



La inclusión financiera y la responsabilidad social de los bancos cubanos

Financial inclusion and the social responsibility of Cuban banks


LARITZA QUIROZ SERRANO¹

 <https://orcid.org/0009-0004-4202-1165>


DEYLEM GONZÁLEZ MEJÍAS²

 <https://orcid.org/0009-0004-9304-5933>

YECY AGÜERO VEITÍA³

 <https://orcid.org/0009-0005-6783-0628>

ANISABEL REGLA GÁLVEZ FERNÁNDEZ⁴

 <https://orcid.org/0000-0003-3131-5673>

BPA Camagüey, sucursal 5952, Camagüey, Cuba^{1y2}

BANDEC Vertientes, Camagüey, Cuba³

Universidad de Camagüey, Camagüey, Cuba⁴

Autor para correspondencia: anisabel.galvez@reduc.edu.cu

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue fundamentar la inserción de la inclusión financiera como variable para la medición de la responsabilidad social de los bancos con vista a la elaboración de memorias de sostenibilidad en el sector bancario cubano. La metodología utilizada corresponde a una investigación documental, transversal, no experimental, donde se utilizó la técnica de análisis de contenido. El estudio realizado permitió a partir del análisis de una muestra de bancos de cinco regiones del mundo demostrar que la inclusión financiera no constituye una variable independiente de análisis de la responsabilidad social en este sector, así como la necesidad de su inclusión en las memorias de sostenibilidad para el contexto nacional.

Palabras claves: bancos, inclusión

Código JEL: G21 Bancos; Otras instituciones de depósito; Hipotecas

Citar como (APA):

Quiroz Serrano, L. González Mejías, D.; Agüero Veitía, Y. & Gálvez Fernández, A. (2024): Inclusión financiera y la responsabilidad social de los bancos cubanos, *Revista Cubana De Finanzas Y Precios* 8(2), 98-112

https://www.mfp.gob.cu/revista/index.php/RCFP/article/view/09_V8N22024_LOSyOtros

ABSTRACT

The objective of this study was to base the insertion of financial inclusion as a variable for measuring the social responsibility of banks with a view to the preparation of sustainability reports in the Cuban banking sector. The methodology used corresponds to a non-experimental, cross-sectional, documentary research, where the content analysis technique was used. The study carried out allowed, from the analysis of a sample of banks from five regions of the world, to demonstrate that financial inclusion is not an independent variable of analysis of social responsibility in this sector, as well as the need for its inclusion in sustainability reports. for the national context.

Keywords: banks, inclusion

INTRODUCCIÓN

Se coincide con Gálvez, et al (2023) que la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) o Empresarial (RSE)¹ es un tema ampliamente tratado en la bibliografía científica. Numerosos autores (Burgos, 2018; Carroll, 1979; Freeman, 1984; Lizcano et al, 2018; Pache et al, 2020) han incursionado en el tema desde diferentes enfoques y perspectivas. Sin embargo, todos coinciden, explícita o implícitamente, que representa un nivel de compromiso con un comportamiento ético y responsable de la empresa hacia sus grupos de interés, la sociedad y el medio ambiente, sobre la base del reconocimiento de que la actividad empresarial genera impactos negativos.

Son numerosos los estudios desarrollados en el tema, donde sobresalen los aportes de Carroll (1979) que delimita por primera vez las responsabilidades de la empresa como económicas, legales, éticas y filantrópicas y la Teoría de los Stakeholders, desarrollada por Freeman (1984) que define a los grupos de interés como centro importante de RSE y constituido por toda persona o grupo que afectan o son afectados por la actividad de la empresa. Sin embargo, es en el siglo XXI que la Responsabilidad Social Corporativa se ha convertido en un factor importante de crecimiento empresarial y ha sido centro de interés del empresariado, como una forma de informar a sus grupos de interés sobre la preocupación y ocupación por un actuar socialmente responsable con la sociedad y el medio ambiente. En el ámbito normativo también se han realizado importantes aportes, donde se destaca la promulgación de la Norma Internacional para la Responsabilidad Social ISO 26000 (ISO, 2010) que promueve la utilización de un léxico, cultura y conciencia común en este campo.

