

Universidad de La Habana

Facultad de Economía



Tesis de Diploma

*Título: “Diagnóstico preliminar de la Inclusión
Financiera en Cuba”*

Autor: Arnoldo Marrero Barbat

Tutor: Dr. Francisco Borrás Atiénzar

La Habana
Junio 2017

AGRADECIMIENTOS

A toda mi familia, en especial a mi mamá, mi papá, mi abuela, mi hermana y mi cuñado por estar presentes en todo momento, por su apoyo y la confianza que siempre han tenido en mí.

A mi tutor Paco por su dedicación, profesionalidad, paciencia y sabios consejos.

A las profesoras Jessica, María Solís y Onailys por su ayuda y consejos.

A Cindell, por todo su apoyo incondicional, de no ser por ella no hubiera terminado este trabajo y cuando más la necesité siempre estuvo ahí.

A mis amigas: Chabeli, Amanda Pérez, Lupe, Claudia Febles, Lilian, Estefanía y Joanna.

A mis hermanos: Mandy, Carlos, Javier, César y Leonardo.

A los trabajadores de BANMETRO, BANDEC Y BPA, en especial a Ludis, Milagros, Karelía, Daumara, Xiomara, Joaquín, Jorge y Jorge Luis.

A los profesores que contribuyeron a mi formación profesional

A todas las personas que de una forma u otra me apoyaron en la realización de este trabajo.

RESUMEN

Esta investigación persigue el objetivo de diagnosticar el nivel de inclusión financiera en Cuba, a partir de una propuesta de indicadores y dos estudios de casos: el primero, en la Universidad de La Habana y el segundo, en la población trabajadora. 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; además de las estrategias y acciones que se han llevado a cabo para impulsarla.

En un segundo momento se hará referencia a la metodología de la investigación y las hipótesis propuestas para el análisis de los casos. Luego se lleva a cabo una breve descripción del sistema financiero cubano y un análisis de la nueva política crediticia para la población cubana. A partir de las encuestas y el cálculo de los indicadores seleccionados, se pretende medir el nivel de inclusión financiera en la población cubana.

Por último, se realiza un análisis de variables claves, actores estratégicos y escenarios más probables, que darán lugar a un estudio prospectivo que permita en un futuro ahondar en los factores que determinan el nivel de inclusión financiera en Cuba; así como proponer un conjunto de acciones para su mejora.

ABSTRACT

This investigation pursues the objective of diagnosing the inclusion levels and financial education in Cuba, starting from a proposal of indicators and the study of cases in the University of Havana and in the population. In order to do that the present project expose different concepts such as: Financial inclusion, Financial Education as well as their behavior in the LAC region; by means of the research of the main indicators, leading strategies and proceedings to accomplish them.

In a second moment, the work refers to the methodology of the investigation and the suggested hypotheses for the analysis of the cases. Then, it is presented a brief description of the Cuban Financial System as well as the new credit politics and an analysis of other banking products for the use of population. From the surveys and the calculation of the proposed indicators, it is possible to measure the inclusion levels and financial education in Cuba.

Lastly, is conducted an analysis of the key variables, strategic actors and the most probable stages that will give place to a prospective study that allows in a future to deepen in the factors that define the low inclusion levels and financial education as well as the consequential proposal of actions to improve this level.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
 Capítulo 1: Inclusión y educación financiera. Experiencia latinoamericana.	4
1.1 La Inclusión Financiera: esencia y componentes.....	4
1.2 La Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe.	8
1.2.1 Indicadores que se utilizan para medir la inclusión financiera.	9
1.2.2 Nivel de inclusión financiera en América Latina y el Caribe desde la visión del acceso y uso de servicios financieros.	14
1.2.3 Estrategias y Acciones para impulsar la Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe.	21
1.3 La Educación Financiera en América Latina y el Caribe.....	26
1.3.1 Nivel de Educación Financiera en América Latina y el Caribe.....	26
1.3.2 Estrategias y programas para impulsar la educación financiera en América Latina y el Caribe.	28
 Capítulo 2: La inclusión y educación financiera en Cuba: diagnóstico preliminar.	34
2.1 Metodología de la investigación.....	34
2.2 El Sistema Financiero Cubano	39
2.3 Estudios cubanos sobre inclusión y educación financiera.....	44
2.4 Indicadores de inclusión financiera en Cuba.	48
2.5 Estudio de casos para la evaluación del nivel de Inclusión Financiera en Cuba.....	55
2.5.1 Estudio de casos en la Universidad de La Habana.	55
2.5.2 Estudio de casos en municipios de la provincia La Habana.	59

Capítulo 3: Prospectiva y propuestas de mejoras.	63
3.1 Análisis de variables claves, actores estratégicos y escenarios probables para la reflexión prospectiva.....	63
3.2 Propuestas para elevar el nivel de inclusión financiera.	73
3.3 Reflexiones para el desarrollo de programas de educación financiera.....	75
Conclusiones.....	78
Recomendaciones.....	80
Bibliografía.....	81
Anexos.....	83

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 dentro de sus diferentes temas, el sistema financiero. En los lineamientos 50, 51, 52, 53 y 54 se abordan temas relacionados a 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 y 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**: *¿Cuál son los factores que limitan el nivel de inclusión financiera en la población cubana?*

Para darle solución al problema anteriormente definido se plantea la siguiente **hipótesis**: *El bajo nivel de Inclusión Financiera en Cuba está condicionado por cinco factores fundamentales: Limitado acceso a servicios y productos financieros, Insuficiente uso de servicios y productos financieros, Insuficiencia en la gestión bancaria, Restricciones del entorno y Bajo nivel de educación financiera.*

De ahí que el **Objetivo General** sea: *Diagnosticar el nivel de inclusión financiera de la población cubana.*

Para darle cumplimiento al objetivo general se proponen los siguientes **objetivos específicos**:

1. Definir las principales tendencias de la inclusión financiera en América Latina.
2. Determinar los factores que limitan el nivel de inclusión financiera en la población cubana.
3. Identificar las variables motrices y las alianzas estratégicas para el desarrollo de la inclusión financiera en la población cubana.
4. Proponer un grupo de acciones para elevar el nivel de inclusión financiera en Cuba.

Acorde con estos objetivos, el trabajo quedó estructurado de la siguiente forma:

Capítulo 1. En este capítulo se aborda el marco teórico referencial que permite definir la inclusión y la educación financiera; así como experiencias, estrategias y programas sobre este tema. También se hace referencia a los indicadores más utilizados para medir el nivel de inclusión financiera en la región de América Latina y el Caribe, además de una propuesta de los mismos para Cuba.

Capítulo 2. Este capítulo parte con el análisis de la metodología de la investigación. Se realiza una breve descripción del sistema financiero cubano, así como de la normativa vigente para la nueva política crediticia. Luego se expone y se calculan los indicadores propuestos para evaluar el nivel de inclusión financiera en la población cubana y el análisis de resultados de la evaluación del nivel de inclusión financiera a través de los estudios de casos en la Universidad de La Habana y en municipios de la provincia La Habana.

Capítulo 3. Este capítulo se basa primeramente en un análisis prospectivo, con el objetivo de determinar las variables claves, actores estratégicos y escenarios más probables que están influyendo e influirán en un futuro cercano en el nivel de inclusión financiera de la población cubana; así como recomendar propuestas y posibles soluciones

Capítulo 1: Inclusión y educación financiera. Experiencia latinoamericana.

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 y 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.

En este capítulo, primeramente, se realizará un estudio de las principales concepciones teóricas relacionadas con la inclusión financiera (IF) y la educación financiera (EF), como elemento necesario de esta; también se describirá el nivel de IF y EF en América Latina y el Caribe, así como los principales indicadores para medirlas y las acciones que se han tomado para impulsarlas.

1.1 La Inclusión Financiera: esencia y componentes.

El desarrollo financiero ha ido cobrando una importancia creciente 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 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, como concepto, 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.

Por otra parte, la Asociación Global para la Inclusión Financiera (GPFI) y el Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres (CGAP), se refiere a la inclusión financiera como *“una situación en la que todos los adultos en edad de trabajar, incluidos aquellos actualmente excluidos del sistema financiero, tienen acceso efectivo a los siguientes servicios financieros provistos por las instituciones formales: crédito, ahorro (incluyendo cuentas corrientes), pagos y seguros”* (CGAP, 2014). Puntualizando que, el acceso efectivo: *“implica prestación del servicio conveniente y responsable, a un costo que el cliente puede asumir y sostenible para el que lo provee, que tenga como resultado que los clientes excluidos utilicen los servicios financieros formales en lugar de las opciones informales existentes”* (CGAP, 2014, p. 3). Por excluidos del sector financiero: *“se refiere a aquellos que no tienen acceso o no están lo suficientemente cubiertos por los servicios financieros formales”*. Por servicio responsable: *“implica tanto conducta de mercado responsable por parte de los proveedores y protección efectiva al consumidor financiero”*, y finalmente por instituciones formales: *“se refieren a proveedores de servicios financieros que tiene un estatus legal reconocido e incluye entidades (en algunos casos incluso personas) con amplios y variados atributos regulatorios, sujetos a diferentes tipos y niveles de supervisión externa”* (CGAP, 2014, p. 3). Estas instituciones enfatizan en tres componentes de la inclusión financiera: acceso, uso de productos y servicios financieros y protección al consumidor; sin embargo, no incluyen la educación financiera.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) por medio del subgrupo Red Internacional de Educación Financiera (INFE, por sus siglas en inglés), define la inclusión financiera como: *“proceso de promoción de un acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de servicios y productos financieros regulados y la ampliación de su uso hacia todos los segmentos de la sociedad mediante la aplicación de enfoques innovadores hechos a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y educación financiera con el objetivo de promover tanto el bienestar financiero como la inclusión económica y social”* (García, Grifoni, López, & Mejía, 2013). La OCDE, por su parte, identifica la inclusión financiera con los siguientes elementos: acceso y uso de productos y servicios financieros, incorporando la educación financiera.

En América Latina y el Caribe (ALC) países como México, Brasil y Colombia fueron los primeros en elaborar informes anuales de inclusión financiera y en introducir el tema como punto de interés central en sus agendas. En el cuarto informe de inclusión financiera para México, el Consejo Nacional de Inclusión Financiera define la inclusión financiera como *“el acceso y uso de servicios financieros desde 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”* (Consejo Nacional de Inclusión Financiera, 2012).

Brasil en su último informe anual de inclusión financiera define esta misma como *“un proceso de acceso y uso efectivos por parte de la población a servicios financieros que son apropiados a sus necesidades, contribuyendo con su calidad de vida”* (Banco Central de Brasil, 2011) y, con referencia al informe de México, insiste en la necesidad de que *“las políticas dirigidas a promover la inclusión financiera deben incorporar elementos de regulación, educación financiera y protección al consumidor”* (Consejo Nacional de Inclusión Financiera, 2011). Por su parte, la Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de Oportunidades en su primer Reporte de Inclusión Financiera en 2012, considera la misma definición de la AFI y su enfoque multidimensional.

Los tres países mencionados reconocen como componentes: el acceso y el uso de los productos financieros, la protección al consumidor y la 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:

- a) Acceso: se trata del desarrollo de capacidades para la utilización efectiva de los productos y servicios financieros.
- b) Uso: se refiere a la utilización de los productos y servicios financieros de una forma sostenible.
- c) Calidad: que los productos y servicios ofertados estén en dependencia de las necesidades de los clientes.
- d) Impacto: influencia positiva de los productos y servicios bancarios sobre el bienestar de los clientes.

Por su parte la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile incluye también cuatro componentes: acceso, uso, educación financiera y protección al consumidor (Bergoemg, 2013).

La Estrategia nacional de inclusión financiera, diseñada por la Comisión de Inclusión Financiera del Perú reconoce este concepto como el acceso y uso de los servicios de calidad para toda la población (Vega, Vázquez, & Abad, 2015, págs. 17-20).

La Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE) define la inclusión financiera como el acceso universal y continuo de la población a servicios financieros diversificados, adecuados y formales, así como a la posibilidad de su uso conforme a las necesidades de los usuarios para contribuir a su desarrollo y bienestar (ALIDE, 2014).

De acuerdo con Borrás, profesor de la Universidad de La Habana; *“la inclusión financiera debe garantizar que todos los sujetos económicos tengan fácil acceso y utilicen con sistematicidad los servicios financieros, que estos se correspondan con las necesidades financieras de los usuarios y que exista una cultura financiera de los usuarios que les permita elegir las mejores alternativas”* (Borrás & Ricardez, 2017).

En resumen, se puede considerar a la **inclusión financiera** como el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada donde se garantice la calidad de los mismos y

se promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población y con esto elevar su nivel de vida. La inclusión financiera, al criterio del autor del presente estudio, consta de cuatro componentes: Acceso, Uso, Calidad y Educación Financiera. Entiéndase por *acceso*, a los puntos de contacto entre las instituciones financieras y la población desde una perspectiva de oferta. El *uso*, se refiere a la adquisición o compra de uno o varios productos o servicios financieros por parte de la población, así como la frecuencia con que estos se utilizan. La *calidad*, mostraría si los atributos de los productos y servicios se ajustan a las necesidades de los clientes y si el desarrollo de los productos tiene en cuenta estas necesidades.

Cabe destacar, que existe cierta confusión entre educación, alfabetización y capacidad financiera, por lo que es necesario conocer en qué se diferencian.

La **alfabetización financiera** está referida a la posesión de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos necesarios para tomar decisiones sensatas sobre asuntos que pueden afectar la situación y el bienestar financiero (Atkinson & Messy, 2012).

En cambio, la **capacidad financiera** está definida como la habilidad y oportunidad de poder utilizar el conocimiento y habilidades implicados en la alfabetización financiera. También se puede definir como el conjunto o combinación de conocimientos, habilidades y actitudes, con la oportunidad de aplicarlas.

En cuanto a la **educación financiera**, se entiende como el proceso mediante el cual los consumidores e inversionistas mejoran su conocimiento sobre aquellos conceptos y productos financieros; y mediante la información, instrucción y orientación objetiva, desarrollan las habilidades necesarias y la confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras que les permitan tomar decisiones correctas, así como saber a quién y dónde recurrir por ayuda (García, Grifoni, López, & Mejía, 2013).

1.2 La Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe.

En este epígrafe se analizará los principales indicadores que se utilizan para medir la inclusión financiera propuestos por diferentes organizaciones internacionales y latinoamericanas, tales como AFI, el Banco Mundial, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México y SBIF; así como el comportamiento del nivel de IF y las principales acciones que se han llevado a cabo para impulsarla.

1.2.1 Indicadores que se utilizan para medir la inclusión financiera.

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, Flores, Ormazabal, Vera, & Yéñez O, 2013).

La AFI es el referente global para los temas de 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 (Ver Anexo 1).

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, del cual 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 (Para más detalle consultar el Anexo 2).

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), proporciona 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 (Cuadro 1); 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.

Cuadro 1
Indicadores por organizaciones

Indicadores	FIDWG	CNBV	SBIF
Macroeconómicos		1. Crédito privado/PIB 2. Total depósitos/PIB 3. Crédito promedio/PIB per cápita 4. Depósito promedio/ PIB per cápita	
Acceso a servicios financieros	1. N° de puntos de acceso por cada 10000 adultos a nivel nacional, segmentados por tipo y por unidad administrativa. 2. Porcentaje de unidades administrativas que cuentan cuando menos con un punto de acceso. 3. Porcentaje de población total que habita en unidades administrativas donde existe al menos un punto de acceso.	1. N° de Sucursales. 2. N° de Cajeros. 3. N° de TPV. 4. N° de Corresponsales. 5. Banca móvil e internet. Tipo Geográfico (por 1000 Km²) Demográfico (por 1000 adultos)	1. N° de promedio de productos total mantenidos por adulto. 2. Porcentaje de adultos con al menos un producto bancario, por tipo de producto. 3. N° promedio de productos mantenidos por adulto, según tipo de producto. 4. N° de adultos que mantienen 1 a 3 productos. 5. N° de adultos que mantienen más de tres productos. 6. N° de adultos con al menos una cuenta corriente. 7. N° de adultos con al menos una cuenta a la vista. 8. N° de adultos con al menos una tarjeta de débito. 9. N° de adultos con al menos una tarjeta de crédito. 10. N° de adultos con uno o más créditos de consumo en cuotas. 11. N° de adultos con al menos un crédito hipotecario. 12. N° de adultos con al menos una cuenta de ahorro. 13. N° de adultos con al menos un depósito a plazo. 14. Producto con mayor representación por distribución geográfica. 15. N° promedio de productos por distribución geográfica 16. Ingreso promedio por producto, según percentil de ingreso.

Uso de servicios financieros	1. % de adultos que tienen cuando menos un tipo de cuenta de depósito regulada. 2. % de adultos que tienen cuando menos un tipo de cuenta de crédito regulada. 3. N° de cuentas de depósito reguladas. 4. N° de cuentas de crédito reguladas.	1. Captación: cuenta de ahorro, cuenta de cheques, cuenta de nómina, depósitos a plazo y tarjeta de Débito. 2. Crédito: tarjeta de Débito 3. Seguros: 4. Inversiones: 5. Transacciones: tarjeta de crédito y débito, TPV, remesas familiares, Banca por Internet y cajeros automáticos. Tipo Demográfico (por 1000 adultos) Nivel socio-económico Rural y Urbano Edad y Sexo	Por tipo de producto 1. % de adultos con al menos un tipo de cuenta de depósito. 2. % de adultos con al menos un tipo de cuenta de crédito. 3. % de adultos por nivel de morosidad (consumo y vivienda), periodo 2010-2012, por región. Por cuenta proveedora de fondos 1. Distribución de las cuentas proveedoras de fondos según monto y número de las operaciones. 2. Monto promedio de las transacciones. Por instrumentos de pago 1. Distribución de los instrumentos de pago según monto y número de las operaciones realizadas 2. Monto promedio de las transacciones. Por canal 1. Distribución del canal según el monto y número de las operaciones realizadas 2. Monto promedio de las transacciones.
Infraestructura			1. N° de puntos de acceso e indicador. 2. N° de sucursales. 3. N° de cajeros automáticos (ATM, por sus siglas en inglés). 4. N° de POS por cada 10.000 adultos. 5. N° de corresponsalías. 6. N° de claves de acceso internet. 7. N° y porcentaje de comunas con al menos un punto de acceso 8. Porcentaje de población adulta en comunas con al menos un punto de acceso a nivel regional. Tipo: Demográfico (por 10000 adultos) Nivel regional y nacional.

Fuente: Elaboración propia a partir de documentos consultados.

Después de consultar diferentes fuentes e informes de organizaciones referentes al tema, fueron seleccionados un conjunto de indicadores, selección para la cual se tuvo en cuenta aquellos que se repetían. Los indicadores seleccionados son utilizados en la práctica internacional para medir la IF, sin embargo, fueron modificados en relación a las fuentes de datos que se posee; estos se pueden dividir en tres categorías: acceso, uso y calidad de los productos y servicios financieros. La educación financiera por sus particularidades, será tratada más adelante en este trabajo.

Los indicadores de acceso se refieren a la capacidad que ofrecen las instituciones financieras para utilizar los servicios y productos financieros. Determinar el nivel de acceso puede demandar la detección y el análisis de las posibles barreras a la apertura y utilización de una cuenta bancaria, tales como su costo o la cercanía de los puntos de acceso a los servicios bancarios (sucursales, cajeros automáticos, etc.). Los datos para calcular estos indicadores deben ser recopilados de las instituciones financieras, por el lado de la oferta y para otros indicadores que requieren datos demográficos.

Los indicadores de uso miden el nivel de profundidad o grado de utilización de los productos y servicios financieros. En estos indicadores está incluida regularidad, frecuencia y duración del uso en el tiempo. Las encuestas con representatividad nacional son la principal fuente de datos, por el lado de la demanda; sin embargo, también se puede recolectar por el lado de la oferta en aquellos países donde los datos obtenidos de los ofertantes estén relacionados con un sistema nacional de identidad sólido.

Los indicadores de calidad reflejan si los atributos de los productos y servicios se ajustan a las necesidades de los clientes y si el desarrollo de los productos tiene en cuenta estas necesidades (AFI, 2011).

Indicadores utilizados para la medición de la inclusión financiera a nivel internacional.

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

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

Calidad

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

1.2.2 Nivel de inclusión financiera en América Latina y el Caribe desde la visión del acceso y uso de servicios financieros.

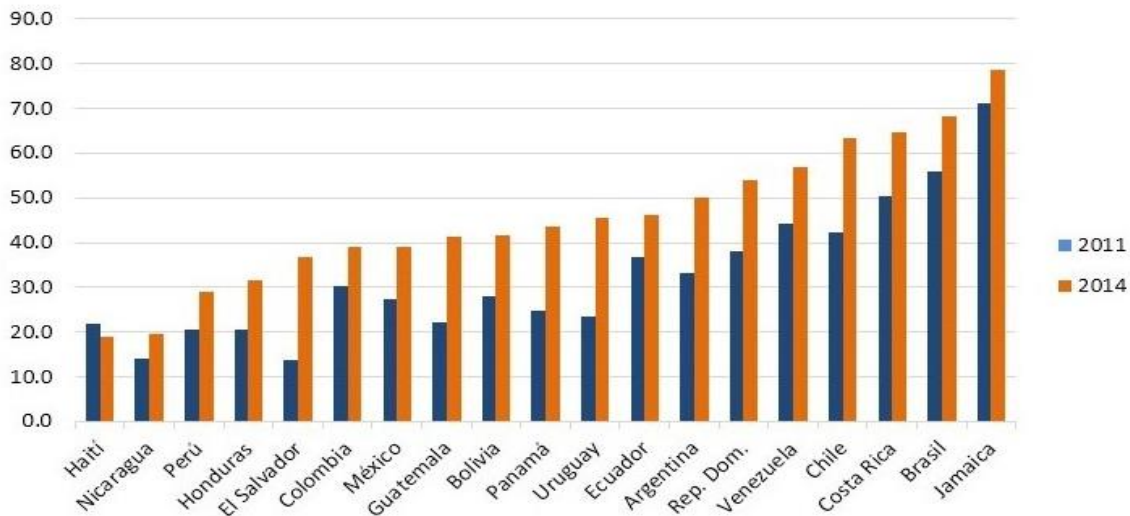
En este epígrafe se resumen los principales datos de acceso y uso de productos y servicios financieros en América Latina y el Caribe (ALC). Los datos relativos al acceso provienen del lado de la oferta de productos financieros, mientras que los datos relativos al uso se obtienen tanto por el lado de la demanda como de la oferta.

Estudios del lado de la oferta: Acceso y Uso

Las principales fuentes para la obtención de los datos por el lado de la oferta son los informes y encuestas realizadas a las entidades financieras por los bancos centrales o las superintendencias. Otras fuentes para la obtención de datos son las asociaciones de microfinanzas, federaciones o confederaciones.

Con 51% de los adultos con una cuenta en el año 2014 (frente a un 39% en 2011), el acceso financiero en América Latina y el Caribe se encuentra en niveles similares a los de Europa, Asia Central y Asia del Sur, pero rezagado respecto a Asia Oriental y las economías desarrolladas. Este avance es una buena noticia para la región, pero no se ha dado en todos los países por igual.

Gráfico 1: Porcentaje de población adulta con cuenta 2011 vs 2014



Fuente: Olloqui, Andrade & Herrera (2015).

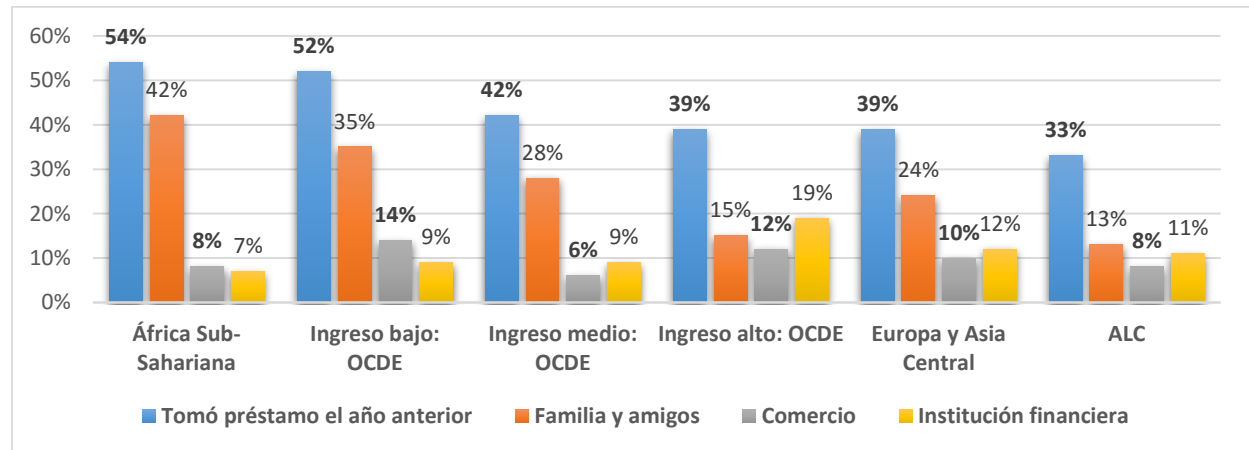
En México, el porcentaje de la población adulta con cuenta subió de 27,4% en 2011 a 31,1% en 2014, pero este nivel está todavía muy por debajo de países como Brasil (68,1% de adultos con cuenta), Chile (63,3%), Venezuela (57%), Ecuador (46,2%), Uruguay (45,6%) y Panamá (43,7%), (Gráfico 1). El cambio más acentuado en el acceso a los servicios financieros en la región proviene de Centroamérica, fundamentalmente de El Salvador, Guatemala, Panamá y Honduras, donde la titularidad de cuentas ha aumentado más de 50% entre 2011 y 2014 (Martínez, 2015, pág. 1).

Sin embargo, continúa el atraso en términos absolutos, ya que alrededor de 185 millones de personas en ALC permanecen sin acceso a los servicios financieros formales. El acceso de los hogares más pobres está por debajo del promedio mundial de las economías en desarrollo (48%). Más aún, el acceso sigue siendo irregular dentro de la región y de cada país, donde los municipios más pobres y rurales siguen estando mayormente desatendidos. En Bolivia, Colombia, El Salvador, Honduras, México, Nicaragua, Panamá y Perú, los niveles de acceso en áreas rurales están por debajo del 40% (Olloqui, Andrade, & Herrera, 2015, págs. 10-12).

Igualmente, el incremento en el acceso no se ha traducido en un aumento del uso de servicios, que suele comenzar con pagos y transferencias para luego dar lugar a otros servicios financieros. Solo el 11% de la población obtuvo un préstamo de una institución financiera en el año 2014 y menos

del 7% en el grupo de ingresos más bajos, mientras que más del 32% obtuvo algún tipo de préstamo en general, incluidas las fuentes informales y familiares (Gráfico 2) (Olloqui, Andrade, & Herrera, 2015, págs. 10-12).

