



DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4176)

## Influencia de aspectos cualitativos en las decisiones de autoexclusión financiera de mujeres

Nidia Liliana Ortiz Espínola

[nilianaorti@gmail.com](mailto:nilianaorti@gmail.com)

Universidad Nacional de Pilar

Pilar – Paraguay

### RESUMEN

El trabajo aborda el contexto de la autoexclusión financiera, realizando énfasis en los aspectos cualitativos que originan esta situación, con foco en la población de sexo femenino. Tal abordaje se hizo necesario considerando que en el ámbito financiero aún predominan las teorías económicas tradicionales con tendencia positivista, existiendo un espacio de conocimiento relacionado a las teorías críticas, que se consideró propicio investigar. El objetivo principal de este trabajo fue identificar los factores que inciden en la autoexclusión financiera desde la perspectiva de mujeres. Se procedió a la revisión de publicaciones científicas de diversos autores accediendo a ellos por medio de Google Académico. Los principales resultados indican que las finanzas, no se rigen solamente por motivaciones racionales y datos cuantitativos como tasas de interés, comisiones, o cargos, sino que también intervienen aspectos cualitativos, no económicos, y que entre los factores que inciden en la autoexclusión financiera desde la perspectiva de la población género femenino, se presentan razones emocionales, ideológicas, morales e inclusive religiosas, así como escasos conocimientos del funcionamiento del sector financiero, experiencias pasadas con entidades bancarias, desconocimiento de los productos, y desconfianza, esto ocasiona problemas a nivel social, lo que las posiciona en un sitio vulnerable dentro de la sociedad.

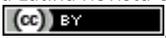
**Palabras clave:** *exclusión financiera, autoexclusión financiera, finanzas emocionales, mujeres.*

Correspondencia: [nilianaorti@gmail.com](mailto:nilianaorti@gmail.com)

Artículo recibido: 28 noviembre 2022. Aceptado para publicación: 28 diciembre 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Como citar: Ortiz Espínola, N. L. (2022). Influencia de aspectos cualitativos en las decisiones de autoexclusión financiera de mujeres. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 10944-10961.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4176)

## Influence of qualitative aspects on women's financial self-exclusion decisions

### ABSTRACT

The work addresses the context of financial self-exclusion, emphasizing the qualitative aspects that originate this situation, with a photo in the female population. Such an approach was necessary considering that traditional economic theories with a positivist tendency still predominate in the financial field, and there is a space of knowledge related to critical theories, which was considered appropriate to investigate. The main objective of this work was to identify the factors that affect financial self-exclusion from the perspective of women. Scientific publications by various authors were reviewed by accessing them through Google Scholar. The main results indicate that finances are not governed only by rational motivations and quantitative data, but that qualitative, non-economic aspects also intervene, and that among the factors that affect financial self-exclusion from the perspective of the female gender population, they present emotional, ideological, moral and even religious reasons, as well as little knowledge of the functioning of the financial sector, past experiences with banking entities, ignorance of the products, and distrust, this causes problems at a social level, which positions them in a vulnerable place within society.

**Keywords:** *financial exclusion, financial self-exclusion, emotional finances, women.*

## 1- INTRODUCCIÓN

Este trabajo aborda como tema el contexto de la exclusión financiera, específicamente en lo que concierne a la ocasionada por decisión propia de las personas, teniendo como foco a las mujeres, expresado en otras palabras, la autoexclusión financiera, realizando énfasis en los aspectos cualitativos que originan esta situación.

Tal abordaje se considera necesario, ya que en el ámbito financiero aún predominan las teorías económicas tradicionales con tendencia positivista, existiendo un espacio de conocimiento relacionado a las teorías críticas, que se considera propicio investigar con el propósito de brindar un aporte en dicha área.

Atendiendo lo expuesto, es importante resaltar la contribución del trabajo para la comunidad científica y el público en general, ya que el sistema financiero involucra directa o indirectamente a toda la sociedad, por lo que se considera trascendente realizar estudios considerando más de un enfoque, a fin de obtener un panorama más amplio y profundo sobre el tema y actuar en consecuencia para obtener mayores beneficios en torno a su tratamiento.

El objetivo principal de este estudio es identificar los factores que inciden en la autoexclusión financiera desde la perspectiva de la población género femenino, para lo cual, se propone indagar los motivos por los cuales no solicitan el acceso a productos financieros, aún teniendo la posibilidad de obtener los mismos, conocer las consecuencias que genera la exclusión financiera, y estudiar las medidas que se podrían tomar para mitigar los riesgos derivados de la mencionada situación.

