

Propuesta de indicadores para medir la inclusión financiera desde las instituciones bancarias para la población cubana

Proposal for indicators to measure financial inclusion by banking institutions for the Cuban population

Geisell Sánchez Álvarez

<https://orcid.org/0009-0008-4726-1757>

Banco de Crédito y comercio, Cuba

geisell@dpca.bandec.cu

María Cristina García Pardo

<https://orcid.org/0009-0002-8922-6868>

Banco popular de ahorro, Cuba

cristina@mail.ca.bpa.cu

Yisell Pedroso Cabrera

<https://orcid.org/0009-0009-5997-1024>

Banco popular de ahorro, Cuba

yisell@mail.ca.bpa.cu

RESUMEN

Esta investigación persigue el objetivo de diagnosticar el nivel de inclusión financiera en la población cubana a partir de una propuesta de indicadores. Para ello, se parte de la conceptualización de inclusión y educación financiera, así como de su comportamiento en la región de América Latina, mediante la investigación de los principales indicadores, estrategias y acciones que se han llevado a cabo para impulsarla. A partir de las encuestas y el cálculo de los indicadores seleccionados se pretende medir el nivel de inclusión financiera en la población cubana.

Palabras claves: Educación financiera, América Latina, estrategias gubernamentales, acceso a servicios, encuestas poblacionales, medición cuantitativa.



Artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la licencia
Creative Commons Atribución-No Comercial 4.0 Internacional.

ABSTRACT

This research aims to diagnose the level of financial inclusion among the Cuban population, based on a set of proposed indicators. It begins with a conceptualization of financial inclusion and education, as well as their performance in Latin America, through research into the main indicators, in addition to the strategies and actions that have been implemented to promote them. Based on surveys and the calculation of selected indicators, the aim is to measure the level of financial inclusion among the Cuban population.

Keywords: *Financial education, Latin America, Government strategies, Access to services, Population surveys, Quantitative measurement.*

INTRODUCCIÓN

La Inclusión Financiera ha atraído el interés de diferentes actores en el ámbito mundial; los gobiernos de la región de América Latina, y el Caribe en particular, han visto en las políticas de educación e inclusión financiera una herramienta para promover el crecimiento económico y la equidad social, en un contexto de estabilidad financiera. Este interés creciente está dado porque una mejor inclusión financiera genera beneficios a la población de menores ingresos y a las micro, pequeñas y medianas empresas, para gestionar su vida y actividades económicas. Por su importancia, lograr que la población tenga el acceso y uso adecuado a servicios financieros formales se ha convertido en una prioridad internacional.

En el caso de Cuba, existen pocos trabajos referenciados que abordan la temática de inclusión y educación financiera, a pesar de estar dentro de los “objetivos del desarrollo sostenible para el 2030”. Las universidades, y en especial la de las ciencias económicas, tienen la tarea de brindar las evidencias científicas para el desarrollo de políticas de inclusión y educación financiera en el país, aunque en estos momentos existe un marcado avance en la aplicación de las nuevas tecnologías informáticas y de telecomunicaciones a través del uso de internet y la telefonía móvil, que no son determinantes en un sistema financiero inclusivo, pero constituyen herramientas básicas, que el mundo de hoy utiliza para garantizar una mayor inclusión de los sectores más pobres.

En 2011, con la actualización del modelo económico cubano, se aprobaron un conjunto de Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución que tratan, entre sus diferentes temas, el sistema financiero.

En los lineamientos 50, 51, 52, 53 y 54 se abordan temas relacionados con lograr un mayor acceso y uso de los productos y servicios bancarios, lo que se traduce en una mayor inclusión financiera por parte de la población. Entre los productos y servicios bancarios, se hace especial énfasis en el crédito, a través de una nueva política crediticia, de la diversificación de la oferta de créditos a la población y las nuevas prestaciones para las formas de gestión no estatal, así como los mecanismos y condiciones que garanticen el

otorgamiento de créditos, la recuperación de los mismos y garantizar una relación adecuada entre la tasa de interés de depósitos y créditos.

Con el propósito de conocer el nivel de inclusión financiera en el país, esta investigación se plantea el siguiente problema científico: Cómo medir el nivel de inclusión financiera en la población cubana.

Y se traza como objetivo general: Diagnosticar el nivel de inclusión financiera de la población cubana.

