

Inclusión financiera: Retos que enfrentan las mujeres para el acceso al crédito bancario en el Estado de Puebla

Tapia Bibiano, Maryssa Alejandra

2022-07-15

<https://hdl.handle.net/20.500.11777/5495>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>

*Inclusión financiera: Retos que enfrentan las mujeres para el acceso al
crédito bancario en el Estado de Puebla*

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA PUEBLA

Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial por Decreto

Presidencial del 3 de abril de 1981



**“Inclusión financiera: Retos que enfrentan las mujeres para el acceso al crédito
bancario en el Estado de Puebla”**

ELABORACIÓN DE PROYECTO FINAL

**SEMINARIO DE SÍNTESIS Y EVALUACIÓN DE ADMINISTRACIÓN
(SEMINARIO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS)**

Presenta(n)

MARYSSA ALEJANDRA TAPIA BIBIANO

KARLA LORENA LÓPEZ ACAMETITLA

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

San Andrés Cholula, Pue.

2022

ÍNDICE

Introducción.....	1
1. Contexto de la problemática	3
1.1. Planteamiento del problema y pregunta de investigación	3
1.2. Objetivo general y objetivos específicos	11
1.3. Justificación	12
2. Marco teórico.....	14
2.1. Inclusión financiera	14
2.2. Crédito bancario y mercado financiero.....	17
2.3. Educación financiera	21
2.4. Feminismo y el rol de la mujer en la sociedad	22
3. Metodología utilizada.....	24
4. Resultados Obtenidos	26
5. Propuesta	37
6. Conclusiones	39
Referencias	41
Anexos	48

Resumen

El presente trabajo de investigación se enfoca en analizar los principales retos de inclusión financiera que enfrentan las mujeres en cuestión de acceso a créditos bancarios en el estado de Puebla, lo anterior es una de las problemáticas de brecha de género con mayor relevancia, puesto que impacta a la autonomía, bienestar económico y calidad de vida de las mujeres.

Cabe mencionar que la problemática a estudiar surge al evaluar el contexto económico y social en el estado de Puebla y a nivel país, dentro de la investigación se pueden identificar que existen limitaciones para las mujeres en cuanto al acceso al crédito bancario, los cuales pueden derivar del rol que la sociedad le ha asignado a la mujer, la falta de educación financiera, la falta de inclusión financiera, el nivel educativo y económico, la participación laboral, entre otros.

Asimismo, se identifica como la creación y distribución de servicios y productos financieros hacen menos equitativo el sistema financiero, aunado a ello, se destaca cómo esto acompañado con la falta de educación financiera llevan en aumento a los indicadores de inclusión financiera y desarrollo económico.

Por otra parte, se pretende dar respuesta a las siguientes preguntas ¿Cuáles son los principales retos de inclusión financiera a los que se enfrentan las mujeres en cuestión de acceso a créditos bancarios? ¿Cuál es el impacto de la exclusión financiera de las mujeres en el Estado de Puebla? Para dar respuesta a las preguntas anteriores, se realizará una investigación exploratoria y descriptiva, a través de la recolección de datos secundarios, aplicación de encuestas en línea y visitas a entidades financieras.

Finalmente, con los resultados obtenidos de esta investigación se realizarán propuestas y conclusiones, que contribuyan a la creación de soluciones para una sociedad más incluyente, justa y equitativa, que promueva acciones para alcanzar objetivos de desarrollo sustentable.

Palabras clave: retos de inclusión financiera, brecha de género, educación financiera, rol de la mujer, crédito bancario.

Abstract

The present research work focuses on the main challenges of financial inclusion faced by women in terms of access to bank credit in the state of Puebla, which is one of the most important gender hurdles due to this impacts the autonomy, economic wellness, and quality of life of the women.

Apart from that, the problem to study arises from the evaluation of the economic and social context in the state of Puebla and at the country level, in this research is possible to identify those constraints for the women to access to bank credit, which can derive from the role that society has given to women, the lack of financial education, the lack of financial inclusion, economic and educational level, labor participation, among others.

Besides, it is identified not only how the creation and distribution of financial services and products make the financial system less equitable, but also it is highlighted the way the former accompanied by the lack of financial inclusion are leading to an increasement in the indicators of financial inclusion and economic development.

On the other hand, the following questions are intended to be answered in the work's development: Which are the main challenges of financial inclusion faced by women in terms of access to bank credit? What is the impact of women's financial exclusion in the state of Puebla? In order to answer the above questions, an exploratory and descriptive research will be carried out, all this through the collection of secondary data, application of online survey and visits to financial institutions.

Finally, with the outcomes obtained from the research, proposals and conclusions will be made, which not only can contribute to the creation of solutions for a more inclusive, fair, and equitable society, but also can promote actions to achieve sustainable development goals.

Key words: financial inclusion challenges, gender gap, finance education, woman's role, bank credit.

Introducción

En el presente trabajo de investigación se aborda la problemática de los principales retos de inclusión financiera que enfrentan las mujeres en cuestión de acceso a créditos bancarios en el estado de Puebla. Por lo que resulta importante comprender lo que significa inclusión financiera, en México, se define como el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población. Esta definición destaca el carácter multidimensional de la inclusión financiera, ya que señala claramente sus cuatro componentes fundamentales, el acceso, uso, protección y defensa al consumidor y educación financiera. (CNBV, 2016).

Dentro del presente texto se evalúa el contexto de la problemática, y se identifica en primera instancia el nivel de inclusión financiera en el cual se encuentra México y el estado de Puebla. A partir de datos de la encuesta Nacional de Inclusión Financiera en 2018, cuyo instrumento se aplica cada 3 años con la finalidad de calcular los indicadores que permitirán dar continuidad a los objetivos de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) y la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), el 53% de la población mexicana no tiene acceso a servicios financieros, aunado a ello la tenencia de productos financieros por región, según sexo, es mayor en la zona del noroeste y menor en las regiones noreste y occidente.

De igual forma a nivel nacional el 54% de las mujeres cuentan con un crédito formal a comparación del 60% de los hombres, siendo a su vez los estados del centro y sur con mayor brecha de género esto de acuerdo con datos del Reporte Nacional de Inclusión Financiera, así mismo, los resultados del estudio de inclusión financiera mostraron las principales razones por las cuales la población no posee una tarjeta de crédito ya que el 39% respondió que solo la utiliza para emergencias, el 35% porque no le gusta endeudarse, el 9% porque los intereses o las comisiones son altas y el 6% porque prefiere pagar a contado. Puebla es uno de

los estados con menor cobertura, puesto que se encuentra por debajo de la media nacional, en cuanto al indicador de productos de crédito de la banca por cada 10 mil adultos.

De acuerdo con los resultados obtenidos del índice de inclusión financiera de Citibanamex que muestra el análisis de los movimientos en el grado de inclusión financiera de todos los estados del país, en el periodo comprendido de 2017 a 2020, se muestra al estado de Puebla desde 2017 a 2019 en la posición número 25, sin embargo, en 2020 debido a la pandemia del COVID 19 tuvo una caída y terminó en el lugar número 26, marcando de esta manera un gran retroceso, cabe mencionar que el estado de Puebla es uno de los estados con menor cobertura, puesto que se encuentra por debajo de la media nacional, en cuanto al indicador de productos de crédito de la banca por cada 10 mil adultos . Ante dicha situación el Honorable Congreso del Estado de Puebla realizó una reforma a la ley de desarrollo económico sustentable y a la ley de educación, presentando una iniciativa de inclusión y educación que sirva de guía para lograr los objetivos de la Política Nacional de Inclusión Financiera.

La Política Nacional de Inclusión Financiera 2020-2024 orientada en generar información, investigación y estrategias para impulsar la inclusión y las capacidades financieras de la población mexicana, también tiene como objetivo incorporar la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) con la finalidad de mejorar el desarrollo económico del país, el bienestar y movilidad social de la población.

1. Contexto de la problemática

En el presente trabajo se abordará el contexto de la problemática, dentro del cual estará un breve diagnóstico, descripción, análisis y argumentación del problema, para así dar soporte a la determinación de la pregunta de investigación y el objetivo general.

1.1. Planteamiento del problema y pregunta de investigación

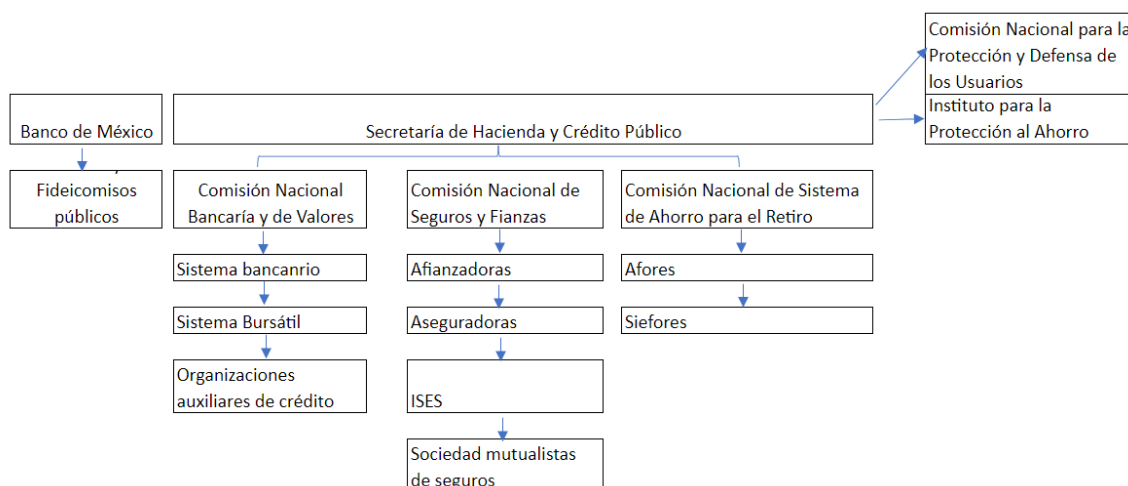
A manera de introducción, es relevante conocer que el sistema financiero (ver figura 1), “es el conjunto de instituciones, mercados e instrumentos en el que se organiza la actividad financiera, para movilizar el ahorro a sus usos más eficientes” (Banco de México [BANXICO], 2022, párr.1).

En México el Sistema Financiero, según Morales (2017) está constituido:

[...]como la base estructural del desarrollo económico de nuestro país, debido a que, a consecuencia de éste, todos los participantes que están involucrados en su funcionamiento y operación son regidos, supervisados y vigilados por instancias gubernamentales y propician la transparencia en su desenvolvimiento, creando un ambiente sano y estable en el desarrollo y operación de la economía del país. (párr. 1)

Figura 1

Estructura del sistema financiero mexicano



Nota. Elaboración propia con datos tomados de la SHCP (2015), párr.1.

Dentro del sistema financiero, se vincula el término de inclusión financiera que de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2018). “es el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera” (párr.2). Asimismo, la inclusión financiera es “considerada una condición necesaria para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, dado que contribuye al crecimiento económico y el bienestar de la población” (Briano, 2020, párr.21).

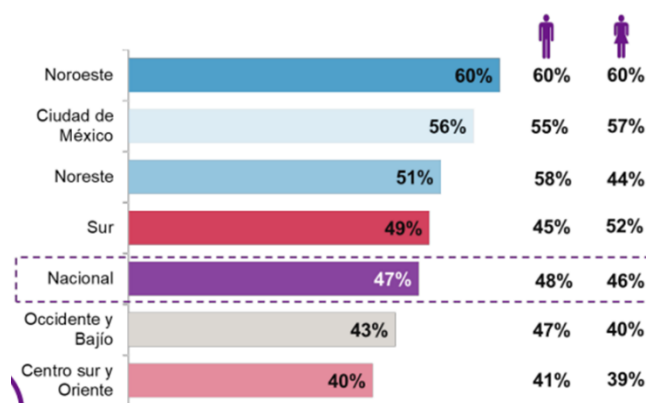
De manera que, es fundamental que se realice la medición de los niveles de inclusión financiera de cada país; en el caso de México a partir del año 2012, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y el INEGI empezaron a colaborar para realizar la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), la cual busca “generar información estadística sobre el acceso y uso de servicios financieros de la población, con la finalidad de identificar las principales barreras, con base en ello, diseñar políticas públicas basadas en evidencia que promuevan la inclusión financiera” (CNBV, 2016, párr. 2).

