

**UNIVERSIDAD DE CIEGO DE ÁVILA**  
**MÁXIMO GÓMEZ BÁEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**



**ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN FINANCIERA DESDE LAS INSTITUCIONES  
BANCARIAS PARA LA POBLACIÓN CUBANA. CASO CIEGO DE ÁVILA.**

Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias  
Contables y Financieras

KATIA ZAYAS RAMOS

**Ciego de Ávila**

**2023**

**UNIVERSIDAD DE CIEGO DE ÁVILA**

**MÁXIMO GÓMEZ BÁEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**



**ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN FINANCIERA DESDE LAS INSTITUCIONES  
BANCARIAS PARA LA POBLACIÓN CUBANA. CASO CIEGO DE ÁVILA.**

Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias  
Contables y Financieras

Autora: Prof. Aux. Lic. Katia Zayas Ramos, M.Sc.

Tutora: Prof. Tit. Lic. Adelfa Dignora Alarcón Armenteros, Dr. C.

**Ciego de Ávila**

**2023**

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi tutora Dra. Adelfa Dignora Alarcón Armenteros, por su dedicación, profesionalidad, paciencia y sabios consejos.

A toda mi familia, por estar presentes en todo momento, por su apoyo y la confianza que siempre han tenido en mí.

A mis compañeros de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y amigos.

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

## **DEDICATORIA**

A mi madre donde quiera que esté, porque siempre quiso mi superación.

A mis hijos que me motivaron a ser cada día mejor.

A mi esposo por su apoyo incondicional y toda su comprensión.

A mis hermanos, compañeros de trabajo, amigas y todas las personas muy cercanas a mí que en estos años me han apoyado con su amor y cooperación a continuar superándome.

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA .</b>	<b>13</b>
1.1. La inclusión financiera de la población. ....	13
1.2. Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera para la población.....	26
1.3. Experiencias de inclusión financiera para la población cubana.....	35
<b>CAPÍTULO II. DISEÑO Y VALIDACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA LA POBLACIÓN .....</b>	<b>46</b>
2. 1 Diagnóstico de la situación actual de la IF para la población de la provincia de Ciego de Ávila.....	46
2.1.1. Caracterización de la población de la provincia de Ciego de Ávila. ....	46
2.1.2 Diagnóstico de la situación actual de IF. ....	47
2.2. Fundamentación de la estrategia de inclusión financiera. ....	55
2.3. Valoración de los resultados con la consulta a expertos sobre la EIF para la población.....	67
<b>CAPÍTULO III. APLICACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN FINANCIERA .....</b>	<b>78</b>
3.1 Aplicación de la estrategia de inclusión financiera en la provincia de Ciego de Ávila.....	78
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>96</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>97</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>98</b>

## **SÍNTESIS**

La inclusión financiera (IF) en el mundo es un medio para mejorar el bienestar de la población a través del uso responsable de los productos y servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras. En Cuba, la IF está contenido en las políticas del gobierno y el Estado hasta el 2030 atemperado a las necesidades actuales de los sujetos económicos y sociales. De ahí, el objetivo general de la investigación es diseñar una estrategia de inclusión financiera y su aplicación en la práctica desde las instituciones bancarias que incluya la medición de acceso, uso, educación financiera y calidad de los productos y servicios financieros destinados a la población contribuyendo al fortalecimiento y elevación del nivel de inclusión financiera en Cuba. La estrategia diseñada tiene alcance nacional, estructurada en etapas, tareas y pasos que, desde las instituciones bancarias incluye la medición de las cuatro dimensiones de IF a través de indicadores y el plan de acción para implementar y controlar la estrategia, contextualizada a las condiciones económicas y sociales cubanas que, contribuye al fortalecimiento y la elevación del nivel de IF en Cuba, evidenciándose su viabilidad a través del criterio de expertos y la aplicación en la provincia de Ciego de Ávila.

## **INTRODUCCIÓN**

En el siglo XXI, la inclusión financiera es prioridad en las agendas de políticas de gobiernos en economías desarrolladas y emergentes, así como en las de organizaciones multilaterales. El término inclusión financiera, señala si un individuo o grupo social tiene acceso a los productos financieros formales y hace uso de ellos.

El acceso a los servicios financieros es una condición necesaria pero no suficiente para lograr la IF, se requiere además garantizar el uso efectivo de los mismos, ya que en el contexto de la economía mundial actual la exclusión financiera es una forma de exclusión social. En los últimos años, la inclusión ha ganado importancia en la literatura económica sobre el desarrollo de los países, la macroeconomía sana y la equidad social (CGAP, 2012).

Lo anterior se explica porque la IF a los servicios financieros es un elemento importante para el ahorro y suavización del consumo intertemporal, así como para la contribución a la acumulación de capital de la economía, además necesario para la reducción de la pobreza. Asimismo, si un porcentaje muy alto de la población no está incluida en el sistema financiero, la transmisión de la política monetaria se dificulta y se obstaculiza su función contra cíclica.

La insuficiente IF por parte de importantes grupos de una sociedad puede retrasar el desarrollo y el crecimiento económico, impedir el buen funcionamiento de las políticas macroeconómicas en el corto plazo y contribuir a la desigualdad social. La voluntad política por incrementar el acceso de amplios grupos poblacionales a los servicios financieros, se ha convertido en una constante para los gobiernos de la gran mayoría de los países a nivel mundial. La concepción de sistemas financieros incluyentes, se encuentra actualmente en el debate de representantes de la banca y las finanzas,

políticos y académicos que, convencidos del papel que juegan estos modelos en el desarrollo económico, se esfuerzan por lograr su implementación inmediata.

No obstante de reconocer en la actualidad la importancia y necesidad de la IF a nivel mundial, por lo general, al exponerse el tema de la IF de la población, los análisis teóricos conceptuales se realizan estrictamente desde el lado de la oferta, enfocándolos como un proceso de penetración financiera (categoría contrapuesta dialécticamente a la inclusión), donde el papel rector lo llevan las instituciones financieras con sus productos y servicios, diseñados para satisfacer un mercado que, no siempre es capaz de comprenderlos, asimilarlos o seleccionarlos adecuadamente. Obviar el rol de la demanda, su nivel de competencias financieras, habilidades desarrolladas, confianza y motivaciones, así como, su actitud ante la banca, mutila el entendimiento de este importante proceso.

Se puede señalar que, la carencia de unidad y precisión en las definiciones de los conceptos básicos del proceso de IF, ha sido uno de los problemas que más inciden en el desarrollo integral de esta temática. Un ejemplo de lo anterior, se encuentra en la definición del término bancarización, uno de los más utilizados en los referentes teóricos para explicar la IF, pero carente de un marco conceptual que exponga y delimite con claridad su alcance e implicación, la autora considera que el concepto, transita desde el simple uso de algún producto bancario por parte de los clientes, hasta la aceptación e inclusión de esta institución, en la cultura financiera de los individuos. Cuba no es una excepción dentro de esta dinámica, el estudio de la IF y su institucionalización, se ha venido desarrollando paulatinamente, con la incorporación de variados actores, los que han aportado diversos trabajos referenciales, desde el año 2016. Esta tendencia ha cobrado una mayor preponderancia a partir de la



implementación del Ordenamiento Monetario en el país, consecuente con las nuevas exigencias financieras que éste demanda.

La importancia de la IF en Cuba rebasa la pretensión de alcanzar a los segmentos tradicionalmente excluidos según la literatura y la experiencia internacional. Supone la necesidad de reducir el uso del efectivo, modernizar el sistema financiero y fortalecer su capacidad para mejorar la asignación de recursos y dinamizar la actividad productiva. Podría ser una herramienta útil en la reducción de la desigualdad social, la restauración del tejido productivo, el control de los recursos públicos y el perfeccionamiento de la política monetaria (Lage, 2020).

La importancia, actualidad y necesidad del tema de IF es reconocida en el Lineamiento No. 34 de la política económica y social del partido y la revolución para el periodo 2021-2026, aprobados en el VIII Congreso del Partido Comunista de Cuba (PCC): “Promover el desarrollo del sistema de pago e intensificar una estrategia de inclusión financiera, con prioridad en la bancarización, que potencie una infraestructura moderna de canales electrónicos de pagos, sustentado en una educación financiera efectiva” (p. 61).

Los problemas que inciden en la exclusión financiera de determinados actores de la sociedad cubana, no se pueden solucionar exclusivamente dentro y desde el Sistema Bancario Cubano (SBC). Para ello, se requiere trazar una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) como programa de gobierno, en la que se integre de forma coordinada y articulada las acciones y esfuerzos interinstitucionales. Para que esta sea efectiva, se requieren de reformas institucionales y estructuras que incluyen la modernización del sistema financiero.

A partir del año 2021, la máxima dirección del país ha comenzado a trabajar en la implementación del Programa Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta el año 2030 (PNDS 2030), para enfrentar las complejas problemáticas y transformaciones que necesita el país. El PNDS agrupa un conjunto de programas y proyectos, entre los que se encuentra el proyecto “Inclusión, educación financiera y el desarrollo de los sistemas de pagos”, contenido en el programa “Desarrollo del Sistema Financiero” y centra su objetivo general en incrementar los niveles de inclusión y educación financiera en la sociedad cubana, así como desarrollar y modernizar los sistemas de pago.

Además, desde las universidades también se estudia el tema, incluido en un Proyecto Nacional de Ciencia y Técnica, dentro del programa de las Ciencias Sociales “Fortalecimiento del impacto social de la banca en Cuba”, liderado por el Centro de la Estudio de la Economía Cubana (CEE) de la Universidad de la Habana y con la participación de varias universidades de país, siendo la Universidad de Ciego de Ávila la responsable de dar respuesta al tema de IF.

De acuerdo a los indicadores contextualizados en la presente investigación para medir la inclusión financiera se determina que existe un bajo nivel de IF en Cuba, al realizar la comparación con otros países de la región. Esto está dado fundamentalmente a problemas de acceso, uso, calidad y educación financiera de los productos y servicios bancarios, cuyo comportamiento varía en dependencia del actor económico o social. El acceso a los productos y servicios financieros en Cuba se caracteriza por ser bajo, debido en gran parte a la infraestructura financiera insuficiente. Los puntos de acceso son insuficientes y presentan bajos niveles de cobertura geográfica y demográfica,

en los que se observan diferencias entre la capital, las provincias y los municipios, siendo las zonas rurales las más desfavorecidas.

La oferta de productos y servicios financieros es limitada y aún no se ajustan a las necesidades de los clientes. En cuanto a su calidad, se destaca la existencia de problemas en su diseño y adecuación, que no responden a las necesidades reales del consumidor financiero, no contribuyen a una mayor eficiencia de la producción y el consumo en la economía, lo que incide en un mayor incremento de las fuentes alternativas de financiamiento y un menor uso de los mercados formales de créditos, ahorro y cambio. Las vías y mecanismos efectivos de protección al cliente son insuficientes y poco efectivas. Existen débiles mecanismos de monitoreo y revisión de los bancos para evaluar el grado de satisfacción de sus clientes.

Incrementar el uso de los servicios financieros, aumentar la incorporación de los nuevos actores de la economía cubana al sistema bancario. Son necesarios para aumentar la IF. Al aplicar los diferentes métodos y técnicas de investigación, en la presente investigación, no se encontró en Cuba una estrategia estructurada en este tema, ni se cuenta con el diseño de herramientas basadas en un diagnóstico real de la situación actual que tributen a lograr el aumento de los niveles de IF en Cuba.

Por esta razón, se demuestra lo importante que resulta el utilizar métodos de medición apropiados, unido a la necesidad de incrementar la utilización de los servicios financieros, potenciar los canales digitales de pago, los medios de pagos electrónicos y aumentar la calidad de las herramientas de IF desde las instituciones financieras del SBC para los diferentes sujetos económicos y sociales, fundamentalmente para la población cubana, todo lo anterior conlleva a la situación problemática que justifica el problema científico planteado en la investigación.

¿Cómo incrementar el nivel de inclusión financiera de la población desde las instituciones financieras cubanas?

Partiendo de un estudio observacional por medio de la aplicación de una entrevista al 30 % del total de la población adulta de Ciego de Ávila y la revisión documental, se elaboró la matriz con las principales debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades (DAFO) para la elaboración de la estrategia de IF y se determinan que las causas que originan el problema enunciado se encuentran en:

- Bajo nivel de inclusión financiera en la población cubana.
- Inexistencia de un plan de capacitación en el SBC ante cambios de cada producto y servicio financiero.
- Ausencia de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera para la población y la correspondiente estructura central de coordinación para etapas de implementación y evaluación de la estrategia.
- Falta de capacitación y actualización de los recursos humanos del SBC en el tema de IF.
- Poca percepción del alcance e impacto de la ENIF para el logro del fortalecimiento y la elevación del nivel de IF de la población.

La determinación del problema científico sitúa como objeto de la investigación: el proceso de inclusión financiera de la población.