Esta tarea fue realizada mediante una revisión bibliográfica, partiendo de la hipótesis de que existen aspectos cualitativos que generan la autoexclusión financiera de las personas, específicamente de las mujeres. Mediante apreciaciones y resultados de investigaciones, se realizó la contrastación de las mismas, lo que facilitó la realización de las conclusiones.

De acuerdo con Cacho et al. (2021) el sector financiero se encuentra en un punto de inflexión y probablemente en los próximos años seamos testigos de nuevos cambios que reconfiguren la forma en la que actualmente se consumen los servicios financieros.

En esa misma línea, García (2021) señala que la inclusión financiera es un tema indispensable si se tiene como objetivo contribuir al crecimiento económico y bienestar social de un país, no obstante, este autor considera que la forma de obtener un sistema financiero inclusivo sigue siendo un tema de debate, en donde, cada vez más se atrae el interés de investigadores, hacedores de política, reguladores, instituciones, entre otros.

Por su parte, Sotomayor et al. (2018) consideran que la inclusión financiera empodera a los individuos al darles el derecho de disponer de servicios básicos, tales como salud, educación y vivienda. A juicio de Woyecheszen y Rossi (2018) el análisis de la inclusión financiera se aborda tanto por oferta (en particular las barreras de acceso al sistema por problemas de asimetrías de información) como por demanda, siendo que muchas firmas revelan no tener necesidades de financiamiento externo, produciéndose así, una autoexclusión.

Según afirma García (2021), los estudios en relación a los factores de demanda son minoritarios, porque no es tan fácil recolectar las características y percepciones de los individuos, considera que, la información provista por las instituciones financieras no es suficiente para entender las necesidades financieras de las personas, por lo que hace aún más importante los estudios desde una perspectiva de la demanda a nivel microeconómico.

En la opinión de Bustillo (2022) la exclusión financiera se puede producir por distintos motivos, ya que hay una gran variedad de productos al igual que de formas de acceder a ellos. Al respecto, Cacho et al. (2021) refieren que la exclusión financiera es el proceso por el cual algunos individuos encuentran dificultades en el acceso y/o uso de servicios y productos financieros en el mercado general que sean apropiados a sus necesidades y les permitan llevar una vida social normal en la sociedad a la que pertenecen, los autores indican que la falta de acceso a los servicios bancarios básicos constituye un obstáculo importante que limita la autonomía económica de las personas y que no solo les impide integrarse en la sociedad en la que viven, sino que también determina y condiciona su bienestar material. Entre las barreras presentadas en la demanda de productos financieros, se encuentra la exclusión voluntaria o también denominada autoexclusión, García (2021) postula que ésta consiste en que los individuos deciden no usar los servicios

financieros, pese a que cuenten con la disponibilidad de ellos, por diversas razones personales como motivos religiosos, culturales o éticos. Así mismo, en este conjunto se agrega a las personas que tienen la percepción de que los servicios son innecesarios y no aportarán ninguna mejora a su bienestar, o en todo caso cuentan con un acceso indirecto, como por ejemplo a través de un familiar.

Desde el punto de vista de García (2021) esta situación hace imperante seguir realizando estudios para entender por qué los individuos a pesar de contar con la disponibilidad de acceder, se excluyen del sistema financiero.

### **1.1- Paradigmas.**

Blanco (2018) señala que los principios de funcionamiento de la economía contemporánea tienen su base en la teoría marginalista económica de principios y mediados del siglo XIX. El autor refiere que esta teoría sugería interpretar la economía, no como una ciencia social sino como una ciencia natural, dicho de otra forma, desde esta perspectiva predominaba el paradigma positivista. Blanco (2018) manifiesta que las posturas marginalistas tales como el neoliberalismo económico, presentan una serie de problemas a la hora de contrastarlas con la realidad de los hechos.

Fama (1970) propuso la teoría de los mercados eficientes, en donde busco explicar el movimiento de los mercados financieros, su valoración, y busco hacerlo desde una perspectiva de eficiencia. Esta teoría buscaba explicar que los mercados se mueven en términos de valor real, en relación únicamente con el valor de los activos relacionados, si bien dio lugar a ciertos ajustes que no se realizaban de forma natural, sostenía que eran mínimos y que el mercado los corregiría con el tiempo.