Cabe señalar que, según los resultados del tercer levantamiento de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF, 2018); el 53% de la población mexicana no tiene acceso a servicios financieros (ver figura 2). Con lo anterior, se puede observar que si bien México se encuentra dentro de las 15 economías más grandes del mundo (representando el uno punto sesenta y siete por ciento del PIB mundial), aún cuenta con un sistema financiero poco desarrollado (Zavaleta, 2021, párr. 1).

A su vez, de acuerdo con los resultados de esta encuesta se puede apreciar una brecha de género en el acceso y uso de los distintos productos financieros.

Figura 2

Porcentaje de la población de 18 a 70 años con tenencia de cuenta por región, según sexo

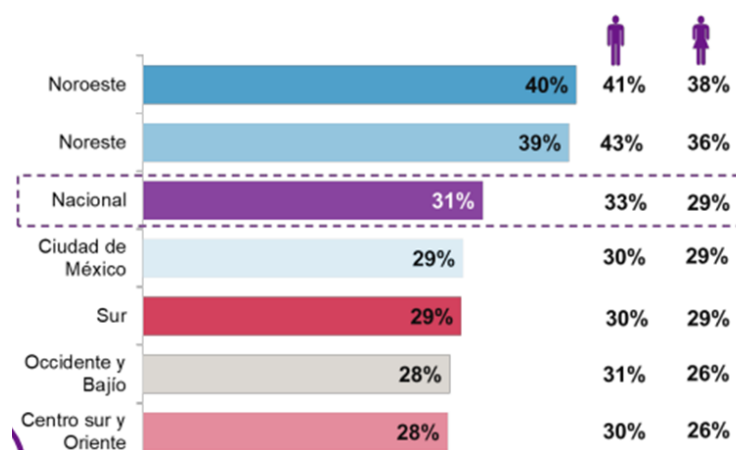


Nota. La figura muestra los porcentajes de la población con tenencia de cuenta por región y género en México en el año 2018. Fuente: INEGI (2018), párr.11.

Además, únicamente el 29% de las mujeres cuentan con un crédito formal a comparación del 33% de los hombres (ver figura 3); asimismo el 31% de las mujeres cuenta con una cuenta de ahorro para el retiro o afore, aunado a ello, sólo el 23% de las mujeres cuenta con un seguro (de vida, gastos médicos, de auto, de casa, personal contra accidentes, educativo, y otros) (INEGI, 2018, p.14).

Figura 3

Porcentaje de la población de 18 a 70 años con tenencia de crédito por región, según sexo



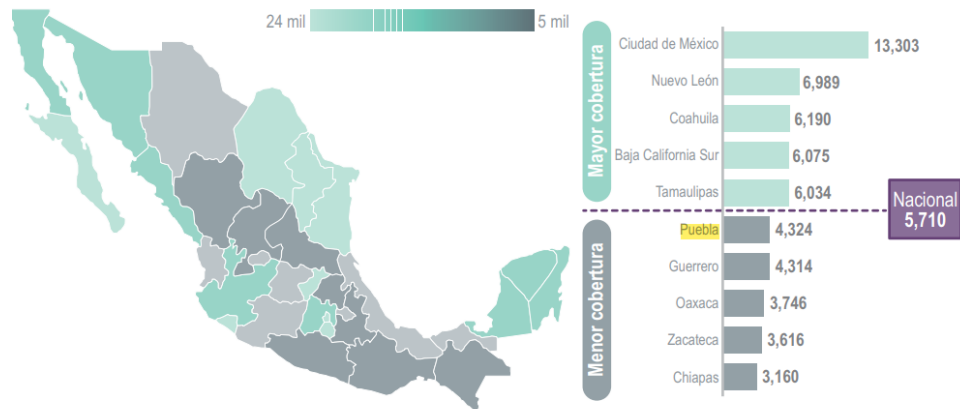
Nota. La figura muestra los porcentajes de la población con tenencia de crédito por región y género en México en el año 2018. Fuente: INEGI (2018), párr. 14.

Cabe destacar que, los estados del Centro Sur y Oriente tienen los menores porcentajes en inclusión financiera, en el caso del Estado de Puebla, de acuerdo con el Ranking Estatal en el Índice Citibanamex de Inclusión Financiera, ocupa el lugar 26 de las 32 entidades federativas, siendo uno de los estados que mostró retrocesos en los canales de uso de los servicios financieros (Citibanamex, 2020).

Asimismo, de acuerdo con el noveno Reporte Nacional de Inclusión Financiera, Puebla es uno de los estados con menor cobertura (ver figura 4), puesto que se encuentra por debajo de la media nacional, en cuanto al indicador de productos de crédito de la banca por cada 10 mil adultos (Consejo Nacional de Inclusión Financiera, 2018, p.91).

Figura 4

Productos de crédito de la banca por cada 10 mil adultos



Nota. La figura muestra el número de productos de crédito por cada 10 mil adultos en México en el año 2018. Fuente: Consejo Nacional de Inclusión Financiera (2018), p. 91.

Considerando los datos anteriores es clara la brecha de género en la inclusión financiera en México en particular en el estado de Puebla, asimismo, es de relevancia este asunto puesto que las mujeres quienes están fuera del sistema financiero tradicional y tienen dificultades para solicitar un crédito, siguen teniendo la necesidad del dinero para poder tener libertad económica y un mayor empoderamiento (EGADE, 2021,03:50), por lo que resulta valioso ahondar más al respecto.

Relacionado a lo anterior, hay ciertos factores que influyen en la baja participación de la mujer en lo financiero, entre los principales se encuentran; la baja participación de las mujeres en el mercado laboral (formal) y vida económica del país, la obtención de menores ingresos, menor nivel de escolaridad, tratos discriminatorios (Briano, 2020, p.23) y débil alcance e infraestructura por parte de las instituciones financieras. Como consecuencia que, las mujeres se conviertan en un grupo vulnerable con desconfianza hacia el sistema financiero y volatilidad de ingresos al estar más inmersas en la economía informal.

Ahora bien, prosiguiendo con el análisis de las razones de la baja participación de la mujer en el sistema financiero, de acuerdo con datos del Coneval, en el 2018, el 42.4% de las mujeres en México estaban en situación de pobreza, en particular en el estado de Puebla eran alrededor 1,972,900 mujeres en pobreza, esto impacta en la falta de participación en el sistema financiero formal, la cual se ha acrecentado para estos grupos vulnerables y menos favorecidos económicamente (Alberro et al., 2016).

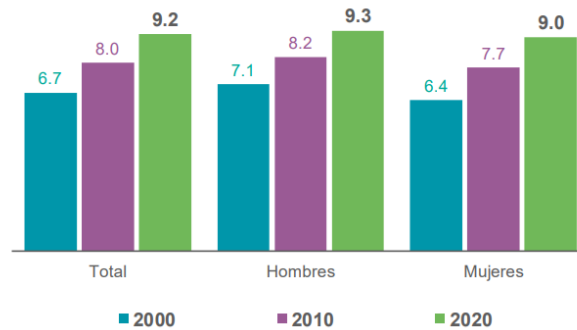
También, según un estudio cualitativo realizado por investigadores del Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social y la Universidad Iberoamericana (cómo se citó en Alberro et al., 2016) muestra que las personas con menores ingresos desconfían de las entidades de ahorro y crédito, por lo que optan por no usar estos servicios; lo anterior se deriva de la falta de información y conocimiento sobre el funcionamiento de las instituciones; en otras palabras se puede considerar que las mujeres en condiciones de pobreza carecen de información sobre las instituciones financieras y los productos que ofrecen.

Además de ello, la mayoría de las instituciones financieras reguladas no cubren áreas del país donde las poblaciones viven en condiciones precarias y de pobreza, y en otras ocasiones estas organizaciones burocratizan sus procesos de forma excesiva, lo cual conlleva a una rigidez del crédito formal y obliga a las personas a recurrir a mecanismos alternativos como casas de empeño, pirámides y tandas, dónde los prestamistas cobran altas tasas de interés y el riesgo de ser estafado es mayor, ya que no están regulados por la CNBV o alguna autoridad en materia financiera (Alberro et al., 2016).

Por otra parte, respecto al nivel de escolaridad, en el estado de Puebla de acuerdo con datos del INEGI, el grado de escolaridad de la población de 15 años y más según sexo, 2000, 2010 y 2020, en el 2020 (ver figura 5) las mujeres aumentaron su grado a 9, disminuyendo la brecha con los hombres que tienen un 9.3 (INEGI, 2020), lo cual es alentador, pero no deja de preocupar el hecho de que esta brecha se haya podido estancar debido a la pandemia provocada por el Covid-19.

Figura 5

Grado promedio de escolaridad de la población de 15 años y más según sexo, 2000, 2010 y 2020

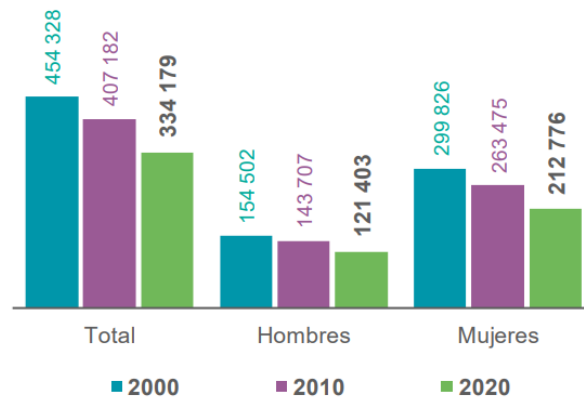


Nota. La figura muestra el grado promedio de escolaridad de la población de 15 años y más según sexo en Puebla en los años 2000, 2010 y 2020. Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2020), p. 66.

No obstante, según datos de este mismo censo la cifra de personas con analfabetismo por género es desalentadora (ver figura 7), en el 2020 el número de mujeres con analfabetismo era del 75.26% mayor que la población masculina (INEGI, 2020). Como consecuencia que un mayor grado de analfabetismo en las mujeres implicará una limitación en sus conocimientos y habilidades para tomar decisiones de manera informada, por ende, que sea complicado para ellas mejorar su bienestar social y económico.

Figura 6

Población analfabeta



Nota. La figura muestra el número de personas con analfabetismo de 15 años y más según sexo en Puebla en los años 2000, 2010 y 2020. Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2020), p. 62.

Aparte de ello, las razones por las cuales las mujeres no solicitan crédito es que no están interesadas en contraer deuda o bien porque no cumplen con los requisitos solicitados; el primer motivo deriva de “la falta de confianza en el sector financiero formal por parte de las mujeres” (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], 2020, p.18); el segundo puede estar relacionado a “los patrones socioculturales que han limitado a las mujeres a la propiedad, lo cual ha repercutido en que dispongan de menos garantías para ser sujetas de crédito” (Gutiérrez, 2018, párr. 7).

Además de ello, cabe destacar que la población femenina enfrenta desafíos mayores tales como: el ser madres solteras, la brecha salarial, el acceso a la educación y productos no diseñados para sus necesidades; cuestiones que inciden directamente en sus comportamientos y relaciones con las entidades financieras (Villasis, 2021). Con relación a lo mencionado, de acuerdo con un estudio realizado por la Corporación Financiera Internacional (IFC), aún prevalece el estereotipo de que en México a la mujer se le identifica solo como

administradora de los gastos y decisiones cotidianas gestionando los recursos financieros en el hogar, asimismo el 66% de las mujeres llevan las finanzas de sus familias (IFC, 2019).

Lo anterior, implica que la mayoría de las decisiones de crédito, inversión y ahorro son tomadas por el hombre, lo cual a su vez incide en la forma de percepción de las instituciones financieras hacia las mujeres, limitando el acceso a los productos y servicios, y más importante afectando el trato que se les da como consumidoras.

Finalmente, considerando el contexto resulta fundamental analizar y comprender las causas y retos que las mujeres enfrentan para tener acceso a los créditos, el impacto que impide una completa inclusión financiera en el país y cómo obstaculiza el crecimiento económico y el desarrollo de igualdad en la sociedad, puesto que la “inclusión financiera contribuye a una mayor igualdad socioeconómica, reduce los niveles de desigualdad y pobreza, aumenta el crecimiento económico y la calidad de los empleos y permite el desarrollo de servicios financieros e infraestructura del sector bancario” (Demirguc-Kunt, et al., 2018, p.21).