En función de contribuir a la solución del problema científico se define como objetivo general: Diseñar una estrategia de inclusión financiera y su aplicación en la práctica desde las instituciones bancarias que incluya la medición de acceso, uso, educación

financiera y calidad de los productos y servicios financieros destinados a la población contribuyendo al fortalecimiento y elevación del nivel de inclusión financiera en Cuba. El campo de la investigación se concreta en las estrategias nacionales de inclusión financiera de la población.

En correspondencia con el problema científico, el objeto, el campo y el objetivo general de la investigación, se plantea la siguiente hipótesis científica.

Hipótesis: si se diseña y aplica una estrategia de inclusión financiera desde las instituciones bancarias que incluya la medición de acceso, uso, educación financiera y calidad de los productos y servicios financieros destinados a la población entonces se contribuye al fortalecimiento y elevación del nivel de inclusión financiera en Cuba.

Para dar cumplimiento al objetivo general de la investigación se divide en tres objetivos específicos que se corresponden con los capítulos de la tesis:

1. Sistematizar el marco teórico referencial sobre la inclusión financiera para la población desde los sistemas bancarios a través de las experiencias internacionales contextualizándola al Sistema Bancario Cubano.
2. Diseñar una estrategia de IF que incluya la medición de acceso, uso, educación financiera y calidad de los productos y servicios financieros destinados a la población a través del caso de Ciego de Ávila y su validación utilizando criterio de expertos.
3. Aplicar la propuesta de estrategia de inclusión financiera mediante su validación en el contexto real de las instituciones financieras y la población de la provincia de Ciego de Ávila.

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

Método histórico-lógico: para el estudio de los antecedentes, el desarrollo, las regularidades, características y tendencias actuales de la IF desde los sistemas bancarios, lo que contribuye a la fundamentación teórica del tema investigado, además de estudiar el tema como un todo y descomponerlo por parte, buscando las premisas que demuestren la necesidad de una estrategia de IF para la población desde las instituciones bancarias cubanas.

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

Método de enfoque sistémico: permite la orientación general concerniente a los indicadores para medir los niveles de IF y las estrategias de los gobiernos para aumentar estos niveles, la equidad y justicia social, así como para el diseño de la estrategia de IF, que funciona integralmente en sus etapas y partes, manifestándose las interacciones de sus componentes.

Método de análisis documental: para la revisión bibliográfica, el estudio de reportes e informes de los diferentes gobiernos en el mundo, con énfasis en la región de América Latina y el Caribe sobre el concepto de IF, los indicadores para medir los niveles de IF, así como las estrategias adoptadas por los gobiernos para lograr la equidad y la justicia social.

Método hipotético-deductivo: el método será utilizado en la elaboración de la estrategia de IF para la población cubana a partir del estudio y contextualización de las diferentes estrategias de IF, recorriendo de lo general a lo particular y viceversa.

Entrevista (estructurada y no estructurada): técnica que se emplea para diagnosticar el nivel de IF en la provincia de Ciego de Ávila, determinando sus causas, así como las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades del tema.

Encuesta: esta técnica permite conocer el estado de opinión sobre la educación financiera y su influencia en los niveles de IF de la población del territorio avileño.

Métodos Matemáticos y estadísticos: se emplea el paquete estadístico SPSS versión 23 para el procesamiento de las encuestas aplicadas.

Método de criterio de expertos: permite obtener los juicios necesarios sobre la viabilidad de la estrategia propuesta aplicable a las instituciones bancarias de la provincia de Ciego de Ávila y su posible generalización al SBC.

Estudio de caso: se escoge la provincia de Ciego de Ávila como caso de estudio único, en el capítulo dos, para el diagnóstico del tema de investigación y la propuesta de la estrategia de IF, además se emplea en el capítulo tres como una exploración a la aplicación práctica de la estrategia en el contexto real de la provincia avileña.

La novedad científica consiste en el diseño y fundamentación de una estrategia de inclusión financiera con alcance nacional estructurada en etapas, tareas y pasos que, desde las instituciones bancarias incluye la medición del acceso, uso, educación financiera y calidad de los productos y servicios financieros destinados a la población a través de indicadores de IF, el plan de acción para implementar y controlar la estrategia, contextualizada a las condiciones económicas y sociales cubanas que, contribuye al fortalecimiento y la elevación del nivel de IF en Cuba.

Los resultados de la investigación avalan su novedad científica a través de los aportes realizados desde el punto de vista teórico y práctico.

Desde el punto de vista teórico:

1. Se contextualizan y determinan los indicadores que pueden utilizarse para medir el nivel de IF en Cuba.
2. La recomendación de aceptar el concepto de inclusión financiera propuesto para la población cubana según los fundamentos teóricos estudiados.
3. Sistematización de las regularidades, características y tendencias actuales de la IF desde los sistemas bancarios, fundamentalmente de la región de América Latina, permitiendo desde esa posición diseñar una propuesta de estrategia de IF para la población cubana aplicada a la provincia de Ciego de Ávila.

Desde el punto de vista Práctico:

1. Diseño y Fundamentación teórica de una estrategia de IF que incluye la medición del nivel de acceso, uso, educación financiera y calidad de los productos y servicios financieros para la población.
2. La posibilidad de aplicación de la estrategia de IF para la población a nivel de nación, provincia o región, según los propósitos del estudio del SBC.
3. La estrategia de IF diseñada ofrece el plan de acción para su implementación y la etapa de control a través de indicadores.

Los resultados de la investigación se presentan en tres capítulos, dispuestos de forma tal, que en el primero de ellos se sistematizan los fundamentos teóricos sobre la IF para la población desde los sistemas bancarios a través de las experiencias internacionales contextualizándola al SBC.

El segundo capítulo se expone el diagnóstico de la situación actual de la IF en la provincia de Ciego de Ávila y el diseño de una estrategia de IF para la población desde las instituciones bancarias, además se valida la estrategia mediante el criterio de expertos.



En el tercer capítulo se valida en la práctica la calidad y efectividad de la estrategia mediante la aplicación en las instituciones bancarias de la provincia de Ciego de Ávila, compuestas por el Banco de Crédito y Comercio (BANDEC) y el Banco Popular de Ahorro (BPA).

Los tres capítulos presentados se complementan con la introducción al trabajo, las conclusiones, recomendaciones, la relación de la bibliografía consultada y los anexos que apoyan e ilustran la presentación de los resultados de la investigación.

# **CAPÍTULO I. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA**

## **CAPÍTULO I. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA**

La relevancia que ha ido adquiriendo la inclusión financiera ha despertado el interés de diferentes actores en el ámbito mundial; viendo en las políticas de IF una herramienta para promover el crecimiento económico y la equidad social, en un contexto de estabilidad financiera. Siendo el objetivo de este capítulo, sistematizar el marco teórico referencial sobre la inclusión financiera para la población desde los sistemas bancarios a través de las experiencias internacionales contextualizándola al Sistema Bancario Cubano.

### **1.1. La inclusión financiera de la población.**

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 Producto Interno Bruto (PIB), la cual ha demostrado estar fuertemente vinculada con el crecimiento económico. Más recientemente, la atención se ha centrado en la inclusión financiera, que ha probado ser un instrumento eficaz para el alivio de la pobreza (Alianza para la Inclusión Financiera, 2010).

Mientras el consenso sobre la importancia de la IF se incrementa a nivel global, no existe el mismo consenso sobre su definición. Se habla de diferentes términos, en ocasiones para referirse a esta, tales como, alfabetización financiera, capacidad financiera, educación financiera y bancarización de los actores.

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 y Messy, 2012).

Según Marrero (2017, p. 8) la capacidad financiera se define “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”.

Sin embargo, la educación financiera, se concibe 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 et al., 2013).

Otros términos muy usados son los de bancarizar y bancarización, que es definido el primero en Economipedia (2016) como hacer que alguien o algo, como un grupo social o un país desarrolle o resuelva las actividades económicas a través de los bancos, y el segundo como, el grado y el nivel de utilización que una población dentro de una economía hace de productos y servicios bancarios (Fundéu BBA, 2011).

Analizando estos cuatro conceptos, la autora afirma que indudablemente inciden en la IF por los elementos que los determinan, pero no son sinónimos de ella.

Para argumentar esta afirmación se tiene en cuenta los criterios de diferentes instituciones y autores que, en la actualidad, han realizado investigaciones y plantean disímiles iniciativas con el propósito de definir un concepto de IF. En aras de sintetizar los aspectos que son comunes en estas definiciones, se expone un resumen de estos criterios.

En su primer informe de inclusión financiera, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México (CNBV) (2009, p. 14), ofrece tres definiciones de inclusión financiera.

En primer lugar, dice que es “tener acceso a un conjunto de productos y servicios financieros asequibles, de alta calidad, disponibles dentro de una proximidad física y sustentable, que incluyen: crédito, ahorro, seguros, sistema de pagos y pensiones, así como educación financiera y protección al consumidor”.

En segundo lugar, expresa que es “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”.

En tercer lugar, considera que se refiere “al acceso y uso de un portafolio de productos y servicios financieros que llega a la mayor parte de la población adulta con información clara y concisa para satisfacer la demanda en aumento, bajo un marco regulatorio apropiado”. En esta definición se destaca el carácter multidimensional de la IF, y se señalan cuatro componentes: acceso, uso, protección al consumidor y educación financiera.

Para el Consejo Nacional de Inclusión Financiera de México (CONAIF) (2012, p. 7), en el cuarto informe, este término queda definido, 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”.

Sin embargo, en este cuarto informe, el CONAIF (2012) también se conceptualiza la IF como “una condición en la cual todas las personas en edad laboral tienen acceso a

un conjunto completo de servicios financieros de calidad que incluyen servicios de pago, ahorros, créditos y seguros” (p. 171).

Las definiciones referenciadas con anterioridad, concuerdan, en que la IF se refiere a la posibilidad de contar con acceso a una gama de productos y servicios financieros. De igual manera, establecen que es necesario contar con formas de educación financiera y mecanismos de protección al consumidor. Finalmente, las definiciones califican las características mínimas que deben tener los servicios financieros: accesibilidad (financiera), calidad, disponibilidad, y sustentabilidad.

Por su parte World Bank (2008, p. 2) define a la IF como un “acceso amplio de servicios financieros en donde hay una ausencia de barreras en precio para el uso de dichos servicios” y el Banco Central de Brasil señala que es “la provisión de acceso a servicios financieros diseñados a las necesidades de la población” (CNBV, 2010, p. 20).

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), definen la IF 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, et al., 2013, p. 43).

Sin embargo, la Asociación Global para la Inclusión Financiera (GPFI) y el Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres (CGAP), se refiere a la IF 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, p. 12).

También, se conceptualiza la IF de un país en el portal de micro finanzas del CGAP, según Núñez y Ortiz (2017, p. 46) como “el acceso a los distintos productos financieros por parte de la población de forma segura, adecuada y eficaz. El objetivo principal de la inclusión financiera es poseer un mercado financiero responsable que abarque toda la población con los menores costes posibles”.

Según Marrero (2017, pp. 7-8) la IF es “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”.

Para Borrás y Ricardez, (2017, p. 159), la IF 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”.

La Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), en su IV Reporte de inclusión financiera 2018, sigue la definición dada por el Banco Mundial, y expresa que es “el acceso que tienen los agentes económicos (personas, familias, empresas) a una gama de productos y servicios financieros útiles y asequibles que satisfacen sus necesidades, como transferencias, pagos, crédito, ahorro, seguros, etc. formales y de

calidad; así como también de su uso bajo un marco de estabilidad financiera para el sistema y los usuarios”(FELABAN, 2018, p. 8).

En los distintos conceptos expuestos anteriormente se evidencia que no existe un consenso internacional sobre la definición de IF, no obstante, se puede encontrar los aspectos comunes siguientes:

- Posibilidad de contar con acceso a una gama de productos y servicios financieros.
- Necesidad de contar con vías de desarrollo de educación financiera y mecanismos de protección al consumidor.
- Características mínimas que deben tener los servicios financieros: accesibilidad financiera, calidad, disponibilidad y sustentabilidad.
- Acceso amplio de servicios financieros en donde hay una ausencia de barreras en precio para el uso de dichos servicios.

La autora estima que si bien se encuentran estos aspectos comunes, no siempre se definen de la misma forma o quedan expresados en todos los conceptos, lo que considera necesario para los estudios sobre el tema y como punto de partida para fortalecimiento de la IF, ya que se facilita en su mayoría el acceso de diversos segmentos de la población a servicios y/o productos financieros seguros, lo que contribuirá, posteriormente al incremento de sus ingresos, al crecimiento económico y a la estabilidad financiera.

Se deriva de estas conceptualizaciones la definición de diferentes elementos, dimensiones o indicadores que están presentes en la IF y que sirve para medir el nivel de ésta.



La Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) en 2011, considera que la IF se fundamenta en cuatro elementos y los define como: acceso, se trata del desarrollo de capacidades para la utilización efectiva de los productos y servicios financieros; uso, se refiere a la utilización de los productos y servicios financieros de una forma sostenible; calidad, que los productos y servicios ofertados estén en dependencia de las necesidades de los clientes; impacto: influencia positiva de los productos y servicios bancarios sobre el bienestar de los clientes.