Kahneman y Tversky (1987), en contraposición a lo expuesto en la teoría de mercados financieros, postularon un enfoque en el que se abordan efectos de factores psicológicos sobre la toma de decisiones financieras, se le denomina Teoría Prospectiva.

De acuerdo con Blanco (2018) en la actualidad, aun habiendo sido demostrada la influencia de diversos factores psicológicos en la toma de decisiones y los fallos demostrados en investigaciones, siguen desarrollándose políticas económicas en base a

la interpretación marginalista y neoclásica de la economía, o dicho en otros términos, positivista.

### **1.2- Finanzas como Ciencia.**

De acuerdo con Pérez (2019) la ciencia ha evolucionado históricamente al ritmo del avance social y según las demandas de la producción material en todas sus esferas y facetas, entre ellas, su control, este autor señala que la humanidad ha requerido siempre información sobre los recursos materiales que posee y necesita para su subsistencia y el logro de sus fines, base sobre la que se sustenta el surgimiento de las finanzas como ciencia.

Por su parte, Merton y Venegas (2021) sostienen que para el mejor funcionamiento de los sistemas financieros es esencial la innovación financiera, la cual incrementa la eficiencia de estos sistemas a través de nuevos instrumentos financieros y del uso de modelos, técnicas, herramientas y metodologías novedosas, todo junto con el avance de las tecnologías de información.

### **1.3- Concepto y beneficios de la inclusión financiera.**

De acuerdo a la postura de Roa y Carvallo (2018) la inclusión financiera implica el acceso de las personas y empresas a los servicios que brinda el sistema financiero y es el resultado de factores que afectan su oferta y demanda. Por su lado, Girón et al. (2018) realizan sus aportes al concepto, alegando que la inclusión financiera es un tópico representativo de la gestión política pública, que en los últimos años ha sido tratada con mayor ahínco en virtud del sentido impacto que ha tenido sobre la desigualdad social, la pobreza, y el crecimiento económico, aunada la vulnerabilidad de los hogares, además, estos autores introducen el tema del rol de la mujer, el cual, en su opinión, es el más afectado por disposiciones socioculturales y económicas que la coloca en desventaja respecto al género masculino. Rosado et al. (2020) coinciden con lo expuesto por lo expuesto por Roa, Carvallo y Girón, y manifiesta que la inclusión financiera tiene el potencial de dotar a los hogares de bajos ingresos de herramientas que facilitan la acumulación segura de activos, estos autores sostienen que la inclusión financiera difiere de otras estrategias más comunes de mitigación de la pobreza y de protección social

(transferencias condicionadas, subsidios a determinados productos básicos, programas tradicionales de microcrédito).

#### **1.4- Relación de exclusión social y exclusión financiera.**

Según lo manifestado por Brea (2020) el concepto de exclusión social empieza a utilizarse en los años setenta para referirse a la pobreza, indica que a partir de los años ochenta es cuando al concepto de exclusión social se le van aplicando un mayor número de identidades en desventaja social, centrándose en el desempleo de larga duración y en aspectos individuales y grupales de vinculación social, como inestabilidad familiar, aislamiento social y la pérdida progresiva de la solidaridad externa.

De acuerdo al punto de vista de Brea (2020) existe una relación entre exclusión financiera y social, ya que las personas vulnerables, excluidas socialmente, van a toparse con barreras de acceso a los servicios bancarios, además, el autor postula que, existen sesgos de comportamientos tanto cognitivos como emocionales, que podrían ocasionar una autoexclusión tanto social como financiera.

Contreras (2020) concuerda con lo expuesto por Brea, y adicionalmente, menciona que la pobreza, la exclusión y la desigualdad social, han estado presentes en todas las sociedades desde la aparición de la propiedad privada.

Contreras (2020) sostiene que las desigualdades provenían de los sistemas de herencia y propiedad. Ante esta cuestión, se plantea que la exclusión, la pobreza o la desigualdad, son hechos estructurales que tienen relación directa con la forma en la que una sociedad se organiza y se construye a sí misma, y que la exclusión financiera, es producto de las desigualdades sociales.