Pregunta de investigación

¿Cuáles son los principales retos de inclusión financiera a los que se enfrentan las mujeres en cuestión de acceso a créditos bancarios? ¿Cuál es el impacto de la exclusión financiera de las mujeres en el Estado de Puebla?

1.2. Objetivo general y objetivos específicos

Analizar los principales retos de inclusión financiera que enfrentan las mujeres en cuestión de acceso a créditos bancarios en el estado de Puebla.

1. Identificar los niveles de exclusión financiera en cuestión crédito en las mujeres en el estado de Puebla.
2. Determinar las principales causas de la baja participación de las mujeres en el sistema bancario.
3. Determinar el tipo de servicio que brinda la oferta financiera a las mujeres.

1.3. Justificación

A manera de introducción, se debe mencionar que México, es de acuerdo, con Alberro, Henderson y Naúde (2016) un ejemplo de una economía con un sistema financiero solvente, con bancos rentables y con regulaciones funcionales, no obstante, no es incluyente; esto quiere decir que hay un importante segmento de la población que no puede acceder al sistema financiero formal, en específico la población femenina, lo anterior genera mayor inequidad económica y social en el país, aunado a ello repercute de manera negativa en el crecimiento sostenido de la economía e intensifica la pobreza en el país, por lo cual resulta fundamental comprender las causas de las dificultades que las mujeres enfrentan para acceder al crédito y ser parte del sistema financiero.

Asimismo, según los resultados de la ENIF, en el acceso al crédito bancario es donde existe una mayor brecha de desigualdad de género, siendo esto un tema preocupante ya que, el crédito es un factor clave para el desarrollo económico de un país, debido a que aumenta la competitividad, contribuye al crecimiento, dinamiza la economía y crea fuentes de empleo (Fuentes, 2015).

Se debe agregar que, el análisis de los principales retos que enfrentan las mujeres, es esencial para generar consciencia en los diferentes actores que pueden intervenir y reunir esfuerzos para avanzar hacia la igualdad de género en la inclusión financiera y entender los beneficios que traerá, pues tal como plantea el *World Economic Forum* (como se citó en Villasis, 2021) existe una relación comprobada de una mayor competitividad económica de un país en función de la reducción de la brecha de género. Más importante, cuando las

mujeres tienen acceso a productos financieros, tales como el crédito bancario, es de ayuda para aumentar su ingreso, su poder adquisitivo y calidad de vida, lo que a su vez fortalece su participación en la toma de decisiones, generando efectos positivos en la dinámica de los hogares, por ejemplo, la disminución de la violencia doméstica y de género (Briano, 2020).

Por otro lado, este análisis contribuye a los esfuerzos por el cumplimiento de tres importantes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), determinados en la Agenda para el Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), los ODS clave en los cuales impacta son: fin de la pobreza, igualdad de género y trabajo decente y crecimiento económico; en específico en las siguientes metas:

Meta 1.4: Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la micro financiación. (ONU, 2015, párr. 4)

La inclusión financiera busca brindar condiciones igualitarias para el acceso y uso de servicios financieros formales y promover la educación financiera, lo cual generará que las personas tengan más conocimiento y oportunidad de ejercer sus derechos en cuestión económica y puedan beneficiarse mejorando su calidad de vida, por lo tanto, contribuye a la reducción de pobreza como se menciona en la meta citada.

Por otra parte, la meta 5.a. se busca:

Emprender reformas que otorguen a las mujeres igualdad de derechos a los recursos económicos, así como acceso a la propiedad y al control de la tierra y otros tipos de bienes, los servicios financieros, la herencia y los recursos naturales, de conformidad con las leyes nacionales. (ONU, 2015, párr. 7)

Cabe destacar que, la meta mencionada está directamente relacionada con el análisis de los principales retos que enfrentan las mujeres para el acceso al crédito bancario, debido a que, permitirá esclarecer la situación desigualitaria en el sistema financiero y sentar bases para crear propuestas para reducir esta brecha de género y brindar oportunidades para el aumento del poder de decisión y autonomía de la mujer en su desarrollo económico y personal.

Ahora bien, de acuerdo con la meta 8.10, se apunta a “fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos” (ONU, 2015, párr. 10). En este sentido, el tener un mejor entendimiento sobre la falta de participación de las mujeres en el uso del crédito bancario, permitirá crear planes y estrategias para disminuir las barreras al sistema financiero, generando así un mayor acceso al financiamiento.

2. Marco teórico

A continuación, se definen términos y se presentan teorías, las cuales explican los factores que inciden en el objetivo general de este trabajo, y que dan soporte y fundamento al presente trabajo de investigación.

2.1. Inclusión financiera

En lo que sigue, es fundamental definir el término de inclusión financiera, de acuerdo con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2020), se refiere al “acceso y uso de una gama de productos y servicios financieros por parte de la población, bajo regulación apropiada que cuida los intereses de los usuarios del sistema y fomenta sus capacidades financieras” (párr. 1). Se debe agregar que dentro de esta definición destacan las palabras acceso y uso, las cuales son claves para el entendimiento y evaluación de la inclusión financiera.

En relación con el uso de acuerdo con Oulhaj, Ayala y López (2016) lo definen como la adquisición y contratación de productos y/o servicios financieros, la frecuencia con la cual los adquieren y el periodo en el cual se utilizan. Asimismo, el acceso se refiere a la penetración del sistema financiero, es decir, el tamaño y alcance de la infraestructura que oferta servicios financieros, así como su conveniencia para la población.

Sin embargo, existen carencias en la definición y aplicación de la mencionada, entre las cuales destacan: la falta de oferta de los servicios financieros basada en las necesidades de la población, ya que hasta ahora la mayoría de los consumidores deben adecuarse a los servicios y productos financieros existentes; vinculado a lo anterior también se observa una exclusión de las personas y una deficiencia en integrar a aquellas que no tienen acceso (Oulhaj, Ayala y López, 2016), lo cual es necesario para poder hablar de una inclusión real.

Ahora bien, de acuerdo con la Red Internacional de Inclusión Financiera (como se citó en Roa & Mejía, 2018) la inclusión financiera es el proceso que promueve un acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de productos y servicios financieros regulados, ampliando su uso para todos los segmentos de la sociedad mediante la puesta en práctica de enfoques existentes e innovadores, que comprenden la sensibilización y la educación financiera; todo con el objetivo de promover el bienestar financiero y la inclusión económica y social.

La mencionada definición se encuentra desarrollada con un enfoque más inclusivo, la cual servirá para el desarrollo de este trabajo, asimismo, se encuentra necesario considerar que el bienestar y calidad van implícitos en la misma, que según la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas inglés), define la calidad como un indicador de la satisfacción las necesidades de los consumidores que generan los atributos de los productos y servicios y si la creación de nuevos productos considera estas necesidades; respecto al bienestar, lo determina como el impacto positivo que un producto o servicio financiero puede tener en las vidas de los consumidores (Roa & Mejía, 2018).

Habría que mencionar que, a la fecha hay varios autores y actores de foros tanto regionales como globales, interesados en definir los riesgos, beneficios y retos de la inclusión financiera. Uno de los autores que habla sobre los riesgos institucionales de la inclusión

financiera es Khan (como se citó en Ruiz y Largo, 2020), quien plantea que dichos riesgos pueden ser controlados desde la óptica de la regulación; mientras que los beneficios van desde una mayor efectividad de la política monetaria hasta un sistema financiero más diversificado y una mayor estabilidad de los depósitos.

Por su parte, Roa afirma que las primeras etapas de la inclusión son las que generan mayores riesgos para la estabilidad financiera, y una forma de menguarlo es incrementando el acceso de la población y el uso frecuente y diverso de estos productos.

A su vez Hannig y Jansen (como se citó en Roa, 2014), argumentan que el riesgo de las instituciones de inclusión financiera afecta a instituciones que no se encuentran dentro del sistema formal y afirman que el riesgo institucional de los segmentos de población de baja renta (dado por su amplio número de clientes vulnerables que poseen saldos limitados y realizan pequeñas transacciones) puede ser tratado con herramientas prudenciales de supervisión y regulación ya conocidas, en especial para los nuevos instrumentos financieros como la banca móvil o los corresponsales bancarios.

Asimismo, los autores anteriormente mencionados destacan la importancia del desarrollo de políticas más eficaces de protección al consumidor, aunado a ello, resaltan cómo la inclusión financiera mejora la capacidad de los hogares para manejar las distintas vulnerabilidades a las que se ven expuestos y diversifica la base de financiamiento de las instituciones financieras (Roa, 2014).

Cabe mencionar que, de acuerdo con Hannig y Jansen (como se citó en Moncayo et al., 2015) las iniciativas de las políticas públicas deben enfocarse en corregir las fallas de mercado y eliminar las barreras no comerciales para acceder a una gama más amplia de servicios financieros, para así reducir la exclusión por parte de la oferta y la incapacidad de algunos grupos sociales, considerados vulnerables, para acceder al sistema financiero.

Al final de su teoría mencionan que en la medida que se lleve a cabo un análisis minucioso sobre los posibles riesgos que implican los cambios en la composición del sistema financiero y la naturaleza del tipo de clientes, y se tomen las medidas adecuadas, la inclusión y la estabilidad financiera son objetivos compatibles (Roa, 2014).

Por su parte, Shri H. R. Khan, subgobernador del Banco de la India, plantea (como se citó en Roa, J., 2014) que la inclusión financiera y la estabilidad deben coexistir, para ello señala distintas vías por las cuales la inclusión financiera puede contribuir a mantener un sistema financiero más saludable y estable entre las cuales destacan las siguientes:

i) produce un sistema financiero más diversificado y abarca a un espectro más amplio de agentes económicos que contribuye a una economía más resistente, ii) provee una base de depósitos al por menor más estable [...] iv) al mover agentes de la economía del efectivo a la bancaria, puede facilitar la aplicación de las leyes contra el lavado de dinero, v) mejora la salud económica de los hogares y pequeños negocios; vi) aporta soluciones innovadoras y acuerdos de subcontratación (outsourcing), y vii) puede facilitar la reducción de las desigualdades de ingreso lo que podría traducirse en mayor estabilidad social y política. (Roa, 2014, pp. 4-5)

Lo anterior resulta relevante, para promover la mejora de las políticas, fomentar una estabilidad e inclusión financiera y generar una mayor inclusión dentro del sistema bancario, el cual actúa como un medio para promover el crecimiento económico y mejorar el bienestar de la población; esto es solamente posible si por parte de la demanda existe también un uso responsable de los productos y servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras, lo cual lleva implícito una reducción de la informalidad.

2.2. Crédito bancario y mercado financiero

La falta de dinero es considerada una de las principales barreras del individuo para ser capaz de afrontar emergencias, incrementar su patrimonio, contratar bienes o servicios, realizar inversiones, iniciar un negocio o aumentar uno existente, por lo que resulta primordial el uso de un servicio financiero como lo es el crédito, el cual, bien empleado, permite disponer de recursos en el corto plazo y pagarlos en un futuro. Además de ello, resulta importante que los créditos sean “adquiridos en instituciones financieras supervisadas por las autoridades correspondientes, ya que esto traerá beneficios a las personas, tales como

protección, transparencia y posibilidad de acceder a mejores tasas de interés” (Consejo Nacional de Inclusión Financiera [CNIF], 2018, p. 84).

Cabe destacar que, los préstamos son de suma importancia dentro de los mercados financieros debido a que empresas y familias se financian con créditos bancarios; mientras que la banca es fuente de financiamiento de la inversión productiva, la adquisición de vivienda y bienes de consumo duradero, por lo cual los créditos bancarios inciden en la generación de ciclos económicos; asimismo, el crédito es una variable de carácter procíclico, en otras palabras, en periodos de bonanza o expansión económica tiende a incrementar y en las fases de contracción económica, este se reduce (León y Alvarado, 2015).

De lo mencionado, resulta importante definir lo que es el crédito bancario, entonces la palabra crédito viene del latín *creditum* que significa “creer” en español, y coloquialmente implica obtener y utilizar dinero que no se posee; en el caso del crédito bancario la institución financiera otorga un préstamo a cambio de devolver el dinero más un cargo adicional llamado interés (Bancomer [BBVA] & Museo Interactivo de Economía [MIDE], 2014). Debido a que el crédito se concede para financiar gastos de consumo e inversión y transacciones financieras, el sistema de crédito se llega a ver influido por las diversas condiciones y factores por parte del mercado financiero y del consumidor.