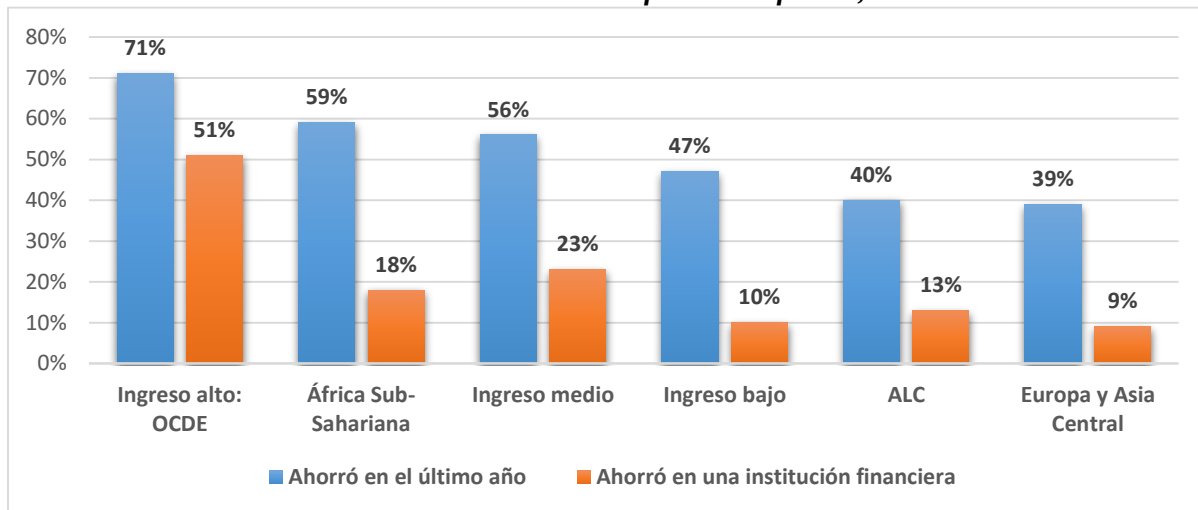
Gráfico 2: Porcentaje de adultos que tomaron prestado dinero en el último año y fuentes de préstamos, 2014



Fuente: Olloqui, Andrade & Herrera (2015).

A su vez, aunque el 40% ahorró de alguna forma durante el año 2014 (Gráfico 3), solo el 13% ahorró en una institución financiera. En general, la proporción de adultos de ALC que ahorra, ya sea de manera formal o informal, es considerablemente menor que en el caso de los países de ingreso medio de la OCDE, e incluso menor que el promedio de África Subsahariana. Por otra parte, el bajo uso se refleja en el hecho de que un 24% de las cuentas abiertas permanece inactivas, y que el 62% realizó solamente uno o dos depósitos o retiros al mes (Olloqui, Andrade, & Herrera, 2015, págs. 10-12).

Gráfico 3: Porcentaje de adultos que ahorraron en el último año y porcentaje de adultos que ahorraron en una institución financiera formal, 2014

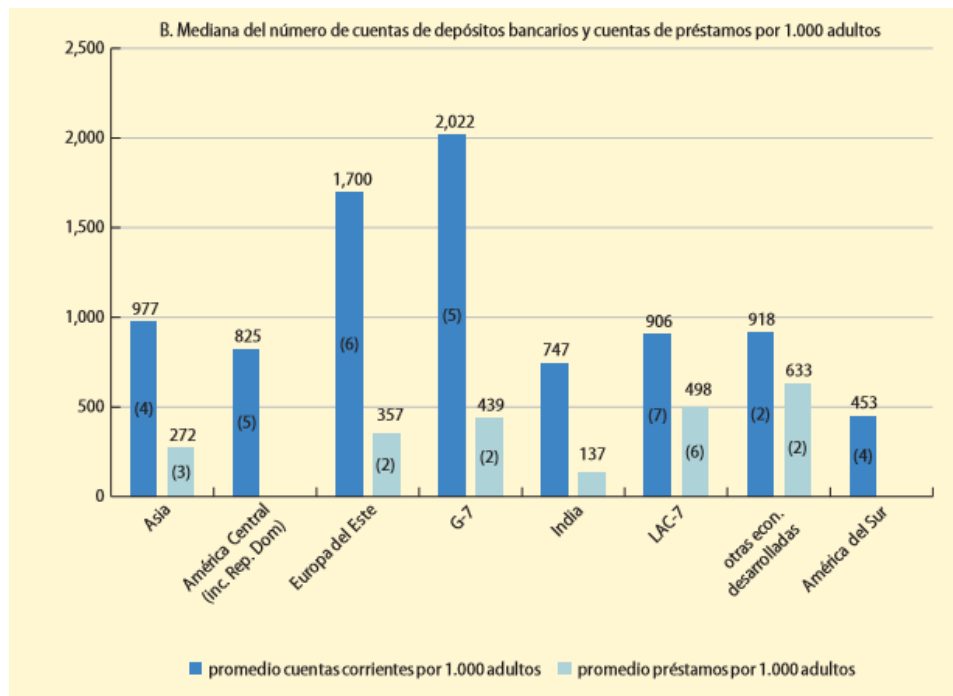


Fuente: Olloqui, Andrade & Herrera (2015).

Por el lado de la oferta existen datos relacionados con el acceso y uso de productos de bancos comerciales para las siete economías más grandes de la región: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Venezuela (AL7).

En relación al número de sucursales, cajeros automáticos y depósitos, la región de América Latina y el Caribe se encuentra a la par con economías en Asia, pero atrasadas en comparación con los países desarrollados y Europa del Este. En cuanto al número promedio de depósitos por cada 1000 adultos, las cifras de AL7 son similares, a las de Asia y las de las economías avanzadas no pertenecientes al G-7, pero inferiores a las de Europa del Este y los países del G-7 (Ver Gráfico 4) (de la Torre, Ize , & Schmukle, 2012).

Gráfico 4: Promedio de cuentas corrientes y de préstamos por cada 1000 adultos.



Fuente: Martínez Pería (2011)

En cuanto a la cartera de crédito a nivel regional, esta supera los 2.3 billones de dólares y alcanza a más de 220 millones de clientes entre individuos y empresas; sin embargo, solo el 30% está destinado a las personas naturales. La proporción de la cartera de consumo es superior a la cartera hipotecaria en la mayoría de los países de la región. Esta última oscila entre el 10% y 18% de la cartera total, con algunos valores atípicos como es el caso de Venezuela alrededor del 5%, Bolivia con 11% o Jamaica con 34%. Las tasas de interés reportadas también se encuentran muy por encima de las reportadas para otras carteras, y varían entre el 15% en países como Chile y Ecuador, al 26% en México (Trujillo & Navajas, 2016, pág. 6).

De manera general, los principales hallazgos en materia de inclusión financiera para la región son (Segundo Reporte Findex , 2015):

- 1- Solo el 18% de los agentes económicos usa las cuentas para recibir sus pagos salariales y el 6.3% usa sus cuentas para el pago de cuentas de servicios públicos.
- 2- A pesar de que la región de ALC recibe un importante monto de remesas (54 millones de dólares), solo el 34% de los adultos usa su cuenta para recibirlas.

- 3- La diferencia en la razón de género en la titularidad de cuentas se ha reducido en la región y existe oportunidad para ampliar la inclusión financiera. En 2014, el 49% de las mujeres adultas en la región tenía cuenta bancaria frente a un 54% de los hombres (brecha de 5 puntos porcentuales), mientras que, en 2011, la brecha era de 9 puntos porcentuales.
- 4- El crédito se toma con más frecuencia de familiares o amigos (13%), que de una institución financiera formal (11%), aunque esta brecha se ha acortado desde el 2011.
- 5- Alrededor del 28% de los adultos en América Latina y el Caribe hace pagos directamente con cargo a sus cuentas a través de una tarjeta de débito, en comparación con el 14% de los países en desarrollo, en promedio.
- 6- 40 millones de adultos en la región reciben pagos del gobierno en cuentas. Los datos del Global Findex 2014 muestran que existe oportunidad para que más adultos puedan tener acceso al sistema financiero formal si los gobiernos y las empresas realizaran pagos directos en sus cuentas en lugar de usar dinero en efectivo. Brasil es un claro ejemplo, el 88 % de los beneficiarios de transferencias del gobierno las recibe en una cuenta.

Estudios del lado de la demanda: Uso

Los estudios del lado de la demanda proporcionan información sobre el uso de instrumentos financieros. Las principales fuentes de estos estudios son encuestas generales, ya que se hace bastante difícil la recopilación de datos al no existir consenso sobre qué instrumentos utilizar y además existen diferencias metodológicas. Como bases de datos se utilizarán la encuesta aplicada en 2010 a hogares sobre acceso, uso y calidad de los instrumentos financieros, por la Corporación Andina de Fomento (CAF) en más de 15 ciudades de la región; y la Global Findex 2014, en colaboración con la fundación Bill & Melinda Gates, la cual recoge información de más de 148 países en todo el mundo.

El estudio realizado por la Corporación Andina de Fomento permitió mostrar los siguientes resultados:

- 1- El 53% de los hogares generan algún tipo de ahorro, dentro de este grupo menos del 40% lo hacían a través del sistema financiero formal y más del 80% respondió que utilizan algún tipo de ahorro del sector informal.

- 2- La tenencia de ahorro está relacionada positivamente con el nivel de ingreso; sin embargo, si bien el ingreso es un factor determinante para el uso de cuentas de ahorro, existen circunstancias de cada país como la falta de información de los hogares, el entorno regulatorio, políticas públicas y equilibrios macroeconómicos que inciden en el uso de forma considerable.
- 3- En relación al crédito, su uso era aún más escaso. Se obtuvo que el 19% de los entrevistados tenía un crédito vigente; de estos el 65% lo recibió del sector financiero formal, mientras que el 21% lo recibió de familias, amigos, prestamistas y casas de empeños.
- 4- En la región el no uso de productos financieros no es exclusivo de las clases más pobres, también de las medias y medias altas.
- 5- Los hogares que no solicitaron un préstamo alegaron principalmente que fue debido a que piensan que es riesgoso y no tienen garantías o ingresos suficientes, tienen miedo a endeudarse y la falta de conocimiento de los requisitos que conlleva solicitar un préstamo.
- 6- El medio de pago más utilizado es el efectivo, seguido por la tarjeta de débito.
- 7- La penetración de Internet en la región es de 54% y apenas se utiliza el 10% en transacciones vía Internet y solo el 2.3% vía telefonía móvil.
- 8- En cuanto al aseguramiento, este es principalmente para la salud y laboral. El 45.8% de los hogares tenía seguro médico público y casi un 30% seguro médico privado.

Global Findex mostró como principales resultados:

- 1- El 39% de los encuestados declaró tener una cuenta en el sistema financiero formal (banco, cooperativa, unión de crédito, oficina postal o microfinanciera).
- 2- Solo el 26% afirmó haber ahorrado durante los últimos 12 meses.
- 3- Solo el 10% afirmó haber ahorrado en el sector formal, mientras que el 12% por canales informales.
- 4- Las principales causas de no ahorrar fueron falta de dinero y de confianza en las instituciones y la compleja documentación.
- 5- La mayor parte declaró haberse endeudado con amigos o familiares, seguido por otros mecanismos informales y, por último, con una institución formal.
- 6- Solo el 18% de las personas paga con tarjetas de crédito.

De manera general, la región de América Latina y el Caribe presenta bajos niveles de inclusión financiera, destacándose bajos niveles de ahorro y en especial, en instituciones financieras formales; la insuficiente utilización de los productos y servicios financieros, especialmente el crédito y la tarjeta de crédito; así como la falta de confianza por parte de la población en el sistema financiero formal.

1.2.3 Estrategias y Acciones para impulsar la Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe.

El acceso a los productos y servicios financieros y su uso es un tema que ha ido cobrando gran interés en diversos países, incluidos los países de América Latina y el Caribe. Tanto los gobiernos como varias instituciones han mostrado interés en desarrollar y llevar a cabo diferentes estrategias y acciones con el objetivo de impulsar la inclusión financiera a nivel nacional y regional. Para su mejor comprensión, las acciones se dividirán en tres grupos: estrategias nacionales; programas promovidos por instituciones regionales y programas promovidos por instituciones financieras especializadas.

I. Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera: México, Perú y Uruguay

México

En 2009 la CNBV modificó su plan estratégico para incluir la inclusión financiera en sus objetivos y estableció una “Unidad para el Acceso a Servicios Financieros” para definir y medir la inclusión financiera. La estrategia se formuló en torno a cuatro objetivos: a) el diseño de indicadores para determinar el acceso y uso de los servicios financieros; b) la regulación que promueva la inclusión financiera derivada de las métricas y de los nuevos modelos de negocio; c) la medición de avance de las políticas implementadas y de su impacto; y d) la diseminación de resultados. Se crearon una serie de iniciativas para el cumplimiento de los objetivos, algunas en uso y otras están en proceso de diseño e implementación; entre estas podemos mencionar: reportes de inclusión financiera anuales; corresponsales bancarios, públicos y privados; corresponsales de telefonía móvil; apertura de cuentas simplificadas; bancos de nichos; reuniones y seminarios con comercios, consultores, empresas de telecomunicaciones, entre otras.

Perú

En febrero de 2014, se creó la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera con la finalidad de elaborar y dar seguimiento a la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), que fue promulgada en julio de 2015. La ENIF estableció la definición de IF como “*el acceso y uso de los servicios financieros de calidad para toda la población*”, así como las principales líneas de acción, actividades e indicadores con el objetivo de que el Perú alcance en 2021 elevados estándares de inclusión financiera. Las siete líneas de acción son: ahorro, financiamiento, seguros, protección al consumidor, educación financiera y grupos vulnerables. Cada línea de acción tiene un grupo técnico que incorpora a las entidades relacionadas al tema. Cabe precisar que las líneas de acción referidas a educación financiera, protección al consumidor y grupos vulnerables tienen un carácter transversal porque impactan en varias dimensiones de la inclusión financiera, como es el caso de la promoción del ahorro y los seguros, el uso de medios de pago electrónicos, el acceso a mecanismos de financiamiento, el desarrollo de capacidades financieras de la población, etc (Vega, Vásquez, & Abad, 2016, pp. 1-2).

Uruguay

La Estrategia de Inclusión Financiera de Uruguay tiene como principales objetivos: la universalización de derechos y la transformación y modernización del sistema de pago. Con el primer objetivo, se pretende promover el acceso universal a los servicios financieros, en particular de los sectores actualmente excluidos o que acceden en muy malas condiciones, permitiendo una efectiva utilización de los mismos, en un entorno regulado y supervisado. El segundo objetivo, incluye el fomento de la competencia y eficiencia del sistema de pago y la promoción del uso de medios de pagos electrónicos en sustitución del efectivo. Entre los principales instrumentos para el cumplimiento de los objetivos se trazaron los siguientes: pago de remuneraciones; medidas de apoyo e inclusión de la PyMes; promoción del ahorro joven para la vivienda, crédito de nómina para trabajadores y jubilados; dinero electrónico e instituciones emisoras; promoción de medios de pago alternativos al efectivo, entre otros. Es importante destacar, que en abril de 2014, el Senado aprobó el proyecto de ley por el que se fijan mecanismos para promover la inclusión financiera y el uso de tarjetas de débito y crédito.

II. Programas de inclusión financiera promovidos por instituciones regionales.

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) y la Corporación Andina de Fomento (CAF) han desarrollado diversas acciones para fomentar una mayor nivel de inclusión financiera en América Latina y el Caribe. Se destacan importantes programas, tales como: el “Programa PROAHORROS Cuentas que Cuentan”, “Tecnologías para la Inclusión Financiera”, y el “Programa de Remesas y Ahorros”.

El programa “PROAHORROS Cuentas que Cuentan”, tiene como objetivo promover el desarrollo y ejecución de estrategias de negocio para ofrecer productos de ahorro orientados a la población de bajos ingresos receptores de pagos de protección social. Se han beneficiado cerca de 200 000 receptores de pagos de protección social en ALC, donde se han aprobado 6 proyectos, pero se espera que llegue a 14 en toda la región. Los ejes principales del programa son: diseño de nuevos productos y servicios de ahorro; desarrollo de canales de distribución innovadores y alternativos; implementación de campañas de educación financiera y generación y difusión de conocimientos. Este programa se ha extendido a otros países de la región como: República Dominicana, Colombia, El Salvador y Perú.

El programa “Tecnologías para la Inclusión Financiera”, busca probar e implementar nuevos usos de tecnologías existentes para expandir y mejorar servicios financieros para los microempresarios y la población de bajos ingresos de ALC. Se estima que 250 000 personas son los beneficiarios previstos de programas sociales recibiendo transferencias sociales condicionadas a través del móvil, fomentando el uso de un ecosistema donde se maneje dinero electrónico. También se prevé que 100 000 personas de bajos ingresos se beneficien también y puedan acceder a servicios financieros a través de la telefonía móvil. El Comité de este programa ha seleccionado ideas prometedoras para elaborar estrategias de proyecto y su posterior ejecución; entre las más destacadas se encuentran: “Cuenta electrónica para la población no bancarizada e “Innovaciones para el desarrollo de mercados de micro seguros climáticos”, de Colombia; “Una Caja de Ladrillos para el Ahorro”, de Argentina, “Billetera Estudiantil”, de Uruguay, entre otras. (Para más detalle ver anexo 3) .

El “Programa de Remesas y Ahorros”, tiene como objetivos: aumentar el número de clientes de remesas que tienen acceso a productos de ahorro y los utilizan; aumentar el uso de nuevos canales de distribución dirigidos a facilitar el acceso a productos y servicios financieros y demostrar que existen estrategias de negocios sostenibles al promover la bancarización de clientes de remesas. Proyectos como “Ahorro e Inversión para Emisores y Receptores de Remesas” de Paraguay y “Remesas y Ahorros: Vehículos para Contribuir en la Reducción de la Pobreza” de Honduras han sido aprobados y de ellos se benefician casi 50 000 personas en la región.

La Banca de Desarrollo ha participado en la creación y desarrollo de otros programas para la inclusión financiera, en países como Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, México, Perú y Uruguay, además de los mencionados anteriormente (Ver Anexo 4).

III. Programas promovidos por instituciones financieras especializadas.

La Banca de Desarrollo ha impulsado diferentes programas en aras del desarrollo de las microfinanzas en la región. Entre los programas más importantes se pueden mencionar los siguientes: “Programa de Microfinanzas, Agroamigo”; “Programa de Microcrédito Rural de Finagro”; “Ciudad Social”; “República Mirofinanzas S.A” y “Provincia Microempresas S.A” (Para más detalle ver Anexo 5).

Las instituciones microfinancieras más destacadas de la región son: BANCOSOL, de Bolivia; Red EMPRENDER, de Colombia; FODEMI, de Ecuador; COMPARTAMOS, de México; MIBANCO, de Perú y BANGENTE, de Venezuela. Estas instituciones son bancos privados, ONGs o entidades sin fines de lucro, que poseen amplia cobertura institucional en sus países; las mismas se concentran fundamentalmente en el desarrollo de microempresarios y en enfoques de responsabilidad social. Casi todas se especializan en el otorgamiento de créditos a trabajadores privados, cooperativas, pequeños negocios informales, mujeres emprendedoras, pequeños agricultores, y a personas de ingresos medios o bajos; cada institución se encuentra entre las líderes en microfinanzas en sus respectivos países, con grandes carteras de microcréditos y al mismo tiempo bajos índices de morosidad.

La inclusión financiera en América Latina se ha apoyado en nuevas tecnologías, entre las cuales se encuentran la Banca móvil, los Sistemas de pagos electrónicos y los Corresponsales no bancarios.

- **Desarrollo de la Banca móvil**

La banca móvil se ha convertido en un factor fundamental para impulsar la inclusión financiera en el corto plazo, dado la elevada penetración de la telefonía celular en cada uno de los países de la región.

La cobertura de telefonía móvil para la población que realiza transacciones financieras, es prácticamente total, mientras que sólo una fracción está bancarizada. Este es un fenómeno común a muchos países con bajos ingresos per cápita. La idea de utilizar la banca móvil para realizar transacciones financieras permite alcanzar a más personas actualmente excluidas del sistema, reduce el costo transaccional, abre el acceso a nuevos competidores en el sector financiero y permite crear nuevos roles para la distribución de servicios. Entre los programas más destacados de la región, se encuentran los siguientes: “Cuenta Express”, “Celularízate” y “Transfer”, de México; “BBVA Móvil” y “Ahorro a la mano”, de Colombia; “Billetera Móvil”, de Bolivia; “Zuum”, de Brasil y “Mi Billetera Móvil”, de Argentina.

- **Sistemas de pagos electrónicos.**

Los productos de pagos electrónicos que se utilizan actualmente en América Latina incluyen tarjetas de crédito y de débito, así como tarjetas inteligentes basadas en chips. Además, existen algunas modalidades de tarjetas bancarias prepagadas y operan ciertos sistemas de pago basados en dinero electrónico con el que se puede operar a través de Internet (como PayPal).

Las más recientes innovaciones tecnológicas enmarcadas en los sistemas de pagos descansan en el desarrollo de las telecomunicaciones y la conectividad, e incorporan nuevos canales —Internet y móvil—, así como nuevas funcionalidades en el uso de redes de cajeros y terminales de punto de venta para que ofrezcan servicios de banca minorista.

- **Corresponsales no bancarios (CNB).**

La figura del **corresponsal no bancario** ha sido un modelo muy exitoso en Brasil, Colombia y Perú, debido a que ha acercado los servicios financieros en los segmentos de más bajos ingresos y en aquellos lugares más alejados (Calderón, Carbajal, & Kate, 2014, pp. 120-121). Los corresponsales bancarios surgen con el objetivo de ampliar el número de puntos de atención a clientes, especialmente en lugares donde no llegan las sucursales bancarias, prestando servicios financieros básicos a través de entidades como tiendas, supermercados, droguerías, entre otros, incluyendo en algunos países operadores de telefonía móvil.

Este esquema conlleva beneficios inmediatos para todas las partes involucradas, como los siguientes: los bancos logran ampliar su cobertura a un menor costo, los corresponsales bancarios aprovechan recursos ociosos para aumentar el flujo de clientes, los clientes acceden a servicios financieros de manera más conveniente y en los casos en los que los sistemas de corresponsales no bancarios se apoyan en los servicios de comunicaciones celulares, los operadores de telefonía móvil reciben un mayor ingreso por uso de servicios (Emilio Ontiveros Baeza, 2009).

1.3 La Educación Financiera en América Latina y el Caribe.

1.3.1 Nivel de Educación Financiera en América Latina y el Caribe.

Aunque para el presente estudio no se ha podido contar con resultados de encuestas que permitan realizar comparaciones en la región, existen evidencias sobre tendencias generales en los niveles de educación financiera y en ámbitos prioritarios de política. Los países para los que se encuentra mayor información sobre este tema son Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Guatemala, México y Perú¹.

¹ Encuestas sobre EF en Brasil (Pesquisa Nacional: Grau de Educação Financeira da População Brasileira; Banco Central do Brasil, CVM, Previdência Social, Susep and BM&F Bovespa, 2008); Chile (En Xu, L. y Zia, 2012; Gobierno de Chile, 2011; y Universidad de Chile, 2010); Colombia (Banco de la República y DANE, 2012); Costa Rica (Acceso a Servicios Financieros en Costa Rica, Asociación Bancaria Costarricense, 2010); Guatemala (Primera Encuesta Nacional de Cultura Económica y Percepción Bancaria de Guatemala, CABI, 2010); México (Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, CNBV Inegi, 2012; 2012 Mexico Financial Capability Measurement, World Bank CNBV Condusef, en Holzmann et al., 2013) y Perú (Prialé Reyes et al., 2011).

Conocimientos financieros

- En general, se refleja un desconocimiento en la población con respecto a conceptos financieros básicos como la inflación, tasa de interés, relación entre riesgo y rentabilidad y sobre el funcionamiento del mercado de capitales (Atkinson & Messy, 2012).
- En cuanto a la tasa de interés, menos de la mitad de la población lo comprende y es capaz de realizar cálculos básicos con respecto a la tasa de interés simple (excepto Chile, donde más del 50% de la población entiende el concepto) o la tasa de interés compuesta.
- En relación al concepto de inflación tampoco es entendido por la mayoría de la población (menos de 50% tiene una idea clara sobre este concepto, a excepción de México, donde el 61% de los encuestados comprendían su significado), y un porcentaje aún menor de los encuestados son capaces de calcular los cambios en el poder adquisitivo de una cantidad determinada de dinero a la inflación (encuestas de Colombia y Guatemala).
- Casi un 55% de la muestra comprenden la relación entre riesgo y rentabilidad; sin embargo, menos de la mitad tiene un buen entendimiento de la relación entre riesgo y diversificación del portafolio (encuestas de Colombia, México y Perú).
- Las encuestas reflejaron que las personas encuestadas con mayores ingresos tienen mayor conocimiento de asuntos financieros (encuestas de Colombia y Perú), y como promedio, las mujeres tienen un menor nivel de conocimientos financieros que los hombres (OECD/INFE, 2013).
- En la mayoría de los casos, las mujeres son las responsables del presupuesto del hogar y parecen ser mejores en cuanto a la administración del dinero en el corto plazo. Así mismo, las mujeres tienen una mayor aversión al riesgo que los hombres (OECD/INFE, 2013).

Actitudes y comportamientos financieros

- En cuanto al manejo financiero, en Brasil y Perú, entre 70% y 80% de los encuestados indicaron tener control sobre su manejo financiero, mientras que, en Chile, menos de la mitad de la población indicó tener control sobre sus gastos (Standard & Poor's Ratings Services Global FinLit Survey , 2014).

- En la mayor parte de la región, la población no ahorra para la jubilación. Entre quienes sí ahorran, la mayoría tiene ingresos altos. Las personas con ingresos bajos ahorran normalmente a través de productos informales.
- Las encuestas en Chile mostraron que menos del 10% de los encuestados ha tratado de calcular el nivel de ahorro necesario para asegurar un ahorro pensional adecuado.
- En general, la inversión en acciones es más común entre hombres, personas con mayor ingreso, jóvenes y aquellos con un mayor nivel de educación.
- Las personas con menores ingresos por lo general piden dinero prestado a familiares y amigos, mientras que aquellas con ingresos medios y altos recurren a instituciones financieras.
- La zona del Caribe mostró bajos resultados (43%) en cuanto a las habilidades para el cálculo de interés simple, mientras el grupo de los G7 (62%) y los BRICS (52%).
- La zona del Caribe mostró bajos resultados en cuanto a las habilidades para el cálculo de interés compuesto; el Caribe, México y Guatemala con un porcentaje de respuestas correctas de 40%, 37% y 44% respectivamente, mientras que el G7, BRICS y los países en general, con porcentaje mayores; 55%, 47% y 46% respectivamente.
- Para la inflación, los resultados fueron más heterogéneos, pero aún bastante pobres.
- En relación a la diversificación del riesgo, la zona del Caribe muestra un mejor desempeño respecto al promedio mundial (Standard & Poor's Ratings Services Global FinLit Survey , 2014).