DESARROLLO

En los últimos años, a pesar de los importantes avances financieros en América Latina y el Caribe (ALC), todavía existen importantes rezagos y brechas por cerrar. Se padece en algunos casos de niveles bajos de inclusión y bancarización financiera, sin embargo, también se ven experiencias innovadoras para promover la participación de más segmentos poblacionales en el sector financiero (ALIDE, 2014).

Por otro lado, los bajos niveles de inclusión financiera de ALC, respecto a otras regiones, plantean el desafío de incrementar la oferta de servicios financieros hacia nuevos mercados, a través de la creación de productos innovadores, con calidad y de bajo costo, que logren satisfacer las necesidades de los clientes (ahorro, crédito, seguros, etc.), además de facilitar el acceso conveniente a estos productos y servicios.

Este desafío demanda un cambio de mentalidad de la población, mayor educación financiera y confianza en el sistema, y la creación de la infraestructura de comunicaciones adecuadas. De ahí la importancia de la educación para el proceso de inclusión financiera en la región, a la vez que esta empodera a los usuarios de servicios financieros para hacer valer sus derechos y responsabilidades, les permite mejorar su entendimiento sobre los riesgos y beneficios de los servicios financieros y, por tanto, lograr un mayor y mejor uso de estos.

El desarrollo financiero ha ido aumentando la importancia entre los programas de desarrollo en todo el mundo. Por un tiempo, esto implicaba la profundización financiera, es decir, la expansión de los flujos crediticios y financieros en relación con el Producto Interno Bruto (PIB), la cual ha demostrado estar fuertemente vinculada con el crecimiento económico. Más recientemente, la atención se ha centrado en la inclusión financiera, que ha probado ser un instrumento eficaz para el alivio de la pobreza (Alianza para la Inclusión Financiera, 2010).

La inclusión financiera no ha estado exenta de controversias. Inicialmente no existía consenso en cuanto al propio concepto, lo que ha devenido en numerosos intentos de definición por parte de organismos internacionales involucrados en el tema que, finalmente, han llegado a un acuerdo respecto a la misma y a sus respectivos indicadores.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), de México, considera la siguiente definición de inclusión financiera: “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” (CNBV, 2009, págs. 14-15). En esta definición se destaca el carácter multidimensional de la inclusión financiera, y se señalan cuatro componentes: acceso, uso, protección al consumidor y educación financiera.

La Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) considera que la inclusión financiera se fundamenta en los siguientes elementos: acceso, uso, calidad e impacto de los productos y servicios financieros (AFI, Measuring financial inclusion, Set of Financial Inclusion Indicators, 2011). A continuación, se muestra una breve definición de los mismos:

Acceso: se trata del desarrollo de capacidades para la utilización efectiva de los productos y servicios financieros.

Uso: se refiere a la utilización de los productos y servicios financieros de una forma sostenible.

Calidad: que los productos y servicios ofertados estén en dependencia de las necesidades de los clientes.

Impacto: influencia positiva de los productos y servicios bancarios sobre el bienestar de los clientes.

Los indicadores de inclusión financiera tienen por objetivo la cuantificación del acceso y uso de productos financieros. Si bien no existe consenso sobre qué medir o cómo medirlo, distintos países están generando datos al respecto cada vez con mayor sofisticación y aunque la calidad de los datos recopilados difiere entre las distintas economías, el objetivo es tener un punto de partida para la mejora continua de los datos y en el largo plazo, la mejora de políticas públicas asociadas a temas de inclusión financiera (Alarcón et al., 2013).

La AFI es el referente global para los temas de Inclusión Financiera (IF), representa un punto de partida cuyo objetivo final es la implementación de políticas públicas que mejoren las condiciones de inclusión en los mercados financieros locales; su ventaja es ser una red global, cuya interacción genera sinergia en pro de la IF.

El Grupo de Trabajo para la Medición de la Inclusión Financiera (FIDWG, por sus siglas en inglés), creado en 2009, fue el encargado de elaborar el Conjunto Principal de Indicadores de Inclusión Financiera.

Otros organismos como el Banco Mundial (BM) y el World Economic Forum (WEF) han contribuido también al mejor entendimiento de la IF, mediante estudios y reportes.