Estos acontecimientos, tanto en el plano académico como de la praxis, ha contribuido al desarrollo de un marco teórico amplio y consensado en el tema. Sin embargo, no se ha logrado el diseño e implementación de un modelo universal que mida todos los aspectos considerados en la RSE y las variables de la misma.

¹ Se utiliza indistintamente RSC y RSE

Por otra parte, la inclusión financiera se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas a una variedad de productos y servicios financieros útiles y asequibles que satisfacen sus necesidades: como pagos y transferencias, ahorro, seguros y crédito, y que son prestados de una manera responsable y sostenible. (Banco Mundial, 2018).

La inclusión poco a poco ha ido recobrando fuerza hasta convertirse en una prioridad para las autoridades, dado que los organismos reguladores y la propia Naciones Unidas impulsan su incorporación en las políticas de gobiernos y empresas, donde se destaca el sector bancario por su papel de intermediario financiero por excelencia. Sin embargo, no siempre se informa y analiza la inclusión financiera como parte de la responsabilidad social bancaria.

En la banca comercial cubana también está presente esta contradicción, a pesar de reconocerse el carácter social de la misma por ser una banca estatal que lleva a la práctica la política financiera del país y la misión que le corresponde dentro del modelo de desarrollo económico y social de la nación y la no comunicación de información sobre inclusión financiera como parte de su responsabilidad social

Por lo cual el objetivo del presente estudio es fundamentar la inserción de la inclusión financiera como variable para la medición de la responsabilidad social de los bancos con vista a la elaboración de memorias de sostenibilidad en el sector bancario cubano.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio que se presenta correspondió a una investigación documental, transversal, no experimental, donde se utilizó la técnica de análisis de contenido que según Andréu (como se citó en Díaz, 2018) "consiste en un conjunto de técnicas sistemáticas interpretativas del sentido oculto de los textos". (p.126).

Se delimitaron dos momentos:

Momento 1. Valoración de la inserción de la inclusión financiera como variable de la Responsabilidad Social Bancaria (RSB) en las memorias, reportes o informes integrados de responsabilidad social.

En este momento, mediante la técnica de análisis de contenido de la muestra de memorias, reportes o informes se determinan las variables de Responsabilidad Social Bancaria (RSB) presente en estos y se busca la concordancia entre los bancos aplicando la frecuencia relativa, donde los autores asumen que un resultado $\geq 70\%$ es válido para considerarlo como variable.

Posteriormente, se analiza la inclusión financiera como variable de la Responsabilidad Social Bancaria (RSB) en los informes estudiados y su conceptualización.

Momento 2. Fundamentación de la inserción de la inclusión financiera como variable de la Responsabilidad Social Bancaria en Cuba.

Mediante la técnica de análisis de contenido de publicaciones en el tema se fundamenta la necesidad de integrar a los informes de RSB la variable de inclusión financiera.

TRATAMIENTO DE LA MUESTRA

Para la selección de los bancos a participar en el estudio se aplicó muestreo intencionado; sobre la base de considerar a los principales bancos de cada región por su nivel de activos.

En la tabla 1 se observa la constitución de la muestra de bancos distribuidas por regiones, donde se evidencia que el mayor por ciento corresponde a la región de las Américas por pertenecer a la zona geográfica donde se realiza la investigación.

Tabla1

Muestra de bancos por regiones.

Región	Cantidad	%
América	25	44.6
Europa	18	32.1
Asia	7	12.5
Australia	3	5.4
África	3	5.4
Total	56	100

Los 56 bancos estudiados corresponden a 32 países en el período comprendido entre 2019 - 2021. Los años más representativos fueron 2020 (50 %) y 2019 (33.9%) Se trabajó con 5 variables de identificación (nombre del banco, nombre del informe, continente, país, año de publicación).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A partir de la aplicación de la técnica de análisis de contenido en la revisión realizada a los 56 reportes, memorias o informes de sostenibilidad y los reportes de gestión integrados se determinaron preliminarmente 25 variables, de las cuales se seleccionan 17 (68 %) por tener una frecuencia relativa ≥ 70 %.

