe)*

El relato de Yoana y su familia nos permiten observar el modo en que se materializan sistemas de contabilidad propia en esta actividad que englobamos dentro de un “circuito comercial”, es decir, las planillas donde se anotan las cuotas a pagar y los montos de las mismas. Como bien nos comentan nuestras entrevistadas existen dos planillas, una la posee el acreedor y otra el cliente, donde se lleva a cabo el control de la relación financiera.

Por otra parte, también podemos percibir la manera en que se articulan los mecanismos de cobro de las cuotas y las interacciones por medio de las cuales se llevan a cabo. De igual manera que el ofrecimiento de los productos y financiaciones, el cobro se realiza diariamente y en la casa del prestatario, generalmente en los mismos horarios todos los días –Yoana nos comentaba que los “cobradores” saben a qué hora sus acreedores se encuentran en su casa para realizar los cobros-. Como bien dice nuestra entrevistada: *hasta que no le abris no se van*, esto implica una suerte de cobro medianamente forzado que se termina por comprender con la última frase del fragmento citado: *andan dos, uno anda armado y el otro anda cobrando*. De tal manera, el cobro se efectiviza en la casa del deudor, y el mismo es realizado por dos personas: un cobrador y una persona extra que está armada. En este sentido es relevante tener en cuenta que los participantes de tal relación financiera –compartan los métodos o no- saben cuáles son los mecanismos y prácticas que articulan y regulan y por ende conforman estas relaciones e interacciones financieras. Se puede establecer entonces que existen significados compartidos en torno a cómo y a quiénes realizan la actividad económica. Estos significados se perciben respecto a las maneras en que las transacciones se realizan, las prácticas que las articulan, y sus cobros y pagos –recalcamos, se comparten los métodos o no-.

Otras de las cuestiones que relevamos es que estos pagos pueden, en algunas circunstancias, ser negociados. Hacemos referencia a que no solamente existen pagos diarios, sino que en diferentes ocasiones los mismos pueden variar entre diarios, semanales, quincenales, etc.

En un principio el ofrecimiento de crédito de estas casas informales se organiza en base al pago diario. Una vez transcurridas sucesivas interacciones materializadas en relaciones de crédito concluidas, esto permite a los clientes dos maneras de organizar sus pagos. En primer lugar, ser buen pagador ofrece la posibilidad de efectuar un arreglo del pago de las cuotas de diferentes maneras en relación a los lapsos de tiempo entre cuota y cuota (diario, semanal, etc.); y en segundo lugar, también permite a estos clientes organizar y cambiar la lógica de los pagos pudiendo por ejemplo, retrasar algún pago diario y efectuar luego dos o tres pagos juntos, como también cambiar directamente la modalidad de pago de los mismos (pasar del pago diario al pago semanal por ejemplo).

Retomemos un fragmento de la entrevista realizada a Yanina –a quien ya citamos anteriormente-, que nos permitirá clarificar estas cuestiones:

**Y el arreglo ¿es pago por día o semana?**

*Por día...pero también, como con los chicos ya soy clienta si yo quiero pagarlo por semana, lo pago por semana...pero al principio sí, mi hermana me hacía el favor y ella, porque como ella tiene un quiosco y ella me daba, les firmaba a los chicos y me daba la garantía y sacaba y lo pagábamos por sábado, era más fácil, pero después cuando saqué la caramelera con ese mostrador chiquito eso lo pagué por día nomás...en ciento cincuenta días de veintidós pesos.*

*(Yanina, 2014. Santa Fe)*

Yanina nos comenta, como en el fragmento de más arriba que tener a hermana como garantía le permitió acceder a estas financiaciones. También comenta que esta situación le permitió pagar su crédito por sábado. Vayamos por partes. La entrevistada manifiesta que, en un principio, los pagos se realizan a diario. Ahora bien, existen situaciones en las cuales los pagos pueden organizarse de otra manera, en otros lapsos. *Como yo ya soy clienta*, comentaba, cuestión que hace alusión que ha realizado transacciones financieras con estas organizaciones en reiteradas ocasiones cumpliendo con sus compromisos monetarios. Esta categorización –la de “clienta”- le



permite tener mayores márgenes de negociación en torno a los pagos de las cuotas y los lapsos de tiempo entre dichos pagos. Como comenta: *como con los chicos ya soy clienta si yo quiero pagarlo por semana, lo pago por semana*. Evidentemente tener esta jerarquía entre clientes permite negociar los pagos de una manera diferenciada, acorde en parte a los intereses del deudor. El cumplimiento de los compromisos monetarios permite, para quien es considerado con esa etiqueta, obtener mayores márgenes de negociación sobre los pagos.

De igual manera, nuestras entrevistas dejan entrever que cuando no se cumple con los compromisos financieros pueden existir ciertos márgenes de negociación hasta un punto en el que se visibilizan ciertas consecuencias derivadas de estos incumplimientos. Yoana y su madre, a quien citamos más arriba, en otro momento de la entrevista nos decían:

**¿Y cuando no tenés?**

*Le decís aguantame hasta mañana y los vagos te aguantan. Hasta mañana y le das los dos juntos; si no, te van a sacar lo que les pediste.*

**¿Ah sí?**

*Es así, acá es así...*

**¿Y uno siempre tiene que tener para pagar?**

*Claro, ese es el tema. Vos a los vagos no le pagas un día, y al otro día no tenés, vienen y te dicen, bueno devolveme lo que te dimos y quedaste en bola, bolu.*

*(Yoana y Sra Contreras, 2014. Santa Fe)*

Vemos mediante este relato cuáles son los mecanismos en los que incurren estas organizaciones financieras informales cuando se registra una morosidad, la cual se materializa en cuanto existan días consecutivos en que no se realizaron los pagos de los montos acordados. Dijimos que ser etiquetado como “cliente” permite ciertos vestigios de negociación respecto de pagos y morosidades. Poseer esta etiqueta, se constituye en una diferencia y categorización crucial en tanto los mecanismos que regulan estas relaciones difieren. Como argumenta la familia de Yoana, una vez que uno ha incurrido en un impago de dos días consecutivos, los cobradores vienen y te retiran el producto adquirido. Esto nos hace pensar en la esencia de la diferenciación entre relaciones financieras por parte de los acreedores. En este sentido las virtudes morales de los deudores, es decir, tener conducta de cumplidor, es lo que diferencia unos clientes de otros.

Para ilustrar de una mejor manera estos intercambios económicos, también observamos una especie de cliente “intermedio”. Siguiendo la historia financiera de la familia Fiordomo –con quien empezamos este apartado de “promesas de 24 horas”–, nos comentaban que ellos accedieron en muchas ocasiones a este tipo de financiaciones diarias. Argumentaban haber comprado una gama variada de productos que servían como capital a su antigua pollería, estanterías, balanzas, freezer, etc. Según decían, mientras transcurrían las relaciones crediticias, llegó un momento en el que, dadas sus buenas conductas de pago, podían solicitar otras financiaciones para ir obteniendo otros productos. Ahora bien, en un momento el negocio dejó de funcionar de la manera en que lo hacía, cuestión que implicó cerrar el mismo. Esto trajo como consecuencia no tener dinero suficiente para afrontar sus compromisos diarios de pago con estas casas financieras. Sin embargo, según esgrime la familia, la casa de financiación diaria les dio la posibilidad de realizar un convenio, veamos el relato:

*Sacaste el freezer...ahí tuvimos problemas también cuando cerramos, no pudimos pagar y ahí nos hicieron un convenio, que nos dieron un freezer más chico y se llevaron el otro y ahí bueno... Porque había sacado un freezer de dos puertas...*

El historial crediticio de esta familia con la casa de financiamiento diario, permitió a la familia poder realizar un convenio. El jefe de familia de este hogar nos argumentaba líneas atrás del fragmento citado que la casa le “dio la facilidad” de realizar dicho convenio. En este caso, tener un historial favorable, en tanto había cumplido con sus demás compromisos monetarios, les dio la posibilidad de que la resolución por dicho impago sea diferente a la de la familia de Yoana. Es decir, esta refinanciación permitió que adquirieran un producto de cualidades iguales –un freezer–, pero más pequeño acorde al monto alcanzado hasta la interrupción del pago de las cuotas.

## **2.4. Conclusión**

En este apartado pudimos observar cómo se articulan estas financiaciones de pagos diarios. En primer lugar, pudimos ver cómo existen relaciones sociales distintivas que identifican a los actores participantes de estas prácticas. En este punto vimos que estos circuitos comerciales se realizan entre una comunidad de quiosqueros/almaceneros, y quienes les proporcionan algunas de las herramientas necesarias para desempeñar estos trabajos –heladera, freezer, balanzas, etc. Asimismo, observamos cuáles son las garantías que operan para adquirir estas financiaciones. En líneas generales, las mismas quedan supeditadas a la posesión de algún negocio de barrio, o al vínculo con un tercero que sea cliente de dichas organizaciones.

En segundo lugar, observamos que estas relaciones de crédito generan compromisos en las personas en tanto la herramienta financiera ofrecida sirve a su actividad laboral –percibida como una ayuda– ya que brinda posibilidades de adquisición de elementos como capital para el negocio, a la vez que ofrece facilidades de pago en torno a sus ingresos diarios en base al comercio.

