

# Deudas, cuidados y vulnerabilidad

Interacciones de las mujeres con organizaciones financieras y no financieras en la Argentina

Mariana Luzzi

# Gracias por su interés en esta publicación de la CEPAL



Si desea recibir información oportuna sobre nuestros productos editoriales y actividades, le invitamos a registrarse. Podrá definir sus áreas de interés y acceder a nuestros productos en otros formatos.

 [www.cepal.org/es/publications](http://www.cepal.org/es/publications)

 [www.cepal.org/apps](http://www.cepal.org/apps)

## Deudas, cuidados y vulnerabilidad

### Interacciones de las mujeres con organizaciones financieras y no financieras en la Argentina

Mariana Luzzi



Este documento fue preparado por Mariana Luzzi, Consultora de la oficina de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en Buenos Aires, con la coordinación de Ariel Wilkis y Soledad Villafañe, Consultor y Oficial de Asuntos Económicos, respectivamente, de dicha oficina, en el marco de las actividades del proyecto del fondo fiduciario multipartito para la respuesta a la COVID-19 y la recuperación "Recuperación socioeconómica a la crisis provocada por COVID-19 desde una perspectiva de género: promoviendo la autonomía económica de las mujeres y el cuidado de personas adultas mayores y con discapacidad en Argentina". La autora de este informe desea agradecer los valiosos aportes de la Dra. Agostina Gentili en la elaboración de este documento, tanto en las tareas de edición, corrección de estilo, y discusión de algunas ideas centrales que se plantean.

Las opiniones expresadas en este documento, que no ha sido sometido a revisión editorial, son de exclusiva responsabilidad de la autora y pueden no coincidir con las de la Organización o las de los países que representa.

Publicación de las Naciones Unidas  
LC/TS.2022/59  
LC/BUE/TS.2022/7  
Distribución: L  
Copyright © Naciones Unidas, 2022  
Todos los derechos reservados  
Impreso en Naciones Unidas, Santiago  
S.22-00231

Esta publicación debe citarse como: M. Luzzi, "Deudas, cuidados y vulnerabilidad: interacciones de las mujeres con organizaciones financieras y no financieras en la Argentina", *Documentos de Proyectos* (LC/TS.2022/59-LC/BUE/TS.2022/7), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2022.

La autorización para reproducir total o parcialmente esta obra debe solicitarse a la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), División de Documentos y Publicaciones, publicaciones.cepal@un.org. Los Estados Miembros de las Naciones Unidas y sus instituciones gubernamentales pueden reproducir esta obra sin autorización previa. Solo se les solicita que mencionen la fuente e informen a la CEPAL de tal reproducción.

## Índice

Resumen .....	5
Introducción .....	7
<b>I. La economía de los hogares durante la pandemia: ayudas estatales e infraestructuras financieras ante la emergencia.....</b>	<b>15</b>
A. Las políticas públicas frente a la emergencia de los hogares.....	16
B. El sistema financiero durante la pandemia .....	19
<b>II. La gestión monetaria del cuidado durante la pandemia: viejos arreglos, nuevos desafíos .....</b>	<b>25</b>
A. Averiguar, reclamar, negociar: la dimensión olvidada de la gestión mental .....	27
<b>III. La gestión monetaria del cuidado desde la perspectiva de las organizaciones.....</b>	<b>31</b>
A. El titular del servicio: ¿un agente económico sin género? .....	31
B. La paradoja de la escuela: visibilización y naturalización del trabajo de las mujeres.....	35
<b>IV. La interacción con las organizaciones que prestan servicios a los hogares: evaluación y negociaciones dentro y fuera del hogar .....</b>	<b>39</b>
A. Entre la solvencia y la voluntad de pago: ¿cómo evalúan los acreedores? .....	39
1. Las mujeres bajo la lupa.....	43
B. Las cuentas en orden: ¿qué se paga y quién cobra primero? .....	45
Conclusiones .....	51
Bibliografía.....	55
<b>Cuadros</b>	
Cuadro 1	Descripción de la muestra de entrevistas: organizaciones .....
Cuadro 2	Descripción de la muestra de entrevistas: hogares .....

CEPAL	Deudas, cuidados y vulnerabilidad: interacciones de las mujeres con organizaciones financieras...4
Cuadro 3	Relevamiento de fuentes digitales ..... 14
Cuadro 4	Medidas del Estado nacional ante la emergencia sanitaria del COVID-19, años 2020 y 2021 ..... 17
<b>Diagrama</b>	
Diagrama 1	El trabajo de las mujeres en la gestión monetaria del cuidado desde la perspectiva de las organizaciones ..... 37

## Resumen

Como parte de un proyecto que se propone analizar cómo se articularon durante la pandemia las estrategias económicas de los hogares para paliar la caída de los ingresos con la intensificación de las tareas de cuidado, el presente trabajo pone el foco en la interacción de los hogares, y en particular de las mujeres, con las organizaciones que prestan servicios financieros y no financieros a las familias y que, a lo largo de la emergencia, se convirtieron en sus acreedoras. Esto involucra, por un lado, el examen de las relaciones que se establecen entre estas organizaciones y las mujeres, en especial en ocasión de la negociación de deudas y pagos atrasados; y, por otro, las decisiones, las prácticas y los esfuerzos concretos que el sostenimiento de esos vínculos supone por parte de las y los integrantes de los hogares, sobre todo de las mujeres.

La investigación se apoya sobre dos hipótesis. La primera sostiene que, al igual que sucede con el resto de las tareas destinadas a garantizar la sostenibilidad de la vida, las mujeres desempeñan un papel fundamental en la gestión monetaria del cuidado y asumen como propia, entre otras cosas, la responsabilidad de la interacción cotidiana con las organizaciones que prestan servicios a los hogares. La segunda afirma que este trabajo singular de las mujeres permanece oculto por y para esas organizaciones, lo que contribuye a la reproducción y legitimación de la distribución desigual de las tareas de cuidado en los hogares.

Uno de los principales hallazgos del estudio es que no solo son las mujeres quienes asumen la principal responsabilidad de la gestión monetaria del cuidado, sino que la pandemia supuso una intensificación de la carga mental y emocional implicada en estas tareas, que las afectó especialmente. Esto fue visible en particular en el marco de la gestión de las deudas de los hogares incrementadas durante la emergencia. Fue sobre las mujeres que tendió a recaer el peso de los reclamos y evaluaciones de los acreedores, como así también el de las negociaciones con estos. Sin embargo, desde la perspectiva de las organizaciones, el carácter feminizado de este trabajo resulta inadvertido. En algunos casos, porque permanece oculto detrás de categorías jurídicas desgenerizadas; en otros, porque la naturalización de la desigual distribución de las tareas de cuidado al interior de los hogares impide su visibilización, y contribuye a su perpetuación.

El estudio se funda en un trabajo de campo de tipo cualitativo realizado entre abril y junio de 2021 en el Área Metropolitana de Buenos Aires, el cual estuvo basado en la realización de entrevistas con informantes clave y el relevamiento de fuentes documentales.





## Introducción

La llegada de la pandemia de COVID-19 y las medidas de aislamiento preventivo que diferentes gobiernos fueron dictando para enfrentarla han tenido un fuerte impacto en la actividad económica y los niveles de empleo a nivel global (OIT, 2021). En la Argentina, según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC), durante 2020 se registró una caída del 9,9% del producto bruto interno (PBI), mientras que el desempleo pasó del 10,4% en el primer trimestre del año al 13% en el segundo, para estabilizarse después en torno del 11% de la población económicamente activa (Tumini, 2021). Como consecuencia de este descenso en la actividad, entre agosto y octubre de 2020 casi la mitad de los hogares residentes en los principales aglomerados del país registraban una disminución de sus ingresos respecto del período previo a la pandemia (INDEC, 2020, pág. 16).

Como en otros lugares del mundo, las condiciones de vida de la población se vieron afectadas también en otros aspectos. Para quienes podían continuar trabajando de manera remota, las restricciones a la circulación redundaron en el traslado de las actividades laborales a los hogares. Al mismo tiempo, el cierre de los establecimientos educativos privó a las familias de una de las principales infraestructuras de cuidado infantil, al tiempo que las obligaba a asegurar la continuidad de la educación a distancia de niñas, niños y adolescentes. La vida de los hogares se vio así tensionada de múltiples modos, entre los cuales sobresale la intensificación de las tareas de cuidado durante los períodos de confinamiento. De acuerdo con un relevamiento oficial, más del 65% de los hogares residentes en el Área Metropolitana de Buenos Aires incrementaron el tiempo dedicado a las tareas domésticas; a la vez, más del 66% de los hogares con niños, niñas y adolescentes registró un aumento del tiempo dedicado a tareas de apoyo escolar. Por último, casi un tercio de los hogares con dos o más integrantes dedicó más tiempo que antes de la pandemia al cuidado de sus miembros (INDEC, 2020, pág. 26). Este aumento de las tareas domésticas y de cuidado no se distribuyó de manera homogénea entre los miembros del hogar. Según datos del INDEC, fueron las mujeres quienes se dedicaron exclusiva o mayoritariamente a esas actividades: ellas se hicieron cargo de las tareas de apoyo escolar en el 74% de los hogares consultados, de las tareas de cuidado en el 70% de estos y de las tareas domésticas en el 64%.

Aunque muchas veces estas dos grandes dimensiones del modo en que la pandemia afectó las condiciones de vida de las familias —la caída de los ingresos y la crisis de los cuidados— se presentan por separado, ellas se encuentran íntimamente conectadas. Las estrategias desplegadas por los hogares para hacer frente a los impactos del COVID-19 —ya sea respecto de la merma de ingresos, del cuidado de personas dependientes o de riesgo, de la implementación de medidas sanitarias de prevención o del acompañamiento escolar de niñas y niños— forman parte de un mismo universo de evaluaciones, decisiones y prácticas que están institucionalmente condicionadas, que se definen en interacción con un conjunto plural de actores y organizaciones situados por fuera del hogar y en las que también se ponen en juego las relaciones de poder que estructuran a los propios hogares.

En este sentido, cabe preguntarse de qué maneras interactúan las estrategias económicas de los hogares para paliar la caída temporaria o permanente de los ingresos —una de las cuales es el recurso al endeudamiento<sup>1</sup>— con los modos en que aquellos lidiaron con la intensificación de las tareas de cuidado experimentada durante la pandemia (Wilkis, 2021). Resulta interesante indagar en qué medida esa coexistencia afectó en especial a las mujeres, sobre quienes ha recaído históricamente —y en este período en particular— la responsabilidad de la mayor parte de aquellas tareas. Estos interrogantes, que aborda de manera integral el Proyecto “Endeudamiento en los hogares en particular de las mujeres, asociado al aumento y diversificación de las tareas de cuidado en el contexto de la pandemia COVID-19”, comprenden diversas aristas. En este documento del estudio nos concentraremos en algunas de ellas.

La primera se enfoca en la indagación cualitativa del rol desempeñado por las mujeres en la producción y gestión cotidiana de los endeudamientos familiares, algo que atañe tanto a la relación de los hogares con diferentes organizaciones e instituciones, como a la distribución de las tareas que sostienen la organización del hogar entre sus distintos integrantes. En efecto, tal como sostiene el proyecto en el que se inscribe este trabajo, la gestión monetaria —y, dentro de ella, la de las deudas de los hogares— constituye una parte central de las tareas de cuidado, aunque usualmente no sea reconocida de ese modo por la literatura en la materia (Kunin, 2021; Wilkis, 2021); su visibilización y caracterización —atendiendo a la identificación de las tareas que la componen y al lugar de las mujeres respecto de ellas— conforman uno de los objetivos específicos de este estudio.

La segunda refiere a la exploración de la multiplicidad de actores y organizaciones que prestan servicios financieros y no financieros a los hogares —con los cuales estos contraen deudas— y que son capaces de condicionar en diferentes grados las estrategias que las familias elaboran ante las crisis. La exploración de esta dimensión de análisis, en general subestimada por la literatura, representa uno de los principales aportes de este estudio. En efecto, se partirá de considerar que las dinámicas de endeudamiento de las familias durante la pandemia dependen en gran medida de las organizaciones (acreedoras) y de los modos de relación que se establecen entre ellas. Indagar el papel desempeñado por las mujeres en el mantenimiento de esos vínculos será uno de los focos de esta investigación.

En síntesis, en este trabajo se plantea describir y analizar, con un enfoque cualitativo, la interacción de los hogares, y en particular de las mujeres, con las organizaciones que prestan servicios financieros y no financieros a las familias y que, a lo largo de la pandemia —e incluso antes—, se convirtieron en sus acreedoras. Esto involucrará, por un lado, el examen de las relaciones directas que se establecieron durante la pandemia entre estas organizaciones y los hogares, en especial en la negociación de deudas y pagos atrasados; y, por otro, las decisiones, las prácticas y los esfuerzos concretos que el sostenimiento de esos vínculos supone por parte de las y los integrantes de los hogares, sobre todo de las mujeres.

---

<sup>1</sup> Se volverá sobre este punto más adelante.

## A. Algunas precisiones conceptuales

Las estrategias que pueden desplegar los hogares para enfrentar situaciones económicas adversas, como la derivada de la pandemia, son múltiples. Su capacidad de respuesta frente a las crisis no puede ser explicada en función de una única variable, sino que depende de un conjunto de dimensiones articuladas. Para dar cuenta del grado de protección de los hogares para enfrentar *shocks* negativos, el proyecto en el que se enmarca este estudio propone el concepto de **vulnerabilidad financiera** (Wilkis, 2021, pág. 3). Como herramienta para el análisis empírico, esta categoría propone evaluar la “fragilidad monetaria de los hogares desde una perspectiva multidimensional”, considerando de manera simultánea el volumen y las fuentes de ingresos de los hogares, la relación entre ingresos y ahorros, y entre los primeros y las deudas del hogar (CEPAL, 2021). En concreto, el grado de vulnerabilidad financiera de los hogares dependerá fundamentalmente del peso que representen las deudas respecto de sus ingresos, del nivel y la regularidad de estos, y de su acceso o no a instrumentos de ahorro.

La participación de los hogares en el sistema financiero es central para evaluar sus condiciones para enfrentar *shocks* negativos. Sin embargo, a la hora de considerar sus deudas, no solo se consideran los créditos obtenidos por aquella vía, sino todas las obligaciones de pago contraídas por los hogares que comprometen sus ingresos futuros, incluidos los préstamos recibidos de particulares (empleadores/as, familiares, amigos/as, etc.) y pagos atrasados de distinto tipo de servicios (domiciliarios, educativos, de salud, entre otros).

Dentro de esta multiplicidad de deudas que pueden comprometer la autonomía financiera de los hogares, interesarán a este estudio un tipo particular de compromisos: aquellos asociados a valores, obligaciones y prácticas de cuidado realizadas dentro de los hogares, definidos como **deudas del cuidado** (Wilkis, 2021, pág. 10).

De acuerdo con la definición propuesta por CEPAL, se entiende por **tareas de cuidado** a aquellas actividades cotidianas destinadas a garantizar la gestión y el sostenimiento de la vida, “como el mantenimiento de los espacios y bienes domésticos, el cuidado de los cuerpos, la educación y formación de las personas, el mantenimiento de las relaciones sociales o el apoyo psicológico a los miembros de la familia” (ONU Mujeres y CEPAL, 2020).

Como la literatura feminista viene mostrando hace décadas, la vida de los hogares está atravesada por la producción social de relaciones desiguales entre los géneros. Estas se cristalizan en la asignación de roles diferenciados para hombres y mujeres en la vida familiar, los cuales a su vez afirman la posición subordinada de ellas respecto de ellos (Jelin, 2010). Y se expresan sobre todo en el modo profundamente desigual en el que se distribuyen las tareas de cuidado en la inmensa mayoría de los hogares (Esquivel, Faur y Jelin, 2012; Faur, 2014; Faur y Pereyra, 2018). Ahora bien, la vida económica de los hogares no es ajena a estas condiciones. En primer lugar, porque como se ha mencionado, las tareas de gestión monetaria destinadas a asegurar la sostenibilidad de la vida forman parte de las tareas de cuidado—lo que se sintetiza en la noción de **gestión monetaria del cuidado**. En segundo lugar porque las desigualdades de género no solo resultan observables en el desempeño de las tareas domésticas y de cuidado, también lo son en la participación de mujeres y varones en el mercado de trabajo—lo cual impacta en la capacidad de ambos para generar ingresos y asegurar protecciones sociales—(Cerrutti, 2000; Faur y Tizziani, 2017) y en el acceso de unas y otros a productos y servicios financieros—aunque los estudios al respecto son más recientes y menos numerosos (Krippner, 2017; Guérin, Nordman y Reboul, 2019; BCRA, 2020; Cuccaro L., Sangiacomo M. y Tumini L, 2022).

Es en función de estas dinámicas, ya documentadas por numerosos trabajos, que el proyecto en el que se inscribe este estudio parte de considerar las deudas del cuidado como **deudas feminizadas**, en tanto se vinculan con obligaciones y actividades que recaen mayoritariamente sobre las mujeres, y se

pregunta específicamente por los efectos que la pandemia puede haber provocado en términos de una mayor feminización de los endeudamientos de los hogares (Wilkis, 2021, pág. 4).

Prestar atención a las dinámicas de endeudamiento de los hogares no solo es una vía para analizar su vulnerabilidad financiera sino, más en general, para problematizar el modo en que los hogares acceden al bienestar y cómo este se encuentra atravesado por la producción y reproducción de desigualdades sociales y de género. Para ello, se retomará aquí la noción de **infraestructuras monetarias de bienestar**, que designa a las “tecnologías monetarias producidas por el Estado, los mercados y las organizaciones sociales cuyo ensamble ‘de abajo hacia arriba’, produce o no mallas durables de protección frente a los riesgos sociales [y] funcionan reduciendo o ampliando desigualdades” (Wilkis, 2021, págs. 5-6). Es decir que se partirá de considerar el bienestar no ya como el resultado exclusivo de un conjunto de servicios provistos por el Estado o el mercado, sino como el resultado del rol activo de los hogares y las personas en la producción de bienestar a través de la movilización de distintos recursos —entre ellos, financieros—. Esta formulación es en parte deudora de aquellos trabajos que —mayormente centrados en el mundo anglosajón— han explorado la expansión de las finanzas como contracara de procesos combinados de desregulación y privatización de servicios públicos y caída de los salarios. Desde esta perspectiva, la deuda —el recurso al crédito— ya no es una opción sino una necesidad para los hogares, que encuentran en ella una “red de protección” (*safety net*) frente a aquellos riesgos que ya no pueden atender ni con sus ingresos laborales ni mediante la protección garantizada por el Estado<sup>2</sup>. En este caso, examinar el modo en que la creciente demanda de cuidados y la vulnerabilidad financiera de los hogares interactuaron durante la pandemia permitirá precisar el peso de esas deudas en la economía de los hogares y evaluar su capacidad efectiva —o no— para actuar como mecanismo de protección ante la ausencia o la debilidad de otros modos de acceso a prestaciones sociales básicas, como el cuidado de la salud, la educación, la vivienda, etcétera.

Las preguntas que guían esta investigación colocan en el centro del análisis el rol de las mujeres en la gestión monetaria del cuidado y, en particular, en la de los endeudamientos. Esto involucra una dimensión que la literatura internacional ha comenzado a explorar en los últimos años y que resulta especialmente relevante para nuestro estudio: el impacto de la expansión de las finanzas en la vida de las mujeres (Allon, 2014; Bear, Lowenhaupt Tsing y Yanagisako, 2015; Schuster, 2019; Cavallero, Gago y Perosino, 2021).

En términos generales, es posible afirmar que el feminismo ha desafiado desde diferentes planteos la representación de “lo económico” como una esfera separada de la vida social. En línea con esa perspectiva, un conjunto de autoras ha hecho hincapié en la expansión contemporánea de las finanzas como un proceso que, a diferencia de lo que la mayor parte de la literatura especializada lleva a pensar, no sucede exclusivamente en los bancos y los *trade rooms*, sino que se extiende más allá. En concreto, la financierización aparece para ellas como “una historia de hogares, raza y producción de riesgo”, algo que puede observarse en “varios productos financieros y formas de asesoría que dependen de y a la vez permiten conversiones en los hogares que median entre el mercado y la familia” (Bear, Lowenhaupt Tsing y Yanagisako, 2015).

Por su parte, Fiona Allon habla de una **feminización de las finanzas** para referirse a un proceso que incluye tanto a las representaciones inestables y contradictorias sobre las mujeres en relación con las finanzas, el crédito y las deudas, como a las distintas estrategias desplegadas para integrar a aquellas en una sociedad financierizada —como las prácticas específicas dirigidas a las mujeres como grupo

---

<sup>2</sup> De todos modos, es preciso notar que esta literatura hace referencia a un proceso de financierización del que los hogares participan fundamentalmente a través de tres vías: la participación en fondos de pensión y portfolios de inversión personal, las hipotecas como vía exclusiva de acceso a la propiedad de la vivienda y el crédito al consumo. De estos tres mecanismos de incorporación de las economías domésticas en el mundo financiero, el del crédito al consumo es el que tiene menor peso, salvo para los grupos más vulnerables —que no participan de los otros dos— (Montgomerie, 2020, pág. 386). Se podría agregar que esta también es la situación en países como la Argentina, donde el crédito a largo plazo tiene una ínfima incidencia y la reestatización del sistema previsional en 2008 quitó relevancia a los fondos de jubilaciones y pensiones.

particular de consumidoras, la integración de las finanzas en espacios ordinarios de la vida cotidiana tradicionalmente codificados como femeninos (la casa y las tareas domésticas) y la interpelación de las mujeres como “sujetos financieros” (Allon, 2014, pág. 13).

Aunque el trabajo de la autora se basa en un caso específico poco comparable con el que se considera aquí, sus conclusiones revisten importancia para esta investigación en la medida en que ponen el acento sobre las “nuevas formas de trabajo doméstico” que requieren de la colonización de las economías domésticas por parte de las finanzas (Allon, 2014, pág. 14).

En síntesis, de acuerdo con este conjunto de trabajos, si algo caracteriza a la expansión contemporánea de las finanzas es su impacto más allá de las fronteras del mercado financiero y en particular su penetración en la vida económica de los hogares. Ese proceso no impacta solo en el bienestar de los hogares y en las formas en que estos acceden a satisfacer sus necesidades, sino que también altera sus dinámicas cotidianas, incluidas las tareas de cuidado que usualmente recaen sobre las mujeres. En otras palabras, el universo de los cuidados y el del crédito y la deuda se cruzan; estudiar las interacciones entre ellos constituye aún una tarea pendiente, a la que el proyecto “Endeudamiento en los hogares, en particular de las mujeres, asociado al aumento y diversificación de las tareas de cuidado en el contexto de la pandemia COVID19” y este trabajo en particular buscarán contribuir.

## B. Preguntas y organización del documento

Diferentes investigaciones han mostrado cómo el peso de la crisis de los cuidados a la que contribuyó la pandemia afectó particularmente a las mujeres (Rodríguez Enríquez y Partenio, 2020; UNICEF, 2020). Este estudio —y el proyecto que integra— se propone indagar hasta qué punto, durante el mismo período, la intensificación de la vulnerabilidad financiera de los hogares tuvo un impacto mayor sobre ellas, comprometió su autonomía económica y contribuyó en general a profundizar las desigualdades de género.

Para esto, se proponen aquí dos aproximaciones complementarias inspiradas en la perspectiva analítica de la *oikonomización* financiera, desarrollada en un trabajo previo como clave para pensar los modos contemporáneos de gobierno y la administración financiera de los hogares (Ossandón y otros/as, 2021). Como en este enfoque, se entiende que los modos en que se produce la gestión monetaria del cuidado no es el producto exclusivo de prácticas y decisiones que tienen lugar en los hogares, sino también de procesos que suceden en otras locaciones y en el vínculo con otros actores: las entidades financieras y otras organizaciones que prestan servicios a los hogares, las instituciones públicas, etc. En este sentido, interrogarse por la vulnerabilidad financiera de los hogares durante la pandemia es preguntarse a la vez por lo que pasó en los hogares, en las organizaciones que contribuyen a su financiamiento —o con las que contraen obligaciones— y en las interacciones entre ambos.