1.3.2 Estrategias y programas para impulsar la educación financiera en América Latina y el Caribe.

Brasil

Brasil estableció oficialmente su Estrategia Nacional para la Educación Financiera (ENEF) en 2010, como política pública, que actúa en acciones de interés público relacionados a la educación financiera en tres niveles de actuación: información, formación y orientación. De ahí que en la actualidad Brasil cuente con una estrategia nacional plenamente implementada.

La ENEF fue creada como una iniciativa del Comité de Regulación y Fiscalización del Mercado Financiero, de Capitales, Seguros, de Previsión Social y Capitalización. (COREMEC) y contó

además con la colaboración de organizaciones del sector privado². Esta estrategia busca mejorar la comprensión de los consumidores sobre conceptos y productos financieros, a través de proyectos direccionados y acciones coordinadas, de tal manera que los brasileños tengan una mayor seguridad a la hora de tomar decisiones en este campo. Con ello, se espera que la sociedad brasileña desarrolle habilidades financieras que la ayuden a la identificación de los riesgos y oportunidades implícitos en las decisiones económicas. Entre los meses de agosto de 2010 y diciembre de 2011, la ENEF puso en marcha un proyecto piloto de EF para alumnos del bachillerato de casi 900 escuelas de seis estados brasileños (Sao Paulo, Río de Janeiro, Ceará, Tocantins, Minas Gerais y el Distrito Federal). La coordinación de este proyecto estuvo a cargo de la Comisión Nacional de Valores Mobiliarios de Brasil, en asociación con otras instituciones.

El BM realizó dos investigaciones de evaluación para identificar el impacto de la educación financiera: en el conocimiento de los alumnos y las familias en sus actitudes financieras, y en la toma de decisiones y bienestar económico. Como resultado de la evaluación, el BM concluyó que los alumnos que participaron de las clases exhibieron mejores hábitos de ahorro y comportamiento de consumo, en comparación con aquellos que no tuvieron esa preparación.

Colombia

Colombia ya contaba con alrededor de 29 programas de educación económica y financiera, antes de desarrollar una estrategia nacional. De la totalidad de estos programas, 17 corresponden a instituciones del sistema financiero y muchas de ellas, ofrecen capacitación relacionada con temas como el ahorro, el presupuesto y el acceso y administración de créditos.

En estos programas la mayoría de las entidades financieras han desarrollado talleres o charlas, y muy pocas han incursionado en el uso de otras actividades menos convencionales. Solo en dos programas se han estado realizando evaluaciones de impacto: Banca de las Oportunidades y Finanzas para el Cambio (Para más detalle ver Anexo 6).

² Como la Asociación Brasileña de Entidades del Mercado Financiero y de Capitales (ANBIMA), la BM&FBOVESPA, la Federación Brasileña de Bancos (FEBRABAN), la Confederación Nacional de Seguros (CNSeg) y el Instituto Unibanco.

México

En mayo de 2011, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) creó el Comité de Educación Financiera para reforzar las acciones sobre la materia, y alinear los esfuerzos de los sectores público y privado en beneficio de los mexicanos. Como parte de una Estrategia Nacional de Educación Financiera la SHCP fundó este organismo integrado por las autoridades supervisoras y reguladoras del sistema financiero, así como por los directores generales de la banca de desarrollo

Entre los programas de EF de mayor éxito se puede mencionar: “Saber Cuenta”, de Banamex; “Adelante con tu futuro”, de Bancomer; “Finanzas para todos”, del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros; “Programa para Niños del Instituto para la Protección de Ahorro Bancario” y “Tu Ganancia”, por la Comisión Nacional de Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; entre otros.

Perú

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), como parte del INFE, cuenta con un Programa de Educación y Cultura Financiera, desde el año 2006, cuyos objetivos son: formar una población mejor informada sobre los derechos y obligaciones en su desempeño en los mercados financieros y de seguros, de modo que procuren tomar las mejores decisiones en ese entorno; utilizar la metodología de educación en cascada, que permita que tanto los docentes y los alumnos sean agentes transmisores de conocimiento de cultura financiera en la sociedad. También se puede hacer mención de otros programas, como el “Plan piloto nacional para la difusión del rol y funcionamiento del sistema financiero”, y el “Programa de asesoría a docentes” (PAD), iniciado en 2007, donde ha capacitado a más de 4 600 docentes de educación secundaria de los colegios públicos, en temas financieros, de seguros y del sistema privado de pensiones, como otras modalidades del PAD, en 2011 se desarrolló el PAD Rural y I PAD Avanzado.

Chile

En la actualidad, Chile está en el proceso de diseño de su Estrategia Nacional de Educación Financiera. El desarrollo de una estrategia nacional comenzó en 2012 con el trabajo del Ministerio de Hacienda, el Ministerio de Desarrollo Social, el Ministerio de Economía y el Banco Central.

Por otro lado, vale la pena señalar que este país participó en la opción de Educación Financiera de 2015, como preparación para su estrategia nacional y con el objetivo de crear una línea base para medir las necesidades y brechas potenciales de EF entre los jóvenes del país.

El Salvador

El Programa de Educación Financiera de El Salvador fue diseñado en 2008, como una iniciativa de colaboración entre el Banco Central, Superintendencia del Sistema Financiero, Superintendencia de Valores y Superintendencia de Pensiones y el Instituto de Garantía de Depósitos. El objetivo del programa es: “fortalecer la comprensión de usuarios, actuales y potenciales, sobre productos y servicios financieros, los conceptos y riesgos, desarrollando habilidades y confianza, para tomar decisiones informadas que les permitan mejorar su bienestar”. Sus componentes son: 1) conociendo a los promotores de la estabilidad del sistema financiero, 2) fomento del ahorro familiar y nacional, 3) crédito, 4) orientación para el inversionista del mercado de valores, 5) cultura previsional, 6) comprensión del seguro, 7) divulgación de medios de pagos, 8) especies monetarias, 8) conociendo el seguro de depósitos, y 10) lavado de dinero (ALIDE, 2014).

Programas de educación e inclusión financiera en los bancos centrales y en las superintendencias.

Tanto los Bancos Centrales como las Superintendencias constituyen los mayores promotores de EF e IF en la región. Los Bancos Centrales han desempeñado un papel activo en este tema; entre las acciones podemos destacar: desarrollo de programas de EF, normativas y regulaciones de nuevos productos de IF; creación de productos simplificados, básicos o gratuitos; promoción de productos existentes, normativas y regulaciones de entidades de IF y protección al consumidor financiero. Entre sus mecanismos de difusión se pueden mencionar: sitio web del banco central, promoción directa en colegios o universidades, información en medios de comunicación masiva y páginas web externas. Entre sus funciones también se encuentra la medición de estos programas.

Las Superintendencias Financieras (SF) son los segundos promotores de los programas de educación e inclusión financiera en ALC. Entre los temas estratégicos de educación económica y financiera se encuentran: información sobre la industria o instituciones del sistema financiero; uso

del crédito y de las tarjetas de crédito; funciones de la superintendencia u organismo regulador; productos y servicios ofrecidos por el sistema financiero; derechos y obligaciones del consumidor financiero, el ahorro y la elaboración de un presupuesto. Los servicios que ofrecen las SF son: programas o talleres de capacitación; actividades en medios de comunicación masiva; ferias y festivales; charlas generales sobre EF, regulación y supervisión financiera, entre otros. En relación a la IF, las SF participan en actividades, tales como, desarrollo de regulaciones para la operatividad de corresponsales, medición del acceso y el uso de servicios financieros, regulación de la banca móvil y dinero electrónico, regulaciones de cuentas de ahorro básicas o simplificadas y temas de protección al consumidor. Estos programas no buscan en sí generar más conocimientos financieros, sino promover en última instancia comportamientos financieros saludables.

En general, la evaluación de los programas sigue siendo una tarea pendiente para los bancos centrales de la región, así como para las superintendencias financieras, en particular cuando se habla de evaluación experimental. Esta se ve dificultada principalmente por la enorme heterogeneidad y diversidad de los programas, así como lo costoso de las metodologías de evaluación.

Si bien resulta claro que la inclusión financiera es un objetivo común e importante para los diferentes países de América Latina, también es cierto que existe una alta heterogeneidad en los grados de avance (FELABAN, 2015). Este alto grado de heterogeneidad demanda la creación de nuevas e innovadoras ideas en la región, de tal manera que fomenten un mayor alcance y uso de los productos y servicios financieros, así como diferentes programas y acciones encaminadas a la educación financiera. Resulta muy importante señalar que, los gobiernos tienen que tomar mayor protagonismo en estos temas y junto a las instituciones financieras diseñar estrategias con el objetivo de elevar el nivel de inclusión financiera.

La EF está adquiriendo relevancia como una prioridad de política en América Latina y el Caribe. Sobre la base de las iniciativas exitosas existentes en la región, la EF podría fortalecerse aún más a partir del desarrollo de políticas y programas basados en la evidencia empírica, debido al desarrollo de encuestas de líneas de base y evaluaciones de impacto, así como a través del desarrollo de alianzas estratégicas, tanto a nivel nacional como regional. Las economías de la región deben construir sobre las formas existentes de cooperación institucional con el objetivo de

diseñar e implementar esfuerzos coordinados a nivel nacional para la EF. Para ello, deberán basarse en las buenas prácticas internacionales y en esencia, en las estrategias nacionales existentes más exitosas.

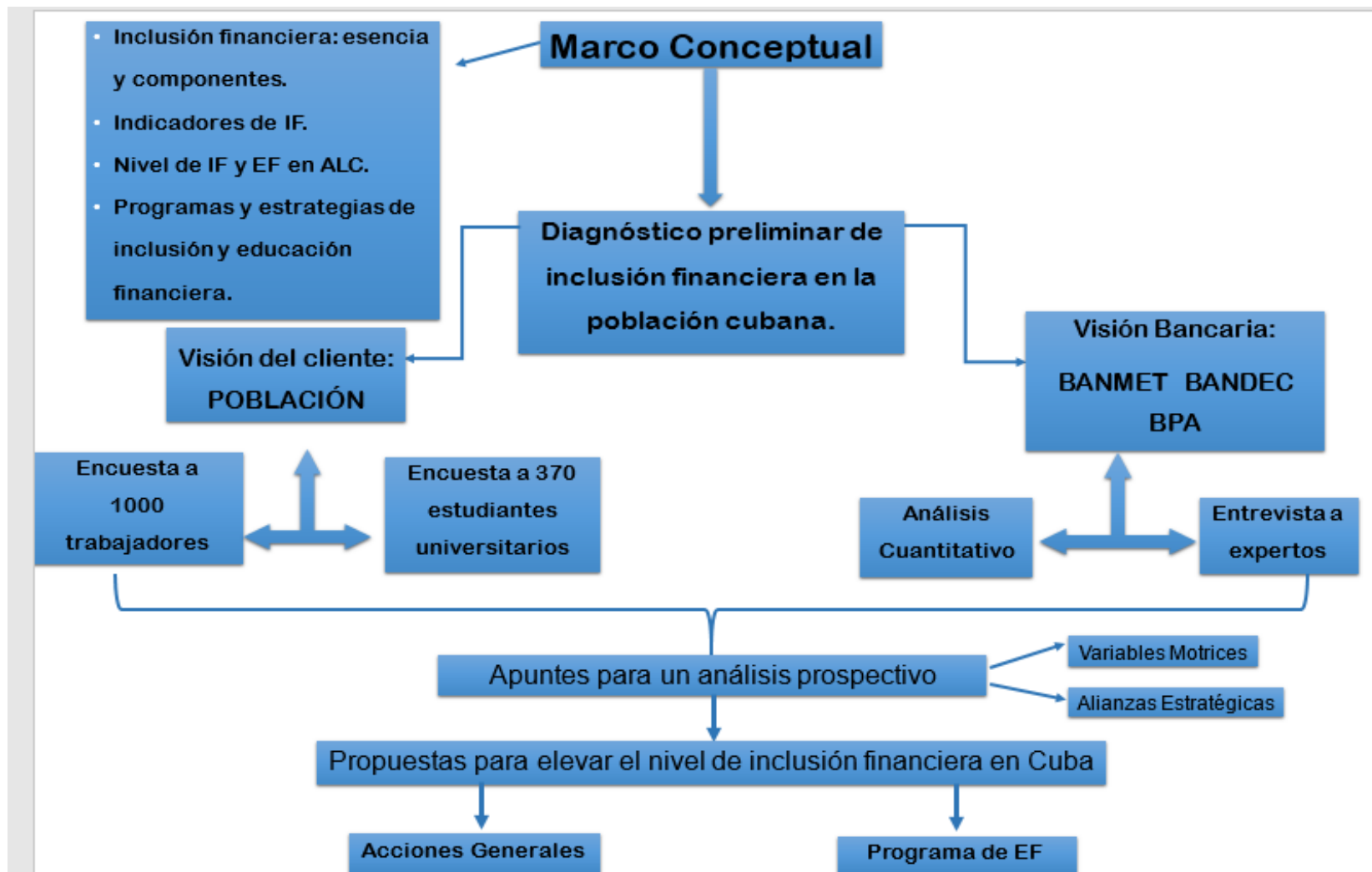
Capítulo 2: La inclusión y educación financiera en Cuba: diagnóstico preliminar.

En este capítulo, primeramente, se presentará la metodología de la investigación; posteriormente se explicará la estructura del Sistema Financiero Cubano, así como de la Nueva Política de Créditos. En un segundo momento, se realizará un análisis sobre los principales estudios cubanos que se han realizado referidos a la Inclusión y Educación Financiera. Luego se realizará un diagnóstico preliminar del nivel de inclusión financiera en Cuba desde dos visiones: bancaria y de la población; la primera, mediante el cálculo y análisis de un grupo de indicadores, mientras que la segunda, se realizará a través de dos estudios de casos, uno dirigido a los estudiantes de la Universidad de La Habana y el otro, a la población trabajadora en municipios de la provincia La Habana.

2.1 Metodología de la investigación

La figura 1 resume la metodología utilizada en esta investigación. En este sentido, en un primer momento se elaboró un marco teórico donde se sistematizan los elementos teóricos conceptuales de la inclusión financiera, además se hace referencia a los indicadores que se utilizan para medirla y cómo se comporta su nivel en América Latina y el Caribe, así como las principales acciones que ha tomado para impulsarla; también se hace especial énfasis en la educación financiera, componente imprescindible de la inclusión financiera, de la misma forma se explica cómo se comporta su nivel en ALC y los principales programas de educación financiera en la región.

Figura 1: Metodología de la Investigación



Fuente: Elaboración propia

Para el diagnóstico se utilizó fundamentalmente el método de Triangulación de Fuentes, a través del cual se analizó la situación del nivel de inclusión financiera en la población cubana, desde dos perspectivas: Bancaria y Población. En este análisis se utilizaron tanto técnicas cualitativas como cuantitativas.

El análisis cualitativo se basó en la aplicación de dos encuestas como instrumentos de investigación; una encuesta fue aplicada a un grupo de estudiantes de diferentes facultades de la Universidad de La Habana, mientras que la otra estuvo dirigida a un grupo de trabajadores (tanto estatales como no estatales), pertenecientes a seis municipios seleccionados de la provincia La Habana; con el objetivo de medir el nivel de inclusión y educación financiera, así como recoger las principales recomendaciones. Es importante señalar, que la muestra utilizada en ambas encuestas es aleatoria y no representativa (dirigida).

Para el estudio cuantitativo, se efectuó una recopilación y análisis de datos estadísticos de los bancos comerciales (BANDEC, BANMET y BPA) que facilitó el cálculo de los indicadores seleccionados.

Consecutivamente, se realizó un análisis de variables, actores y escenarios a través de los métodos MICMAC, MACTOR y MORPHOL, mediante el cual puedan validarse de manera científica las principales causas y actores que en la actualidad influyen en el nivel de inclusión financiera en la población cubana, así como conocer si continuarán incidiendo en un futuro cercano; para así, finalmente, con los resultados obtenidos, realizar propuestas para su mejora.

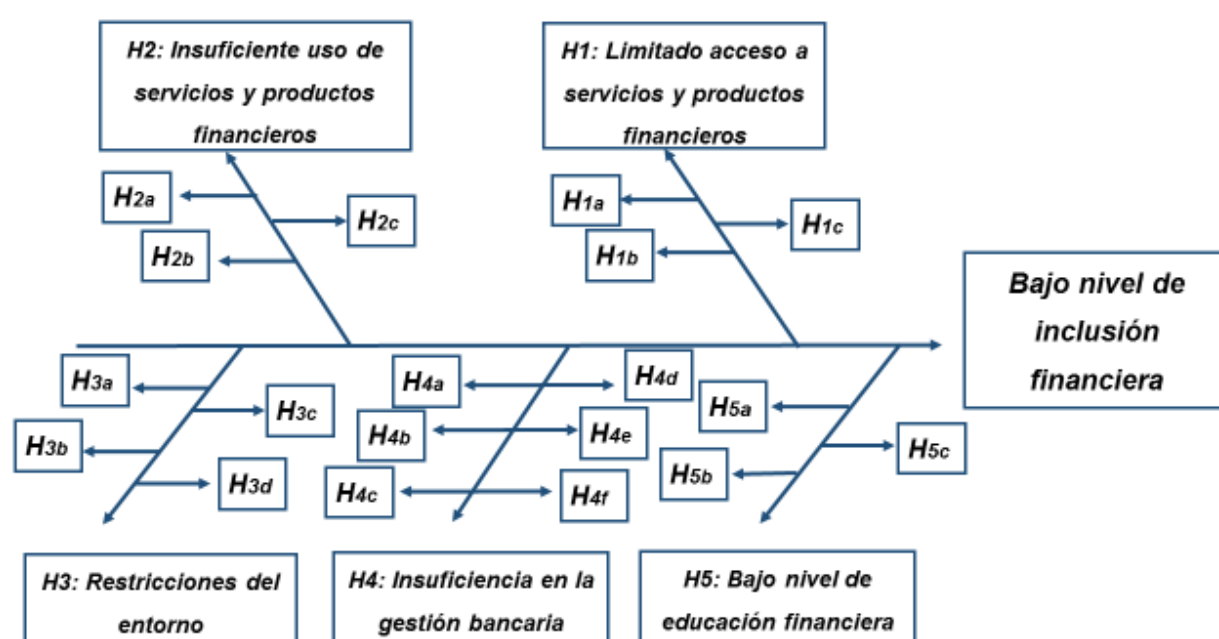
De manera general, se realizaron las siguientes acciones:

- Búsqueda y análisis bibliográfico para la elaboración del marco teórico-conceptual de la investigación.
- Aplicación de encuestas a trabajadores.
- Aplicación de encuestas a estudiantes de la Universidad de La Habana.
- Recopilación y análisis de datos estadísticos de cada Banco Comercial, para el diseño de indicadores.
- Definición de variables o factores claves, actores y escenarios probables que influyen en el nivel de inclusión financiera de la población.

- Aplicación de las técnicas de estudios prospectivos mediante los programas MICMAC, MACTOR y MORPHOL.
- Definición de las propuestas y recomendaciones para elevar el nivel de inclusión financiera la población cubana.

En sentido general, estas técnicas y métodos de análisis permiten validar o refutar un conjunto de hipótesis que responden al problema de investigación del presente trabajo. Las mismas se reflejan en la Figura 2 presentada a continuación.

Figura 2: Factores que inciden en el bajo nivel de inclusión financiera.



Fuente: Elaboración propia

Este esquema muestra las cinco hipótesis básicas de la investigación, de las cuales se derivan un conjunto de sub hipótesis que la complementan. En la figura 3, se muestra la lista de sub hipótesis que contribuyen a cada hipótesis a fin de esclarecer cuál es el hilo conductor de este trabajo para responder al problema definido.

Figura 3: Lista de Hipótesis y Sub hipótesis

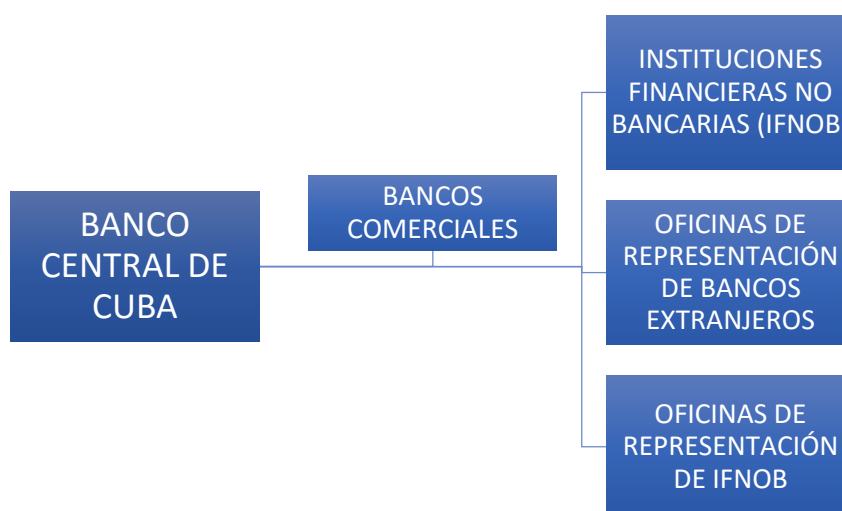
H1 Limitado acceso a servicios y productos financieros
H1a Existen desigualdades territoriales en cuanto al acceso de la población al crédito.
H1b Insuficiente desarrollo en la digitalización y automatización de los productos y servicios bancarios.
H1c Insuficiente cantidad de cajeros automáticos en el país, para realizar operaciones básicas sin tener que acudir al banco.
H2 Insuficiente uso de servicios y productos financieros
H2a Desigualdad en la distribución de financiamiento de la población en las provincias del país y en los municipios de La Habana.
H2b Bajos niveles de ahorro bancario de la población.
H2c Uso del financiamiento informal de la población.
H3 Restricciones del entorno
H3a Existencia de dualidad monetaria cambiaria.
H3b Falta de coordinación institucional.
H3c No existen los mecanismos eficientes para ejecutar algunas de las garantías vigentes.
H3d Los bancos comerciales no tienen autonomía para atender las necesidades de la población mediante su propia gestión.
H4 Insuficiencia en la gestión bancaria
H4a Falta de especialización de los bancos comerciales en la tecnología microcrediticia.
H4b Los bancos comerciales no realizan una eficiente segmentación de mercado.
H4c No existen programas de educación financiera para la población.
H4d El personal bancario no se encuentra suficientemente capacitado.
H4e Complejidad y demora de los trámites bancarios.
H4f Insuficiente promoción de los productos y servicios bancarios.
H5 Bajo nivel de educación financiera
H5a Desconocimiento de los productos y servicios financieros que ofrecen los bancos comerciales por parte de la población.
H5b Desconocimiento de los procedimientos y requisitos necesarios para solicitar crédito.
H5c La población no confían en los bancos.

Fuente: Elaboración propia

2.2 El Sistema Financiero Cubano

A raíz de los Decretos Leyes No. 172 y 173, se creó de manera oficial el Banco Central de Cuba (BCC)³, conformando así un sistema financiero por dos pisos (Figura 4); formado por un Banco Central, nueve bancos comerciales, 15 instituciones financieras no bancarias, 11 oficinas de representación de bancos extranjeros en Cuba y 4 oficinas de representación de instituciones no bancarias. Entre los bancos comerciales se encuentra: Banco Metropolitano S.A (BANMETRO); Banco Popular de Ahorro (BPA); Banco de Crédito y Comercio (BANDEC); Banco Internacional de Comercio S.A (BICSA); Banco Financiero Internacional (BFI); Banco de Comercio Exterior (BEC); Banco Nacional de Cuba (BNC); Banco Industrial de Venezuela-Cuba S.A (BIVC) y Banco de Inversiones S.A (BANCOI).

Figura 4: Organigrama general del sistema financiero cubano



Fuente: Elaboración propia a partir de “Estructura y funciones del Sistema Financiero en Cuba”, de la CEPAL

Si bien todos los bancos comerciales poseen licencia universal para ejercer todas las funciones de la banca, cada banco está especializado por tipo de operaciones: BFI, BICSA, BEC, BNC y BICV se especializaron en actividades de comercio exterior.

Otro grupo de bancos se especializaron en actividades propiamente de la economía nacional: entre ellos, el Banco de Crédito y Comercio (BANDEC) asumió la mayor parte

³ De manera general, el BCC supervisa el sistema financiero, bancario y no bancario e implementa la política monetaria para asegurar la estabilidad de la moneda nacional.

de las operaciones relacionadas al sector estatal, el Banco Popular de Ahorro (BPA) está especializado en las operaciones con la población, mientras que el Banco Metropolitano (BANMET) se encarga de ambas funciones en la capital del país. El Banco de Inversiones se encuentra especializado en funciones relacionadas con asistencia técnica, aunque es el banco especializado en inversiones financieras (Roselló, 2013).

El Sistema Financiero Cubano ha logrado desde sus primeros años progresos importantes en cuanto a la modernización, informatización y desarrollo de nuevos servicios e instrumentos de ahorro y crédito, a pesar de las limitaciones que impone el bloqueo económico en el acceso a fuentes de financiamiento y las posibilidades de incremento de mercados, clientes, proveedores de tecnologías, etc. (Lage, 2016).

Para satisfacer las necesidades financieras y económicas de la población, los bancos comerciales cubanos ponen a disposición de sus clientes los siguientes productos y servicios bancarios:

Tabla 1: Principales productos y servicios bancarios.

Productos de Activo	Productos de Pasivos	Servicios
Préstamo Bancario	Cuenta Corriente	Transferencias bancarias
Carta de Crédito	Depósito a la Vista	Banca Telefónica
Líneas de Crédito	Depósito a Plazo Fijo	Banca Móvil
Descuentos	Certificado de depósitos	Tarjetas de débito

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos en los bancos comerciales (BPA, BANDEC, BANMET, etc.)

Los bancos comerciales realizan operaciones tanto de activos como de pasivos, en el caso de los productos de activos, están destinados a conceder préstamos, líneas de crédito y financiamiento de todo tipo a corto, mediano y largo plazo, cobrando intereses y/o comisiones dependiendo del tipo de préstamo; mientras que las operaciones pasivas son aquellas donde el banco capta, recibe y mantiene dinero en efectivo a través de los depósitos.