En tercer lugar, observamos cómo se organizan los pagos y cuotas con sistemas de contabilidad propios y cuáles son las situaciones en que se generan conflictos y sus respectivas resoluciones. Observamos que existen diferentes categorías de clientes en tanto los mismos sigan los patrones morales de conducta financiera, pagar las cuotas. Ser buen cliente implica tener mayores márgenes de negociación respecto a los lapsos de tiempo entre cuotas, a la vez que permite negociar las mismas en casos de atraso. Por otra parte, no cumplir con los compromisos monetarios implica la quita de los productos. Existen casos intermedios en donde dado el historial financiero del cliente, las consecuencias ante morosidad pueden ser negociadas y que la pérdida del producto adquirido se apacigüe con algún otro bien.

## **3. Promesas peligrosas**

### **3.1. Introducción**

El caso de los prestamistas se constituye como uno especial en este trabajo, en tanto solo tres de nuestros hogares entrevistados manifestaron efectivamente haber utilizado este método de financiación. A pesar de este hecho, algunos otros hogares comentaron algunas de las lógicas que signan estas modalidades financieras.

Sin embargo, la cercanía de uno de nuestros compañeros hacia uno de los barrios de Santa Fe donde se realizan este tipo de actividades financieras, nos permitió acceder a una charla con un integrante de estas organizaciones dedicadas a la financiación informal. En diferencia con los demás apartados donde citamos fragmentos y partes de nuestras entrevistas, esta charla informal no pudo ser registrada al igual que las demás entrevistas, hecho por el cual en este apartado se “escuchará” menos la “voz de las personas”. Hechas estas aclaraciones observemos cómo es que estos mecanismos de financiación se llevan a cabo.

En este apartado el objetivo estará en mostrar de qué manera los prestamistas identifican a los clientes y cuáles son los criterios que efectúan la selección de los mismos. En un segundo momento, daremos cuenta de cómo se organizan y llevan a cabo los intercambios monetarios en estas relaciones y los conflictos que acarrearán cuando estos intercambios no ocurren.

### 3.2. El crédito “inclusivo”: entre información y moral

Una de las cuestiones que pudimos observar es cómo los prestamistas identifican clientes potenciales. Al parecer no existe ningún tipo de criterio que opere como seleccionador de clientes en el inicio de la relación. Nuestro informante clave, quien cumple una función particular dentro de la organización –tener a cargo un grupo de cobradores-, nos comentaba algunas cuestiones relativas a las formas de ofrecer los servicios financieros.

Nicolás, argumentaba que en primera instancia no piden ningún tipo de requisito para acceder a los préstamos, es decir, ningún tipo de garantía en particular: *nosotros le damos a cualquiera que necesite, saben que pueden pedir y que tienen que devolver*, comentaba. En el título de este sub apartado se leen las palabras “el crédito inclusivo”. Bajo las mismas, lo que quisimos exponer es que cualquier persona puede acceder a este tipo de financiación ya que no se requiere de ningún tipo de acreditaciones que den posibilidad a contraer una relación de crédito de esta modalidad.

Gladys –enfermera de oficio-, una de nuestras entrevistadas, residente de barrio Los Troncos, nos comentaba acerca de cómo acceder a un préstamo de estas organizaciones:

*Y lo bueno es que no te pide recibo, no te pide garantías, no te pide nada.*

*(Gladys, 2013. Santa Fe)*

El relato de Gladys confirma lo que decíamos anteriormente. En un comienzo no existe ningún tipo de criterio que opere para poder contraer un crédito a través de los prestamistas. En este sentido se observa que quien lo desee puede acceder a los mismos.

Sin embargo, según nos comentaba Nicolás, algo que es relevante para los prestamistas es poder saber el lugar de residencia de quien solicita la financiación. Esto se debe a que, de manera similar a los pagos diferidos, es importante conocer el paradero del deudor, ya que tanto cobros como reclamos de los mismos se efectúan en la casa del cliente. Es decir, la relación financiera – y las interacciones que la constituyen-, se llevan a cabo en el hogar del prestatario. De esta manera, Nicolás nos comentaba la importancia de *saber dónde vive* quien solicita el crédito.

Ahora bien, existen situaciones en que no se conoce a quién se le está brindando financiación. Los prestamistas intentan averiguar cómo estos clientes se enteraron de su existencia, en pos de obtener más información y poder diagramar los préstamos pertinentes. Nicolás comentaba esta situación y decía: *cuando no le sacamos la ficha, les preguntamos cómo se enteró*. Es así que obtener información extra se torna importante para saber a quién se le brinda el servicio financiero y su lugar de residencia (para el cobro del mismo).

Por otra parte, existen ciertas maneras en que los préstamos pueden ser otorgados dados los conocimientos mutuos entre acreedores y prestatarios, es decir, operaría un criterio temporal. Viviana, dueña de un quiosco en barrio Los troncos nos decía:

*Yo conozco a un hombre hace como diez mil años y con el charlo. Yo le digo, “Gabi, el lunes necesito plata”. ¿Cuánto querés?, 2000, 2500... Yo como con él tengo una relación de años de amistad, él sabe dónde yo vivo y me presta hace muchos años.*

*(Viviana, 2013. Santa Fe)*

Según Viviana comentaba, dada la temporalidad de la relación y el conocimiento mutuo entre ambos partícipes de la transacción, obtener una financiación es sumamente fácil y accesible. Sumado a esto, Nicolás nos comentaba algunas cuestiones sobre los clientes de mayor antigüedad que permiten que comprendamos mejor estas cuestiones.

Existe una particularidad clave respecto de los clientes que pueden resultar similares a la de los créditos formales. Nicolás sostiene que hay entre los clientes una especie de jerarquía. Para el año 2017, el monto máximo con el cual se puede comenzar a incurrir en estas prácticas de financiación es menor a 2000 pesos. Esta situación puede ir mejorando en tanto el deudor cumpla con sus obligaciones de pago. Si el cliente “muestra” sus virtudes morales devolviendo los préstamos solicitados, la mejoría puede ser de un monto que ronda los 15000 pesos.

Esta cuestión está supeditada a que los acreedores perciban a los clientes como confiables cumplidores de sus compromisos monetarios. En ese sentido se imbrica, al igual que en los créditos formales, evaluaciones financieras, montos y capital moral. En la medida en que los clientes cumplen con sus compromisos sus márgenes morales de confianza aumentan. Es decir, las deudas pueden ser cuantificables dice Graeber (2011), el capital moral puede ser acumulable dice Wilkis (2008, 2013, 2017), por ende, el dinero a acceder aumenta en la medida en que las virtudes de este tipo sean mayores. No sabemos cómo se traduce ello en tanto al interés de los préstamos, pero lo que sí queda cuantificado de esas obligaciones sociales cumplidas es la cantidad de dinero a la que se puede acceder mediante este mecanismo.

Juan y Norma (barrio Nueva Esperanza), quienes obtienen sus ingresos del trabajo de Juan que es chofer de taxi, nos comentaban algunas cuestiones relativas a la organización de estas financiaciones, y la importancia de cumplir con las obligaciones de pago:

*¿Cuál es el secreto? Los muchachos te ofrecen el crédito y te dan un monto determinado, con un máximo de no más de 1000 pesos. Después que te conocen te pueden dar más de mil pesos*  
(Juan y Norma, 2013. Santa Fe)

Evidentemente, la sucesión de interacciones y relaciones financieras concluidas otorgan a los clientes virtuosos la posibilidad de obtener mayores montos de dinero a tomar en crédito. En este sentido, lo que nos argumentan Juan y Norma, confirman lo que Nicolás nos comentaba sobre la forma en que se articulan los montos a otorgar según la calidad del cliente.

Otra de las consideraciones que nos arrojó nuestra charla con Nicolás, es que existe otro “dispositivo” que ayuda a articular calidad de los clientes (calidad no en su sentido moral) e intereses. Como comentamos antes, es importante para esta organización contar con cierta información –saber cómo se enteró el cliente de la existencia de la entidad financiera informal, como así también el paradero del prestatario-. Una cuestión importante a la hora de articular estos créditos y sus intereses se basa en poder obtener información de otra calidad. La obtención de información se torna necesaria en tanto permite a los acreedores saber la urgencia que implica para el cliente obtener dinero en efectivo. En el caso que exista un cliente con tales urgencias, dicha situación se constituye para la organización como favorable en tanto puede aplicársele una suma de intereses bastante considerable. Nicolás nos decía: *a esos le damos con todo*, frase que significa que los intereses por dicha financiación son muy altos.

### **3.3. Entre pagos y golpes**

Una de las cuestiones que pudimos recolectar es la manera en que se organizan los pagos. Si bien no contamos con información necesaria para poder esclarecer cómo se articulan estos cobros cuando se contrae la primera relación financiera, lo que sí observamos es que, si la relación esta entrada en años –virtudes morales de por medio-, las cuotas y los pagos pueden ser negociados. Otro fragmento de la entrevista con Viviana nos permite explicar estas cuestiones:

*Se acomodan a tus ingresos, a lo que vos puedas. Ellos te preguntan, yo conozco a un hombre hace como diez mil años y con él charlo. Yo le digo, "Gabi, el lunes necesito plata". ¿Cuánto querés?, 2000, 2500... Yo como con él tengo una relación de años de amistad, él sabe dónde yo vivo y me presta hace muchos años, entonces él me amolda las cuotas a lo que yo puedo pagar. Y yo le digo, "te puedo pagar 150 por semana y quiero 2000. O sea, el me trae lo que sea por esa cantidad*

*(Viviana, 2013. Santa Fe).*

Viviana nos comentaba cómo se organizan y negocian los pagos y cuotas. Al parecer la negociación se atañe a poder concordar un plan de pagos de acuerdo a los ingresos del deudor. Esta negociación es posible en tanto la relación que tiene ella con su acreedor tiene un largo historial crediticio, tal así que argumentaba que el vínculo que tiene con "Gabi" es amistoso. Lo que nos interesa es poder observar el carácter flexible con el que pueden organizarse los pagos atendiendo a la necesidad e ingresos de los clientes. Esta flexibilidad y capacidad de negociación de la financiación radica en, como vimos más arriba, la acumulación de virtudes morales que distinguen y jerarquizan clientes.