Por este motivo, en el presente trabajo se prestará atención a las políticas públicas y las líneas de acción organizacionales que contribuyeron, entre 2020 y 2021, a definir los recursos financieros con los que contaron los hogares y a las condiciones para el acceso a ellos; a las prácticas concretas que en ese contexto desplegaron los hogares para hacer frente a sus necesidades, haciendo hincapié en el rol específico desempeñado por las mujeres; y, sobre todo, a las interacciones que estas sostuvieron con distintas organizaciones proveedoras de servicios y financiación.

Dos hipótesis centrales guiarán esta investigación. La primera sostiene que, al igual que sucede con el resto de las tareas destinadas a garantizar la sostenibilidad de la vida, las mujeres desempeñan un papel fundamental en la gestión monetaria del cuidado y asumen como propia, entre otras cosas, la responsabilidad de la interacción cotidiana con las organizaciones que prestan servicios financieros y no financieros a los hogares. La segunda afirma que este trabajo singular de las mujeres permanece invisibilizado o bien naturalizado por parte de aquellas organizaciones y que estas contribuyen, así, a la reproducción y legitimación de la distribución desigual de las tareas de cuidado en los hogares.

El presente documento se estructura de la siguiente manera: luego de exponer la estrategia metodológica en la que se basó el estudio, el primer capítulo presenta la situación general de los hogares observada durante la pandemia en términos de ingresos y acceso al financiamiento. Para esto se considerará, por un lado, las políticas públicas que buscaron asegurar la provisión de ingresos para las familias —o morigerar el impacto de su caída— y, por otro, las características asumidas por el sistema financiero durante el período, con especial referencia a sus políticas de financiamiento al consumo. El segundo capítulo pone el foco en los hogares para analizar las características que asume la gestión monetaria del cuidado durante la pandemia y el rol que desempeñan en ella las mujeres. Esto supone examinar tanto la distribución de las tareas entre los distintos miembros del hogar como los desafíos específicos que para esa gestión trajo aparejada la pandemia. El tercero dirige su atención a las organizaciones que proveen servicios a los hogares, para indagar el modo en que estas definen sus vínculos con las y los clientes y el lugar que asignan a las mujeres en esos contactos. El cuarto capítulo se concentra en los procesos de endeudamiento y su gestión. Ello incluye el análisis de las interacciones de los hogares —y en particular de las mujeres— con las organizaciones que prestan servicios de distinto tipo a las familias, y las evaluaciones y negociaciones producidas tanto dentro como fuera de la casa. Por último, las conclusiones recapitulan los hallazgos del estudio y sugieren una serie de recomendaciones de política vinculadas con ellos.

### C. Estrategia metodológica

Las medidas de prevención impuestas por la pandemia, con la consiguiente limitación de ciertas actividades, constituyeron un desafío a la hora de planificar esta investigación, cuyo interés radica en las interacciones entre los hogares y el sistema financiero y con las y los actores y organizaciones que usualmente les proveen otros servicios (habitacionales, educativos, de salud, de cuidado de personas dependientes, etcétera).

Ante la imposibilidad de observar directamente esas interacciones —en un contexto en el que la atención presencial al público estaba limitada en la mayoría de las organizaciones— y la consecuente dificultad para examinar las condiciones en las que aquellas se realizan, se diseñó una estrategia metodológica apoyada sobre dos pilares: por un lado, la realización de entrevistas en profundidad con representantes o empleados/as encargados de atención al cliente de distintas organizaciones proveedoras de servicios financieros y no financieros a los hogares, así como también de representantes de asociaciones de consumidores/as y funcionarios/as de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el área de consumidores/as y administrados/as (véase cuadro 1); por otro lado, la búsqueda y el relevamiento de sitios de internet, foros en línea y cuentas de redes sociales donde se produjeran intercambios vinculados con dichos servicios, ya sea entre las organizaciones y sus clientes/as o entre grupos de usuarios/as. El objetivo de ambas formas de producción y recolección de la información fue reconstruir las dinámicas de interacción de los hogares con sus acreedores actuales o potenciales, así como también las perspectivas de las organizaciones y sus representantes sobre los clientes/as y sus prácticas durante la pandemia.

Esta exploración fue complementada con un tercer pilar, capaz de permitir que dialoguen la perspectiva de las organizaciones con la experiencia de los hogares: la realización de entrevistas en profundidad con integrantes de hogares de diferentes características sociodemográficas, centradas en la exploración de estrategias económicas y financieras durante la pandemia y sus modos de gestión de eventuales endeudamientos (véase cuadro 2).

**Cuadro 1**  
**Descripción de la muestra de entrevistas: organizaciones**

Rubro y tipo de organización	Personal entrevistado	Cantidad de entrevistas
Sistema financiero: banco privado	Gerente de recupero de créditos	1
	Responsable y empleados de banca individuos	2
Sistema financiero: banco público	Empleada área pre-mora	1
	Empleado área jubilados	1
Otras financiaciones: concesionaria de autos	Gerente de administración	1
Otras financiaciones: cadena de venta de electrodomésticos	Responsable de franquicia y encargado de local	1
Alquileres y consorcios	Propietario de departamentos en alquiler	1
	Propietaria de inmobiliaria y administradora de consorcios	1
	Encargada de gestión de alquileres	1
Servicios de salud: empresa de medicina prepaga	Oficial de ventas	1
Servicios de salud y cuidados: geriátrico	Encargado de administración	1
Servicios educativos: escuelas privadas	Miembro del equipo de conducción y docente, escuela con subvención del 50% (CABA)	1
	Directora de nivel medio, escuela con subvención del 100% (CABA)	1
	Director de nivel medio, escuela con subvención del 50% (CABA)	1
Asociaciones de usuarios/as y consumidores/as	Representantes	2
	Defensoría del Pueblo: área de consumidores/as y administrados/as	Funcionario
	Consultora	1
<b>Total</b>		<b>19</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Cuadro 2**  
**Descripción de la muestra de entrevistas: hogares**

Género	Edad	Ocupación	Lugar de residencia	Tipo de hogar
Mujer	48	Empleada doméstica	GBA	Monomarental
Mujer	48	Empleada de seguridad	GBA	Monomarental
Mujer	59	Promotora de salud	GBA	Hogar extendido
Mujer	38	Docente universitaria	GBA	Pareja sin hijos/as
Mujer	28	Docente desocupada	CABA	Pareja sin hijos/as
Mujer	38	Psicóloga	CABA	Nuclear con hijo/a
Mujer	44	Bióloga	CABA	Nuclear con hijo/a
Mujer	30	Profesora de canto	GBA	Nuclear con hijos/as
Mujer	39	Abogada	CABA	Nuclear con hijos/as
Mujer	29	Empleada	CABA	Pareja sin hijos/as
Varón	46	Dueño de local de venta de alimentos	CABA	Monoparental
Varón	35	Peluquero	CABA	Unipersonal
<b>Total</b>	<b>12</b>			

Fuente: Elaboración propia.

Todas las entrevistas tuvieron lugar entre los meses de marzo y junio de 2021 y fueron realizadas a distancia, mediadas por tecnologías —videoconferencia o llamada telefónica—. Tanto las organizaciones como los hogares entrevistados estaban situados en el Gran Buenos Aires<sup>3</sup>.

El relevamiento de fuentes digitales —realizado en el período estudiado— estuvo dirigido a las y los usuarios de servicios financieros y se concentró en la revisión de dos tipos de materiales. Por un lado, las cuentas oficiales en redes sociales (Facebook y Twitter) de tarjetas de crédito no bancarias de alcance masivo, en las que las y los clientes realizan reclamos y pedidos de información. Por otro, foros o grupos de usuarios/as en redes sociales con dos perfiles diferenciados: usuarios/as de préstamos de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) y usuarios/as de productos financieros digitales

<sup>3</sup> Se agradece la colaboración de la Dra. María Soledad Sánchez para la realización del trabajo de campo de este estudio.

provistos por compañías del universo conocido como *fintech*<sup>4</sup>. La selección de estos perfiles se realizó después de una primera exploración que mostró, primero, que los canales de intercambio exclusivo de información y consultas entre usuarios/as de servicios financieros no son numerosos —sí lo son, en cambio, aquellos promovidos por proveedores de servicios financieros o asesores/as financieros que utilizan esas plataformas para difundir sus productos y captar clientes/as—; y segundo, que no resulta sencillo aislar, en el contexto de las redes sociales, a los canales donde participan exclusivamente residentes en la Argentina.

Los perfiles seleccionados apuntaron entonces a caracterizar dos universos de productos financieros de gran circulación que no son gestionados por los bancos —cuya actividad e interacción con los hogares se buscó reconstruir por medio de las entrevistas—: los préstamos ANSES, otorgados por el organismo a sus beneficiarios/as, y los créditos y tarjetas de las empresas *fintech*, de gran expansión en la pandemia (véase cuadro 3). En ambos casos, a partir de una revisión sistemática de la participación de las y los usuarios en foros en línea, el interés fue reconstruir el tipo de productos demandados y su relación con la situación laboral y económica declarada por los usuarios/as, las formas y la calidad del acceso a la información de los clientes/as y las huellas reconocibles en los relatos publicados de las interacciones entre estos y las organizaciones proveedoras de crédito.

En ambos casos se realizó una búsqueda por palabras clave en las publicaciones realizadas en el período entre marzo de 2020 y marzo de 2021, prestando atención no solo a las publicaciones iniciadas por los usuarios/as sino también a las dinámicas de conversación e intercambio de información posterior que ellos y ellas habilitan. La información disponible acerca de dichos grupos permite conocer la cantidad de miembros de cada grupo, pero no su distribución por género y grupos de edad. Sin embargo, esta información puede ser parcialmente reconstruida a través de las publicaciones y los perfiles de sus autores/as. De ese relevamiento surge una marcada diferencia de género entre ambas fuentes de información: mientras la participación activa en el grupo “Préstamos ANSES” es mayoritariamente femenina —algo coherente con el propio perfil de los beneficiarios/as del organismo—<sup>5</sup>, quienes tienen un rol activo en el grupo “usuarios/as de tarjetas” son sobre todo varones, aparentemente más jóvenes<sup>6</sup>. Por este motivo, es la primera de estas fuentes que resultará especialmente valiosa para este estudio.

**Cuadro 3**  
**Relevamiento de fuentes digitales**

Foro	Tipo de foro	Características
Préstamos ANSES	Grupo de Facebook	Grupo creado el 19/11/2019, con 59.482 miembros totales, más 914 en la última semana del relevamiento. 96 publicaciones en el último mes.
Usuarios/as de tarjetas (Rebanking Uala, Move, Mercadopago, Wilobank, Brubank)	Grupo de Facebook	Grupo creado el 9/3/2018 (nombre actualizado con la aparición de nuevas tarjetas), con 20.368 miembros, más 174 en la última semana del relevamiento. 399 publicaciones en el último mes.

Fuente: Elaboración propia.

<sup>4</sup> Deriva de las palabras *finance technology* y se utiliza para denominar a las empresas que ofrecen productos y servicios financieros apoyándose en las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

<sup>5</sup> De acuerdo con la información publicada por el Sistema de Datos Abiertos de la ANSES, en marzo de 2021 el 64% de las personas beneficiarias del Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA) y el 94% de las titulares de la Asignación Universal por Hijo eran mujeres. Véase <https://www.anses.gob.ar/informacion/estadisticas-de-la-seguridad-social>.

<sup>6</sup> Se trata de una estimación, aunque de acuerdo con datos de la encuesta realizada en 2020 por la cámara del sector, esta es coherente con el perfil del público objetivo que declaran las propias empresas *fintech*, el cual se ubica entre los 25 y 40 años (Bastante, 2020, pág. 99). En realidad, la edad de las y los participantes en este tipo de foros solo puede conocerse si es declarada en sus perfiles personales o estimarse a partir de la información brindada en las publicaciones relevadas.



## I. La economía de los hogares durante la pandemia: ayudas estatales e infraestructuras financieras ante la emergencia<sup>7</sup>

En otro trabajo se ha hablado de “producción de infraestructuras” (*infrastructuring*) para hacer referencia a los procesos que posibilitan la integración de los productos financieros en las rutinas y actividades de la vida doméstica. Aunque el foco de este tipo de operación suele estar en aquellos desarrollos técnicos (producción de estándares, clasificaciones y sistemas de información) que permiten conectar organizaciones y usuarios/as, también alude a las decisiones políticas y a la producción regulatoria que posibilitan a los hogares incorporar ciertos productos y servicios financieros (Ossandón y otros/as, 2021, págs. 13-14)<sup>8</sup>.

La pandemia ha sido un período particularmente fértil en este sentido. Las medidas de aislamiento que se impusieron en marzo de 2020 como principal modo de prevención frente al COVID-19 supusieron un desafío específico para la continuidad de las transacciones económicas en un país en el que una parte importante de estas se realiza habitualmente en efectivo<sup>9</sup>. También lo fueron para el Estado, que debía asegurar la implementación efectiva de políticas de alivio financiero para empresas y hogares en un contexto de elevada informalidad y niveles muy dispares de bancarización.

Estos retos fueron atendidos en buena medida con el desarrollo público y privado de nuevas infraestructuras financieras<sup>10</sup> y la expansión de las ya existentes, algo que fue alcanzado no sin conflictos.

---

<sup>7</sup> Mariana Luzzi, docente-investigadora, Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas, Universidad Nacional de General Sarmiento (Argentina).

<sup>8</sup> Consideradas desde el punto de vista de los hogares, esas infraestructuras integran lo que en este proyecto se denominan “infraestructuras monetarias de bienestar” (Wilkie, 2021).

<sup>9</sup> Según datos de la Encuesta Nacional de Gastos de los Hogares, en la Argentina alrededor de 70% de los gastos que realizan los hogares son en efectivo. La proporción aumenta todavía en algunos rubros de consumo cotidiano: más del 80% de los alimentos y las bebidas que compran las familias se paga de ese modo (INDEC, 2019, págs. 75-76).

<sup>10</sup> El crecimiento durante 2020 del uso de las billeteras virtuales y del universo de las *Fintech* en general es expresión de ello. Según datos de la Cámara Argentina de Fintech, en abril de 2021 las billeteras virtuales contaban en el país con 8 millones de usuarios. Solo la principal empresa del mercado, Mercado Pago, pasó de 3,4 millones de usuarios antes de la pandemia a 5 millones en abril de 2021. Véase <https://camarafintech.com.ar/billeteras-virtuales-los-numeros-del-boom-de-los-pagos-digitales-consolidados-por-la-pandemia/>.

Al mismo tiempo, tanto las políticas públicas definidas para enfrentar la emergencia como las líneas de acción seguidas por las entidades financieras tuvieron un impacto directo en la economía de los hogares, lo que provocó en algunos casos una transformación en las maneras en que estos venían participando del sistema financiero. En este capítulo se explorarán ambos procesos.

## A. Las políticas públicas frente a la emergencia de los hogares

Para la economía de los hogares argentinos la pandemia no irrumpió como un rayo en un cielo sereno. La inflación de 2019 había sido cercana al 54%, con su consiguiente impacto negativo en el poder de compra de las remuneraciones. Los ingresos de las familias, afectados por los aumentos de 2016 y 2018 en las tarifas de servicios públicos y en el transporte, habían llegado a 2020 muy deteriorados. En muchos casos, entonces, la llegada del COVID-19 venía a sumar un nuevo golpe en economías de por sí muy vulnerables.

Así se observa, por ejemplo, al analizar la situación de los deudores/as de entidades financieras: cuando se examinan los datos del Banco Central de la República Argentina (BCRA) respecto de la proporción de deudores/as de la cartera de consumo —asimilable a consumo— clasificados como “irrecuperables”, en la mayoría de las entidades el salto más importante se da entre 2018 y 2019 y no en el primer año de la pandemia<sup>11</sup>. Lo mismo se desprende de los datos de la Encuesta Permanente de Hogares (EPH), que muestran un incremento notorio de los hogares endeudados<sup>12</sup> entre 2017 y 2019, que en el cuarto trimestre de este último año llegaron a representar más del 61% del total (Tumini, 2021, págs. 27-28).

En este contexto, la implementación de políticas públicas destinadas a asistir a hogares y empresas en la emergencia resultó clave para amortiguar el impacto de la crisis, asegurar ingresos para la población más afectada y, al mismo tiempo, evitar que la propagación de los impagos se extendiera aún más. La pandemia, y específicamente las medidas de aislamiento preventivo dictadas para controlar su avance, implicaron la suspensión total de actividades en varios sectores de la economía, al tiempo que las limitaron fuertemente en otros<sup>13</sup>. Esto tuvo un efecto directo en los niveles de actividad y empleo y, por consiguiente, en los ingresos de empresas y trabajadores/as, especialmente en aquellos sectores considerados “no esenciales” —que no podían continuar funcionando en forma remota; entre ellos el turismo, la hotelería, la gastronomía, la construcción y los servicios personales—. Particularmente afectadas resultaron también aquellas personas empleadas en el sector informal, que dependían de poder salir a trabajar para asegurarse cotidianamente un ingreso (trabajadoras de casas particulares, servicios de reparación domiciliaria, vendedores/as ambulantes, etcétera).

Las medidas tomadas por el Estado nacional para morigerar el efecto de esta coyuntura en la economía de los hogares pueden dividirse en tres grandes grupos (véase cuadro 4). En primer lugar, políticas de transferencia de ingresos, como el caso del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) o el Programa de Asistencia al Trabajo y la Producción (ATP). En segundo lugar, líneas de financiación, como los créditos a tasa subsidiada y medidas relativas a instrumentos financieros preexistentes, como

---

<sup>11</sup> Véase [http://www.bcra.gov.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Entidades\\_financieras\\_situacion\\_deudores.asp?bco=AAA00&tipo=1](http://www.bcra.gov.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Entidades_financieras_situacion_deudores.asp?bco=AAA00&tipo=1).

<sup>12</sup> Cabe señalar que esta fuente de datos no se refiere exclusivamente a deudas tomadas con el sistema financiero, sino que considera una definición menos específica de endeudamiento, la cual comprende tanto el uso de tarjetas de crédito, como el pago en cuotas y el fiado en comercios de proximidad. Véase Tumini (2021, pág. 22).

<sup>13</sup> El aislamiento social preventivo y obligatorio (ASPO) fue dictado para la totalidad del territorio nacional el 20/3/2020 y prorrogado hasta el mes de mayo. A partir de esa fecha, muchas provincias pasaron a una fase de *distanciamiento* social preventivo y obligatorio (DISPO), que supone la rehabilitación de la mayoría de las actividades, aunque con la aplicación de protocolos sanitarios específicos. Por motivos epidemiológicos, el Área Metropolitana de Buenos Aires y otros distritos muy afectados recién pasaron a esa fase a finales de noviembre de 2020. Cierres adicionales fueron dispuestos en algunos distritos entre abril y mayo de 2021, ante la segunda ola de COVID-19.

cuentas, tarjetas de crédito y préstamos bancarios o los créditos ANSES<sup>14</sup>. En tercer lugar, medidas referidas al pago de alquileres y los servicios domiciliarios, incluida la suspensión de desalojos y de cortes de suministro.

**Cuadro 4**  
**Medidas del Estado nacional ante la emergencia sanitaria del COVID-19, años 2020 y 2021**

Rubro/medida	Medida	Población destinataria	Período de vigencia
Ingresos / IFE	Prestación monetaria no contributiva y excepcional de 10 000 pesos. Lo percibe una sola persona por grupo familiar	Personas desocupadas que trabajan en la economía informal, inscriptas en las categorías más bajas del monotributo o el monotributo social. Trabajadoras de casas particulares y beneficiarias de la AUH	Tres cuotas en abril, junio y agosto de 2020
Ingresos / subsidio extraordinario para residentes en el AMBA	Subsidio único de 15 000 pesos	Personas beneficiarias de la AUH/AUE (Asignación Universal por Embarazo) y monotributistas de las categorías más bajas que perciben asignaciones familiares	Pago único a partir de abril de 2021
Ingresos y financiación / ATP	Pago de salarios complementarios a cargo del Estado para trabajadores/as del sector privado, postergación del pago de aportes patronales al sistema previsional, crédito a tasa subsidiada para empresas	Empresas y trabajadores/as de actividades afectadas en forma crítica por la pandemia	Hasta el 31/12/2020
Financiación / ATP	Crédito a tasa cero para monotributistas y trabajadores/as autónomos (pago en tres cuotas acreditadas como saldo en tarjeta de crédito de la persona titular; la devolución del crédito cuenta con seis meses de gracia). Monto: hasta un cuarto del máximo establecido para Ingresos Brutos de cada categoría del monotributo	Monotributistas que no prestan servicios al Estado ni perciben a la vez ingresos en relación de dependencia o jubilatorios (con límites según volumen de facturación y situación crediticia informada por el BCRA)	Primera edición hasta el 31/10/2020. Reedición en febrero de 2021
Financiación / cuentas bancarias	Suspensión de multas, cierre de cuentas e inhabilitación para operar por rechazo de cheques o giros en descubierto no autorizados		Hasta el 31/12/2021
Financiación / tarjetas de crédito	Refinanciación automática de saldos impagos de resúmenes de tarjetas de crédito (con tres meses de gracia y nueve cuotas iguales y consecutivas)	Titulares de tarjetas de crédito bancarias	Solo para resúmenes vencidos en abril y sept. de 2020
Financiación / créditos bancarios	Las cuotas impagas de créditos bancarios solo generan intereses compensatorios; se incorporan automáticamente como cuotas adicionales al final de la vida del préstamo	Titulares de préstamos bancarios	Hasta el 30/6/2020
Financiación / créditos ANSES	Suspensión de pago de cuotas de créditos ANSES sin generación de intereses. Reducción de la tasa de interés al momento de la reanudación del pago	Personas titulares de créditos ANSES	Suspensión de pago de cuotas hasta noviembre de 2020. Reducción de tasas desde dic. de 2020
Alquileres	Congelamiento de precios de los alquileres, prórroga de contratos y suspensión de desalojos hasta el 31/3/2021. Pago en cuotas, sin punitivos, desde abril de 2021, de las deudas generadas por la diferencia de precios entre el congelamiento y lo establecido en el contrato, por pagos atrasados o falta de pagos	Inquilinos/as de inmuebles destinados a vivienda, ejercicio profesional/comercial de monotributistas, locales destinados a actividades culturales o comunitarias, mipymes o cooperativas de trabajo y empresas recuperadas	Del 20/3/2020 al 31/3/2021

<sup>14</sup> Los créditos ANSES son préstamos otorgados por la ANSES que comenzaron a implementarse en 2015 para beneficiarios/as del Sistema Previsional Argentino y en 2017 fueron extendidos al resto de beneficiarios/as del organismo —entre ellos, quienes perciben la Asignación Universal por Hijo (AUH).

**Cuadro 4 (conclusión)**

Rubro/medida	Medida	Población destinataria	Período de vigencia
Servicios / conexión a servicios domiciliarios	Se prohíbe el corte o la suspensión de servicios por falta de pago de tres facturas consecutivas o alternas (luego ampliado a siete). Incluye servicios de: energía eléctrica, gas por redes, agua corriente, telefonía fija y móvil, internet y TV por cable	Personas que son beneficiarias de AUH/AUE; jubiladas, pensionadas, asalariadas o monotributistas con ingresos inferiores a dos salarios mínimos; desempleadas; trabajadoras de casas particulares; personas exentas de pago de tributos locales. Mipymes, cooperativas de trabajo y empresas recuperadas. Instituciones de salud	Hasta el 31/12/2020
Servicios / congelamiento de tarifas de servicios públicos	Mantenimiento por 180 días de los precios máximos de referencia del gas licuado y de las tarifas domiciliarias de electricidad y gas natural. Suspensión de los aumentos de precios en los servicios TIC (internet y televisión por cable)		180 días desde marzo de 2020 al 31/12/2020 para la suspensión de aumentos

Fuente: Elaboración propia con base en información publicada en <https://www.argentina.gob.ar/justicia/derechofacil/leysimple/emergencia-sanitaria-covid-19>.

Observadas en conjunto, estas medidas permitieron a las familias asegurar pagos y así evitar caer en mora o reducir las deudas existentes, al tiempo que les otorgaron mayor margen de maniobras en la gestión cotidiana de los endeudamientos —aunque, como se verá más adelante, esta no estuvo exenta de conflictos.