Por su parte la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (SBIF) incluye cuatro dimensiones: acceso, uso, educación financiera y protección al consumidor (Bergoemg, 2013). En este sentido se señala, que es necesario promover un sistema financiero que, además de solvente, sea incluyente, para lo cual resulta indispensable trabajar en sus cuatro componentes.

La SBIF coincide en la conceptualización de estas dimensiones con lo expuesto por la FELABAN 2018 en su IV Reporte de Inclusión Financiera que, siguiendo el criterio del Banco Mundial en ese año, incorpora la calidad como otra dimensión de la IF, estos se conceptualizan de la forma siguiente:

1. Acceso: Es la dimensión que hace referencia a la existencia de puntos de atención e infraestructura, tomando en cuenta la penetración geográfica de los mismos y una oferta de servicios de calidad que se encuentra al alcance de la población
2. Uso: Se refiere a la adquisición o contratación, por parte de la población, de uno o más productos o servicios financieros sean digitales o no, así como a la regularidad y frecuencia de uso estos medios para realizar operaciones financieras.
3. Calidad: Se refiere a la existencia de productos y servicios financieros que se ajustan a las necesidades de la población. Asimismo, a la eficiencia que tiene la tecnología

digital de evitar los riesgos de interrupción de servicios y del extravío de datos, incluida las instrucciones de pago, así como el riesgo de que una transmisión digital y el almacenamiento de datos generen una violación de la privacidad o de la seguridad.

4. Protección al consumidor: Se refiere al establecimiento de las pautas y estándares al cual deben estar regidos los productos y servicios financieros digitales o no, de tal manera que garantice la transparencia de información y el resguardo de los datos del consumidor.

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

Los criterios emitidos por estas organizaciones coinciden en que el uso y el acceso, son dos dimensiones básicas de la IF, además que existen otras que en la actualidad se deben tener en cuenta como la calidad, la educación financiera y la protección al consumidor, ya que es necesario que la oferta de productos y servicios financieros llegue a la mayor parte de la población, con información clara y concisa, con mecanismos para proteger sus derechos como consumidores y bajo un marco regulatorio apropiado, que no genere barreras para el desarrollo de nuevos productos, que tengan el objetivo de aumentar la oferta de servicios financieros. Por lo que, se coincide con Marrero (2017, p. 8) cuando resume que la inclusión financiera “consta de cuatro componentes: Acceso, Uso, Calidad y Educación Financiera”.

Teniendo en cuenta los estudios sistematizados con anterioridad, la autora está de acuerdo y asume para la investigación el concepto dado por (Alarcón, Zayas y Muñoz, 2020, p. 352) al definir que “la inclusión financiera, no es más que el uso y acceso amplio que tienen los sujetos económicos a los productos y servicios financieros de calidad, bajo una estabilidad financiera, contando mecanismos de protección al consumidor y vías de desarrollo de educación financiera, que satisfagan sus necesidades financieras y les permitan elegir las alternativas que mejor consideren”. Además, la autora delimita como sujeto económico para la presente investigación a la población.

Este concepto se asume, ya que abarca en una sola definición aspectos esenciales incluidos indistintamente en las diferentes definiciones analizadas, asimismo, comprende las cuatro dimensiones de la IF: acceso, uso, calidad y educación financiera, además, deja claro que el acceso y el uso son dos dimensiones básicas para el fortalecimiento y la elevación del nivel de IF de la población al poder elegir según sus necesidades las mejores alternativas de los productos y servicios que se ofrecen.

Se deriva de esta conceptualización la definición de diferentes indicadores que están presentes en la IF y que sirven para medir el nivel de ésta. Los formuladores de políticas públicas cada vez están más conscientes de la importancia de hacerlo con base en pruebas, y del papel medular que desempeña la medición de datos en el proceso de formulación de políticas públicas: desde su diseño y aplicación, hasta su seguimiento y evaluación. Es mediante datos rigurosos, objetivos y confiables que tales formuladores pueden seguir de cerca y evaluar los efectos de las políticas

públicas, diagnosticar con precisión el estado de la IF, fijar objetivos acertados, identificar barreras existentes y elaborar políticas eficaces.

Existen indicadores desarrollados y establecidos por distintas entidades que buscan medir el nivel de IF de una economía, por lo general persiguen, medir el acceso y el uso del sistema financiero, los indicadores de calidad son menos frecuentes. Dentro de los más utilizados y reconocidos indicadores se encuentran:

- El Global Financial Inclusion Index (Global FINDEX) del Banco Mundial.
- La Encuesta de acceso financiero y el Composite Index on Financial Inclusion del Fondo Monetario Internacional (FMI).
- El Análisis del entorno para la inclusión financiera del Microscopio Global y sus indicadores.
- El Enterprise Survey del Banco Mundial.

Si bien los formuladores de políticas públicas admiten la importancia de recopilar datos sobre IF, en la actualidad no hay un estándar respecto a qué medir o cómo medirlo. Es común que los países utilicen indicadores diferentes y metodologías diversas para medir los mismos datos, y unos cuentan con mecanismos complejos de recolección de datos mientras que otros no disponen de ninguno en absoluto.

Con el fin de atender la necesidad de datos de IF homogéneos en todos los países, el Grupo de Trabajo para la Medición de la Inclusión Financiera (FIDWG) de AFI (2013) ha elaborado un Conjunto Principal de Indicadores de Inclusión Financiera con seis principios claves:

Utilidad y relevancia. El principal determinante para seleccionar el Conjunto Principal es la utilidad y relevancia de los indicadores para la formulación de políticas públicas nacionales.

Pragmatismo. La recolección de datos debería ser realizable dentro de un plazo razonable. El Conjunto Principal se diseñó para aprovechar los datos que ya existen y están disponibles con el fin de minimizar costos y esfuerzo.

Congruencia. Debido a que no existe una definición uniforme de IF que haya sido aceptada internacionalmente, el Conjunto Principal ofrece definiciones estándar para garantizar una medición y comparabilidad homogéneas en todo momento y en todos los países. En la medida de lo posible, y para evitar una imposición de cargas excesivas a los países, el Conjunto Principal armoniza con las encuestas de acceso a servicios financieros y los proyectos de recolección de datos de organizaciones internacionales y multilaterales.

Flexibilidad. El Conjunto Principal reconoce que las iniciativas de medición de datos de un país son impulsadas, en gran medida, por sus motivos para lograr una mayor IF, y moldeadas por el contexto económico, geográfico, social y cultural que le es propio a dicho país. Dado que las circunstancias y los recursos varían enormemente entre un país y otro, el Conjunto Principal brinda a los países la flexibilidad para adaptar ciertas definiciones o utilizar variables sustitutivas. La transparencia es crucial, así que se insta a los países a revelar cualquier variación para así apuntalar el principio de congruencia.

Equilibrio. El Conjunto Principal consiste en una serie de datos equilibrados que aborda dos importantes dimensiones de la inclusión financiera el acceso y el uso y

aprovecha los datos provenientes tanto del lado de la oferta como del lado de la demanda.

El Conjunto Principal de Indicadores de Inclusión Financiera abarca las dos dimensiones básicas de la IF: el acceso a los servicios financieros y su uso. La dimensión calidad es, sin duda, importante, pero se trata de un tema mucho más complejo por su conceptualización como por su medición que, por lo general, requiere de encuestas por el lado de la demanda y del uso de indicadores cuantitativos por el lado de la oferta.

Los indicadores de acceso (1) en el Conjunto Principal son los siguientes:

1.1. Número de puntos de acceso por cada 10 000 adultos a nivel nacional, segmentados por tipo y por unidad administrativa.

1.2 Porcentaje de unidades administrativas que cuentan cuando menos con un punto de acceso.

1.3. Porcentaje de población total que habita en unidades administrativas donde existe al menos un punto de acceso.

Los indicadores del uso (2) en el Conjunto Principal son los siguientes:

2.1. Porcentaje de adultos que tienen cuando menos un tipo de cuenta de depósito regulada.

2.2. Porcentaje de adultos que tienen cuando menos un tipo de cuenta de crédito regulada.

Según AFI (2013) en los países donde estos datos no están disponibles, puede utilizarse las siguientes variables sustitutivas:

2.1x Número de cuentas de depósito reguladas por cada 10 000 adultos.

2.2x Número de cuentas de crédito reguladas por cada 10 000 adultos.

Alarcón, Zayas y de Armas en 2020, referencian a (Marrero, 2017), y explican que Marrero en su investigación resume 12 indicadores utilizados para la medición de la IF a nivel internacional: tres para el acceso, siete para el uso y dos para la calidad:

1. Acceso:

- a) Número de sucursales por cada 1 000 personas.
- b) Número de cajeros por cada 1 000 personas.
- c) Número de cajas en sucursales por cada 1 000 personas.

2. Uso:

- a) Número de cuentas de ahorro por cada 1 000 personas.
- b) Número de depósitos a plazo fijo por cada 1 000 personas.
- c) Número de operaciones de cajas por cada 1 000 personas.
- d) Número de operaciones en cajeros por cada 1 000 personas.
- e) Número de servicios de banca telefónica por cada 1 000 personas.
- f) Número de servicios de banca telefónica por cada 1000 personas.
- g) Número de créditos otorgados en un año por cada 1000 personas.

3. Calidad:

- a) Número de quejas y reclamaciones oficiales por cada 1 000 personas.
- b) Número de quejas de consumidores, resueltas y cerradas (porcentaje del total de quejas).

Teniendo en cuenta los criterios autorales anteriores y de las organizaciones e instituciones que investigan en el tema, se evidencia la utilización de indicadores cuantitativos para medir el nivel de IF en las dimensiones de acceso, uso y calidad, así como encuestas para las dimensiones de educación financiera y calidad por el lado de la demanda.

Por lo tanto, la medición del nivel de IF a nivel global puede hacerse en tres grupos de indicadores: acceso, uso y calidad de los productos y servicios financieros, los cuales pueden utilizarse en los diferentes países del mundo, según las características socioeconómicas de cada uno de ellos.

Puede resumirse que, la conceptualización de la IF a nivel global, está orientada hacia la educación financiera de la población como uno de los principales sujetos económicos y sociales, en el acceso y el uso de los productos y servicios financieros de calidad, como un elemento decisivo que aumente la riqueza y la tecnología adaptada a las necesidades de cada población, para lograr sistemas financieros incluyentes, que contribuyan a la reducción en la desigualdad de ingresos, además de que fomenten y respalden el crecimiento económico del país en el que se implementan, utilizando indicadores para medir el nivel de IF adaptados a cada país.

## **1.2. Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera para la población.**

El término estrategia hace referencia a un conjunto de acciones, programadas y planificadas, que se implementan a partir de ciertos intereses y necesidades, en un espacio de interacción humana, en una gran variedad de tiempos. La estrategia lleva un principio de orden, de selección, de intervención, sobre una situación establecida. Operativamente exige la realización de objetivos y principios rectores, que coordinen la puesta en marcha de diversas acciones que permitan llegar a las metas deseadas. Para Chandler (2003), la estrategia es la determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas.

Drucker (2007), considerado el padre de la administración moderna, afirma que la esencia de la estrategia está en conocer ¿qué es nuestro negocio? y, ¿qué debería ser.



A juicio de Drucker (2007), normalmente las empresas se olvidan de lo más obvio: a qué se dedica la empresa, y distribuyen su esfuerzo en otras actividades que merman el objetivo principal.

El concepto de estrategia a menudo comienza con una visión de cómo la empresa quiere ser vista o, de hecho, cómo quiere verse a sí misma. En otras palabras, la estrategia habla acerca de lo que una empresa tiene la intención de hacer y, quizás más importante aún, lo que se propone no hacer (Lukac & Frazier, 2012).

Rumelt (2012, citado por Abraham, 2012) afirma que se presentan dos clases de estrategias: las buenas y las malas. Una buena estrategia es un plan de acción respaldado por un argumento convincente, una mezcla eficaz de pensamiento y ejecución. Se basa en tres elementos fundamentales: El diagnóstico (¿Qué está pasando aquí?); unas políticas que orientan; y acciones coherentes.

Una mala estrategia es más que la ausencia de buena estrategia. Se define por establecer objetivos a largo plazo y políticas o acciones a corto plazo. Rumelt (2012, citado por Abraham, 2012) enumera cuatro manifestaciones de lo que es una mala estrategia: Hacer pasar ideas superficiales como pensamientos de alto nivel; no compenetrarse con los objetivos para superar obstáculos; confundir los objetivos con las estrategias; y establecer malos objetivos estratégicos.

Como se pudo comprobar, el concepto de estrategia ha ido transformándose de forma progresiva, involucrando vocablos que van desde objetivos, propósitos, metas, planes, recursos, personal, patrón, posición, guía, actividades, intención, entre otros, y que de una forma u otra sirvieron o han servido como referentes históricos del tema.