La relevancia del crédito bancario puede encontrarse en diferentes autores y enfoques teóricos, uno de ellos es en la teoría general de la ocupación, el interés y el dinero escrita por John Maynard Keynes la cual hace énfasis en un análisis de corto plazo ya que dicha teoría busca entender los procesos de manera causal del nivel de empleo, la inversión y las tasas de interés. Según Keynes (2014):

La idea de que la creación de crédito por el sistema bancario permite que se efectúen nuevas inversiones a las que no corresponda “ningún ahorro genuino”, solamente puede ser el resultado de aislar una de las consecuencias del aumento del crédito bancario, con exclusión de las demás. Si la concesión a un empresario de un crédito bancario adicional sobre los créditos que ya existían previamente le permite añadir algo a su inversión actual, que no hubiera podido hacer de otro modo, los ingresos aumentarán por necesidad, y en una proporción que normalmente *excederá* la del

aumento de inversión. Todavía más, excepto en estado de ocupación plena, habrá un aumento tanto del ingreso real como del monetario. El público ejercerá “una libre elección” de las proporciones en que dividirá su aumento de ingresos entre ahorro y gasto. La concesión del crédito bancario pondrá en movimiento tres tendencias: 1) aumento de la producción, 2) alza en el valor del producto marginal medido en unidades de salarios y 3) alza de la unidad de salarios en términos monetarios. (pp. 146-147).

Por otro lado, algo primordial en cualquier economía es alcanzar mayores niveles de eficiencia en sus mercados, a este punto se le denomina punto óptimo de Pareto; que de acuerdo con Stiglitz (como se citó en Torre, 2014) este punto hace referencia a la mejora del bienestar de una persona, sin perjudicar el bienestar de otra. Sin embargo, esta regla paretiana no siempre aplica inclusive en mercados eficientes, debido a que no siempre generan cambios mediante los cuales se beneficie a determinado grupo de personas sin que se afecten otras, es decir, no siempre se da un escenario que permita salir ganando a todos los individuos, sin perjudicar a los demás (Garvan, 2019).

Se debe mencionar que cuando el mercado no llega al punto óptimo de Pareto, es entonces que se presenta un fallo del mercado, que según Stiglitz (como se citó en Torre, 2014) existen seis casos de fallos del mercado: fallo de la competencia, bienes públicos, externalidades, mercados incompletos, fallos de información, el paro, inflación y desequilibrio.

Respecto a los fallos de la competencia, Torre (2014) hace referencia a la falta de competencia perfecta, y por el contrario algunas pocas empresas poseen una amplia cuota del mercado, presentándose así el monopolio y el oligopolio; cabe destacar que cualquier monopolio, ya sea privado o público, siempre buscará maximizar sus beneficios, lo cual podrá hacer a través del incremento del precio de sus productos, la reducción de la producción o reducción de la calidad del producto ofertado. Luego, en cuanto a los fallos del mercado originados por bienes públicos, el cual se da cuando el mercado no produce bienes públicos o bien los produce en mínimas proporciones, lo cual conduce a que “se presenten situaciones de sub-consumo o de suministro ineficiente” (p. 51).

Después, están los fallos generados por las externalidades, que son aquellos comportamientos de personas que afectan al espacio de otra persona, ajena al comportamiento inicial, y se tienen dos tipos: la positiva y la negativa; es positiva, si el comportamiento refleja un beneficio a quien recibe las consecuencias, pero es considerada negativa si la incidencia del comportamiento reporta afectación o un costo, el objetivo de considerar las externalidades es para evaluar el bienestar de quienes resultan afectados (“Externalidades positivas y negativas”, 2020).

Ahora respecto a los fallos de mercados incompletos, son resultado de la falta de suministro en suficiente medida de bienes privados aun cuando el coste de suministrarlo sea inferior al que los consumidores estarían dispuestos a pagar por él, lo anterior implica una falta de cobertura y rentabilidad dentro del mercado.

Por otra parte, están los fallos de información, generados por la falta de suministro adecuado de la información por la parte de la oferta, es entonces que existe información imperfecta y los mercados dejan de funcionar de forma adecuada y eficiente.

El último fallo es provocado por el paro, inflación y desequilibrio, en este punto Stiglitz (como se citó en Torre, 2014) recalca la necesaria intervención del Estado para que se garantice la eficiencia de estos en el sentido paretiano, puesto que el estado podrá generar proyectos y/o programas para reducir los fallos del mercado y promover la eficiencia en el mismo.

Referente al tema central de esta investigación, es necesario evaluar brevemente al mercado financiero del país, y al hacerlo, según Alberro et al (2016), se puede observar la presencia de tres fallas de Stiglitz las cuales son: competencia, mercados incompletos e información. Por parte de la competencia, es evidente que en México la competencia es limitada y tiene tasas de interés crediticias muy rígidas, generando así resultados ineficientes, aumento del poder de mercado por parte de la oferta y por ende una reducción en la demanda.

Ahora bien, en el mercado financiero existen fallas de información, ya sea porque los oferentes desconocen la demanda y no ofrecen los servicios, o cuando existe desconocimiento sobre el acceso del crédito; es decir, se requiere la difusión libre y gratuita

de la información bancaria y crediticia para volverla pública (Alberro et al., 2016). Lo mencionado repercute de manera directa a la problemática a investigar.

2.3. Educación financiera

Uno de los términos clave de este trabajo de investigación es la educación financiera por lo que es relevante definirla, según el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI, s.f.):

es un proceso de desarrollo de habilidades y actitudes que, mediante la asimilación de información comprensible y herramientas básicas de administración de recursos y planeación, permiten a los individuos: a) tomar decisiones personales y sociales de carácter económico en su vida cotidiana, y b) utilizar productos y servicios financieros para mejorar su calidad de vida bajo condiciones de certeza (p.1).

Asimismo, la educación financiera es considerada una habilidad transversal para la ciudadanía, ya que puede apoyar a las personas a tomar decisiones de manera informada y mejorar su bienestar social y económico (Santander, 2021). De ahí que sea necesario explorar más sobre las teorías que fundamentan este tema.

De acuerdo con autores como Gnan, Silgoner y Weber (como se citó en Ruiz y Largo, 2020), la educación financiera ayuda al funcionamiento de los mercados financieros en la medida en que las mejores decisiones financieras de las personas en su conjunto reducen los incidentes de crisis y favorecen la estabilidad del sistema. Habría que decir también que, estos autores, plantean que la educación financiera fomenta una política económica sostenible, ya que ciudadanos más educados en temas económicos y financieros están en mayor capacidad de tomar una posición frente a las políticas económicas y sociales que adoptan sus gobiernos.

Por su parte, según Mandell (como se citó en Ruiz y Largo, 2020), considera dentro de su teoría que las malas decisiones financieras de los consumidores tienen efectos negativos sobre la economía, tales como bajas tasas de ahorro y de formación de capital, bajos niveles

de ahorro para la pensión, y un mayor índice de inequidad en la distribución del ingreso; como consecuencia que haya efectos negativos en la calidad de vida de las personas.

Cabe agregar que, Lusardi y Mitchell (como se citó en Ruiz y Largo, 2020) también indagan acerca de la dirección de la causalidad entre la educación financiera y el comportamiento económico de los individuos, con base en los resultados de encuestas de varios países y a través de varios métodos de estimación econométrica, los autores concluyen que las personas con mayores niveles de educación financiera planean mejor, ahorran más, ganan más en sus inversiones y manejan mejor su dinero para el retiro, lo cual repercute de manera positiva en las personas y la economía, ya que a medida que se tengan mayores conocimientos financieros tiende a haber mayor resiliencia ante choques económicos.

Aparte de esto, los autores encuentran beneficios de la educación financiera en el comportamiento, ya que aquellas personas más alfabetizadas financieramente tienen más probabilidad de ahorrar para el retiro, invertir en los mercados de valores, prestar atención a los costos financieros y pedir prestado a tasas de interés más bajas. En consecuencia, que la educación financiera implique mayores niveles de bienestar financiero en la sociedad.

2.4. Feminismo y el rol de la mujer en la sociedad

Ante todo, es imperativo subrayar que las mujeres enfrentan su vida en condiciones de desventaja social y económica, aunado a ello culturalmente no están contempladas, ni representadas; asimismo, su participación en el mercado laboral (formal) y vida económica es limitada, puesto que se le sigue dando, como Simone de Beauvoir afirmó (como se citó en Furlong, 2013) el rol tradicional del “deber ser” y de “ser para otros”, esto es palpable cuando la población femenina sigue perpetuando el rol doméstico, pero ahora recibiendo un salario a cambio, aunado a ello continua desarrollando trabajos considerados como culturalmente femeninos.

Considerando lo anterior, se convierte fundamental conocer el feminismo y sus movimientos, para así comprender mejor porque a la mujer se le encasilla en un rol tradicional. Según Capacho et al. (2020), el feminismo es un movimiento social, político y cultural el cual se basa en el concepto de igualdad de género, que a su vez se ha encargado de

luchar por la participación social, económica y política de la mujer pidiendo la igualdad de derechos, haciendo frente al orden patriarcal establecido en la sociedad.

El feminismo tuvo tres olas importantes, la primera conocida como feminismo ilustrado, durante la cual se reclamaba por igualdad de género, derechos y oportunidades, no obstante, durante este periodo predominaba la supremacía blanca. También, en esta época destacó el escrito por Mary Wollstonecraft, “vindicaciones de los derechos de la mujer”, en el cual propone que la diferencia de género no es algo natural sino cultural, asimismo, su lucha por la temprana defensa de la igualdad y rol convencional de la mujer ante la degradación de ésta, fueron en sí una antesala de la aparición del movimiento feminista (Marksman, 2020).

Después, a mediados del siglo XIX, comienza la segunda ola, conocida como el feminismo liberal sufragista, la cual tenía por objetivos principales, lograr el derecho al voto para la mujer, matrimonio por mutuo acuerdo y el acceso a la educación. Es durante este movimiento que Simone de Beauvoir escribe su libro llamado “El Segundo sexo” en el cual argumenta “no se nace mujer, se llega a serlo”, apuntando hacia la liberación femenina dentro de la sociedad (Furlong, 2013).

Luego, viene la tercera ola, la cual abarca desde los años 60 hasta la fecha y es considerada la más importante, además de ello ha sido destacada por ser un movimiento global feminista donde la liberación de la mujer, el feminismo radical, el feminismo liberal y el feminismo de la diferencia, empiezan a formalizarse. (Capacho et al., 2020).

Considerando lo anterior, resulta valioso explorar la teoría de Simone de Beauvoir, la cual busca la igualdad de género para así lograr un bien común, no obstante, esta igualdad tan anhelada no se ha alcanzado pues tal como lo describe Santaella (2018) “pese a que existe paridad de derechos entre hombre y mujeres, la igualdad real no se ha conseguido; las mujeres tienen aún una serie de limitaciones sociales (techo de cristal) o personales (techo de cemento) que lo impiden” (p.71).

Prosiguiendo con el análisis de esta teoría, la autora afirma que la mujer en la sociedad sólo es vista para el matrimonio y tener hijos “el cuidado de los niños y el mantenimiento del hogar son todavía soportados casi exclusivamente por la mujer” (Capacho et al., 2020, p. 6).

Además de ello, Simone de Beauvoir (como se citó en Capacho et al., 2020) argumenta que la diferencia de género no debe afectar la igualdad social, además destaca que es culturalmente aceptado el siguiente tipo de pensamientos: la mujer es vista con el rol de esclava y sumisa frente al hombre, la represión y el estereotipado por parte del sistema social hacia las personas según su género, sexo débil y fuerte, entre otros; a lo anterior la autora afirma que estos pensamientos sólo han apartado a la mujer de su capacidad existencial, es decir, la posibilidad de construirse a ella misma, dejándola excluida de cualquier participación en el mundo económico puesto que la imposibilita de ejercer su derecho a la libertad y la cavidad de realizar un proyecto personal de vida.