De igual manera, la explicación sobre los pagos no se reduce a esto. Pese a la amabilidad que se percibe de la relación crediticia según nos cuenta Viviana, Nicolás manifiesta que muchas veces las maneras de manejar diferentes situaciones que articulan estas relaciones crediticias difieren de la "amabilidad" de trato.

¿Cómo actúan estas organizaciones informales en caso de que los clientes no paguen sus deudas? A propósito de esto, "Nico" nos contaba su función dentro de la organización. Según nos decía el coordina y controla a los cobradores –"tengo hombres a cargo"-. Su puesta en escena se desarrolla cuando un deudor no cumple con sus pagos. Las maneras que tiene la organización de proceder en estas ocasiones de morosidad, se circunscriben a un mecanismo donde se utiliza la violencia física. Antes de comentar lo que nos contaba sobre estas maneras de actuar según los cumplimientos y obligaciones de pago, es pertinente aclarar otra cuestión que él mismo nos decía. Al parecer, existen ciertos acuerdos con las fuerzas de seguridad –policía- que les permiten actuar de determinadas maneras. Es entonces que cuando un cliente incurre en el atraso de algunos de los pagos acordados, estos agentes pueden ingresar a las viviendas de sus deudores o utilizar la violencia contra quien está en situación de deuda.

Retomando la cuestión acerca de los modos de proceder de estas organizaciones ante situaciones de morosidad, Nicolás decía que, cuando algún cliente se atrasa unos días ***nos metemos en la casa y le sacamos algo de valor***, lo que extraigan dentro de la vivienda puede ser del mismo valor del préstamo otorgado o de un valor inferior. Cuando lo que se saca de las viviendas es algún objeto de valor inferior al préstamo otorgado, la visita se vuelve a realizar y la misma puede tener dos "salidas" o "finales"; o el cliente realiza el pago respectivo que debe, o en caso contrario se le extrae otro objeto. Según nos comentaba "Nico" en muchas de estas situaciones, dicho proceso puede estar acompañado de la violencia física –golpes- y el amedrentamiento –amenazas-. A propósito de estos mecanismos, también argumentaba que los clientes saben cómo son las cosas, es decir, cuáles son los métodos con los que estas organizaciones se manejan.

Gladys, de barrio Los Troncos, a quien ya citamos anteriormente, nos contaba una de sus experiencias a propósito de este tipo de financiaciones.

**¿Tiene deudas con prestamistas?**

*Los prestamistas son los particulares, y yo tengo créditos con ellos también.*

**¿Y cuándo recurrió a un prestamista?**

*Y hace como 3 años, capaz más.*

**¿Para qué lo sacaste?**

*Para pagar otra deuda, sacar de uno para pagar a otro.*

**¿Y le conviene más? Por ejemplo, ¿sabe cuánto le cobra de interés un prestamista privado?**

*Menos que el banco. Y lo bueno es que no te pide recibo, no te pide garantías, no te pide nada... Es más, una relación de confianza digamos... Claro, porque vienen acá a tu casa y te garrotean o te insultan, o te persiguen, así que tenés que pagarles sí o sí.*

*(Gladys, 2013. Santa Fe)*

Nuevamente, se visibiliza la configuración de estas relaciones en base a cuestiones que ya enumeramos – no pedir garantías, saber el lugar de residencia de los deudores, etc.-. Lo que nos atañe aquí es poder confirmar lo que Nicolás nos comentaba sobre situaciones de morosidad. Gladys comentaba saber cuáles son los modos en que actúan los prestamistas al momento en que se incurre en una situación morosa: ***Claro, porque vienen acá a tu casa y te garrotean o te insultan, o te persiguen, así que tenés que pagarles sí o sí.*** En este sentido los conflictos parecen ser menos flexibles que en otros casos como por ejemplo el fiado o los préstamos entre familiares o conocidos. Es importante comprender que existen significados compartidos acerca de estas relaciones financieras, sus mecanismos de organización de las mismas y las formas de proceder ante situaciones de morosidad. Que nuestra entrevistada comentara esto, afirma lo que Nicolás argumentaba sobre la suposición de que los clientes saben en qué tipo de relación financiera se encuentran implicados, teniendo el conocimiento de las maneras y modos que tienen estas organizaciones de actuar en ciertos casos, en especial cuando hay morosidad.

### 3.4. Conclusión

Observamos en este apartado cómo en este tipo de financiaciones no opera ningún tipo de garantía específica para seleccionar clientes más que la necesidad del prestatario de adquirir financiación. Lo único que se necesita es tener cierta información del paradero del cliente en pos de efectuar los cobros de las respectivas cuotas.

También vimos que los clientes pueden ser diferenciados en tanto cumplan sus compromisos de pago, esto tiene dos consecuencias. Por un lado, los benefician con la obtención de mayores montos de dinero que poder solicitar en efectivo como crédito. Por otro lado, implica la posibilidad de articular la organización de los pagos en consonancia con los ingresos del prestatario. Es decir, las cuotas pueden amoldarse a tal situación.

Por último, observamos que existen significados compartidos acerca de la relación financiera. Esto se dejó entrever cuando comprendimos las maneras que tienen de accionar estas organizaciones en caso de morosidad. Tanto nuestro informante clave como nuestros entrevistados argumentan saber que, en ciertos momentos, los de morosidad, la violencia física –y la quita de productos-, se llevan el centro de la escena.

# **CAPÍTULO VII: Promesas que “duelen”**

## **1. Introducción**

Desde este punto, nos disponemos a observar cómo estos procesos de endeudamiento son vivenciados personalmente y experimentados en diferentes esferas y ámbitos sociales. En primer lugar, analizaremos cómo los procesos de endeudamiento se perciben como “malos momentos” en tanto existe una imposibilidad de hacer frente a los mismos, otorgando cierta incertidumbre futura sobre las estrategias económicas de los hogares. En segundo lugar, haremos hincapié en observar cómo estas situaciones generan reflexiones acerca de las actividades laborales en tanto estas no pueden o solo pueden solventar estos procesos.

## 2. Deuda y vida cotidiana: la impotencia de no “tener”, la incertidumbre de no “saber”

Las deudas y los procesos que ella implica –procesos de pagos sucesivos de cuotas y montos (extensión en el tiempo), procesos de negociación/conflicto/controversia- se vivencian a nivel individual de diferentes maneras.

En gran cantidad de ocasiones estas circunstancias se circunscriben al “no es que no quiera pagar” (Hada, 2012). Es decir, estas diferentes expresiones individuales reflejan un sentimiento de impotencia en tanto no se encuentren ni generen los recursos monetarios con los que ir solventando las deudas que se contraen -recordemos que dentro de nuestros hogares entrevistados muchos de ellos tienen como sostén de familia a alguien en relaciones laborales informales-.

Daniela (ama de casa) quien convive junto con su esposo que oficia de albañil en barrio Santa Rosa de Lima, nos comentaba:

**¿Qué significa para usted estar endeudado?**

*Y sería una cosa muy fea...porque no podés vivir...vivís atormentado por una cosa u otra...*

**¿Usted ha estado así en alguna situación?**

*Sí, en algún momento estuve...cuando mis hijos eran chiquitos sí...*

**Y ¿qué sentía? ¿Estaba muy mal?**

*Estaba muy bajoneada, muy deprimida y no tenía cómo pagarlo...me acuerdo que yo había sacado en Morini, una pileta de esas de pelopincho, y yo estaba sentada acá en la puerta, y vienen en una camioneta y bajan unos hombres y me dicen...señora me dicen, ¿usted es Benavidez? Y le digo, sí soy Benavidez...y me dicen, nosotros venimos por unas cosas de Morini que usted no las pudo pagar...y le digo sí, me faltaban pocas cuotas para poder pagarla...y le digo no puedo pagar más porque no tengo cómo pagarla...mi marido se quedó sin trabajo le digo yo, y no tengo cómo pagarla...yo le quisiera pagar, pero no tengo.*

*(Daniela, 2014. Santa Fe).*

Daniela nos relataba una situación puntual respecto al pago de una deuda. Había adquirido una pileta para que sus hijos no pasen calor en el verano santafesino. Como se observa, expresiones como **no podés vivir, sería una cosa muy fea, vivís atormentado**, manifiestan un expreso malestar por no poder cumplir con los compromisos que generan las relaciones de crédito. Más adelante en el relato, Daniela expresa que ella no es que no quiera pagar, sino que no tiene cómo. Estas expresiones nos permiten contemplar cómo cuestiones relativas a los compromisos de pago en combinación con la escasez de recursos para afrontarlos generan –además de costos sociales y financieros-, emociones y sentimientos a nivel individual. La imposibilidad de realizar estos pagos monetarios –por falta de recursos- se experimentan como una especie de atormentamiento continuo. Como reflejan las expresiones citadas, todas hacen alusión a lapsos temporales que se entienden como “sin final”; vivir atormentado o no poder vivir expresa una desazón continua que formaría parte de la habitualidad. Este tipo de experiencias de carácter cotidiano se vivencian, según comentaba Daniela, como una depresión constante y una situación que lleva continuamente a estas “bajoneada”.



La deuda se experimenta como podemos ver a través de diferentes sentimientos y emociones que conllevan ciertos contextos y situaciones, en especial en momentos de escasos ingresos y subsistencia (lo que no quiere decir que en otros momentos no pueda experimentarse de la misma manera).