Nueva Política Bancaria de Créditos

A partir del 2011, con la nueva política bancaria, se aprueban un conjunto de medidas con el objetivo de apoyar los cambios relacionados con la actualización de modelo económico cubano, y en específico, con los Lineamientos de la Política Económica y Social. Estas transformaciones se encaminaron a ampliar los servicios bancarios, mediante la oferta de créditos para capital de trabajo e inversiones a las nuevas formas de gestión no estatal, construcción de viviendas y consumo de la población.

El Decreto Ley 289/2011 del Consejo de Estado estableció los principios y procedimientos generales que normalizan los créditos y otros servicios bancarios a personas naturales, extendiéndolo hacia los trabajadores por cuenta propia (TCP), los agricultores pequeños (AP) y otras formas de gestión no estatal (posterior aprobación de las cooperativas no agropecuarias) y a las personas que requieran créditos para la construcción de sus viviendas o para la compra de bienes materiales. Mediante la Resolución 99/2011 del Banco Central de Cuba, este autorizaba a las oficinas del Banco Metropolitano, Banco de Crédito y Comercio y Banco Popular de Ahorro, a gestionar y facilitar las solicitudes de financiamiento; así como también ofrecer nuevos servicios bancarios al sector no estatal, entre estos: la apertura de cuentas corrientes en pesos cubanos (CUP) y/o pesos convertibles (CUC) y la ampliación de los medios de pagos autorizados. En el año 2013 estas normas se integraron con la ampliación del tipo de activo a ofrecer como colateral, con el objetivo de mejorar el acceso al crédito.

Esta resolución plantea que podrán solicitar financiamiento las personas naturales que estén autorizadas a practicar trabajo por cuenta propia y otras nuevas formas de gestión no estatal, con el objetivo de financiar la adquisición de equipos, bienes, insumos y otros destinos que apoyen al funcionamiento de la actividad que se desarrolla; y los agricultores pequeños que certifiquen legalmente la tenencia de tierra para la compra y reparación de equipos y medios de trabajo, renovación o rehabilitación de plantaciones, y para cualquier otro fin que favorezca el incremento de la producción agropecuaria. Las modalidades de crédito que se conceden son: la apertura de crédito y el préstamo bancario.

En cuanto al importe del crédito solicitado, el mínimo requerido es de 1000 CUP y el máximo estará en dependencia de la capacidad de pago que tenga el sujeto de crédito en relación con los análisis de riesgo que se realicen. Como destinos del crédito se estableció capital de trabajo o inversiones; este primer destino, contiene la adquisición o compra de

insumos, materias primas y materiales con una vigencia máxima de 18 meses desde el otorgamiento hasta la amortización total y en las inversiones, se incluye la compra y/o reparación de bienes muebles, equipos y reparación de bienes inmuebles, con una vigencia máxima de 10 años.

Las tasas de interés para el otorgamiento son definidas por el BCC, y podrán ser modificadas en cualquier momento, una vez firmado el contrato se respetarán las pactadas. Estas tasas se fijan dependiendo proporcionalmente de los plazos de amortización, ya que a medida que aumenten los plazos, mayor será el riesgo que adquiere la operación. Estas medidas centralizadas restringen la capacidad de los bancos comerciales para tomar sus propias decisiones, limitando al mismo tiempo la eficiencia del sistema bancario en general (Bello Domínguez, 2014). La circular No.2/2012 esboza las tasas de interés activas aplicadas a los préstamos para inversión y capital de trabajo para personas naturales y jurídicas y para materiales de la construcción y consumo para personas naturales (Ver Anexo 7). En caso de que el prestatario no cumpla con sus obligaciones se le aplica una tasa por mora de hasta un 4% sobre el saldo vencido.

En el Decreto Ley se establecen como garantías: fiadores solidarios, cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo, etc.; vehículos de motor (automóvil, moto, etc.); prendas (joyas, alhajas o cualquier otro bien de metal o piedras preciosas); obras de arte, pinturas, esculturas u otros bienes patrimoniales; bienes agropecuarios (cosechadoras autopropulsadas, tractores y ganado mayor); viviendas destinadas al descanso o veraneo, o solares yermos. El Decreto Ley 289 propuso una serie de transformaciones en el Código Civil, con el objetivo de redefinir el contrato de préstamo bancario y adicionar a las garantías la hipoteca inmobiliaria; además llevó a cabo modificaciones en la Ley de Procedimiento Civil, Administrativo, Laboral y Económico, para otorgar mayor fuerza ejecutiva a los contratos procedentes de operaciones crediticias (títulos de créditos, líquidos, vencidos y exigibles) que realicen, únicamente, las instituciones financieras. Una crítica importante a esta normativa, reside en la subvaloración de los bienes inmuebles⁴ en la tasación oficial. En la actualidad el valor de la venta de una vivienda en el mercado inmobiliario informal, sobresale al valor que puede constituirse mediante crédito hipotecario, frenando el uso de la misma por parte de los prestatarios (Bello

⁴ Bienes considerados bienes raíces, por tener en común la circunstancia de estar íntimamente ligado al suelo, unidos de modo inseparable, física o jurídicamente, al terreno, tales como las parcelas, casas, naves industriales, entre otros.

Domínguez, 2014). Sin embargo, se han ido tomando medidas para actualizar la valoración de los inmuebles, que, si bien continúan subvalorados, representan un paso de avance para mejorar este problema. Otra de las garantías constituidas es la referente a una cesión de derechos de cobro al banco de ingresos que generen los contratos comerciales establecidos entre TCP, NFGNE o APE y entidades jurídicas debido a la prestación de servicios.

Las personas naturales en el momento de solicitar el financiamiento independientemente del destino, deberán poseer como requisitos capacidad de pago, presentar un colateral y no presentar deudas vencidas ni deuda por un crédito anterior en otra sucursal bancaria. Después de cumplidos los requisitos anteriores, las personas deben presentar una serie de documentos, los cuales variarán en dependencia de las adecuaciones que se realicen en el Manual de Instrucción y Procedimientos (MIP) del banco comercial donde se realice (Ver Anexo 8).

La cantidad de documentos que el banco solicita resulta excesiva para muchos clientes, esto puede estar condicionado por la falta de información que poseen los bancos comerciales sobre los clientes y para poder desarrollar con mayor calidad el análisis de riesgo (Bello Domínguez, 2014). Luego de haber presentado correctamente la documentación necesaria, el banco tendrá 20 días naturales para realizar una evaluación financiera correspondiente al negocio y realizar una visita a la instalación donde la persona realiza el trabajo por cuenta propia o a la vivienda donde se realizará las actividades constructivas, así como la presencia en áreas cercanas de otros privados que se encuentren realizando la misma actividad, con la finalidad de valorar la competencia. Posterior a la ejecución del análisis de riesgo, si se considera viable la operación, el analista elaborará un informe para presentar al Comité de Crédito de la Sucursal, en el cual un grupo de especialistas resolverán si se otorga el financiamiento o no. Igualmente, los Comité de Créditos, según las facultades establecidas a cada nivel, una vez evaluada la factibilidad de la operación y determinada la posibilidad real de recuperación del financiamiento, podrán aprobar créditos a las personas naturales, TCP, NFGNE o AP cuyas garantías no cubran el 100 % del financiamiento más los intereses, siempre que estas cubran el 50 % o más de la suma antes citada. En dependencia de los montos de los créditos necesitarán aprobación de los Comités de Crédito de la Dirección Territorial o de la Dirección de Banca Corporativa de la Oficina Central.

Estas exigencias limitan de alguna manera el otorgamiento de créditos a propietarios establecidos, segregando a aquellos emprendedores que comiencen un nuevo negocio, y determinando el uso de fuentes endógenas de financiamiento o el acceso a prestamistas informales” (León & Pajón, 2013).

2.3 Estudios cubanos sobre inclusión y educación financiera.

En Cuba, en los últimos años diferentes autores han abordado los temas de educación e inclusión financiera y se ha podido apreciar el esfuerzo para promover estrategias, acciones y programas que permitan elevar el nivel de educación financiera en la población cubana, como eslabón fundamental para una mayor inclusión financiera.

Examinando diferentes fuentes se pueden destacar estudios realizados por profesionales y académicos cubanos, tales como: “La educación financiera en la edad escolar, propuesta de una estrategia de acción”, por Jorge González de BPA; “Estrategia para estructurar las acciones de educación financiera del Banco Central de Cuba”, por Lourdes Aintzane Delgado Corrons de BCC; “Kiosko: Banca Remota para personas naturales”, por Dian Rodríguez Bravo de BANDEC; “Desarrollo de canales de pago digitales en el BPA: Una apuesta a favor de la Inclusión Financiera”, por Félix Alberto González Pérez, Mario Manuel Fernández Rodríguez y Carlos Sotolongo Alonso de BPA; “Plan de acción para la educación financiera en la Dirección Provincial BANDEC la Habana”, por Lissette Pérez Font y “Propuestas para la aplicación del microcrédito grupal en Cuba, a través del Banco Popular de Ahorro”, por Carlos Manuel Souza Piamontesa.

Dentro de los estudios mencionados anteriormente, se encuentra el trabajo investigativo presentado por la Ing. Lourdes Aintzane Delgado Corrons, del Centro Nacional de Superación Bancaria (CNSB), perteneciente al BCC. Este tuvo como objetivo general, el diseño de una estrategia de EF que permita al BCC estructurar las acciones encaminadas a aumentar los conocimientos financieros y seleccionar las herramientas más eficientes, así como designar o crear un ente regulador (Delgado Corrons, 2016). La estrategia se diseñó a partir del diagnóstico realizado a través de una encuesta de conocimientos financieros, aplicada a más de 700 personas en todo el país, vinculadas principalmente al BPA y el Centro de Ingeniería Genética y Biotecnológica (CIGB). A raíz de los resultados de la aplicación y procesamiento de las encuestas, la autora propuso una Estrategia de Educación Financiera (EEF) que permita el desarrollo de programas y materiales educativos de calidad, adecuados para diferentes sectores de la población, así como la

elaboración de planes de acción que logren elevar la cultura financiera. La estrategia se diseñó para apoyarse en la tecnología, de tal manera que permita incrementar el acceso, calidad y uso de los productos y servicios financieros para la población excluida financieramente, así como disminuir el costo de estos servicios.

El trabajo investigativo titulado “Plan de Acción para la Educación Financiera en la Dirección Provincial BANDEC La Habana”, por la licenciada Lissette Pérez Font, constituye otra de las propuestas. El trabajo tuvo como objetivo general: contribuir a elevar los conocimientos de educación financiera de los clientes, mediante un plan de acción (Pérez Font, 2016). Se aplicó una encuesta de 6 preguntas y un cuestionario de 5 preguntas, en las provincias de Artemisa y Mayabeque. Los resultados arrojaron la necesidad de incrementar los conocimientos de educación financiera en la población y el desconocimiento de los servicios que presta el banco asociado a las tecnologías (Virtual BANDEC, Banca Telefónica) por parte de la muestra. También se destacó la urgencia por parte de los encuestados al no poder contar con herramientas informáticas que les ayuden a estar mejor informados sobre temas financieros. Como respuesta a esta problemática, la autora expuso un plan de acción para la educación financiera, donde determinó las principales deficiencias y acciones para erradicarlas. Pérez señaló las siguientes deficiencias: falta de conocimientos financieros y del término educación financiera; poco uso de los servicios y productos financieros por los trabajadores por cuentapropia, cooperativas no agropecuarias y otras formas de gestión no estatal; insuficiente conocimiento de los servicios que presta el banco asociados a las tecnologías y falta de herramientas informáticas que ayuden a los usuarios a estar más informados.

La autora pudo concluir que, a pesar de que se cumplieron los objetivos propuestos, todavía queda camino por recorrer en cuanto a fomentar acciones para impulsar programas de EF que permitan tener personas más instruidas financieramente para enfrentar el nuevo escenario económico cubano.

Otras propuestas interesantes son, el trabajo titulado “Propuestas para la aplicación del microcrédito grupal en Cuba, a través del BPA”, del autor Dr. C Carlos Manuel Souza Viamontes y “La Educación Financiera en la edad escolar, propuesta de una Estrategia de Acción”, por Jorge González de BPA. El primer trabajo tuvo como objetivo general la elaboración de una propuesta de implementación del microcrédito grupal a emprendedores y negocios establecidos, mediante la intermediación del BPA (Souza

Viamontes, 2016); mientras que el otro abordó el tema de una propuesta para mejorar el nivel de EF en la edad escolar (González, 2016).

En el primer trabajo se esbozó un plan para implementar el microcrédito grupal en la provincia de Camagüey, dándole gran importancia a la necesidad de conocer y divulgar la operatividad del microcrédito en Cuba, a través del BPA con participación, eventos, publicaciones, cursos y conferencias. El crédito está destinado a financiar la compra de materias primas, insumos, bienes y materiales de construcción y mano de obra, para acondicionar espacios y para cualquier fin que contribuya al desarrollo de la actividad que desempeña. Se creó un grupo de prueba constituido por 5 personas que residen en el Reparto San Miguelito del municipio Camagüey, lugar que se caracteriza por concentrar una gran cantidad de personas que llevan a cabo la actividad de alfarería. Este proyecto piloto tuvo como objetivo lograr una retroalimentación entre banco- cliente, de tal manera que se puedan conocer los resultados y poder adaptar el producto a las necesidades de los clientes.

González planteó la necesidad de crear un estrecho vínculo entre las entidades financieras, dentro de las cuales sobresalen los bancos comerciales y las escuelas primarias. Como primer paso está la preparación del claustro de maestros, por parte de las entidades a través de acciones, tales como: visitas a sucursales bancarias, charlas a maestros, estudiantes y padres, concursos de conocimientos y habilidades, publicación de folletos didácticos, entre otras, con el propósito de involucrar a los niños en acciones relacionadas con este importante objetivo. También realiza un análisis del Programa de Estudio de la Educación Primaria, señalando la ausencia de la terminología financiera en las asignaturas básicas y por consiguiente la necesidad de incorporarla. Como posibles tareas a realizar hace mención de las siguientes: creación de círculos de interés, creación de cuentas de ahorro, charlas sobre el dinero y el ahorro monetario por especialistas de las áreas Comercial y Caja de las sucursales, actividades recreativas vinculadas a los círculos de interés, con el objetivo de estimular el ahorro y realización de concursos, entre otras.

Otro estudio referente al tema, lo constituye el trabajo titulado “Kiosko: Banca Remota para personas naturales”, por Dian Rodríguez Bravo de BANDEC, 2016. Como principal objetivo tenía la elaboración de un sistema que brinde nuevos servicios y permita una autenticación segura utilizando información de la Tarjeta RED y la Tarjeta Multibanca (Rodríguez Bravo, 2016). La creación de esta nueva aplicación (Kiosko), brinda la

posibilidad, solo al propietario de dicha tarjeta, de consultar el saldo, las 10 últimas operaciones de la tarjeta, realizar transferencias y pagos de servicios contratados y sin contratar, entre otras funciones. Esta aplicación permitirá ahorrar en tiempo a sus clientes, evitando la necesidad de hacer el pago de servicios en una oficina bancaria, permitiendo hacer los pagos desde una computadora personal. Kiosko se implementó y ha incorporado funcionalidades para hacer más fácil la gestión de pagos de servicios y consultas para los usuarios de las tarjetas red de BANDEC. Es un proyecto que todavía admite actualizaciones, como pueden ser la conectividad a Internet y la actualización en función de agregar nuevas operaciones como la amortización de créditos desde los saldos en las tarjetas magnéticas.

Una última fuente es el trabajo presentado por Félix Alberto González Pérez, Mario Manuel Fernández Rodríguez y Carlos Sotolongo Alonso, titulado “Desarrollo de Canales de Pago Digitales en el BPA, Una Apuesta a Favor de la Inclusión Financiera”, en octubre de 2016. Los autores explican el esfuerzo que ha estado desarrollando el BPA en la creación de un esquema de inclusión financiera, basado en la generación de canales digitales que faciliten el acceso y reduzcan los costos de cualquier transacción para los clientes y para la propia entidad. La primera propuesta es la Banca Virtual, su desarrollo estuvo vinculado en sus inicios exclusivamente al sector empresarial. Como parte de la alta demanda del sector no empresarial, se logró que la Banca Virtual ampliara sus prestaciones, dejando de ser exclusiva para el grupo de usuarios que había sido concebida, logrando satisfacer demandas propias de las Personas Naturales y TCP como uno de los sectores emergentes en nuestra economía. Entre sus funciones, se pueden mencionar las siguientes: ordenar transferencias, realizar los aportes al presupuesto, consultar disponibilidad de saldos de cada una de sus cuentas, acreditar la nómina de sus trabajadores domiciliados, solicitar la impresión de nuevas chequeras, emisión de estados de cuentas; y se encuentran en fase de diseño e implementación opciones para: facilitar los depósitos de cheques y realizar consultas y amortizaciones de financiamientos.

En aras de una mayor y más rápida incorporación de clientes, en conjunto con el proveedor de servicios de telefonía móvil Cubacel, se diseñó una aplicación usando como base la mensajería USSD⁵ para el intercambio desde los móviles a la plataforma de datos del proveedor. Entre las opciones que se pueden utilizar encontramos: consulta de saldo,

⁵ Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (Unstructured Supplementary Service Data, en inglés) es un servicio para el envío de datos a través de móviles GSM, al igual que el SMS.

emisión de estado de cuenta, transferencias, pago de servicios de electricidad y teléfono y pago de impuestos; mientras existen ciertas funciones en implementación, tales como: pago de deudas bancarias, recarga de móviles y tarjetas propia y pago del servicio Nauta.

En los momentos actuales de desarrollo y apertura de nuestra economía, donde se puede observar un aumento de la demanda de servicios y productos financieros por parte de las personas, estos proyectos constituyen un claro esfuerzo para satisfacer estas necesidades. Es preciso señalar que, estas innovaciones vinculadas a la tecnología están encaminadas a lograr una mayor inclusión financiera en todos los sectores de la población, mejorando el acceso, uso y calidad de los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades financieras.

2.4 Indicadores de inclusión financiera en Cuba.

Los indicadores seleccionados de inclusión financiera se calcularon de dos formas: a nivel nacional y desglosado por los bancos (BPA, BANMET y BANDEC), para un mejor análisis y obtención de resultados. Los datos obtenidos de los bancos comerciales son para el año 2016 y en relación a la población, se seleccionó la población de 18-70 años por provincias y por municipios en el caso de La Habana.

Tabla 2: Indicadores de inclusión financiera, 2016.

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	74060	45779	140154	12538
Depósito a plazo fijo y certificado de depósito	5929	5044	7122	602
Cantidad de cuentas de ahorro a la vista	66425	40736	133033	9825
Cantidad de operaciones por cajas	893334	472285	867978	427089
Cantidad de operaciones por cajeros automáticos	869890	269286	2249970	271881
Cantidad de tarjetas de débito	40195	10581	110843	12786
Cantidad de créditos a personas naturales en un año	5743	4575	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, donde existen 10 por cada 100 000 personas, lo que se encuentra por debajo de la media en América Latina, la cual es 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 5743 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, sobretodo 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 (Tabla 3). 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 3: 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).

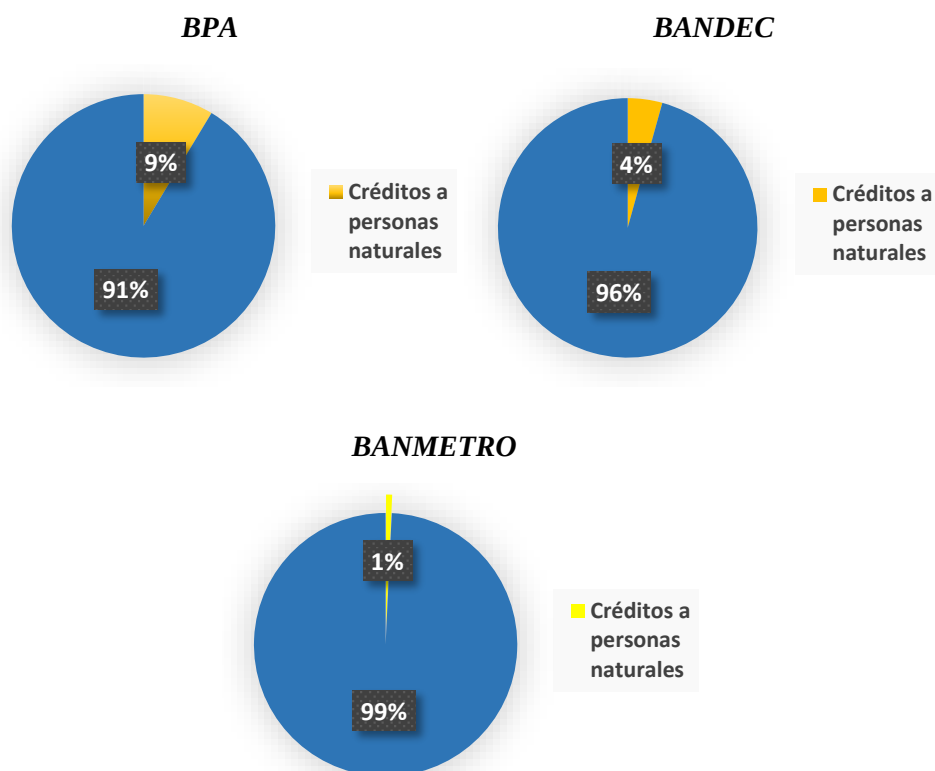
Es importante señalar que la mayoría de los indicadores de inclusión financiera que no se pudieron calcular fue por falta de información por parte de los bancos; la ausencia de información para medir los niveles de inclusión financiera en Cuba y en cada uno de los bancos comerciales es una limitante 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 por parte de la población? Lo que no se mide es imposible de gestionar. ¿Cómo identificar los puntos débiles para la toma de decisiones de mejoras si no se puede utilizar los indicadores por ausencia de información?

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 posibilidad sostenible del pueblo cubano. Pero para trabajar con efectividad en esta problemática 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.

A pesar de que la cartera de crédito a las personas naturales en los tres bancos comerciales ha aumentado a partir de la Nueva Política Crediticia, el porcentaje que representa dicha cartera de la cartera total no es muy significativa (Gráfico 5).

Gráfico 5: Porcentaje de créditos a personas naturales en relación con la cartera total en BPA, BANDEC y BANMETRO, en 2016.



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

Resulta también interesante hacer referencia al comportamiento de otros aspectos, en especial, el saldo en cuentas de ahorro y de los créditos otorgados a las personas naturales en los diferentes bancos comerciales, que también miden de una forma u otra como la población cubana está incluida en el sistema financiero.

Tabla 4: Saldo en cuentas de ahorro y de créditos otorgados a personas naturales (CUP), por BPA, 2016.

Provincia	Crédito	Ahorro	Población entre de 18-70 años	Saldo de crédito promedio	Saldo de ahorro promedio
Pinar del Río	263 615 300	1 304 125 811	415 633	635	3138
Artemisa	126 891 174	1 080 409 885	362 195	351	2983
Mayabeque	82 783 670	973 637 992	272 620	304	3572
Matanzas	308 532 127	1 887 051 766	511 046	604	3693
Villa Clara	502 457 925	1 854 714 688	553 425	908	3352
Cienfuegos	301 568 999	917 085 499	289 873	1041	3164
Sancti Spíritus	293 845 031	1 512 874 909	329 551	892	4591
Ciego de Ávila	336 428 045	965 583 851	309 772	1087	3118
Camagüey	593 407 104	1 328 864 677	549 709	1080	2418
Las Tunas	400 726 276	704 516 491	382 839	1047	1841
Holguín	390 091 253	1 578 327 728	727 011	537	2171
Granma	403 921 203	1 019 617 963	584 286	692	1746
Santiago de Cuba	491 264 289	1 325 276 335	737 152	667	1798
Guantánamo	327 680 967	310 080 896	352 707	930	880
Isla de la Juventud	18 513 988	116 430 488	61 124	303	1905

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de BPA.

En la Tabla 4 se muestran los niveles de ahorro de la población entre 18-70 años, así como el nivel de crédito otorgado a la misma por el BPA en el 2016. Destacándose, con mayores niveles de crédito, las provincias de Camagüey, Villa Clara y Santiago de Cuba superando los 450 millones de pesos cubanos y, por el contrario, presentando los niveles más bajos: Isla de la Juventud, Mayabeque, Artemisa y Pinar del Río. En el caso del ahorro, se encuentran las provincias Matanzas, Villa Clara, Holguín y Sancti Spíritus con niveles de ahorro superiores a 1500 millones de pesos cubanos; sin embargo, cabe señalar los casos de la Isla de la Juventud y Guantánamo con niveles de ahorro que no exceden los 500 millones de pesos cubanos. En relación al saldo de crédito promedio, los mayores niveles se encuentran en las provincias de Ciego de Ávila, Camagüey, Las Tunas y Cienfuegos, con valores superiores a los 1000 CUP. Para el caso del saldo de ahorro promedio es válido resaltar las provincias de Sancti Spíritus y Guantánamo presentando estas los niveles más altos (4591CUP) y bajos (880 CUP) respectivamente.

Tabla 5: Saldo en cuentas de ahorro y de créditos otorgados a personas naturales (CUP), por BANDEC, 2016.

Provincia	Crédito	Ahorro	Población entre de 18-70 años	Saldo de crédito promedio	Saldo de ahorro promedio
Pinar del Río	347 700	200 741 032	415 633	0.84	483
Artemisa	46 906 343	70 099 172	362 195	130	194
Mayabeque	24 962 207	105 492 153	272 620	92	387
Matanzas	18 718 863	182 340 180	511 046	37	357
Villa Clara	38 843 946	454 540 154	553 425	71	822
Cienfuegos	21 655 016	198 613 608	289 873	75	686
Sancti Spíritus	27 271 625	143 202 162	329 551	83	435
Ciego de Ávila	38 361 066	218 052 936	309 772	124	704
Camagüey	35 177 438	242 032 769	549 709	64	441
Las Tunas	69 310 126	83 157 459	382 839	182	218
Holguín	72 836 061	235 418 471	727 011	101	324
Granma	104 464 543	127 889 066	584 286	179	219
Santiago de Cuba	220 226 027	357 317 321	737 152	299	485
Guantánamo	157 434 213	328 498 076	352 707	446	932
Isla de la Juventud	144 563	23 118 285	61 124	3	379

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de BANDEC.