Por su parte, Bustillo (2022) comparte las afirmaciones de Contreras y Brea, sin embargo, realiza una aclaración, el mismo sostiene que se debe entender que la exclusión financiera es sólo uno de los tantos factores que contribuyen a que exista la exclusión social, considera que la negación al acceso de los productos financieros, los cuales desde su perspectiva se han vuelto indispensables para la vida cotidiana, puede generar varios problemas sociales, entre ellos, la exclusión.

Así también, Bustillo (2022) indica que en Francia fueron los primeros que empezaron a investigar acerca de la pobreza y sus factores, y tras los primeros estudios descubrieron que había una situación aún más profunda que la pobreza, por lo que implementaron el término de exclusión social. Tras esta situación, se detalló que la exclusión social consiste en la completa desconexión del individuo de la sociedad, diferenciando entre dos casos, primero la desconexión voluntaria que se puede dar por motivos ideológicos o de religión y segundo la involuntaria.

### 1.5- Tipos de Exclusión Financiera.

Si bien Bustillo (2022) manifiesta, en líneas generales, que existen dos diferenciados casos de exclusión social y financiera, entre las cuales enuncia a la voluntaria e involuntaria, Brea (2020) realiza una explicación más detallada, y expone, de acuerdo a su criterio, los siguientes cinco tipos de exclusión financiera:

- Exclusión en el acceso: a la cual relaciona con el perfil de riesgo de los potenciales clientes de cara a acceder a un servicio financiero.
- Exclusión por las condiciones: la cual explica que se refiere a la situación en la que los individuos no pueden cumplir con los términos contractuales que se exigen para acceder a algunos servicios financieros.
- Exclusión por el precio: postula que ocurre cuando los individuos u hogares no pueden permitirse el coste de los servicios financieros.
- Exclusión en marketing: afirma que este tipo de exclusión se da cuando por razones empresariales existen determinados productos que ni tan siquiera se ofrecen a un determinado grupo de individuos.
- Autoexclusión: Se refiere al propio rechazo de los individuos a solicitar productos financieros por la propia creencia o convencimiento de que no les serán concedidos. Además, menciona que existe una proporción de individuos que no tengan acceso a los servicios financieros, pero también habrá otros casos en que estas personas, posean una cuenta bancaria, pero decidan no hacer uso de la misma, por tanto, no acceden voluntariamente a los servicios financieros, que también sería una forma de autoexclusión.

### 1.6- Autoexclusión Financiera.

Conforme a lo planteado con Cacho et al. (2021) la autoexclusión o exclusión voluntaria, que es la que ejercen los propios usuarios del sistema bancario con sus actuaciones o experiencias, en donde los clientes tienen la capacidad de autoexcluirse debido a multitud de razones, motivos ideológicos o morales, escasos conocimientos del funcionamiento del sector financiero, experiencias pasadas con entidades bancarias, desconocimiento de los productos, entre otros.

Por su parte, Bustillo (2022) afirma que las mismas barreras impuestas por las entidades financieras, generan a su vez rechazo por parte de los individuos hacia el sector financiero, provocando una autoexclusión motivada por motivos psicológicos. En lo que concierne a las causas de la exclusión involuntaria y voluntaria (autoexclusión) existen algunas diferencias entre las posturas analizadas, en este contexto, Padilla y Sanchis (2021) sostienen que causas de la exclusión financiera destacando entre las mismas la falta de cultura financiera, el abuso por parte de las instituciones financieras y las malas prácticas comerciales, las dificultades de acceso tecnológico, la calidad del entorno institucional, la inseguridad laboral y determinadas condiciones socioeconómicas como son la falta de ingresos, la inmigración, y rentas bajas, así también, indica que influyen la edad, género, raza, etc., el contexto o condiciones particulares de cada persona, desempleo y precarización y brechas sociales. En contraposición a lo expuesto por Padilla y Sanchis (2021), Bustillo (2022) sostiene que el género y la edad no parecen ser factores determinantes a la hora de hablar de exclusión.

Arbulú y Heras (2019) también realizan su aporte en este tema, y coinciden con los autores mencionados previamente, ya que manifiestan que una de las principales limitantes es la falta de información, menciona como variables al nivel de educación, nivel de ingresos, tenencia de propiedad, características de la vivienda y la educación financiera resultan ser claves en el acceso a productos financieros, consecuentemente, afirma que los individuos con mayor educación presentan una mayor probabilidad de acceder a los créditos y cuentas de depósito, ya que un mayor nivel educativo no solo estaría asociado a un mejor empleo y mayores ingresos, sino también a una mejor comprensión de los aspectos financieros.