Sin embargo, cuando se las examina en detalle, el efecto aliviador de estas decisiones gubernamentales puede haber tenido en el mediano plazo efectos no deseados. Es el caso, por ejemplo, de la refinanciación automática de los saldos impagos de tarjetas de crédito bancarias aplicada en los meses de abril y septiembre de 2020. Si en sus objetivos la norma buscaba reducir el peso de los compromisos financieros de los hogares en un contexto de merma de ingresos, en la práctica la medida habría redundado en muchos casos en una carga mayor sobre los presupuestos domésticos y en una agudización de la incertidumbre con que estos lidiaban. Así lo consideraban un funcionario de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y una empleada del área de pre-mora de un banco público:

“Algunas medidas que tomó el propio Estado yo no las comparto. Por ejemplo, la cuotificación automática de las tarjetas de crédito, porque obligó a la gente a endeudarse en cuotas. Mucha gente pagaba, no el total del resumen porque no podía, porque no le alcanzaba, pero lo obligaron a ingresar, porque no tenías opción de decir que no. Era el pago total o la cuotificación en el sistema de tarjeta de crédito [...] El problema fue que cuando ingresaron las cuotas de esa cuotificación automática, la base del resumen que les llega es elevado, sino lo pagan entran en mora y sabemos lo que genera la mora en el sistema de tarjetas de crédito...” (funcionario de la Defensoría del Pueblo).

“En mi opinión personal, porque es lo que no se ve ahora, esa refinanciación finalmente perjudicó a las personas con la tarjeta de crédito. Porque, por ejemplo, un cliente común, en una situación normal, al tercer mes que no paga su tarjeta, la tarjeta se da de baja automáticamente por falta de pago. ¿Qué generó la refinanciación automática de las tarjetas? Que por esos nueve meses que la persona tiene esa cuota de refinanciación automática, esa tarjeta no se podía dar de baja. Entonces, ¿qué generó? No generó que la persona fuera y pague. Generó que esa persona siguió sin pagar la tarjeta y en lugar de que a los tres meses esa tarjeta se diera de baja, con tarjetas que hace más de un año siguen activas y siguen impagas y siguen generando intereses” (empleada de banco público).

Por su parte, del lado de los hogares, la evaluación de estas medidas también resultó negativa en algunos casos. Tal como muestran otros estudios realizados en el marco de este mismo proyecto, para algunas familias la refinanciación automática de las tarjetas de crédito tuvo un efecto “desorganizador” de las rutinas habituales de la gestión monetaria del cuidado, que terminó empeorando —en lugar de mejorar— su capacidad de pago<sup>15</sup>.

Por estas razones, estas medidas —como aquella que postergó los plazos de pago de los préstamos y por consiguiente demoró la modificación de la situación de los usuarios/as respecto de la deuda en el BCRA— constituyeron, a ojos del sector bancario, una solución ambivalente. En realidad, lo que hicieron fue diferir en el tiempo la visibilización de una situación de vulnerabilidad financiera que en muchos casos preexistía a la emergencia sanitaria. Así, el responsable del área de recupero de créditos de un importante banco privado señalaba que más que disminuir la morosidad, las normas dictadas en 2020 la habían “mantenido oculta”; concluido el último plan de refinanciación de tarjetas de septiembre de 2020, el nivel de mora registrado en la banca individuos había comenzado a aumentar. Los análisis realizados por la misma entidad mostraron que se trataba de clientes/as que ya tenían dificultades de pago antes de la emergencia, con lo cual lo que se comenzaba a observar en 2021 no era sino el “desagote de todo lo que estaba ficticiamente sin mora”.

Estas interpretaciones se ven respaldadas por la información del Banco Central respecto de la situación de los deudores de las entidades financieras (bancos y compañías de crédito). De acuerdo con el organismo, pese al deterioro general de las condiciones económicas, a diciembre de 2020 el porcentaje de deudores/as de la cartera de consumo en situación normal había crecido para todos los grupos de instituciones (bancos públicos, bancos privados y compañías financieras) entre 4 y 5 puntos porcentuales (p.p.), con un resultado aún más notable en el caso de las compañías financieras, en las que el porcentaje de deudores/as en situación normal pasó del 86,8% en diciembre de 2019 al 95,4% un año más tarde<sup>16</sup>. Es probable que la publicación de información referida al segundo trimestre de 2021 —todavía no disponible— permita precisar el peso de las medidas de emergencia dictadas en 2020 sobre la evolución de la mora en las entidades financieras, pero todo indica que la hipótesis de una “mora oculta” en virtud de la normativa de emergencia parece acertada.

## B. El sistema financiero durante la pandemia

El sistema financiero formal comprende un conjunto heterogéneo de entidades capaces de ofrecer financiaciones a las familias: bancos, compañías financieras, cajas de crédito, mutuales y otros emisores de tarjeta de crédito no bancarias. De todas ellas, aquí se desarrollarán las primeras, por ser las que mantienen un vínculo privilegiado con las economías de los hogares.

En primer lugar, es preciso señalar que, al igual que en muchos otros sectores de la economía, la operación de los bancos se vio fuertemente afectada desde el inicio del ASPO. Durante las primeras semanas del confinamiento, estos no fueron considerados servicio esencial y por lo tanto debieron adecuar rápidamente todos sus sistemas a un régimen de trabajo a distancia, que —como se verá— tendrá consecuencias directas en la interacción de las entidades con sus clientes/as.

Al mismo tiempo, la implementación de algunas medidas de transferencia monetaria desde el Estado, como el ATP y fundamentalmente el IFE, impulsó la bancarización acelerada de personas que hasta el momento no estaban incluidas en el sistema. Así, las cajas de ahorro del sistema bancario

<sup>15</sup> Al respecto, véanse, entre otros, los testimonios citados en Castilla, M.V (2022).

<sup>16</sup> Véase [http://www.bcra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Entidades\\_financieras\\_situacion\\_deudores.asp?bco=AAA00&tipo=1](http://www.bcra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Entidades_financieras_situacion_deudores.asp?bco=AAA00&tipo=1) y [http://www.bcra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Entidades\\_financieras\\_situacion\\_deudores.asp?bco=AAA30&tipo=5](http://www.bcra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Entidades_financieras_situacion_deudores.asp?bco=AAA30&tipo=5). Cabe señalar que la información publicada abarca exclusivamente a lo que el Banco Central considera como “entidades financieras”, sin considerar la situación de las y los proveedores no financieros de crédito, cuya situación podría ser diferente.

pasaron de 59 millones en diciembre de 2019 a 71 millones en septiembre de 2020, mientras que las tarjetas de débito saltaron de 48 millones a 57 millones entre las mismas fechas (BCRA, 2021, pág. 26).

La combinación de estos dos factores (obligación del trabajo no presencial e incorporación rápida y masiva de nuevos clientes/as en el sistema) constituyó una fuente de tensión importante para las entidades, que debieron dar de alta a distancia a clientes/as nuevos sin ninguna experiencia en la operación bancaria.

La gestión remota también puso a prueba sus sistemas de información y control: la apertura de nuevos canales de comunicación implicó en algunos casos un relajamiento de controles y medidas de seguridad que —como se detallará más adelante— tuvieron un impacto muy negativo en la interacción de los clientes/as con las organizaciones.

Por otro lado, la pandemia también ofreció a los bancos una oportunidad de negocios. En un contexto que creaba condiciones para la demanda de financiaciones, desplegaron nuevas ofertas de productos y explotaron al máximo los márgenes de maniobra disponibles para cambiar los criterios de asignación de créditos y afectación de ingresos al pago de cuotas. En un momento de gran incertidumbre para el sector productivo, la política crediticia de las entidades se concentró en la cartera de individuos y, en particular, en la de aquellos menos afectados por la pandemia: las y los trabajadores asalariados. Los bancos propiciaron la promoción de productos precalificados, destinados a los clientes/as que cobraban sus haberes en la institución y sobre quienes disponían de un cúmulo de información que les permitía predefinir la oferta y simplificar al máximo los modos de contratación —en el caso de los préstamos personales, simplemente mediante una opción en el *home banking*—. Estos productos ofrecían además la ventaja de un nivel de mora muy controlado, en la medida en que las cuotas de pago de las financiaciones se debitan automáticamente de las cuentas sueldo de los clientes/as. En este sentido, la emergencia sanitaria demostró que la política de expansión de la bancarización mediante el pago obligatorio de salarios en cuenta bancaria —implementada desde finales de los años noventa y completada en la década de 2010 con la incorporación del pago de jubilaciones y otros beneficios sociales<sup>17</sup>— ofrecía a las entidades la constitución de un nicho de negocios que, si bien no era numeroso en sí mismo —según datos del Banco Central, las cuentas sueldo representan el 13% del total de las cajas de ahorro en bancos privados y el 15% en bancos públicos—, podía resultar clave para asegurar rentabilidad en un contexto adverso<sup>18</sup>.

Esta adecuación de la oferta crediticia de los bancos a la pandemia se realizó en un contexto singular. Los datos del Banco Central muestran que en 2020 el porcentaje de personas con al menos un producto crediticio disminuyó en todo el país, respecto de 2019, tanto para varones como para mujeres y para casi todos los proveedores de crédito —bancos, compañías financieras, emisores de tarjetas no bancarias y otros proveedores no financieros de crédito, entre los que se incluye a las *fintech*—. Es decir que, en general, menos personas tuvieron acceso a la financiación ofrecida por el sistema durante el primer año de la pandemia. La única excepción a esta tendencia son los bancos públicos, que representan una parte relativamente más pequeña del mercado, donde aquella proporción se mantuvo constante en torno del 11% a nivel nacional, con crecimientos moderados en algunas provincias, donde de por sí tienen una penetración mayor (3 p.p. en Chaco y 2 p.p. en La Pampa). La caída mayor se registra en los proveedores no financieros de crédito —que pasan del 22% al 20%— y la menor en los bancos privados —las personas con financiaciones otorgadas por ellos pasaron del 29,5% en diciembre de 2019 al 28,6%

<sup>17</sup> Para una descripción más detallada de este proceso véanse Luzzi y Wilkis (2018) y Luzzi (2021).

<sup>18</sup> Resulta interesante destacar la composición por género del universo de las cuentas sueldo: si consideradas en conjunto no existen diferencias significativas entre hombres y mujeres, estas sí aparecen cuando se distingue entre cuentas para pago de salarios y cuentas dedicadas al pago de beneficios sociales. La proporción de mujeres con cuenta sueldo es sensiblemente inferior que la de los hombres (19,8% vs. 28,7%), situación que se invierte en el caso del pago de políticas sociales (12,4% de las mujeres vs. 0,4% de los hombres) (CESBA, 2021, págs. 18).

un año después—. A la vez, esos resultados son variables según jurisdicciones, lo que refleja por otro lado la presencia desigual en cada una de ellas de los distintos tipos de oferentes de crédito<sup>19</sup>.

Estos datos contrastan fuertemente con la situación de los dos años previos a la pandemia, cuando no solo había crecido la proporción de hogares endeudados, sino que, dentro de estos, el porcentaje que más se incrementaba era aquel que correspondía a los préstamos bancarios (Tumini, 2021, pág. 28). A diferencia de ese período, de acuerdo con los datos de la EPH, en 2020 el endeudamiento con bancos y tarjetas de crédito decreció durante todo el año, mientras que otras estrategias de financiación, como el gasto de ahorros, la venta de activos o el endeudamiento con familiares y amigos, se incrementaron (Tumini, 2021, pág. 29).

En síntesis, lo que estas estadísticas permiten conjeturar es que, durante 2020, la oferta de financiaciones del sistema bancario no habría alcanzado a nuevos clientes/as de manera masiva. Estas observaciones son además coherentes con lo que muestra el trabajo de campo cualitativo. La apuesta a los productos precalificados, como los préstamos personales, está por definición orientada a quienes ya son clientes/as de los bancos —en particular quienes son titulares de cuentas sueldo— y por lo tanto ya tienen probablemente un producto crediticio, como una tarjeta. El crecimiento de las suscripciones entonces no necesariamente impacta en las estadísticas globales, pero sí en la situación financiera de quienes se endeudan.

En un importante banco público, por ejemplo, distintos empleados/as refirieron el buen cumplimiento de las metas comerciales propuestas para 2020 en cuanto a la colocación de créditos al consumo. Al mismo tiempo, fue frecuente escuchar en las entrevistas realizadas que la suscripción de esos productos era protagonizada por un tipo particular de cliente/a: las personas asalariadas pertenecientes a las fuerzas de seguridad<sup>20</sup>. De acuerdo con empleados/as encargados de la atención a clientes/as individuales en diferentes sectores, se trataba de una constante ya observada con anterioridad a 2020, que la pandemia solo había acentuado. Consultada por los motivos de estos comportamientos, una empleada nos decía:

“...la realidad es que [las fuerzas de seguridad] tienen más o menos los mismos sueldos [que el resto de los empleados/as públicos]. Lo que pasa que sí se ve es que quizás tienen muchas deudas por fuera, como con financieras, o se financian mucho quizás con casa de electrodomésticos... Y eso como que los asfixia un poco porque son deudas quizás de muy poco monto, pero con unos intereses, o sea con unas condiciones que prácticamente después están impagables. Entonces lo que muchos te plantean es que lo toman para poder cancelar otras deudas que tienen por afuera” (Magdalena)<sup>21</sup>.

El caso es una muestra evidente del peso que las personas asalariadas formales tuvieron en las cifras de negocios de los bancos durante la pandemia. Pero la aceptación lograda con los préstamos precalificados fue el resultado también de otras decisiones de los bancos, referidas a los criterios de afectación de ingresos para el otorgamiento de los créditos. De acuerdo con el relato de algunos

<sup>19</sup> Por ejemplo, en octubre de 2020, en Chaco y en La Pampa, el 20% y el 36% de las personas accedieron, respectivamente, a financiaciones otorgadas por la banca pública, muy por encima del valor nacional (11%). A la vez, los valores observados para la ciudad de Buenos Aires —centro indiscutido del sistema bancario— se apartan significativamente de los del resto de las jurisdicciones. Allí, para la misma fecha, el 56% y el 20% de las personas accedían a financiaciones de bancos privados y públicos, respectivamente. Véase <http://www.bcra.gov.ar/PublicacionesEstadisticas/Indicadores-inclusion-financiera.asp> (cabe señalar que la fuente no brinda información discriminada por género a nivel de las provincias sino solo para el total nacional).

<sup>20</sup> La situación que describen las y los empleados bancarios en 2020 es consistente con lo que la literatura viene señalando desde hace un tiempo respecto del recurso permanente al crédito por parte de los agentes a las fuerzas de seguridad (Calandrón y Galar, 2019; Frederic y Calandrón, 2019; Lorenz, 2019). Estos autores/as coinciden además en señalar cómo esas prácticas se traducen en la conformación de cadenas de endeudamiento que en muchos casos consumen la casi totalidad del salario de los agentes, algo que coincide con lo que registran las y los empleados bancarios que les ofrecen las financiaciones.

<sup>21</sup> A fin de resguardar su identidad, los nombres de las personas entrevistadas han sido modificados. Por el mismo motivo, no se brindan las denominaciones de las organizaciones que los emplean o de las que son representantes.

empleados entrevistados, si hasta 2019 era usual que el pago de las financiaciones no superara el 30% de los ingresos de los usuarios/as, en 2020 algunas entidades elevaron ese techo al 35% en el caso de quienes fueran clientes/as de las carteras de haberes. A la vez, si anteriormente ese porcentaje debía comprender el conjunto de las financiaciones de cada titular, desde 2020 en algunos casos pasó a incluir solo los créditos otorgados por el banco —y no los pactados con otras instituciones—. Ambas decisiones, sumadas a la posibilidad de renovación de créditos de la que suelen gozar quienes cobran sus salarios en la entidad y a la facilidad de tramitación, son las que permiten comprender, entre otras, situaciones como las que nos describía la empleada del área de pre-mora de un banco público:

“Tenemos personas que han llegado a sacar hasta 16 préstamos de *home banking* en estos últimos meses. ¡16! O sea, 16 veces generaron un préstamo de *home banking*. Son 16 operaciones de préstamo diferentes. ¡Un mismo individuo! [...] ¡Tenemos a un tipo que sacó casi un millón de pesos en préstamos de *home banking*! [...] Yo no lo puedo ni entender ni explicar, a mí me parece una locura. [...] A ver, ¿cómo gana el banco? El banco gana vendiendo sus productos. Todos los equipos de venta que tiene el banco, donde van —visitan organismos, visitan empresas—, ahí el banco gana, porque mete, mete, mete productos. Pero a veces, cuando son de esa manera masiva, les ponen un límite corto, digamos, en función del sueldo. Pero son después los [clientes] que más se endeudan” (Valeria).

Estas observaciones respecto de los préstamos bancarios precalificados parecen ser un caso particular de un fenómeno más general, sobre el que otras investigaciones acerca de la expansión de las finanzas en la vida doméstica han llamado la atención: el de la “captura” del salario por parte de la economía del crédito. En un contexto donde aquel ya no es suficiente para garantizar la reproducción de la fuerza de trabajo, su valor consiste menos en la remuneración del trabajo que en el derecho que otorga a acceder aquello que el dinero puede poner en marcha (Adkins, 2015; Schuster, 2019).

En otras palabras, experiencias como las que relatan estos empleados/as bancarios nos hablan de la **vulnerabilidad financiera** de los hogares, es decir, del margen de maniobra financiera del que disponen las familias para enfrentar necesidades o eventos imprevistos —como es el caso de la pandemia— (Wilkis, 2021, págs. 2-3). Como ya se señaló, la vulnerabilidad se acrecienta cuando los ingresos son irregulares o insuficientes, no se dispone de instrumentos de ahorro o el endeudamiento existente compromete una parte importante de los haberes percibidos. Por ejemplo, los niveles de deuda que la literatura describe para las y los agentes de las fuerzas de seguridad (Calandrón y Galar, 2019; Frederic y Calandrón, 2019; Lorenz, 2019) y que los empleados entrevistados también destacaron indican, más allá de la condición de asalariados/as registrados y bancarizados, niveles altos de vulnerabilidad financiera en ese grupo de empleados/as públicos. Lo mismo puede pensarse para otros sectores, como quienes cobran jubilaciones mínimas, que —a juicio de los empleados/as consultados— también son grandes suscriptores de las ofertas crediticias de las entidades.

Respecto del período de pandemia en particular, los resultados preliminares de ENEC muestran que el 68% de los hogares consultados tiene algún grado elevado de endeudamiento, cuyos valores más altos se registran en aquellos con presencia de niñas, niños y adolescentes. Cuando estos datos son evaluados además a la luz del volumen y el tipo de ingresos de los hogares, la conclusión es que alrededor del 40% de los hogares presenta una vulnerabilidad financiera media o alta, que se intensifica en hogares cuyo principal perceptor de ingresos es trabajador/a por cuenta propia o está desempleado/a, en hogares con presencia de menores y en aquellos donde la jefa es una mujer (CEPAL, 2022).

En este escenario, sin embargo, no se destaca el endeudamiento con el sistema financiero. Los préstamos contraídos con familiares y amigos/as y los atrasos en el pago de servicios son los compromisos que parecen haber traccionado el endeudamiento de los hogares durante la pandemia (CEPAL, 2022).



Aunque la encuesta no ofrece información que permita establecer esta correlación, las características de la oferta crediticia desplegada por las entidades financieras en los últimos dos años parecen explicar al menos en parte esta situación. La concentración de la oferta en productos precalificados supone su orientación hacia el segmento menos afectado por la emergencia: el de las y los asalariados registrados, que en una importante proporción continuaron en actividad y percibieron sus haberes como antes de marzo de 2020.

Más allá de estas tendencias generales, la interacción de los hogares con el sistema financiero durante este período también presentó otro tipo de dificultades. Durante 2020, casi 9 millones de personas cobraron el IFE, de las cuales una proporción importante no contaba previamente con cuenta bancaria (ANSES, 2020). Sin embargo, no fue con ellas con quienes el sistema bancario tuvo el principal conflicto. La dificultad mayor sobrevino con quienes ya eran clientes/as bancarios y tenían pagos pendientes que no habían podido debitarse de sus cuentas por saldos insuficientes<sup>22</sup>. Como explicaba la abogada de una asociación de consumidores/as con representaciones en diferentes provincias:

“Hubo muchos casos que llegaron a la asociación. De hecho, terminamos iniciando una acción colectiva, por ejemplo, [por] el tema del IFE, que es algo que salió a partir de la pandemia para ayudar a la gente más vulnerable. Lo que pasó es que ese IFE no se podía tocar bajo ninguna circunstancia. Y lamentablemente los bancos, a pesar de las disposiciones y la normativa [que decían que] al ser [un pago] de carácter alimentario, ese concepto que pagaba el Estado a la gente más vulnerable [no se podía tocar], sufrió descuento, ya sea de financieras o costos del banco. O sea, no se respetó esa normativa, [Nosotros] demandamos a varias entidades financieras por esto, por no cumplir con la normativa, por la falta de control, por la falta también de empatía ante los consumidores que hacían los reclamos y decían: ‘A ver cobré \$10.000 del IFE y me descontaste \$10.000’, ya sea [por] la cuota de un préstamo o de lo que fuese, cuando esa plata no se puede tocar”.

Como otros pagos de carácter alimentario, el IFE no era susceptible de embargo ni podía afectarse al pago de ningún saldo deudor. No obstante, la inmensa mayoría de los bancos falló en identificar adecuadamente estos pagos, y los débitos se produjeron de manera automática al registrarse el ingreso de dinero en la cuenta. De acuerdo con las asociaciones de consumidores/as que acompañaron las denuncias de las personas damnificadas, algunas entidades se avenían a reintegrar los montos debitados a los pocos días de recibidos los reclamos. La mayoría, en cambio, solo lo hizo cuando mediaron acciones de amparo —que las asociaciones patrocinaron, pero demoraron meses en ser resueltas por la Justicia. Entre tanto, miles de beneficiarios/as no pudieron acceder al ingreso que debía ayudarlos a sobrellevar el peor momento de la pandemia<sup>23</sup>.

Los organismos enfocados en la representación de consumidores/as y usuarios/as dieron cuenta también de otro fenómeno que se multiplicó en 2020: las estafas electrónicas. “Este es el caso estrella que tenemos hoy en día en la asociación. Nos pasamos estudiando este tema porque bueno, nosotros pensamos que hay una responsabilidad bancaria importante y, bueno, obviamente los bancos dicen que no, que es la torpeza de los consumidores”, comentaba en una entrevista la representante de la misma asociación, al tiempo que mencionaba las miles de denuncias recibidas en las diferentes provincias<sup>24</sup>. La cantidad de

<sup>22</sup> De acuerdo con ANSES, las mujeres representaron más del 55% del total de las y los receptores del IFE. Como era esperable, su presencia es predominante entre quienes recibieron el beneficio por ser titulares de la AUH (el 95% son mujeres) o trabajadores/as de casas particulares (el 97% son mujeres) y minoritaria entre las y los trabajadores informales (38%) (ANSES, 2020, págs. 25-26).

<sup>23</sup> A raíz de los cientos de denuncias recibidas en forma directa, la asociación mencionada inició acciones colectivas contra ocho entidades bancarias, dos de ellas públicas. Las primeras respuestas judiciales se produjeron entre los meses de septiembre y octubre de 2020. A su vez, las Defensorías del Pueblo de al menos tres provincias formalizaron tempranamente reclamos a partir de las denuncias en el mismo sentido que realizaron ante ellas clientes de distintos bancos.

<sup>24</sup> El mecanismo de la estafa consistía en la creación de falsos perfiles de las entidades financieras en redes sociales, desde los cuales se “atendían” las consultas y reclamos de las y los clientes, quienes creyendo comunicarse con los bancos entregaban información personal y claves de acceso a sus cuentas bancarias. Con esa información, los autores de la estafa tramitaban préstamos personales preotorgados que transferían inmediatamente a cuentas de terceras personas.

reclamos también alertó a las defensorías del pueblo de todo el país. En la Ciudad de Buenos Aires, el defensor reconocía que las consultas al respecto en 2020 habían desbordado las de años previos<sup>25</sup>.