En la Tabla 2 se refleja este resultado y la conceptualización de estas variables:

Tabla 2

Variables de Responsabilidad bancaria y su conceptualización

DENOMINACIÓN VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN VARIABLE	%
Variable 1. No discriminación	Representa el derecho de las personas a utilizar los servicios y productos bancarios sin distinción de ninguna índole, expresado en la composición de clientes con énfasis en la composición por edades y género.	87.5
Variable 2. Integralidad Social	Representa el análisis de la base de clientes a partir de su composición por diferentes criterios, tales como nivel educacional, edad promedio, antigüedad promedio, entre otros.	73.21
Variable 3. Clima laboral	Refleja el análisis de la estabilidad y satisfacción del capital humano que labora en la institución bancaria de llevar a la práctica las políticas aprobadas.	96.43
Variable 4. Rendimiento del capital.	Representa el análisis de la posición económica financiera de la institución bancaria como resultado de la utilización eficiente de los recursos, expresado en indicadores de rendimiento.	83.93
Variable 5. Autonomía financiera	Evalúa si la institución bancaria es una organización autónoma, lo que se expresa en indicadores de autonomía financiera, liquidez, entre otros.	98.21
Variable 6. Independencia y transparencia en sistemas informativos	Evalúa si los sistemas informativos y los manuales de operación que utiliza la institución bancaria generan información confiable, transparente, útil y oportuna; así como la independencia en el uso y explotación de sistemas informáticos como soportes tecnológicos para el procesamiento y elaboración de información.	98.21
Variable 7. Prevención del lavado de activos, financiamiento al terrorismo y otras actividades ilícitas.	Expresa si las acciones que utiliza la institución bancaria conllevan a la detección oportuna de señales de operaciones de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y actividades ilícitas; así como si todos los productos y servicios financieros son supervisados.	89.29

DENOMINACIÓN VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN VARIABLE	%
Variable 8. Inversión en educación	Expresa el monto de financiamiento que destina la institución bancaria a la preparación de su personal y la población en general.	85.71
Variable 9. Contribución al desarrollo institucional producto de los procesos de educación y capacitación	Expresa cómo la inversión en educación se refleja en los indicadores económicos, sociales y ambientales de la institución bancaria.	98.21
Variable 10. Comunicación e información	Evalúa la efectividad de la aplicación de la estrategia de comunicación de la institución bancaria hacia el interior de la organización	94.64
Variable 11. Educación y Capacitación para el Desarrollo del Personal	Evidencia en números la cantidad de acciones y proyectos que se desarrollan para la preparación de los empleados y directivos de la institución bancaria.	98.21
Variable 12. Innovación y difusión	Expresa el desarrollo e introducción de productos nuevos y los problemas resueltos por el personal de la institución bancaria, así como su difusión hacia el sector bancario del país y otros actores sociales interesados.	92.86
Variable 13. Educación Financiera	Expresa la cantidad de los programas de educación financiera dirigidos a la población en general, así como la cantidad de personas capacitadas.	71.43
Variable 14. Colaboración entre instituciones financieras y otras organizaciones	Muestra los acuerdos y actividades que en el ámbito educacional, de negocios, social y ambiental realiza la institución bancaria en colaboración con otras organizaciones (Academia, organizaciones profesionales, otras empresas).	94.64
Variable 15. Mejora del nivel de vida de los clientes y empleados	Evalúa el incremento de la inclusión financiera y social para los clientes y empleados a través de los servicios y productos financieros brindados, expresados a través de indicadores de uso y calidad de los productos y servicios financieros, así como los apoyos y prestaciones brindadas a clientes y empleados.	96.43