La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (SBIF), propuso una serie de indicadores que, aunque toma como base los indicadores propuestos por la

AFI, permite un análisis más profundo; puesto que incluye perspectivas socio-económicas, dígame, distribución geográfica e ingreso en algunos casos.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), autoridad mexicana con autonomía técnica y facultades ejecutivas, es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que se ha nutrido de herramientas y recursos para desarrollar e implementar estrategias de inclusión financiera exitosas.

Como principales fuentes de datos mundiales sobre inclusión financiera, se encuentra la Encuesta de Acceso Financiero (FAS, por sus siglas en inglés), del Banco Mundial y la Global Findex, del Fondo Monetario Internacional. Ambos conjuntos de datos constituyen puntos de referencia en la creciente arquitectura de datos sobre IF que pueden utilizarse para realizar evaluaciones comparativas. Sin embargo, existen diferencias entre ellas, La Encuesta de Acceso Financiero, lanzada en septiembre de 2012, es la fuente más completa de datos mundiales sobre la oferta financiera comparables entre los distintos países y a lo largo del tiempo. Esta facilita el análisis de las tendencias de acceso a los depósitos, préstamos y seguros por parte de los hogares y las empresas a lo largo del tiempo y en los distintos países, y por tipo de proveedor de servicios financieros.

La base de datos de la encuesta incluye indicadores geográficos y demográficos sobre el acceso y uso de los servicios financieros básicos con periodicidad anual de 187 jurisdicciones, que incluyen todas las economías del Grupo de los 20 (G-20), y abarcan un período de ocho años (2004-2011). La FAS es una de las tres fuentes de datos mundiales para el conjunto básico de indicadores de inclusión financiera del G-20 aprobados por sus líderes en la cumbre celebrada en Los Cabos en junio de 2012 (CGAP & IFC, 2013, págs. 27-30).

Las encuestas sobre la demanda (Global Findex), proporcionan información importante sobre las diversas dimensiones de inclusión financiera. Global Findex tiene datos detallados sobre los usuarios de los servicios financieros que posibilitan una comprensión profunda y específica sobre la inclusión financiera desde una perspectiva personal. También incluye evaluaciones subjetivas sobre las barreras de acceso al financiamiento, desde la perspectiva de las personas. La base de datos del BM utiliza una muestra de aproximadamente 1000 encuestados para estimar el valor de los indicadores para todo el país, una manera eficaz en función de los costos para captar el panorama de la inclusión financiera en un país determinado (CGAP & IFC, 2013, págs. 27-30).

Mediante Global Findex se puede elaborar una estimación del porcentaje de titulares de cuentas en el mundo, aunque la precisión de la estimación se ve afectada por el diseño de los muestreos, la redacción de las preguntas y los sesgos de las respuestas. Por lo tanto, estos indicadores tienen adjuntos errores estándares, que definen el rango dentro del cual caerían las estimaciones si se repitiera el mismo ejercicio (CGAP & IFC, 2013, págs. 27-30).

En general, se pueden apreciar las diferencias entre los indicadores propuestos por las diferentes organizaciones, las que están en dependencia de las características propias de los países donde se utilizan. Existen diferencias en cuanto al desarrollo de las telecomunicaciones, en especial, Internet, donde son varios los indicadores que miden el nivel de inclusión financiera apoyándose en las nuevas tecnologías de la información.

1. Métodos y herramientas

Para el desarrollo de los objetivos diseñados en la investigación, poder demostrar la hipótesis planteada, y resolver el problema científico; se emplearon los métodos y técnicas siguientes:

Método histórico-lógico. Para el estudio de los antecedentes, el desarrollo, las regularidades, características y tendencias actuales de la IF desde los sistemas bancarios; lo que contribuye a la fundamentación teórica del tema investigado, además de estudiar el tema como un todo y descomponerlo por partes, buscando las premisas que demuestren la necesidad de tener indicadores para medir la inclusión financiera.

Método de análisis y síntesis. Para el estudio y resumen de los elementos que intervienen en el concepto de IF, así como emitir un juicio autoral sobre el término, además de investigar los indicadores para medir el nivel de IF por separado y profundizar en las relaciones que los unen, contextualizándolos al Sistema Bancario Cubano (SBC).