Aunque el mecanismo no era nuevo, las condiciones impuestas por el aislamiento preventivo y obligatorio, que limitaron la atención presencial en las entidades financieras, parecen haber provisto el marco ideal para su proliferación. Pero si las llamadas ciberestafas pudieron efectivamente convertirse en una epidemia en sí misma fue sobre todo por la expandida oferta de préstamos precalificados tramitables mediante *home banking*, promocionados por los bancos. En ausencia de mecanismos específicos de seguridad que redujeran los riesgos de estafas y en un contexto donde se multiplicaban las comunicaciones mediadas por tecnología, el cóctel resultó explosivo, sobre todo para las y los usuarios.

Estas defraudaciones también pusieron de manifiesto las condiciones en las que muchas veces tiene lugar la participación de los hogares en el sistema financiero —incluso antes de la pandemia—. En un país donde la expansión de la bancarización es relativamente reciente y donde la mayoría de las y los clientes se incorpora al sistema a través de su vínculo laboral o con la seguridad social, el funcionamiento del sistema bancario reviste, para muchos de ellos, una gran opacidad. Las y los clientes carecen de la información necesaria para juzgar si una operación es inusual o no, al tiempo que experimentan una gran ansiedad a la hora de resolver trámites que involucran productos financieros, lo que los lleva a buscar asesoramiento en canales donde pueden ser fácilmente víctimas de conductas delictivas.

Para concluir, resulta posible afirmar que, fundamentalmente por efecto de la acción estatal, las infraestructuras financieras más elementales se vieron transformadas durante la pandemia, con un importante incremento en la población incluida en el sistema bancario. Sin embargo, este no fue el único efecto de las políticas públicas en este campo. Las medidas dictadas en respuesta a la emergencia también modificaron las condiciones de uso de ciertos productos financieros —como las tarjetas de crédito—, en algunos casos con resultados que no eran los esperados.

Por su parte, tal como refleja el relevamiento cuantitativo realizado por el proyecto y como se desprende de los datos cualitativos de este estudio, en el período analizado el sistema bancario parece haber tenido una política activa respecto del financiamiento de las familias, solo para la cartera de clientes/as considerada más segura —personas asalariadas registradas con cobro de remuneraciones e historial crediticio en las propias entidades.

Para explorar en particular la situación de las familias durante la pandemia, en la próxima sección se pondrá el foco en el modo en que se organiza la gestión monetaria de los hogares y el lugar particular que en ella desempeñan las mujeres.

---

<sup>25</sup> En declaraciones a la prensa realizadas el 15/7/2021, el defensor del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Alejandro Amor, señalaba que el 35% de las consultas recibidas en la Defensoría desde 2020 eran por estafas electrónicas. El dato es consistente con el difundido por la Asociación Argentina de Lucha contra el Cibercrimen, que en función de las consultas recibidas en 2020 identificó un crecimiento sostenido de los ciberdelitos (65% más respecto del año anterior), dentro de los cuales las estafas bancarias representan cerca del 40%. Véase <https://www.cibercrimen.org.ar/2020/12/24/estadisticas-ano-2020-completo/>. Lamentablemente, ninguna de las dos fuentes publica estadísticas que identifiquen el género de quienes reclaman.

## II. La gestión monetaria del cuidado durante la pandemia: viejos arreglos, nuevos desafíos

Como han señalado Rodríguez Enríquez y Partenio (2020), los cuidados —ya sea que se realicen en el hogar o en otras espacialidades— constituyen un elemento básico para la sostenibilidad de la vida: se trata de aquellas actividades que “regeneran diaria y generacionalmente el bienestar físico y emocional de las personas. Incluye las tareas cotidianas de gestión y sostenimiento de la vida, como el mantenimiento de los espacios y bienes domésticos, el cuidado de los cuerpos, la educación y formación de las personas, el mantenimiento de las relaciones sociales o el apoyo psicológico a los miembros de la familia. Hace, por lo tanto, referencia a un amplio conjunto de aspectos que abarcan los cuidados en salud, el cuidado de los hogares, el cuidado a las personas dependientes y a las personas que cuidan o el autocuidado” (ONU Mujeres y CEPAL, 2020).

Dentro de ellas, la literatura suele identificar tres componentes o tipos de tareas diferenciados: en primer lugar, los **cuidados directos**, que involucran las interacciones no mediadas entre las personas; en segundo, los **cuidados indirectos**, que refieren a aquellas actividades destinadas a garantizar las condiciones materiales que hacen posible el cuidado (la limpieza y el mantenimiento de la vivienda, el aprovisionamiento y la preparación de alimentos, el lavado de ropa, etc.); y en tercer lugar, la **gestión mental**, que incluye las tareas de planificación de la vida doméstica, coordinación de las actividades de distintos integrantes del hogar y supervisión de las tareas de cuidado desempeñadas por otras personas.

En su mayoría llevadas a cabo por las mujeres e identidades feminizadas de manera no remunerada<sup>26</sup>, se trata de actividades que, pese a su relevancia para la reproducción cotidiana y al tiempo de trabajo que implican, tienden a ser subvaloradas y, por lo mismo, a permanecer invisibilizadas, tanto a los ojos de las instituciones como, muchas veces, de las propias personas que las realizan.

En los últimos años, la economía feminista ha hecho grandes esfuerzos por llamar la atención sobre esta dimensión de la vida que constituye una condición fundamental, claramente generizada, del

---

<sup>26</sup> Lo cual a su vez explica una parte importante de las dificultades que estas encuentran para insertarse o consolidar su participación en el mercado de trabajo y, por lo tanto, lograr autonomía económica (Esquivel, Faur y Jelin, 2012; Hochschild, 2012; Faur, 2014).

funcionamiento de la economía, y frente a la cual la economía convencional ha permanecido históricamente ciega (Rodríguez Enríquez y Partenio, 2020). Por un lado, la implementación de encuestas de uso del tiempo ha permitido evidenciar la enorme desigualdad existente entre la dedicación de hombres y mujeres a las tareas de cuidado<sup>27</sup>. Por otro, la evaluación, sobre la base de la información brindada por estas encuestas, del valor monetario implícito que representa el trabajo de cuidados no remunerado ha dejado en claro la enorme contribución económica que realizan las mujeres.

Ahora bien, la mayoría de estos estudios han tendido a concentrarse en los dos primeros tipos de tareas mencionados anteriormente, que son aquellos que resultan más fáciles de visualizar y para los cuales resulta también más sencillo el cálculo del tiempo que implican, el cuidado directo de personas y el cuidado indirecto, muchas veces identificados con el término “tareas domésticas”. Así, por ejemplo, las encuestas de uso del tiempo realizadas en la Argentina hasta la fecha distinguen entre tareas de cuidado de personas, quehaceres domésticos y tareas de apoyo escolar. No incluyen, en cambio, la dimensión de la gestión mental, que, aunque involucra un tiempo que resulta más difícil de medir, representa una fuerte carga mental y emocional para quienes la realizan, que también debería ser visibilizada (ONU Mujeres, 2014, pág. 11).

Como sucede también con el resto de las actividades de cuidado, las tareas de planificación, coordinación y supervisión que forman parte de la gestión mental que realizan las mujeres no se desarrollan exclusivamente en el hogar. Al contrario, en muchos casos esos trabajos suponen relaciones con actores y organizaciones externos al universo doméstico que es preciso llevar adelante con precisión. Sin embargo, esta dimensión de la gestión mental ha tendido a quedar relegada por los estudios dedicados a ella. Como el resto de la literatura sobre cuidados, estos trabajos tienden a concentrarse en la situación de los hogares con niñas, niños u otras personas dependientes y ponen el énfasis en el rol de planificación, monitoreo y anticipación de las necesidades de los distintos miembros del hogar que realizan las mujeres (Robertson y otros, 2019). Así, en estos casos, el “gerenciamiento” del hogar es entendido sobre todo como delegación de tareas en otras personas que realizan cuidados directos, más que en otro tipo de interacciones por fuera del hogar.

De este modo, mientras contribuye a hacer hincapié en la organización social del cuidado y sus desafíos, este sesgo de los estudios en la materia tiende a dejar en la sombra otra clase de tareas que resultan claves para la sostenibilidad de la vida: aquellas que hacen a la gestión monetaria del cuidado<sup>28</sup>. Es decir, al trabajo cotidiano de, por ejemplo, llevar cuentas de ingresos y gastos, de ordenar y realizar pagos de servicios, de solicitar créditos, gestionar cobros, realizar presupuestos, reunir información, responder requerimientos y realizar reclamos referidos a los servicios del hogar. En el habla cotidiana, una parte de estas actividades suelen ser subsumidas bajo la denominación genérica de “trámites”<sup>29</sup>, lo que oculta parcialmente la gran diversidad de habilidades que esas tareas exigen: capacidades de negociación con otras personas, conocimiento de derechos, obligaciones y competencias para hacerlos valer en el contexto de interacciones conflictivas, dominio de lenguajes y saberes especializados, condiciones para movilizar redes de apoyo y ayuda mutua, entre otras.

---

<sup>27</sup> En la Argentina, la encuesta de uso del tiempo realizada en 2013 —la última disponible hasta el momento— mostró que las mujeres dedican el doble de tiempo que los hombres a las tareas de cuidado (Tumini, 2021, pág. 9).

<sup>28</sup> Rodríguez Enríquez y Partenio han hecho hincapié en la importancia de lo que ellas llaman “gestión cotidiana” para el sostén económico de los hogares (2020, págs. 46-47).

<sup>29</sup> La nueva edición de la Encuesta Nacional de Uso del Tiempo de INDEC —cuya salida a campo está prevista para fines de 2021—, incluye la realización de “trámites y pagos del hogar” dentro de las opciones del Diario de Actividades. Aunque ese título no especifica el contenido de esas tareas, constituye un avance significativo respecto de la definición previa, más limitada, que el relevamiento hacía de las tareas de cuidado (INDEC, 2020, pág. 51). Lo mismo puede observarse en la recientemente lanzada Calculadora del Cuidado, dispositivo de medición y visibilización del valor económico que aportan las tareas de cuidado no remuneradas realizadas en el hogar, creado por la Dirección de Economía, Igualdad y Género del Ministerio de Economía de la Nación, junto con la Secretaría de Innovación Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros y la Organización Internacional del Trabajo. Aquí también se registra el rubro “Trámites” —sin mayor especificación— dentro de las tareas cotidianas a medir. Véase <https://calculadora-del-cuidado.argentina.gob.ar/>.

La gestión de las deudas de cuidado, que constituyen el interés principal del proyecto en que se enmarca este estudio, forma parte sin duda de esta dimensión del cuidado que investigaciones previas han abordado solo tangencialmente. Este apartado se dedicará a explorarla y a interrogar especialmente por el rol que las mujeres desempeñan respecto de ella.

## A. Averiguar, reclamar, negociar: la dimensión olvidada de la gestión mental

Tal como sostiene la hipótesis del proyecto, la crisis de los cuidados que la pandemia vino a profundizar y las dificultades económicas que esta trajo aparejadas se encuentran íntimamente conectadas. En el caso de los hogares, las deudas que crecieron desde 2020 se vinculan directamente con la sostenibilidad de la vida (atrasos y suspensión de pagos vinculados con el alquiler o mantenimiento de la vivienda, los servicios domiciliarios como la electricidad, el gas o internet, la protección de salud o la escolaridad, entre otros); es por ello que aquí son consideradas “deudas del cuidado” (Wilkis, 2021).

Ahora bien, si son las mujeres quienes soportan el peso mayor de las tareas de cuidado, ¿cómo impacta en ellas el crecimiento de las deudas del hogar? ¿Se puede pensar que este incremento implica una sobrecarga a la vez mental y emocional para ellas? Y, en términos más generales, ¿qué revelan estas dinámicas de endeudamiento sobre el lugar de las mujeres en la economía del hogar? Este apartado pondrá el foco sobre estas preguntas.

Algunas pistas sobre esta cuestión pueden rastrearse en los canales de información que utilizan quienes buscan financiaciones. Una de las particularidades de la pandemia fue que, al quedar suspendida la atención presencial en muchas instituciones, buena parte de las consultas y reclamos que antes se canalizaban personalmente se tramitaron a través de la web, a veces en las cuentas habilitadas por las propias organizaciones, pero también en foros públicos o grupos privados de redes sociales creados por los propios usuarios/as. Uno de ellos es el grupo de Facebook Préstamos ANSES, creado en 2019, del que participan 59.000 cuentas.

Uno de los elementos que surge del análisis de las publicaciones e interacciones en el grupo es la participación de mujeres que no consultan solo para sí mismas sino por trámites que corresponden a otros miembros de sus familias—titulares o demandantes de beneficios de ANSES—, tal como se puede ver en los siguientes ejemplos:

“Ya pregunté varias veces si le daban un préstamo a mi marido. No tenemos no [sic] para comer ni para pagar el alquiler. Por favor me pueden responder. Gracias.”

Grupo de Facebook Préstamos ANSES. Publicación del 28/4/2020.

“Hola mi hijo nunca se pudo aser [sic] lo del ife x no tener dni le llegó después de 2 meces [sic] tiene una nena y hoy no se lo puede aser xque no se iso [sic] el primero alguien que me ayude por favor.”

Grupo de Facebook Préstamos ANSES. Fragmento de conversación [junio de 2020].

Durante 2020 la ANSES tomó diversas medidas referidas al repago de los préstamos que había otorgado tanto a personas beneficiarias del sistema previsional como a titulares de la AUH. El objetivo central fue aliviar las economías de quienes tenían deudas con el organismo, por lo que este suspendió el pago de cuotas entre enero y noviembre de aquel año, eliminó el cobro de intereses durante ese período y disminuyó el valor de las tasas al retomar los pagos<sup>30</sup>. Al mismo tiempo, suspendió durante varios meses el otorgamiento de nuevos préstamos. Todo esto, mientras la atención presencial en las oficinas se encontraba interrumpida o muy reducida por la emergencia sanitaria. No sorprende entonces que durante 2020 la consulta más habitual en el grupo Préstamos ANSES haya estado referida a la posibilidad de tramitar nuevas financiaciones. Para sí, para otros, con desesperación manifiesta por una situación

<sup>30</sup> El detalle de las medidas puede consultarse aquí: <https://www.anses.gob.ar/creditos-anses>.

económica apremiante o sin compartir información sobre la situación familiar o personal, todas las consultas eran similares. Y la inmensa mayoría estaba realizada por mujeres. También eran ellas quienes redactaban la mayor parte de las respuestas u ofrecían ayuda para resolver trámites. Si buscar información parece ser una tarea femenina, brindarla también lo es:

*Usuaría 1: [Publicación nueva del 7/1/2021, sobre fondo colorido con la imagen prediseñada de una mujer sonriente] "Quisiera saber cómo hay que sacar el crédito anses"*  
*Usuaría 2: Chicas, si quieren ago [sic] un grupo y nos ayudamos ahí dejé mi número y hablamos.*  
*Usuaría 2: [respondiendo a Usuaría 3] te agrego para el grupo*  
*Usuaría 4: [respondiendo a Usuaría 2] cómo conseguiste turno[?]*  
*Usuaría 5: Yo llamé a anses y me dijeron que el servicio no estaba disponible que esté atenta a las páginas por si actualizan información*  
*Usuaría 2: [respondiendo a Usuaría 4] te dejo mi número y hablamos [número de teléfono visible]*  
*Usuaría 4: Dale*  
*Usuaría 6: [respondiendo a Usuaría 5] lo mismo me contestaron a mí. Estuve 1 hora esperando que me atiendan para que me digan eso*  
*Usuaría 5: Si [sic]. No están dando nada parece.*  
*Usuaría 6: [respondiendo a Usuaría 5] Pero mandé un mp [sic] a la página oficial del face [sic] y me mandaron el enlace para sacar turnos... osea [sic] que sí están dando... pero es imposible sacarlo...*  
*Usuaría 2: [respondiendo a Usuaría 6] Yo tengo el turno para el día 11 de enero*  
*Usuaría 2: [copia captura de pantalla del turno] Mira [sic]*  
*Usuaría 7: [respondiendo a Usuaría 2] podrías sacar para mí[?]*  
*Usuaría 2: [respondiendo a Usuaría 7] te dejo mi número [número visible]*  
*Usuaría 8: Disculpá necesito turno para préstamo*  
*Usuaría 9: [respondiendo a Usuaría 8] yo necesito turno para préstamos vos sacas [sic]?*  
*Usuaría 10: Disculpa están dando para ahh?*  
 [...]

Fuente: Grupo de Facebook Préstamos ANSES. Capturas de pantalla, conversaciones de enero de 2021.

Interacciones como esta muestran que, más allá de la evacuación de consultas específicas, este tipo de foros en línea son el medio para la formación de alianzas espontáneas entre mujeres que resultan similares a las que se observan en otras situaciones. Aunque en este caso se trata de redes efímeras que no llegan a constituir formas de sostén colectivo, ellas dan cuenta de dinámicas de ayuda mutua que suelen ser claves en la gestión cotidiana de los cuidados<sup>31</sup>.

Por último, sobresale otro rasgo en estas publicaciones: quienes las hacen parecen llegar al foro después de intentar otras vías de consulta posibles y no recibir respuesta. El agotamiento y la frustración se hacen evidentes en sus mensajes:

*Usuaría 11: Yo igual. Pido turno y me sale volver a intentar en 24 horas.*  
 [...]  
*Usuaría 12: a mí me pasa igual*  
*Usuaría 13: a mí tb [sic] me pasa lo mismo hace días vengo intentando*  
*Usuaría 11: somos unas cuantas nos pasa [sic]*  
*Usuaría 11: yo todos los días por ahí tengo suerte voy a seguir intentando*  
*Usuaría 13: yo tb*  
*Usuaría 11: hay que seguir partisipando [sic] alguna vez nos tocará*  
*Usuaría 14: [responde con gif con la imagen de una mujer que llora abundantemente mientras se agarra la cabeza]*

Fuente: Grupo de Facebook Préstamos ANSES. Capturas de pantalla, conversaciones de enero de 2021.

<sup>31</sup> Véase Kunin, J. (2020) y Patenio, F. (2022).

Sacar un préstamo no es solo una decisión financiera que genera una obligación de pago a futuro. Es también buscar información, decodificarla cuando se la recibe, reunir documentación, llevarla personalmente a una oficina o enviarla por medios electrónicos, esperar respuestas. Aun cuando esto puede hacerse de un modo habitual, conocido, que las y los clientes dominan —como acercarse a una ventanilla—, lleva tiempo. Cuando además es necesario internarse en circuitos desconocidos, o cuesta encontrar las respuestas, la desesperación puede ser la emoción dominante —como se observa en la imagen elegida por la autora de la publicación que citamos más arriba.

La sensación de agobio que generan los trámites no se limita al caso de los créditos. Tanto en las redes como en las entrevistas abundan los testimonios referidos a las gestiones dificultosas ante la ANSES. Paula tiene 48 años y vive en José C. Paz con sus tres hijas adolescentes y un nieto de dos años. Aunque está separada, sigue casada legalmente, lo que le impide cobrar la AUH. Durante 2020, de los cuatro trabajos que tenía como empleada en casas de familia no pudo cobrar ninguno. Hasta que en 2021 logró volver a trabajar, sobrevivió gracias a los pagos del IFE, la Tarjeta Alimentar y algunos emprendimientos propios, como la venta de comidas preparadas o la reventa de ropa. Cuando se le preguntó si le había resultado difícil acceder a las ayudas del Estado respondió:

“No, más o menos. No sé cómo explicarlo, hice tanto trámite de tantas cosas que estoy acostumbrada y soy insistente. En algunas cosas entonces lo conseguí porque hice todos los trámites, todo eso. Hice todo, me llevó días y días, pero lo hice. [...] Me acuerdo que me enteré por la vecina; [el trámite] era en línea. Bah, yo lo hice en línea con mi teléfono”.

En estos casos, al igual que en aquellos documentados en otro trabajo (Luzzi y Sánchez, 2021), se destacan dos rasgos. Por un lado, la necesidad de repetir muchas veces las consultas o los intentos de tramitación. Por otro, la incertidumbre que impera en todo el proceso: cuando las gestiones no resultan exitosas, no queda claro cuál fue el motivo; cuando sí lo son, tampoco hay certezas de qué es lo que funcionó correctamente.

La noción de “gestión mental” —o trabajo mental—<sup>32</sup> no solo identifica una parte de las tareas de cuidado, sino que también hace referencia a la carga mental y emocional que suponen para las mujeres las tareas de gestión y organización de la vida familiar que acompañan a las actividades usualmente asociadas al cuidado, como el trabajo doméstico o la atención de personas dependientes. Más allá de quiénes sean las personas que efectivamente limpian la casa, preparan alimentos, llevan y traen niños/as de la escuela, acompañan a personas mayores al médico o les compran medicamentos, pagan las facturas de los servicios, etc., la vida familiar presupone una organización de las actividades de todos los integrantes del hogar y una gestión de sus necesidades representa un gran peso para quienes la llevan adelante, que usualmente son mujeres adultas (Hessing, 1994; Hochschild, 2012; Offer, 2014; Haicault, 2020). Ahora bien, como sucede con otros tipos de trabajo de cuidado —directo e indirecto—, el carácter generizado de su distribución entre quienes componen el hogar no siempre es reconocido como tal, incluso por las propias mujeres.

Lorena es abogada y vive con su marido y su hijo de 3 años en CABA. En 2019 comenzó con su pareja un emprendimiento gastronómico ubicado en el microcentro porteño, pero la pandemia los obligó a cerrarlo a fines de 2020. Como suele suceder con los negocios familiares, establecer las fronteras entre la economía del comercio y la de la casa no resulta sencillo; tampoco distribuir responsabilidades respecto de una y otra. Pero para Lorena, lo que sucede dentro del hogar es claro:

“No, de las cuentas de la casa me ocupo yo, porque bueno, yo soy más organizada; mi marido es más desbolado. Yo soy la que bueno, eh... recibo, cobro la plata o veo lo que entra y digo bueno, saco de acá, pago el alquiler, pagamos servicios y lo que queda para gastar es esto”.

Esto implicaba también, por ejemplo, que ella fuera responsable del contacto con el jardín de infantes al que asistía su hijo. Fue Lorena quien al mes de iniciada la cuarentena escribió a la institución

---

<sup>32</sup> *Mental labor* en inglés.

para decir que no podrían seguir pagando la cuota, y quien negoció con la propietaria del departamento que alquilaban —que reclamaba la propiedad— el plazo para dejar la vivienda. Aunque la decisión fue objeto de conversaciones con su marido, fue también ella quien se encargó de averiguar si podían dejar afiliado a la obra social únicamente a su hijo, para reducir el costo mensual:

“Porque bueno, no lo iba a dejar al nene sin obra social, pero necesitaba reducir el gasto... En realidad iba a ser no solo el nene, sino el nene y mi marido, porque él tiene un problema cardíaco. En realidad, mi marido no quería que nadie se baje de la obra social, pero yo le decía: ‘Soy muy joven y no tengo ningún problema de salud, puedo estar sin obra social’”.

Llevar la cuenta de los ingresos y egresos del presupuesto familiar, establecer prioridades en los gastos, definir posibles recortes, realizar averiguaciones, negociar con proveedores de servicios que están directamente vinculados con la sostenibilidad cotidiana de la vida (vivienda, educación, salud); en fin, la gestión monetaria del cuidado estaba claramente a cargo de Lorena. Esa responsabilidad, sin embargo, aparecía a sus ojos completamente naturalizada: si ella se ocupaba “de las cuentas de la casa” era porque era ante todo por sus cualidades personales; porque, a diferencia de su pareja que “era desbolado”, ella era “más organizada”.

Las experiencias de estas mujeres y los testimonios extraídos de las redes sociales muestran que durante la pandemia no solo se intensificaron las tareas de cuidado —a las que se suele prestar más atención y que destacan las estadísticas oficiales—, como la higiene del hogar y el cuidado de niños/as y ancianos/as, sino también la gestión mental se vio incrementada. Dentro de esa categoría, las gestiones para el acceso a ayudas sociales y a formas de financiamiento, por un lado, y la planificación y las negociaciones de plazos, pagos y deudas, por otro, desempeñaron un rol fundamental.