DENOMINACIÓN VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN VARIABLE	%
Variable 16. Apoyo a actividades comunitarias	Representa la aportación de la institución bancaria en número de acciones, actividades, programas y montos económicos destinados al apoyo al desarrollo comunitario y medio ambiente en las comunidades donde tiene presencia.	98.21
Variable 17. Contribución a la protección del medio ambiente	Expresa las actividades que realiza la institución bancaria para contribuir al cuidado del medio ambiente y la sostenibilidad ambiental hacia el interior de la organización, así como la oferta de productos y servicios bancarios sostenibles.	96.43

Fuente: Gálvez, *et al* (2023)

El análisis de contenido realizado posibilitó la determinación de las siguientes particularidades en las regiones estudiadas en relación a las variables de RSB:

- a) En Europa reviste gran importancia variables como independencia y transparencia en sistemas informativos, la prevención del lavado de activos, financiamiento al terrorismo y otras actividades ilícitas, la contribución al desarrollo institucional producto de los procesos de educación y capacitación, la comunicación e información, la educación y capacitación para el desarrollo del personal, la innovación y difusión, la colaboración entre instituciones financieras y otras organizaciones, la mejora del nivel de vida de los clientes y empleados, el apoyo a actividades comunitarias y la contribución a la protección del medio ambiente. Se destaca que en el tratamiento de la innovación en esta región se manifiesta una tendencia hacia la introducción de nuevos productos o perfeccionamiento de los ya existentes teniendo inherentes en ellos la sostenibilidad.
- b) En América las variables más importantes y comúnmente utilizadas son clima laboral, no discriminación, la autonomía financiera, la independencia y transparencia en sistemas informativos, la contribución al desarrollo institucional producto de los procesos de educación y capacitación, la educación y capacitación para el desarrollo del personal, la innovación y difusión, la colaboración entre instituciones financieras y otras organizaciones, el apoyo a actividades comunitarias y la contribución a la protección del medio ambiente. A diferencia de Europa, en el tratamiento de la innovación en América Latina y el Caribe la tendencia es hacia la digitalización y la creación de nuevos productos para posicionarse en el mercado de forma competitiva.
- c) En Asia las variables más importantes abordadas en estos informes son la no discriminación, el clima laboral, la independencia y transparencia en sistemas

informativos, la contribución al desarrollo institucional producto de los procesos de educación y capacitación, la comunicación e información, la educación y capacitación para el desarrollo del personal, la mejora del nivel de vida de los clientes y empleados, el apoyo a actividades comunitarias y la contribución a la protección del medio ambiente. Se destaca que la innovación y difusión no ocupa los porcentajes más altos en estos informes.

- d) En Australia son abordadas casi todas las variables, donde se destacan por su presencia en todos los informes revisados la no discriminación, el clima laboral, el rendimiento del capital, la autonomía financiera, la independencia y transparencia en sistemas informativos, la prevención del lavado de activos, financiamiento al terrorismo y otras actividades ilícitas, la contribución al desarrollo institucional producto de los procesos de educación y capacitación, la comunicación e información, la educación y capacitación para el desarrollo del personal, la innovación y difusión, la educación financiera, la colaboración entre instituciones financieras y otras organizaciones, la mejora del nivel de vida de los clientes y empleados, el apoyo a actividades comunitarias y la contribución a la protección del medio ambiente.
- e) África es la región que menos variables considera en sus reportes de sostenibilidad, siendo las más utilizadas el rendimiento del capital, la autonomía financiera, la prevención del lavado de activos, financiamiento al terrorismo y otras actividades ilícitas, la educación y capacitación para el desarrollo del personal, la colaboración entre instituciones financieras y otras organizaciones, la mejora del nivel de vida de los clientes y empleados y el apoyo a actividades comunitarias. Se destaca muy desfavorablemente que aspectos como la innovación y el cuidado del medio ambiente tengan poca representatividad.

En el estudio se evidencia que no existe una variable independiente relacionada con la inclusión y se observa que en la variable mejora del nivel de vida de los clientes y empleados con un 96.43 % se incluye en su conceptualización a la inclusión financiera y social de los clientes y empleados. Con relación a las regiones se destaca negativamente que en la región de las Américas entre las variables más importantes y comúnmente utilizadas no se encuentra la variable mejora del nivel de vida de los clientes y empleados que incluye la inclusión, que si manifiesta un alto nivel de importancia en el resto del mundo.