### **Exclusión Financiera de Mujeres.**

Acerca de la exclusión financiera de mujeres, Arbulú y Heras (2019) postulan que el desarrollo de capacidades financieras de las mujeres resulta crucial, en la medida que les permitirá contar con los conceptos y herramientas necesarios para hacer un uso efectivo y adecuado de los servicios financieros. Según investigaciones realizadas por estos autores, las mujeres presentan un menor conocimiento y entendimiento sobre los conceptos financieros, determinado en gran medida por las diferencias en las habilidades, actitudes y roles en la toma de decisiones dentro del hogar y la sociedad, atendiendo este contexto, consideran que es preciso que las políticas públicas e iniciativas de educación financiera incorporen una perspectiva de género, de manera que se generen estrategias diferenciadas, que aborden aquellos aspectos y normas de género que estarían limitando el acceso y uso de los servicios financieros por parte de las mujeres.

En contraposición a lo expuesto por Arbulú y Heras, Silva (2022) señala que las mujeres con estabilidad laboral comprobable tienen mayor posibilidad de acceder a beneficios bancarios, brindando garantía y seguridad laboral

Herrera (2019), brindó su aporte en torno al tema, y analizó en el contexto mexicano la inclusión financiera femenina mediante la interrelación entre género y finanzas, iniciando por la relevancia del género y posteriormente las características que inciden en la inclusión financiera de las mujeres, hallando una discrepancia entre ambos, dado que tan sólo el 39% de mujeres posee cuenta bancaria, y un 25% tarjetas de crédito. El estudio realizado por este autor, lo llevó a concluir que el género no tiene significancia, pero las barreras auto impuestas, inversamente la confianza sobre las instituciones financieras y el nivel de ingresos priman sobre el acceso, además, alega que la formación y los sueldos toman la delantera en el acceso, seguida de factores político-sociales en el uso y la calidad, aspectos que generalmente, tienden a representar a la población femenina.

#### **1.7- Influencia de las emociones en las decisiones financieras.**

De acuerdo con Brea (2020) en la toma de decisiones, las reacciones afectivas también tienen un papel importante en cuanto a análisis de la información, es decir, no siempre se elige actuar de una forma u otra, simplemente ocurre así. Este autor considera que,

cuando a veces, cuando se toman decisiones de forma repetitivas sobre un mismo estadio, la reacción puede ser automática. Brea (2020) considera que los agentes financieros conocedores de este hecho, estarán interesados en aprovechar esta situación y manipular la toma de decisiones.

Por su parte, Mateu et al. (2018) indican que, aunque palabras como emociones o expectativas pueden parecer conceptos abstractos para las decisiones financieras, el hecho es que están muy presentes en todas las interacciones producidas en nuestro entorno.

Siguiendo esta línea, es oportuno mencionar lo que Blanco (2018) postula, refiere que la estereotipación del agente racional, ha llevado a la economía al convencimiento de que el ser humano actúa únicamente movido por el autointerés, lo ve como un ser egoísta que solo busca la maximización de su propio beneficio, sin tener en cuenta otras variables, las cuales, tienen gran transcendencia en las decisiones financieras.

### **1.8- Consecuencias de la Exclusión Financiera.**

Según lo manifestado por Rodríguez (2022) cuando las empresas no cuentan con recursos propios pueden acceder al financiamiento externo con recursos que provienen de terceros que para poder obtenerlos la empresa debe pagar a los prestatarios un interés, en concepto de remuneración del préstamo. El autor enuncia que, dentro de la financiación externa existen diferentes tipos como la financiación bancaria a corto y largo plazo ya sea por medio de préstamos, créditos, tarjetas, descuento comercial letras, pagarés, certificaciones, factoring, comercio exterior financiación de importaciones, financiación de exportaciones, crédito documentario, prefinanciaciones, leasing, entre otros, al no acceder a estos productos, uno de los principales inconvenientes o consecuencias es que las perjudica en su desarrollo y productividad.

En esa misma línea, Woyecheszen y Rossi (2018) sostienen que la restricción al crédito altera las trayectorias de la inversión y productividad, limitando los efectos inducidos de una mayor demanda efectiva y el alcance mismo del cambio estructural. Los autores señalan que esta situación refuerza la necesidad de una fuerte intervención del Estado, orientando crédito e inversión hacia el cambio estructural, como telón de fondo para el

accionar del resto del sistema. Esto último es clave para potenciar la dialéctica propia entre diversidad productiva y desarrollo financiero.