3. Metodología utilizada

Como parte del desarrollo del trabajo y para identificar los retos que enfrentan las mujeres para acceder al crédito, se hará uso de la investigación exploratoria y descriptiva. De acuerdo con Sampieri (2014):

el estudio exploratorio se emplea cuando el objetivo consiste en examinar una tema poco estudiado y novedoso y el estudio descriptivo buscar especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice con el objetivo de describir tendencias de un grupo o población. (pp.88-92)

Este tipo de investigación nos ayudará a obtener información específica sobre los retos que enfrentan nuestra población de estudio en relación con el acceso a productos financieros en concreto en el crédito bancario en las mujeres.

Por otra parte, primero se realizará una encuesta autoaplicable y en línea (ver anexo A), que la primera, de acuerdo con Benassini (2014) es “entregar el cuestionario al entrevistado, para que la responda en cierto periodo de tiempo” (p. 124).

Mas aún, es una herramienta útil cuando se puede tener contacto con el entrevistado, pero no se puede disponer de mucho de su tiempo. Asimismo, al ser una encuesta en línea es más rápido y fácil levantar y analizar datos, aunado a ello entre los beneficios se encuentran: ausencia de intermediarios, mayor objetividad y menores costos y se puede generar interés visual para una mayor interactividad (Benassini, 2014).

A su vez, es importante resaltar que la investigación descriptiva "se encarga de puntualizar las características de la población que se está estudiando" (Guevara, Verdesoto y Castro, 2020, p. 166). En este caso, la descripción de la población a aplicar la encuesta será a mujeres del estado de Puebla mayores de 18 años, que sean pertenecientes a todos los niveles de escolaridad y socioeconómicos, que indistintamente hayan solicitado o no un crédito bancario.

Asimismo, de acuerdo con la información recolectada hasta el momento, se pudo identificar que una de las barreras que enfrentan las mujeres para acceder a créditos es el trato discriminatorio que reciben por parte de las instituciones financieras; con el fin de evaluar el tipo de experiencia que se le da a una mujer y a un hombre en una institución financiera, se pretende realizar visitas a diversas instituciones financieras en el estado de Puebla y evaluar con base a criterios los requisitos que se le piden a cada género y el trato que reciben (por parte de un hombre y por parte de una mujer) para esto se realizará una guía breve de preguntas para que las dos personas, quienes asistirán a las instituciones correspondientes, la usen como soporte (ver anexo B).

Además de ello, se considerarán los siguientes factores para poder comparar las experiencias de las dos personas: acceso a la sucursal, tiempo de atención, amplitud de la oferta de productos, explicación por parte del ejecutivo o agente de la institución financiera, uso del lenguaje para referirse a las personas usuarias, primer contacto y resolución de dudas.

A partir de la información obtenida de los participantes, se realizará una tabla de comparación con los puntos antes mencionados para así evaluar los datos de las diversas experiencias y poder determinar si existe un sesgo en el trato que reciben las personas de acuerdo con su género.

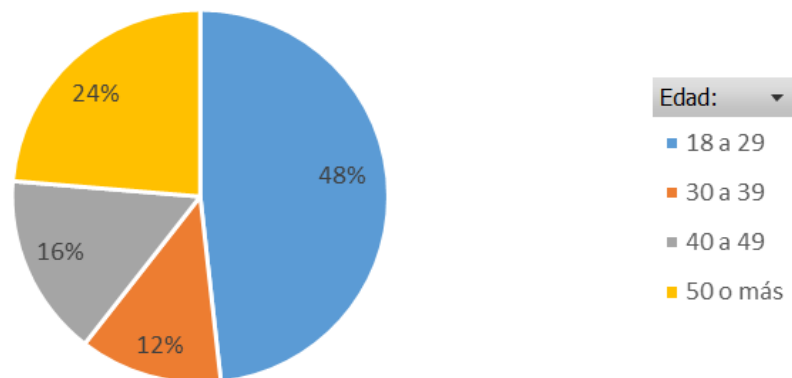
Con lo anterior mencionado se procederá a realizar la investigación con el fin de obtener resultados que sustenten el presente trabajo.

4. Resultados Obtenidos

Una vez realizadas las encuestas a la muestra representativa de las mujeres (112 mujeres) del estado de Puebla, a través de la herramienta Microsoft Forms, obtuvimos un concentrado de información con los resultados, con los cuales se realizó un análisis para apoyar al tema de investigación del trabajo, a continuación, los principales hallazgos:

Figura 7

Gráfica de edad de mujeres del estado de Puebla



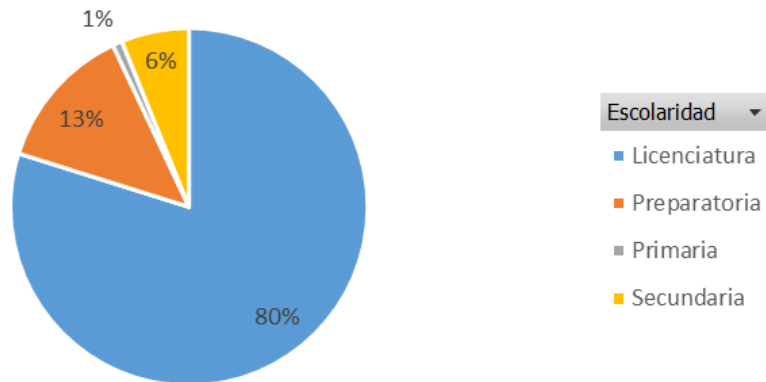
Nota. La gráfica muestra los porcentajes de las mujeres encuestadas por edad. Fuente: Elaboración propia con datos tomados de la Encuesta sobre el uso del crédito bancario (2022)

De acuerdo con los datos de gráfica (ver figura 7), se puede observar que el 48% y 24% de las encuestadas se encuentra entre los 18 a 29 años y 50 o más años, respectivamente, por lo que la mayoría de las respuestas estarán basadas respecto a estos grupos.

Además de ello, como parte de la encuesta se recolectó el dato de escolaridad, el cual se considera como un factor importante en el tema de estudio.

Figura 8

Gráfica de escolaridad



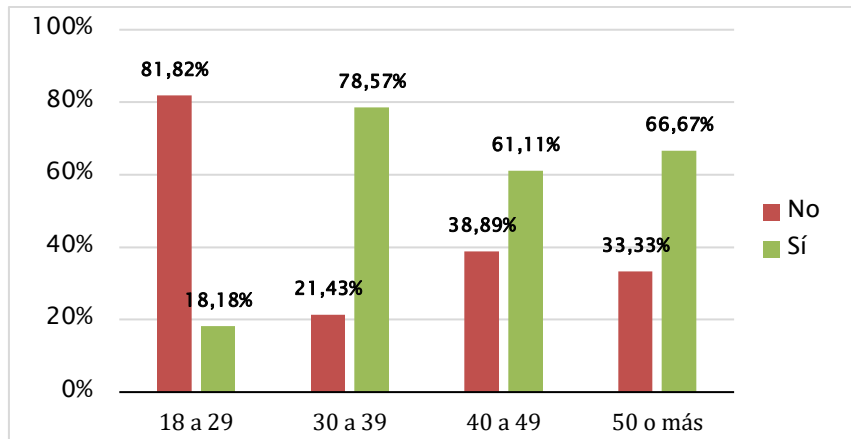
Nota. La gráfica muestra los porcentajes de las mujeres encuestadas por escolaridad. Fuente: Elaboración propia con datos tomados de la Encuesta sobre el uso del crédito bancario (2022)

Con los datos anteriores, se puede observar que el 80% de los encuestadas cuenta con nivel licenciatura, este dato nos ayudará a ver la relación de las mujeres con el conocimiento financiero que poseen y el acercamiento al crédito.

Después, se considera relevante ver la relación entre edad y solicitud de crédito como se ve en la siguiente gráfica:

Figura 9

Gráfica de análisis de la relación edad y solicitud de crédito



Nota. La gráfica muestra los porcentajes de las mujeres quienes sí han solicitado crédito y de quiénes no han solicitado crédito por grupo de edad. Fuente: Elaboración propia con datos tomados de la Encuesta sobre el uso del crédito bancario (2022)

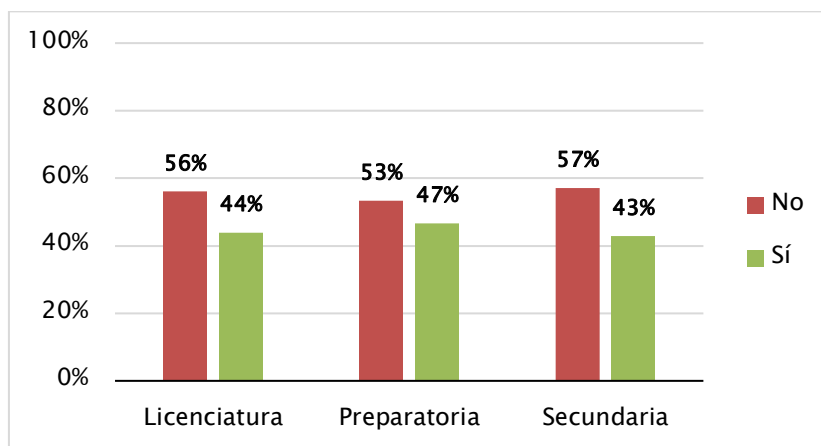
De la anterior gráfica se puede destacar como el 81.82% de las personas que están dentro del rango de 18 a 29 años, no ha solicitado alguna vez un crédito (ver figura 9), asimismo, se destaca que la falta de solicitud de crédito deriva de los siguientes dos motivos: no les interesa endeudarse y no cuentan con historial crediticio (ver anexo C), un punto importante que se retomará más adelante.

Por otra parte, se examina la relación entre escolaridad y solicitud de crédito como se ve a continuación:

Figura 10

Gráfica de análisis de la relación escolaridad y solicitud de crédito

Inclusión financiera: Retos que enfrentan las mujeres para el acceso al crédito bancario en el Estado de Puebla



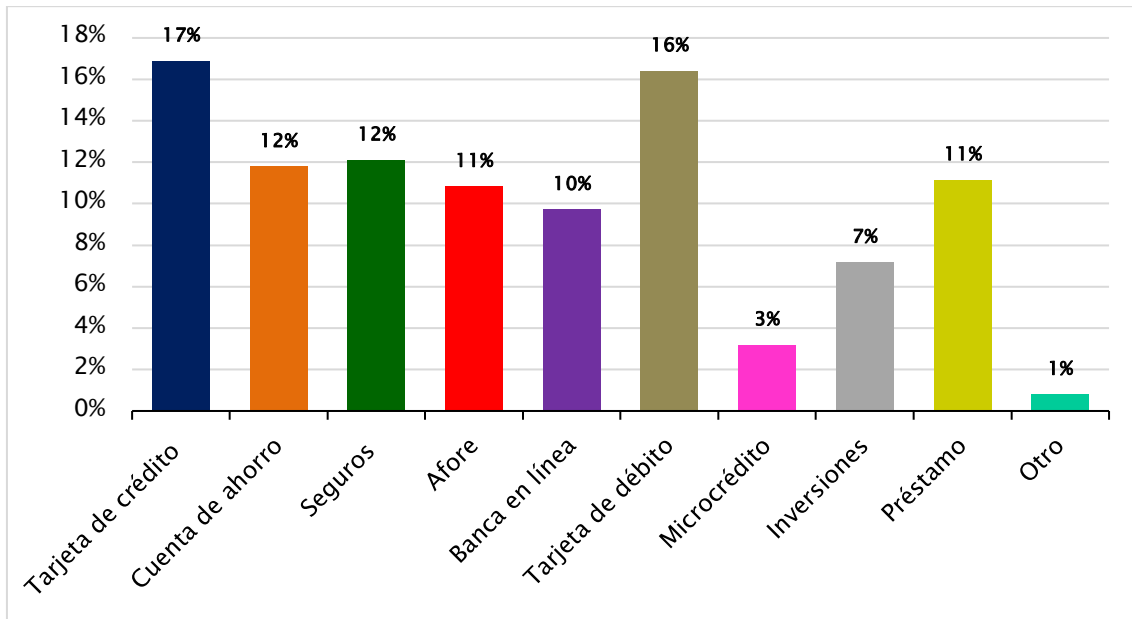
Nota. La gráfica muestra los porcentajes de las mujeres de quienes sí han solicitado crédito y de quienes no han solicitado crédito por grupo de escolaridad. Fuente: Elaboración propia con datos tomados de la Encuesta sobre el uso del crédito bancario (2022)

Con los datos obtenidos, se puede apreciar como en los tres niveles educativos existe una ausencia de solicitud de crédito que rebasa al 50% de la población de cada grupo (ver figura 10), por lo que, pese a que el grado de educación aumenta en Puebla, tal como se vio en el contexto de la problemática, sigue habiendo un rezago en materia financiera.