Sin embargo, por el papel e importancia que en el contexto nacional tiene la inclusión financiera y social para el logro de los Lineamientos de la política económica y social del país los autores del presente estudio consideran pertinente la separación de esta variable en dos: Inclusión financiera y social y mejora del nivel de vida de los trabajadores por corresponder a dos grupos de interés con particularidades muy propias y así poder trazarse estrategias diferenciadas para ambos grupos de interés.

Se fundamenta la introducción de la inclusión financiera como variable de RSB a partir de los siguientes argumentos:

La responsabilidad social para el sector bancario se ha definido de diferentes maneras (Sanchis, et al, 2018; de la Haza, 2017; Ulaje, et al, 2019) donde se manifiesta la ausencia de una definición totalmente consensada.

Teniendo en cuenta los estudios sobre el tema, los objetivos de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y las tendencias actuales de la banca, tanto a nivel internacional como en el contexto nacional, los autores del presente estudio asumen la definición de RSB como:

El compromiso y ocupación de las instituciones bancarias de contribuir al desarrollo sostenible con inclusión financiera y social, mediante una gestión transparente y responsable de los impactos, los riesgos y las oportunidades de su actividad, priorizando los aspectos ambientales, éticos y sociales en el diseño de sus productos y servicios, en su política de crédito, en el desarrollo de inversiones responsables y la información oportuna a sus grupos de interés (Gálvez, et al, 2023)

El reconocimiento por parte de la UNESCO (2005) de que la inclusión es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades.

La afirmación de que la inclusión es necesaria ya que permite un mundo más equitativo y más respetuoso frente a las diferencias, beneficia a las personas independientemente de sus características, sin establecer etiquetas y sin excluir a nadie, proporciona un acceso equitativo, permitiendo la participación de todos y valorando el aporte de cada persona a la sociedad.

No existe un marco consensado al definir los tipos de inclusión, donde las más representativas son: Inclusión educativa, inclusión social, inclusión laboral e inclusión financiera, esta última que constituye el campo de estudio de esta investigación.

La inclusión financiera ha evolucionado a lo largo de los años y en la actualidad no existe una definición totalmente consensada de la misma, donde diferentes autores y organismos han incursionado en el tema (Graham, 2013; Mejías, 2017; Raccanello, et al, 2014; Ortiz; et al 2017; Carballo, 2020; Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), 2020). A continuación, se reseñan algunas de las más significativas:

Graham (2013) y Mejías (2017) precisan que la inclusión financiera corresponde al acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población.

Carballo (2020) considera que la inclusión financiera puede definirse como el proceso que asegura el acceso, uso y disponibilidad del sistema financiero formal a todos los miembros de una economía

El Banco de la Reserva de la India define la inclusión financiera como el proceso de garantizar un acceso apropiado a los productos y servicios financieros que necesiten los

grupos vulnerables como los sectores más débiles y grupos de bajos ingresos, a un coste razonable y justo, unido a la transparencia de los principales agentes institucionales participantes (como se citó en Ortiz; et al, 2017).

El Banco Mundial (2018) considera que la inclusión financiera se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas a una variedad de productos y servicios financieros útiles y asequibles que satisfacen sus necesidades: como pagos y transferencias, ahorro, seguros y crédito, y que son prestados de una manera responsable y sostenible.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV, 2020) de México define la inclusión financiera 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.

En esta última definición se destaca el carácter multidimensional de la inclusión financiera, ya que señala claramente sus cuatro componentes fundamentales:

Acceso: Se refiere a la penetración del sistema financiero en cuanto a la infraestructura disponible para ofrecer servicios y productos financieros, desde una perspectiva de oferta.

Uso: Se refiere a la adquisición o contratación, por parte de la población, de uno o más productos o servicios financieros, así como a la frecuencia con que son utilizados. Esto se refiere a la demanda de servicios financieros la cual, a su vez, refleja el comportamiento y las necesidades de la población.