Ahora bien, si tanto este estudio como el resto de los que integran este proyecto mostraron que son efectivamente las mujeres quienes se ocupan de la gestión monetaria del cuidado, esas tareas —y las responsabilidades que suponen— tienden a permanecer aún, en muchos hogares, invisibilizadas. Al mismo tiempo, es preciso notar que dichas actividades no garantizan necesariamente mayor autonomía económica para las mujeres, ni les conceden mayor poder de decisión sobre los ingresos del hogar. Al contrario, la responsabilización de las mujeres respecto de la gestión monetaria del cuidado podría incluso contribuir a socavar los grados de autonomía alcanzados; por ejemplo, cuando sus ingresos son los que quedan comprometidos para la atención de gastos —que se vuelven más onerosos en el contexto de pandemia—, o cuando son ellas las que cargan con deudas que fueron contraídas para solventar necesidades de todo el grupo familiar, pero de las que ellas son las titulares legales —por ser a quienes están dirigidas las facturas, o por ser las titulares de tarjetas de crédito que fueron utilizadas para realizar ciertos pagos<sup>33</sup>.

En el próximo apartado se analizará qué sucede con la visibilización de este trabajo de las mujeres desde la perspectiva de las organizaciones que proveen servicios a las familias.

---

<sup>33</sup> Otros estudios de CEPAL sobre el tema presentan ejemplos interesantes de estas dinámicas. Véanse, en particular, Cosacov, N. (2022) y Partenio, F. (2022). A nivel internacional, las investigaciones de Müller (2014) y Ossandón (2017) también muestran evidencias de estos hábitos al interior de los hogares, donde la articulación entre obligaciones vinculadas con los cuidados y prácticas de endeudamiento dan como resultado un tensionamiento de la autonomía económica de las mujeres.



### **III. La gestión monetaria del cuidado desde la perspectiva de las organizaciones**

Las dificultades que muchos hogares experimentaron desde 2020 para cumplir con pagos y contratos se tradujeron en problemas económicos —y a veces legales— y también en la apertura de muchos procesos de negociación, algunos de los cuales derivaron en conflictos de difícil resolución. A ello se sumaron, además, las singularidades del pasaje a una vida gestionada a distancia en virtud de las medidas de aislamiento: además de tratar de pagar o no pagar, de firmar o no un contrato, también se buscó cómo hacerlo. Así, durante los períodos de confinamiento las personas no solo destinaron mucho tiempo a adaptarse al teletrabajo y la escolaridad remota, sino también a reunir información y encontrar la manera de resolver a distancia todos aquellos trámites que antes hacían de manera presencial: pagar impuestos, servicios, alquileres y cuotas escolares; reclamar por un servicio mal cobrado, una compra defectuosa o un cambio de titularidad; tramitar un subsidio o solicitar un crédito; etc. En la sección anterior se ha visto que, en buena parte de los hogares, estas actividades suelen ser responsabilidad de las mujeres. El contacto con quienes en distintas organizaciones se encargan de la atención a clientes/as o usuarios/as ofrece una perspectiva complementaria sobre esta cuestión.

#### **A. El titular del servicio: ¿un agente económico sin género?**

A propósito de las consultas y los reclamos recibidos en 2020, un funcionario de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires afirmaba: “Generalmente es el usuario o el titular del servicio el que reclama, que a efectos de la ley de Defensa del Consumidor los dos tienen la misma investidura porque son los dos considerados consumidores frente al proveedor, más allá de quién sea que contrató, ambos van a ser considerados consumidores”.

Por su parte, Fulvia, gestora de alquileres en CABA, al mencionar los atrasos en los pagos de los inquilinos, explicaba: “[El reclamo es] siempre al titular del contrato salvo que ya se exceda, y uno apele al garante”.

Cuando se trata de entablar negociaciones con las y los clientes, así como también de recibir reclamos por parte de usuarios/as, una figura legal se impone: la de la persona “titular del servicio”, aquella que asume un compromiso de pago o que realizó una contratación en el pasado —de un servicio domiciliario o un producto financiero— que la habilita a reclamar en el presente. Ya se trate de “perseguirla para que pague” o de que sea ella quien se moviliza para realizar una demanda, esa persona parece no tener género, se identifica ante todo como una entidad jurídica cuyos límites están establecidos por contrato. Esto se refleja, por ejemplo, en el modo en que los propios organismos de garantías de derechos registran y procesan estadísticamente los reclamos recibidos:

“La verdad no es una estadística a la que nosotros, en nuestra coordinación por lo menos, le demos mucha importancia. Que sean adultos mayores, mujeres, hombres, para nosotros es indistinto. El objetivo siempre va a ser buscarle una solución, entonces no es algo en lo que nos ponemos a discriminarlo, ni a analizarlo individualmente. Es parejo... O sea, a ver, si hay una diferencia, no es una diferencia exagerada, notoria, de cada diez hombres viene una mujer. Si hay una diferencia, es mínima” (Defensoría del Pueblo).

Sin embargo, cuando se toma distancia de estas primeras definiciones, otras realidades aparecen. Un estudio reciente realizado por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires reveló que, en 2019, 2020 y 2021 el 53% de los reclamos recibidos por parte de consumidores/as y usuarios/as bancarios habían sido realizados por mujeres, contra el 39% encabezados por hombres (2021, pág. 70)<sup>34</sup>. Si se tratara de otro rubro, podría asumirse que la mayor presencia de mujeres entre las y los reclamantes podría deberse a un mayor peso de estas entre las y los usuarios de los servicios en cuestión. Pero la evidencia disponible no permite sostener esa idea, sino más bien contrariarla<sup>35</sup>. En este caso, la feminización de los reclamos parecería señalar que las mujeres están realizando consultas o denuncias referidas a servicios o productos destinados a la economía familiar, más allá de si son ellas las titulares o no<sup>36</sup>.

Esta hipótesis resulta coherente con lo que advierten las asociaciones de consumidores/as. Según un abogado representante de una organización de larga trayectoria en el rubro, “es bastante parejo, pero si me tuviera que volcar le diría que [consultan] más las mujeres que los hombres. No sé si por una cuestión de... siempre son más aguerridas las mujeres en ese aspecto de protestar”. Aunque en un tono diferente, su respuesta es coincidente con lo que señalaba la abogada de una asociación de creación más reciente, pero con presencia en varias provincias del país: “Al menos de los casos que me tocan a mí, muchas veces llaman por el marido o por la pareja. ‘Le pasó esto’, [cuentan] y [yo] les digo: ‘Bueno, decime de cuánto es el préstamo que tomaste’ y me dicen: ‘No, pará que lo consulto con mi marido, que es el titular’. Así que muchas mujeres llaman en representación de sus parejas...”.

La inflexión que introduce esta entrevistada es clave. Si las mujeres consultan más habitualmente, no es porque tengan mayor inclinación a protestar, ni porque sean usuarias mayoritarias de ciertos servicios, sino porque asumen la tarea de reunir información, presentar denuncias y entablar negociaciones no solo por sí mismas sino también en nombre de sus familias.

Comentarios en este sentido aparecieron también entre quienes están encargadas de la gestión de alquileres y la administración de consorcios. Así, por ejemplo, cuando Fulvia describía en detalle las negociaciones que había tenido que emprender con sus inquilinos, la figura del titular a la que había

<sup>34</sup> Según la misma fuente, en el 8% de los reclamos no había información sobre el género del reclamante.

<sup>35</sup> Por ejemplo, el “Informe de Inclusión Financiera” publicado en noviembre de 2020 por el BCRA refiere una brecha de 3,8 p.p. en el acceso al crédito entre varones y mujeres, para el conjunto del sistema financiero ampliado. Esta brecha no se presenta de manera homogénea entre los distintos tipos de entidades: es menor en los proveedores no financieros de crédito que en las entidades financieras, y dentro de estas, mayor en los bancos privados —los públicos proveen, de hecho, más financiaciones a las mujeres que a los varones (BCRA, 2020, pág. 34).

<sup>36</sup> Resulta imposible contrastar esta estadística con las publicadas por los entes reguladores de servicios públicos, de los que podría esperarse encontrar tendencias convergentes. Lamentablemente, dichos organismos no registran en sus datos abiertos el género ni otros datos sociodemográficos de quienes reclaman.

apelado inicialmente tendía a desvanecerse. Varios de los departamentos de los que se ocupa están habitados por estudiantes del interior que estudian en la capital y que, durante 2020, ante la extensión de las clases a distancia, regresaron a sus lugares de origen. En ese período, su trabajo más importante consistió en lograr que no dejaran de pagar ni el alquiler ni los servicios; más recientemente, resolver los inconvenientes que se hubieran generado durante el tiempo que las viviendas permanecieron vacías:

“El otro día esta señora que te conté, que estuvieron siete meses fuera del departamento, me llamó desde Bariloche y me decía: ‘Acaban de ir los chicos, me mandaban esta foto, que pasó esto y no quisieron abrir ni la ventana, ni prender el aire porque está lleno de suciedad de palomas y de plumas por todos lados y tienen miedo que se meta algún bicho’. Y tuvimos que mandar a un especialista para que fumigue y limpie todo eso” (Fulvia).

A casi 2.000 kilómetros de distancia, era la madre de los inquilinos quien se ocupaba de comunicarse con Fulvia para gestionar los arreglos necesarios en el departamento. Relatos similares surgen también de otros estudios del proyecto y muestran que el rol desempeñado por las mujeres, y en particular por las madres, en los procesos de negociación de deudas y pagos no se restringe exclusivamente a las obligaciones de su hogar sino que también puede alcanzar a las de sus hijos/as adultos.

Susana es propietaria, junto con su marido, de una inmobiliaria que se dedica también a la administración de consorcios. Las negociaciones por los pagos atrasados de expensas y las referidas a las reparaciones en los edificios de departamentos durante la cuarentena forman parte de las dificultades mayores con las que se enfrentó en la pandemia. A propósito de ambas situaciones, mencionaba:

“Es indistinto, llaman y cuando hay un problema de reparación llama tanto la mujer como el varón. Se ocupan mucho también los varones; les gusta que la casa esté bien. Pero en general las grandes colaboradoras en un consorcio son las señoras. Te digo que en la mayoría de los consorcios tenemos mayoría de señoras que de pronto tienen más tiempo libre y pueden colaborar. Ven, están en la casa, ayudan al administrador, que por más que vaya no ve lo que lo que puede ver alguien que vive todos los días. No hay mucha cuestión de género en esto” (Susana).

Este comentario final va directo al corazón de la cuestión. Aunque son numerosas las evidencias que muestran una clara feminización de ciertas tareas fundamentales para la gestión monetaria del cuidado —como los reclamos y las negociaciones con proveedores de servicios—, para las y los actores que en nombre de distinto tipo de organizaciones interactúan con las familias, se trata de un fenómeno que tiende a permanecer invisible. Este trabajo de las mujeres queda oculto, por un lado, detrás de las categorías expertas con las que las organizaciones califican y clasifican a las y los usuarios y, por otro, detrás de ciertas cualidades o condiciones que se consideran naturales en ellas, como ser “aguerridas” o “tener más tiempo”.

Ahora bien, es preciso reconocer que la distribución desigual de las tareas asociadas a la gestión monetaria del cuidado no resulta igualmente visible para todas las personas que se ocupan del contacto con clientes/as y usuarios/as desde las organizaciones que proveen servicios a los hogares. En el caso de las grandes organizaciones —como los bancos—, donde la interacción con las y los clientes es menos personalizada y suele estar fuertemente condicionada por decisiones técnicas, la mayoría de quienes se ocupan de la atención al público ni siquiera pueden seleccionar a sus interlocutores/as. Magdalena y Valeria, por ejemplo, son empleadas en el sector banca individuos de un importante banco público. Durante la pandemia, al igual que la mayor parte de sus colegas, la institución les asignó nuevas funciones: desde su casa, cada día debían comunicarse telefónicamente con las y los clientes que cobraban sus salarios en el banco para ofrecerles préstamos personales y paquetes de tarjetas, o bien —en el caso de Valeria— para realizar reclamos por pagos adeudados.

“Ya nos mandaban la base de datos con los clientes y el préstamo que tenían preaprobado. Entonces bueno, primero me presentaba, les informaba que tenían un préstamo preaprobado y les preguntaba si estaban interesados, y si me respondían que sí les contaba un poco esto, el monto, en cuántas cuotas lo podían hacer, le hacía una simulación de cuotas, le explicaba cómo era todo el procedimiento”.

“Somos ocho nosotros ahora. Antes eran menos. [...] Cada uno maneja un grupo de letras del abecedario. Estamos divididos en letras. Y cada uno maneja los temas con los apellidos de su grupo de letras”.

Es decir, ni una ni otra elegía con quién comunicarse ni qué demandas responder, y su intervención estaba en buena medida guionada por el banco. En consecuencia, su mirada respecto de las y los clientes, la composición de sus familias y las dinámicas internas de los hogares —y los modos en que estas pudieran impactar en las interacciones con el banco— resultaba muy limitada.

La situación descrita contrasta de manera notable con el mayor interés que tanto bancos públicos como privados comenzaron a mostrar en los últimos años respecto de las mujeres, a quienes convirtieron en eje de campañas publicitarias institucionales y, sobre todo, en destinatarias de productos y beneficios específicos (préstamos, tarjetas de crédito, descuentos en ciertos consumos, etc.). Estas políticas hablan de la identificación de las mujeres como receptoras de ingresos propios, consumidoras activas y tomadoras de decisiones financieras que hasta hace un tiempo se consideraban exclusivas de los hombres, lo que ha hecho que algunas autoras hablen incluso de una cierta **feminización contemporánea de las finanzas** (Allon, 2014). Sin embargo, de acuerdo con lo que el presente estudio permite mostrar, esta mayor visibilización del rol de las mujeres en tanto agentes económicos —que se expresa en su transformación en nuevo segmento de mercado para los bancos— convive con la persistente invisibilización del papel que aquellas desempeñan en la gestión de los bienes y servicios financieros del hogar.

Esta ceguera de las instituciones financieras frente al carácter generizado de la gestión monetaria de los hogares se deriva de sus propias lógicas institucionales. Al organizar su oferta de servicios sobre la base de una distinción entre dos grandes universos de clientes/as —las empresas y los individuos—, a los cuales tienden a clasificar exclusivamente en términos de sus ingresos o resultados comerciales, los bancos tienden a soslayar el hecho de que, en la gran mayoría de los casos, las y los usuarios individuales forman parte de hogares que están atravesados por un conjunto de obligaciones y responsabilidades generizadas. Como ha mostrado José Ossandón (2017) para el caso de Chile, esas obligaciones suponen, en primer lugar, que detrás de esos productos que las entidades asocian con individuos hay en realidad una red de relaciones que desborda esa calificación. En segundo, que las dinámicas de utilización de los productos financieros variarán en función de la posición que las y los clientes individuales desempeñen dentro de esas redes.

Este sesgo del sistema bancario se refuerza en la medida en que las entidades fundan una parte importante de sus estrategias hacia la banca individuos en la cartera de haberes, es decir, en las personas que cobran sus sueldos a través de cuentas en las entidades y cuyo rasgo dominante es, desde el punto de vista de la institución, el monto y la regularidad de sus ingresos. Es en función de estos criterios que se define la oferta de productos y las condiciones para su acceso, sin considerar el género de los clientes, es decir, desconociendo las condiciones estructurales de desigualdad en las que hombres y mujeres participan del sistema financiero.

## B. La paradoja de la escuela: visibilización y naturalización del trabajo de las mujeres

Es preciso notar, sin embargo, que no todas las organizaciones que proveen servicios a las familias tienden a ignorar, como las que se acaban de mencionar, el trabajo de cuidado que realizan las mujeres. Otras, por el contrario, se apoyan sobre la distribución sexual de las tareas existente al interior de los hogares, y definen a partir de ella sus propias estrategias de interacción con las familias. El caso de las instituciones educativas (sobre todo jardines de infantes y escuelas primarias y secundarias) es paradigmático en este sentido.

Distintos relevamientos mostraron en el pasado que las tareas de apoyo escolar son una parte importante del trabajo de cuidado no remunerado que mayoritariamente asumen las mujeres en los hogares (INDEC, 2014; Faur y Pereyra, 2018). Por su parte, la información referida a la pandemia mostró la profundización de esas tendencias durante los períodos de aislamiento social. De acuerdo con el INDEC, entre agosto y octubre de 2020, en el 74% de los hogares del Área Metropolitana que declararon haber intensificado las tareas de apoyo escolar, esas actividades recayeron sobre las mujeres (INDEC, 2020, pág. 27).

Ahora bien, esa situación no es algo producido exclusivamente dentro de los límites del hogar, sino que también es el resultado de las interacciones que sus integrantes mantienen con la institución escolar. Si las madres son quienes se abocan al acompañamiento de las tareas escolares, a la gestión de los materiales necesarios para realizarlas y a la comunicación con docentes y escuelas, es entre otras cosas porque estas las interpelan a ellas en primer lugar. Porque les dirigen sus informaciones y pedidos, porque requieren su presencia, porque les informan a ellas antes que a otros miembros del hogar aquello que sucede con sus hijos/as o con las personas menores con quienes conviven.

Marisa es profesora de Lengua y Literatura y desde hace cuatro años es directora del nivel secundario de una escuela confesional del barrio de Villa Lugano, en la zona sur de la capital. Se trata de una institución grande, que atiende los tres niveles educativos y solo en la secundaria cuenta con 347 estudiantes. Ubicada en una zona de clase media baja, la escuela cuenta con una subvención estatal del 100%, lo que le permite cobrar una cuota moderada y a la vez la obliga a otorgar un porcentaje relativamente elevado de becas. Como en otros establecimientos, durante 2020 el pasaje obligado a la modalidad a distancia fue bastante traumático, tanto para el equipo docente como para las familias. El equipamiento informático con el que contaban uno y otras era muy insuficiente. La escuela no disponía de dispositivos para facilitar a sus docentes, que tuvieron que destinar parte de sus salarios para equiparse o bien arreglarse con los dispositivos viejos que algún colega les podía facilitar. Incluso hubo docentes que se ocuparon de reunir celulares en desuso para brindar a las familias que no podían asegurar la conectividad a las clases de todos sus hijos/as.

En el primer año de la pandemia, el aumento del nivel de mora en las cuotas del colegio fue notable. Muchas de las familias de la comunidad vivían de comercios u otras actividades fuertemente afectadas por la suspensión de actividades, y la institución tuvo que enfrentar la merma resultante de ingresos, que tuvo un fuerte impacto en el pago de los salarios docentes. En algunos casos, las familias reaccionaron tempranamente ante la situación y solicitaron becas. El trabajo habitual de gestión, entonces, se vio intensificado: más solicitudes de rebaja en la cuota y mayores reclamos por demoras en los pagos. Al ser una institución con un equipo de conducción y administrativo relativamente pequeño, el impacto fue fuerte. El conocimiento previo de las familias, que en general envían a sus hijos/as a la escuela desde el nivel inicial hasta la secundaria, ayudó a facilitar ese trabajo. Las interacciones eran con las personas con las que la escuela ya tenía contacto habitual: las madres de las y los alumnos: "Todos los pedidos que recibí yo fueron de madres. Ya saben que en realidad la persona a la que le tienen que escribir es a la representante legal, pero [igual me lo entregaban a mí]. Y siempre he visto madres. En el momento

que había papel, digamos, te daban el sobrecito (se pone en un sobre cerrado toda la documentación) y me decían: ‘Tomá, esto es para fulanito’; la madre lo traía”.

Esta situación que relata Marisa respecto de los pedidos de becas, tarea que realizan mayoritariamente las madres de las y los estudiantes, puede ser pensada como la contracara de otra que, al revés, no parte de las familias sino de la escuela: “Yo por ahí quizás cuando había un problema con algún chico llamaba a la madre y si no me atendía ese día capaz que a los dos días volvía a intentar con la madre. [...] Yo siempre prefería hablar con las madres que con los padres. Me daba la impresión que la madre estaba más al tanto de la situación del hijo”.

La participación activa de las madres en la gestión del contacto con la institución escolar no es algo privativo de este establecimiento ni de su perfil. En la zona norte de la ciudad, en un barrio antes poblado por familias de clases medias y populares, pero que desde hace algunas décadas tiene un perfil de ingresos más altos. Ignacio es director del nivel medio de una escuela también confesional y subvencionada al 50%. El acceso a los recursos del Estado permite que la institución sea muy competitiva en su zona, por la relación que ofrece —en palabras de su director— “entre cuota baja y calidad alta”. En el momento en que conversamos con él, en junio de 2021, Ignacio ya estaba haciendo las entrevistas de admisión para 2022, con una demanda mucho mayor que en años anteriores, que él atribuía, justamente, a aquella relación. En esas entrevistas, decía: “En un 99% [de los casos] está el chico y, ponele, en un 70% está la mamá seguro y de ese 70% un 50% está acompañada por el papá. A veces está claro que están en el mismo ámbito, y a veces me mandan dos correos y me piden que me conecte en los dos correos... Y habrá un 30% que estará solo el papá, es raro. [...] La mujer parece que asume (risas) estos temas educativos mucho más que el hombre, ¿no?”.

Resulta evidente que las escuelas reconocen los rasgos de la división sexual del trabajo que prima al interior de los hogares y se apoyan en ella para su propia gestión cotidiana. Lo mismo puede pensarse de otras instituciones vinculadas directamente al universo del cuidado, como los proveedores de servicios de salud o los geriátricos y otros dispositivos de atención de personas, donde las mujeres—sea en su rol de madres o, en el caso de las personas mayores, de hijas— son las interlocutoras principales de las organizaciones, en la medida en que estas las consideran responsables de las decisiones que las involucran<sup>37</sup>. Esta mayor visibilización del trabajo de las mujeres, sin embargo, no contribuye a su desnaturalización, sino todo lo contrario. La demanda constante de estas instituciones hacia las mujeres no hace más que legitimar y reproducir la distribución desigual de las tareas de cuidado al interior de los hogares.

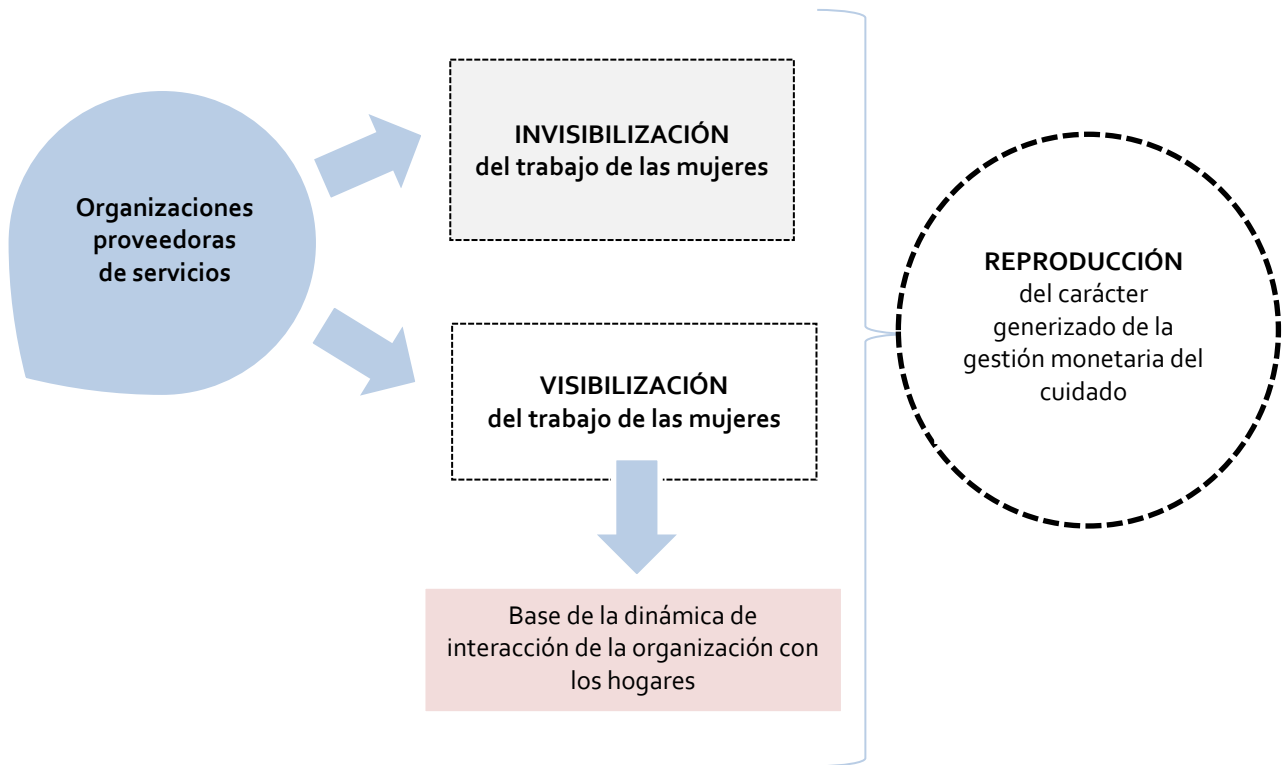
En síntesis, cuando se presta atención a la perspectiva de las organizaciones que proporcionan servicios a las familias respecto del rol que las mujeres desempeñan en la gestión monetaria del cuidado, es posible observar dos configuraciones diferentes (véase diagrama 1). En una parte importante de las organizaciones (las instituciones financieras, los organismos de reclamo, los proveedores de servicios inmobiliarios y afines), ese trabajo de las mujeres tiende a estar invisibilizado. Ya sea porque queda oculto detrás de la figura desgenerizada del “titular del servicio”, o porque se niega la dimensión de género que lo sostiene, y se lo asocia a condiciones —“son más aguerridas”— o disposiciones —“tienen más tiempo”— asumidas como “naturales” en las mujeres.