Otra de las cuestiones que pudimos visibilizar en nuestras entrevistas es que en algunas circunstancias las deudas, y la imposibilidad de sus pagos debido a la escasez de recursos, son experimentadas a nivel corporal. Las narrativas de los sujetos apuntan a relacionar diversas somatizaciones con situaciones de deuda, esto implica percibir enfermedades y diversos estados del cuerpo como ocasionados por dichas situaciones.

Veamos el relato siguiente de Rita, una vecina del barrio Santa Rosa de Lima, quien oficia de “portera” en una escuela de dicho barrio. Su testimonio refleja cómo la imposibilidad de tener recursos para hacer frente a las deudas implica un estado constante de malestar emocional y corporal:

**¿Si yo le preguntara que significa estar endeudado, usted que me diría?**

*¡No, no me digas eso! (se ríe). No vivís, no vivís en paz. No, porque no podés dormir, no podés comer, nada te cae bien porque vos estás pensando como hago, porque es lo peor que te puede pasar. No, no, es lo peor que te... ya me pasó, como te dije yo, casi me vuelvo loca cuando fui y vi todo lo que tenía que pagar.*

*(Rita, 2014. Santa Fe)*

Rita vive en el barrio Santa Rosa, trabaja en el comedor de una de las escuelas del barrio y está separada de su cónyuge pese a que viven bajo el mismo techo. Su relato nos ofrece fragmentos para comprender como las deudas se experimentan tanto a nivel individual y corporal. **No vivís, no vivís en paz. No, porque no podés dormir, no podés comer, nada te cae bien**, aquí expresa una serie vivencias que son originadas por las deudas. Estas se relacionan tanto con emociones, sentimientos, pero también con factores a nivel corporal que corrompen las prácticas cotidianas de las personas. Al parecer, estar en una situación de deuda implica un continuo vivir que no se caracteriza por la paz, sino más bien por un constante malestar que hace que las actividades cotidianas – cualquiera sea- estén cargadas de esta pesadumbre, tanto así que no se puede ni comer ni dormir. Ver las cuentas y no poder hacer frente a las mismas, generan una tensión constante que, según Rita, se manifiesta en su cuerpo, haciendo que todo el “peso de la deuda” recaiga sobre el mismo.

Otra de las maneras en que las experiencias se vivencian como una especie de intranquilidad, se relaciona con cálculos futuros. Es decir, como venimos observando, estos sectores necesitan de la financiación para poder acceder a determinados bienes que, según las situaciones y contextos, se consideran como necesarios. En este sentido, la importancia de “tener la posibilidad” de acceder a dichas financiaciones se constituye, para muchos de las personas, como una de las maneras que tienen de llevar adelante la economía de sus hogares. Es por esto que, cuando los compromisos monetarios no pueden ser o no son afrontados, el malestar se experimenta en tiempo presente –en la intranquilidad de no tener recursos para solventar esas deudas-, pero también es vivenciado como la pérdida de una posibilidad futura, es decir, la intranquilidad se relaciona con el hecho de que, si no se paga, la herramienta financiera (sobre todo en los créditos formales) deja de estar a “disposición” de la economía del hogar.

Zulma, de 54 años habitante del barrio Santa Rosa de Lima, quien recibe sus ingresos por realizar tareas de cuidados de ancianos, nos comentaba sus experiencias sobre procesos de endeudamiento:

**¿Qué significa para usted estar endeudada?**

*No, dejá no más, quedate ahí donde estás. (Risas) No, es jodido, porque no te dan en ningún lado. Si no pagás, no te dan. Entonces por eso a mí me preocupa. Yo saqué, cuando necesité, me dieron. Entonces, quiero cumplir con los que me dieron. Porque confían en vos. Sí vos vas a sacar un crédito, bueno, la persona confía en vos. Sí yo te pido un préstamo a vos, vos confiás en mí, de que yo te voy a pagar. Bueno, entonces, eso es lo que corresponde. Y yo, por ahí, como no puedo pagar, entonces me pongo mal. Me pongo loca.*

Como bien dijimos, muchas veces los malestares o sensaciones se asocian a ser etiquetada como deudora (institucionalmente –Veraz- o informalmente). Ser portadora de esta etiqueta constituye para Zulma un doble conflicto. Por un lado, argumenta estar preocupada por la imposibilidad que ser catalogada como deudora implica para con la utilidad de las herramientas de crédito. En tanto la misma ayuda a la economía de los hogares- como vimos anteriormente-, este hecho se vivencia como algo “jodido”, algo preocupante en tanto “quita” estrategias de sobrevivencia económica. Es claro que la posibilidad que brindan los créditos al consumo tiene su contracara emocional en la pérdida de los mismos. No poder volver a utilizar las herramientas financieras implica pérdida de poder de compra para las personas, pero aún más, al parecer también es una situación que molesta, que genera malestar. Es entonces que, estas emociones se expresan reflejando un futuro en el que no se sabrá cómo poder tener ese “resguardo” que dan los créditos o, en otras palabras, cómo se hará frente a futuras compras o situaciones de necesidad –no solo se financian consumos propiamente dichos, también se cubren gastos médicos, y diversos eventos de carácter tradicional (cumpleaños, navidad, año nuevo, comuniones, etc.)-.

Por otra parte, el sentimiento de malestar y “locura” está asociado a ciertas controversias morales sobre la autopercepción de su comportamiento como deudora. Es decir, estos sentimientos son experimentados en tanto faltar a los compromisos monetarios implica estar rompiendo tanto los lazos de confianza que unen la relación entre acreedor y deudor, como también simboliza la pérdida de ciertos atributos que hacen a la dignidad y respeto de las personas, la de hacer “lo que corresponde” como bien argumenta Zulma. Lo que corresponde es devolver lo prestado, faltar a esta norma moral implica a nivel individual sentirse mal o ponerse “loca”.

Otra de las maneras en que estos procesos de endeudamiento, entre escasez de dinero para solventar los compromisos y la imposibilidad futura que ello implica, puede ser vivenciado a nivel personal bajo una experiencia que se somatiza en el cuerpo.

Una vecina del barrio Santa Rosa de Lima, quien trabaja en un establecimiento educativo como asistente escolar, nos comentaba alguna de sus vivencias respecto del endeudamiento:

*Y bueno, con la ayuda de mis hijos, gracias a Dios, principalmente de ella, de ella y su esposo y...he salido...pero también me costó la enfermedad ¿no? A través de eso, todas esas circunstancias, todo ese mal pasar, todo ese mal momento, me enfermé del corazón, así que...*

**¿Se está tratando ahora?**

*Sí, me estoy tratando...ya van dos colocaciones de stent, ahora me tengo que esperar si me tienen que colocar uno más, así que trato de tomar las cosas con calma, con calma...*

Todo este momento malo dado por tal situación llevó a nuestra entrevistada al tránsito por el hospital, internaciones, colocación de stents, etc. Es decir, para ella la causa de su enfermedad del corazón y todo el proceso que conllevó la misma se relaciona pura y exclusivamente a una situación de endeudamiento. Vivir estas situaciones al parecer, fundó el replanteamiento de tomarse las cosas con más calma, expresión que también nos permite observar cómo los procesos de endeudamiento se relacionan con procesos donde la calma parece no ser una constante.

En el sentido que venimos realizando el argumento, las deudas se experimentan al parecer, como un sujeto o agente externo que tiene fuerzas por sobre los actores. Genera tanto sentimiento y emociones como así también somatizaciones corporales. Desde este punto hemos podido visibilizar cómo los compromisos y normas morales y sociales que implican las relaciones financieras, tienden a experimentarse muchas veces de manera individual, en tanto la interiorización de estas normas, generan diferentes estados de ánimo personales, emociones y sentimientos de malestar, como así también somatizaciones corporales.

### 3. La escasez monetaria “sentida”

Otro de las relaciones que encontramos en nuestras entrevistas entre deudas y emociones es que estas diversas experiencias a nivel individual, también pueden ser vivenciadas al calor de las prácticas y relaciones familiares.

Por un lado, estos estados a nivel personal que se configuran al calor de las relaciones financieras de los hogares, son experimentados por los sujetos en relación con la incidencia que tienen las deudas al nivel de las prácticas familiares “no financieras”. En este sentido podemos observar que las mismas se vislumbran en dos planos. Tales expresiones se relacionan con roles y compromisos familiares en combinación con una serie de costumbres y necesidades sociales. En este sentido pudimos identificar algún tipo de emociones en relación a cumplir con ciertos roles parentales –como comprar diversos productos necesarios para los hijos–.

Yanina convive con su marido quien se desempeña como empleado de la construcción. Ella a su vez atiende un quiosco en el frente de su casa. Nos comentaba su experiencia sobre la escasez de recursos para hacer frente a las deudas:

#### **Y eso ¿cómo lo maneja?**

*Y a veces lloro...y mi marido me dice bueno, quedate tranquila, si lo vamos a pagar, lo vamos a pagar...O me pongo mal a veces, cuando no me va bien en la venta y no lo puedo sacar a pasear al nene y ya me pongo mal...Cosas como ayer, lo del tema del quiosco me está haciendo mal, porque me estreso mucho, reniego mucho con los precios y todo, y después llegó la noche que me acuesto y la cabeza pareciera que se me va a explotar*

*(Yanina, 2014. Santa Fe)*

Yanina, argumentaba ponerse mal, llorar y hasta que la cabeza le **va a explotar** cuando sus cuentas hogareñas se encuentran en situación de deuda. Cuando se está en una situación de este tipo, gran parte del malestar que nuestra entrevistada comenta se debe a dos causas.