Protección al consumidor: Se refiere a que los productos y servicios financieros que garantice como mínimo la transparencia de información, el trato justo y mecanismos efectivos para la atención de quejas y asesoría a los clientes contra prácticas desleales y abusivas, así como la efectividad del marco regulatorio para favorecer la inclusión de la población objetivo y el resguardo de los datos personales de los usuarios.

Educación financiera: Se refiere a las aptitudes, habilidades y conocimientos que la población debe adquirir para estar en posibilidad de efectuar un correcto manejo y planeación de sus finanzas personales, así como para evaluar la oferta de productos y servicios financieros; tomar decisiones acordes a sus intereses; elegir productos que se ajusten a sus necesidades, y comprender los derechos y obligaciones asociados a la contratación de estos servicios.

Los autores coinciden con lo expresado por Roa (2013) con la naturaleza multidimensional de la inclusión financiera. No obstante, para el sector bancario cubano por el papel que representa la educación financiera para realizar un acceso y uso de productos financieros, así como el adecuado uso de los procedimientos de protección al consumidor se considera pertinente separar en una variable independiente la educación financiera.

En el contexto nacional se localizaron estudios sobre responsabilidad social, inclusión financiera e impacto social de los bancos desde las siguientes perspectivas:

Caballero (2016) – aborda la evaluación de los impactos económicos del otorgamiento de los créditos al sector no estatal en los resultados financieros del BPA de Villa Clara.

Borras (2017). Aborda desde la perspectiva social la influencia que las instituciones bancarias ejercen sobre la equidad y el desarrollo sostenible.

Pérez, et al (2018). Realizan un análisis desde la perspectiva ambiental, proponiendo un grupo de medidas para minorar los impactos de la actividad bancaria

Lima, et al. (2018). Desde la perspectiva de la comunicación comunitaria, aborda la implicación que tienen las prácticas que inciden cotidianamente en la vida interna de los trabajadores, así como también sobre la importancia de la construcción de una cultura de participación organizacional y su repercusión en la calidad de los servicios

Soler, et al (2020). Desde la óptica ambiental reflejan un diagnóstico de los aspectos e impactos ambientales en las sucursales de la delegación de BANDEC Guantánamo, realizando una propuesta de procedimiento para la integración de las actividades ambientales en el sistema de información contable

Borras, et al (2020): aborda desde diferentes enfoques como la inclusión financiera, el impacto social, el capital intelectual en un análisis integral de propuestas de desarrollo necesarias para introducir en la banca cubana.

Lo anterior, evidencia que son recientes y pocas las investigaciones que en el país se realizan en el tema, donde se destacan los estudios de Borras y su colectivo de investigadores que han priorizado la inclusión como elemento esencial a considerar en el perfeccionamiento de la banca cubana.

CONCLUSIONES

El estudio realizado evidencia que la inclusión financiera no constituye una variable independiente de análisis de la responsabilidad social en el sector bancario a nivel internacional, a pesar de los problemas de equidad existentes en muchos países y los requerimientos que plantea la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

La inclusión financiera debe ser una variable a considerar en la elaboración de las memorias de sostenibilidad para el sector bancario cubano, por el papel que el mismo desempeña en el logro de las metas económicas y sociales de desarrollo a nivel nacional y territorial.