Método de enfoque sistémico. Permite la orientación general concerniente a los indicadores para medir los niveles de IF y las estrategias de los gobiernos para aumentar dichos niveles, la equidad y la justicia social.

Método de análisis documental. Para la revisión bibliográfica, el estudio de reportes e informes de los diferentes gobiernos en el mundo, con énfasis en la región de América Latina y el Caribe, sobre el concepto de IF y los indicadores para medir sus niveles.

Entrevista (estructurada y no estructurada). Técnica que se emplea para diagnosticar el nivel de IF en la población determinando sus causas.

Encuesta. Esta técnica permite conocer el estado de opinión sobre la educación financiera, y su influencia en los niveles de IF de la población.

Métodos Matemáticos y estadísticos. Se emplea el paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS) versión 23, para el procesamiento de las encuestas aplicadas.

Método de criterio de expertos. Permite obtener los juicios necesarios sobre la propuesta de indicadores para medir la inclusión financiera

2. Indicadores propuestos para la medición de la inclusión financiera

Acceso:

1. No. de Sucursales por cada 1000 personas.

2. No. de Cajeros por cada 1000 personas.
3. No. de cajas en sucursales por cada 1000 personas.

Uso:

1. No. de Cuentas de ahorro por cada 1000 personas.
2. No. de Depósitos a plazo fijo por cada 1000 personas.
3. No. de operaciones de cajas por cada 1000 personas.
4. No. de operaciones en cajeros por cada 1000 personas.
5. No. de servicios de banca telefónica por cada 1000 personas.
6. No. de servicios de banca telefónica por cada 1000 personas.
7. No. de créditos otorgados en un año por cada 1000 personas.

Calidad:

1. No. de quejas y reclamaciones oficiales por cada 1000 personas.
2. Quejas de consumidores resueltas y cerradas (Porcentaje del total de quejas).

Tabla 1: Indicadores de inclusión financiera, 2021

INDICADORES (Por cada 100 000 habitantes)	CUBA	BPA	BANMETRO	BANDEC
Cantidad de sucursales	10	7	8	4
Cantidad cajeros automáticos	11	4	29	3
Cantidad de cubículos de caja en oficinas del banco	35	18	42	17
Cantidad de cuentas de ahorro	74 060	45 779	140 154	12 538
Depósito a plazo fijo y certificado de depósito	5 929	5 044	7 122	602
Cantidad de cuentas de ahorro a la vista	66 425	40 736	133 033	9 825
Cantidad de operaciones por cajas	893 334	472 285	867 978	427 089
Cantidad de operaciones por cajeros automáticos	869 890	269 286	2 249 970	271 881
Cantidad de tarjetas de débito	40 195	10 581	110 843	12 786
Cantidad de créditos a personas naturales en un año	5 743	4 575	361	2450

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de BPA, BANMETRO y BANDEC.

Algunos de los indicadores revelan un bajo nivel de inclusión financiera, en especial en el acceso y uso de los productos y servicios bancarios de la población cubana, destacándose el caso de los cajeros automáticos donde existen alrededor de 11 por cada 100 000 habitantes, cifra muy inferior con el promedio a nivel mundial de 44 cajeros por cada 100 000 personas. En América Latina, el promedio es de 45, similar al resto del mundo según datos del Banco Mundial (Global Findex 2014).

En relación a la cantidad de sucursales, ocurre de la misma manera, existen 10 por cada 100 000 personas, por debajo de la media en América Latina de aproximadamente 17 sucursales por cada 100 000 personas (FELABAN, 2015).

Otro de los indicadores que muestra una insuficiente inclusión financiera es la cantidad de créditos a personas naturales. Solo 5 743 personas de cada 100 000 son beneficiadas con financiamiento bancario. O sea, el 5.7 % de la población accede y utiliza el crédito bancario. No obstante, hay indicadores que evidencian una mejor inclusión financiera, como es el caso de los productos de pasivos bancarios, sobre todo de los depósitos de ahorro, las operaciones por caja y por cajeros automáticos.

La población cubana accede y utiliza en mayor medida los productos bancarios de depósito y los servicios bancarios que se ofrecen a través de ventanilla y cajeros automáticos. Sin embargo, la población está más excluida del financiamiento crediticio, que es tan importante para complementar los ingresos y el bienestar de las personas.