En primer lugar, a que el dinero que ingresa dada su actividad económica –comerciante barrial–, debe ser utilizado en muchas ocasiones para solventar sus deudas (en este caso particular la de los créditos por día)–. Esto trae aparejado no poder utilizar el dinero en otras actividades, es decir, esto implica no poder disponer del dinero ganado para las actividades que se deseen en tanto el mismo sirve para solventar deudas monetarias. En segundo lugar, implica una relación conflictiva con su actividad laboral. A pesar de que en ciertos momentos su actividad económica sea sustentable –“cuando me va bien en la venta”–, Yanina argumenta estar todo el día pensando en los precios y demás cuestiones relacionadas a dicha actividad, y en la imposibilidad de su negocio de generar más

ingresos de los que actualmente estaría registrando, para que tal dinero ingresado no solo sirva para el pago de deudas. En síntesis, este malestar se asocia con las deudas en tanto estas no permiten la utilización del dinero en actividades deseadas, a la vez que implica ciertos cuestionamientos sobre su actividad laboral y las ganancias generadas por esta.

Asimismo, gran parte del malestar que manifiesta se debe a la combinación de ambas situaciones descritas en el párrafo anterior. La imposibilidad de utilizar el dinero ingresado de manera deseada, en combinación con la ineficacia de su actividad laboral, trae aparejado que ciertos malestares se relacionen con ciertas costumbres asociadas a prácticas familiares. Tal estado individual se relaciona con ciertos hábitos o costumbres sociales que hacen a la constitución familiar. Cuando nuestra entrevistada comenta que ***no puede sacar al nene a pasear*** – cuestión que se torna angustiante hasta el punto del llanto-, implica comprender que una serie de situaciones entendidas como constitutivas de las prácticas familiares no pueden llevarse a cabo en tanto los créditos fluctúan la economía del hogar y la actividad laboral no permita sobrellevarlos, por tanto no permitan el uso deseado del dinero escaso en tales actividades ya que el mismo es utilizado en pos de solventar las deudas.

Otra de las cuestiones que pudimos observar en nuestro trabajo de campo es que, en diferentes instancias, donde se relacionan procesos de endeudamiento y actividad laboral, implican significaciones y re-planteamientos en torno a las retribuciones salariales y la actividad de trabajo en sí. Es decir, existen momentos en que los conflictos y/o controversias respecto al valor de las retribuciones salariales, generan diferentes estados de ánimo, sentimientos y emociones que se materializan en situaciones de deuda. Esto se da en la medida en que se percibe que el esfuerzo realizado en sus trabajos no se condice que el ingreso percibido, ni con el tiempo utilizado en dicha actividad. Tal esfuerzo y tiempo invertido no alcanza para solventar las necesidades y compromisos financieros de los hogares. Esto se traduce en constantes y diarios malestares, que también implican –como dijimos- que la utilización de los ingresos no sea la deseada, suplantando prácticas en relación a hábitos de consumo y la percepción de que “no se es dueño” del dinero percibido.

Una vecina del barrio Santa Rosa de Lima, quien trabaja en un establecimiento educativo como asistente escolar, nos comentaba alguna de sus vivencias respecto del endeudamiento:

Señora una pregunta, ¿qué siente una persona cuando tiene muchos créditos que

percibida como escasa; sea experimentado a nivel personal por un estado de depresión y encierro. Es decir, podemos observar cómo las deudas también dinamizan reflexiones en torno de otras esferas y ámbitos sociales y el funcionamiento de los mismos, pero muchas veces quedan condensados en sentimientos y emociones personales.

#### **4. Conclusión**

Pudimos observar cómo los procesos de endeudamiento son experimentados a nivel individual. Estas situaciones generan ciertos sentimientos, emociones y somatizaciones que las personas experimentan personalmente.

Tales experiencias pueden echar luz sobre los predicamentos sociales que se expresan a través de ellas. Tanto es así que las cuestiones morales quedan materializadas a nivel individual en tanto los “malestares” se perciben en situaciones en las que no se puede cumplir con las obligaciones financieras –por escasez de dinero-, o por la imposibilidad que se pierde a futuro cuando la consecuencia de estos procesos es no contar más con dichas herramientas a futuro –herramientas que sirven como estrategia económica de los hogares-.

También estos procesos de constantes apremios pueden generar controversias y re-planteamientos en torno a las actividades laborales. Es así que, la pesadumbre de estas situaciones también se asocia a la imposibilidad de contar con el dinero necesario para afrontarlos, pero también con la imposibilidad de darle la utilidad deseada al dinero ganado.

# CAPÍTULO VIII: Reflexiones finales

## 1. Conclusión

La presente investigación se llevó a cabo con el objetivo central comprender las evaluaciones, significados y emociones que operan en la construcción de las relaciones de crédito en sectores populares en la ciudad de Santa Fe (2003-2015).

Con el énfasis puesto en observar cómo las prácticas crediticias se consolidan como parte de la cotidianeidad de los grupos sociales relegados, nuestro objetivo en estas reflexiones finales es dar cuenta de cómo esta cartografía de prácticas de crédito permite observar la diversidad de arenas financieras por las que se mueven los sectores populares en su vida diaria. Esta tarea nos fue útil a los fines de presentar una visión cualitativa de la explotación financiera. Para realizar tal trabajo procuramos, mediante el abordaje conceptual que brinda la sociología del dinero, centrar nuestro estudio en dos focos problemáticos: los criterios que operan en la construcción de estas relaciones, y las formas en que se organizan los intercambios. En base a estos intereses estructuramos todos los capítulos de análisis de la misma manera, a través de estos dos grandes núcleos. Propusimos un andamiaje analítico que permite observar en 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 y compromisos según la calidad de los vínculos y relaciones que los articulen. En sintonía, bregamos por mostrar la manera en que los intercambios monetarios se configuran, a la vez que intentamos mostrar las diferentes formas en que los créditos y las deudas pueden percibirse y organizarse en prácticas conflictivas y controvertidas.

En lo que respecta a la cartografía general de relaciones financieras, identificamos cinco modalidades de crédito que se estructuran según las relaciones sociales que se ven involucradas en las mismas. De esta manera, construimos el “mapa” de relaciones de crédito, con especial atención en las formas que estas relaciones adquieren. Decidimos denominarlas como diferentes “promesas”, en tanto entendemos que las relaciones de crédito son relaciones a “futuro”. A partir de aquí, nuestro esquema general de modalidades financieras quedó constituido en base a estas cinco promesas: promesas calculadas, promesas cercanas, promesas diferidas, promesas de 24 horas y promesas peligrosas. Asimismo, abordamos en un capítulo particular aquellas promesas que duelen.

A partir de aquí, pretendemos realizar un recorrido por las diferentes “promesas” a la luz de poder mostrar los diferentes hallazgos que emergen de este trabajo.

*Promesas calculadas.* Estos créditos pueden ser tomados en la medida en que se reúnan ciertos requisitos, poseer un empleo registrado, percibir alguna pensión o jubilación, y residir en ciertos barrios que no estén catalogados por ciertos juicios negativos acerca de la calidad de sus habitantes. En caso de no portar estas credenciales, las financiaciones pueden ser adquiridas, pero con modalidades diferenciadas entre cuotas, montos y formas de pago. Pese a reunir estas características, en la medida en que las entidades formales argumentan orientar su mercado para los “no bancarizados”, las personas son sometidas ciertas evaluaciones financieras que conjugan además de valores monetarios, criterios sociales y culturales que califican a este mercado como riesgoso. Este último aspecto queda traducido en las altas tasas de interés, a un nivel usurero, de estas financiaciones.

Asimismo, las personas son evaluadas por la responsabilidad ante sus prácticas financieras. En base al cumplimiento de sus compromisos monetarios son catalogadas como más o menos confiables. Estas virtudes morales –acumuladas o no– quedan materializadas en diferentes dispositivos que miden el riesgo crediticio de las personas y que les posibilitan el acceso a estas herramientas en un futuro. Por estas razones estas prácticas se tornan controvertidas y comprometidas, en la medida que producen tanto una etiqueta –institucionalizada en estos dispositivos– que permite un mayor o menor grado de posibilidades de acceso al crédito (y modalidades

diferenciadas), a la vez que implica cierto señalamiento social (asociando su valor como personas a ciertas virtudes morales), que llega a producir en algunas situaciones, sentimientos de vergüenza frente a estas prácticas.

Por otra parte, en situaciones de morosidad, las diferentes soluciones mediante las cuales las personas pueden resolver estos problemas, son percibidas como prácticas de una flexibilidad escasa. En la medida en que las resoluciones sean “pagar o pagar” a través de planes impuestos por las diferentes instituciones financieras, haciendo un uso –en muchas ocasiones- indiscriminado de los ingresos escasos de estas personas o planteando soluciones límite como el embargamiento de sus salarios o la pérdida de las escrituras de sus hogares.