---

<sup>37</sup> Edgardo, dueño de una residencia geriátrica lo señalaba así: “si te digo la realidad, en los casos que tienen hermanos, vamos a decir así porque por ahí a veces son hijos únicos, pero con el caso de que tienen hermanos y demás en general, tienen más presencia las mujeres que los hombres en lo que es [el contacto con el geriátrico]”. Por su parte, Héctor, agente comercial de una empresa de medicina prepaga relataba lo siguiente: “En general me pide [información] la esposa. Quizás me llama el hombre porque por ahí tiene él el aporte [para derivar a la prepaga], ¿no es cierto?, que es la persona que trabaja... Pero quien decide es... O sea, yo le doy la información [al hombre], le doy los planes, le envío un detalle de la cobertura médica, lugares de atención. Lo consulta con la familia, la familia es la mujer y en general pasa así [decide ella]. Y el grueso de planes juveniles, por ejemplo, están mucho más atentas a [la] cobertura médica las mujeres jóvenes que los hombres jóvenes”.

En otras organizaciones —como las escuelas, los servicios de salud y otras infraestructuras de cuidado—, no solo son conscientes de las responsabilidades que recaen sobre las mujeres, sino que actúan sobre ellas, y contribuyen a producir y reproducir las desigualdades de género sobre las que se asientan.

**Diagrama 1**  
El trabajo de las mujeres en la gestión monetaria del cuidado desde la perspectiva de las organizaciones proveedoras de servicios



Fuente: Elaboración propia.





## **IV. La interacción con las organizaciones que prestan servicios a los hogares: evaluación y negociaciones dentro y fuera del hogar**

Cuando se habla aquí del endeudamiento de los hogares en la pandemia, se hace referencia a un amplio rango de situaciones que suponen obligaciones asumidas y comprometen a futuro los ingresos de los hogares. Estas pueden ser el resultado de la toma expresa de crédito —ya sea bancario, de proveedores no financieros, de organizaciones comunitarias o de la seguridad social—. También pueden derivarse del atraso en los pagos de contratos establecidos en el pasado o estar alimentados por dinero recibido como ayudas de familiares y amigos/as en momentos de necesidad. Ahora bien, no necesariamente todas estas obligaciones son consideradas deudas por las personas. Algunas fueron producidas desde el inicio como tales, por ejemplo, al solicitar un préstamo personal. Otras son el resultado de “cosas que salieron mal”, como el pago mínimo de la tarjeta que no se pudo cumplir o las facturas que quedaron sin pagar<sup>38</sup>. Otras tantas tienen un estatuto más complejo, porque crean compromisos, pero no necesariamente económicos en lo inmediato —como cuando se recibe una ayuda en bienes o dinero prestado de un familiar que no espera necesariamente la devolución de los montos entregados, aunque sí algún tipo de devolución futura, quizás en forma de otro tipo de préstamo, o de tiempo de trabajo o de cuidado—. El examen de las relaciones de los hogares, y en particular de las mujeres, con estos distintos tipos de acreedores, respecto de las deudas generadas durante la pandemia, será el objeto de este capítulo.

### **A. Entre la solvencia y la voluntad de pago: ¿cómo evalúan los acreedores?**

De acuerdo con proveedores de distintos servicios, 2020 fue un año marcado por el aumento de la suspensión o de los atrasos en los pagos y por la dificultad de las y los clientes para cumplir o renovar contratos. Este crecimiento de la morosidad afectó sin dudas a las organizaciones —aunque no a todas de la misma manera—, pero en sí mismo no constituyó un fenómeno atípico para ellas. Al contrario, se

---

<sup>38</sup> Sobre estas distinciones y otras posibles entre créditos y deudas, véase Peebles (2010).

trata de un acontecimiento conocido e incluso calculado, incorporado en previsiones y abordado cotidianamente por las empresas, que hasta definen modos estandarizados de lidiar con él. La novedad que trajo la pandemia no fue entonces que las y los clientes o usuarios se atrasaran en sus pagos o los suspendieran, sino sobre todo que esta situación se extendiera y alcanzara también a quienes hasta el momento nunca habían faltado a la obligación de pagar.

Esto es advertido por quienes llevan adelante relaciones cara a cara con clientes/as con los que existe cierto tipo de vínculo de mediano plazo —por ejemplo, quienes gestionan alquileres con inquilinos/as o quienes administran escuelas privadas con las familias de las y los alumnos— y por las y los empleados de grandes organizaciones donde ese conocimiento es más raro, como los bancos. Desde su lugar como empleada en el área de pre-mora de un banco, Valeria reconocía:

“Yo lo que veo es que el que más o menos tiene un trabajo, el que se endeudó por alguna situación puntual y no le quedó otra, o que muchos obviamente te dicen ‘no, que la pandemia, mi marido, mi pareja, perdió el trabajo’, o ‘ya lo perdí’ o ‘a mí se me disminuyó el ingreso por algún motivo’, esas personas son las primeras que les duele más tener que ir a pedir la baja de la tarjeta o financiación, porque se nota que fue por un motivo puntual, y por una situación que se le fue de las manos”.

Fulvia también identificaba situaciones extraordinarias en cuanto al pago de los alquileres:

“Tengo un señor que es jubilado que depende de alquileres que cobra, que eran locales comerciales o cocheras en el centro, que hoy por hoy está todo vacío. Y dice: ‘No me pagan los locales, ¿entonces cómo hago?’. Entonces [es] depender de la hija que lo ayude a pagar el alquiler. Después tuve dos casos de maestras jardineras, que también les pasó que se quedaban sin una presencialidad, se quedaba con un solo turno [y] entonces cobraban la mitad del sueldo. Uno va a ver y te dice: ‘No, mirá, mi papá también se quedó sin trabajo’. Y el papá, que es el garante, está también complicado”.

En las escuelas privadas se observó un inusual aumento de los pedidos de beca por parte de las familias, como estrategia para evitar mayores atrasos en los pagos; e incluso —en algunas instituciones— hubo una decisión de otorgar becas como una política a seguir ante casos graves, aun sin que mediara el pedido de las familias.

La pandemia puso entonces en situación de mora a clientes/as o usuarios/as que normalmente aparecían, a los ojos de quienes les proveían servicios, como “cumplidores/as”. Esa idea, claramente presente en los testimonios citados, llama la atención sobre dos cuestiones que se destacan en las conversaciones con las y los representantes o empleados de las organizaciones y que resultan claves a la hora de analizar los procesos de negociación de las deudas del cuidado y el lugar que en ellos desempeñan las mujeres.

Por un lado, tanto el momento de la contratación inicial de servicios como su renovación o la redefinición de los plazos de pago suponen la puesta en marcha de procesos de evaluación de las y los usuarios por parte de las organizaciones. Esas evaluaciones, destinadas a establecer la solvencia y fiabilidad de los clientes/as, pueden involucrar procedimientos y dispositivos estandarizados —como el recurso a técnicas de *scoring* financiero o la demanda de garantías, por ejemplo— o estar basadas en interacciones cara a cara. Pero, tal como muestran los testimonios, nunca refieren exclusivamente a variables económicas.

En los casos ya mencionados, la referencia a la caída de los ingresos o a los problemas con las cauciones viene acompañada por otras observaciones, de las que no están ausentes las emociones y, sobre todo, donde la evaluación de la solvencia de las y los clientes se enlaza con una evaluación moral de sus actitudes y disposiciones. Así, Valeria advierte que a algunos clientes/as bancarios “les duele” dar de baja la tarjeta, y Fulvia admite que su inquilino “depende” de que la hija pueda “ayudarlo” a pagar el

alquiler —lo que sin dudas supone como negativo—. Para ellas, estas aclaraciones son necesarias. Agregan algo sobre lo que sabían de los casos descritos y, más en general, sobre su actividad.

Y es que, efectivamente, detrás de esas relaciones en apariencia estrictamente económicas existe un proceso de evaluación que es mucho más complejo que la simple estimación financiera. Una evaluación que tiene su prueba mayor al inicio de la relación comercial —en el momento de firmar un contrato de alquiler o de solicitar un crédito, por ejemplo—, pero que se actualiza en muchas oportunidades —especialmente en los momentos de crisis, que ponen en juego la continuidad de los pagos.

La sociología económica ha colocado muchas veces el acento en el componente moral de las evaluaciones económicas o, más bien, en cómo las evaluaciones económicas y morales se entrelazan, aun en el contexto de las grandes organizaciones donde los procesos parecen puramente técnicos. Jeanne Lazarus (2010) ha mostrado para el caso de Francia el modo en que en el último medio siglo la legitimación y relativa banalización del crédito bancario no supusieron la eliminación de todo componente de juicio moral en los procesos de otorgamiento de préstamos sino, en todo caso, su transformación en nuevos códigos y procedimientos. Por su parte, la investigación de Ariel Wilkis (2015) sobre las diversas formas de crédito al consumo observables en los barrios populares del conurbano bonaerense, puso en evidencia cómo lo que él llama el capital moral de las personas se convierte en un medio para acceder al crédito y también para asegurar su reembolso. A la vez, dejó en claro que esto no es privativo de sistemas de crédito informales, basados en lazos comunitarios —como podrían ser las formas de crédito rotativo— sino que atraviesa a todo el universo de las finanzas, inclusive las organizaciones más formales.

Estas instancias de evaluación suelen ser momentos importantes de tensión en la relación entre las organizaciones y sus clientes/as, donde se ponen en juego las asimetrías de poder entre ellos, su acceso diferencial a la información y también criterios divergentes en la valoración de las prácticas de unas y otros/as. Así se observa, por ejemplo, en el relato de Valeria, empleada bancaria:

“[La gente] te escribe: ‘No puedo pagar los préstamos, las tres cuotas de los préstamos en el mes se me hacen impagables, yo puedo pagar hasta diez mil pesos. Júntenme todo y yo pago diez mil pesos por mes y listo’. ¡Y es que no se puede hacer eso! El banco no tiene la posibilidad operativa de hacer eso. Porque cada préstamo tiene una tasa de interés diferente, una garantía distinta. Yo no puedo juntarle al tipo las tres deudas, sumárselas y dividir las en cinco años y que pague [diez] mil pesos por mes, como él quiere. Entonces la gente se enoja, porque dice: ‘Yo quiero pagar pero el banco no me acepta’. Bueno, no siempre se puede de la manera en que la gente cree que nos podemos manejar nosotros. Por más voluntad que uno tenga como ser humano, para ayudarlo, para comprender la situación, hay cosas que no podemos hacer”.

En el caso de los alquileres la situación es incluso más compleja, ya que suelen ser tres las partes en negociación —cuando se suma una agencia inmobiliaria—. Es lo que muestra el siguiente relato de Susana, quien, a diferencia de Valeria, podrá hacer valer su juicio sobre la honestidad de los inquilinos y sobre su buen comportamiento pasado para interceder frente a un propietario que, tras haber visto congelado el valor del alquiler durante 2020 porque su inquilino “se había acogido al DNU”, se negaba a renovar el contrato: “Era una pareja que al final se le renovó por suerte, pero que está pagando el doble de lo que pagaba. Nosotros interferimos un montón porque da la casualidad que es un gremio nuestro y que yo sé lo que gana, porque le pago. Además, es muy cumplidor, es detallista, es limpio, es buen tipo, simplemente aprovechó una coyuntura”.

Para Susana, a la hora de renovar un contrato, que el inquilino fuera una persona cumplidora y limpia, un “buen tipo”, eran elementos tan importantes como su nivel de ingresos. Eran aquellos los que servían para contrarrestar la evaluación negativa por parte del propietario, que consideraba al locatario

como alguien que “no había querido pagar más”, por haber exigido que le respetaran la suspensión de los aumentos establecida por las normas oficiales.

Estas evaluaciones dan lugar a la construcción de clasificaciones de las y los clientes que, si algunas veces son estandarizadas y se basan en datos objetivos —como el tiempo de mora—, otras veces son esencialmente subjetivas, y refieren a los comportamientos y las actitudes de las y los usuarios. Así, en nuestras conversaciones con representantes de las organizaciones, fue habitual escuchar referencias a dos tipos de clientes/as, que ya existían desde antes de la crisis de COVID-19 pero que esta había contribuido a visibilizar aún más. Por un lado, quienes están acostumbrados a deber, para quienes el incumplimiento de las obligaciones contraídas lejos de constituir una excepción resulta una práctica habitual. Por otro, quienes hacen lo posible por pagar y que en un contexto de dificultad no dejan de expresar su voluntad de pago.

Con 35 años de experiencia en el rubro inmobiliario y de administración de consorcios, la pandemia no es la primera crisis que le tocó vivir a Susana. Gestionar pagos atrasados de alquiler y de expensas y mediar en la relación entre inquilinos/as y propietarios/as —o entre consorcistas de un mismo edificio— es parte de su tarea cotidiana, con o sin COVID. Los procedimientos que debió poner en marcha durante 2020 no fueron distintos de los habituales. Hay para Susana una línea nítida que divide siempre a las y los clientes que atraviesan dificultades económicas: los que quieren pagar y los que no. El contraste es claro cuando se refiere a las deudas de alquileres:

“La persona que pagó siempre y que *está en su alma ser cumplidor[a]* da la cara y ve cómo. Hubo un montón de gente que dejó sus departamentos porque definitivamente no podía gastar y se fueron a vivir con los padres. Ahora, si esto beneficia a alguien: no. La pandemia no beneficia, por supuesto, a nadie. Si hay *gente acostumbrada a deber*, sí. Los intereses son bajos, entonces de pronto hace una cuenta y ve que la inflación le gana a los intereses. Eso hace al ánimo de cada uno, a la personalidad”<sup>39</sup>.

De acuerdo con este comentario, dos figuras se contraponen claramente: la de quien tiene la “costumbre de deber” y la de quien posee “alma de cumplidor”. Para Susana, ambas se condicen con ciertos rasgos de personalidad: mientras que el segundo tiende a “dar la cara”, el primero oculta, tras su comportamiento, intereses definidos: deber es un modo de especular.

Esa idea está presente también en otros testimonios. Esteban es parte del equipo de conducción de una tradicional escuela católica de CABA, con larga trayectoria. Cuando le preguntamos por la situación de las familias durante la pandemia y su impacto en las finanzas de la escuela, trazó una distinción no muy lejana de la que sugería Susana. La mora no era un problema exclusivo de 2020. En todo caso, la crisis actual había hecho aparecer dificultades en quienes en general no las tenían; y esto, a su vez, llamaba la atención sobre otra cuestión: “*el que tiene dificultades* viene y pone la cara, al *chanta* lo tenés que ir a buscar”<sup>40</sup>. Esa figura del “chanta”, como aquella que Susana nombraba como quien está “acostumbrado a deber”, es la de un especulador:

“Aparecieron especuladores con el tema de la pandemia. Nosotros siempre decimos que hay familias que tienen un manejo de sus finanzas y de su economía que tal vez no es el que uno tendría. Entonces vos decís... mirá si hay familias que especulan con no pagar el colegio y esa la plata la van guardando y a final de año aparecen y te dicen: ‘No, mirá, ¿te puedo pagar un poco menos?’. Ahí es donde está el ejercicio más antipático de decirle: ‘Escuchame, ¿por qué no pagaste el colegio? ¿Por qué no pudiste pagar?’. Hay familias que hacen un esfuerzo y otros se hacen los giles”.

<sup>39</sup> El énfasis es nuestro.

<sup>40</sup> Ídem.

La especulación, sin embargo, no siempre es parte de la dicotomía. La costumbre y cierta forma de la indolencia, en cambio, se repiten en los juicios de distintos actores.

Para todas estas personas, acreedoras directas o encargadas de cobrar deudas, la descripción de la situación de mora involucra al mismo tiempo evaluaciones sobre la situación financiera de las y los clientes y juicios sobre sus comportamientos y actitudes. La resolución de los conflictos y la suerte de las negociaciones —en la reducción de una cuota o la renovación de un contrato de alquiler, por ejemplo— dependen en muchos casos, sobre todo cuando se trata de relaciones cara a cara en contextos poco estandarizados, de esos aspectos no económicos que entran en la evaluación.

Quienes se encuentran “del otro lado del mostrador” suelen ser conscientes de ello. En este caso que documenta en su trabajo Cosacov, N. (2022), por ejemplo, para la inquilina resulta fundamental mostrar a la inmobiliaria “que están haciendo todo lo posible” por pagar:

“Carmela cree que pedir dinero significa ser ‘una carga’ para otros, y ella desea ‘responsabilizarse ellos mismos’ del problema. Por eso recurrieron a ‘arreglar de palabra’ con la inmobiliaria y con el consorcio. Carmela dice que ellos ‘entienden su situación’. Carmela describe estas negociaciones como ‘acuerdos parciales’ que ella, en tanto ‘encargada de las cuestiones administrativas’ del hogar, fue haciendo tanto con la inmobiliaria como con el consorcio para que la gente no piense que no iban a pagar, sino que entiendan que solo se iban a demorar en hacerlo. Se comunicó por Whatsapp con la inmobiliaria pidiendo disculpas por las demoras y explicándoles que ‘estaban haciendo todo lo posible’ y la respuesta fue favorable, ya que les permiten ir saldando los pagos atrasados de a poco” (Cosacov, N, 2022).

Tal como lo expone este conjunto de testimonios, en determinadas circunstancias, como el momento de solicitar una exención de pago, de renegociar plazos o renovar contratos, las y los clientes o usuarios deben no solo probar su solvencia ante las organizaciones sino también su buena voluntad. Como mostró Ariel Wilkis en su investigación sobre las formas de circulación del dinero en el mundo popular (Wilgis, 2013), en esas interacciones el capital moral muestra toda su potencia: probar el propio valor moral es parte de las condiciones que permiten mantener a flote las transacciones económicas.

## 1. Las mujeres bajo la lupa

Esto coloca en un lugar singular a quienes, dentro de los hogares, son responsables de llevar adelante esas tramitaciones. Desde las organizaciones que proveen servicios a las familias reconocen que, al menos en aquellos casos en que el vínculo comercial se extiende en el tiempo (alquileres, administración de consorcios, escuelas privadas, otras instituciones de cuidado, etc.), las negociaciones se apoyan sobre una historia de interacciones previas entre sus representantes y aquellas personas que, en los hogares, se ocupan del contacto con las empresas.

Así, en la medida en que las mujeres son las principales encargadas de la gestión monetaria del cuidado, es sobre ellas que suele recaer el peso de los reclamos y las evaluaciones que realizan las organizaciones. Sin embargo, rara vez esto es advertido por quienes están a cargo de la atención a usuarios/as. Las y los clientes —ya sean inquilinos, titulares de cuenta, familiares de niñas o niños en edad escolar, etc.— continúan siendo representados como un agente económico neutral en términos de género, aunque las pruebas en contra se encuentren en los propios relatos de los representantes de las organizaciones.

Por ejemplo, al evocar una de las negociaciones que había tenido que llevar adelante por un contrato de alquiler en el que durante 2020 se había acumulado un monto importante de deuda, Fulvia detallaba: “Vino una chica que tenía una peluquería y no podía trabajar, era julio [de 2020], y me dice: ‘Estoy sin trabajar; abril, mayo, junio y estamos en julio, hace tres meses que no trabajo, no puedo pagar más’. ¿Pero qué pasaba? tampoco se podían hacer mudanzas, entonces

me decía: 'Encontré un lugar, pero ahora no puedo usar la mudanza, entonces ¿cómo hago para mudarme?'. Al principio fue muy terrible, la gente estaba muy angustiada”.

No se trataba de un local, sino de la vivienda que ocupaba la peluquera con su familia. La situación era un ejemplo típico de los impactos del cierre de algunas actividades en el aumento de las deudas vinculadas al cuidado. Sin embargo, en la entrevista, esto pudo saberse mucho más adelante, cuando la gestora aclaró: “Era una vivienda que era [ocupada por] el matrimonio, que trabajaban los dos, pero el dinero de ella sumaba para el alquiler. Tenían una hija. Era un 3 ambientes y bueno, sí se fue. [...] Antes de irse abonó todo al día. Al momento de la llave tenía todo cancelado. Encontró [otro] departamento y se fue”.

En el relato de Fulvia, pese a que el departamento estaba ocupado por una familia de tres personas, dos de las cuales percibían ingresos, la mujer era la única aludida. Era con ella que había establecido un vínculo durante la duración del contrato, y también con ella había negociado los términos de su finalización. La situación laboral del hombre durante la pandemia, por ejemplo, ni siquiera era mencionada en el comentario de la negociación.

Como ya se mencionó, para algunas organizaciones —como las escuelas— el trabajo de cuidado que realizan las mujeres es la base en la que se apoya su interacción con los hogares. Esa mayor visibilización de las tareas desempeñadas en este caso por las madres no va en desmedro, sin embargo, de su naturalización, ni tampoco de los efectos que esta tiene en las mujeres. Así, en la descripción ya citada de Marisa, directora de una escuela secundaria parroquial, son las madres —y no los padres— quienes se ocupan de realizar las solicitudes de beca que proliferaron durante la pandemia. En consecuencia, es a ellas a quienes la evaluación escolar pone bajo la lupa. Así se desprende de este caso que además resulta revelador de los múltiples mecanismos económicos y morales sobre los que descansan los procesos de evaluación que realizan las organizaciones:

“[Para las becas] hay un formulario para llenar muy extenso, pero, por ejemplo, no mandan asistente social. [...] Además todo el escaneo que te hacen de si tenés tarjeta de crédito, si sos propietario, si no sos propietario... el nivel de gasto de tarjeta de crédito y demás, pero no mandan asistente social, es decir, confían en la palabra... Creo que hubo un solo caso donde negaron la beca, que fue una madre que pedía beca, que tenía tres hijos, pero... [risas] la representante legal la vio en una foto en Facebook en Miami, entonces le negó la beca. Creo que fue algo así, pero en general acá en la escuela las becas se mandan y se confía en la declaración jurada, no se manda asistente social ni nada a las casas”.

Por último, quizás el caso más extremo de esta mayor exposición de las mujeres a las evaluaciones y los reclamos de las organizaciones proveedoras de servicios a los hogares se observe en el caso de las agencias de cobranza extrajudicial. Un informe reciente de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires documenta el accionar ilegal de esas organizaciones, a las que distintas entidades financieras ceden sus carteras de créditos morosos. Esas agencias recurren regularmente a prácticas de hostigamiento e intimidación por distintos medios, ya sea directamente hacia las personas reclamadas o hacia sus entornos familiares y laborales<sup>41</sup> (Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2021, págs. 52-59). Según la investigadora a cargo de dicho informe, tanto el relevamiento de las denuncias recibidas por el organismo entre 2019 y 2021 como los resultados de una

---

<sup>41</sup> De acuerdo con la Encuesta de Acceso a la Justicia realizada por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2021, pág. 54), las prácticas usuales de hostigamiento son los llamados telefónicos reiterados en horarios inapropiados, los llamados o las visitas a domicilios laborales o de familiares para reclamar el pago de la deuda, la intimidación mediante la amenaza de embargar bienes, iniciar juicios o incluso del uso de la fuerza física.

encuesta realizada en abril de 2021 indicaban que las mujeres eran las principales damnificadas por aquel accionar, especialmente en el caso de consumidoras hipervulnerables<sup>42</sup>:

“Hay una [oficina de la Defensoría] fija, por ejemplo en la Villa 31, que es justamente un espacio que se creó a partir de una demanda también de mujeres en las villas que querían tener una respuesta estatal, entonces ahí se coordinó todo un dispositivo para el abordaje de problemáticas de violencia. Y nos llamaba mucho la atención que cuando fuimos a hacer, no sé, un relevamiento a Barrio Olímpico o a la Villa 31, específico, por el tema de la situación de las viviendas, empezaron a surgir también consultas vinculadas a este tema [de las agencias de cobranza extrajudicial]. A raíz de eso también surgió la motivación [en la Defensoría] de decir: ‘Bueno, esto será algo’. En un mismo día nos llegaban tres reclamos...”