Lo importante es que la estrategia se convierte en el inicio del proceso de planeación que todo administrador debe conocer y que, luego de implementarla, es necesario

evaluarla para determinar si se encuentra funcionando o cumple con lo que se ha esperado. La estrategia en cualquier organización es fundamental y requiere tener bien claros todos aquellos aspectos que contribuirán a definir lo que se desea ser, cómo se va a lograr llegar a ello y en qué tiempo lo va a obtener (Contreras, 2013).

Según (Ronda, 2005) existe la tendencia sostenida de centrar la atención de las definiciones de estrategia en los términos relacionados con la fase de planeación o formulación, sin prestar atención a las fases de implantación, ejecución y control. Esto demuestra la ausencia de integración entre los niveles estratégico, táctico y operativo. Por lo tanto, la dirección estratégica para Ronda (2005) es el proceso iterativo y holístico de formulación, implantación, ejecución y control de un conjunto de maniobras, que garantiza una interacción proactiva de la organización con su entorno, para coadyuvar a la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de su objeto social.

Hasta aquí se han analizado diferentes conceptos de estrategias dado por autores de la administración, siguiendo estos puntos de vistas, en la presente investigación se toma como criterio que la estrategia es una forma de planificar y dirigir acciones para alcanzar los objetivos. Por lo que se profundizará en el concepto de estrategia para el objeto de investigación.

Según el Banco Mundial (2012) una estrategia de inclusión es un plan de acción/hoja de ruta acordada y definida a nivel nacional y sub-nacional que los actores deben implementar para lograr los objetivos de la inclusión financiera.

A nivel internacional, hoy existe una institucionalidad liderada por el G-20<sup>1</sup> que fomenta y coordina las políticas e intervenciones promotoras de IF. En particular, el G-20 definió un plan de trabajo con cuatro componentes: financiación a Pymes, regulación y estándares, protección y educación al consumidor financiero y sistemas de pagos. Además, fijó una serie de principios orientadores que deben observar los países para la masificación de los servicios financieros dentro de los cuales se destaca la innovación, la competencia y la coordinación (GPFI, 2014).

Por su parte, AFI integrada por 94 países y 115 instituciones, es la organización internacional de reguladores e instituciones encargadas de políticas de IF de países en desarrollo y emergentes. Persigue propiciar el intercambio, desarrollo e implementación de políticas de IF, la AFI se ha venido consolidando como la red global que facilita el cumplimiento de las directrices del G-20, ha señalado que la IF se desarrolla principalmente en tres dimensiones: 1) Acceso: posibilidad de acceder a servicios y productos de instituciones financieras; 2) Uso: profundidad o alcance del uso de servicios y productos financieros; 3) Calidad, que se refiere a la relevancia que tiene del servicio o producto para las necesidades del consumidor y en ese sentido propiciar un mayor bienestar en la población (AFI, 2013).

En el marco de las actividades promovidas por AFI, en 2011, 125 reguladores de 96 países, acogieron la Declaración Maya 11 para la IF. En particular los países se comprometieron a promover políticas de inclusión costo eficientes con enfoque en el acceso de las Pymes y propiciar una regulación proporcional entre la inclusión, la

---

<sup>1</sup> G-20: es llamado el Grupo de los Veinte, está integrado por 19 países (Alemania, Arabia Saudí, Argentina, Australia, Brasil, Canadá, China, Estados Unidos, Francia, India, Indonesia, Italia, Japón, Reino Unido, República de Corea, México, Rusia, Sudáfrica, Turquía) y la Unión Europea.

estabilidad y la integridad de los mercados financieros. Igualmente asumieron la protección y la educación como pilares o dimensiones de la inclusión y acogieron estándares de medición y monitoreo de las políticas.

Desde entonces cada uno de los países ha venido definiendo compromisos individuales atendiendo las necesidades de sus economías. En América Latina, los esfuerzos se han concentrado principalmente en la inclusión digital y la adopción de estrategias nacionales, que articulan las diferentes iniciativas en la materia. Al encontrarse Cuba enmarcada en esta región se toma como referencia en la presente tesis para la sistematización de las ENIF.

Precisamente, este tipo de estrategias han sido destacadas por organismos multilaterales como el Banco Mundial como una de las herramientas más efectivas para lograr avances contundentes en la masificación financiera. Hoy más de 50 países, incluidos Perú, Brasil, México y Paraguay han adoptado planes de trabajo de esta naturaleza en los cuales se priorizan las poblaciones y productos a trabajar, se definen metas y esquemas de seguimiento y se formulan estructuras institucionales para coordinar y liderar las líneas de acción (World Bank, 2012).

Las estrategias propuestas buscan incentivar el acceso y uso a una amplia gama de productos y servicios financieros de calidad y asequibles, provistos de una manera económicamente sostenible. Este plan se enmarca en el logro de objetivos de política superiores como lo son la reducción de la pobreza, la formalización de la economía, la trazabilidad de las transacciones, la seguridad y la mejora en la calidad de vida de los ciudadanos.

Típicamente las ENIF, desarrolladas por los diferentes países de América Latina a partir de 2012 y hasta la actualidad, incluyen un análisis del contexto y coyuntura

actual, las limitaciones, retos y oportunidades, metas medibles, plan de acción para alcanzar la meta, y tiempos para lograr los objetivos.

A continuación, se describen los frentes de trabajo priorizados de la estrategia definida por el Banco Mundial desde 2012 y que han seguido los países de la región de América Latina.

Puntualmente se han definido cuatro frentes de trabajo:

1. Promover el uso de servicios financieros.
2. Estimular el acceso y uso de servicios financieros para el sector rural.
3. Implementar nuevos esquemas de financiación para Pymes.
4. Desarrollar la estrategia de educación económica y financiera.

La AFI (2018), establece las siguientes etapas para la formulación de las ENIF en el modelo de políticas para una estrategia nacional de inclusión financiera.

Etapas 1. Recopilación de datos y diagnóstico.

- Recolección de datos por el lado de la oferta.
- Recolección de datos por el lado de la demanda.
- Análisis de los datos.

Etapas 2. Formulación de estrategia.

- Acuerdos sobre la definición y la visión de IF.
- Consulta con las partes interesadas de los sectores público y privado.
- Desarrollo de un plan de acción y objetivos.

Etapas 3. Implementación de estrategia.

- Reformas a las políticas.
- Respuesta del sector privado.

- Establecimiento de la arquitectura para la implementación de la estrategia (Consejo Nacional o grupos de trabajo).

Etapa 4. Monitoreo y evaluación.

- Dar seguimiento al progreso a partir de indicadores.
- Identificar si la estrategia se ha implementado según lo planeado, así como las respuestas necesarias.

Se estima que entre 2011 y 2014 los países que adoptaron estrategias de inclusión lograron aumentar en 10 puntos porcentuales el indicador de acceso a una cuenta de ahorros de la población adulta, mientras que en aquellas naciones que no estructuraron un plan de trabajo el aumento fue tan solo de 5 puntos porcentuales (Pearce, 2014).

En América Latina los países de México, Perú y Uruguay son los que más alto desarrollo han alcanzado en la ENIF.

En 2009 la CNBV modificó su plan estratégico para incluir la IF en sus objetivos y estableció una “Unidad para el Acceso a Servicios Financieros” para definir y medir la inclusión financiera en México. 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 disseminación 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 acciones se puede 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 (CNBV, 2009).

En febrero de 2014, se creó en Perú la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera con la finalidad de elaborar y dar seguimiento a la 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 IF. 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, y Abad, 2016, pp. 1-2).

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 IF y el uso de tarjetas de débito y crédito.

Los referentes teóricos sistematizados en el acápite evidencian que la temática se trabaja a nivel mundial y particularmente en América Latina, desde el uso y acceso que tiene la población a los productos y servicios bancarios, a través de la ENIF, que involucren no solo a la población sino a los sistemas bancarios y los gobiernos en aras de incrementar el nivel de IF en las diferentes poblaciones que permita la equidad y justicia social.

Se elaboran las estrategias nacionales contextualizadas a la situación económica social de cada país de la región de América Latina, a través de las etapas que recomienda la AFI (2018) y se trazan objetivos y se definen indicadores en las dimensiones básicas de la IF, establecidas por la AFI desde 2012.

Sin embargo, aunque lo anterior es positivo, se observó que las ENIF de los países que más desarrollo tienen en la región de América Latina no miden los avances de la IF en la última etapa de monitoreo y control a través de indicadores propios de las estrategias diseñadas, sino a través de las encuestas que emite el Global Findex, lo que dificulta una comparación real del nivel de IF en estos países y poder retroalimentarse de esos resultados para fortalecer la IF mediante acciones concretas.



En resumen, según la autora, la ENIF puede establecerse como un instrumento eficaz para trazar el camino claro y coordinado hacia la mejora de la IF en los contextos nacionales, ya que permite a las partes interesadas definir objetivos comunes, identificar retos y oportunidades relevantes para el logro de estos objetivos y delinear un conjunto prioritario de acciones para llevar a cabo la IF de manera coordinada.

Además, cuando las ENIF son diseñadas e implementadas de forma adecuada, las herramientas contenidas en las estrategias nacionales tienen el potencial de proporcionar a las autoridades y partes interesadas orientaciones prácticas sobre el desarrollo y la puesta en marcha de acciones específicas en pro de los objetivos acordados.

### **1.3. Experiencias de inclusión financiera para la población cubana.**

La inclusión financiera es una temática de estudio que ha asumido la academia y el SBC, uniendo esfuerzos a partir de 2017 a través de proyectos de investigaciones académicas y desde el BCC, en el Decreto Ley 361/2018 entre las facultades que se le otorga al BCC está “promover la inclusión y la educación financiera, así como la protección de los derechos de los clientes de los servicios financieros, y coordinar sus actuaciones con los organismos competentes de esta materia”.

Este esfuerzo común está en la necesidad de diseñar e implementar una ENIF que permita abordar de forma más integral los retos para el desarrollo del SBC, por lo que se han obtenido resultados científicos sobre la temática.

Estos resultados pueden resumirse en las siguientes investigaciones: “Estrategia para estructurar las acciones de educación financiera del Banco Central de Cuba” (Delgado Corrons, 2016); “Diagnóstico preliminar de la inclusión financiera en Cuba” (Marrero, 2017); “Propuesta de Modelo Estratégico de Inclusión Financiera para la población

cubana” (González, 2020); “Inclusión financiera: otra ventana de actualización del modelo” (Lage, 2020); “Inclusión financiera: retos para Cuba” (Alarcón, Zayas y Muñoz, 2020); “Inclusión Financiera para las personas naturales. Una estrategia para Cuba (González y González, 2021a); “La educación financiera en la edad escolar, propuesta de una estrategia de acción” (González y González, 2021b); “Los retos de la inclusión financiera en Cuba: caso de Ciego de Ávila” (Zayas, Alarcón, Muñoz y Pérez, 2021); “Desafíos institucionales del sistema financiero cubano” (Lage y Cruz, 2022); y “Propuesta para el fortalecimiento de la inclusión financiera de los trabajadores por cuenta propia” (Bennet, 2022); además del proyecto “La banca comercial: propuestas de desarrollo”, integrado por un grupo de economistas de la Asociación Nacional de Economistas y Contadores de Cuba (ANEC, 2020), dentro de los cuales se encuentra la autora de esta investigación con la responsabilidad de diseñar y validar una estrategia de inclusión financiera para la población de Ciego de Ávila que involucre al SBC, al gobierno y autoridades decisoras en esta provincia y pueda generalizarse en las diferentes provincias del país.

Las investigaciones desarrolladas y publicadas en Cuba sobre la temática tienen en común y de positivo que abordan la IF como un tema de prioridad para lograr la equidad y la justicia social a toda la población cubana, así como otros sujetos económicos y sociales que están presentes en el sistema económico cubano, además, estos trabajos están desarrollados desde la importancia del tema, el diagnóstico del nivel de IF a través de los indicadores que se utilizan para medir la IF en los diferentes países, es decir, son acercamientos teóricos sobre la temática.

Sin embargo, los trabajos consultados no abordan la IF desde el punto de vista de la utilidad práctica de esta temática, tanto para la población como para el SBC, solo tratan

la problemática desde el lado de la oferta y se obvia la demanda igual que a nivel internacional, así como no aparecen propuestas de estrategias nacionales que puedan dar respuestas a las necesidades de la población cubana.

A partir del año 2021, la máxima dirección del país ha comenzado a trabajar en la implementación del PNDS 2030, para enfrentar las complejas problemáticas y transformaciones que necesita Cuba. Este programa agrupa un conjunto de programas y proyectos, entre los que se encuentra el proyecto “Inclusión, educación financiera y el desarrollo de los sistemas de pagos”, contenido en el programa “Desarrollo del Sistema Financiero” y centra su objetivo general en incrementar los niveles de inclusión y educación financiera en la sociedad cubana, así como desarrollar y modernizar los sistemas de pago.