*Promesas cercanas.* Estos créditos pueden ser tomados en la medida en que se posean ciertos vínculos significativos cercanos –familiares, amigos, conocidos, colegas, jefes-. Esta herramienta es utilizada por aquellos que no tienen acceso al mercado formal, brindando la posibilidad de acceso a dos tipos de modalidades: aquellas contraídas con una entidad formal mediante un tercero –relaciones de crédito mixtas-; o aquellas que se circunscriben al préstamo de dinero en efectivo. Acceder a estos créditos implica entrometerse en la economía de un tercero (con la cercanía que implican estos vínculos), a la vez que produce un compromiso doble en su modalidad “mixta”: retribuir monetariamente el crédito solicitado en pos de mantener las virtudes morales que configuran estas prácticas, y pagar en tanto incurrir en una situación de morosidad generaría conflictos –con las instituciones financieras- para quien se prestó a posibilitar el acceso a estos créditos. Por estas razones, estas prácticas se vuelven controvertidas en tanto generan múltiples compromisos que desafían tanto las virtudes morales de las personas en combinación con sus vínculos sociales y afectivos. Es por esto que, si bien pueden ser más flexibles en algunos ítems (formas de organizar los pagos, etc.), estas financiaciones se vivencian con un grado mayor de compromiso, como así también estableciendo resguardos en relación a tal práctica. Muchas veces se debe estar en situaciones “límite” para acceder a las mismas, a la vez que manifestar estar en tal situación genera, en ciertos momentos, emociones y sentimientos asociados a la vergüenza.

*Promesas diferidas.* Estos créditos pueden ser tomados a través de ciertas credenciales basadas en los vínculos cercanos y la cotidianeidad de las personas involucradas. Para poder acceder a este universo de financiaciones se necesitan tener para con el acreedor relaciones de parentesco o amistad, como así también relaciones construidas por el barrio.

Existen significados compartidos acerca de la organización de estas prácticas. Los pagos son establecidos –tácita o implícitamente- a través de un doble compromiso entre deudor y acreedor. En general las retribuciones se circunscriben a ciertos momentos en que los hogares perciben sus ingresos. Este hecho a su vez implica que los comerciantes se adaptan a tal cronograma –de espera/paciencia-, realizando las virtudes morales de los mismos. Estas prácticas se tornan comprometidas dadas estas situaciones ya que las mismas son vistas como un tipo de ayuda que permite “llegar a fin de mes” o solventar ciertas compras de primera necesidad.

Ante casos de morosidad se ponen en juego las virtudes de los clientes, y se realizan imputaciones morales sobre sus conductas monetarias. En tanto los prestatarios no comprendan el esfuerzo realizado por los comerciantes al brindar estas financiaciones, cuando los pagos no se producen en los lapsos de tiempo acordados, estas financiaciones se cortan a la vez que se esgrimen argumentos sobre la calidad de las personas, catalogándolas como deshonestas o poco respetables.

*Promesas de 24 horas.* El acceso a estos créditos está signado por la posesión de algún tipo de comercio barrial, o por poseer algún tipo de vínculo cercano con alguien propietario de un comercio de estas características. Estas financiaciones ofrecen la posibilidad de acceso a ciertos bienes, en algunos casos, que se constituyen como capital (en el sentido económico) para estos comercios. Las cargas morales que presentan estas financiaciones se deben a dos cuestiones esenciales, la facilidad de pago en combinación con la posibilidad de utilizar el ingreso diario de los comercios es lo que imprime ciertos compromisos a estas relaciones financieras.

Una de las particularidades de estas financiaciones, se establece en torno a los significados compartidos acerca de la manera de organizar los pagos, y de resolver situaciones de morosidad. Si bien los pagos se efectúan a diario (cuestión asociada a los ingresos que generan estos pequeños comercios), puede existir cierta flexibilidad de los mismos en tanto el cliente haya cumplido con sus compromisos en créditos anteriores. Realzar sus virtudes morales implica un margen de negociación mayor respecto a los pagos (semanal, quincenal, etc.). Dos cuestiones a resaltar son las siguientes: por un lado, los cobros son efectuados casa por casa –quiosco por quiosco-, mediante una modalidad controvertida, una persona que oficia de cobrador y un agente armado como resguardo. Por otro lado, este tipo de prácticas tiene su correlato en la resolución de los conflictos morosos. En esos casos la flexibilidad no se constituye en una característica, en tanto incurrir en morosidad implica perder el producto adquirido o adquirir uno de menor valor consecuente a la cantidad de cuotas que se haya percibido. Desde este punto, estas prácticas se tornan más cómodas, en tanto permiten ciertas facilidades de pago en relación al ingreso diario percibido por los comercios barriales, a la vez que se vuelven conflictivas y controvertidas en la medida que, en situaciones de morosidad, pueden producirse pérdidas materiales.

*Promesas peligrosas.* A estos créditos se tiene acceso prácticamente sin ningún tipo de criterio que opere como seleccionador de clientes. La necesidad de dinero en efectivo es lo que posibilita a las personas a acceder a los mismos. Las personas que ofrecen estas financiaciones intentan recolectar información acerca de los prestatarios para de esa manera poder diagramar el monto de intereses con el que se contraerá el crédito. Ante situaciones de urgencia las tasas son usureras. Por otra parte, en tanto las personas cumplan con sus compromisos monetarios, sus virtudes morales dan la posibilidad de acceder a montos mayores de dinero que adquirir en crédito.

Ante situaciones de morosidad, tanto acreedores como deudores argumentan saber el tipo de relación financiera en la que se inscriben, es decir, poseen significados compartidos acerca de las mismas. Contraer deuda con un prestamista implica que, en ciertos casos donde no se puede hacer frente a las financiaciones, dos tipos de prácticas diferentes. En un principio, se le extrae algún objeto de valor de los hogares de los prestatarios; en caso que la morosidad prosiga los mecanismos se extienden hasta la violencia física, el hostigamiento y amedrentamiento. En este sentido, en tanto el acceso a estos créditos puede ser más flexible que en otros casos, sus respectivos mecanismos en caso de conflictos de pago, se caracterizan por ser poco negociables.

*Promesas que duelen.* En este punto observamos como las relaciones de crédito, en especial las percepciones acerca del “endeudamiento” que tienen las personas, puede ser visibilizado y experimentado a nivel individual. Estos procesos de endeudamiento generan situaciones de malestar emocional, sentimental y corporal; las situaciones se vivencian como un continuo devenir de sensaciones de intranquilidad, impedimentos físicos, y hasta ciertas enfermedades.

Estas experiencias pueden darse por variadas situaciones y momentos. En contextos de empleos inestables e informales donde los ingresos de los hogares pueden fluctuar, los procesos de endeudamiento se experimentan en relación a la imposibilidad de hacer frente a los mismos. Estos sentimientos materializan aquellas normas sociales que regulan las prácticas económicas. Las virtudes morales que jerarquizan y regulan las prácticas de los sujetos, se interiorizan de tal manera que, cuando se producen situaciones en las que no se encuentran los recursos monetarios para poder sobrellevar las deudas, las personas experimentan sentimientos que los degradan como personas, afectando su respetabilidad, como también generando distintas situaciones angustiantes. Asimismo, en ocasiones en que no puede hacerse frente a los compromisos económicos, los sufrimientos también se tienen “a cuentas”. En tanto no poder solventar las deudas implica ciertos mecanismos que corrompen la posibilidad de poder utilizar las herramientas de crédito en un futuro, las diferentes emociones son experimentadas bajo el supuesto de que si no se tiene la posibilidad de contar con tales dispositivos ¿cómo hago para consumir?

En otros momentos, estos sentimientos salen a la luz al calor del endeudamiento en tanto las personas no se sienten dueñas de su dinero, dueñas de su trabajo, dueñas de sus esfuerzos. Estar en constantes procesos de pago



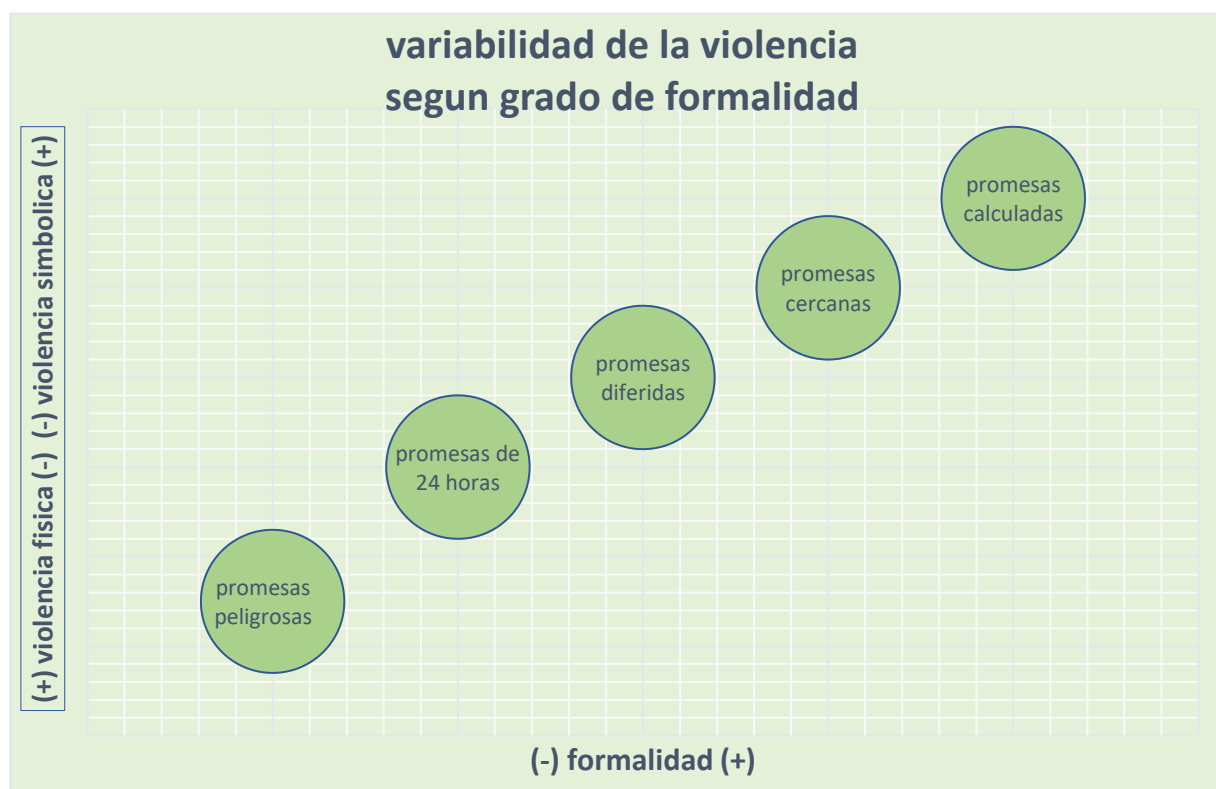
de cuotas, implica replantearse cuestiones relativas a las maneras en que los ingresos son generados. Esto supone abordar la valorización de las actividades laborales en tanto las mismas no permiten o solo permiten hacer frente a las deudas, y a nada más.