La angustia que les generan las amenazas de juicio y embargo, sumada a la falta de información fidedigna y a las dificultades que experimentan en el acceso a la justicia, hace que muchas veces quienes son hostigadas por las agencias de cobranza extrajudicial terminen pagando deudas prescriptas o inexistentes o que incluso paguen la misma deuda dos veces —a las distintas agencias a las que una misma empresa ha cedido su cartera de “incobrables”— (Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2021, pág. 54). Es por este motivo que la citada investigadora considera estos casos como ejemplos de “violencia financiera ejercida contra las mujeres”, que a la vez contribuyen a profundizar los niveles de vulnerabilidad financiera de sus hogares y a reproducir las desigualdades de género que los atraviesan.

## B. Las cuentas en orden: ¿qué se paga y quién cobra primero?

En su trabajo sobre la industria del cobro de deudas morosas (*debt collection*) en el Reino Unido, el sociólogo británico Joe Deville aborda las relaciones de crédito como un “proceso distribuido” que involucra múltiples momentos y lugares, a lo largo de los cuales las y los consumidores/deudores son instados por distintos interlocutores a administrar sus deudas (Deville, 2014, pág. 473). En el caso particular de las empresas de cobro de deudas, su relación con los deudores/as se apoya por igual en sus esfuerzos por asegurar el vínculo de las personas endeudadas con el crédito en cuestión y en la apelación al cumplimiento de obligaciones legalmente sancionadas. En efecto, el principal desafío para estas empresas es lograr convencer a las y los deudores en mora, usualmente comprometidos simultáneamente con diversos acreedores, de privilegiar la deuda que ellos reclaman por sobre las demás. Es decir, asegurarse de que los deudores/as asignen un valor singular a esa deuda en particular, capaz de garantizar el pago (Deville, 2014, pág. 474). En este proceso distribuido, el afecto y las emociones desempeñan un rol singular. Las organizaciones especializadas en el cobro de deudas morosas trabajan sobre ellos para lograr sus objetivos, y los deudores/as deben lidiar con esos efectos para administrar sus deudas y las relaciones con los acreedores (Deville, 2014 y 2015)<sup>43</sup>.

El universo de deudas al que se hace referencia en este estudio es más amplio que el que aborda la investigación de Deville, circunscripta a deudas financieras vinculadas con el consumo (pagos de tarjeta de crédito o de préstamos personales). Como muestran distintas fuentes de información, el endeudamiento de los hogares durante la pandemia no creció impulsado por la toma de crédito. De

---

<sup>42</sup> La figura del “consumidor/a hipervulnerable” fue introducida por la Resolución 139/2020 de la Secretaría de Comercio interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación y alude a las personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad, género, estado físico o mental o por circunstancias sociales, económicas, étnicas o culturales que impliquen dificultades para ejercer plenamente sus derechos como consumidores/as. Teniendo en cuenta las brechas de participación de las mujeres en el mercado de trabajo formal, el informe de la Defensoría del Pueblo “considera necesario que la ley contemple como consumidoras hipervulnerables también a las mujeres, se encuentren estas en situación (o no) de pobreza” (Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2021, pág. 18).

<sup>43</sup> Con un planteo que resulta deudor de las investigaciones de Deville, Iara Hadad ha estudiado para el caso argentino el lugar de las emociones en los modos en que las y los deudores experimentan sus deudas morosas (Hadad, 2020).

acuerdo con datos del INDEC, entre las estrategias utilizadas para paliar la caída de ingresos, la toma de préstamos bancarios y la deuda de tarjeta de crédito mostró en todo 2020 niveles inferiores a los del año anterior. En cambio, el endeudamiento con familiares y amigos/as fue creciendo a lo largo del año, se volvió notorio sobre todo en el cuarto trimestre de 2020 y se intensificó entre los deciles de menores ingresos (Tumini, 2021, págs. 29-30). Algo similar muestran los datos de la encuesta realizada en el marco de este proyecto, que señala a los préstamos de familiares y amigos/as y al atraso en el pago de servicios como los grandes traccionadores del endeudamiento de las familias en el primer semestre de 2021 (CEPAL, 2022). En cuanto a los alquileres, una encuesta realizada a hogares de inquilinos de la misma región entre agosto y septiembre de 2020, mostró que solo el 46% se encontraba al día con el pago del alquiler, mientras que el 27% debía un mes y el 16% debía dos meses o más. En un contexto de caída de los ingresos, para poder priorizar el pago del alquiler, dos tercios de los hogares encuestados recurrieron al endeudamiento: el 55% pidió prestado a sus familiares, amigos/as o conocidos/as. El dinero obtenido fue utilizado mayoritariamente para pagar gastos corrientes, devolver deudas anteriores o pagar expensas, servicios e impuestos (CELS e IDAES, 2020).

El panorama entonces es el de familias que acumulan deudas con acreedores de distinto tipo, que a su vez enfrentan desafíos similares a los que describe Deville para las agencias de cobranza financiera: lograr que sus deudas sean las que las y los deudores paguen primero. No sorprende que el peso de los trámites, averiguaciones y consultas a los que se ha referido en la segunda sección de este informe se haya incrementado en los hogares durante la pandemia. Tampoco que la realización de llamados y el envío de advertencias de corte de servicio o judicialización de deudas se hayan convertido en la tarea principal de algunos empleados/as en las organizaciones que proveen servicios a los hogares.

“A veces se lo planteo al chico que vive en el departamento, y si tengo contacto habitual con la madre o el padre [que son los titulares del contrato]: ‘No se olviden de mandarme esto que me lo deben’. Entonces le mando el comprobante; ‘fijate esto’, le digo. ‘Me pregunta el propietario si pudiste pagar’, y así dos veces por semana hasta conseguir lo que tienen que hacer. O sea, le digo: ‘Ya le conté a tu hijo que me debía esto, no se olviden de pasarme esto’ y así. Como me dice mi hijo: un loro de repetición”.

Quienes como Fulvia o Susana se dedican a la gestión de alquileres, corren con una ventaja. La vivienda —coinciden todas las personas entrevistadas— es el primer pago que los hogares tratan de asegurar; ocupa un lugar de privilegio en los dineros del cuidado. Vale para quienes alquilan y también para quienes —muy pocos— tienen créditos hipotecarios: “Lo que es crédito hipotecario la gente lo paga porque es la casa, eso es una opinión personal, pero yo creo que salvo que la gente no pueda comer, lo último que deja de pagar es la casa”, dice Lionel, responsable de la plataforma individuos en una sucursal bancaria. Sin embargo, en el caso de los inquilinos en edificios de propiedad horizontal, al costo del alquiler se le suma otro, el de las expensas. “Es grave el tema expensas”, explica Susana:

“Las expensas para la jurisprudencia tienen el mismo valor que la cuota alimentaria, porque es lo que hace que un consorcio funcione como tal. Es sagrada la expensa. Imaginate que alguien quiebre, bueno casi el primero en cobrar es el consorcio. Si alguien vende una propiedad, el escribano tiene que preguntar si hay deuda de expensas porque tiene que retener y esa es la razón porque tiene el valor de cuota alimentaria, porque es el único capital del consorcio...”.

Algo similar admite Omar, un abogado retirado con varias propiedades en alquiler. En abril de 2021, el único de sus inquilinos que había vuelto a regularizar sus pagos arrastraba todavía una deuda de alquiler y



expensas del año anterior. Para evitar una situación similar a la de otras inquilinas con dificultades para pagar el alquiler, les había dicho: “Lo único que les pido [es] que paguen las expensas”<sup>44</sup>.

Este gasto introduce entonces una tensión adicional entre propietarios/as e inquilinos/as. Mientras que para los segundos es un compromiso que viene después del pago del alquiler —que es el que les asegura la vivienda—, para los primeros se trata de una obligación primordial, que en el caso de un juicio por parte del consorcio podría incluso llegar a poner en juego su patrimonio.

Mientras lidiaban con las deudas que el emprendimiento gastronómico familiar había generado durante los meses de cuarentena, la propietaria del departamento en el que Lorena vivía con su pareja y su hijo les dijo que necesitaba la vivienda. Lorena hizo valer el contrato, que vencía en diciembre, con el fin de tener más tiempo para buscar un lugar donde vivir, pero rápidamente se convenció de que en realidad les convenía mudarse cuanto antes. El departamento, ubicado en “un edificio viejo que estaba detonado”, pagaba 18.000 pesos de expensas, que con el bar parado resultaban imposibles de pagar. Hasta que lograron irse, la familia cubrió ese pago con los pocos ahorros que le quedaban y un préstamo del jefe de Lorena.

Según la lógica observada, que tiende a privilegiar el pago de la vivienda por sobre otros gastos del hogar, ese era al momento de la conversación el destino primordial de los ingresos fijos de Lorena como abogada. En una economía con un único ingreso fijo —su salario en el estudio— este se destinaba a pagar el alquiler —que en el nuevo departamento incluye el gasto de expensas— y el jardín de infantes al que asiste su hijo: “Todo lo demás que nos va entrando es para, bueno, pagamos los servicios, pagamos la comida, y la plata que vamos haciendo extra la usamos para ir saldando las deudas que tenemos”.

La multiplicación de las deudas no solo compromete ingresos a futuro. También obliga a los hogares a gestionar cotidianamente un equilibrio complejo entre los insuficientes recursos disponibles y las obligaciones contraídas. Esto supone decidir qué deudas pagar primero —con qué pagos ponerse al día, ante qué acreedores “hacer un esfuerzo”—, en función de criterios que pueden ser múltiples y no siempre fácilmente articulables entre sí: los costos de cada una de esas deudas, las garantías en juego, los acreedores, los procedimientos involucrados, etc. Como se advirtió en la sección anterior, esos cálculos y decisiones, que se ubican en el centro de la gestión monetaria del cuidado, recaen mayoritariamente sobre las mujeres.

Así como los testimonios citados revelan que las familias suelen priorizar las deudas vinculadas con obligaciones de cuidado, como la vivienda o la escuela de hijas e hijos, en el terreno de las deudas financieras también se establecen prioridades. Ahora bien, no siempre esas decisiones se toman con pleno conocimiento de las consecuencias involucradas<sup>45</sup>.

La falta de información de las y los clientes sobre condiciones de pago, intereses punitivos y costos de restablecimiento de los servicios se reitera en los relatos que se hallaron a lo largo del trabajo de campo y exhibe claramente las profundas asimetrías que dominan la relación de quiénes están a cargo de la gestión monetaria de los hogares con las empresas proveedoras, en general mujeres. Se trata de algo que advierten en el sector financiero quienes están en contacto directo con las y los usuarios, pero que se destaca sobre todo en las entrevistas en los hogares respecto de los servicios domiciliarios en general.

---

<sup>44</sup> Casos similares, que muestran la negociación adicional que representan las expensas entre propietarios/as e inquilinos/as, se documentan en otros estudios del proyecto: “Mariela no logra señalar alguna deuda como más importante que otra, pero sí afirma que le pesa la deuda de expensas porque recae en el dueño del departamento. Mariela comenta: ‘Y bueno, no es mi intención generarle a él ningún... De hecho, este mes, hemos arreglado, yo le debo dos meses y arreglamos que primero pague las expensas y después arreglo con él la cuestión de los alquileres’” (Cosacov, N., 2022).

<sup>45</sup> Así lo señala una empleada bancaria: “El primer mes que no pagaron, por ahí debían treinta mil, cincuenta mil pesos, es una tarjeta que estabas al día, por ahí haciendo un esfuerzo con el pago mínimo, ¿no?, y en tres meses deben doscientos mil pesos. Entonces cuando vos les informás la deuda no entienden, se quieren morir, ¿cómo es que se hizo esto?”.

“A mí [en 2018] me jodieron la vida con las tarifas de la luz. A mí me re mató con las tarifas de la luz. Ahí se me hizo un problemón”, recuerda con amargura Nidia, de 59 años, empleada en la Municipalidad de San Martín. En 2018, a raíz del mal funcionamiento de los medidores de luz en su casa, Nidia acumuló una deuda importante con la compañía de electricidad. El plan de pagos que la empresa le propuso para saldar la deuda implicaba también un cambio en la forma de consumo. El problema, señala Nidia, es que pese al tiempo transcurrido la deuda no termina, y ella no tiene forma de conocer el saldo que le resta cancelar. “La otra vez, cuando vinieron los muchachos a fijarse un aparato de estos, los prepagos, de un vecino, yo les pregunté si me podían tomar número de teléfono, documento, todo, para que me averigüen, porque no podía llegar a la [Oficina] Central para ver la deuda que tengo. [Yo] solo quería saber cuánto me falta porque así ya lo pago, y me ponen el medidor común, le dije”.

En 2020 las facturas de los servicios también fueron un dolor de cabeza para Lorena y su marido. Durante los meses en que la cervecería que habían inaugurado el año anterior estuvo cerrada o trabajando a media máquina, ambos vieron acumularse deudas de distinto origen. La electricidad era, en ese período, un rubro clave. Al principio, confiaron en que un decreto dictado al inicio de la pandemia impedía el corte de servicios por falta de pago, pero pronto descubrieron que la medida tenía sus limitaciones: “Como siempre una cosa es lo que te dice en el decreto y otra cosa es lo que pasa en la realidad con la luz y con el gas, ¿no? Lo que pasó es que ellos efectivamente no te cortaban, pero no te cortaban hasta tres facturas. Si pasaban más de tres facturas sin pagar, entonces ahí sí te cortaban el servicio. Entonces en la práctica lo que teníamos que hacer era cada tres facturas salir a conseguir plata para ir y pagar para que no nos corten”.

La pandemia y fundamentalmente las condiciones de aislamiento volvieron todos los trámites más engorrosos. En muchos casos, las soluciones que encontraron las familias fueron el resultado de varios meses de prueba y error. En total, y sobre todo en la interacción con grandes organizaciones —como los bancos, las empresas de servicios públicos e inclusive del Estado—, lo que dominó fue una gran opacidad respecto de cuáles eran las soluciones posibles. Esa falta de información, como lo muestran los testimonios citados, resultó gravosa para la economía de los hogares. Para las mujeres encargadas de llevar adelante trámites y negociaciones redundó, además, en una fuente de mayor vulnerabilidad: se incrementó la carga emocional que las tareas de gestión mental depositaban sobre sus hombros, y también su exposición a riesgos concretos, como las estafas aludidas en la primera sección del trabajo.

Para finalizar, una variable adicional interviene en el momento en que, en la gestión monetaria del cuidado, las mujeres se debaten sobre qué gastos deben atenderse en primer lugar y qué deuda debe privilegiarse: la eliminación de gastos. El relevamiento ya mencionado del INDEC mostró que en el Área Metropolitana de Buenos Aires más del 45% de los hogares habían recortado el consumo de productos no alimentarios durante 2020, porcentaje que superaba el 50% cuando se consideraba solamente a los hogares con jefes/as de bajo nivel educativo (INDEC, 2020, pág. 20). Lo mismo surge de las conversaciones con mujeres residentes en la misma región. La principal medida de ajuste frente a la caída de la actividad y los ingresos fue la limitación del consumo: de algunos alimentos cuyos precios aumentaron mucho durante los últimos meses, de indumentaria y calzado, de productos para el mantenimiento del hogar y la realización de reparaciones, entre otros.

En el caso de algunos servicios que se consideran imprescindibles —y más todavía en el contexto de COVID-19—, como la atención de salud, la estrategia fue no eliminar completamente los gastos sino reducir las prestaciones, o encontrar formas no onerosas de reemplazarlas. Héctor, quien se desempeña en el área de ventas de una empresa de seguros de salud, señalaba que el efecto de la multiplicación de

estas demandas se notó en lo que él llama el “derrame”. La compañía para la que él trabaja, como también otras con cuotas igualmente moderadas, habían resultado beneficiadas durante la pandemia “por el derrame propio de [los] que no pueden pagar los valores de las prepagas más altas. Las más importantes son las más caras realmente. De esa gente, de todos esos socios hay derrame; perdieron afiliados”, explicaba.

En una situación más precaria, Vanina, quien un año antes se había dado de baja de la obra social, se encontró en plena pandemia sin cobertura médica y sin ingresos para costearla. Para peor, algunos problemas de salud previos la obligaban a tomar una medicación crónica, que resultaba demasiado cara sin los descuentos de la obra social.

“Entonces también [fue] generar estrategias de un amigo de mi mamá que es médico, [para] que me hiciera la receta a nombre de mi prima que tiene más o menos la misma edad y que podía llegar a tener esa enfermedad y como [a] ella, o sea, la prepaga se la cubría toda y en ese momento no es que tenías que ir a tu médico de cabecera, sino que te podía hacer [la receta] cualquier médico... Bueno, durante todos esos meses pude seguir tomando la medicación porque me prestaba su tarjeta”.

En su caso, no fue un cambio en las prestaciones sino el capital social (Bourdieu, 1980), es decir, contar con una red extendida que incluía a un médico dispuesto a realizar recetas y familiares capaces de prestar una credencial, lo que le permitió asegurar la atención de su salud.

Y esto se vincula con el último punto que interesa destacar aquí: si el endeudamiento financiero no creció durante 2020 y muchos pagos pudieron efectivamente asegurarse pese a la falta de trabajo y de ingresos, fue porque funcionaron las redes. Familiares y amigos/as no solo brindaron a los hogares ayuda financiera, prestando dinero o asumiendo como propios los gastos de otros/as, sino también otras formas de asistencia. Los padres y suegros de Lorena, por ejemplo, cuidaron a su nieto de tres años mientras ella trabajaba cuando no pudo continuar pagando la niñera. Cada día, al volver a su casa se encontraba con su hijo cenado y varias porciones de comida en la heladera, que su madre le dejaba “para que no comiera solo fideos”. La suegra de Andrea, que vive con su pareja en una vivienda ubicada en el mismo terreno que la que ella alquila, hizo las compras para ambas casas durante buena parte de la cuarentena. Era ella quien, además, pagaba el servicio de internet que le permitió en esos meses a Andrea continuar dictando clases a distancia. Un tío de Vanina, carnicero, le enviaba regularmente carne cuando ella estaba sin trabajo. Al mismo tiempo, contrató varias veces a su pareja —también desempleado— para que realizara pequeñas reparaciones en su casa.

Tal como muestran también otros estudios de este mismo proyecto, el peso de los vínculos entre generaciones en estas ayudas familiares es fundamental. También resultan claves las alianzas establecidas entre mujeres de una misma familia: los préstamos entre madres e hijas, los gastos compartidos entre suegras y nueras, los endeudamientos de unas para cubrir necesidades de las otras hablan de la construcción de una malla de protección que apuntala la economía de los hogares y forma parte fundamental de las infraestructuras monetarias de bienestar que estos administran.

A diferencia de las deudas antes mencionadas, la mayor parte de estas ayudas no comprometieron a futuro los ingresos de estos hogares. Sin embargo, eso no significa que no generaran obligaciones para sus destinatarios/as. La compleja trama de relaciones que conforman lo que Bourdieu (1980) llamaba el capital social supone una inversión constante en el mantenimiento de los lazos y el respeto de sus códigos —entre ellos, la reciprocidad—. Pero, además, cabe preguntarse: en la prolongación de la crisis, ¿cuánto pueden las ayudas de familiares y amigos/as amortiguar los efectos de la pérdida de ingresos? ¿Es el capital social de los hogares un recurso inagotable? Y, fundamentalmente, al considerar el peso que en esas ayudas tienen las alianzas feminizadas, ¿cuánto pesan esas asistencias sobre las mujeres y la vulnerabilidad financiera de sus hogares?



## Conclusiones

Interesado por los impactos del COVID-19 en el endeudamiento de los hogares y en la articulación de este proceso con la crisis de los cuidados que la pandemia contribuyó a profundizar, este estudio se propuso analizar las interacciones de las familias con las organizaciones que les prestan servicios y poner el foco en el rol desempeñado en esos contactos por las mujeres. La hipótesis general que guio esta investigación señala que, pese al papel central ejercido por las mujeres en la gestión monetaria del cuidado, su trabajo permanece oculto a los ojos de las organizaciones con las cuales aquellas se endeudan, postura que contribuye a la profundización y legitimación de la distribución desigual de las tareas de cuidado en los hogares y, por esa vía, a la reproducción de las desigualdades de género.

Para ello, en primer lugar, hubo un interés en reconstruir los cambios observados durante el primer año de la pandemia en las infraestructuras de financiamiento a disposición de los hogares, tanto en virtud de las políticas públicas dictadas ante la emergencia como de las líneas de acción definidas por el sector financiero. En segundo, por analizar la gestión monetaria del cuidado, para examinar el lugar específico que desempeñan las mujeres en ella. En tercer lugar, se buscó poner el foco en los modos en que diferentes entidades que proveen servicios perciben a los hogares y, en particular, al rol que las mujeres asumen allí. Este examen permitió profundizar, en la sección siguiente, en las interacciones concretas que a lo largo de la pandemia los hogares —y dentro de ellos las mujeres— establecieron con las organizaciones que se convirtieron en sus acreedoras (proveedoras de servicios financieros, pero también domiciliarios, de educación, salud, cuidados personales, entre otras).

Del trabajo se desprende una serie de conclusiones que refieren a cada una de estas dimensiones de análisis. Respecto de la transformación de las infraestructuras monetarias de bienestar, es preciso destacar que la pandemia fue un momento de una notable intensificación de la participación de los hogares en el sistema financiero, de la mano de un aumento de la bancarización —derivada a su vez de las políticas públicas de transferencia de ingresos— y también de un crecimiento marcado del uso de medios electrónicos de pago. Este aumento de la participación, sin embargo, también dejó en evidencia el carácter precario de la vinculación de muchos hogares con el sistema bancario, algo que responde tanto a las vías por las que muchos clientes/as acceden a las cuentas bancarias —por ejemplo, para la percepción de ayudas estatales puntuales, como el IFE— como a la falta de mecanismos claros de

información, oferta de productos y respeto de la normativa vigente por parte de las entidades financieras —algo visible, por ejemplo, en la proliferación de las estafas electrónicas durante 2020.

En relación con la gestión monetaria del cuidado, se subrayó el rol clave desempeñado por las mujeres, quienes asumen no solo tareas de aprovisionamiento y gestión cotidiana de presupuestos, sino también la mayor responsabilidad en la interacción con los actores y organizaciones proveedoras de servicios para los hogares, algo que, no obstante, permanece la mayor parte del tiempo invisibilizado para y por esas organizaciones —e incluso dentro de los hogares—. En un contexto de aumento de los endeudamientos, en parte por el atraso o la suspensión del pago de dichos servicios, esas tareas se vieron intensificadas, con un impacto directo no solo en los usos del tiempo sino en la carga mental y emocional soportada por las mujeres. Sin embargo, pese a la pregnancia de estas dinámicas, esta parte del trabajo que ejercen las mujeres se halla en buena medida invisibilizada por las organizaciones acreedoras, ya sea porque su lugar se mantiene oculto detrás de figuras jurídicas como la del “titular del servicio” o el “cliente” o porque se naturaliza la responsabilidad de aquellas respecto de ciertas tareas de cuidado —como el acompañamiento escolar de hijas e hijos.