En la Tabla 5 se observa el nivel de crédito y ahorro de los clientes del Banco de Crédito y Comercio para el 2016; mostrando que, para el caso del crédito, las provincias con niveles de créditos superiores a los 100 millones de pesos cubanos son: Santiago de Cuba, Guantánamo y Granma. Por otro lado, las provincias con niveles inferiores a los 25 millones de pesos cubanos son: Isla de la Juventud, Pinar del Río, Matanzas, Cienfuegos y Mayabeque. En cuanto al ahorro, la provincia que más resalta es Villa Clara con un valor que supera los 450 millones de pesos cubanos; mientras que, las provincias que presentan niveles de ahorro que no exceden los 100 millones de pesos son: Isla de la Juventud, Artemisa y Las Tunas. Para el caso del saldo de crédito promedio los valores más significativos se presentan en las provincias Guantánamo y Santiago de Cuba (446 y 299 CUP respectivamente) siendo estos los más altos, mientras que, por el contrario, los valores ínfimos se ubican en las provincias Pinar del Río con solamente 0.84 CUP y la isla de la Juventud con 3 CUP por persona. Refiriéndonos al saldo de ahorro promedio podemos ver en la tabla que las provincias con los mayores importes son: Guantánamo,

Villa Clara yiego de Ávila, superando los 700 CUP por persona, contraponiéndose a esto aparecen las provincias Artemisa y Granma cuyo saldo de ahorro promedio no supera los 300 CUP por persona.

A partir de la información que esta tabla nos ofrece podemos concluir también que, para el caso de los niveles tanto de ahorro como de crédito, BANDEC muestra menores importes que BPA lo que se debe esencialmente a que el primero se especializa en el sector empresarial no siendo así en el caso del segundo que se enfoca fundamentalmente en la población.

BANCO METROPOLITANO (BANMETRO)

Tabla 6: Saldo en cuentas de ahorro y de créditos otorgados a personas naturales (CUP), por BANMETRO, 2016.

Municipio	Crédito	Ahorro	Población entre 18-70 años	Saldo de crédito promedio	Saldo de ahorro promedio
Playa	8 280 719	574 782 241	130 003	64	4 421
Plaza	8 486 783	711 834 743	103 740	82	6 862
Centro Habana	2 667 437	243 599 422	100 228	27	2 430
Habana Vieja	4 560 883	240 039 809	61 731	74	3 888
Habana del Este	3 885 655	411 435 664	31 470	124	13 074
Guanabacoa	2 072 090	160 112 040	127 662	17	1 254
San Miguel del Padrón	3 120 097	160 211 686	87 371	36	1 834
10 de Octubre	4 749 130	528 814 357	112 330	43	4 708
Cerro	10 500 592	351 274 473	143 559	74	2 447
Marianao	2 696 727	199 444 681	89 700	31	2 223
La Lisa	2 446 278	3 271 837	98 632	25	33
Boyeros	7 425 971	384 821 475	101 528	74	3 790
Arroyo Naranjo	3 613 454	369 470 237	140 974	26	2 621
Cotorro	2 687 399	144 970 065	147 256	19	984
Regla	1 683 357	65 513 774	57 518	30	1 139

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de BANDEC

La Tabla 6 expone el nivel de crédito y ahorro de los clientes de la Habana para el año 2016. Como se puede ver en la misma, los municipios Playa, Plaza, Cerro y Boyeros solicitan la mayor cantidad de créditos superando así los 7 millones de CUP. El resto de los municipios no supera los 5 millones de CUP. Refiriéndonos al ahorro podemos ver que los municipios Plaza, Playa y 10 de Octubre presentan los mayores niveles de ahorro

sobrepasando los 5 millones de CUP, mientras que La Lisa y Regla concentran los niveles más bajos de ahorro de toda la provincia. Para el caso del saldo de crédito promedio, los mayores valores se concentran en Habana del Este, el resto de los municipios presenta valores inferiores a los 80 CUP por persona, destacándose con los valores de crédito más bajos Centro Habana (27 CUP), Arroyo naranjo (26 CUP) y el Cotorro (19 CUP). En cuanto al saldo de ahorro promedio el mayor importe reside en el municipio Habana del Este.

Es válido destacar además que, los municipios: Arroyo Naranjo y Cotorro a pesar de presentar la mayor cantidad de población, según su nivel respectivo de créditos otorgados se ven menos favorecidas por el Banco en comparación con otras como Playa y Plaza, que poseen menor población y reciben mayor cantidad de crédito.

2.5 Estudio de casos para la evaluación del nivel de Inclusión Financiera en Cuba.

Para diagnosticar el nivel de inclusión financiera en la población cubana se realizaron dos estudios de casos:

- 1- A estudiantes de la Universidad de La Habana
- 2- A población trabajadora de municipios seleccionados de La Habana

El procesamiento de las encuestas utilizadas en ambos estudios se realizó a través del Software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 21 para Windows.

Las encuestas se estructuraron en tres secciones: caracterización de la muestra, análisis de la inclusión financiera de la muestra y análisis de la educación financiera de la muestra.

Es necesario señalar que, las encuestas constaron de una pregunta abierta cada una, donde se pretendía que el encuestado expresara las recomendaciones, que a su entender ayudarían a aumentar el acercamiento de la población con los bancos cubanos.

2.5.1 Estudio de casos en la Universidad de La Habana.

La encuesta (ver Anexo 12) se aplicó a 370 estudiantes de diferentes carreras de la Universidad de La Habana. La primera sección tuvo como objetivo caracterizar la muestra en cuanto a los siguientes aspectos: carrera universitaria, municipio, núcleo familiar según sus ingresos, sexo, si trabaja, si recibe remesas y si planifica y controla los gastos en el mes (Tabla 7).

Tabla 7: Caracterización general de la muestra.

Aspectos	Universidad de La Habana
Carreras Universitarias	De un total de nueve facultades, el porcentaje de participación fue de la siguiente manera: Economía 25.4%, Derecho 24.1% y Biología 22.7%, Historia del Arte 7.8%, Bioquímica 5.7%, Microbiología 5.4%, Filología 5.1% y Ciencia de la Computación 2.2%.
Municipios	Los municipios que más encuestas aportaron: Plaza de la Revolución (22.4%), 10 de Octubre (12.2%), Cerro (8.4%) y Playa (8.1%).
Núcleo familiar según los ingresos	Ingresos Bajos (10.5%), Ingresos Medianos (82.4%), e Ingresos Altos (7%).
Sexo	Femenino 60.8% y Masculino 39.2%.
Ocupación laboral	El 74% indicó que solo estudia. Mientras que del 26% que trabaja, el 62% pertenece al sector cuentapropista y el 30% al sector informal.
Remesas monetarias	El 53% afirmó no recibir remesas monetarias.
Control de los gastos en el mes	El 63% indicó que lleva control de sus gastos en el mes.
Planificación de los gastos	El 66% afirmó haber planificado a veces los gastos en el mes, el 18% siempre y el 16% nunca.

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del SPSS.

Una vez realizada la caracterización de la muestra en los aspectos anteriormente mencionados, se procede a evaluar su nivel de inclusión financiera en los siguientes criterios: ahorro, tenencia de cuenta de depósito y de no poseerla cuales son las posibles causas, y si ha pedido dinero a otras personas.

Entre las deficiencias que reveló este estudio, se encuentra el insuficiente uso de los servicios y productos financieros, en específicos, la cuenta de depósito. Cerca del 61 % no tiene una cuenta de depósito en una entidad bancaria, mostrándose como principales causas la insuficiencia de los ingresos, no le interesa utilizar el producto y los intereses que aporta son bajos.

Del total de estudiantes encuestados, alrededor del 80% ha visitado alguna vez una sucursal bancaria, sin embargo, de este, el 70% no tiene cuenta de depósito y esto puede significar que un mayor acceso no garantiza necesariamente un mayor uso de los servicios y productos bancarios.

El 74% reveló que sus ingresos provienen fundamentalmente de sus familiares, sin embargo, el 76% de estos, expresó que ha pedido dinero a otras personas. Esta situación

puede indicar que existe una demanda de dinero aún sin cubrir, donde los bancos comerciales pueden crear productos y servicios o adecuar los ya existentes en función de las necesidades de este segmento de la población

En cuanto a la educación financiera, los resultados no fueron tan alentadores, donde solo el 33% conoce que es una tasa de interés, siendo este dato muy preocupante. En relación al Sistema Bancario de Cuba (SBC), cerca del 49% no conoce que el Banco Central de Cuba es el órgano máximo de dirección del Sistema Financiero Nacional. Alrededor del 44% desconoce que le ocurre al poder adquisitivo de las personas en un momento de deflación.

La encuesta tenía como última pregunta, aquella referida a la relación que existe en una inversión, entre el riesgo y la ganancia esperada, donde aproximadamente el 43% no conoce cómo será la ganancia que obtenga, si se está dispuesto a correr un mayor riesgo.

Entre las principales recomendaciones que sugirieron los estudiantes, se pueden mencionar mayor información y publicidad de los productos y servicios que oferta el banco, mejor atención al cliente, aumentar la cantidad de cajeros automáticos en el país y lograr una mayor rapidez en los trámites y operaciones que se realizan en los bancos comerciales cubanos.

De manera general, a continuación, se resumirán los principales resultados:

Tabla 8: Principales resultados del estudio de casos.

Preguntas	Valor porcentual
% de estudiantes que no tiene cuenta bancaria.	61%
% de estudiantes que han visitado una sucursal bancaria y sin embargo, no tienen depósitos bancarios.	70%
% de estudiantes que han pedido dinero prestado a otras personas.	76%
% de estudiantes que desconoce que es una tasa de interés.	67%
% de estudiantes que no reconoce que el depósito a plazo fijo reporta mayor interés al depositante respecto al depósito a la vista.	45%
% de estudiantes que desconoce que el BCC es el órgano máximo del Sistema Bancario Cubano.	49%
% de estudiantes que desconoce que ocurre con el poder adquisitivo en caso de deflación.	44%
% de estudiantes que desconoce la relación entre el riesgo y el rendimiento de la inversión.	43%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del SPSS.

En resumen, a pesar de que más del 50% de los estudiantes tienen dinero ahorrado, no lo hacen mediante el banco, lo que implica un desconocimiento de las ventajas que propicia participar en el sistema financiero formal y, por tanto, de las desventajas de ahorrar en el sector informal. También se destaca la limitada utilización de los productos bancarios, en especial, de la cuenta de depósito. En relación a la educación financiera, si bien los resultados corroboran la existencia de un conocimiento parcial sobre productos y servicios financieros, la relación entre el poder adquisitivo y las fluctuaciones de precios, así como de la relación entre riesgo y rendimiento de la inversión, aún es insuficiente.

2.5.2 Estudio de casos en municipios de la provincia La Habana.

La encuesta (ver Anexo 13) se aplicó a un grupo de 1000 trabajadores de los municipios de Plaza de la Revolución, Playa, Boyeros, Habana del Este, San Miguel del Padrón y 10 de octubre, en la provincia La Habana. En un primer momento, se realizó una caracterización de la muestra en relación a los siguientes aspectos: municipio de residencia, sexo, edad, vinculación laboral, nivel escolar máximo, nivel de ingresos y si recibe remesas monetarias (Tabla 9). En un segundo momento, se determinará el nivel de inclusión y educación financiera de la muestra.

Tabla 9: Caracterización de la muestra

Aspectos	Universidad de La Habana
Municipios	Habana del Este 24.8%, 10 de Octubre 20.4%, Playa 20%, Boyeros 12.5%, Plaza de la Revolución 11.9% y San Miguel del Padrón 10.4%.
Sexo	Femenino 51.8% y Masculino 48.2%.
Edad	De 15 a 35 años 42.5%, de 35 a 55 años 45% y de 55 a 75 años 12.5%.
Ingresos Mensuales	Menos de 500 CUP 20%, de 500 a 1500 CUP 60.7% y más de 1500 CUP 19.2%.
Nivel escolar máximo	Básico (Primaria o Secundaria) 4 %, Medio Superior 21.1%, Obrero Calificado 5.2%, Técnico Medio 28% y Universitario 41.7%.
Vinculación Laboral	Sector estatal 75.6% y sector no estatal 24.4%.
Remesas Monetarias	El 79.6% no recibe remesas monetarias, mientras que el 20.4% si las recibe.

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del SPSS.

En relación al nivel de ahorro, el 60% no tiene dinero ahorrado, destacando que la mayor parte pertenece al sector estatal y a los municipios de Playa, Habana del Este y 10 de Octubre.

Es importante señalar que prácticamente el 70% del total de trabajadores encuestados no tienen cuenta de depósito. Entre las principales causas que defendieron fueron: los ingresos son insuficientes, no le interesa, las tasas de intereses son bajas y existe mucho público, prefieren guardar el dinero en sus casas y los trámites y operaciones demoran mucho tiempo. Resaltando así, como principales deficiencias en este estudio el

insuficiente uso y baja calidad de productos y servicios financieros y las ofertas de los bancos no resultan atractivas al público, muy ligada a la insuficiencia en la gestión bancaria.

En cuanto al crédito, cerca del 87% no ha obtenido crédito en los últimos 5 años y de las personas que lo han obtenido, el principal destino ha sido para la vivienda. Como principales causas de no haber solicitado crédito, se encuentran: no tienen la necesidad, el trámite es dilatado y complejo y, por último, tienen otras vías, el sector informal.

Las tarjetas magnéticas, cajeros automáticos, el pago de los servicios de agua y electricidad y, cambio de dinero, constituyen los principales productos y servicios financieros que los trabajadores utilizan, a pesar de que todavía existe toda una gama de productos y servicios sin usar.

En relación al nivel de educación financiera, el 63% desconoce que es la tasa de interés y cerca del 40% no conoce que el depósito a plazo fijo es el que mayor interés ofrece al depositante. También se reveló que, el 45% de la muestra no tiene conocimiento financiero acerca de la relación entre la fluctuación de los precios y el poder de compra de las personas. En cuanto a riesgo y ganancia, el 55% no conoce la relación en una inversión, entre el riesgo y la ganancia que se espera obtener.

Como principales recomendaciones, los encuestados se refirieron a: mayor información y publicidad de los servicios y productos que ofrece el banco, disminuir las colas y agilizar los trámites, mejorar la atención al cliente, aumentar la red de cajeros, crear programas para educar financieramente a la población, aumentar las tasas de ahorro y delimitar las funciones de los bancos comerciales para una mejor gestión.

A modo de resumen, se presentan los principales resultados:

Tabla 10: Principales resultados del estudio de casos.

Preguntas	Valor porcentual
% de trabajadores que no tiene dinero ahorrado	60%
% de trabajadores que no tiene cuenta de depósito.	67%
% de trabajadores que no han obtenido crédito bancario en los últimos 5 años.	87%
% de trabajadores que desconoce que es una tasa de interés.	73%
% de trabajadores que no reconoce que el depósito a plazo fijo reporta mayor interés al depositante respecto al depósito a la vista.	38%
% de trabajadores que desconoce que el BCC es el órgano máximo del Sistema Bancario Cubano.	52%
% de trabajadores que desconoce que ocurre con el poder adquisitivo en caso de deflación.	45%
% de trabajadores que desconoce la relación entre el riesgo y el rendimiento de la inversión.	58%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del SPSS.

Estos estudios de casos pretendieron diagnosticar el nivel de inclusión financiera de la población cubana desde dos visiones, los estudiantes de la Universidad y trabajadores en general, para conocer sus criterios y poder compararlos, en aras de desarrollar programas y acciones para elevar el nivel de inclusión financiera tanto en los estudiantes como en los trabajadores.

Los estudios reflejaron algunos resultados positivos, pero insuficientes. En relación al ahorro, se observa resultados totalmente opuestos, donde aproximadamente el 60% de los universitarios tiene dinero ahorrado; sin embargo, el 60% de los trabajadores no ahorra.

Entre los problemas más críticos, se encuentra el poco uso de los servicios y productos financieros que ofrecen los bancos comerciales, en especial, la cuenta de depósito, donde en ambos estudios más del 60% no tiene cuenta bancaria y como principales causas comunes se encuentran: la insuficiencia de los ingresos, la falta de interés y la preferencia de guardarlo el dinero en la casa. Esto demuestra la insuficiencia en la gestión bancaria, donde no se promueven de manera efectiva las ofertas que ofrecen los bancos

comerciales, ni las ventajas de ahorrar en el sistema financiero formal, contribuyendo así a aumentar la confianza de la población en los bancos. En relación a los productos y servicios que utilizan, se reflejaron resultados contrastantes, donde los universitarios señalaron que los conocen y los utilizan, mientras que los trabajadores solo utilizan de la gama de productos y servicios existentes, la tarjeta magnética, servicios de cambio de moneda y pagos de los servicios de electricidad y agua.

En cuanto el crédito, se reveló un insuficiente uso de este, donde solo a un 14% le fueron otorgados 5 años, destacándose como principales destinos la vivienda y el consumo.

En materia de educación financiera, ambos grupos presentan bajos niveles de conocimiento financiero en términos básicos, como la tasa de interés. En cuanto a cuál es el órgano máximo de dirección del SBC, presentan cifras similares, donde el 49% de los estudiantes y el 52% de los trabajadores no reconocen al BCC como la autoridad bancaria del país. Ocurre de manera similar en relación al tema de deflación y poder adquisitivo, y riesgo y ganancia.

Las principales recomendaciones que sugirieron los encuestados de ambos estudios fueron: mejorar la atención al cliente, agilizar los trámites y operaciones y aumentar la cantidad de cajeros existentes y aumentar las tasas de ahorro.

La principal limitación de ambos estudios se basa en los dos grupos donde se aplicaron las encuestas, ya que para nada son reflejo de toda la sociedad, sin embargo, puede ayudar a trazar el camino a seguir y servir de experiencia para futuras acciones y/o programas de inclusión y educación financiera.

Capítulo 3: Prospectiva y propuestas de mejoras.

Este capítulo se basa primeramente en un análisis prospectivo, con el objetivo de determinar, a partir del diagnóstico preliminar resultante de los estudios de casos en el capítulo anterior, qué variables y actores están influyendo e influirán en un futuro cercano en el nivel de inclusión financiera en la población cubana; así como recomendar propuestas y posibles soluciones. Para esto se realizará un análisis general a través de los métodos MICMAC, MACTOR y MORPHOL.

3.1 Análisis de variables claves, actores estratégicos y escenarios probables para la reflexión prospectiva.

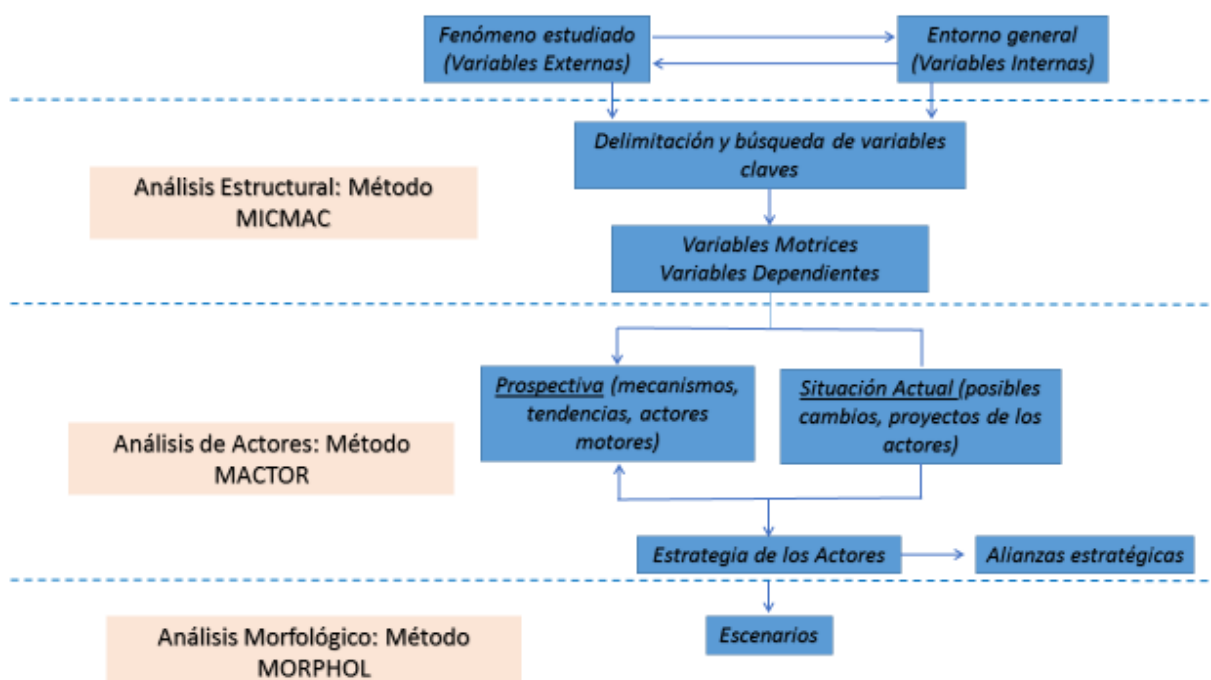
La prospectiva, según Michel Godet⁶, *“no es una previsión excesivamente marcada por la cuantificación y la extrapolación de tendencias”*. En el origen de la prospectiva se encuentra un postulado de libertad frente a múltiples e indeterminados futuros; por tanto, nada tiene que ver con el determinismo de la futurología⁷ y de la bola de cristal (Godet, 2012). Autores cubanos han definido que, la prospectiva no solo se basa en el estudio del futuro, sino que considera tanto el pasado como el presente para que, con nuestro actuar en el presente, podamos crear el futuro deseado (Landa & Sánchez, 2015).

El siguiente análisis está basado en tres momentos (Figura 5): un primer momento, el análisis estructural mediante el método MICMAC, para la búsqueda de variables claves; un segundo momento, la identificación de los actores cuyo accionar será determinante para el estado futuro de dichas variables clave, mediante el método MACTOR y un último momento, describir posibles escenarios, tomando en consideración las evoluciones más probables de las variables claves y a partir de juegos de hipótesis sobre el comportamiento de los actores.

⁶ Michel Godet

⁷ Según Gaston Berger, uno de los fundadores de la disciplina, es la ciencia basada en el método científico que estudia el futuro para comprenderlo y poder influir en él.

Figura 5: Secuencia del análisis de variables, acciones y escenarios.



Fuente: Elaboración propia a partir de (Godet M. , 2012)

Se identificaron un conjunto de variables tanto externas como internas que influyen en el nivel de inclusión financiera en la población cubana. Estas variables fueron definidas por un equipo de trabajo compuesto por 3 estudiantes, junto a la tutoría del Dr. Francisco Borrás, a partir de los resultados de las encuestas aplicada a los estudiantes universitarios y trabajadores, pudiéndose identificar un total de 18 variables (Ver Anexo 9).

Análisis Estructural: Método MICMAC

El objetivo del análisis estructural es precisamente poner de relieve la «estructura» de las relaciones entre las variables cualitativas, cuantificables o no, que caracterizan el sistema estudiado (Godet, 2012). Específicamente, el análisis estructural ofrece la posibilidad de describir un sistema mediante el uso de una matriz que interconecta todos los componentes del sistema. Este método permite el estudio de estas relaciones y la identificación de las variables esenciales.

El método MICMAC tiene como objetivo identificar las principales variables influyentes o motrices y las dependientes. Para ello, se apoya en un algoritmo consistente en la multiplicación sucesiva de matrices con datos acerca de los vínculos directos entre unas variables y otras. Con este procedimiento sale a relucir el grado de relaciones (directas e indirectas) entre las variables.

Posterior a la introducción de las variables en el programa, en función del criterio de los expertos para definir la influencia de una variable sobre las demás, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 11: Características de la Matriz

Indicador	Valor
Tamaño de la matriz	18
Número de iteraciones	7
Número de ceros	245
Número de unos	19
Número de dos	28
Número de tres	29
Número de P	3
Total	79
Filtrado	24.38%

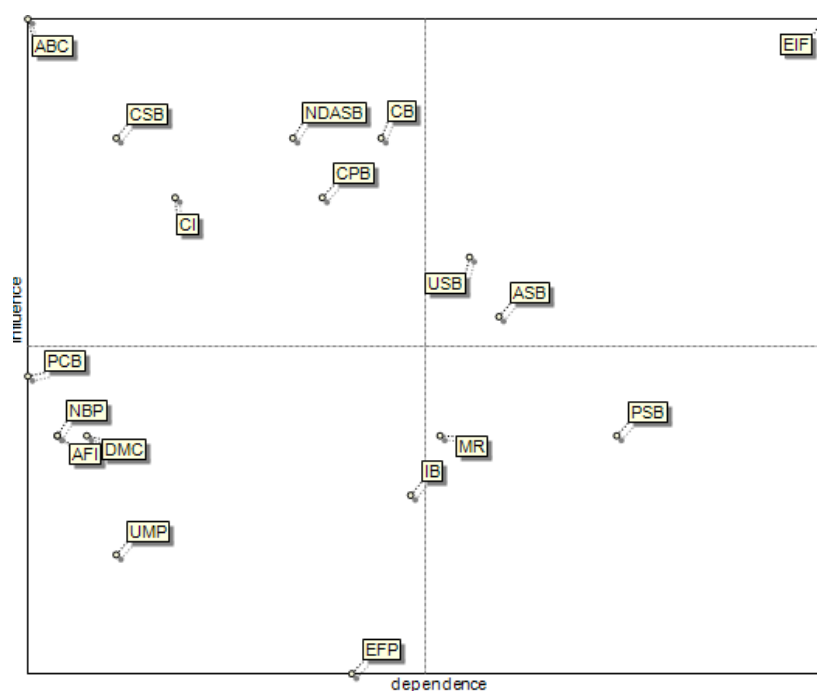
Fuente: Salida de máquina del software MICMAC

En el presente caso, luego de 7 iteraciones, se obtuvo una estabilidad del 100% de acuerdo a la influencia y del 100%, en relación con la dependencia, de las 18 variables determinadas anteriormente. Se alcanzó un coeficiente de filtración⁸ de un 24% aproximadamente, el cual se encuentra dentro del rango de 15 a 25%, propuesto por Godet, donde explica que, si dicho por ciento es mayor de 25%, se puede haber asumido como relaciones directas aquellas que en realidad no lo son; mientras que, si es menor a 15%, esto quiere decir que en el modelo hay un conjunto de variable que no son relevantes para el análisis.

Posteriormente, se procedió a identificar las variables más motrices y más dependientes, a través de la Matriz de Influencia – Dependencia (Figura 6).

⁸ El filtrado o coeficiente de filtración se calcula como el cociente entre la cantidad de valores distintos de cero (en este caso 76) y el total de elementos de la matriz (en este caso 324).

Figura 6: Mapa de Influencia-Dependencia Directa (MDI).



Fuente: Salida de máquina del software MICMAC

Según la información que muestra el Mapa de Influencia- Dependencia Directa, podemos indicar que estamos en presencia de un sistema normal, puesto que las variables se encuentran distribuidas por los cuatro cuadrantes de la matriz.