Ahora bien, prosiguiendo con el análisis se destaca que la tarjeta de crédito, la tarjeta de débito y los préstamos son los productos financieros más conocidos entre las encuestadas (ver figura 11).

Figura 11

Gráfica de los productos financieros que conocen las mujeres en porcentaje



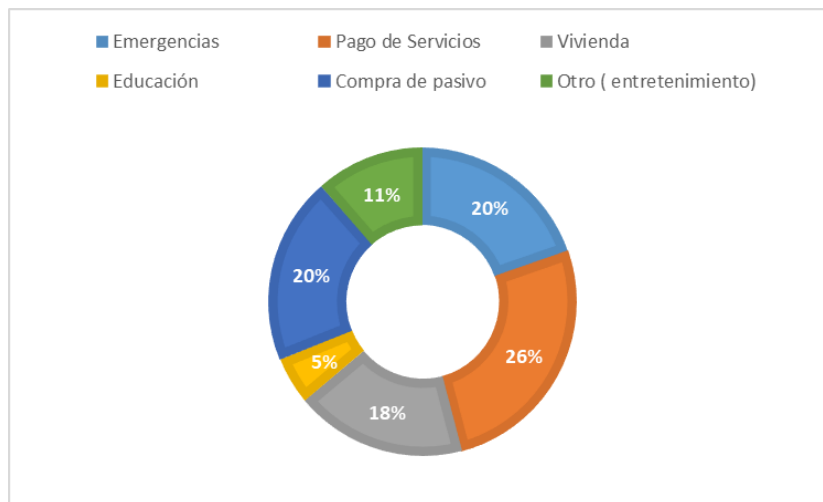
Nota. La gráfica muestra los porcentajes de los productos financieros que las mujeres conocen. Fuente: Elaboración propia con datos tomados de la Encuesta sobre el uso del crédito bancario (2022)

No obstante, es la tarjeta de débito, el producto financiero más utilizado por las mujeres. Asimismo, al analizar los datos obtenidos resulta sorprendente que el 62% de la población femenina encuestada conoce hasta 10 productos financieros, no obstante, la mayoría de ellas (52%) sólo ha usado 1 o 2 productos financieros (ver anexo D).

Después de esto, también se preguntó sobre los motivos de uso de crédito a aquellas personas que alguna vez habían solicitado un crédito; en la siguiente gráfica se puede ver que el pago de servicios y de emergencias son los principales rubros en los que se utiliza el dinero obtenido a través de créditos.

Figura 12

Gráfica de los motivos de uso de crédito en porcentaje



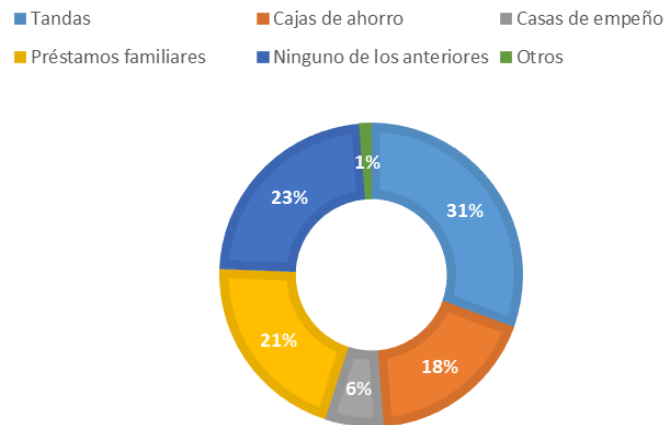
Nota. La gráfica muestra los porcentajes de los motivos por los cuales las mujeres utilizan un crédito. Fuente: Elaboración propia con datos tomados de la Encuesta sobre el uso del crédito bancario (2022)

Cabe agregar que, estos dos principales motivos van alineados a la información propuesta por el estudio realizado por la Corporación Financiera Internacional (IFC), en el cual se destaca la prevalencia del estereotipo el cual afirma “a la mujer se le identifica solo como administradora de los gastos y decisiones cotidianas gestionando los recursos financieros en el hogar” (IFC, 2019, p. 5).

Otro de las preguntas realizadas en la encuesta fue enfocada al uso de los productos financieros informales, ya que como se mencionó en el contexto de la problemática las personas tienden a recurrir a casas de empeño, pirámides y tandas, **dónde** los prestamistas cobran altas tasas de interés y existe un alto riesgo de ser estafado, debido a la falta de regulación por parte de la CNBV o alguna autoridad en materia financiera (Alberro et al., 2016).

Figura 13

Grafica sobre el uso de productos financieros informales



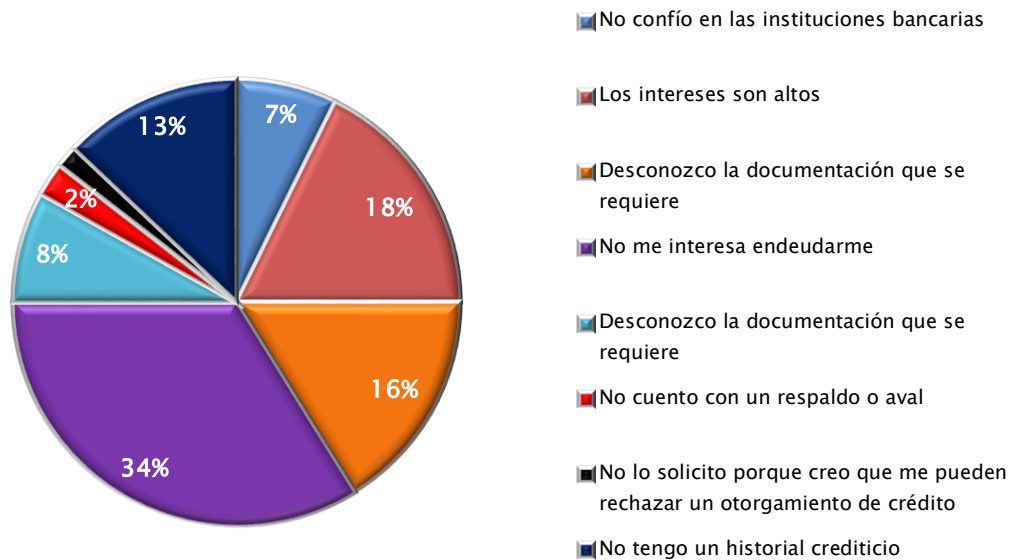
Conviene subrayar que, los productos financieros informales a los que más recurren las mujeres son tandas y préstamos familiares, la primera implica una alta probabilidad de sufrir una estafa por la falta de formalidad y regulación de estas tandas y la segunda refleja un grado de vulnerabilidad de las mujeres al depender de préstamos de familiares.

Por otro lado, al analizar más a detalle se observa que las principales razones que derivan de la negativa a solicitar crédito son: el no querer endeudarse, los altos intereses y el desconocimiento sobre documentación requerida (ver figura 14). El primer motivo resulta estar alineado con los datos a nivel país siendo la principal razón de no solicitud de crédito (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], 2020), lo cual puede originarse de la existencia de falta de confianza en el sector financiero formal por parte de las mujeres aunado al desconocimiento sobre los procesos y la documentación requerida.

Resulta valioso mencionar que, la cuarta razón por la cual no se solicita crédito es la falta de historial crediticio (ver figura 14), el cual forma parte de los requisitos solicitados para el acceso a créditos y préstamos, este motivo se presume de estar vinculado con el desconocimiento de la documentación requerida, lo cual es importante para la generación de propuestas en el apartado próximo.

Figura 14

Gráfica de las razones por la cuales no se solicita un crédito



Nota. La gráfica muestra los porcentajes por cada razón por la cual las mujeres no solicitan crédito. Fuente: Elaboración propia con datos tomados de la Encuesta sobre el uso del crédito bancario (2022)

A su vez, tal como se mencionó en la metodología, con el fin de evaluar las diferencias y similitudes en el servicio brindado a las personas (mujeres y hombres) por parte de la oferta financiera, se realizaron visitas a diversas instituciones financieras en el estado de Puebla; a partir de la información obtenida de los participantes se realizó la siguiente tabla comparativa:

Inclusión financiera: Retos que enfrentan las mujeres para el acceso al crédito bancario en el Estado de Puebla

Tabla 1

Tabla de comparación de la experiencia de las visitas a instituciones financieras

Variables	Experiencia	
	Mujer	Hombre
Acceso a la sucursal	No se negó la entrada, ni se solicitó un documento como requisito para entrar Excepción de 3 instituciones bancarias de nivel nacional/internacional que solicitaron tarjeta de cuentahabiente al momento de pasar con ejecutivo	No se negó la entrada, ni se solicitó un documento como requisito para entrar Excepción de 3 instituciones bancarias de nivel nacional/internacional que solicitaron tarjeta de cuentahabiente al momento de pasar con ejecutivo
Tiempo de atención	En el 50% de las visitas a las instituciones brindó un tiempo de atención de 0 a 3 minutos	En el 83% de las visitas a las instituciones se brindó un tiempo de atención de más de 10 minutos
Amplitud de la oferta de productos	Menos de 5 de opciones de crédito fueron ofertadas por parte de las instituciones	Más de 5 de opciones de crédito fueron ofertadas por parte de las instituciones
Explicación por parte del ejecutivo o agente de la institución financiera	Ninguna institución mostró empatía por la vida financiera de la mujer que visitó el establecimiento Los requisitos fueron explicados de forma clara a las personas No hubo una mención o explicación sobre la tasa de interés de crédito El 50% de las consultas sobre el plazo del pago fueron explicadas La mayoría de las instituciones no utilizaron material de apoyo para explicar la oferta de productos financieros En ninguna de las instituciones el ejecutivo o agente menciona cuáles son las ventajas y posibles	La mayoría de las instituciones mostró empatía por la vida financiera del hombre, haciendo énfasis en préstamos para automóviles y departamentos Los requisitos fueron explicados de forma clara a las personas Sólo el 50% de las instituciones visitadas hizo mención o explicación sobre la tasa de interés de crédito El 83% de las consultas sobre el plazo del pago fueron explicadas La mayoría de las instituciones utilizaron material de apoyo para explicar la oferta de productos financieros (impresión de desglose de pagos) En dos de las instituciones el ejecutivo o agente

Inclusión financiera: Retos que enfrentan las mujeres para el acceso al crédito bancario en el Estado de Puebla

	<p>desventajas de cada uno de los productos/servicios financieros ofrecidos</p> <p>La mayoría de las instituciones no brindó un trato con preocupación y cuidado sobre las necesidades de la persona</p>	<p>menciono cuáles son las ventajas y posibles desventajas de cada uno de los productos/servicios financieros ofrecidos (de manera breve haciendo énfasis a las ventajas)</p> <p>La mayoría de las instituciones brindó un trato con preocupación y cuidado sobre las necesidades de la persona</p>
Uso del lenguaje para referirse a las personas usuarias	<p>En la mitad de las instituciones el agente utilizó un lenguaje común, evitando términos complicados (hubo ocasiones en las que se intentó hacer más amena la plática, no obstante, se veía cierta dificultad en el agente)</p>	<p>En el 30% de las instituciones el agente utilizó un lenguaje común, evitando términos complicados (redujo el uso de tecnicismo haciéndose más cercano al cliente)</p>
Primer contacto	<p>La mayoría de las instituciones no brindaron un trato digno y amable en el primer contacto</p>	<p>La mayoría de las instituciones no brindaron un trato digno y amable en el primer contacto</p>
Resolución de dudas	<p>Explicaciones carentes sobre el buró de crédito</p> <p>En el 50% de las instituciones se respondió las dudas sobre la contratación de crédito</p> <p>En la mayoría de las instituciones no se resolvieron las dudas sobre las consecuencias, en caso de cancelación de crédito ni tampoco se les informo a las personas sobre los canales más comunes (en sucursal, vía telefónica o internet) para la resolución de quejas</p>	<p>Explicaciones carentes sobre el buró de crédito, sólo una institución otorgó una explicación amplia sobre ello</p> <p>En la mayoría de las instituciones no se resolvieron las dudas sobre las consecuencias, en caso de cancelación de crédito</p> <p>En la mayoría de las instituciones se les informo a las personas sobre los canales más comunes (en sucursal, vía telefónica o internet) para la resolución de quejas</p>

Nota. La tabla muestra las explicaciones breves del trato otorgado por las instituciones financieras a los participantes (hombre y mujer). Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de las visitas de observación sobre el crédito bancario a instituciones financieras. (2022).