De las conclusiones relativas a las dinámicas de endeudamiento de las familias se subrayan dos. En primer término, la que refiere a las condiciones de negociación de los hogares con sus acreedores, las cuales se encuentran fuertemente marcadas por procesos de evaluación profesional que refieren tanto a la solvencia económica de las y los deudores como a sus actitudes y disposiciones; por lo tanto exigen, de parte de estos, no solo el diseño de estrategias financieras para garantizar los pagos sino también esfuerzos para valer moralmente a los ojos de quienes pueden —o no— revisar plazos, reducir cuotas o renovar contratos. Es sobre las mujeres, en tanto son ellas quienes están a cargo de la gestión monetaria del cuidado y de la interacción con los acreedores, que recae el peso mayor de estas evaluaciones.

En segundo lugar, aquella referida a las decisiones y los cálculos que realizan las mujeres en la gestión cotidiana de sus deudas, y que apunta centralmente, en un contexto de escasez de recursos, a establecer jerarquías entre compromisos y prioridades en los pagos. Son claramente las deudas de cuidado, vinculadas con obligaciones que se encuentran claramente generizadas, las que suelen ponerse en primer lugar, comenzando con las relativas a la vivienda. En cuanto a los acreedores, su mayor desafío es lograr, por distintos medios, que sus deudas resulten priorizadas. Ese trabajo de reclamo —que puede en algunos casos convertirse en hostigamiento— hace sentir sus efectos especialmente en las mujeres, que como parte de su papel en la gestión monetaria del cuidado resultan interlocutoras frecuentes —y en muchos casos privilegiadas— de actores y organizaciones que proveen servicios a los hogares.

Estas conclusiones permiten esbozar algunas recomendaciones de política pública, con vistas por un lado a reducir las condiciones de vulnerabilidad financiera de las familias y, por otro, a aliviar el peso de las tareas de cuidado desempeñadas por las mujeres, entre las que —como se ha exhibido— la gestión monetaria del cuidado —y, dentro de ellas, la de sus deudas— ocupa un lugar fundamental.

Distintos fenómenos observados durante la pandemia revelaron que la comunicación de los procedimientos a seguir en la tramitación de prestaciones sociales puede ser mejorada, no únicamente en lo que respecta a la difusión de los requisitos a cumplir, sino también en la explicación, por ejemplo, de los motivos del rechazo de solicitudes. Esa optimización en la comunicación no refiere solo a que la información esté efectivamente disponible en canales accesibles a toda la población, sino que además sea culturalmente apropiada; es decir, de fácil comprensión para quienes son sus destinatarios/as específicos. En ausencia de mecanismos adecuados, las personas se ven obligadas a buscar información y asesoramiento en ámbitos que, además de no ser pertinentes, las dejan expuestas a prácticas que no hacen más que profundizar sus condiciones de vulnerabilidad.

El problema de la comunicación también afecta la relación de las y los usuarios bancarios con las entidades de las que son clientes/as. Podría pensarse que los déficits de comprensión de los costos de los productos contratados y la desinformación sobre las consecuencias del atraso en ciertos pagos, por ejemplo, son consecuencia de la falta de educación financiera de las y los usuarios. Sin desmedro de esta

hipótesis y de las políticas al respecto que pudieran impulsarse, las entidades deberían informar a sus clientes/as de un modo que se adapte a las necesidades, conocimientos y al lenguaje de estos/as —y no al revés, apostando a que comprendan el lenguaje que es propio de las entidades financieras.

La responsabilidad de evitar fraudes bancarios reside, en primer lugar, en las entidades financieras. Son estas —y la autoridad que las regula— las que deberían brindar los medios para evitar que las y los clientes sean víctimas de estafas en las que quienes delinquen se hacen pasar por representantes de los bancos. Para ello resultan claves tanto el mejoramiento de los dispositivos de seguridad como las campañas de prevención difundidas por canales y en un lenguaje culturalmente apropiados a las personas más vulnerables frente a ese tipo de ilegalidades (las personas mayores, las de bajo nivel educativo o sin acceso a otros medios de contacto a distancia aparte del teléfono celular, etcétera).

La pandemia de COVID-19 contribuyó a poner de manifiesto aún más la particular vulnerabilidad a la que están expuestos los hogares inquilinos, los cuales destinan una proporción cada vez mayor de sus ingresos a asegurar su vivienda. Toda política pública que multiplique y diversifique la oferta habitacional en las grandes ciudades, realizará un aporte fundamental a la reducción progresiva de aquella vulnerabilidad. Por otro lado, como lo expusieron en su momento las investigaciones referidas al empobrecimiento de los sectores medios en las décadas de 1980 y 1990 (Minujin y Kessler, 1995), en los grandes centros urbanos el costo de las expensas en los edificios de propiedad horizontal no solo puede llegar a representar un peso muy grande en el presupuesto de los hogares, sino que también puede poner en riesgo su patrimonio. Políticas públicas que tiendan a poner un techo a dichos gastos o que brinden ayudas específicas para que los hogares en situaciones más vulnerables puedan afrontarlos, tendrán un impacto positivo en la reducción de las desigualdades.

Por último, este trabajo ha contribuido a mostrar el papel fundamental que desempeñan las mujeres en la gestión monetaria de los cuidados, algo que permanece sin embargo invisible para la mayor parte de las organizaciones que prestan servicios a los hogares. La política pública tiene un rol importante a cumplir al definir líneas de intervención que permitan una mejor visibilización de las responsabilidades que recaen sobre las mujeres y, sobre todo, que contribuyan a su desnaturalización.

En el caso de las entidades financieras, esa mayor visibilización es un paso fundamental para problematizar el modo en que se diseñan los productos orientados a la “banca individual”. Hasta ahora, la participación de las mujeres en el sistema bancario ha sido planteada como la incorporación de un “nuevo” segmento de mercado, pero se ignoran las desigualdades estructurales que distinguen a esas usuarias de los demás. En el marco de las políticas de inclusión financiera, el objetivo no debería ser únicamente la incorporación al sistema de más mujeres, sino la oferta de productos y servicios que tengan en cuenta el lugar que estas desempeñan en la economía del hogar (y en el mercado de trabajo) y las vulnerabilidades que atraviesan a muchas de ellas.

En cuanto al sistema educativo y otras organizaciones de cuidado, resulta fundamental establecer marcos de acción que promuevan nuevas modalidades de interacción entre las organizaciones y las familias donde, por ejemplo, las mujeres dejen de ser las destinatarias exclusivas de las comunicaciones y demandas por parte de los proveedores de servicios.

Finalmente, el modo en que los organismos del Estado registran administrativamente (y comunican a través de sus políticas de datos abiertos) beneficios, procedimientos y reclamos también puede contribuir a una mejor visibilización de la desigual participación de mujeres y hombres en la gestión monetaria de los cuidados. En la actualidad, muchas dependencias públicas u organismos descentralizados no registran y/o no publican la identidad de género de reclamantes, demandantes de beneficios o usuarios/as, dificultando así la comprobación estadística de las desigualdades de género que analiza este trabajo -y el proyecto en el que se inserta. En la medida en que la información constituye un insumo clave para la definición de políticas, un cambio en este sentido -con fines de registro estadístico y no necesariamente administrativo- resulta particularmente clave.





## Bibliografía

- Adkins, L. (2015), "What Are Post-Fordist Wages? Simmel, Labor Money, and the Problem of Value", *South Atlantic Quarterly*, vol. 114, N° 2, abril.
- Allon, F. (2014), "The Feminisation of Finance: Gender, Labour and the Limits of Inclusion", *Australian Feminist Studies*, vol. 29, N° 79.
- ANSES (Administración Nacional de la Seguridad Social) (2020), "Boletín IFE I-2020: Caracterización de la población beneficiaria", Dirección General de Planeamiento, ANSES, julio.
- Banco Central de la República Argentina (BCRA) (2020), "Informe de Inclusión Financiera", noviembre. Disponible en [http://www.bcra.gov.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas/IIF\\_0220.pdf](http://www.bcra.gov.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas/IIF_0220.pdf).
- \_\_\_\_\_ (2021), "Información de Entidades Financieras. Diciembre 2020", Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias.
- Bastante, M. (2020), "Estudio Fintech 2020: Ecosistema Argentino", Banco Interamericano de Desarrollo, julio.
- Bear, L., Lowenhaupt Tsing, A. y Yanagisako, S. (2015), "Gens: A Feminist Manifesto for the Study of Capitalism", *Society for Cultural Anthropology* [en línea] <https://culanth.org/fieldsights/gens-a-feminist-manifesto-for-the-study-of-capitalism>.
- Bourdieu, P. (1980), "Le capital social", *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, vol. 31, N° 1.
- Calandrón, S. y Galar, S. (2019), "La plata se mueve en la policía. Generación, acceso y circulación del dinero entre agentes policiales", *Deudas, consumos y salarios. Usos y sentidos del dinero en las fuerzas de seguridad*, Frederic, S. y S. Calandrón (eds.), Villa María, Eduvim.
- Castilla, M. V. (2022) "Deudas, cuidados y vulnerabilidad. El caso de las trabajadoras de la salud en la Argentina", Documentos de Proyectos, Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en prensa.
- Cavallero, L., Gago, V. y Perosino, C. (2021), "¿De qué se trata la inclusión financiera? Notas para una perspectiva crítica", *Realidad Económica*, año 51, N° 340, 16 de mayo - 30 de junio, págs. 9-30.
- CELS (Centro de Estudios Legales y Sociales) e IDAES (Escuela Interdisciplinaria de Altos Estudios Sociales) (2020), *Deuda y alquiler. La situación de los hogares inquilinos en AMBA*, Buenos Aires, CELS/IDAES-UNSAM.

- CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) (2020), "Cuidados y mujeres en tiempos de COVID-19: la experiencia en la Argentina". Disponible en <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46453-cuidados-mujeres-tiempos-covid-19-la-experiencia-la-argentina>.
- \_\_\_\_\_ (2022), "Cuidados y vulnerabilidad financiera: un análisis a partir de la Encuesta Nacional de Endeudamiento y Cuidados en la Argentina (ENEC)", Documentos de Proyectos, Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en prensa.
- Cerrutti, M. (2000), "Determinantes de la participación intermitente de las mujeres en el mercado de trabajo del Área Metropolitana de Buenos Aires", *Desarrollo Económico. Revista de Ciencias Sociales*, vol. 39, N° 156, enero-marzo, Buenos Aires, Instituto de Desarrollo Económico y Social, págs. 619-638.
- Consejo Económico y Social de la Ciudad de Buenos Aires (CESBA) (2021), *Hacia una estrategia de inclusión financiera de mujeres*, Buenos Aires, CESBA.
- Cosacov, N. (2022), "Deudas, cuidados y vulnerabilidad. El caso de las mujeres de hogares de clases medias en la Argentina", Documentos de Proyectos, Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en prensa.
- Cuccaro L., Sangiácomo M. y Tumini L., "El crédito formal en la Argentina: un análisis con perspectiva de género", Documentos de Proyectos (LC/T.S.2020/24), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)/Banco Central de la República Argentina (BCRA), 2022
- Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2021), "Mecanismos de protección y acceso a la justicia en las relaciones de consumo. Una mirada desde los consumidores hipervulnerables. Estudio de caso CABA 2021" [en línea] <https://es.calameo.com/books/002682399a111b690aaa8>.
- Deville, J. (2014), "Consumer credit default and collections: the shifting ontologies of market attachment", *Consumption Markets & Culture*, vol. 17, N° 5, Londres, Routledge, septiembre.
- \_\_\_\_\_ (2015), *Lived Economies of Default: Consumer Credit, Debt Collection and the Capture of Affect*, Routledge.
- Esquivel, V., Faur, E. y Jelin, E. (2012), *Las lógicas del cuidado infantil entre familias, el Estado y el mercado*, Buenos Aires, IDES.
- Faur, E. (2014), *El cuidado infantil en el siglo XXI: mujeres malabaristas en una sociedad desigual*, Buenos Aires, Siglo XXI Editores.
- Faur, E. y Pereyra, F. (2018), "Gramáticas del cuidado", *La Argentina en el siglo XX: cómo somos, vivimos y convivimos en una sociedad desigual*, Piovani, J. y A. Salvia (eds.), Buenos Aires, Siglo XXI Editores.
- Faur, E. y Tizziani, A. (2017), "Mujeres y varones, entre el trabajo y el cuidado familiar", *Mujeres y varones en la Argentina de hoy. Géneros en movimiento*, Buenos Aires, Siglo XXI Editores / Fundación OSDE.
- Frederic, S. y Calandrón, S. (eds.) (2019), *Deudas, consumos y salarios. Usos y sentidos del dinero en las fuerzas de seguridad*, Villa María, Eduvim.
- Guérin, I., Nordman, C. y Reboul, E. (2019), "The gender of debt and the financialisation of development. Insights from rural southern India", *Working Papers CEB*, N° 19-016, Université Libre de Bruxelles, julio.
- Hadad, I. (2020), "Experimentar las deudas morosas: emociones y prácticas asociadas al endeudamiento financiero", *Revista Colombiana de Antropología*, vol. 56, N° 1.
- Haicault, M. (2020), "La charge mentale. Histoire d'une notion charnière (1976-2020)", Hal-02881589 [en línea] <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02881589/document>.
- Hessing, M. (1994), "More than Clockwork: Women's Time Management in Their Combined Workloads", *Sociological Perspectives*, vol. 37, N° 4, invierno, SAGE Publications Inc, págs. 611-633.
- Hochschild, A. R. (2012), *The second shift: working families and the revolution at home*, Nueva York, Penguin Books.
- INDEC (Instituto Nacional de Estadística y Censos) (2014), "Encuesta sobre trabajo no remunerado y uso del tiempo. Resultados por jurisdicción", informe del tercer trimestre de 2013, Buenos Aires, INDEC.
- \_\_\_\_\_ (2019) "Encuesta Nacional de Gastos de los Hogares 2017-2018: informe de gastos", Buenos Aires, INDEC.
- \_\_\_\_\_ (2020), "Estudio sobre el impacto de la COVID-19 en los hogares del Gran Buenos Aires", primer informe de resultados, agosto-octubre, Buenos Aires, INDEC.
- Jelin, E. (2010) [1998], *Pan y afectos: la transformación de las familias*, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- Krippner, G. R. (2017), "Democracy of Credit: Ownership and the Politics of Credit Access in Late Twentieth-Century America", *American Journal of Sociology*, vol. 123, N° 1, junio.

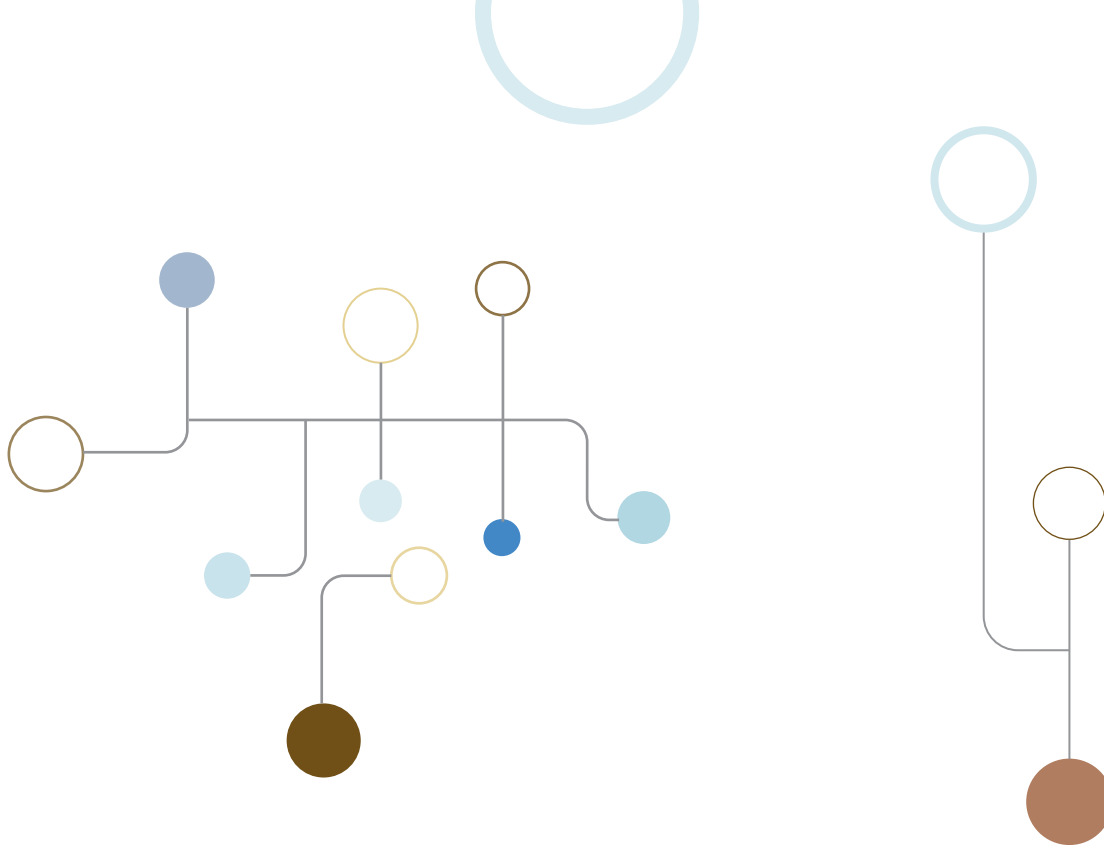
- Kunin, Johana (2021), "Dos icebergs y todo lo que queda bajo el agua: ¿la pandemia por covid-19 como momentum de intensificación y visibilización de la crisis de los cuidados y de la vulnerabilidad financiera de las mujeres en Argentina?", Documento interno, mimeo.
- \_\_\_\_\_ (2022), "Deudas, cuidados y vulnerabilidad. El caso de las mujeres de hogares rurales en la Argentina", Documentos de Proyectos, Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en prensa.
- Lazarus, J. (2012), *L'Épreuve de l'argent: banques banquiers clients*, Paris, Calmann-Lévy.
- Lorenz, M. (2019), "El marcaje y las piezas del dinero policial. Un análisis sobre las formas de crédito y el endeudamiento en la Policía Federal Argentina", *Deudas, consumos y salarios. Usos y sentidos del dinero en las fuerzas de seguridad*, Frederic, S. y S. Calandrón (eds.), Villa María, Eduvim.
- Luzzi, M. (2017), "La financiarización de los hogares bajo el prisma de otras crisis", *Civitas. Revista de Ciências Sociais*, vol. 17, N° 1, enero-abril, Porto Alegre, págs. 43-60.
- \_\_\_\_\_ (2021), "Consumo, deuda y desigualdad. La expansión de los servicios financieros para los hogares en Argentina, 2003-2015", *Desigualdades en la Argentina. Actores, territorios y conflictos*, Feldman, S., M. Luzzi y G. Wyczykier (coords.), Los Polvorines, Ediciones UNGS.
- \_\_\_\_\_ y Wilkis, A. (2018), "Bancarización y acceso al crédito", *La Argentina en el siglo XXI: cómo somos, vivimos y convivimos en una sociedad desigual*, Piovani, J. y A. Salvia (eds.), Buenos Aires, Siglo XXI Editores.
- Luzzi, M. y Sánchez, M. S. (2021), "Cobrar, pagar, transferir en un contexto de aislamiento. Estrategias públicas y privadas sobre el dinero frente a la crisis", *Pandemia y crisis: el Covid-19 en América Latina*, Gutiérrez, C., S. Herrera Lima y H. Kemner (eds.), Guadalajara, CALAS-Universidad de Guadalajara. [en línea] <http://www.calas.lat/es/publicaciones/libros-y-revistas/pandemia-y-crisis-el-covid-19-en-america-latina>.
- Minujin, A. y Kessler, G. (1995), *La nueva pobreza en la Argentina*, Buenos Aires, Planeta.
- Montgomerie, J. (2020), "Indebtedness and Financialization in Everyday Life", *The Routledge International Handbook of Financialization*, Mader, P., D. Mertens y N. van der Zwan (eds.), Londres, Routledge.
- Müller, L. (2014), "Negotiating debts and gifts: Financialization policies and the economic experiences of low-income social groups in Brazil", *Vibrant – Virtual Brazilian Anthropology*, vol. 11, N° 1, Brazilian Anthropology Association.
- Offer, S. (2014), "The Costs of Thinking About Work and Family: Mental Labor, Work – Family Spillover, and Gender Inequality Among Parents in Dual-Earner Families", *Sociological Forum*, vol. 29, N° 4.
- OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2021), "Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: Tendencias 2021", Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, OIT.
- ONU Mujeres (2014), "¿Por qué nos preocupamos de los cuidados?", Centro de Capacitación de ONU Mujeres.
- \_\_\_\_\_ y CEPAL (2020), "Cuidados en América Latina y el Caribe en tiempos de COVID-19. Hacia sistemas integrales para fortalecer la respuesta y la recuperación", BRIEF v 1.1. 19.08.2020 [en línea] [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45916/190829\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45916/190829_es.pdf).
- Ossandón, J. (2017), "My Story Has No Strings Attached: Credit Cards, Market Devices and a Stone Guest", *Markets and the Arts of Attachment*, McFall, L., F. Cochoy y J. Deville (eds.), Londres, Routledge.
- \_\_\_\_\_ Deville, J., Lazarus, J. y Luzzi, M. (2021), "Financial oikonomization: the financial government and administration of the household", *Socio-Economic Review*, agosto [en línea] <https://academic.oup.com/ser/advance-article/doi/10.1093/ser/mwabo31/6333643?searchresult=1>.
- Partenio, F. (2022), "Endeudamiento en hogares de mujeres de clases populares, asociado al aumento y diversificación del cuidado en el contexto de la pandemia COVID-19", Documentos de Proyectos, Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en prensa.
- Peebles, G. (2010), "The Anthropology of Credit and Debt", *Annual Review of Anthropology*, vol. 39, N° 1.
- Robertson, L. G. y otros (2019), "Mothers and Mental Labor: A Phenomenological Focus Group Study of Family-Related Thinking Work", *Psychology of Women Quarterly*, vol. 43, N° 2, SAGE Publications Inc, junio.
- Rodríguez Enríquez, C. y Partenio, F. (2020), *Sostenibilidad de la vida desde la perspectiva de la economía feminista*, Buenos Aires, Madreselva.
- Schuster, C. (2019), "The Indebted Wage: Putting Financial Products to Work in Paraguay's Tri-Border Area", *Anthropological Quarterly*, vol. 92, N° 3, George Washington University Institute for Ethnographic Research.
- Tumini, L. (2021), "Endeudamiento y cuidados durante la pandemia en Argentina. Una aproximación a través de la Encuesta Permanente de Hogares", Documento interno, mimeo.

UNICEF (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia) (2020), "Encuesta de Percepción y Actitudes de la Población. Impacto de la pandemia COVID-19 y las medidas adoptadas por el gobierno sobre la vida cotidiana", 1ª ed., agosto, Buenos Aires, UNICEF Argentina.

Wilkis, A. (2013), *Las sospechas del dinero*, Buenos Aires, Paidós.

\_\_\_\_ (2015), "The Moral Performativity of Credit and Debt in the Slums of Buenos Aires", *Cultural Studies*, vol. 29, Nº 5-6, Taylor & Francis, junio.

\_\_\_\_ (2021), "Estudio sobre endeudamiento en los hogares, en particular de las mujeres, asociado al aumento y diversificación de las tareas de cuidado en el contexto de la pandemia COVID-19, Documento interno, mimeo.



La pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19) tuvo un fuerte impacto en las condiciones de vida de los hogares, resultado de la combinación de una marcada caída de la actividad y los ingresos y la intensificación de los cuidados. En el interés de analizar la articulación entre estos dos fenómenos y sus efectos en términos de las desigualdades de género, este estudio explora el papel desempeñado por las mujeres en la gestión monetaria del cuidado. En particular, se interesa por las interacciones entre los hogares —y en particular las mujeres— y las organizaciones que les proveen servicios financieros y no financieros, que durante la emergencia se convirtieron en sus acreedoras. Sobre la base de un trabajo de campo cualitativo, la investigación muestra que las mujeres no solo asumen la principal responsabilidad de la gestión monetaria del cuidado, sino que también, durante la pandemia, se vieron especialmente afectadas por el aumento de la carga mental y emocional que conllevan estas tareas. El estudio concluye que, desde la perspectiva de las organizaciones, el carácter feminizado de este trabajo permanece invisibilizado, lo que contribuye a reproducir las desigualdades existentes.