El presente estudio abre nuevos campos de investigación relacionado con el diseño de indicadores de inclusión financiera contextualizados a la banca comercial cubana.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, J., Saraite, L., Haro, A., & Caba, M. (2018). Análisis de las memorias de sostenibilidad de la banca internacional. *REICE: Revista Electrónica De Investigación En Ciencias Económicas*, 6(11), 49–75.
- Banco Mundial. (2018). *Inclusión Financiera*.
<http://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/inclusion/overview>
- Borras, F. (. (2020). *La banca comercial cubana: Propuestas de desarrollo*. . La Habana:Editorial Félix Varela.
- Borras, F. (2017). La función social de los bancos cubanos. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*. 1(1)., 31-38.
- Burgos, C. (2018). La Responsabilidad Social o sostenibilidad: un enfoque desde el entorno y la comunicación. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 8(16), 47-59.
- Caballero, Y. (2016). Impacto de los financiamientos otorgados al sector no estatal, en la gestión financiera. *Revista BCC*, 19(4), 20-26.
- Carballo, I. E. (2020). Inclusión financiera: El reto de la proporcionalidad en la era digital. En C. S. Calvo, *Ética y economía: la relación dañada. Profundizando los modos de un auténtico desarrollo humano integral sostenible. Parte II*. (págs. 89 - 125). Génova: Parte II. pp. 89 - 125 Génova: Globethics.net.
- Carroll, A. B. (1979). A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. *The Academy of Management Review*, 4(4), 497-505.
- CNBV. (2020). *Inclusión Financiera*. <https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/inclusion-financiera-25319>
- De Haza, A. (2017). Los bancos y la responsabilidad social como medición del éxito. *Derecho PUCP*, (64), 325-332.
- Díaz, C. (2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. Orientación intelectual de revista Universum. *Revista General de Información y Documentación*, 28(1), 119-142.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Boston: Pitman.
- Gálvez, A. R., Borras, F., Quiroz, L., & Torres, I. (2023). Variables para la medición de la responsabilidad social e impacto social de los bancos cubanos. *Revista COODES*, Enviado.
- Graham, O. (2013). *Inclusión Financiera*.
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/10/11/inclusion-financiera/>
- ISO. (2010). *Norma ISO 26000*. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

- Lima, E., & Fernández, Y. (2018). Prácticas comunicativas institucionales en el Banco Metropolitano. *Revista BCC*, 21(4), 39-43.
- Lizcano, J., & Lombana, J. (2018). Responsabilidad Social Corporativa (RSC). . *Civilizar: Ciencias Sociales y Humanas*, 18(34), 119-134.
- Mejía, D. (agosto de 2017). *La inclusión y educación financiera en América Latina: oportunidades y desafíos*. <https://www.caf.com/es/conocimiento/blog/2017/08/la-inclusion-y-educacion-financiera-en-america-latina-oportunidades-y-desafios/?parent=26408>
- Ortiz, S., & Núñez, J. M. (2017). Inclusión financiera: Diagnóstico de la situación en América Latina y el Caribe. *Revista Galega de Economía*, 26(1), 45-54.
- Pache, M., & Nevado, M. T. (2020). Responsabilidad social empresarial: información divulgada por las empresas del IBEX35. *Investigación bibliotecológica*, 34(85), 81-97.
- Pérez, J., Salas, H., & Zequeira, M. (2018). Medidas de ecoeficiencia para instituciones bancarias cubanas. Análisis interno y con una proyección hacia el cliente. . *Revista BCC*, 21 (3), 12 - 18.
- Raccanello, K., & Herrera, E. (2014). Educación e inclusión financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, XLIV, (2), 119-141.
- Roa, M. (2013). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad. . *Boletín de CEMLA*, 121 – 148.
- Sanchis, J., & Rodríguez, S. (2018). Responsabilidad social empresarial en banca. Su aplicación al caso de la banca cooperativa. *REVESCO*, (127), 204-227.
- Soler, T., Zuleta, O. I., Pérez, J., & Salas, H. (2020). Integración de las actividades ambientales en el sistema de información contable en las sucursales de BANDEC Guantánamo. *Revista BCC*, 23 (2), 4-14.
- Ulaje, J., López, A., & Contreras, R. (2019). Análisis de los beneficios de la RSE en las instituciones bancarias que operan en Celaya Guanajuato, desde la perspectiva del cliente. *Revista RAITES*, 5(11), 33- 54.
- UNESCO . (2005). *Guidelines for inclusion: Ensuring Access to Education for all*. Paris.UNESCO.