Por último, estos momentos entendidos como “calvario” pueden producir, ciertos malestares corporales y enfermedades. La constante situación estresante de afrontar pagos tras pagos de cuotas en situaciones continuas, pueden ser experimentadas por las personas como las causantes de muchos de sus malestares físicos y emocionales derivando, en algunos casos, en diversas somatizaciones.

En la medida en que nos propusimos mostrar una visión cualitativa de la explotación financiera, en líneas generales lo que se observa es que pese a los requisitos que se soliciten como credenciales para adquirir algún tipo de financiaciones –requisitos que en los inicios de las relaciones financieras pueden basarse en criterios sociales o culturales y en lazos cercanos o significativos-, en última instancia lo que termina por posicionar, jerarquizar y brindar ciertos “beneficios” en estas prácticas económicas son las virtudes morales de las personas. En tanto las prácticas financieras se constituyen como elementos centrales de las estrategias que tienen los sectores populares para poder afrontar las economías de sus hogares, las personas están en constantes procesos de definición y juicios acerca de sus virtudes morales para poder catalogarse como personas que respetan sus compromisos económicos. El campo del crédito –en el sentido bourdesiano- homogeniza a las personas en tanto las unifica en el espacio de comparación del capital moral (Wilkis, 2017), a la vez que las distingue jerarquizándolas en base a sus virtudes morales asociadas a una idea de obligación social.

En sintonía con lo anterior, las cargas morales y sociales que configuran estas prácticas, también quedan ceñidas a la deuda y sus múltiples significados. En tanto entender estas prácticas implica observar cómo las relaciones que entre acreedor y deudor se construyen atravesadas por derechos y obligaciones, las personas están constantemente realizando evaluaciones acerca de la calidad de sus deudas y los compromisos potenciales o adquiridos que ellas conllevan analizando los diferentes costos no monetarios que estas relaciones pueden implicar. Por tales motivos, podemos observar cómo estas prácticas se tornan controvertidas y conflictivas en la medida en que se establecen como centrales en la vida diaria de las personas, exponiendo tanto sus virtudes personales como sus relaciones sociales.

Quisiera para concluir hacer una breve reflexión acerca de la violencia. Como observamos, en la medida en que estas prácticas se encuentran reguladas en última instancia por sus significados sociales y sus cargas y juicios morales, la violencia de tipo simbólica se hace presente en tanto ciertas cosmovisiones sociales acerca de las prácticas económicas se observan hegemónicas. Ahora bien, imaginemos hipotéticamente un péndulo que tiene dos polos diferenciados, por un lado, los créditos formales o promesas calculadas; por otro lado, los créditos de prestamistas o promesas peligrosas. Si pensamos en esta clave, podemos observar que en uno de sus polos lo que predomina a través de sus juicios y evaluaciones (mediadas por dispositivos pensados a través de las ciencias económicas y sus derivados o no) es un tipo de violencia simbólica, donde las relaciones de poder se esconden bajo los cálculos económicos. Si nos corremos hacia el otro polo, observamos que la violencia simbólica es de menor grado en comparación al polo opuesto, pudiendo ver cómo la violencia de tipo física –también como relación de poder- se hace presente. Esta última cuestión nos lleva a preguntarnos por los significados que puede adquirir para diversos sectores sociales la violencia física, es decir, ¿qué la vuelve legítima y percibida como legítima en algunos casos y para tales o cuales grupos y viceversa? El gráfico siguiente representa esta última reflexión propuesta.



Variabilidad de la violencia según tipo de relación de crédito

## 2. *¿Quién me dará un crédito mi señor? Solo se sonreír...*

### Breve reflexión sobre la desigualdad

En este último momento de reflexión, quisiera plantear algunas cuestiones relativas a la desigualdad y el papel explicativo que las relaciones de crédito nos pueden brindar acerca de la misma, por lo tanto, cabe realizar la pregunta: ¿Qué desigualdades sociales pueden ser explicadas a través de las relaciones financieras?

Como argumentan Mariana Luzzi y Ariel Wilkis (2017) las desigualdades frente al sistema bancario comenzaron a ser tenidas en cuenta en la medida en que la financiarización comenzó a moldear la economía capitalista y en particular la de los hogares. Estos autores sugieren que nuevas desigualdades son producidas a medida que el sistema bancario y financiero se vuelve más extensivo. Su trabajo de análisis sobre la estratificación de las posiciones en el sistema bancario y el mercado del crédito subraya la producción de desigualdades que resultan específicas de la dinámica de financiarización, estableciendo los modos en que los diferentes grupos se posicionan en el mercado del crédito de manera privilegiada (bancarizados) o no (no bancarizados).

Alexandre Roig (2017), más a tono con nuestros intereses, esgrime que el análisis de la explotación financiera invita a pensar en las nuevas formas de regulación de la relación capital-trabajo, más allá de su enfoque clásico en la relación salarial. La forma que adopta esta regulación no solo requiere procesos de disciplina industrial, sino que también moviliza la incorporación de esquemas de obligación de pago y clasificaciones morales en combinación con ciertos procesos institucionalizados que transforman a los individuos en sujetos de crédito y sujetos de riesgo. Toda la gramática de los diferenciales de las tasas de interés entre las clases se construye en base a estos imaginarios sociales, y pretenden convertir al acreedor en un sujeto que debe ser protegido de los procesos de endeudamiento de los sectores populares de Argentina.

Lo que de nuestro trabajo se desprende es que estos imaginarios sociales de los que habla Roig (2017) regulan y articulan efectivamente las prácticas de créditos de los grupos sociales de barrios periféricos estudiados

en la ciudad de Santa Fe. Los esquemas de obligación de pago y las clasificaciones morales sobre los sujetos se encuentran materializadas no solo en las relaciones formales de crédito, sino en las demás relaciones que surgen como “ecologías financieras” (Ossandon et al., 2017). Los individuos están en constantes procesos de evaluación en donde se ponen en juego sus virtudes morales y disposiciones como deudores, transformándolos en sujetos más o menos confiables, más o menos aptos para contraer crédito, o más o menos riesgosos. Esto solo refuerza una nueva forma de la dominación capitalista donde se ajusta a la relación salarial, la regulación de las relaciones financieras en pos de obtener rentabilidades de estos sectores articulando esquemas de percepción con dispositivos socio técnicos, que enfatizan el carácter social y cultural de estas evaluaciones. Decimos con Wilkis (2013) que, en tanto las virtudes morales y sus esquemas de percepción se establecen como formas de reconocimiento específicas en los procesos de financiarización y que, dada su característica como forma particular de reconocimiento, resultan un bien escaso. Esto permite que las prácticas se configuren en una manera de dominación que unos ejercen y otros deben aceptar para conseguir los beneficios materiales a los que se puede acceder a través de ella. La hipótesis de que en las relaciones de crédito asoman valores de diverso tipo –sociales, culturales, y morales-, lleva implícita que produce desigualdades y diferenciaciones en tanto se disciplina a los demandantes a la vez que se los distingue entre sí.

Pensamos que, para transformar realmente las opciones de financiación del consumo, a la que vimos las personas acuden cotidianamente para gestionar la economía de sus hogares, se debe focalizar sobre el tipo de garantías. En la medida en que las mismas estén atravesadas y constituidas por criterios técnicos y subjetivos de evaluación, no se hará más que reforzar las desigualdades mediante las cuales se construyen tales mecanismos. Por ende, el *quid* de la cuestión está en reformular los tipos de “credenciales” solicitadas para participar en estos mercados reemplazando las garantías mercantiles por otras no mercantiles y colectivas.

# BIBLIOGRAFÍA

ANGULO SALAZAR, Lourdes (2014). “Prácticas financieras riesgosas para afrontar la crisis económica en los hogares: entre malabarismos con el dinero y el sobreendeudamiento”. México. Desacatos, 44: 51-66.

APPADURAI, Arjun, comp. [1986 (1991)] “La vida social de las cosas. Perspectiva cultural de las mercancías”. Editorial GRIJALBO. México.

BARROS, Macarena (2011) “Prácticas financieras en torno al uso del crédito en la industria del *retail* de Santiago”. En: José Ossandón (org.). *Destapando la caja negra: sociologías de los créditos de consumo en Chile*. Santiago: Universidad Diego Portales.

BARROS, Paula (2008) “¿Tres cuotas, precio contado? Observaciones sobre el endeudamiento de los chilenos”. Percepciones y actitudes sociales. 4º Informe de Encuesta Nacional UDP. Santiago: Universidad Diego Portales, 81-90.

BOURDIEU, Pierre (1999) “Meditaciones pascalianas”. Editorial Anagrama. Barcelona, España.