En ausencia de información sobre los indicadores de inclusión financiera comparables con los de Cuba, a continuación, se realizará una comparación con los indicadores de México, debido a que presentan similitud con los indicadores propuestos, en específico: cantidad de cuentas de ahorro, tarjetas de débito y cantidad de operaciones por cajeros automáticos.

Como se puede observar, los indicadores de Cuba se encuentran en un nivel inferior con respecto a los de México, sobre todo en aquellos que están vinculados a los canales no tradicionales de ofrecer los servicios bancarios, como son los cajeros automáticos y las tarjetas magnéticas.

Tabla 2: Principales productos y servicios bancarios

Indicadores por cada 100 000 personas	México	Cuba
Cuentas de ahorro	115 584	75 014
Operaciones en cajeros automáticos	1 734 580	869 890
Tarjetas de débito	131 670	41 222

Fuente: Elaboración propia a partir de Reporte de Inclusión Financiera 7 (CNBV, 2016). Fuente: Elaboración propia.

Es importante señalar que la mayoría de los indicadores de inclusión financiera no se pudieron calcular por falta de información por parte de los bancos. La ausencia de información para medir los niveles de inclusión financiera en Cuba, y en cada uno de los bancos comerciales, es una limitante para la gestión bancaria.

¿Cómo mejorar la inclusión financiera de la población cubana si por falta de información no es posible medir y monitorear el acceso y uso de los productos y servicios bancarios? Lo que no se mide es imposible de gestionar ¿Cómo identificar los puntos débiles para la toma de decisiones de mejoras si no se pueden evaluar los indicadores?

La inclusión financiera de la población cubana es parte de Los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y del Gobierno, pues va a impactar directamente en la sostenibilidad del pueblo cubano. Pero para trabajar con efectividad en esta pro-

blemática es necesario que el Sistema Bancario Nacional y cada uno de los bancos comerciales establezcan un Sistema de Indicadores de Inclusión Financiera que permita su gestión eficaz y sistemática.

3. Propuestas para el fortalecimiento de la inclusión financiera

Luego de explicar los principales factores que están influyendo en el bajo nivel de inclusión financiera de la población cubana, se proponen acciones dirigidas a aminorar las limitaciones para atenuar este problema. Las propuestas se dividirán en cinco grupos: Acceso y Uso de los servicios y productos financieros, Gestión bancaria, Educación financiera y Restricciones del entorno.

Elevar el acceso de la población cubana a los productos y servicios financieros:

1. Ampliar la red de cajeros automáticos en el país con el objetivo de lograr un mayor acceso a los productos y servicios financieros sin tener que recurrir a una sucursal bancaria.
2. Elevar el nivel de digitalización y automatización de los productos y servicios bancarios con el objetivo de agilizar los trámites y operaciones en las sucursales bancarias, lo cual otorga una mayor calidad a los productos y servicios financieros.

Fomentar un mayor uso de los productos y servicios financieros en la población:

1. Diseñar nuevos productos y servicios financieros, o ajustar los ya existentes en dependencia de las necesidades que tengan los diferentes segmentos de población: jóvenes, estudiantes, trabajadores, y otros.
2. Ampliar los destinos y mejorar las condiciones de otorgamiento de créditos a personas naturales.
3. Reajustar las tasas de interés de los depósitos de ahorro, de tal manera que resulten más atractivas para la población.

Desarrollar un proceso de perfeccionamiento en la Gestión Bancaria hacia la población:

1. Realizar una segmentación de mercado de manera eficiente, con el objetivo de determinar los sectores de mayor potencialidad y mayores necesidades.
2. Desplegar una mayor y mejor promoción de los productos y servicios bancarios, así como las ventajas de ahorrar en el sistema financiero formal, apoyándose en las nuevas tecnologías de información.
3. Fomentar la capacitación del personal bancario, con el objetivo de alcanzar una mayor calidad en los servicios brindados a la población.
4. Agilizar el proceso de otorgamiento de créditos a las personas naturales, así como evaluar si la cantidad de documentos que solicitan son realmente necesarios.