Para el período 2017 al 2021 (ver tabla 1), la infraestructura financiera en el país presentó un comportamiento relativamente estable, a partir de 2020, se aprecia una disminución de los cajeros automáticos (ATM), los terminales puntos de venta (TPV), así como de las sucursales bancarias respecto a 2019.

**Tabla 1. Comportamiento de los Puntos de Acceso. Período 2017-2021.**

<b>Años</b>	<b>Sucursales</b>	<b>ATM</b>	<b>TPV</b>
2017	1 139	930	7 266
2018	1 139	927	8 263
2019	1 202	934	6 465
2020	1 164	926	1 846
2021	1 176	874	1 846

Fuente: Reporte Anual de Sistemas de Pago del BCC de diciembre 2021.

Al cierre del 2021, según el reporte anual del BCC en Cuba había 874 cajeros disponibles, es decir, 52 cajeros menos que al cierre del año anterior, que representa una disminución del 5,6 % con respecto a diciembre de 2020. En la capital del país se

concentra el 54 % del total. Hasta diciembre del 2021, se han adquirido cajeros recicladores (5) y multifunción (13), ubicados solo en determinados municipios de la capital.

Una gran parte del equipamiento de los ATM presenta un alto grado de deterioro y nivel de obsolescencia tecnológica. El presupuesto asignado está por debajo de las necesidades reales. La adquisición de estos, así como sus piezas e implementos, se dificulta debido al recrudecimiento del bloqueo. Actualmente, se trabaja con la Industria Nacional para desarrollar la estrategia de recuperación y producción de ellos.

Como forma de mitigar estos problemas, a partir del 2021 se creó el corresponsal no bancario esta figura constituye un nuevo punto de acceso que realiza la prestación del Servicio Caja Extra, a través del uso del código QR de las pasarelas de pago. Este nuevo servicio financiero permite la entrega de efectivo a la población en el mismo lugar donde realiza la compra de bienes y servicios, sobre todo en aquellos lugares donde exista escasez de puntos de extracción de efectivo (ATM, sucursales bancarias o Casa de cambios (CADECA)). Asimismo, permite reducir costos de manipulación, la transportación y depósito de efectivo de los comercios hacia las sucursales bancarias. A través de este punto de acceso podrá ofertarse otros servicios financieros previamente contratados con los bancos.

Entre las provincias con menor cobertura demográfica se encuentran Granma, Santiago de Cuba, Guantánamo, Pinar del Río y Artemisa, las cuales cuentan con valores por debajo de 10 sucursales bancarias y 5 ATM por cada 100 000 adultos. Las poblaciones de estas provincias se encuentran, por tanto, más desfavorecida con respecto al resto.

Al comparar a Cuba con la región de América Latina, se toma como referencia el año 2019, dado a que no han sido actualizados para los años 2020-2023 los datos del Informe de la FELABAN. Desde el punto de vista demográfico, Cuba se encuentra en una posición inferior a la mayoría de las economías de la región. Como promedio, cuenta con 12 sucursales bancarias y 9 ATM por cada 100 000 adultos, mientras la región concentra como promedio 20 sucursales aproximadamente por cada 100 000 adultos y muestra, además, una tendencia creciente a en cuanto a la disponibilidad de ATM, siendo el promedio regional de 58,3 ATM por cada 100 000 habitantes adultos (ver tabla 2).

**Tabla 2. Sucursales Bancarias y ATM por cada 100 000 adultos.**

<b>América Latina/Cuba (años)</b>	<b>Sucursales</b>	<b>ATM</b>
América Latina año 2019	20	58,3
Cuba Año 2019	12	9
Cuba Año 2020	12,35	9,83
Cuba Año 2021	12,43	9,24

Fuente: Reporte de la FELABAN 2019 y Reporte Anual de Sistemas de Pago del BCC de diciembre 2021.

**Tabla 3. Sucursales Bancarias y ATM por cada 100 000 adultos por provincias.**

<b>Provincias</b>	<b>Sucursales</b>	<b>ATM</b>
Pinar del Rio	13,01	3,80
Artemisa	12,42	5,75
La Habana	10,93	26,32
Mayabeque	12,71	4,24
Matanzas	19,70	8,62
Villa Clara	15,66	5,06
Cienfuegos	13,68	4,84
Sancti Spíritus	14,51	4,75
Ciego de Ávila	16,30	5,88
Camagüey	14,54	5,32
Las Tunas	11,14	3,06
Holguín	11,81	6,66
Granma	10,04	2,33
Santiago de Cuba	9,05	7,79
Guantánamo	6,86	3,66
Isla de la Juventud	11,24	11,24

Fuente: Reporte Anual de Sistemas de Pago del BCC de diciembre 2021.

A nivel geográfico, en América Latina, para el 2019 se registraron aproximadamente 330,7 sucursales bancarias y 1 511,9 ATM por cada 1 000 kilómetros cuadrados (FELABAN, 2020). Desde el 2016, la tendencia en la región es a la baja, debido a la migración progresiva hacia los canales digitales, en detrimento de los canales físicos. Al comparar a Cuba con la región y con los datos que reporta en el VI Informe de FELABAN (2020), se observa que para el año 2019 Cuba registró aproximadamente 11 sucursales bancarias y 8 ATM por cada 1 000 Km<sup>2</sup>, datos muy inferiores a la región, la cual registró en ese mismo año aproximadamente 330,7 sucursales bancarias y 1 511,9 ATM por cada 1 000 kilómetros cuadrados (FELABAN, 2020).

Respecto a las sucursales bancarias, Cuba es superada por República Dominicana, Honduras, Guatemala, El Salvador y Costa Rica. En cuanto a los ATM, Cuba se encuentra en una posición inferior a la mayoría de las economías de América Latina, encontrándose Venezuela, Perú, Paraguay, Nicaragua, Bolivia y Argentina en una posición inferior y Uruguay, República Dominicana, Panamá, México, Honduras, Guatemala, El Salvador, Ecuador, Costa Rica, Colombia, Chile y Brasil en una posición superior con mejor cobertura.

Los indicadores de uso recogen información sobre el número de personas que cuentan con uno o varios productos financieros de ahorro, crédito, seguros o sistema de pagos, así como la frecuencia y permanencia en el tiempo de su utilización.

En los últimos años el uso del dinero efectivo, como instrumento de pago, se ha incrementado significativamente. El año 2021 con la implantación del ordenamiento monetario ocasionó las salidas más elevadas de billetes en la historia de la banca cubana, registrándose incrementos en los niveles de operaciones, tanto por ventanilla como por los ATM, con crecimientos en sus valores del 150 %, si se comparan con el año 2020 (BCC, 2022). Luego del ordenamiento monetario, otras medidas inciden en el incremento del efectivo: la flexibilización de los mecanismos para establecer de forma descentralizada la organización del sistema salarial empresarial y de la redistribución de las utilidades.

No obstante, en los últimos años, se ha hecho evidente la voluntad del Estado Cubano a favor de los pagos electrónicos, debido a la urgencia de “descongestionar” las sucursales físicas y mitigar, con ello, la ocurrencia de aglomeraciones que comprometieran el esfuerzo de combate a la pandemia (Lage, 2020).

El Sistema Bancario y Financiero Cubano, ha emprendido acciones estratégicas encaminadas a desarrollar y modernizar la infraestructura financiera, potenciar el uso de instrumentos y canales de pago electrónicos: las Pasarelas de Pago, la Banca Móvil, los TPV, la Banca Remota, y la Banca Telefónica, por su fácil acceso, inmediatez, confiabilidad, seguridad y, sobre todo, ahorro de tiempo. Estas acciones están encaminadas fundamentalmente a reducir el uso de dinero en efectivo e incrementar los niveles de bancarización por parte del sector no estatal. El incremento en el número de transacciones por estos canales de pago electrónicos, se ha enfrentado a una infraestructura tecnológica que no cuenta con inversiones en los últimos 5 años.

Entre los canales de pago electrónicos que registró un salto significativo en la cantidad de operaciones registradas, fue la Banca Móvil con un incremento importante de 336,31 % en 2021. El impulso de forma acelerada de este canal está dado por la implementación de las plataformas de pago Transfermóvil y Enzona, desarrolladas y administradas por las entidades no financieras de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. (ETECSA) y la Empresa de Tecnologías de la Información para la Defensa (XETID), autorizadas mediante licencia del BCC como proveedores de servicios de pago. La cantidad de operaciones reportada al cierre del 2021 por la Banca Móvil fue 6,7 veces mayor que las reportadas en el año 2020, alcanzando los 8,21 millones de transacciones.

Desde el año 2018, para disminuir el uso del efectivo y el número de extracciones en los ATM, así como incentivar el despliegue del comercio electrónico nacional, se ha impulsado la bonificación en las tarjetas de personas naturales. Inicialmente, los bancos bonificaban el 5 % del monto de la compra, subiendo entre un 8 y un 10 % en



entre los días 8 y 12 de cada mes, donde se incrementaban notablemente la extracción de efectivo en los ATM fundamentalmente por los pagos de salarios, así como en determinadas fechas especiales. En el mes de abril de 2020 los bancos extendieron su bonificación a los pagos realizados por la compra de productos, a través de las plataformas Transfermóvil y Enzona, factor que impulsó notablemente el uso de este canal. El pago de teléfono es bonificado por ETECSA y el pago de la electricidad por la Unión Eléctrica de Cuba (UNE) y Servicios de Pago Red S.A. (REDSA).

Actualmente, se bonifican también los pagos correspondientes al comercio electrónico TuEnvío, Superfácil, Coppelia, bodegas, mercados agroindustriales (MAI) y los que se ejecuten a través de los TPV en los comercios físicos. También se han realizado acciones con la Oficina Nacional de administración Tributaria (ONAT) de aplicar un incentivo fiscal a todos los pagos de tributos realizados en estos canales.

Por otra parte, se habilitó en la red de comercio del país para el pago de bienes y servicios, el uso del código QR para ambas pasarelas de pago, que incide también en menor medida en el incremento de las operaciones por este canal.

Transfermóvil presenta una dinámica superior a Enzona en cuanto al incremento de sus operaciones, lo que evidencia una mayor aceptación de este canal por parte de la población. No obstante, hay personas que no la utilizan por no poseer teléfonos móviles, tarjeta de pago y tarjeta matricial o no sentirse realmente motivados.

Al cierre del 2021, Transfermóvil, creció 0,4 veces en cantidad de operaciones, con un total de 136 millones 652 mil 120 y con un crecimiento de 12,4 veces en monto, con un valor de 81 mil 719 millones de pesos cubanos. Enzona, creció 16,7 veces en cantidad de operaciones, con un total de 20 millones 309 mil 987 y con un crecimiento de 78,4 veces en monto, por un valor de 55 mil 450 millones de pesos cubanos.

A partir de la evaluación realizada, se evidencia que se han comenzado a realizar investigaciones y esfuerzos comunes para comenzar a desarrollar la IF en Cuba y poder cumplir con las políticas de gobiernos hasta 2030, pero todavía son acciones aisladas para impulsar la temática, no existe una estrategia de inclusión financiera a nivel de país que reconozca elevar los niveles de IF que hoy se muestran y permita desde el SBC analizar la oferta y la demanda de los productos y servicios financieros destinados al uso y acceso de la población.

### **Conclusiones del capítulo**

En el capítulo se sistematizó el marco teórico referencial sobre la inclusión financiera para la población desde los sistemas bancarios a través de las experiencias internacionales y la contextualización al SBC, evidenciado los bajos niveles de IF para Cuba desde una comparación con la región de América Latina, según los principales indicadores que se usan para medir la IF.

Se evidencia en los referentes teóricos que, en Cuba, aunque se trabaja en la temática de IF, no se ha logrado el diseño de una estrategia nacional para la población cubana desde las instituciones financieras que pueda contribuir al mayor acceso, uso, educación financiera y calidad de los productos y servicios bancarios y por ende al nivel de IF de la población, lo cual se desarrolla a nivel global y en la región de América Latina.

## **CAPÍTULO II. DISEÑO Y VALIDACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA LA POBLACIÓN**

## **CAPÍTULO II. DISEÑO Y VALIDACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA LA POBLACIÓN**

En este capítulo, basado en los fundamentos teóricos de la inclusión financiera, tiene como objetivo: Diseñar una estrategia de IF que incluya la medición de acceso, uso, educación financiera y calidad de los productos y servicios financieros destinados a la población a través del caso de Ciego de Ávila y su validación utilizando criterio de expertos.

En el mismo se enuncian los principios, premisas y etapas de la estrategia, se explican cada una de las etapas con sus pasos y tareas. Además, se expone la validación de la estrategia diseñada por el criterio de expertos.