De la anterior tabla se puede destacar que el tiempo de atención brindado al hombre fue de más de 10 minutos en la mayoría de las instituciones, mientras que a la mujer le fue brindado menor tiempo de explicación, por lo que la mujer percibió una pobre información disponible para tomar una decisión adecuada a sus necesidades, aunado a ello, el número de productos financieros ofertados para el hombre fue de más de 5 mientras que a la mayoría de las mujeres fue menor, lo anterior se puede derivar del rol que la sociedad le otorga a la mujer, de cómo se le sigue viendo como la encargada de administrar sólo el hogar, pues tal como apuntó la participante:

[...] el ejecutivo se limitó a darme más detalle del préstamo [...] mientras que otro ejecutivo sin haberme preguntado sobre el destino del uso del dinero del crédito, me dio dos únicas opciones, y al preguntar por más opciones me comentó que esas eran otros tipos de créditos que en su mayoría usaban los hombres [...].

Además de ello, se logra observar una clara distinción en cuanto a la explicación dada por parte del ejecutivo o agente de la institución financiera, notamos que el 83% de las consultas hechas sobre el plazo del pago fueron explicadas al participante masculino, contra un 50% a la participante femenina. Aparte de ello, se ve como el trato al hombre tuvo más empatía y apertura, asimismo como el participante comenta:

[...] fue muy amena la plática y me dio opciones de préstamo para un automóvil, así como opciones de seguro [...] me comentó que me sería muy fácil acceder al crédito, ya que muy probablemente cumpliría con los requisitos [...].

Asimismo, al hombre se le brindó información sobre los canales más comunes de comunicación y contacto para la resolución de quejas, mientras que a la mujer en la mayoría de las instituciones no se le brindó este tipo de información y se observó cierto desinterés y falta de atención, por parte de algunos agentes financieros al revisar su historial crediticio.

Relacionado con lo anterior, se puede observar un área de oportunidad en el servicio otorgado por parte de la oferta financiera; ya que, la existente discriminación estructural por parte de las entidades financieras significa que dentro de las dinámicas de los agentes hay sesgos en la evaluación de los individuos la cual puede derivar de estereotipos asociados al

género. Asimismo, un trato discriminatorio genera la autoexclusión y reducción en el acceso de los mercados financieros, es decir que las mujeres no tengan interés en endeudarse (debido a experiencias pasadas) y sientan una lejanía con los conceptos que se utilizan en las entidades financieras (ver tabla 1).

Cabe agregar que, las entidades financieras con presencia nacional e internacional tuvieron en general un trato más lejano de las personas que visitaron sus instalaciones, por otra parte, pequeñas entidades financieras fueron más atentas para que las personas adquirieran un crédito, las cuales tenían pagos moratorios más altos y tasas más altas.

Se puede concluir que de forma general existe un trato discriminatorio hacia la mujer al asistir a solicitar información sobre un crédito, lo cual actúa en detrimento de la confianza que se le tiene a las instituciones e implica una barrera a la inclusión financiera. También, se destaca como las instituciones financieras aún tienen un largo camino por recorrer para poder brindar un servicio inclusivo y reflejar un modelo de confianza.

5. Propuesta

Una vez que se ha hecho la interpretación y análisis de los resultados, se procede a realizar propuestas que ayuden a disminuir la brecha de género en la inclusión financiera, en específico en el acceso al crédito.

Con el propósito de ayudar a promover la educación y capacidad financieras en las mujeres, se considera fundamental diseñar programas de empoderamiento para tomar mejores decisiones financieras y romper el *techo de cristal*, asimismo se debe poner en énfasis que un crédito bien empleado y adquirido de forma consciente bajo la regulación apropiada genera beneficios económicos, esto último con el fin de hacer la invitación y generar mayor confianza en los productos financieros formales entre las mujeres, ya que como se observó dentro de los resultados de las encuestas las principales razones de falta de solicitud de crédito son: la falta de interés para endeudarse y desconocimiento de la información requerida.

A su vez, se recomienda que las instituciones privadas financieras colaboren con el gobierno estatal para crear el tipo de programas mencionados, con el aliciente de hacerlos más accesibles y tener mayor alcance en la población femenina.

Además, de acuerdo con los resultados analizados se ve conveniente realizar campañas y programas de comunicación para informar a las mujeres sobre los documentos requeridos para solicitar créditos y hacer hincapié en el historial crediticio; todo esto se debe hacer teniendo presente las necesidades específicas de las mujeres.

Cabe mencionar que, al revisar las iniciativas de la Política de Inclusión Financiera en México, se concuerda en que es imperativo tener más representación de las mujeres en puestos de liderazgo, dentro de las instituciones financieras y en los órganos reguladores (Gobierno de México, 2020). De este modo, se podrán generar mejores políticas y productos financieros adaptados a las necesidades de las mujeres, partiendo de un análisis de las carencias por parte de la demanda y oferta, con el fin de aumentar el nivel de inclusión en el estado.

Para realizar una propuesta referente al servicio e imagen de la oferta financiera, es fundamental considerar dos puntos; el primero es el hecho de que existen conductas conscientes y otras inconscientes, puesto tal como Banaji y Greenwald (como se citó en Martínez y Reséndiz, 2021) afirman que los seres humanos realizan juicios de las personas con las que interactúan, incluso de forma automática o inconsciente. El segundo punto, va relacionado en la relevancia de visibilizar y empatizar con las necesidades y decisiones financieras de las mujeres, por lo que la forma en cómo diseñan y promocionan sus productos financieros debe realmente ir más allá de una “tarjeta color rosa” o un producto con el nombre “para mujeres”.

Se propone así una estrategia enfocada a la capacitación para la inclusión y diversidad dirigida a los colaboradores del sector financiero (sin distinción de su nivel jerárquico), la cual estará diseñada con el fin de: ayudar a la construcción de habilidades para la inclusión y modificación de comportamientos, disminución de los distintos “sesgos de afinidad, sesgos de halo, sesgos de percepción y sesgos de confirmación” (Ward, 2021, párr. 18),

reconocimiento de las situaciones en las cuales está presente la discriminación y fomentar la comprensión del impacto transversal de los estereotipos en las instituciones y sociedad.

Cabe mencionar que, las capacitaciones de diversidad no se deben enmarcar como ejercicios de formación aislados o como requisitos o tareas adicionales, sino como parte integral del desarrollo organizacional (Martínez y Reséndiz, 2021).

De igual forma, se recomienda hacer énfasis a la conmemoración del mes de la inclusión y remarcar las políticas de trato igualitario, para reforzar el tema en el personal de la organización y hacerlo parte de la cultura de las organizaciones financiera. También, resulta imprescindible que se realicen talleres sobre las herramientas que se pueden utilizar para promover un ambiente más inclusivo y reducir los niveles de discriminación, generando así una mejor experiencia de servicio a los clientes y creando confianza en sus procesos.

Por otra parte, para combatir la brecha de género en el sector financiero, es indispensable que el sector público y privado unan sus esfuerzos para realizar campañas con el objetivo de subrayar la importancia de obtener créditos a través de entidades formales que estén reguladas por la correspondiente autoridad financiera, asimismo recalcar los riesgos que se corren al optar por productos financieros informales (como la tanda). Asimismo, es conveniente que el esfuerzo conjunto se enfoque en el desarrollo de programas y capacitaciones a trabajadoras sobre educación financiera para así poder apoyar a las personas

6. Conclusiones

Después de haber analizado los resultados obtenidos se puede decir que los principales retos de inclusión financiera a los que se enfrentan las mujeres en cuestión de acceso a créditos: son la falta de información y confianza en las entidades financieras, falta de historial crediticio, un trato discriminatorio por parte de la oferta financiera; asimismo, el nivel educativo representa una barrera para las mujeres ya que a menor nivel educativo mayor la ausencia de uso de crédito.

En relación con el servicio brindado por parte de la oferta financiera, se determinó que existen sesgos en el número de productos financieros ofertados, ya que mientras que para el hombre fue de más de cinco a la mayoría de las mujeres fue menor a cinco, también a la mujer en la mayoría de las instituciones no se le brindó este tipo de información y se observó cierto desinterés y falta de atención.

Lo anterior se puede derivar de la concepción social que se le ha dado a la mujer, pues como se mencionó en la teoría de Simone de Beauvoir, que lo único que ha hecho esto es apartar a la mujer de su capacidad existencial, es decir, la posibilidad de construirse a ella misma, reduciendo su participación en el mundo económico puesto que la imposibilita de ejercer su derecho a la libertad y la cavidad de realizar un proyecto personal de vida.

Cabe destacar que, un resultado inesperado dentro del análisis fue que las personas del grupo más joven (18 a 29 años), tiene una menor participación en solicitud de crédito en Puebla. Asimismo, se observa que la mayoría de las personas de la muestra (más del 50%) no ha solicitado alguna vez crédito, por lo que el nivel de exclusión financiera es alto, aunado a ello, el uso de productos financieros informales es considerado, siendo la tanda al que más se recurre, demostrando así la falta de formalidad.

Por otra parte, para futuras trabajos de investigación se recomienda ahondar más en los rangos salariales y diseño de productos de crédito, el primero para poder ver a mayor detalle la relación de la brecha salarial y el uso del producto financiero; el segundo punto ayudará a tener una visión más amplia sobre si se consideran las necesidades y características de las mujeres en el diseño de productos.

Gracias a esta investigación pudimos profundizar en una de las cuatro áreas en las que se enfoca la administración de empresas siendo esta el área de finanzas, su impacto nos permitió comprender la importancia que tiene la educación financiera a temprana edad, las materias básicas de matemáticas financieras y finanzas **1 y 2**, nos permiten tener una noción de cómo se maneja el dinero en las organizaciones, así mismo, nos permite conocer y entender como es la estructura financiera que llevan las empresas y de igual forma poder aplicarlo a nuestra vida personal. El presente tema de investigación nos hace reflexionar sobre la importancia que tiene la educación financiera en la etapa universitaria y que no solo

se debería impartir a estudiantes del área de negocios, sino que más bien debería ampliarse el conocimiento a todas las licenciaturas, de este modo se puede lograr que exista una mayor inclusión financiera en México.

Referencias

(2020). El rompecabezas de la inclusión financiera en México. *IMCO*. <https://imco.org.mx/el-rompecabezas-de-la-inclusion-financiera-en-mexico/>

Alberro, I. Henderson, M. Naúde, A. (2016). *Grandes problemas: inclusión financiera en México: retos y perspectivas*. Editorial El Colegio de México. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/iberopuebla/194861?page=1>

Banco de México. (s.f). Sistema Financiero.

http://educa.banxico.org.mx/banco_mexico_banca_central/sistema-financiero.html

Bancomer [BBVA] & Museo Interactivo de Economía [MIDE]. (2014). ¿Qué es el crédito? *Crédito: La tarjeta de crédito y salud crediticia, versión 2.1*, 12-13.

BANSEFI. (s.f.) *Educación financiera*.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/83054/Educacion_Financiera.pdf

Benassini, M. (2014). *Introducción a la investigación de mercados: Enfoque para América Latina*. (Tercera edición). Pearson Education.

Briano, G. (2020). La inclusión financiera en México: Una perspectiva de género. *UNIVERSITARIOS POTOSINOS*, 253, 20-25. <http://www.uaslp.mx/Comunicacion-Social/Documents/Divulgacion/Revista/Diecisiete/253/253-05.pdf>

Capacho-Puentes, L. M., López-Hurtado, S. C., Moreno-Calderón, J. P., Peña-Céspedes, A. D., Rozo-Rincón, L. J. & Urrego-Sepúlveda, V. L. (2020). *Simone de Beauvoir*. [Tesis,

Inclusión financiera: Retos que enfrentan las mujeres para el acceso al crédito bancario en el Estado de Puebla

Universidad Católica de Colombia, Facultad de Derecho]

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24325/1/Simone-de-Beauvoir.pdf>

Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2016). *Encuesta.*

<https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Paginas/Encuestas.aspx>

Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2020). *Inclusión Financiera.*

<https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/inclusion-financiera-25319>

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2020). *Informe de pobreza y evaluación en Puebla.*

https://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/Documents/Informes_de_pobrez_a_y_evaluacion_2020_Documentos/Informe_Puebla_2020.pdf

Consejo Nacional de Inclusión Financiera. (2018). *Reporte Nacional de Inclusión Financiera* 9.