DATOS DEL AUTOR

LARITZA QUIROZ SERRANO

Especialista BPA Camagüey, sucursal 5952. Licenciada en Contabilidad y Finanzas. Se encuentra cursando la maestría de Contabilidad Gerencial. Ha desempeñado dentro de la banca funciones de contadora y especialista de Recursos Humanos de la Sucursal 5952 del municipio Camagüey, siendo esta última su cargo actual.

DEYLEM GONZÁLEZ MEJÍAS

Directora BPA Camagüey, sucursal 5952. Licenciada en Contabilidad y Finanzas. Se encuentra cursando la maestría de Contabilidad Gerencial. Ha desempeñado dentro de la banca funciones de especialista, jefa de la unidad de negocios de Trabajadores por Cuenta Propia y actualmente de directora de la Sucursal 5952 del municipio Camagüey.

YECSY AGÜERO VEITÍA

BANDEC Vertientes, Camagüey, Cuba. Licenciada en Contabilidad y Finanzas. Se encuentra cursando la maestría de Contabilidad Gerencial. Actualmente se desempeña como directora de la Sucursal de BANDEC en el municipio de Vertientes en Camagüey, donde previamente ocupó diversos puestos como especialista C en sistema bancario y oficial de cumplimiento. Ha recibido numerosos reconocimientos entre los que se destacan: Medalla por los 5 y 10 años de servicios en el banco; trabajador destacado anual y por el enfrentamiento y lucha contra el fraude, la corrupción y el delito. Participó en el Fórum de Ciencia y Técnica en el año 2022.

ANISABEL REGLA GÁLVEZ FERNÁNDEZ

Universidad de Camagüey, Camagüey, Cuba. Licenciada en Contabilidad y Finanzas. Máster en Contabilidad Gerencial. Doctora en Ciencias Contables Financieras. Especialista en Banca, Contabilidad y Gestión de Intangibles. Profesora Auxiliar del Departamento de Contabilidad y Finanzas de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Camagüey. Miembro del claustro docente de la Maestría de Contabilidad Gerencial, certificada de Excelencia y de su comité académico. Ha dirigido tesis de licenciatura y maestrías. Secretaria de la Sociedad Científica de Banca y Finanzas de la Asociación Nacional de Economistas y Contadores de Cuba en Camagüey. Ha participado como ponente en congresos de reconocido prestigio y tiene múltiples publicaciones en revistas indizadas y tres capítulos de libros publicados. Obtuvo Premio de la Academia de Ciencias de Cuba como coautora. Árbitro de la revista *Visión Contable y Retos de la Dirección*. Ha realizado estancias de intercambio académico en México y España. Miembro del proyecto “Fortalecimiento del sistema bancario cubano” perteneciente a un Programa Nacional del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medioambiente y de la Red VLIR en un proyecto sobre internacionalización de la Educación Superior; se desempeña, además, como metodóloga de la Dirección de Relaciones Internacionales de la Universidad de Camagüey.

CONFLICTOS DE INTERESES

Los autores se responsabilizan con el contenido del artículo y declaran no tener asociación personal o comercial que pueda generar conflictos de interés en relación con este. Además, certifican que todos los documentos presentados son libres de derecho de autor o con derechos declarados y, por lo tanto, asumen cualquier litigio o reclamación relacionada con derechos de propiedad intelectual, exonerando de toda responsabilidad a la Revista Cubana de Finanzas y Precios.

CONTRIBUCIÓN AUTORAL

Taxonomía de Roles Colaboradores	Nombre del colaborador o autor según contribución
Conceptualización	Laritza Quiroz Serrano y Anisabel Regla Gálvez Fernández
Conservación de datos	Yecsy Agüero Veitía
Redacción - primera redacción	Laritza Quiroz Agüero y Deylem González Mejías
Redacción - revisión y edición	Anisabel Regla Gálvez Fernández
Investigación	Laritza Quiroz, Yecsy Agüero Veitía y Deylem González Mejías
Metodología	Anisabel Regla Gálvez Fernández
Validación	Laritza Quiroz Agüero

Fecha de recepción: 5 de marzo de 2024
Fecha de aceptación: 2 de abril de 2024
Fecha de publicación: 9 de mayo de 2024