### **2. 1 Diagnóstico de la situación actual de la IF para la población de la provincia de Ciego de Ávila.**

#### **2.1.1. Caracterización de la población de la provincia de Ciego de Ávila.**

La investigación toma la población de la provincia de Ciego de Ávila, como estudio de caso único, este método es especialmente adecuado cuando hay un deseo de comprender y explicar un fenómeno en un campo que aún no ha sido explorado (Berndtsson, 2007), criterio que se sigue en la investigación. Por lo tanto, este método se utiliza en el presente capítulo para hacer el diagnóstico de la situación actual de la temática y poder determinar el nivel de la IF de la población en la provincia de Ciego de Ávila, las causas que están dando origen al problema planteado en la introducción y los factores que posibilitan el diseño de una EIF para la provincia.

Además, se escoge la población de esta provincia, teniendo en cuenta que la autora de la tesis, junto a dos profesoras de la Universidad de Ciego de Ávila, son

responsables de la tarea del diseño e implementación de una estrategia de inclusión para la población cubana dentro del Proyecto Nacional de Ciencia y Técnica “Fortalecimiento del impacto social de la banca en Cuba”, que coordina la ANEC nacional.

La provincia de Ciego de Ávila, constituida en 1976, está ubicada en la región central de Cuba, compuesta por 10 municipios (Ciego de Ávila, Morón, Chambas, Primero de Enero, Ciro Redondo, Florencia, Majagua, Baraguá, Bolivia, y Venezuela, consta de una población total de 435 706 habitantes, de ellos una población adulta total de 360 283 habitantes, que representa el 82,69 % del total, con una densidad de 51,68 hab./km cuadrados, según censo estadístico del 2018. Ocupa el séptimo lugar en extensión entre las provincias cubanas con 6 971.6 km cuadrados; representando el 6,3 % de la superficie total del país y la tercera en envejecimiento poblacional.

La población adulta (mayor de 18 años) es el universo que se trabaja en la investigación, ya que son los que pueden usar y acceder a los productos y servicios bancarios que ofrecen las sucursales del BANDEC y el BPA en Ciego de Ávila. Según información ofrecida por estas dos sucursales al cierre de febrero de 2022, existía un total de 27 sucursales bancarias distribuidas en toda la provincia y 20 cajeros automáticos, infraestructura disponible para la población, además, existían 126 569 cuentas bancarias y un total de 470 566 tarjetas magnéticas, y se han otorgado 39 518 créditos a la población.

### **2.1.2 Diagnóstico de la situación actual de IF.**

Es necesario hacer un diagnóstico de la situación actual de la temática, para lo cual se ha utilizado diferentes métodos y técnicas definidos en la introducción, principalmente de los métodos teóricos el sistémico y el hipotético-

deductivo, el análisis documental como técnica indirecta o no interactiva y la entrevista (estructurada y no estructurada) como técnica directa o interactiva, entre otros, permitiendo el análisis de cómo lograr la IF de la población desde las instituciones financieras cubanas, es decir, se demuestra que el problema existe, determinando las causas que le dan origen y la necesidad de elevar el nivel de IF de la población.

Para la aplicación de las entrevistas a trabajadores del sistema bancario se utilizó el muestreo intencional, consistente en recabar información de aquellos casos que aportan a la investigación una información variada, profunda y cualificada sobre el tema a estudiar, por la posición privilegiada que ocupan en la organización.

Dentro de este muestreo se usó el muestreo de subgrupos homogéneos que se aplica a documentos o personas, agrupándose por el mismo tipo de documentos, la forma de registro, control y de análisis de los datos, así como por el personal que realiza la misma actividad o cumple la misma función en las empresas, por lo que tienen acceso al mismo nivel o tipo de información y en consecuencia con lo anterior participan en la toma de decisiones según su jerarquía. Este muestro fue necesario, ya que el acceso a la información sobre la IF en el SBC es muy restringido.

Los subgrupos homogéneos están conformados por trabajadores del sistema bancario: directores de sucursales de todos los municipios (20) y directores provinciales (2), gerentes comerciales (6), especialistas de marketing (4) y de banca electrónica (5) y otros trabajadores del banco (3).

Lo anterior se combina con el muestreo por conveniencia, consistente en que se seleccionan aquellos casos que están más disponibles, o bien a aquellas personas que tengan un especial interés para la investigación, este último se utiliza sólo en

algunos casos de los entrevistados, como los dos directores provinciales de los bancos y los tres trabajadores con más de 30 años de trabajo en la actividad bancaria.

Para el caso de la entrevista a la población adulta de Ciego de Ávila se utilizó el muestreo aleatorio.

Así, con la aplicación de las entrevistas estructuradas a 108 085 personas mayores de 18 años representando el 30 % de la población adulta de Ciego de Ávila y a 40 trabajadores del sector bancario (ver Anexo 1) se realizó el diagnóstico de la situación actual, cuyos resultados se muestran en las tablas 4 y tabla 5 del anexo 2, además, se elaboró la matriz DAFO, como herramienta de análisis para conocer la situación real que enfrentan las instituciones bancarias en la provincia en cuanto a la IF y así poder visualizar y definir la misión, visión y por tanto precisar los objetivos estratégicos en el corto, mediano y largo plazo, para lo cual fue necesario determinar las principales debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades sobre la temática de IF desde las instituciones bancarias.

Se utilizó para la construcción de la matriz la combinación de los resultados de las entrevistas estructuras con una tormenta de ideas o Brainstorming a los 40 trabajadores del sistema bancario para conocer las ideas de estos trabajadores sobre las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que se observan en el entorno interno y externo y que favorecen o entorpecen la IF y así poder enunciar las causas principales que dan origen al problema planteado.

Como se aprecia en los resultados de la entrevista realizada a los trabajadores del sistema bancario (tabla 4) en las cuatro preguntas cerradas realizadas más del 75 %

respondieron negativamente, lo que evidencia debilidades, amenazas y oportunidades en la temática de IF en la provincia y en Cuba, en el caso de las preguntas realizadas a la población (tabla 5), el mayor porcentaje negativo está en las preguntas 1, 3 y 4, lo que manifiestan debilidades y amenazas y en la pregunta 2 el 90,67 % es positivo, lo que evidencia una fortaleza y oportunidad, a partir de estos resultados y la tormenta de ideas realizada se pudo elaborar la matriz DAFO, la cual se resume a continuación.

#### Debilidades

- Baja inclusión financiera en la población.
- Inexistencia de una estructura central de coordinación para etapas de implementación y evaluación de la ENIF.
- Carencia de una base de datos robusta, para evitar la solicitud de tantos documentos a la población.
- Falta de capacitación y actualización de los recursos humanos en IF.
- Poca percepción del alcance e impacto de la ENIF para el logro de la IF.
- No tomar en cuenta aspectos del comportamiento humano a la hora de ejecutar las acciones.
- No existe un plan de capacitación ante cambios de cada producto y servicio financiero nuevos.

#### Amenazas:

- Malas prácticas financieras, que son opuestas a la bancarización.
- Demora en los trámites que realiza el banco.



- Infraestructura tecnológica limitada por dificultades de acceso a tecnologías de punta.
- Fraudes vinculados con el uso de aplicaciones y canales de pago.
- Desconocimiento de las personas de cómo proteger sus cuentas ante fraudes cibernéticos nuevos.

#### Fortalezas:

- Diseñada la ENIF con participación de diferentes organismos y entidades que permiten aumentar el alcance de las acciones.
- Tradición y aceptación de la banca cubana.
- Voluntad institucional de los participantes para ejecutar los compromisos que tienen ante la ENIF.
- Vínculo de los medios de comunicación del SBC con el entorno.
- Autonomía del BCC para avanzar en el proyecto.
- Voluntad del país para aplicar ciencia, tecnología e innovación en la gestión de las instituciones.

#### Oportunidades

- Relaciones de cooperación nacional e internacional.
- Acceso a los avances académicos, científicos y tecnológicos; en la materia.
- Reconocimiento de la sociedad al SBC en cuanto a legalidad y dominio de la actividad financiera nacional.
- La existencia de un Sistema de Educación gratuito y pública a todos los niveles, para identificar como un canal idóneo para la IF.
- Facilidades del entorno para servicios educativos e investigativos.

- Facilidad del sistema bancario para conectar lo antes posible con la población para capacitarla en la mejor manera de protegerse ante situaciones excepcionales
- Interacción con la prensa y sensibilización de la ENIF.
- Bajo nivel de inclusión financiera en la población cubana.
- Inexistencia de un plan de capacitación en el SBC ante cambios de cada producto y servicio financiero.
- Ausencia de una ENIF para la población y la correspondiente estructura central de coordinación para etapas de implementación y evaluación de la estrategia.
- Falta de capacitación y actualización de los recursos humanos del SBC en el tema de IF.
- Poca percepción del alcance e impacto de la ENIF para el logro de la elevación del nivel de IF de la población.

Teniendo en cuenta estas técnicas de diagnósticos aplicadas se puede decir que el problema enunciado en la introducción de la tesis existe y las causas fundamentales se sintetizan en las siguientes:

- Bajo nivel de inclusión financiera en la población cubana.
- Inexistencia de un plan de capacitación en el SBC ante cambios de cada producto y servicio financiero.
- Ausencia de una ENIF para la población y la correspondiente estructura central de coordinación para etapas de implementación y evaluación de la estrategia.

- Falta de capacitación y actualización de los recursos humanos del SBC en el tema de IF.
- Poca percepción del alcance e impacto de la ENIF para el logro del fortalecimiento y la elevación del nivel de IF de la población.

En virtud de las causas anteriores, así como de las debilidades y oportunidades surgidas en la matriz DAFO se aplicó una entrevista no estructurada a los 40 especialistas y directivos del BPA y el BANDEC en la provincia que participaron en la entrevista estructurada, con el objetivo que dieran su criterio sobre los motivos que a su juicio pudiera llevar al diseño de una Estrategia de Inclusión Financiera (EIF), que permitiera reducir al mínimo estas debilidades y aprovechar las oportunidades que brinda el entorno.

Para el procesamiento de los resultados de la entrevista no estructurada se sigue el procedimiento de codificar preguntas abiertas desarrollados por (Hernández, 2000). Se observó de todas las entrevistas realizadas a cada subgrupo, la frecuencia con que aparecía cada respuesta a la pregunta, después se eligieron los patrones generales y se clasificaron de acuerdo a respuestas similares o comunes del tema investigado, se observó que 35 personas de las entrevistadas que, representan el 87, 5 % del total, coincidían con los patrones (población adulta incluida, mecanismos de articulación para la IF entre los organismos del Estado, infraestructura del sistema bancario para óptima provisión de servicios y productos, cultura de la población en educación e inclusión financiera, oferta y demanda de productos y servicios bancarios, procesos de innovación que favorezcan la IF, recogida de la información relevante sobre el uso y acceso de la población).

Por lo tanto, ante el diagnóstico realizado se hace necesario diseñar la EIF por los siguientes motivos:

- Aún la mayoría de la población adulta no se encuentran incluidos.
- Es imprescindible lograr mejores mecanismos de articulación entre los organismos del Estado involucrados en las iniciativas que han venido impulsando la inclusión financiera.
- Actualmente, la infraestructura es insuficiente para lograr una óptima provisión de servicios en el ámbito rural, la conectividad es reducida o inexistente.
- Aún la oferta de productos es inadecuada respecto de las necesidades de la demanda y la información que proveen las entidades financieras todavía no es fácilmente entendible por el usuario.
- La demanda de servicios financieros aún es reducida debido al desconocimiento de las personas de los servicios y productos que ofertan las entidades bancarias.
- Bajos niveles de educación financiera de la población.
- Es necesario impulsar procesos de innovación para el diseño de nuevos canales y productos que favorezcan el acceso y uso al sistema financiero, así como la identificación de nuevas metodologías que permitan generar mayores competencias a la población para el uso responsable e informado de los diversos productos de ahorro, pago, financiamiento y seguros.
- Es necesario capturar información relevante y representativa que permita medir los avances en el uso y acceso de los servicios financieros
- Promover un mayor uso de los medios de pagos electrónicos.

## **2.2. Fundamentación de la estrategia de inclusión financiera.**

La presente investigación propone una Estrategia general para crecer y aprovechar las oportunidades que ofrece el entorno, esta estrategia se adapta a la situación actual de Cuba donde se evidencian las relaciones establecidas entre las partes interesadas que son el sistema bancario y la población para contribuir a la mejora continua y aumentar los niveles de inclusión financiera.

La estrategia ha sido diseñada para incluir todo el público objetivo<sup>2</sup> de manera flexible, o sea, pueden aplicarse en la provincia, pero también puede ser aplicada en cualquiera de los municipios o provincias del país, según sean los objetivos.

La propuesta toma de base las estrategias realizadas en países de América Latina, teniendo en cuenta las premisas para la elaboración de una ENIF dictadas por el banco mundial, pero es contextualizada a Cuba según las características del sistema económico y social. Así como, tiene en cuenta para su diseño las cuatro dimensiones de la IF, específicamente la relación o interacción de las dos dimensiones básicas de acceso y el uso de los productos y servicios bancarios, con la calidad de éstos y la educación financiera.