<https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusion%20Financiera%209.pdf>

Corporación Financiera Internacional. (2019, 31 de octubre) *¿Por qué es un buen negocio financiar a la mujer emprendedora en México?* [20191031-Estudio-de-Mercado-Mexico.pdf \(ifc.org\)](#)

Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S. y Hess, J. (2018). *The Global Findex database 2017: Measuring financial inclusion and the Fintech revolution.* World Bank:

Washington, DC. https://globalfindex.worldbank.org/sites/globalfindex/files/2018-04/2017%20Findex%20full%20report_0.pdf

EGADE. (2021, 14 de abril) *¿Qué es la inclusión financiera con relación a las mujeres?*

<https://www.youtube.com/watch?v=yUNaexABwNk>

Externalidades positivas y negativas (2020, 17 de enero).

<https://www.economiaydesarrollo.org/capitulo-13-externalidades-positivas-y-negativas/>

Fuentes, A. (2015, 28 de septiembre). *¿Qué impide el acceso de las mujeres al crédito Forbes, México?* <https://www.forbes.com.mx/que-impide-el-acceso-de-las-mujeres-al-credito/>

Furlong, A. (2013). *Género, poder y desigualdad*. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Dirección de Fomento Editorial.

Garvan, M. (2019, 11 de julio) *¿Qué es el óptimo de Pareto y cómo se interpreta en la economía del bienestar?* <https://elcomercio.pe/economia/peru/optimo-pareto-interpreta-economia-bienestar-noticia-ecpm-654003-noticia/>

Gobierno de México. (2020) *Política Nacional de Inclusión Financiera. 2020-2021*. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/616796/PNIF_Plan_Trabajo-2020-2021.pdf

Gómez, A., Albo, A., Kurczyn, S., Ordaz, J., Rodríguez, G. y Ordoñez, F. (2021). *Índice Citibanamex de Inclusión Financiera, edición 2021 Entidades Federativas y Municipios*. Banamex <https://www.banamex.com/resources/pdf/es/personas/compromiso-social/indice-de-inclusion-financiera-2021.pdf>

Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa. *Recimundo*, 4(3), 163-173. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>

- Gutiérrez, F. (2018, 03 de julio). *Inclusión financiera para las mujeres, un reto para el gobierno de AMLO*. <https://www.economista.com.mx/sectorfinanciero/Inclusion-financiera-para-las-mujeres-un-reto-para-el-gobierno-de-AMLO-20180703-0075.html>
<https://es.scribd.com/document/435910838/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-SAMPIERI>
- INEGI. (2018). *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera*. https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enif/2018/doc/enif_2018_resultados.pdf
- INEGI. (2020). *Censo de población y vivienda 2020 en Puebla*. https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ccpv/2020/doc/cpv2020_pres_res_pue.pdf
- Marksman, R. (2020) *Ensayo del feminismo en Chile desde la perspectiva de Mary Wollstonecraft*. [Ensayo Anacrónico, Universidad Central de Venezuela]. Archivo digital.
https://www.academia.edu/42398648/Ensayo_del_feminismo_en_chile_desde_la_perspectiva_de_Mary_wollstonecraft
- Martínez, L. & Reséndiz, C. (2021) *Inclusión financiera sin discriminación: hacia un protocolo de trato incluyente en sucursales bancarias de México*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 1-58. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46980-inclusion-financiera-sin-discriminacion-un-protocolo-trato-incluyente-sucursales>
- Moncayo et al. (2015). Un análisis inicial del Dinero Electrónico en Ecuador y su impacto en la inclusión financiera. *Cuestiones económicas*, 25(1), 10-48
<http://repositorio.bce.ec/handle/32000/1795>

- Morales, A. (2017). ¿Cuál es la estructura del Sistema Financiero Mexicano? *Unidades de Apoyo para el aprendizaje*. CUAED/Facultad de Contaduría y Administración <https://uapa.cuaieed.unam.mx/sites/default/files/minisite/static/dc3d2641-2d6a-45df-892c-5c5162e33a73/contenido%2017/index.html>
- Oulhaj, L. Ayala A. López, L. (2016). *Avanzar en la inclusión financiera: Propuestas en torno a la conceptualización y al marco legal desde dos cooperativas de ahorro y préstamo como actores de las finanzas solidarias en México*. Universidad Iberoamericana Ciudad de México.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2020) *Los servicios financieros en México con perspectiva de género: avances y áreas de oportunidad*. <https://www.mx.undp.org/content/mexico/es/home/library/poverty/los-servicios-financieros-en-mexico-con-perspectiva-de-genero--a.html>
- Roa, J. (2014) *Inclusión y la estabilidad financiera. Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA)* (5). <https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/files/mfg-es-documento-inclusion-y-la-estabilidad-financieras-4-2014.pdf>
- Roa, M. J., & Mejía, D. (2018). *Decisiones financieras de los hogares e inclusión financiera: evidencia para América Latina y el Caribe*. Ciudad de México: CAF y CEMLA. <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1188>
- Ruiz, J. y Largo, H. (2020). *Factores que inciden en la educación financiera de los habitantes del barrio simón bolivar en el municipio de itagui* [Trabajo de Grado, Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria de Colombia] <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/659/Educacion%20financiera.pdf?se>

[uence=1&isAllowed=y#:~:text=En%20el%20presente%20trabajo%20se,y%203\)%20el%20Analfabetismo%20financiero.](#)

Sampieri, R. (2014). Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. (6ta ed.). *Metodología de la Investigación* (parr. 88-92). Mc Graw Hill Education.

Secretaria de Hacienda y Crédito Público. (2015). Estructura del Sistema Financiero Mexicano. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/23187/Estructura del Sistema Financiero Mexicano 2015.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/23187/Estructura_del_Sistema_Financiero_Mexicano_2015.pdf)

Torres, D. (2014) Fallos del mercado y regulación económica en los servicios públicos domiciliarios. Aproximaciones a una disciplina poco entendida por los juristas. *Revista Digital del Derecho Administrativo*, (12), 45-62

Villasis, D. (s.f). De la vulnerabilidad al empoderamiento: La inclusión del grupo marginado que sería la oportunidad más rentable en el sistema financiero mexicano. *Memoria y Compendio de ensayos ganadores.* 50-56. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/653857/Licenciatura Tercer Lugar .pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/653857/Licenciatura_Tercer_Lugar_.pdf)

Ward, M. (2021) *8 cursos gratuitos en línea sobre diversidad, equidad e inclusión que te convertirán en un mejor líder.* Business Insider México. <https://businessinsider.mx/8-cursos-gratuitos-en-linea-sobre-diversidad-equidad-e-inclusion/>

Zavaleta, O. (2021, 29 de octubre) *La inclusión financiera en México, retos y oportunidades.* EGADE IDEA, Thought Leadership in Action. <https://egade.tec.mx/es/egade-ideas/opinion/la-inclusion-financiera-en-mexico-retos-y->

Inclusión financiera: Retos que enfrentan las mujeres para el acceso al crédito bancario en el Estado de Puebla

[oportunidades#:~:text=La%20inclusi%C3%B3n%20financiera%20es%20un,y%20otros%20pa%C3%ADses%20en%20desarrollo](#)

Anexos

Anexo A

1. Escolaridad:
 - a. Primaria
 - b. Secundaria
 - c. Preparatoria
 - d. Licenciatura

1. Edad:
 - a. 18 a 29
 - b. 30 a 39
 - c. 40 a 49
 - d. 50 o más

2. Estado Civil:
 - a. Soltera
 - b. Casada

3. Marque los productos o servicios financieros que conoce
 - a. Tarjeta de crédito
 - b. AFORE
 - c. Seguro
 - d. Cuenta de ahorro

4. Marque los productos o servicios financieros que utiliza
 - a. Tarjeta de crédito
 - b. AFORE
 - c. Seguro
 - d. Cuenta de ahorro

5. ¿Alguna vez ha solicitado un crédito?
 - a. Sí
 - b. No

6. Si tu respuesta anterior fue sí, marca los requisitos que te pidieron:
 - a. Estar en un rango de edad
 - b. Tener una cuenta en el banco
 - c. Estar el buró de crédito
 - d. Aval
 - e. INE
 - f. Empleo
 - g. Otro

7. Si tu respuesta fue no, marca la razón por la cual no has solicitado un crédito:
 - a. Desconozco la documentación que necesito
 - b. No cuento con un respaldo
 - c. No solicita porque cree que la pueden rechazar
 - d. Los intereses son altos
 - e. No existen sucursales cerca de donde vivo
 - f. No le interesa
 - g. No le gusta endeudarse

8. ¿Ha utilizado algún crédito informal?
 - a. Tandas
 - b. Cajas de ahorro sin respaldo de la Condusef
 - c. Casas de empeño
 - d. Préstamo de familiares

9. ¿Para qué utilizó el crédito?
 - a. Emergencia (relacionado a la salud)
 - b. Pago de servicios (gastos del hogar)
 - c. Vivienda (renta)
 - d. Educación
 - e. Compra de un pasivo (auto)
 - f. Otro (entretenimiento)

10. Plazo del crédito

- a. Corto
- b. Mediano
- c. Largo

11. Existen sucursales bancarias cerca del lugar en donde vive

- a. Sí
- b. No

12. Cuál es el medio de infraestructura financiera que utiliza

- a. Cajero
- b. Sucursal
- c. Establecimiento comercial
- d. Ninguna

Anexo B

Guía de observación sobre el crédito bancario; para visita a instituciones financieras

Saludo. Buen día, me gustaría solicitar un préstamo (crédito bancario)

- Uso del préstamo: es para poder solventar unos gastos relacionados a la vivienda (temas de construcción o reparación de la casa)
- ¿Cuál es la cantidad máxima y mínima que me pueden prestar? (necesita alrededor de 75 000)
- ¿Cuáles son los requisitos que se necesitan?
- ¿Qué tipo de crédito es conveniente para mí?
- ¿En cuánto tiempo podría pagar el préstamo? ¿Se puede extender el tiempo del pago?
- ¿Cuánto pagaría cada mes (pago de intereses)? ¿Pasa algo si no pago en los tiempos establecidos? (monto de los intereses)
- ¿Qué es el buró de crédito? ¿Qué paso si no me encuentro en éste?
- ¿Se puede cancelar? ¿Cómo?
- Si tengo dudas ¿a quién me puedo dirigir?

Nota: Para realizar una situación más neutral, para ambas personas se les solicitará afirmar que no poseen información financiera, actuar con poco conocimiento específico sobre el crédito, asimismo, ambas deberán actuar sin haber tenido alguna tarjeta de crédito u obtenido un préstamo formal y no cuenta con un fondo de emergencia.

Anexo C

Tabla de los motivos por los cuales las mujeres de 18 a 29 años no solicitan crédito

Tabla de los motivos por los cuales las mujeres de 18 a 29 años no solicitan crédito	
Motivos	%
No confío en las instituciones bancarias	8%
Los intereses son altos	19%
Desconozco la documentación que se requiere	12%
No me interesa endeudarme	37%
No cuento con un respaldo o aval	1%
No lo solicito porque creo que me pueden rechazar un otorgamiento de crédito	3%
No tengo un historial crediticio	21%
Total	100%

Nota. La tabla muestra los porcentajes de los motivos por los cuales las mujeres de 18 a 29 años no solicitan un crédito. Fuente: Elaboración propia con datos tomados de la Encuesta sobre el uso del crédito bancario (2022)

Anexo D

Tabla de la relación entre el número de productos financieros utilizados por las mujeres

# de Productos	%
1	28.1%
2	22.8%
3	15.8%
4	11.4%
5	7.0%
6	8.8%
7	4.4%
8	1.8%

Nota. La tabla muestra el porcentaje de la población encuestada en cuanto al número de productos financieros utilizados. Fuente: Elaboración propia con datos tomados de la Encuesta sobre el uso del crédito bancario (2022)