(2007): El sentido práctico. Buenos Aires, Siglo XXI Editores

(2009) “Las estructuras sociales de la economía”. Manantial. Buenos Aires, Argentina.

(2013) “Argelia 60”. Siglo XXI editores. Buenos Aires, Argentina.

CALLON, Michel (2008) “Los mercados y la performatividad de las ciencias económicas”. Apuntes de investigación del CECYP, Buenos Aires, 14: 11-70.

CALLON, Michel and MUNIESA, Fabian (2005) Economic Markets as Calculative Collective Devices, Organization Studies 26(8): 1229–1250.

DEL CUETO, Carla y LUZZI, Mariana (2016) “Salir a comprar. El consumo y la estructura social en la Argentina reciente” en LA SOCIEDAD ARGENTINA HOY. Radiografía de una nueva estructura. Siglo XXI editores. Buenos Aires, Argentina.

D’ONOFRIO, Federico (2008) “Créditos al consumo tras la crisis: El boom del *consumer finance* en Argentina”. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad Nacional de Mar del Plata. La plata, Argentina.

DUFY, Caroline y WEBER, Florence (2009) “Más allá de la gran división. Sociología, economía y etnografía”. Antropofagia. Buenos Aires, Argentina.

FIGUEIRO, Pablo (2012) “Clientes y jugadores”: el fiado en una agencia de lotería. Documentos de investigación social. Buenos Aires, Argentina. 22: 3-14.

FUMERO, Renato Mauricio (2017) “¿Una sociología simétrica de la deuda? Reflexiones a partir de los créditos al consumo en Chile. Entrevista José Ossandón”. Papeles de Trabajo, 11: 305-320.

GRAEBER, David (2011) “En deuda. Una historia alternativa de la economía”. Editorial Ariel. Barcelona, España.

(2012) “¿Qué es la deuda?: David Graeber” Empire et Résistance - La Dette – disponible en: <http://www.rebelion.org/noticia.php?id=147883>.

GRANOVETTER, Mark (2001) “Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddness” en The Sociology of Economic Life. Westview Press, United States Of America.

GUERIN, Isabelle (2014) Significados múltiples y contradictorios del sobreendeudamiento. Un estudio de caso de hogares en pobreza rural en Tamil Nadu, sur de la India. Desacatos, 44: 35-50.

- (2014 b) Malabarismos para conseguir dinero y relaciones sociales. Testimonio del sur rural de la India. *Desacatos*; 44: 191-201
- GONZALEZ, Felipe (2017) “Privatized Keynesianism or Conspicuous Consumption? Status Anxiety and the Financialization of Consumption in Chile”. Max Planck Institute for the Study of Societies, Cologne. 17/3.
- GUZMAN GOMEZ, Gabriela (2014). “La deuda: del sueño a la pesadilla colectiva. Endeudamiento de mujeres rurales del centro de Veracruz”. México. *Desacatos*, 44: 67-82.
- HADAD, Iara (2011) “Deber o no deber. Esa es la cuestión.” Notas y preguntas a partir de un blog de asesoramiento legal. Documentos de investigación social. Buenos Aires, Argentina. 21: 3-21.
- HEREDIA, Mariana (2005) “Cuando los economistas alcanzaron el poder (o cómo se gestó la confianza en los expertos)”, Siglo Veintiuno Editores Argentina, Buenos Aires.
- HORNES, Martin. (2016) “Entre condiciones expertas y negociaciones prácticas: la generalización del dinero proveniente de las transferencias monetarias condicionadas”. *Horizontes antropológicos*, Porto alegre, 45: 77-104
- LAVINAS, Lena (2014) “La asistencia social en el siglo XXI”. Instituto de Altos Estudios Nacionales de Ecuador. *New Left Review* 84, enero-febrero: 7-48.
- LUZZI, Mariana (2017) “La financiarización de los hogares bajo el prisma de otras crisis”. *Civitas*, Porto Alegre. 1: 43-60.
- MAXWELL, J. (1996): “Un modelo para el diseño de investigación cualitativo” y “¿Qué hará para conducir la investigación?” en *Qualitative Research Design. An Interactive Approach*, London, Sage Publications.
- MAUSS, M. (1971). “Los orígenes de la noción de moneda.” En Mauss, M. *Obras Completas*, Tomo II, Barral Editores: Barcelona, 87-95.
- (2009) [1924-1925] El ensayo sobre el don. Katz ediciones: Buenos Aires.
- NEMIÑA, P. (2015). Acción económica e incertidumbre: el aporte de Jens Beckert a la sociología económica. *Equidad & Desarrollo*. 23: 9-33.
- LAPAVITSAS, Costas (2009) “El capitalismo Financiarizado. Crisis y expropiación financiera”. Ediciones Maia. Madrid, España.
- LORENC VALCARCE, Federico (2012) “Sociología de los mercados: modelos conceptuales y objetos empíricos en el estudio de las elaciones de intercambio”. Buenos aires, Argentina. *Papeles de trabajo*, 9: 14-36.
- LUZZI, Mariana y WILKIS, Ariel (2017). “Desigualdades sociales y regionales frente a la bancarización y el acceso al crédito en Argentina”. Buenos Aires, Argentina.
- OSSANDON, José. (2012) “La Economía del Cupo: ecologías financieras y circuitos comerciales de las tarjetas de crédito del *retail* en Santiago de Chile”. Congreso de Sociología, Universidad de La Frontera – Pucón-
- OSSANDON, Jose; ARIZTÍA, Tomas; BARROS, Macarena y PERALTA, Camila (2017) “Contabilidad en los márgenes. Ecologías financieras entre big y small data”. *Civitas*. Porto Alegre, Brasil. 1: e1-e26.
- PICHERIT, David. (2014) “La servidumbre por deuda en el ámbito rural del sur de la India”. México. *Desacatos*, 44: 83-102.
- ROIG, Alexandre y CHENA, Juan Ignacio (2017) “L’exploitation financière des secteurs populaires argentins”. *Revue de la régulation*. Capitalisme, institutions, pouvoirs. 22. Disponible en: <https://journals.openedition.org/regulation/12337>

SAUTU, Ruth. (2005): "La construcción del marco teórico en la investigación social" en SAUTU, R., Boniolo, P., Dalle, P. y Elbert, R.: *Manual de metodología. Construcción de marco teórico, formulación de objetivos y elección de la metodología*, Buenos Aires, CLACSO.

SERVET, Jean-Michel (2014) "Las deudas de los oprimidos en el imperio de la liquidez". México. México. *Desacatos*, 44: 103-109.

VALLÉS, Miguel (2009) "Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional" Síntesis. Madrid, España.

VAN DER ZWAN, Natascha. (2014), "Making sense of financialization", *Socio-Economic Review*, 12: 99-129.

VILLAREAL, Magdalena (2000) "Deudas, droga, fiado y prestado en las tiendas de abarrotes rurales". México. Desacatos. Distrito Federal, Mexico; 3.

(2008) "Sacando cuentas: prácticas financieras y marcos de calculabilidad en el México rural". *Revista Crítica en Desarrollo*. Buenos Aires, Argentina; 2: 131-149.

(2010) "Cálculos financieros y fronteras sociales en una economía de deuda y morralla" *Civitas*, Porto Alegre; 3: 392-409.

(2014) Mexicanos endeudados en la crisis hipotecaria en California. *Desacatos*; 44: 19-34.

WEBER, Florence (2008) "Transacciones económicas y relaciones personales. Una etnografía económica después de la gran división". *Revista Crítica en Desarrollo*. Buenos Aires, Argentina; 2: 63-91

WILKIS, Ariel (2013) "Las sospechas del dinero. Moral y economía en el mundo popular", Paidós, Buenos Aires, Argentina.

(2014). Sociología del crédito y economía de las clases populares. *Revista mexicana de sociología*, México, D. F. 2: 225-252.

(2014 a) "Una sociología moral de las relaciones bancarias". *Desacatos*. 44: 210-215.

(2015) "Sociología moral del dinero en el mundo popular". *Estudios Sociológicos*. Distrito Federal, México. 99: 553-578.

(2017) "El poder moral del dinero. Una perspectiva sociológica". Argentina. *Diferencias*. 2017, 5: 39-60.

WILKIS, A. y CARENZO, S. (2008). "Lidiar con dones, lidiar con mercancías. Etnografías de transacciones económicas y morales." *Revista Apuntes de Investigación*, 14:161-193.

WILKIS, Ariel y ROIG, Alexandre (2015) "El laberinto de la moneda y las finanzas. La vida social de la economía". Editorial Biblos. Buenos Aires, Argentina.

WIKIS, Ariel y HORNES, Martin (2017) "Negociando la inclusión al mercado de consumo. Los programas de transferencias condicionadas de dinero y el orden familiar". Porto Alegre, Brasil. *Civitas*, 17: 61-78.

ZELIZER, Viviana (2011 -1994- ) "El significado social del dinero", Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires, Argentina.

[2005 (2009)] "La negociación de la intimidad". Fondo de Cultura Económica. Buenos Aires, Argentina.

(2008) "Pagos y lazos sociales", *Crítica en Desarrollo*, Buenos Aires, 2: 43-61

(2008 b) "Dinero, circuitos, relaciones íntimas", *Sociedad y Economía*, Universidad del Valle; 14: 11-33.

(2012) "How I Became a Relational Economist Sociologist and What Does That Mean", *Politics & Society*, 40 (2): 145-174

(2015) “Vidas económicas. Como la cultura da forma a la economía”. Centro de investigaciones sociológicas. Madrid, España.