La EIF se diferencia de las estrategias nacionales fundamentadas en el capítulo uno, ya que consta con indicadores para el diagnóstico, los cuales son contextualizados y adaptados a los productos y servicios que ofrece el SBC, además, establece una etapa de control donde se realiza la retroalimentación a través del cálculo de los indicadores para analizar la efectividad de la misma.

---

<sup>2</sup> Es un recorte demográfico y conductual de un grupo de personas que los bancos eligen como futuros clientes de su producto o servicio.

La implementación de una estrategia nacional de IF para Cuba, permitirá que las intervenciones y las medidas de políticas estén alineadas a un mismo objetivo, en tanto la EIF busca promover el acceso y uso responsable de servicios financieros integrales y de calidad, que sean confiables, eficientes, innovadores y adecuados a las necesidades de los diversos segmentos de la población, todo ello bajo un marco institucional adecuado que fomenta el desarrollo sostenido del mercado y de la educación financiera de la población, lo que contribuye al fortalecimiento e incremento del nivel de IF de la población cubana.

La estrategia propuesta se muestra a continuación:

Misión: Promover el acceso y uso responsable y sostenible de servicios financieros por parte de toda la población del territorio.

Visión: Contribuir al desarrollo social y al crecimiento económico del país y reducir la vulnerabilidad económica de las personas y las empresas a través de la inclusión financiera.

Plazo: La EIF establece objetivos estratégicos para el 2022-2025 para darle cumplimiento a la misión.

Diagnóstico de la inclusión financiera: Para realizar el diagnóstico de la IF se debe medir los niveles de inclusión financiera, usando los indicadores que se emplean internacionalmente para el uso, acceso y calidad adaptados a la realidad de Cuba. Además de aplicar encuestas a la población, que midan los niveles de educación financiera.

Objetivos estratégicos (OE) para impulsar la inclusión financiera:

Objetivo general (OG): Promover el acceso y uso responsable de servicios financieros integrales, que sean confiables, eficientes, innovadores y adecuados a las necesidades de los diversos segmentos de la población.

Se proponen tres objetivos estratégicos y las medidas generales para lograrlos:

OE 1. Completar el acceso a cuentas de ahorro, créditos, medios de pagos electrónicos y el uso del seguro.

Aunque exista un crecimiento en la cantidad de puntos de acceso en los últimos años, se observó una red de puntos de acceso poco desarrollada y concentrada en las zonas de mayores ingresos socioeconómicos. Esto hace que el costo de oportunidad de usar las cuentas con regularidad sea muy alto. Como medida general se establece ampliar la cobertura geográfica del sistema financiero, especialmente en las zonas desatendidas.

OE 2. Potenciar el uso de cuentas de ahorro, medios de pago electrónicos y otros servicios financieros como portal de entrada al sistema financiero.

Medidas generales:

- Habilitación y promoción de la digitalización de los servicios para reducir costos.
- Creación de productos de ahorro, innovadores y atractivos a la población.
- Promocionar y diseñar ofertas de créditos, que promuevan el uso de los mismos y a su vez resulten económicos para la población.

OE 3. Mejorar las capacidades financieras, de la población para contribuir a elevar la educación financiera.

Medidas generales:

- Mayor educación financiera, con un enfoque personalizado, simple y accionable, oportuno, entretenido, articulando acciones con el sector por cuenta propia y con los organismos y dependencias públicas con contacto con la población.
- Incorporar contenidos de educación financiera en los planes de estudios desde la educación primaria hasta la universitaria.

Consejo de coordinación de la EIF: Para coordinar las medidas necesarias para impulsar la inclusión financiera es necesaria una buena coordinación entre los distintos organismos del Estado. Por lo que, se debe crear un Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera (CCIF). Este Consejo debe estar integrado por el BCC, Ministerio de Economía y Planificación (MEP), Oficina Nacional de Estadísticas e Información (ONEI), Ministerio de Educación (MINED), Ministerio de Educación Superior (MES) y Ministerio de las Comunicaciones (MINCOM).

Aquí se crearán grupos de trabajos donde cada uno será responsable de cumplir las medidas propuestas en los objetivos estratégicos.

#### Control y Evaluación

Se establece un marco de control y evaluación con indicadores de rendimiento para medir periódicamente el progreso e impacto de la EIF. Además, se establece un mecanismo para recopilar sistemáticamente las perspectivas de los usuarios sobre aspectos relevantes de implementación.

Las medidas están divididas en las cuatro dimensiones de inclusión financiera:



Acceso: Se busca medir el acceso a productos y servicios financieros de la población en general, como la cantidad de puntos de acceso y la proximidad de la población a esos puntos de acceso.

Uso: Se busca medir el uso de los productos y servicios financieros por parte de los usuarios, el porcentaje de adultos que tienen productos de débito y de crédito, indicadores de cantidad de transacciones hechas por adulto.

Educación Financiera y calidad: Se busca medir las capacidades financieras de la población y la protección al usuario para el uso de servicios financieros que se ajustan a sus necesidades.

Para lograrlo, el CCIF de la EIF, debe realizar proyecciones que desea alcanzar para cada una de las dimensiones.

La estrategia propuesta (ver anexo 3, figura 1) consta de 5 etapas, con sus correspondientes tareas y pasos, las cuales se explican a continuación:

Etapa 1: Preparación y organización.

Objetivo: Planificar los recursos humanos conformando un equipo de trabajo para evaluar las necesidades tanto de la oferta como de la demanda.

Tarea 1 (T1): Caracterización del territorio atendiendo al sistema bancario y peculiaridades de cada sector de la población y sus necesidades y expectativas.

Tarea 2 (T2): Creación de un equipo de trabajo.

La dirección provincial del BANDEC y del BPA como rectores de la actividad en el territorio, debe ser los encargados de hacer cumplir la Estrategia y para ello ha de crear un equipo de trabajo multidisciplinario que sea capaz de implementar la misma para poder obtener logros evidentes en la actividad.

Para que los actuales niveles de IF aumenten, resulta imprescindible que los integrantes del equipo de trabajo interioricen la importancia y las utilidades que reportan estas para la actividad, además deben adoptar una postura de cambios que, les permita aplicar con eficacia y eficiencia la estrategia que se oferta, porque de esa manera se ofrecerán soluciones oportunas a los problemas y se tomarán las decisiones correctas.

Paso 1: Selección de los integrantes del equipo de trabajo.

El equipo de trabajo deberá estar integrado por:

1. Personal de experiencia en el sector bancario de ambos bancos, BANDEC y BPA.
2. Directivos de los organismos que forman parte del Sector Público que contribuyen a mejorar los niveles de vida de la población.
3. Directores de las ONEI.
4. Directivos del MINED y del MES.
5. Autoridades de los gobiernos municipales.
6. Autoridades de las organizaciones de masas del territorio.

El equipo para su funcionamiento debe regirse por un cronograma de trabajo donde estén registradas las tareas a cumplir, los términos de tiempo para ello y los criterios mediante los cuales se medirán, evaluarán y controlarán sistemáticamente.

Un requisito que no se debe perder de vista es que cada miembro haga consiente el papel que le corresponde desempeñar dentro de la Estrategia, con la capacidad para reconocer a la capacitación como una herramienta que facilita y conlleva al mejoramiento del desempeño laboral.

La instrucción es una actividad que debe ser planificada, sistemática, actualizada, que responda a las necesidades del equipo de trabajo y que a su vez sea capaz de

perfeccionar el conocimiento y de acercarlo a las ideas más novedosas de la ciencia y la técnica en el sector, proporcionar métodos y habilidades de actuación a favor de aumentar los niveles de IF.

Su funcionamiento estará liderado por profesionales que posean una alta calificación y preparación en los temas a tratar, cualidades de líderes y con experiencia en la dirección de grupos de trabajo. Además, el cumplimiento de sus tareas será supervisado y evaluado tomando como referente los resultados de trabajo, el tiempo empleado, la calidad, el trabajo en equipo y otros indicadores que se propongan.

Paso 2: Planteamiento de los objetivos del equipo de trabajo.

Con la finalidad de cumplir sus funciones de manera exitosa, se hace necesario el planteamiento de objetivos estratégicos y operacionales. Los operacionales serán trazados de forma individual, de acuerdo a las especificidades de las tareas asignadas a cada integrante.

Etapa 2. Diagnóstico.

Objetivo: Diagnosticar el nivel de inclusión financiera de la población.

Tarea 3 (T3): Calcular los indicadores para medir la inclusión financiera.

Los indicadores que se diseñaron para medir el nivel de IF de la población tomaron como bases los indicadores elaborados por el Grupo de Trabajo para la Medición de la Inclusión Financiera de AFI (2013), y se adaptaron a la realidad cubana, teniendo en cuenta los siguientes principios.

Principios claves:

1. Utilidad y relevancia: es el principal determinante para la selección del Conjunto Principal de Indicadores de IF (en lo sucesivo, el Conjunto Principal) para la formulación de políticas públicas nacionales.

2. Pragmatismo: la selección de datos razonables dentro de periodo de tiempo razonable, aprovechando los datos ya existentes y disponibles para minimizar costos y esfuerzos.
3. Congruencia: debido a que no existe una definición uniforme de IF aceptada internacionalmente, el Conjunto Principal brinda definiciones estándar para garantizar una medición y comparabilidad homogénea.
4. Flexibilidad: debido a la variación de las circunstancias y los recursos entre un país y otro, el Conjunto Principal brinda la flexibilidad para adaptar ciertas definiciones o utilizar variables sustitutivas. Lo antes dicho debe ser revelado para apuntalar el principio de congruencia.
5. Equilibrio: equilibrar dos dimensiones de la IF como son el acceso y el uso, aprovechando los datos que provienen de la oferta y de la demanda.
6. Aspiración: es la aspiración de recolectar el Conjunto Principal tal y como está definido. Sin embargo, en aras de la flexibilidad y el pragmatismo, cuando lo anterior no funcione se aceptan ciertas modificaciones y variables sustitutivas. El principio de aspiración implica que el Conjunto Principal es dinámico y se le pueden añadir indicadores mejorados en fechas posteriores.

Dimensiones clave del Conjunto Principal: Acceso y Uso.

Indicadores de Acceso: es la capacidad de utilizar los servicios y productos financieros que ofrecen las instituciones financieras formales.

Punto de Acceso: es cualquier entidad física donde una persona puede realizar sus operaciones con una entidad financiera regulada, como, por ejemplo: sucursales bancarias o cualquier tipo de oficina bancaria y los cajeros automáticos.

Al definir los puntos de accesos para calcular los indicadores de acceso se estipulan las sucursales, cubículos de cajas y cajeros automáticos que son los que posee Cuba.

Unidad Administrativa: es la división de los territorios con base en consideraciones de índole geográfica, política, cultural o de otro tipo, para Cuba quedan definidas:

Nivel 1. Nación.

Nivel 2. Región (Oriental, Central y Occidental) que comprende, cada una, un grupo de provincias.

Nivel 3. Provincia.

Nivel 4. Municipio.

Para la conceptualización de estos indicadores a Cuba los datos se recolectaron del lado de la oferta. Teniendo en cuenta el principio de la Flexibilidad donde El Conjunto Principal elaborado por el Grupo de Trabajo para la Medición de la Inclusión Financiera de AFI (2013) reconoce que las iniciativas de medición de datos de un país son impulsadas, en gran medida, por sus motivos para lograr una mayor inclusión financiera, y moldeadas por el contexto económico, geográfico, social y cultural que le es propio a dicho país. Dado que las circunstancias y los recursos varían enormemente entre un país y otro, el Conjunto Principal brinda a los países la flexibilidad para adaptar ciertas definiciones o utilizar variables sustitutivas.

En la presente investigación se calculan los indicadores teniendo en cuenta los productos que oferta el SBC, como son el ahorro en cuenta corriente, depósitos a plazo fijo, créditos bancarios y el otorgamiento de tarjetas magnéticas para asociar a las cuentas de ahorro o por nóminas domiciliadas.