Por su parte, García (2021) indica que sin instituciones financieras óptimas, los agentes económicos más vulnerables pierden las oportunidades de crecimiento y son conducidos a una desigualdad persistente dado la existencia de fricciones en el funcionamiento de los mercados financieros como los costos de información y transacción, el mismo autor señala que la autoexclusión en un inicio puede parecer no ser tan relevante, ya que depende de la decisión de los individuos. Sin embargo, si sería importante si dicha elección está condicionada a una mala experiencia previa al usar los servicios financieros o de una falta de educación financiera que no permite conocer todos los beneficios que se puedan obtener. De esta manera, una política que busque aumentar la confianza y la información del sistema financiero y promueva la elaboración de productos acordes con las necesidades de los individuos lograría disminuir los niveles de exclusión.

Al respecto, Bustillo (2022) señala que entre las principales consecuencias de la exclusión financiera se encuentran los problemas sociales, el principal problema es el terminar en situación de exclusión social, debido al rechazo de la sociedad. Además de problemas psicológicos relacionados con la percepción de la magnitud de los problemas, dando prioridad absoluta a cualquier situación relacionada con las entidades financieras.

Padilla y Sanchis (2021) concuerdan con Bustillo, y expresan que la exclusión financiera amplía la brecha de pobreza, dado que cuando las personas especialmente en condición de vulnerabilidad no cuentan con los recursos necesarios para acceder a servicios y productos financieros, pueden acabar enfrentándose a situaciones como: imposibilidad de obtener un crédito a bajo coste para una vivienda o estudio, pagar los insumos para el trabajo rural, desarrollar un emprendimiento, acceder a subvenciones sociales, ahorrar para la vejez, pagar facturas, etc. A juicio de los autores, con tales riesgos, las personas pueden adentrarse fácilmente en la exclusión social y en consecuencia caer en ese ciclo continuo y vicioso de exclusión como causa y efecto.

También se considera oportuno mencionar la percepción de Brea (2020), quien refiere que las consecuencias de la exclusión financiera son entre otras la falta de acceso al crédito y la imposibilidad de uso de medios de pago que no sean en efectivo, lo que a su

vez puede provocar la aparición del mercado negro de préstamos y la falta de control fiscal de flujos de dinero, tanto las administraciones públicas y entes privados deberían seguir tomando medidas para la integración, intentando diluir la dualidad social entre personas incluidas y excluidas financieramente.

### **1.9- Estrategias de inclusión financiera.**

En lo que concierne a la carencia de Educación Financiera, Sarmiento et al. (2020) señalan que es necesario que los intermediarios sean más transparentes, con información desglosada sobre las tasas, retenciones y costos de los servicios y productos financieros. Los autores indican que la inadecuada comunicación de los valores a cancelar, pueden ocasionar una interpretación incorrecta al momento de tomar los servicios, lo que genera efectos negativos en la reputación de la institución, cuyo impacto puede perdurar en el tiempo.

Sarmiento et al. (2020) sugieren las siguientes medidas:

- Acercar a las personas que residen lejos de la zona urbana mediante, productos con características tecnológicas accesibles para todas las personas. Implementar el uso de aplicaciones móviles para el pago de servicios contra la cuenta de ahorros, serán estimulantes para las personas que viven lejos de lugares poblados, disminuirá sus gastos por traslados y por el día de trabajo perdido. Las aplicaciones móviles permiten transaccionar y consultar movimientos en su cuenta de ahorro.
- Transparentar los servicios financieros ofertados de una forma clara y concisa a los potenciales y antiguos usuarios, para no generar desconfianza y una imagen reputacional negativa de las instituciones financieras.
- La utilización de cuentas básicas dentro de la población son servicios no implementados o poco promocionados, por no ser atractivos financieramente. Los usuarios de estas cuentas, serán aquellos que tienen una escasa capacidad para ahorrar, así como los que cobran algún tipo de bono por parte del estado.

## **2- METODOLOGÍA**

Para la realización de esta investigación bibliográfica se procedió a la revisión de publicaciones científicas de diversos autores accediendo a ellos por medio de Google Académico, se realizó la búsqueda utilizándose como palabras clave: exclusión financiera, autoexclusión financiera, finanzas emocionales, mujeres. Se efectuó la revisión de las bibliografías de los últimos 5 años, desde el 2018 al 2022, se realizó el análisis exhaustivo de los textos para incorporarlos a este trabajo considerando las fuentes, referencias de las mismas y las normas estilo APA.