Variables motrices o independientes: Aquellas variables de mayor influencia y menor dependencia, cuya evolución condiciona más el sistema:

- Autonomía de los bancos comerciales (ABC)
- Calidad de los servicios bancarios (CSB)
- Nivel de digitalización y automatización de los servicios bancarios (NDASB)
- Confianza en los bancos (CB)
- Coordinación institucional (CI)
- Capacitación del personal bancario (CPB)

Variables de Enlace: Son variables muy influyentes, pero a la vez muy dependientes. Son inestables por naturaleza y cualquier acción sobre estas, repercutirá sobre las otras y tendrá un efecto “boomerang” sobre ellas mismas que estimulará o frenará el impacto inicial (Godet, 2012):

- Estrategia de inclusión financiera (EIF)
- Uso de los servicios bancarios (USB)
- Acceso a los servicios bancarios (ASB)

Variables de Pelotón: Son variables medianamente motrices y/o dependientes. Nada se puede decir a priori de estas variables (Godet, 2012).

- Papel controlador de los bancos (PCB)
- Marco regulatorio (MR)
- Infraestructura de los bancos (IB)

Variables Dependientes:

Son variables poco motrices y muy dependientes, variables resultantes cuya evolución se explica por las variables motrices y las variables de enlace (Godet, 2012):

- Promoción de los servicios bancarios (PSB)

Variables Autónomas: Son variables poco motrices y poco dependientes, constituyen tendencias fuertes o factores relativamente autónomos; no son determinante para el futuro, por lo que pueden ser excluidas del análisis (Godet, 2012):

- Nivel de bancarización de la población (NBP)
- Dualidad monetaria y cambiaria (DMC)
- Acceso a financiamiento informal (AFI)
- Utilización de medios pagos (UMP)
- Educación financiera de la población (EFP)

Para un análisis de mayor rigor y fiabilidad, fue necesario examinar el Mapa de Influencia-Dependencia Potencial (Ver Anexo 10), el cual proporciona mayor información en comparación tanto con el Mapa Influencia- Dependencia Directa como con el Mapa de Influencia- Dependencia Indirecta, pues integra relaciones de n orden e incluyen las relaciones, definidas anteriormente como potenciales. En este caso, no se observaron variaciones significativas en los planos, pues solo existieron movimientos de tres de las

variables definidas en un inicio, ellas fueron: la educación financiera de la población (EFP) en el muy largo plazo puede convertirse en un variable dependiente; la promoción de servicios bancarios (PSB) pasa de ser una variable de baja influencia- dependencia alta a convertirse en una variable de alta influencia y dependencia (enlace) y por último, la confianza de la población en los bancos (CB) en el muy largo plazo se trasladará del cuadrante de las variables motrices hacia el cuadrante de las variables de enlace, convirtiéndose en una variable de gran influencia y dependencia.

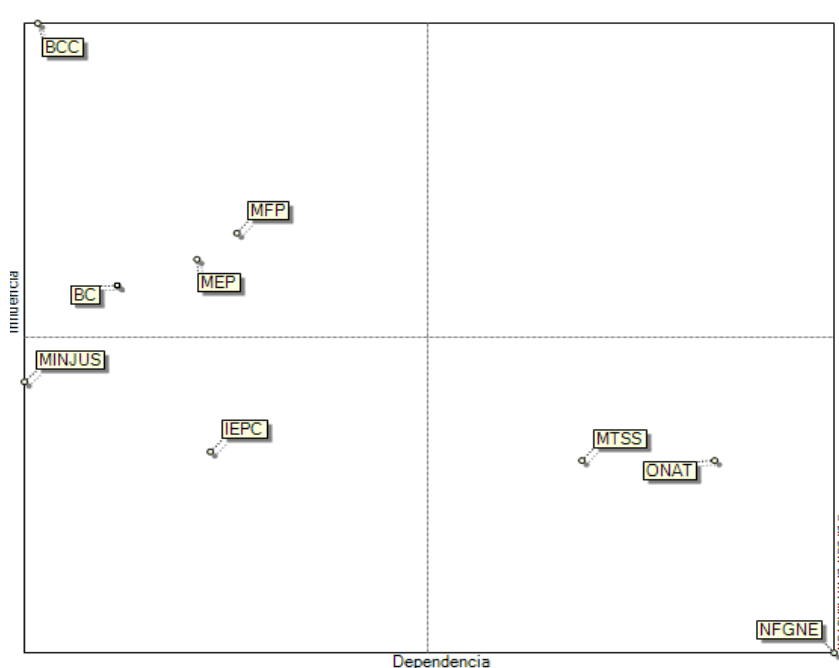
Análisis de Actores: Método MACTOR

El método MACTOR se utiliza solamente si se detectan conflictos entre los actores. Este proceso se encuentra relacionado específicamente con el método MICMAC, debido a que se parte de las variables claves obtenidas a partir del análisis estructural, para poder identificar a los actores⁹ asociados al sector de las variables motrices. Este método se utiliza luego de haber sido detectados los conflictos futuros entre los actores y los objetivos de cada uno, para poder ofrecer recomendaciones de posibles alianzas que los atenúen (Landa & Sánchez, 2015).

La figura que se muestra a continuación, refleja cómo se agrupan los actores según su influencia y dependencia (Figura 7); así como también se exponen los campos de batalla (Tabla 4) y las relaciones de poder para cada actor, vinculado a sus objetivos.

⁹ El número de actores a identificar debe moverse en una cantidad realista y operativa entre 10-20.

Figura 7: Plano de influencias y dependencias entre actores.



Fuente: Salida de máquina del software MACTOR

El plano de influencias y dependencias entre actores permite reconocer cuales son los actores más influyentes y más sumisos:

Actores más Influyentes o Independientes:

- Banco Central de Cuba (BCC)
- Ministerio de Finanzas y Precios (MFP)
- Ministerio de Economía y Planificación (MEP)
- Bancos Comerciales (BANMET, BANDEC y BPA)

Actores más Sumisos o Dependientes:

- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)
- Oficina Nacional de Administración Tributaria (ONAT)
- Nuevas Formas de Gestión no estatal (NFGNE)

Resulta importante destacar, que dentro de los actores influyentes, el actor de mayor poder para influir sobre los demás actores es el BCC, siendo el de mayor coeficiente de fuerza normalizado (R_i^{10}), con un valor de 2.50.

En la tabla 12, se muestran los campos de batalla o retos estratégicos, donde cada uno de estos puede ser declinado bajo la forma de uno o varios objetivos respecto de los cuales los actores son aliados, se encuentran en conflicto o son neutros (Godet, 2012).

Tabla 12: Campos de batalla

CAMPOS DE BATALLAS	OBJETIVOS ASOCIADOS
Autonomía de los bancos comerciales	Objetivo 1 - Dictar normas de obligatorio cumplimiento, apoyar las gestiones de crédito de los bancos integrantes del sistema nacional (BCC). - Brindar servicios y asesoría a los clientes con la calidad requerida, cumpliendo todas las normativas legales y bancarias (BANMET, BANDEC y BPA).
Coordinación institucional	Objetivo 2 - Dictar normas de obligatorio cumplimiento, apoyar las gestiones de crédito de los bancos integrantes del sistema nacional (BCC). - Gestión del proceso de planificación desde la base y control de la ejecución del Plan (MEP).
Estrategia de inclusión financiera	Objetivo 3 - Dictar normas de obligatorio cumplimiento, apoyar las gestiones de crédito de los bancos integrantes del sistema nacional (BCC). - Asistir al Gobierno en la preparación de la política jurídica en el ámbito de su competencia, y una vez aprobada, participar en su ejecución y control (MINJUS).
Programas de educación financiera	Objetivo 4 - Dictar normas de obligatorio cumplimiento, apoyar las gestiones de crédito de los bancos integrantes del sistema nacional (BCC). - Educar y capacitar a la población en diferentes materias, según el nivel de enseñanza (IEPC).

Fuente: Elaboración propia

¹⁰ R_i^* es la relación de fuerza del actor teniendo en cuenta las influencias y dependencias directas e indirectas y su retroacción.

A continuación, se observan los gráficos de convergencia y de divergencia¹¹, los cuales permiten mostrar para cada pareja de actores, el número de objetivos sobre los cuales pueden aliarse o entrar en conflicto.

Figura 8: Gráfico de convergencias entre actores de orden 3.

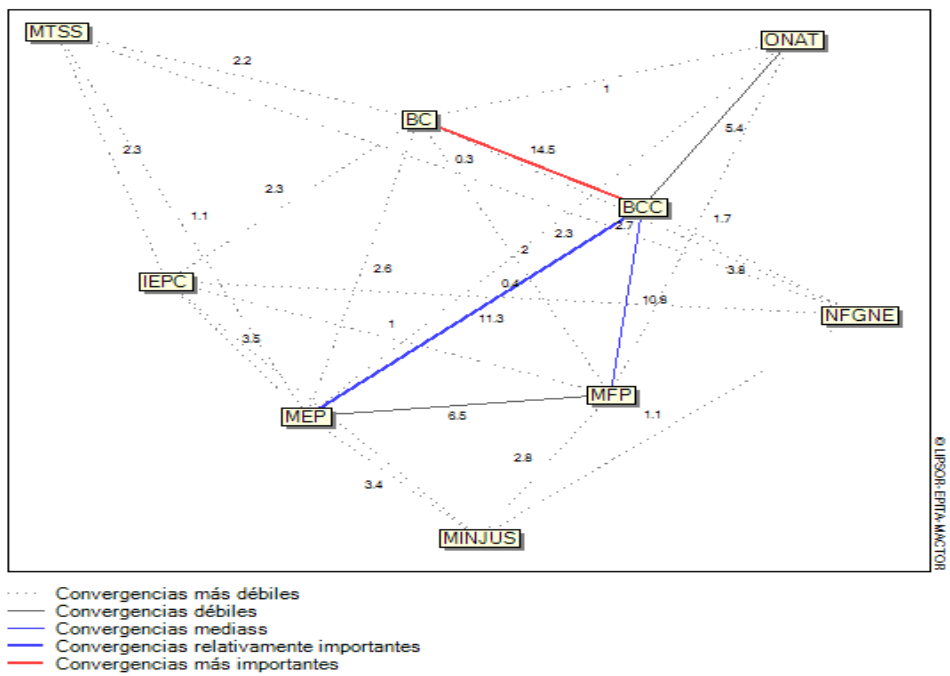
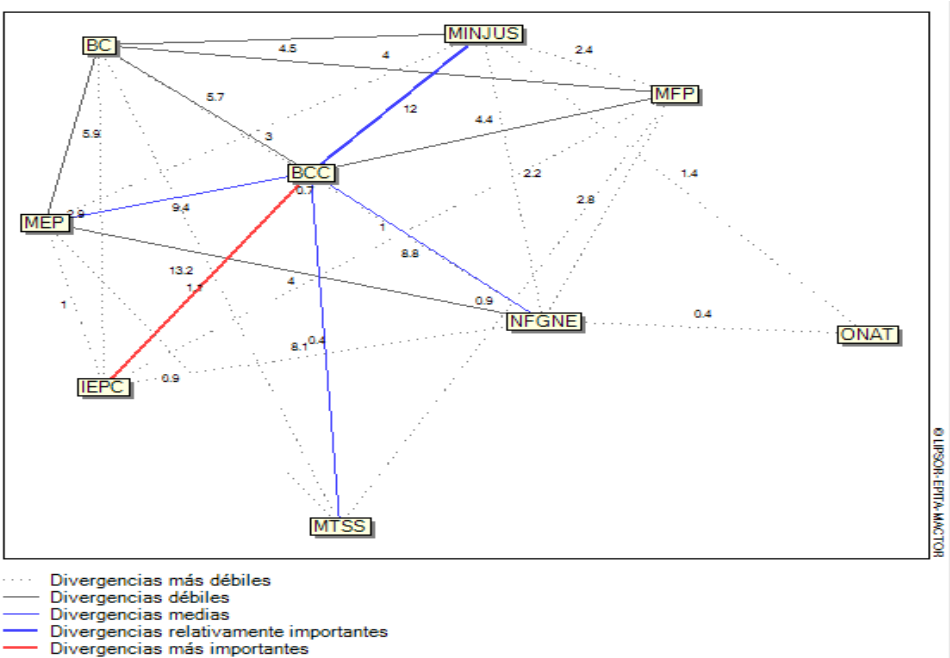


Figura 9: Gráfico de divergencias entre actores de orden 3.



Fuente: Salida de máquina del software MACTOR

¹¹ Los gráficos de convergencia y de divergencia se obtienen a partir la matriz valorada ponderada de las convergencias y de las divergencias de Actores X Actores.

A partir de los resultados mostrados en los gráficos de convergencias y divergencias, se pueden establecer las alianzas estratégicas entre los diferentes actores, así como los que pueden entrar en contradicción en los objetivos. En este caso, los actores que pueden conformar fuertes alianzas son el Banco Central de Cuba con los bancos comerciales y en un menor grado, el BCC y el Ministerio de Economía y Planificación. Por otro lado, los actores que pueden entrar en mayor contradicción según sus objetivos son el BCC y las IEPC y menor medida, el BCC y el MINJUS.

Análisis Morfológico: Método MORPHOL

El Análisis morfológico¹² está basado en un método muy simple, donde su utilidad recae en estimular la imaginación, ayudar a identificar nuevos productos o procesos ignorados hasta el momento y también, para hacer un barrido del campo de los escenarios posibles. Ordinariamente, el análisis de los escenarios se delimita a algunas combinaciones, las que parecen más probables, y a algunas hipótesis sobre las dimensiones claves del análisis. La cuestión de la elección de estas dimensiones y de las hipótesis asociadas es, efectivamente, determinante para la pertinencia y la verosimilitud de los escenarios. Por ende, la utilidad del análisis morfológico dependerá de la necesidad de las otras herramientas (Godet, 2012). A continuación, se destacan los principales resultados obtenidos del software para el análisis morfológico, además se seleccionaron los 10 escenarios de mayor probabilidad de ocurrencia (Ver Anexo 11).

Tabla 13: Número de escenarios

<i>Descripción</i>	<i>Número</i>
<i>Número total de escenarios</i>	46656
<i>Número de escenarios después de exclusión</i>	5000
<i>Número de escenarios preferidos</i>	18
<i>Número de escenarios estáticos</i>	2

Fuente: Salida de máquina del software MORPHOL

¹² Fritz Zwicky fue el inventor de la "morfolología", un método de pensamiento para la solución de problemas que intenta todas las combinaciones posibles en una matriz llamada "caja morfológica".

De modo general, el análisis prospectivo, proporciona en un futuro cercano, poder prestar mayor atención a aquellos factores claves que inciden en la evolución del sistema estudiado. En específico, el análisis estructural posibilita identificar variables fundamentales, en este caso, variables claves que están influyendo en el bajo nivel de inclusión financiera de la población cubana; debido a que dicho análisis, como método cualitativo de la prospectiva relaciona diferentes elementos de un sistema con el objetivo de provocar un cambio futuro. Por otra parte, el análisis de actores como instrumento permitirá mejorar las relaciones de poder de los actores, donde las posibles convergencias y divergencias entre estas no solo dependerán de los objetivos, sino también del poder que tenga un actor sobre los otros. Finalmente, en el análisis morfológico, es necesario después, de definir los escenarios más probables en el futuro, consultar los resultados con expertos en el tema, con la finalidad de poder llevar a cabo estrategias para lograr el escenario deseado y evitar los no deseados.

3.2 Propuestas para elevar el nivel de inclusión financiera.

Luego de explicar los principales factores que están influyendo en el bajo nivel de inclusión financiera de la población cubana, este epígrafe tiene como objetivo dar a conocer una serie de propuestas 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, favoreciendo a una mayor calidad de 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 la población: jóvenes, estudiantes, trabajadores, entre 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- Desarrollar una segmentación de mercado de manera eficiente, con el objetivo de determinar los sectores de mayor potencialidad y de 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- Aumentar el nivel de 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 un programa nacional de educación financiera, coordinado entre las instituciones con mayor vinculación con esta problemática, entre ellas 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.
- 2- Flexibilizar las garantías vigentes en la legislación, para que la población logre tener mayor acceso a ellas.
- 3- Flexibilizar la toma de decisiones de los bancos comerciales, contribuyendo a que cada banco diseñe y desarrolle estrategias y acciones en función de las necesidades específicas de sus clientes.

3.3 Reflexiones para el desarrollo de programas de educación financiera.

Los programas de educación financiera que actualmente se imparten en el mundo, pueden ser clasificados en tres categorías de acuerdo al segmento de población al cual están dirigidos según su edad: adultos, jóvenes o niños. Los programas de Educación Financiera deben ser diseñados para satisfacer las necesidades y el nivel de conocimientos financieros de su público objetivo, así como reflejar cómo su público objetivo prefiere recibir la información financiera (ASOBANCARIA, 2016).

Para el diseño e implementación de programas de Educación Financiera es de suma importancia la alianza que debe establecerse entre los bancos comerciales (BANDEC, BANMETRO y BPA), y pudiera tener como objetivo, misión y visión los siguientes:

Objetivo

Contribuir al mejoramiento de la cultura financiera de los clientes actuales y potenciales, brindándoles conocimientos, habilidades e instrumentos para la toma de decisiones financieras sobre la base de informaciones apropiadas y oportunas.

Misión

Brindar conocimientos y desarrollar habilidades necesarias para la gestión eficiente de la economía y las finanzas personales, facilitando el acceso y uso de los productos y servicios financieros.

Visión

Brindar conocimientos, desarrollar habilidades e inculcar actitudes y valores vinculados a la comprensión de los problemas económicos y financieros del entorno en la población

cubana, que propicien cambios en su comportamiento y que les permita utilizar a plenitud los servicios y productos financieros, evaluando sus riesgos y beneficios para la toma de las mejores decisiones.

Toda iniciativa en pro de la educación financiera debe articular los conceptos financieros básicos, el entendimiento de los productos y servicios, y una correcta evaluación de los riesgos. De no ser así, los consumidores financieros pueden utilizar información sesgada y ser incapaces de poner en una balanza todos los factores necesarios para una decisión financiera atinada.

Un programa de Educación financiera debe tener un carácter holístico, es decir debe ser concebido de forma integral, aunque por cuestiones metodológicas se separen las temáticas a abordar. Su éxito estará en la integralidad de sus acciones. Para ello dicho programa debe tener, al menos, tres etapas esenciales:

- I. Planeación y diseño
- II. Implementación
- III. Evaluación

En la Etapa I de Planeación y diseño deben incluirse las siguientes acciones:

- a. Estudio de las experiencias exitosas de educación financiera a nivel internacional, determinando sus principales regularidades, lo que serviría de base para el diseño de programas similares en Cuba.
- b. Definición de los públicos objetivos y su segmentación.
- c. Determinación de los contenidos básicos del programa: conocimientos, habilidades y valores.
- d. Selección y capacitación de los formadores.
- e. Definición de las metodologías y medios didácticos a utilizar, incluyendo las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- f. Creación de las condiciones para el respaldo material, financiero y logístico del programa.
- g. Diseño de un cronograma de implementación.
- h. Determinación de los riesgos del programa y las medidas para minimizarlos.

En la Etapa II se propone la implementación del programa propiamente dicho. El grupo especial de trabajo de cada banco, al que se le incorporan los formadores del programa de educación financiera, serán los responsables de la ejecución, monitoreo y evaluación

de las acciones. La evaluación de esta etapa se llevará a cabo a través de indicadores sencillos de porcentaje de culminación de cada actividad.

En la Etapa III se procederá la evaluación final de la implementación de la propuesta y se realizará en los 6 meses posteriores de haberse concluido la implementación de al menos el 80 % de lo propuesto. La evaluación se puede hacer a través de encuestas de información y conocimientos y actitudes sobre el tema de educación financiera en muestras de población, lo cual permitirá conocer el nivel de conocimiento e información que han adquirido las personas.

Para el desarrollo de la inclusión financiera en Cuba es necesario accionar tanto sobre el acceso como sobre el uso de los productos y servicios bancarios, o sea, desde la oferta y la demanda de los mismos. Además, es necesario el perfeccionamiento de la gestión bancaria e las relaciones con la población e implementar políticas que mejoren las condiciones del entorno y que no dependen del Sistema Bancario Nacional. Por otra parte, es imprescindible desarrollar programas de Educación financiera a la población que garanticen la comprensión y utilización de los productos y servicios financieros. Estos programas pueden ser promovidos en una primera fase, por los propios bancos comerciales.

Conclusiones

- La Inclusión Financiera es un factor esencial para garantizar un crecimiento económico sólido y un mayor bienestar social.
- La Educación Financiera, como elemento imprescindible de la Inclusión Financiera, reduce la asimetría de información, fomenta la competencia al desarrollar habilidades que permitan comparar y seleccionar los mejores productos; facilita el acceso de las micro y pequeñas empresas a las fuentes de financiamiento y contribuye a la estabilidad del sistema.
- Las principales causas para no participar en el sistema financiero formal no son solamente económicas, sino que también 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.
- Pese a que la región de América Latina y el Caribe ha estado al frente de algunas iniciativas, como la expansión de las microfinanzas o los sistemas de pagos entre el gobierno y particulares, todavía existe gran parte de la población que no utiliza el sistema financiero formal.
- Las instituciones microfinancieras pueden considerarse como las primeras acciones en tratar de solucionar la alta demanda insatisfecha de millones de personas pobres de América Latina y el Caribe que son excluidos financieramente.
- Existen pocos estudios en nuestro país referente al tema de inclusión y educación financiera.
- Existe una marcada desigualdad en el nivel de crédito y ahorro en las diferentes provincias y en los municipios de La Habana.
- La autonomía de los bancos comerciales en Cuba es de suma importancia para la implementación de programas y acciones encaminadas a impulsar la inclusión y educación financiera.
- 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.

- Los resultados procedentes de la encuesta aplicada a los estudiantes universitarios, en relación a la inclusión financiera, no fueron satisfactorios; destacándose, bajos niveles de ahorro mediante el sistema financiero formal y el poco uso de productos y servicios bancarios, en especial, la cuenta de depósito.
- En materia de educación financiera, ambos grupos presentan bajos niveles de conocimiento financiero en términos básicos, como la tasa de interés.
- Como principales causas de no poseer cuenta de depósito, los trabajadores encuestados se refirieron a la existencia de largas colas, preferencia de guardar el dinero en sus casas y que no le resultan atractivas las opciones que ofrecen los bancos comerciales.
- Las variables que tienen mayor peso actualmente y en un futuro cercano, en el nivel de inclusión financiera en el país fueron: autonomía de los bancos comerciales, calidad de los servicios bancarios, nivel de digitalización y automatización de los servicios bancarios, confianza en los bancos, coordinación institucional y capacitación del personal bancarios,
- El análisis de los actores estratégicos, permitió corroborar que el actor más influyente es el Banco Central de Cuba, donde las mayores alianzas están dada entre el BCC, los bancos comerciales y el Ministerio de Economía y Planificación; y los mayores conflictos pueden se reflejan entre el BCC, las instituciones educativas y el Ministerio de Justicia.
- En el Análisis Morfológico, dentro de los aspectos más importantes, las hipótesis de mayor probabilidad de ocurrencia son: muy alta calidad de los servicios bancarios, nivel medio de digitalización y automatización de los servicios bancarios y baja autonomía de los bancos comerciales.

Recomendaciones

- ✚ Profundizar en el estudio de los aspectos teóricos sobre la Inclusión y Educación Financiera en América Latina y el Caribe, y a nivel internacional.
- ✚ Ampliar los casos de estudios sobre la evaluación del nivel de Inclusión y Educación Financiera para determinar en que condiciones actuales se encuentra el país.
- ✚ Tomar en consideración el conjunto de propuestas generales que se ha mencionado en esta investigación, con el fin de lograr que la población tenga mayor acceso y uso de los productos y servicios financieros, contribuyendo así a elevar el nivel de inclusión financiera.
- ✚ Diseñar e implementar programas de Educación Financiera, teniendo en cuenta las etapas propuestas.

Bibliografía

- AFI. (2011). Measuring financial inclusion, Set of Financial Inclusion Indicators. Bangkok: Alliance for Financial Inclusion.
- Alarcón, C., Flores, C., Ormazabal, F., Vera, M., & Yéñez O, A. (2013). Indicadores de Acceso y Uso a Servicios Financieros. Situación en Chile 2013.
- Alianza para la Inclusión Financiera. (2010). *La medición de la inclusión financiera para entes reguladores: Diseño e implementación de encuestas*.
- ALIDE, A. L. (2014). "La banca de desarrollo y la creación de productos para la inclusión financiera". 7-8. Lima, Perú.
- ASOBANCARIA. (28 de Noviembre de 2016). Semana Económica 2016. Colombia.
- Atkinson, A., & Messy, F. (2012). *Measuring Financial Literacy: Results of the OECD/ International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study*.
- Banco Central de Brasil. (2011).
- Banco Mundial. (Mayo de 2015). Segundo Reporte Findex .
- Bergoemg, R. (13 de Junio de 2013). Inclusión Financiera y pobreza. Reflexiones críticas. Ponencia presentada en el Foro Internacional MSD/FOSIS/UAI. Santiago de Chile, Chile: Superintendencia de Bancos e Instituciones de Chile.
- Borrás, F., & Ricardez. (2017). "Equidad y Desarrollo. Oportunidades y desafíos". Xalapa, México.
- Calderón, R., Carbajal, J., & Kate, L. (Febrero de 2014). La Banca de Desarrollo y la creación de productos para la Inclusión Financiera. Lima, Perú: ALIDE.
- CGAP. (2014). Benefits & Challenges of Digital Financial Inclusion. Washington, DC, EEUU. Obtenido de www.cgap.org
- CGAP, & IFC. (Junio de 2013). Acceso financiero. Hacia un panorama más general. 29-30. Washington DC: Foro de Acceso al Financiamiento. Informe del CGAP y sus asociados, N° 6.
- CNBV. (2009). Reporte de Inclusión Financiera 1. 14-15.
- CNBV. (2016). Reporte Nacional de Inclusión Financiera 7.
- Consejo Nacional de Inclusión Financiera. (2011). Reporte de Inclusión Financiera 3. Mexico, DF.
- Consejo Nacional de Inclusión Financiera. (2012). Reporte de Inclusión Financiera 4. 16-17.
- de la Torre, A., Ize , A., & Schmukle, S. (2012). *"El Desarrollo Financiero en ALC. El Camino por delante"*. Washington,D.C: Banco Mundial.
- Delgado Corrons, L. (2016). *ESTRATEGIA PARA ESTRUCTURAR LAS ACCIONES DE EDUCACIÓN FINANCIERA DEL BANCO CENTRAL DE CUBA*. La Habana.