Elevar el nivel de Educación Financiera de la población en general:

1. Diseñar e implementar programas de educación financiera en los bancos comerciales que atienden a la población, dirigidos a los segmentos de clientes actuales y potenciales.
2. Crear condiciones para implementar un Programa Nacional de Educación Financiera, coordinado entre las instituciones con mayor vinculación con esta problemática como Banco Central de Cuba, Ministerio de Educación, Ministerio de Educación Superior, Asociación Nacional de Economistas y Contadores de Cuba, Ministerio de Finanzas y Precios, entre otros.

Flexibilizar las restricciones que se generan en el entorno, independientes de la gestión bancaria y la población:

1. Alcanzar una mayor coordinación entre las instituciones que pueden estar influyendo en el proceso de financiamiento a la población.
1. Flexibilizar las garantías vigentes en la legislación, para que la población logre tener mayor acceso a ellas.
2. Flexibilizar la toma de decisiones de los bancos comerciales, contribuyendo a que cada uno diseñe y desarrolle estrategias y acciones en función de las necesidades específicas de sus clientes.

CONCLUSIONES

- La Inclusión Financiera es un factor esencial para garantizar un crecimiento económico sólido y un mayor bienestar social.
- Las principales causas para no participar en el sistema financiero formal no son sólo económicas, se deben a la autoexclusión por falta de confianza y conocimiento financiero.
- La tecnología se ha convertido en un instrumento vital para la inclusión financiera, debido a su potencial para agilizar y reducir el costo de realizar transacciones financieras, permitiendo a los intermediarios financieros brindar productos y servicios a sectores de la población donde el establecimiento de canales tradicionales representa costos operativos muy altos.
- En cuanto a los indicadores de inclusión financiera calculados, se pudo reflejar un bajo nivel de inclusión financiera en el país, destacándose, en cuanto al acceso insuficiente cantidad de cajeros automáticos y cantidad de sucursales, muy por debajo del promedio a nivel mundial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcón, C., Flores, C., Ormazabal, F., Vera, M., & Yéñez O., A. (2013). *Indicadores de acceso y uso a servicios financieros: Situación en Chile 2013*. Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile.

Alianza para la Inclusión Financiera. (2010). *La medición de la inclusión financiera para entes reguladores: Diseño e implementación de encuestas*. AFI.

Alianza para la Inclusión Financiera. (2011). *Measuring Financial Inclusion: Set of Financial Inclusion Indicators*. Alliance for Financial Inclusion. Recuperado de <https://www.afi-global.org/publication/measuring-financial-inclusion-core-set-of-financial-inclusion-indicators/afi-global.org+2findevgateway.org+2>

ALIDE. (2014). *La banca de desarrollo y la creación de productos para la inclusión financiera*. Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo. Recuperado de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F1752AD277BF46A605257F0900766BA2/\\$FILE/La_banca_de_desarrollo_y_la_creaci%C3%B3n_productos_para_inclusi%C3%B3n_financiera.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F1752AD277BF46A605257F0900766BA2/$FILE/La_banca_de_desarrollo_y_la_creaci%C3%B3n_productos_para_inclusi%C3%B3n_financiera.pdf)

World Bank. (2015). *Global Findex Database 2014*. World Bank Group. Recuperado de <https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex/download-data>

CGAP & IFC. (junio de 2013). *Acceso financiero: Hacia un panorama más general (Informe N.º 6)*. Consultative Group to Assist the Poor; International Finance Corporation.

CNBV. (2009). *Reporte de Inclusión Financiera 1. Comisión Nacional Bancaria y de Valores*.

FELABAN. (2015). Una visión sobre los avances de la región latinoamericana y los desafíos por superar: Informe de Inclusión Financiera. Federación Latinoamericana de Bancos. Recuperado de <https://felaban.com/informe-de-inclusion-financiera/>

Fondo Monetario Internacional. (2015). *Global Findex 2014*. International Monetary Fund.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores se responsabilizan con el contenido del artículo y declaran no tener asociación personal o comercial que pueda generar conflicto de intereses 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 Ekotemas.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORES

Geisell Sánchez Álvarez: Concepción de la idea, asesoramiento general por la temática abordada, búsqueda y revisión de literatura e implementación de la propuesta de solución.

María Cristina García Pardo: Revisión bibliográfica, aprobación de la versión final.

Yisell Pedroso Cabrera: Revisión bibliográfica sobre los aspectos teóricos, revisión del artículo críticamente en cuanto a contenido intelectual y metodológico importante.