Los criterios de inclusión considerados para la elección de las bibliografías estaban relacionados al logro del objetivo de esta investigación ya que existen diversidad de teorías sobre finanzas y motivos de la exclusión financiera, y la investigación requirió los relacionados a la autoexclusión, haciendo énfasis en los aspectos cualitativos que la originan, enfocándose en la población femenina, también se consideraron las fechas de publicación y confiabilidad de las fuentes.

## **3- RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Los resultados obtenidos mediante esta investigación sustentan en gran medida la relación existente entre los aspectos cualitativos (emociones, perspectivas, creencias) y la autoexclusión financiera que se presenta en la sociedad.

En primera instancia, se observa que las finanzas, no se rigen solamente por motivaciones racionales y datos cuantitativos, sino que también intervienen aspectos cualitativos, no económicos, que son influenciados por cuestiones emocionales y de perspectiva de las personas.

Con respecto a la relación existente entre exclusión financiera y social, se demuestra que las personas vulnerables, excluidas socialmente, se topan con barreras de acceso a los servicios bancarios, y siguiendo la misma línea lo expresado en el párrafo anterior, que existen sesgos de comportamientos tanto cognitivos como emocionales, que podrían ocasionar una autoexclusión tanto social como financiera.

Varios autores coinciden en que, la autoexclusión o exclusión voluntaria, se basan en actuaciones o experiencias, en donde los clientes tienen la capacidad de autoexcluirse debido a multitud de razones, motivos ideológicos o morales, escasos conocimientos del funcionamiento del sector financiero, experiencias pasadas con entidades bancarias, desconocimiento de los productos, y desconfianza.

En lo que respecta a la autoexclusión financiera de mujeres, si bien no existe una postura unánime en las publicaciones analizadas, se evidencia que la mayor parte de la autoría, sostiene que existe una autoexclusión de la población de género femenino, provocada por la vulnerabilidad que aún predomina desde la perspectiva de la población, en donde las mujeres, se autoconsideran excluidas socialmente, y por ende asumen esta misma postura en el ámbito financiero, aunque no siempre se corresponde con la realidad.

#### **4- CONCLUSIONES.**

Luego de la investigación bibliográfica realizada, se sustenta la hipótesis de que existen aspectos cualitativos que generan la autoexclusión financiera de las personas, específicamente de las mujeres.

Se concluye que los factores que inciden en la autoexclusión financiera desde la perspectiva de la población género femenino, no son solo en base a datos cuantitativos (tasas de interés, gastos administrativos, comisiones, cargos y otros) sino que se presentan razones emocionales, ideológicas, morales e inclusive religiosas, así como escasos conocimientos del funcionamiento del sector financiero, experiencias pasadas con entidades bancarias, desconocimiento de los productos, y desconfianza, esto ocasiona problemas a nivel social, lo que las posiciona en un sitio vulnerable dentro de la sociedad.

En relación a lo que postulan Arbulú y Heras (2019), se verifica la importancia de que las políticas públicas e iniciativas de educación financiera incorporen una perspectiva de género, de manera que se generen estrategias diferenciadas, que aborden aquellos aspectos y normas de género que estarían limitando el acceso y uso de los servicios financieros por parte de las mujeres.

En concordancia con lo expuesto por Sarmiento et. al (2020), se considera propicio tomar medidas que generen inclusión en el sistema financiero, para lograr el beneficio no sólo económico, sino íntegro de las mujeres y la sociedad en su conjunto.

## 5- LISTA DE REFERENCIAS

Arbulú, F. y Heras, S. (2019). Género e Inclusión Financiera. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú (SBS), documento de Trabajo N° 2019-02. Recuperado de: [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/DDT\\_ANO2019/DT-002-2019.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/DDT_ANO2019/DT-002-2019.pdf)

Blanco, A. H. (2018). El papel de los sentimientos y las emociones en la toma de decisiones dentro de las organizaciones. *Neumann Business Review*, 4(1), 57-77.