- Emilio Ontiveros Baeza, Á. M. (2009). *Telefonía Móvil y Desarrollo Financiero en América Latina*. Madrid: Planeta.
- FELABAN. (Noviembre de 2015). Una visión sobre los avances de la región latinoamericana y los desafíos por superar. *Informe de Inclusión Financiera*.
- FMI. (2015). Global Findex 2014.
- García, Grifoni, A., López, J. C., & Mejía, D. (2013). Financial Education in Latin America and the Caribbean: Rationale, Overview and Way Forward. *Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*. OECD.
- Godet, M. (2012). *De la anticipación a la acción. Manual de prospectiva y estrategia*. (Version).
- González, J. (2016). *La Educación Financiera en la edad escolar, propuesta de una Estrategia de Acción*.
- Lage, C. C. (2016). Tesis de Doctorado. *Esquema General de Política Monetaria en el nuevo escenario de la economía cubana*. La Habana, Cuba.
- Landa, d. S., & Sánchez, M. R. (2015). *Curso: Construcción de Escenarios de la Economía Cubana*. Cuba: Departamento de Planificación/ Facultad de Economía/ Universidad de La Habana.
- Martínez, M. (2015). *Informe Global Findex 2014*. Global Findex.
- OECD/INFE. (2013). *The Role of Financial Education in Financial Inclusion*. OECD/INFE Evidence, Policies and Illustrative Case Studies.
- Oloqui, F., Andrade, G., & Herrera, D. (Junio de 2015). "Inclusión financiera en América Latina y el Caribe. Coyuntura actual y desafíos para los próximos años". Banco Interamericano de Desarrollo.
- Pérez Font, L. (2016). *PLAN DE ACCIÓN PARA LA EDUCACIÓN FINANCIERA EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL BANDEC LA HABANA*. La Habana.
- Rodríguez Bravo, D. (2016). *del Banco Central de Cuba", por Lourdes Aintzane Kiosko: Banca Remota para personas naturales*.
- Souza Viamontes, D. (2016). *Propuestas para la aplicación del microcrédito grupal en Cuba, a través del Banco Popular de Ahorro*. Camagüey.
- Standard & Poor's Ratings Services Global FinLit Survey . (2014).
- Trujillo, V., & Navajas, S. (Octubre de 2016). "Inclusión Financiera y Desarrollo del Sistema Financiero en América Latina y el Caribe. Datos y Tendencias". Banco Interamericano de Desarrollo; Fondo Multilateral de Inversiones.
- Vega, M., Vázquez, J., & Abad, L. (2016). "La Estrategia de Inclusión Financiera y el Rol del Banco Central". *Moneda. Sistemas de Pagos*. Perú.
- Vega, M., Vázquez, J., & Abad, L. (2015). "La estrategia de inclusión financiera y el rol del Banco Central". *Revista Moneda y Sistema de Pago*, N°3.

Anexos

Anexo 1. Fórmulas para calcular el Conjunto Principal de Indicadores de Inclusión Financiera

¿Cómo calcular el Indicador Principal (1.1)?

(Número de puntos de acceso por cada 10,000 adultos y por unidad administrativa)

Fórmula de los indicadores de nivel nacional:

$$\left[\frac{\text{Número total de puntos de acceso}}{\text{Población adulta total}} \right] \times 10,000$$

Datos requeridos:

- Número de los distintos tipos de puntos de acceso
- Número de adultos en la población

Fórmula por cada unidad administrativa:

$$\left[\frac{\text{Número total de puntos de acceso en cada unidad administrativa}}{\text{Población adulta total en cada unidad administrativa}} \right] \times 10,000$$

Datos requeridos:

- Número de puntos de acceso por tipo y por unidad administrativa
- Número de adultos por unidad administrativa

¿Cómo calcular el Indicador Principal (1.2)?

(Porcentaje de unidades administrativas que tienen cuando menos 1 punto de acceso)

Fórmula:

$$\left[\frac{\text{Número total de unidades administrativas que tienen cuando menos 1 punto de acceso}}{\text{Número total de unidades administrativas}} \right]$$

Datos requeridos:

- Número de puntos de acceso por tipo y por unidad administrativa

¿Cómo calcular el Indicador Principal (1.3)?

(Porcentaje de la población total que habita en unidades administrativas donde existe al menos 1 punto de acceso)

Fórmula:

$$\left[\frac{\text{Número total de adultos en todas las unidades administrativas que tienen cuando menos 1 punto de acceso}}{\text{Población adulta total}} \right]$$

Datos requeridos:

- Número de adultos por unidad administrativa

- Número total de adultos en la población

¿Cómo calculo el Indicador Principal (2.1)?

(Porcentaje de adultos que tienen cuando menos 1 tipo de cuenta de depósito regulada)

Fórmula:

$$\left[\frac{\text{Número total de adultos que tienen cuando menos 1 tipo de cuenta de depósito regulada}}{\text{Población adulta total}} \right]$$

Datos requeridos:

- Número de adultos que tienen cuando menos 1 tipo de cuenta de depósito regulada (el dato suele provenir de encuestas por el lado de la demanda)
- Número total de adultos en la población

¿Cómo calculo el Indicador Principal (2.1x)?

(Número de cuentas de depósito reguladas por cada 10,000 adultos), que es una variable sustitutiva del Indicador Principal 2.1? (Porcentaje de adultos que tienen cuando menos 1 tipo de cuenta de depósito regulada)

Fórmula:

$$\left[\frac{\text{Número total de cuentas de depósito reguladas}}{\text{Población adulta total}} \times 10,000 \right]$$

Datos requeridos:

- Número de cuentas de depósito reguladas (datos por el lado de la oferta)
- Número total de adultos en la población

¿Cómo calculo el Indicador Principal (2.2)?

(Porcentaje de adultos que tienen cuando menos 1 tipo de cuenta de crédito regulada)

Fórmula:

$$\left[\frac{\text{Número total de adultos que tienen cuando menos 1 tipo de cuenta de crédito regulada}}{\text{Población adulta total}} \right]$$

Datos requeridos:

- Número de adultos que tienen cuando menos 1 tipo de cuenta de crédito regulada (el dato suele provenir de encuestas por el lado de la demanda)
- Número total de adultos en la población

¿Cómo calculo el Indicador Principal (2.2x)?

(Número de cuentas de crédito reguladas por cada 10,000 adultos), ¿qué es una variable sustitutiva del Indicador Principal 2.2? (Porcentaje de adultos que tienen cuando menos 1 tipo de cuenta de crédito regulada)

Fórmula:

$$\left[\frac{\text{Número total de cuentas de crédito reguladas}}{\text{Población adulta total}} \times 10\,000 \right]$$

Datos requeridos:

- Número de cuentas de crédito reguladas (datos obtenidos por el lado de la oferta)
- Número total de adultos en la población

Anexo 2. Comparación entre FAS y Global Findex en relación con las principales dimensiones

	FAS	Global Findex
Unidad de análisis	Institución financiera	Personas
Frecuencia	Anual	Trienal
Método de encuesta	Encuesta a los organismos de control financiero (sobre todo, a los bancos centrales)	Entrevistas a personas (presenciales en los países en desarrollo, telefónicas en los países desarrollados)
Cobertura	Mundial Series cronológicas disponibles: 2004-11	Mundial Series cronológicas: disponible a principios de 2015
Tipos de instituciones	Reguladas solamente*	Reguladas, no reguladas, informales
Indicadores de acceso	Sí	No**
Indicadores de uso	Sí (limitados)	Sí
Muestreos	Ninguno, datos administrativos	Muestra representativa de 1000 personas en cada país***
Productos	Depósitos, préstamos, seguros	Depósitos, préstamos, pagos, seguros (limitados)
Tipo de datos, préstamos	Montos acumulados (todos los pendientes)	Flujo (últimos 12 meses)****
Ventaja comparativa	Acceso proporcionado por diferentes tipos de instituciones, medidas de uso generales	Cortes de uso de los datos por edad, género, ingreso, nivel educativo, residencia urbana o rural

Fuente: Foro de Acceso al Financiamiento

* Los datos sobre las instituciones financieras que no están reguladas por el banco central (principal organismo de control financiero) pueden estar disponibles para algunos países.

** Global Findex tiene datos sobre la forma en que las personas utilizan diferentes canales para acceder a los servicios financieros, en lugar de datos sobre la disponibilidad de dichos canales.

*** El tamaño de la muestra es superior a 1000 personas en algunos países.

**** Los datos sobre las series de préstamo son el flujo, pero los datos sobre los propósitos de préstamo son montos acumulados.

Anexo 3. Ideas Seleccionadas de la 3ra Convocatoria del Programa Tecnologías para la Inclusión Financiera

Programa	País de Origen	Descripción
Cuenta electrónica para población no bancarizada	Colombia	Idea presentada por Banco Caja Social Colmena (BCSC), que busca ofrecer una cuenta de ahorros denominada Cuenta electrónica, dirigida a la población no bancarizada. Como principales funciones: transacciones básicas de consulta, pago de servicios públicos y personales, transferencias y recargas, a través de su celular (Banca Móvil); depósitos y retiros a través de la red de corresponsales no bancarios (CNB) del BCSC, con cobertura nacional.
Mi Familia Protecta	Perú	Idea presentada por la Compañía de Seguros Protecta de Perú. Tiene como objetivo la comercialización del producto Mi Familia Protecta, un microseguro de vida que permita a la población de bajos recursos, tener acceso a una protección frente al riesgo de muerte del jefe de familia y acceso a la atención primaria de salud.
Innovaciones para el desarrollo de mercados de micro seguros climáticos	Colombia	Idea presentada por International Food Policy Research Institute (IFPRI) y la Universidad de los Andes, Colombia, la cual tiene como propósito contribuir al desarrollo de mercados competitivos de seguros, que atiendan las necesidades de cobertura y manejo de riesgos de la actividad agropecuaria de pequeña mediana y pequeña escala en Colombia, para ello se propone además favorecer la reducción de la volatilidad del consumo, incentivar inversiones más rentables y elevar la productividad de productores agropecuarios.
Una Caja de Ladrillos para el Ahorro	Argentina	Idea presenta por el Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC) en alianza con Banco Ciudad de Buenos Aires, Argentina. Se pretende lograr que la Caja de Ladrillo contribuya a la inclusión financiera de grupos vulnerables a través de un innovador instrumento de ahorro flexible y de bajo costo para la autoconstrucción, operado a través de la telefonía celular y destinado a hogares de menores ingresos.

Mobile Money for the Unbanked	Jamaica	Idea presentada por TRANSCEL, el cual busca a través del proyecto probar el uso de dinero móvil para la población no bancarizada y sub-bancarizada de Jamaica, a través del acceso a servicios financieros del Banco de Desarrollo de Jamaica. La idea es poder perfeccionar la tecnología para automatizar la inscripción y así poder lograr una mejor comprensión de las normas y los acuerdos comerciales necesarios para una implementación exitosa de dinero móvil.
Billetera Estudiantil	Uruguay	Idea presentada por INTERBIL S.A, la cual aspira poder afrontar y lograr el reto de vencer la barrera existente para un tipo de población específica (niños, adolescentes y jóvenes), obviada por los servicios financieros debido a su supuesta “falta de poder adquisitivo”, haciendo posible este objetivo a través del control de los padres de cómo, cuándo, dónde y en qué usan el dinero, brindando la tranquilidad necesaria para que puedan “educarlos financieramente”.
Educación Financiera en el Celular	Bolivia	Idea presentada por TELEFÓNICA CELULAR DE BOLIVIA TELECEL S.A, la cual pretende incrementar el acceso de servicios financieros móviles a poblaciones rurales de Bolivia a través de procesos de enrolamiento educativo como nuevo mecanismo de inclusión financiera y mejoramiento de las habilidades y conocimientos en el uso de nuevas tecnologías asociadas a las billeteras móviles.

Fuente: (FOMIN BID CAF, 2012)

**Anexo 4. Principales Productos y Servicios Financieros de la Banca de Desarrollo
para la Inclusión Financiera**

País	Institución Financiera	Producto o Servicio (Año de creación)	Características
ARGENTINA	Banco Ciudad	Ciudad Social (2011)	Línea de microcrédito hipotecario destinado a la compra de viviendas de bajo costo o lote más vivienda, única, de uso familiar y ocupación permanente, ubicada en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires y Gran Buenos Aires. Combina la garantía solidaria con la garantía individual.
	Banco de la Nación Argentina (BNA)	Programa para el Desarrollo Regional y Sectorial, Proder (2009)	Financia proyectos productivos de Mipymes que no son sujetos tradicionales de crédito, que estimulen el desarrollo de las economías regionales. Compromete a los gobiernos locales.
		Tarjeta Social (2004)	Bancariza a beneficiarios de programas sociales.
BRASIL	Banco do Brasil	Estrategia de Negocios de Desarrollo Regional Sustentable, DRS (2003)	Promueve el desarrollo de comunidades a partir del financiamiento de proyectos que apoyen actividades productivas económicamente viables, socialmente justas e ambientalmente correctas El banco les brinda la asesoría para su producción.
		Tarjeta Pronaf (2008)	Permite realizar compras en las tiendas y establecimientos que tienen convenio con el banco, donde el productor puede comprar maquinaria, equipo, abono e insumos que requiera para su producción.

	Banco Regional de Desarrollo Extremo Sur (BRDE)	Convenio para el Financiamiento de la Agricultura Familiar (2000)	Permite al utilizar estructuras ya existentes, externas a él, posibilitando que a través de la red de las cooperativas actúe en prácticamente todos los municipios de la región sur.
COLOMBIA	Banco de Comercio Exterior de Colombia (Bancoldex)	Servicio de banca electrónica	Mediante este servicio se realizan procesos de diligenciamiento de solicitudes de crédito y pagarés, se validan operaciones, se realizan los abonos y modificación de operaciones vigentes, consulta de procesos y tareas de administración de información del portal.
	Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario (Finagro)	Programa de Microcrédito Rural (2008)	Financia emprendimientos productivos de las microempresas rurales y las necesidades de financiamiento para desarrollar las estrategias de vida de las familias rurales pobres, ampliando y mejorando sus condiciones de acceso a servicios de microcrédito.
COSTA RICA	Banco del Nacional de Costa Rica (BNCR)	Oficina Virtual	A través de esta Oficina los ejecutivos del banco pueden establecer una conexión a los sistemas del banco, las 24 horas del día durante los 365 días del año, y así llevar el “Banco más cerca de los clientes”. Con ello, brindan una atención personalizada y respuesta inmediata; además de, contribuir con la alfabetización electrónica de los empresarios, y promover el uso de los servicios de banca electrónica.
ECUADOR	Corporación Financiera Nacional (CFN)	Plan Renova (2007)	Renueva el parque automotor del país, por medio de incentivos para chatarrar vehículos viejos e

			incentivar la compra de nuevas unidades y convierte en sujetos de crédito a los taxistas.
EL SALVADOR	Banco de Desarrollo de El Salvador (Bandesal)	Programa de Garantía para Pequeños Empresarios, Progape	Proporciona garantía complementaria a los empresarios, especialmente para capital de trabajo permanente o temporal; compra o reparación de maquinaria o equipo; construcciones, reparaciones o compra de locales que requiera la actividad de la empresa; adquisición o sustitución de buses y microbuses; así como también estudios para cualquier persona, tanto a nivel medio, técnico, superior o de post grado, ya sea dentro o fuera del país.
		Fondo de Garantías para estudiantes, Foneduca (2009)	Dota de una garantía complementaria a estudiantes que deseen realizar estudios superiores y que por su condición socioeconómica no lo pueden hacer.
MÉXICO	Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura (Fira)	Garantías de Crédito Precios Diferenciados	Ofrece garantías para la administración de riesgos hacia los microempresarios, brindando productos de bienes y servicios a bajos costos, beneficiando a agricultores, estudiantes, microempresarios, transportistas y otras actividades del medio rural.
		Centros de Desarrollo Tecnológicos, CDT (1988)	Brindan servicios de demostración, capacitación, asesoría técnica e información especializada que permitan mejorar las habilidades y

			competencias de pequeños y medianos productores, proveedores de servicio de consultoría y personal operativo de intermediarios financieros.
	Financiera Rural	Fondo Mutual de Garantías Líquidas (2007)	Este Apoyo está destinado a la constitución de garantías líquidas que facilitan el acceso al crédito con la Financiera Rural.
	Nacional Financiera (Nafin)	Programa de Garantías (1989)	Otorga garantía de recuperación de capital a los intermediarios financieros por proveer de crédito a Mipymes.
		Cadenas Productivas (2001)	Da la oportunidad de obtener liquidez sobre sus cuentas por cobrar, al operarlos en factoraje sin necesidad de esperar la fecha de vencimiento de los mismos, además tienes acceso a herramientas que te permiten incrementar tu competitividad a través de cursos de capacitación y asistencia técnica.
PERÚ	Banco de la Nación (BN)	Servicio de Ventanillas Mype (2009)	A través del uso compartido de infraestructura con las instituciones financieras intermediarias en localidades donde es la única oferta bancaria o donde la demanda del mercado así lo requiere, logra promover y desarrollar el sostenimiento de las Mype incentivando el acceso a servicios financieros formales con tasas de interés de mercado.
		Banca Rural Móvil (2012)	Se trata de una plataforma itinerante que provee servicios bancarios de acuerdo a las necesidades de la población de localidades de difícil

			acceso y aisladas del territorio peruano a través de convenios con la Policía Nacional, Marina de Guerra, entre otros.
	Corporación Financiera de Desarrollo S.A (Cofide)	Programa Inclusivo de Desarrollo Empresarial Rural, Prider (2009)	Provee capacitación por un lapso de 3 meses a grupo de personas de las zonas más pobres, para luego a través de Uniones de Crédito y Ahorro (Únicas), conformadas por 10 a 30 familias que aportan a la asociación puedan crear un fondo crediticio orientado a las microfinanzas y generar negocios entre los pobladores.
		Programa de Financiamiento de Conversión a Gas Natural, Cofigas (2005)	Financia la reconversión de unidades vehiculares livianas (taxis, autos particulares), unidades de transporte público (buses) y de transporte pesado al uso de gas natural (GNV). Convierte a los taxistas en sujetos de crédito.
URUGUAY	Corporación Nacional de Desarrollo (CND)	Sistema Nacional de Garantías, SIGA (2009)	Este sistema está constituido por un fondo de US\$ 10 millones, provenientes de recursos estatales destinados a garantizar los créditos que las Pymes soliciten a instituciones financieras, en caso de no contar con garantías o que sean insuficientes.

Fuente: Elaboración propia a partir de “La Banca de Desarrollo y la Creación de Productos para la Inclusión Financiera”, ALIDE, 2014.

Anexo 5. Programas de Microfinanzas impulsados por La Banca de Desarrollo.

Programa	Descripción
Agroamigo	El programa de microfinanzas del Banco do Nordeste, de Brasil adapta la metodología de las microfinanzas urbanas al sector rural. Para su diseño y operación el banco estableció alianzas con diferentes actores, entre ellos, el Ministerio de Desarrollo Agrario, la Cooperación Técnica Alemana (GTZ) y el Instituto Nordeste Ciudadanía (INC). El programa está basado en la atención del cliente por un profesional especializado; el uso de una metodología adecuada a las actividades del microcrédito rural; promoción y atención en el lugar de trabajo del agricultor; acompañamiento sistemático en la propia comunidad rural; identificación de las necesidades financieras del cliente; y orientación para transformar la agricultura de subsistencia en agricultura sostenible.
Programa de Microcrédito Rural de Finagro	Se conformó en 2005, en Colombia, con los recursos de los componentes financieros del Proyecto de Apoyo al Desarrollo de la Microempresa Rural – Pademer y del Programa Oportunidades Rurales, ambos financiados por Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural con recursos de Cooperación Internacional. Los recursos fueron recibidos por FINAGRO mediante convenios para llevar a cabo la administración de los recursos, estos se entregan a Instituciones Microfinancieras especializadas en Microcrédito, quienes son las encargadas de realizar las actividades de selección y evaluación de los beneficiarios, efectúan la colocación de los recursos y realizan la recuperación de los mismos.
Ciudad Social	En 2011 el Banco Ciudad lanzó su nueva línea de microcréditos denominada “Ciudad Social”, destinada a sectores de bajo poder adquisitivo, para la compra de viviendas de bajo costo, única, de uso familiar y ocupación permanente, ubicada en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires y Gran Buenos Aires. Por sus características, requisitos y mini cuota fija, esta línea constituye el préstamo con garantía hipotecaria y garantía solidaria más accesible del mercado.
República Microfinanzas S.A	Es una empresa financiera no bancaria de propiedad del Banco de la República Oriental del Uruguay (BROU) creada en 2009, con el objetivo de impulsar el desarrollo de los microempresarios y de los sectores que no acceden al sistema bancario.
Provincia Microempresas S.A	Otorga microcréditos a un sector de la población que no puede cumplir con los requisitos que piden los bancos tradicionales y para desarrollar iniciativas de negocios pequeñas.

Fuente: Elaboración propia a partir de “La Banca de Desarrollo y la Creación de Productos para la Inclusión Financiera”, ALIDE, 2014.

Anexo 6. Programas de Educación Financiera en Colombia: Banca de las Oportunidades y Finanzas para el Cambio.

Programa	Características
Banca de las oportunidades (BDO)	Creada en 2006, como una política para promover el acceso al crédito y a los demás servicios financieros buscando equidad social. La Banca de las Oportunidades actúa como un articulador de los actores involucrados en la bancarización y líder en la promoción de acceso a servicios financieros; identifica obstáculos que limitan el acceso a los servicios financieros, propone y promueve soluciones.
Finanzas para el Cambio	Propuesta creada en 2005, para promover la educación económica y financiera en instituciones educativas en zonas de bajos ingresos, con el objetivo de generar un cambio positivo sobre los conocimientos, habilidades, capacidades y comportamientos económicos y financieros de los jóvenes; que estimule el desarrollo de competencias financieras y les permitan mejorar sus condiciones de vida actuales y futuras. Actualmente se ha ejecutado en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Cartagena y Bucaramanga, beneficiando a casi 60 mil estudiantes del grado noveno a undécimo.

Fuente: Elaboración propia a partir de “La Banca de Desarrollo y la Creación de Productos para la Inclusión Financiera”, ALIDE, 2014.

Anexo 7. Tasas de interés de los préstamos para personas naturales y jurídicas

Meses	Capital de Trabajo e Inversión			Materiales de Construcción	Consumo		
	<i>Tasa</i>	<i>Límite Inferior</i>	<i>Límite Superior</i>		<i>Tasa</i>	<i>Límite Inferior</i>	<i>Límite Superior</i>
3	3	2,5	3,5	2,25	4	3	5
6	3,5	3	4	2,75	4,5	3,5	5,5
12	5	4,5	5,5	4,25	6	5	7
24	6,5	5,5	7,5	5,25	7	6	8
36	7,5	6,5	8,5	6,25	8	7	9
60	8	7	9	6,75	8,5	7,5	9,5
72	8,5	7,5	9,5	7,25	9	8	10
84	8,6	7,6	9,6	7,35	9,1	8,1	10,1
96	8,7	7,7	9,7	7,45	9,2	8,2	10,2
108	8,85	7,85	9,85	7,6	9,35	8,35	10,35
120	9	8	10	7,75	9,5	8,5	10,5

Fuente: Elaboración propia a partir de documentos de la nueva política de créditos

Anexo 8. Requisitos generales para solicitud de financiamiento.

Requisitos generales
1. Solicitud de financiamiento firmada por el prestatario donde se plantea el importe, el destino y la garantía, un informe sobre la factibilidad del negocio, ingresos estimados y mercado potencial, así como las garantías a presentar (original y copia) en cualquiera de las modalidades de crédito.
2. Documento de identidad (original y copia).
3. Documento oficial que autorice el ejercicio de TCP o NFGNE, emitido por las autoridades competentes. (Trabajo, Oficina de Tráfico, Vivienda, Palacio de las Convenciones y Oficina del Historiador) (Original y copia).
4. Inscripción en el Registro de Contribuyentes, en correspondencia con lo establecido en la legislación especial vigente (original y copia).
5. Último comprobante del pago de impuestos, de acuerdo a la actividad.
6. Copia de los Estados Financieros o Resumen del Registro Control de Ingresos y Gastos firmado por el solicitante según corresponda por el nivel de ingresos del mismo.
7. Flujo de Ingresos y Gastos reales con la información de 6 meses anteriores a la fecha de la solicitud y proyectados hasta la fecha del último plazo de vencimiento del crédito.
8. Autorización del Ministerio de Salud Pública (MINSAP) siempre que la actividad lo requiera.
9. Cualquier otro documento que el Banco considere necesario, dadas las características de la actividad autorizada y su forma de comercialización.

Fuente: Elaboración propia a partir de documentos de la nueva política de créditos

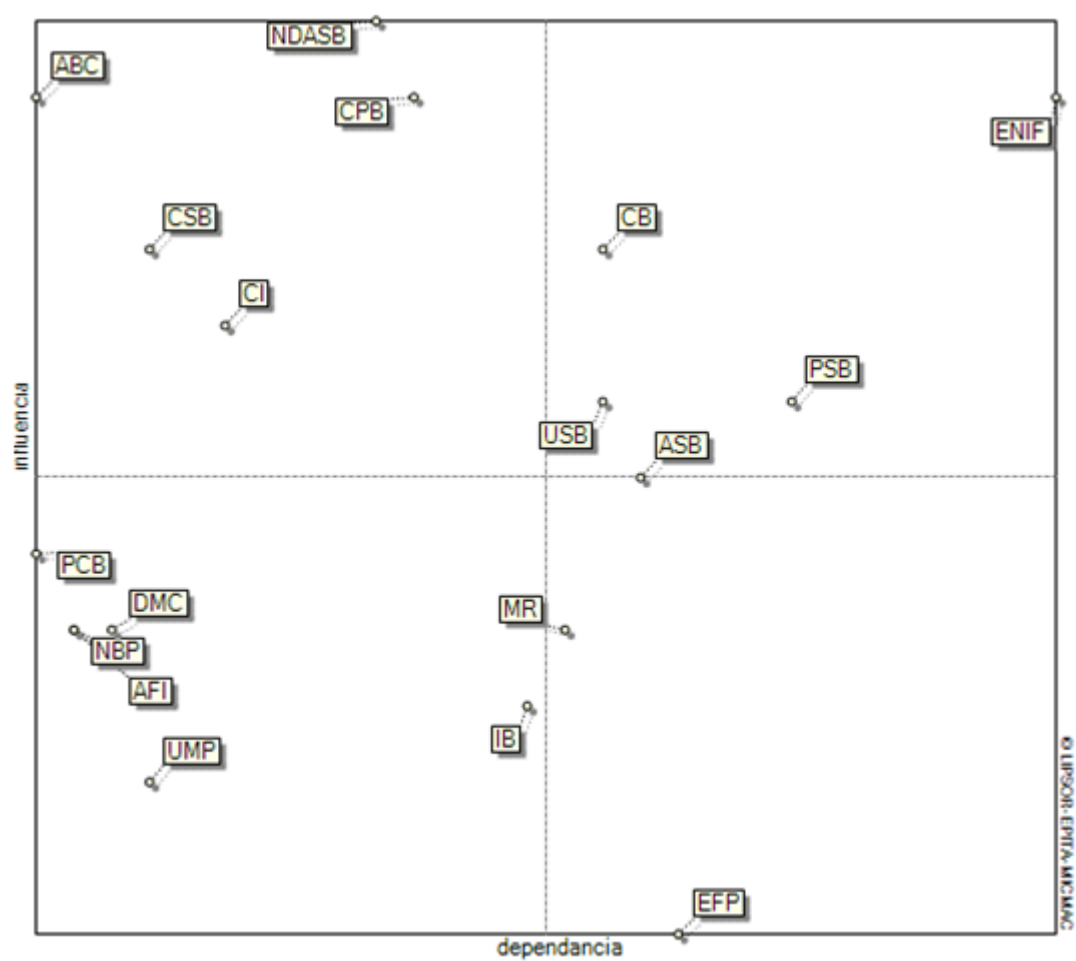
Anexo 9. Variables externas e internas del estudio prospectivo.