Brea Salvago, Antonio. (2020). *Relación de las personas en situación de vulnerabilidad social con los servicios financieros en un contexto digital. Un análisis desde la psicología del comportamiento*. Trabajo Fin de Máster, Universidad Nacional de Educación a Distancia (España). Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Bustillo Fernández, A. (2022). Exclusión financiera. La bancarización de las personas pobres.

Cacho, A. B., Vallespín, E. M., & Baroja, P. B. (2021) Capítulo 27 La Otra Cara De La Banca 2.0: El Fenómeno De La Exclusión Financiera En España. *Empresa, Economía Y Sociedad. Homenaje A Vicente Salas Fumás*, 567.

Contreras-Montero, B. (2020). Una revisión del concepto de exclusión social y su aplicación a la sociedad española tras la crisis económica mundial. Una visión de proceso. *Trabajo Social Global – Global Social Work*, 10(19), 3-24.

Fama, E. F. (1970). Efficient Capital Markets: A Review of Theory and Empirical Work. *The Journal of Finance*, 25(2), 383–417. <https://doi.org/10.2307/2325486>

García Poemape, M. I. (2021) Factores que determinan la inclusión financiera en el Perú: un análisis de las barreras en la adquisición de cuentas desde la perspectiva de la demanda.

- Girón, A., Vega Shiota, V. D. L., & Vélez, D. (2018). Inclusión financiera y perspectiva de género: Economías miembro de APEC. *México y la Cuenca del Pacífico*, 7(21), 27-51.
- Herrera García, A. F. (2019). Inclusión financiera femenina en México: una herramienta para su empoderamiento. *FEMERIS: Revista Multidisciplinar De Estudios De Género*, 4(3), 158-182. <https://doi.org/10.20318/femeris.2019.4934>
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1987). Teoría prospectiva: un análisis de la decisión bajo riesgo. *Estudios de Psicología*, 8(29-30), 95-124.
- Mateu, G., Monzani, L., & Muñoz, R. (2018). El papel del cerebro en las decisiones financieras. *Revista De Estudios De Ciencias Método*, 8, 6-15.
- Merton, Robert Cox, & Venegas-Martínez, Francisco. (2021). Tendencias y perspectivas de la ciencia financiera: Un artículo de revisión. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 16(1), e581. Epub 06 de mayo de 2021. <https://doi.org/10.21919/remef.v16i1.581>
- Padilla Sánchez, Á. M., & Sanchis Palacio, J. R. (2021). La relación causa-efecto entre exclusión/inclusión social y financiera. Una aproximación teórica.
- Pérez Álvarez, René B.. (2019). Las finanzas: una mirada desde el enfoque ciencia, tecnología y sociedad. *Cofin Habana*, 13(2), e14. Epub 07 de octubre de 2019. Recuperado en 18 de septiembre de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612019000200014&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612019000200014&lng=es&tlng=es).
- Roa, M. J., & Carvallo, O. A. (2018). *Inclusión financiera y el costo del uso de instrumentos financieros formales: Las experiencias de América Latina y el Caribe*. Inter-American Development Bank.
- Rodríguez, M. S. (2022). *Alternativas y dificultades de acceso al financiamiento de las PyMEs en Mendoza* (Bachelor's thesis).

- Rosado, J., Villarreal, F. G., & Stezano, F. (2020). Fortalecimiento de la inclusión y capacidades financieras en el ámbito rural: pautas para un plan de acción.
- Sarmiento-Arévalo, I. E., Erazo-Álvarez, J. C., Narváez-Zurita, C. I., & Moreno, V. P. (2020). Estrategias de inclusión para el sistema financiero popular y solidario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 671-702.
- Silva Rubio, A. I. (2022). Factores determinantes en la inclusión financiera de la población femenina del distrito de Pomalca–2021.
- Sotomayor, N., Talledo, J., & Wong, S. (2018). Determinantes de la inclusión financiera en el Perú: Evidencia Reciente. Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SFP). Documentos de trabajo. Lima, Perú. Julio. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/327288055\\_Determinantes\\_de\\_la\\_Inclusion\\_Financiera\\_en\\_el\\_Peru\\_Evidencia\\_Reciente](https://www.researchgate.net/publication/327288055_Determinantes_de_la_Inclusion_Financiera_en_el_Peru_Evidencia_Reciente).
- Woyecheszen, S., & Rossi, M. D. (2018). Inclusión financiera de las pequeñas y medianas empresas en la Argentina. *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. Santiago: CEPAL, 2018. LC/PUB. 2018/18-P. p. 81-111.