N°	TÍTULO LARGO	TÍTULO CORTO	DESCRIPCIÓN
1	Educación Financiera de la Población	EFP	Nivel de conocimiento que posee la población, acerca de los productos y servicios que ofrece el sector bancario en Cuba.
2	Capacitación del Personal Bancario	CPB	Nivel de preparación que posee los trabajadores del sector bancario, para atender a la población. Conocimientos sólidos sobre su trabajo
3	Confianza de la Población en los Banco	CB	Nivel de confianza y seguridad que tiene la población en el sector bancario cubano.
4	Nivel de Digitalización y Automatización de los Servicios Bancario	NDASB	
5	Nivel de Bancarización de la Población	NBP	El nivel de bancarización busca que la oferta de los servicios financieros hacia las personas se efectúe a través de los bancos, los cuales están sometidos a una regulación y control exigentes.
6	Coordinación Institucional	CI	Conectar medios, esfuerzos y organismos (actores) para un objetivo común, en este caso es la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.
7	Acceso a Financiamiento Informal	AFI	Vías no bancarias de obtención de financiamiento que no piden información sobre el destino del crédito. Ejemplo: remesas, prestamos de amistades, entre otros.
8	Calidad de los Servicios Bancarios	CSB	Nivel de satisfacción o agrado que sienta el cliente cuando utiliza algún servicio de los que ofrece el banco. Ejemplo: atención al cliente, tiempo de espera, entre otros.
9	Promoción de Servicios Bancarios	PSB	Divulgación de las ofertas de productos y servicios financieros por los bancos.
10	Infraestructura de los Bancos	IB	
11	Papel Controlador de los Bancos	PCB	
12	Marco Regulatorio	MR	
13	Utilización de Medios de Pagos	UMP	

14	Dualidad Monetaria y Cambiaria	DMC	
15	Autonomía de los Bancos Comerciales	ABC	Descentralización de las decisiones de cada uno de los bancos comerciales encargados de brindar servicios crediticios
16	Acceso a los Servicios Bancarios	ASB	Nivel de penetración del sistema financiero en cuanto a la infraestructura creada para ofrecer servicios y productos financieros, es decir, a los puntos de contacto entre las instituciones financieras y la población desde una perspectiva de oferta.
17	Uso de los Servicios Bancarios	USB	Se refiere a la adquisición o compra de uno o varios productos o servicios financieros por parte de la población, así como la frecuencia con que estos se utilizan. Esto se refiere a la demanda de productos y servicios financieros, lo cual puede reflejar las necesidades y comportamiento de la población.
18	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera	ENIF	Instrumento de política de Estado para promover la inclusión financiera a través de la ejecución de acciones multisectoriales, contribuyendo al desarrollo económico, descentralizado e inclusivo, con la participación de los sectores público y privado, y en el marco de la preservación de la estabilidad financiera. Objetivos: Promover el acceso y uso responsable de servicios financieros integrales, que sean confiables, eficientes, innovadores y con calidad, así como elevar el nivel de educación financiera.

Fuente: Elaboración propia a partir de las salidas de máquina del MICMAC

Anexo 10. Plano de Influencias/ Dependencias Directas Potenciales.



Fuente: Salida de máquina del software MACTOR

Anexo 11. Escenarios con mayor probabilidad de ocurrencia.

Table of scenarios							
Domains	Variables	Hypotheses					
		H1	H2	H3	H4	H5	H6
IF	CSB	MUY ALTA 1 22 %	ALTA 1 31 %	MEDIA 2 21 %	BAJA 1 18 %	MUY BAJA 1 8 %	? (CSB) 0 %
	ABC	Muy Alta 5 %	Alta 8 %	Media 1 22 %	Baja 37 %	Muy Baja 28 %	? (ABC) 0 %
	NDASB	Muy Alto 24 %	Alto 17 %	Medio 35 %	Bajo 13 %	Muy Bajo 11 %	? (NDASB) 0 %
	CB	Muy Alta 2 11 %	Alta 2 13 %	Media 24 %	Baja 2 36 %	Muy Baja 2 15 %	? (CB) 0 %
	CI	MUY ALTA 9 %	ALTA 13 %	MEDIA 31 %	BAJA 40 %	MUY BAJA 8 %	? (CI) 0 %
	CPB	Muy Alta 1 15 %	Alta 1 16 %	Media 2 40 %	Baja 1 15 %	Muy Baja 1 13 %	? (CPB) 0 %

© LIPSOR-EPITA-MORPHOL

Table of scenarios							
Domains	Variables	Hypotheses					
		H1	H2	H3	H4	H5	H6
IF	CSB	MUY ALTA 1 22 %	ALTA 1 31 %	MEDIA 2 21 %	BAJA 1 18 %	MUY BAJA 1 8 %	? (CSB) 0 %
	ABC	Muy Alta 5 %	Alta 8 %	Media 1 22 %	Baja 37 %	Muy Baja 28 %	? (ABC) 0 %
	NDASB	Muy Alto 24 %	Alto 17 %	Medio 35 %	Bajo 13 %	Muy Bajo 11 %	? (NDASB) 0 %
	CB	Muy Alta 2 11 %	Alta 2 13 %	Media 24 %	Baja 2 36 %	Muy Baja 2 15 %	? (CB) 0 %
	CI	MUY ALTA 9 %	ALTA 13 %	MEDIA 31 %	BAJA 40 %	MUY BAJA 8 %	? (CI) 0 %
	CPB	Muy Alta 1 15 %	Alta 1 16 %	Media 2 40 %	Baja 1 15 %	Muy Baja 1 13 %	? (CPB) 0 %

© LIPSOR-EPITA-MORPHOL

Table of scenarios							
Domains	Variables	Hypotheses					
		H1	H2	H3	H4	H5	H6
IF	CSB	MUY ALTA 1 22 %	ALTA 1 31 %	MEDIA 2 21 %	BAJA 1 18 %	MUY BAJA 1 8 %	? (CSB) 0 %
	ABC	Muy Alta 5 %	Alta 8 %	Media 1 22 %	Baja 37 %	Muy Baja 28 %	? (ABC) 0 %
	NDASB	Muy Alto 24 %	Alto 17 %	Medio 35 %	Bajo 13 %	Muy Bajo 11 %	? (NDASB) 0 %
	CB	Muy Alta 2 11 %	Alta 2 13 %	Media 24 %	Baja 2 36 %	Muy Baja 2 15 %	? (CB) 0 %
	CI	MUY ALTA 9 %	ALTA 13 %	MEDIA 31 %	BAJA 40 %	MUY BAJA 8 %	? (CI) 0 %
	CPB	Muy Alta 1 15 %	Alta 1 16 %	Media 2 40 %	Baja 1 15 %	Muy Baja 1 13 %	? (CPB) 0 %

© LIPSOR-EPITA-MORPHOL

Table of scenarios

Domains	Variables	Hypotheses					
		H1	H2	H3	H4	H5	H6
IF	CSB	MUY ALTA 1 22 %	ALTA 1 31 %	MEDIA 2 21 %	BAJA 1 18 %	MUY BAJA 1 8 %	? (CSB) 0 %
	ABC	Muy Alta 5 %	Alta 8 %	Media 1 22 %	Baja 37 %	Muy Baja 28 %	? (ABC) 0 %
	NDASB	Muy Alto 24 %	Alto 17 %	Medio 35 %	Bajo 13 %	Muy Bajo 11 %	? (NDASB) 0 %
	CB	Muy Alta 2 11 %	Alta 2 13 %	Media 24 %	Baja 2 36 %	Muy Baja 2 15 %	? (CB) 0 %
	CI	MUY ALTA 9 %	ALTA 13 %	MEDIA 31 %	BAJA 40 %	MUY BAJA 8 %	? (CI) 0 %
	CPB	Muy Alta 1 15 %	Alta 1 16 %	Media 2 40 %	Baja 1 15 %	Muy Baja 1 13 %	? (CPB) 0 %

© IUPUI-EPITA-MORPHOL

Table of scenarios

Domains	Variables	Hypotheses					
		H1	H2	H3	H4	H5	H6
IF	CSB	MUY ALTA 1 22 %	ALTA 1 31 %	MEDIA 2 21 %	BAJA 1 18 %	MUY BAJA 1 8 %	? (CSB) 0 %
	ABC	Muy Alta 5 %	Alta 8 %	Media 1 22 %	Baja 37 %	Muy Baja 28 %	? (ABC) 0 %
	NDASB	Muy Alto 24 %	Alto 17 %	Medio 35 %	Bajo 13 %	Muy Bajo 11 %	? (NDASB) 0 %
	CB	Muy Alta 2 11 %	Alta 2 13 %	Media 24 %	Baja 2 36 %	Muy Baja 2 15 %	? (CB) 0 %
	CI	MUY ALTA 9 %	ALTA 13 %	MEDIA 31 %	BAJA 40 %	MUY BAJA 8 %	? (CI) 0 %
	CPB	Muy Alta 1 15 %	Alta 1 16 %	Media 2 40 %	Baja 1 15 %	Muy Baja 1 13 %	? (CPB) 0 %

© IUPUI-EPITA-MORPHOL

Table of scenarios

Domains	Variables	Hypotheses					
		H1	H2	H3	H4	H5	H6
IF	CSB	MUY ALTA 1 22 %	ALTA 1 31 %	MEDIA 2 21 %	BAJA 1 18 %	MUY BAJA 1 8 %	? (CSB) 0 %
	ABC	Muy Alta 5 %	Alta 8 %	Media 1 22 %	Baja 37 %	Muy Baja 28 %	? (ABC) 0 %
	NDASB	Muy Alto 24 %	Alto 17 %	Medio 35 %	Bajo 13 %	Muy Bajo 11 %	? (NDASB) 0 %
	CB	Muy Alta 2 11 %	Alta 2 13 %	Media 24 %	Baja 2 36 %	Muy Baja 2 15 %	? (CB) 0 %
	CI	MUY ALTA 9 %	ALTA 13 %	MEDIA 31 %	BAJA 40 %	MUY BAJA 8 %	? (CI) 0 %
	CPB	Muy Alta 1 15 %	Alta 1 16 %	Media 2 40 %	Baja 1 15 %	Muy Baja 1 13 %	? (CPB) 0 %

© IUPUI-EPITA-MORPHOL

Table of scenarios

Domains	Variables	Hypotheses					
		H1	H2	H3	H4	H5	H6
IF	CSB	MUY ALTA 1 22 %	ALTA 1 31 %	MEDIA 2 21 %	BAJA 1 18 %	MUY BAJA 1 8 %	? (CSB) 0 %
	ABC	Muy Alta 5 %	Alta 8 %	Media 1 22 %	Baja 37 %	Muy Baja 28 %	? (ABC) 0 %
	NDASB	Muy Alto 24 %	Alto 17 %	Medio 35 %	Bajo 13 %	Muy Bajo 11 %	? (NDASB) 0 %
	CB	Muy Alta 2 11 %	Alta 2 13 %	Media 24 %	Baja 2 36 %	Muy Baja 2 15 %	? (CB) 0 %
	CI	MUY ALTA 9 %	ALTA 13 %	MEDIA 31 %	BAJA 40 %	MUY BAJA 8 %	? (CI) 0 %
	CPB	Muy Alta 1 15 %	Alta 1 16 %	Media 2 40 %	Baja 1 15 %	Muy Baja 1 13 %	? (CPB) 0 %

© IUPSOB-EPTA-MORPHOL

Table of scenarios

Domains	Variables	Hypotheses					
		H1	H2	H3	H4	H5	H6
IF	CSB	MUY ALTA 1 22 %	ALTA 1 31 %	MEDIA 2 21 %	BAJA 1 18 %	MUY BAJA 1 8 %	? (CSB) 0 %
	ABC	Muy Alta 5 %	Alta 8 %	Media 1 22 %	Baja 37 %	Muy Baja 28 %	? (ABC) 0 %
	NDASB	Muy Alto 24 %	Alto 17 %	Medio 35 %	Bajo 13 %	Muy Bajo 11 %	? (NDASB) 0 %
	CB	Muy Alta 2 11 %	Alta 2 13 %	Media 24 %	Baja 2 36 %	Muy Baja 2 15 %	? (CB) 0 %
	CI	MUY ALTA 9 %	ALTA 13 %	MEDIA 31 %	BAJA 40 %	MUY BAJA 8 %	? (CI) 0 %
	CPB	Muy Alta 1 15 %	Alta 1 16 %	Media 2 40 %	Baja 1 15 %	Muy Baja 1 13 %	? (CPB) 0 %

© IUPSOB-EPTA-MORPHOL

Table of scenarios

Domains	Variables	Hypotheses					
		H1	H2	H3	H4	H5	H6
IF	CSB	MUY ALTA 1 22 %	ALTA 1 31 %	MEDIA 2 21 %	BAJA 1 18 %	MUY BAJA 1 8 %	? (CSB) 0 %
	ABC	Muy Alta 5 %	Alta 8 %	Media 1 22 %	Baja 37 %	Muy Baja 28 %	? (ABC) 0 %
	NDASB	Muy Alto 24 %	Alto 17 %	Medio 35 %	Bajo 13 %	Muy Bajo 11 %	? (NDASB) 0 %
	CB	Muy Alta 2 11 %	Alta 2 13 %	Media 24 %	Baja 2 36 %	Muy Baja 2 15 %	? (CB) 0 %
	CI	MUY ALTA 9 %	ALTA 13 %	MEDIA 31 %	BAJA 40 %	MUY BAJA 8 %	? (CI) 0 %
	CPB	Muy Alta 1 15 %	Alta 1 16 %	Media 2 40 %	Baja 1 15 %	Muy Baja 1 13 %	? (CPB) 0 %

© IUPSOB-EPTA-MORPHOL

Table of scenarios							
Domains	Variables	Hypotheses					
		H1	H2	H3	H4	H5	H6
IF	CSB	MUY ALTA 1 22 %	ALTA 1 31 %	MEDIA 2 21 %	BAJA 1 18 %	MUY BAJA 1 8 %	? (CSB) 0 %
	ABC	Muy Alta 5 %	Alta 8 %	Media 1 22 %	Baja 37 %	Muy Baja 28 %	? (ABC) 0 %
	NDASB	Muy Alto 24 %	Alto 17 %	Medio 35 %	Bajo 13 %	Muy Bajo 11 %	? (NDASB) 0 %
	CB	Muy Alta 2 11 %	Alta 2 13 %	Media 24 %	Baja 2 36 %	Muy Baja 2 15 %	? (CB) 0 %
	CI	MUY ALTA 9 %	ALTA 13 %	MEDIA 31 %	BAJA 40 %	MUY BAJA 8 %	? (CI) 0 %
	CPB	Muy Alta 1 15 %	Alta 1 16 %	Media 2 40 %	Baja 1 15 %	Muy Baja 1 13 %	? (CPB) 0 %

© IFSOR-EPTA-MORPHOL

Fuente: Salidas de máquina del MORPHOL.

Anexo 12: Encuesta a estudiantes universitarios.

La **Unidad Docente de Banca de la Facultad de Economía** está realizando un Estudio sobre “Educación Financiera” con el objetivo de hacer propuestas al Sistema bancario y a la universidad para elevar la cultura e inclusión financiera de la población cubana y con ello ayudar al acceso al financiamiento y a los servicios bancarios, lo que ayudaría al desarrollo de emprendimientos tanto estatales como privados y a la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos. En esta ocasión queremos hacer un diagnóstico entre los jóvenes universitarios.

Te pedimos ayudar a nuestro Estudio respondiendo el siguiente cuestionario:

1. Carrera: -----

2. Año universitario que cursa: -----

3. Sexo: F ----- M-----

4. Municipio de residencia actual: -----

5. Clasifica su núcleo familiar como:

Bajos ingresos -----

Medianos ingresos -----

Altos ingresos -----

6. Sus ingresos son fundamentalmente ayuda financiera de sus familiares

Sí ____ No ____

7. Además de estudiar ¿trabajas?

Sí ____ No ____

8. ¿De ser afirmativa la respuesta, en qué sector realizas dicho trabajo?

Sector estatal ____ Cooperativa ____ Cuentapropista ____ Ninguna de las anteriores ____

9. Recibe remesas monetarias

Sí ____ No ____

10. Llevas control de tus gastos en el mes

Sí ____ No ____

11. Planificas los gastos que debes asumir en el mes o la semana próxima?

Nunca ____ A veces ____ Siempre ____

12. Tienes dinero ahorrado

Sí ____ No ____

13. De ser afirmativa su respuesta, que objetivo tiene el mismo?

Atender imprevistos ____

Inversiones domésticas a futuro ____

Vacaciones ____

Fiestas (Cumpleaños, quince, bodas) ____

Consumo personal ____

Otros ____

14. Ha escuchado o leído sobre los productos que ofrecen los bancos?

Sí ____ No ____

15. Has visitado alguna vez una sucursal bancaria?

Sí ____ No ____

16. Posee una cuenta de depósito en alguna entidad bancaria?

Sí ____ No ____

17. De ser negativa su respuesta ¿Por qué no tiene una cuenta bancaria?

No me alcanzan mis ingresos ____

No me interesa ____

Los intereses son bajos ____

No confío en los bancos ____

Existen requisitos que me limitan ____

Prefiere guardarlo en su casa ____

Es difícil acceder a las sucursales ____

18. Ha pedido dinero a otras personas

Sí ____ No ____

19.- **¿Qué entiende como tasa de interés bancaria de los créditos?**

Elija con una X la respuesta correcta

- ☐ Un % de interés que hay que pagar al banco en el momento que te entregan el crédito
- ☐ Una cuantía de dinero que hay que pagar periódicamente al banco mientras uses el crédito
- ☐ Una comisión que hay que pagar al banco por el crédito según su cuantía
- ☐ La diferencia entre la tasa de los depósitos y la tasa de los préstamos del banco
- ☐ La cuota que hay que pagar al banco al final del contrato cuando devuelves todo el crédito
- ☐ No sé

20.- **¿En qué caso el banco le paga MAYOR interés al depositante?.** Elige con una X la respuesta correcta

- ☐ Cuando es un depósito de ahorro
- ☐ Cuando es un depósito a la vista
- ☐ Cuando es un depósito a plazo fijo o a término
- ☐ No sé

21.- **¿En qué bancos la población cubana puede abrir depósitos y pedir préstamos** para ciertos fines autorizados por las normativas vigentes?

- ☐ Banco de Inversiones (BI)
- ☐ Banco Popular de Ahorro (BPA)
- ☐ Banco Nacional de Cuba (BNC)
- ☐ Banco Metropolitano (BANMETRO)
- ☐ Banco Internacional de Comercio (BICSA)
- ☐ Banco de Crédito y Comercio (BANDEC)
- ☐ No sé

22.- **¿Quién es el órgano máximo de dirección del Sistema Bancario en Cuba** e instrumenta la política monetaria del país?

- ☐ Banco Nacional de Cuba
- ☐ Ministerio de Economía y Planificación
- ☐ Banco Financiero Internacional
- ☐ Banco Central de Cuba
- ☐ Ministerio de Finanzas y Precios
- ☐ No sé

23.- **Imagine que tiene una cuenta de ahorro en el banco** que le ofrece una tasa de interés anual de 2%. Al mismo tiempo sabe que bajarán los precios de los productos en el mercado un 4%. Al paso de un año podrás:

- ☐ Comprar más que hoy
- ☐ Comprar menos que hoy
- ☐ Comprar exactamente lo mismo que hoy
- ☐ No sé

24.- **Suponga que va a hacer una inversión para obtener ganancias** de ella. Mientras MAYOR sea el riesgo que Ud. corra de perder el dinero invertido ¿Cómo será la ganancia que obtenga?

- ☐ Mayor
- ☐ Menor
- ☐ No guarda relación
- ☐ No sé

25.- ¿Qué recomendaciones daría al Sistema Bancario para ayudar a su acercamiento a los bancos cubanos?

Anexo 13: encuesta a personas naturales

La Universidad de La Habana y la Sociedad de Banca y Finanzas de la ANEC están realizando un Estudio sobre “Inclusión y Educación Financiera” con el objetivo de hacer propuestas al Sistema bancario para elevar la cultura e inclusión financiera de la población cubana y con ello facilitar el acceso al financiamiento y a los servicios bancarios, lo que ayudaría a la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos.

Le pedimos que ayude a nuestro Estudio respondiendo el siguiente cuestionario:

1.- **Municipio de residencia actual:** _____

2.- **Sexo:** F _____ M _____

3.- **Edad:** _____

4.- **Ocupación:** Estudia: _____ Trabaja: _____ Jubilado: _____

Sin vinculación laboral: _____ Otro: _____

5.- **Si trabaja, diga su vinculación laboral:**

Sector estatal _____

Formas de gestión no estatal (Cuentapropista, cooperativista, artista, pequeño campesino) _____

Otra ____ ¿Cuál? _____

6.- **Nivel escolar:** Básico (Primaria o secundaria) _____ Medio Superior (Pre universitario) _____

Obrero calificado _____ Técnico Medio _____ Universitario _____

7.- **Nivel de ingresos mensuales:**

Menos de 500 pesos _____

De 500 a 1500 pesos _____

Más de 1500 pesos _____

8.- **¿Recibe remesas monetarias?** Sí ____ No ____

9.- **¿Tiene dinero ahorrado?** Sí ____ No ____

10.- **¿Posee alguna cuenta de depósito en una entidad bancaria?**

Sí ____ No ____

11.- De ser negativa su respuesta, **¿Por qué no tiene una cuenta bancaria?**

Desconoce las ofertas del Banco _____

No le alcanzan sus ingresos _____

No le interesa _____

Las tasas de intereses son bajas _____

No confía en los Bancos _____
Existen requisitos que lo limitan _____
Prefiere guardarlo en su casa _____
Es difícil acceder a las oficinas bancarias _____
No le gustan las opciones de ahorros que ofrece el Banco _____
Mucho público / largas colas / toma mucho tiempo _____
No quiere someterse a los controles sobre la procedencia de los fondos _____
Otras causas: _____

12: ¿Ha obtenido crédito bancario en los últimos 5 años? Si _____ No _____

13.- Si ha obtenido crédito bancario en los últimos 5 años mencione el destino:

Consumo _____ Vivienda _____ Productivo _____ Otro _____ ¿Cuál?

14.- Si NO ha obtenido crédito bancario en los últimos 5 mencione las causas:

___ No ha tenido necesidad de financiamiento
___ Tiene otras vías para acceder a un préstamo (familiares, amigos, prestamistas informales, remesas)
___ Desconoce las condiciones que oferta el Banco y los trámites que hay que hacer
___ Trámite dilatado y complejo
___ No posee las garantías que exige el Banco
___ Otra ¿Cuál?

15. De los siguientes productos y servicios bancarios: ¿Cuáles de ellos utiliza?

___ Tarjeta Magnética y cajero automático
___ Certificado de Depósito
___ Cuenta de Formación de Fondo para el Futuro
___ Transferencias de dinero
___ Pago de tributos a la ONAT
___ Pagos de electricidad, agua, teléfono u otros similares
___ Banca Telefónica
___ Cobro de jubilación
___ Cambio de dinero en moneda extranjera o denominaciones de dinero cubano

Otro _____

16.- ¿Qué entiende como tasa de interés bancaria de los créditos?

Elija con una X la respuesta correcta

___ Un % de interés que hay que pagar al banco en el momento que te entregan el crédito
___ Una cuantía de dinero que hay que pagar periódicamente al banco mientras uses el crédito
___ Una comisión que hay que pagar al banco por el crédito según su cuantía
___ La diferencia entre la tasa de los depósitos y la tasa de los préstamos del banco
___ La cuota que hay que pagar al banco al final del contrato cuando devuelves todo el crédito
___ No sé

17.- **¿En qué caso el banco le paga MAYOR interés al depositante?** Elige con una X la respuesta correcta

- ☐ Cuando es un depósito de ahorro
- ☐ Cuando es un depósito a la vista
- ☐ Cuando es un depósito a plazo fijo o a término
- ☐ No sé

18.- **¿En qué bancos la población cubana puede abrir depósitos y pedir préstamos** para ciertos fines autorizados por las normativas vigentes?

- ☐ Banco de Inversiones (BI)
- ☐ Banco Popular de Ahorro (BPA)
- ☐ Banco Nacional de Cuba (BNC)
- ☐ Banco Metropolitano (BANMETRO)
- ☐ Banco Internacional de Comercio (BICSA)
- ☐ Banco de Crédito y Comercio (BANDEC)
- ☐ No sé

19.- **¿Quién es el órgano máximo de dirección del Sistema Bancario en Cuba** e instrumenta la política monetaria del país?

- ☐ Banco Nacional de Cuba
- ☐ Ministerio de Economía y Planificación
- ☐ Banco Financiero Internacional
- ☐ Banco Central de Cuba
- ☐ Ministerio de Finanzas y Precios
- ☐ No sé

20.- **Imagine que tiene una cuenta de ahorro en el banco** que le ofrece una tasa de interés anual de 2%. Al mismo tiempo sabe que bajarán los precios de los productos en el mercado un 4%. Al paso de un año podrás:

- ☐ Comprar más que hoy
- ☐ Comprar menos que hoy
- ☐ Comprar exactamente lo mismo que hoy
- ☐ No sé

21.- **Suponga que va a hacer una inversión para obtener ganancias** de ella. Mientras MAYOR sea el riesgo que Ud. corra de perder el dinero invertido ¿Cómo será la ganancia que obtenga?

- ☐ Mayor
- ☐ Menor
- ☐ No guarda relación
- ☐ No sé

22.- **¿Qué recomendaciones daría al Sistema Bancario para ayudar a su acercamiento a los bancos cubanos?**