Indicadores para medir el acceso:

1) Número de puntos de sucursales por cada 100 000 habitantes.

$$\left( \frac{\text{Número total de sucursales}}{\text{población adulta}} \right) \times 100\,000 \quad 2.2.1$$

2) Número de puntos de cajas por cada 100 000 habitantes.

$$\left( \frac{\text{Número total de cajas}}{\text{población adulta}} \right) \times 10\,000 \quad 2.2.2$$

3) Número de cajeros automáticos por cada 10 000 habitantes.

$$\left( \frac{\text{Número total de cajeros automáticos}}{\text{población adulta}} \right) \times 100\,000 \quad 2.2.3$$

4) Porcentaje de sucursales por kilómetros cuadrados por cada Unidad Administrativa.

$$\frac{\text{Número total de sucursales}}{\text{Kilómetros cuadrados de la unidad administrativa}} \times 1000 \quad 2.2.4$$

5) Porcentaje de cajas por kilómetros cuadrados por cada Unidades Administrativas.

$$\frac{\text{Número total de cajas}}{\text{Kilómetros cuadrados de la unidad administrativa}} \times 1000 \quad 2.2.5$$

6) Porcentaje de cajeros automáticos por kilómetros cuadrados por cada Unidad Administrativa.

$$\frac{\text{Número total de cajeros}}{\text{Kilómetros cuadrados de la unidad administrativa}} \times 1000 \quad 2.2.6$$

Indicadores para medir el Uso:

7) Porcentaje de la población que posee cuentas de ahorro.

$$\frac{\text{Total de cuentas ahorro}}{\text{población adulta}} \times 100 \quad 2.2.7$$

8) Porcentaje de la población que posee depósitos a plazo fijo.

$$\frac{\text{Total de Depósitos a plazo fijo}}{\text{población adulta}} \times 100 \quad 2.2.8$$

9) Porcentaje de las cuentas asociadas a tarjetas magnéticas.

$$\frac{\text{Total de cuentas asociadas a tarjetas magnéticas}}{\text{Total de Cuentas de ahorro}} \times 100 \quad 2.2.9$$

10) Porcentaje de la población que posee créditos.

$$\frac{\text{Total de Créditos Otorgados}}{\text{población adulta}} \times 100 \quad 2.2.10$$

Indicadores para medir la calidad

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.

11) Número total de quejas y reclamaciones por cada 1000 personas

$$\left( \frac{\text{Número total de quejas y reclamaciones}}{\text{población adulta}} \right) \times 1000 \quad 2.2.11$$

12) Porcentos de quejas resueltas y cerradas

$$\left( \frac{\text{Quejas y reclamaciones resueltas y cerradas}}{\text{Número total de quejas y reclamaciones}} \right) \times 100 \quad 2.2.12$$

Tarea 4 (T4): Diagnosticar del nivel de educación financiera de la población.

En la presente investigación se realizará la medición de la educación financiera mediante una encuesta estructurada a clientes que si bien no ofrece una panorámica

exacta de la situación como lo haría un indicador establecido, si funciona como una herramienta para conocer la opinión por parte de la demanda sobre los productos y servicios ofrecidos por la entidad, que no solo pretende analizar y justificar el problema, sino, también obtener elementos de IF y medir conocimientos generales en materia de educación financiera y calidad de los productos y servicios financieros.

Etapa 3: Análisis y toma de decisiones.

Objetivo: Analizar los resultados del diagnóstico para la toma de decisiones.

Tarea 5 (T5): Toma de decisiones basadas en los resultados del diagnóstico, que a su vez se plasmarán en los planteamientos estratégicos posteriores.

El equipo de trabajo debe considerar la puesta en práctica de objetivos que contribuyan a modificar las situaciones desfavorables encontradas en el diagnóstico.

Etapa 4: Estratégica.

Objetivo: Definir objetivos, y acciones para aumentar el nivel de inclusión financiera.

Tarea 6(T6): Definición de objetivos, acciones, participantes, responsables y fecha o período de ejecución para contribuir a elevar el nivel de inclusión financiera

Etapa 5: Control

Tarea 7 (T7): Calcular los indicadores de acceso, uso y calidad para realizar la retroalimentación de la estrategia y verificar la efectividad de la misma.

Tarea 8 (T8): Determinar los mecanismos de control para velar por el correcto cumplimiento de las acciones propuestas.

El cumplimiento de las acciones debe ajustarse a los plazos establecidos, donde cada miembro del equipo cumpla la función que le ha sido asignada, solo de esta manera se puede asegurar el desarrollo exitoso de la estrategia y contribuir a la elevación de los niveles de IF. Para ello es necesario utilizar mecanismos de control



que detecten las fallas en el sistema con la posibilidad de corregirlas en el tiempo adecuado.

Las direcciones provinciales del BPA y del BANDEC desde su posición como actor principal y teniendo en cuenta las funciones que desempeña debe poner en práctica habilidades para exigir por el cumplimiento y la calidad de la EIF.

Sugerencias para efectuar el control:

- Encuentros periódicos del equipo de trabajo.
- Técnicas clásicas de la gestión de la calidad para contribuir a resolver problemas (Diagrama de Pareto y Diagrama de Ishikawa).
- Técnicas clásicas de la gestión de proyectos (Árbol de Problemas, Árbol de Objetivos y Matriz de Marco Lógico).
- Realización de encuestas y entrevistas de forma sistemática para conocer estados de opinión.
- Verificar sistemáticamente del cumplimiento de los cronogramas de trabajo.
- Realizar investigaciones destinadas a medir impactos para conocer la influencia de la aplicación de la Estrategia en el fortalecimiento y la elevación de la inclusión financiera.

### **2.3. Valoración de los resultados con la consulta a expertos sobre la EIF para la población**

Para la valoración cualitativa de los resultados de la investigación, se ha utilizado el criterio de expertos. Este método ha permitido determinar la factibilidad de los resultados y además perfeccionar y enriquecer la propuesta.

A. Determinación de los posibles expertos:

Se seleccionaron 30 expertos que tuvieran relación directa con el sector bancario, incluyendo a profesores e investigadores de la Educación Superior. En su selección, fueron tomados en consideración, la experiencia profesional vinculada con la temática que se investiga sistema bancario, la experiencia como docente, investigaciones realizadas vinculadas de alguna manera con la temática tratada, grado científico, categoría docente y vínculo con la capacitación y el postgrado en particular.

Para la selección del número de expertos que deben ser utilizados en estudio evaluativo, se debe señalar que no hay un acuerdo unánime para su determinación (Powell, 2003; Williams y Webb, 1994). No obstante, se encuentran algunas propuestas realizadas por diferentes autores, entre los que se puede señalar a: Malla y Zabala (1978), que sugieren que el número debe oscilar entre 15 y 20; Gordon (1994) que los sitúa entre 15 y 35; Landeta (2002), entre 7 y 30; García y Fernández (2008), entre 15 y 25; Witkin y Altschuld (1995) no indican un número concreto, pero señalan que debe ser menor que 50, reconociendo que en algunos casos se puede recurrir a un número mayor que las variables e indicadores a evaluar.

En el caso de estudio de esta investigación el 26,66 % de los expertos encuestados poseen el grado científico de Doctor (8), el 50 % de Máster (15), y el resto (23,34 %) son graduados del nivel superior (7) y de ellos 16 son trabajadores del sistema bancario.

B. Determinación del coeficiente de competencia (k) y selección de los expertos.

Luego de la selección de los posibles expertos se aplicó una encuesta (anexo 3), para determinar el coeficiente de competencia, a partir de la integración de los cálculos de los coeficientes de conocimiento y argumentación para, sobre esta base, hacer la selección definitiva de los expertos. Para la obtención del coeficiente de conocimiento (Kc) se multiplica por 0.1 la valoración dada por cada experto en la escala sobre el conocimiento que posee de la temática. La determinación de Kc (tabla 6) arrojó los resultados siguientes (anexo 4).

**Tabla 6. Resultados del Kc de los expertos.**

Coeficiente de conocimiento	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2
Cantidad de especialistas	9	6	6	4	2	1	1	1

Fuente: Elaborado a partir de la aplicación de la encuesta a especialistas para la selección de expertos.

Para esta valoración se considera como coeficiente de conocimiento alto de 1 a 0.9; medio entre 0,8; 0,7 y 0,6, bajo desde 0,5 hasta 0. En tal sentido, se obtiene que 9 expertos tienen un Kc alto (30,0 %), 16 expertos tienen un Kc medio (53,3 %) y 5 expertos Kc bajo (16,7 %).

Para la obtención del coeficiente de argumentación (Ka) a cada experto se le presentó una tabla modelo sin las cifras y se le orienta marcar con una X cuál de las fuentes consideró ha influido en sus conocimientos, de acuerdo con los grados alto, medio y bajo. Al utilizar los valores de la tabla patrón para cada una de las casillas marcadas por el especialista, se calcula el número de puntos obtenidos en total, se suman los valores sustituidos de la tabla patrón y se valoran los resultados según los siguientes criterios:

- Si  $0,8 \leq Ka \leq 1$  entonces el coeficiente de argumentación (Ka) es alto.
- Si  $0,5 \leq Ka < 0,8$  entonces el coeficiente de argumentación (Ka) es medio.

- Si  $0 \leq K_a < 0,5$  entonces el coeficiente de argumentación ( $K_a$ ) es bajo.

La determinación del coeficiente de argumentación se sintetiza en la tabla 7.

**Tabla 7. Resultados del  $K_a$  de los expertos.**

Coeficiente de argumentación	1	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5
Cantidad de expertos	13	6	6	4	-	1

Fuente: Elaborado a partir de la aplicación de la encuesta a especialistas para la selección de expertos.

De estos resultados se puede inferir que 25 de los encuestados tienen un coeficiente de argumentación ( $K_a$ ) alto (83,3 %) y 5 encuestados un  $K_a$  medio (16,7 %).

El coeficiente de competencia ( $K$ ), se determina a partir de la integración de los resultados anteriores, para lo cual se aplicó la fórmula siguiente:  $K = \frac{1}{2} (K_a + K_c)$ .

Como resultado de este procedimiento, 16 de los expertos encuestados poseen nivel de competencia alto (53,3 %), 12 expertos un  $K$  medio (40,0 %), y 2 expertos un  $K$  bajo (6,7 %). La selección de los expertos se determina a partir de los niveles de competencia alto y medio, por tanto 28 de los 30 posibles pueden ser considerados expertos, lo que representa un 93,3 % de la cifra encuestada.

#### C. Búsqueda del índice de concordancia.

Para determinar los criterios valorativos de los expertos en torno al grado de factibilidad de la EIF, se le entregó a cada experto una copia, después de realizar el análisis pertinente, debían responder las preguntas expuestas en la encuesta adjunta al informe, (anexo 4). En la Tabla 8 se resumen los resultados para cada categoría según la opinión de los expertos encuestados, (anexo 5).

**Tabla 8. Resultados de las respuestas ofrecidas por los expertos.**

<b>Aspectos a evaluar por los expertos</b>	<b>MA (5)</b>	<b>BA (4)</b>	<b>A (3)</b>	<b>PA (2)</b>	<b>NA (1)</b>	<b>TOTAL</b>
1	14	14	0	0	0	28
1.1	9	19	0	0	0	28
2	4	23	1	0	0	28
2.1	2	17	9	0	0	28
2.2	1	15	12	0	0	28
2.3	1	23	4	0	0	28
3	1	26	1	0	0	28
4	3	24	1	0	0	28
5	4	23	1	0	0	28
5.1	5	23	0	0	0	28
6	12	16	0	0	0	28
7	13	15	0	0	0	28

Fuente: Elaborada a partir del procesamiento de la encuesta a expertos.

Con los resultados de la Tabla 8 se obtienen los valores de frecuencias acumuladas para cada uno de los parámetros evaluados (Tabla 9). Seguidamente se obtiene una tabla similar (Tabla 10), donde se resumen los resultados de los valores de frecuencia relativa acumulativa para los parámetros que están siendo evaluados.

**Tabla 9. Frecuencias acumuladas por parámetro.**

Aspectos a evaluar por los expertos	MA (5)	BA (4)	A (3)	PA (2)	NA (1)
1	14	28	28	28	28
1.1	9	28	28	28	28
2	4	27	28	28	28
2.1	2	19	28	28	28
2.2	1	16	28	28	28
2.3	1	24	28	28	28
3	1	27	28	28	28
4	3	27	28	28	28
5	4	27	28	28	28
5.1	5	28	28	28	28
6	12	28	28	28	28
7	13	28	28	28	28
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>307</b>	<b>336</b>	<b>336</b>	<b>336</b>

Fuente: Elaborada a partir del procesamiento de la encuesta a expertos.

**Tabla 10. Frecuencia acumulada relativa por parámetros.**

Aspectos a evaluar por los expertos	MA (5)	BA (4)	A (3)	PA (2)	NA (1)
1	0,50	1,00	1,00	1,00	1,00
1.1	0,32	1,00	1,00	1,00	1,00
2	0,14	0,96	1,00	1,00	1,00
2.1	0,07	0,68	1,00	1,00	1,00
2.2	0,04	0,57	1,00	1,00	1,00
2.3	0,04	0,86	1,00	1,00	1,00
3	0,04	0,96	1,00	1,00	1,00
4	0,11	0,96	1,00	1,00	1,00
5	0,14	0,96	1,00	1,00	1,00
5.1	0,18	1,00	1,00	1,00	1,00
6	0,43	1,00	1,00	1,00	1,00
7	0,001	1,00	1,00	1,00	1,00

Fuente: Elaborada a partir del procesamiento de la encuesta a expertos.

El siguiente paso del método consiste en obtener los valores de la Desviación Normal Estándar Inversa (tabla 11) a partir de los resultados de las frecuencias relativas acumulativas. Se observa que, en este último paso mencionado, la cantidad de categorías de la encuesta se ha reducido a tres, valor suficiente para obtener los tres

intervalos de incrementos y poder evaluar la categoría a la que pertenece cada parámetro según la opinión de los expertos.

**Tabla 11. Resultados de la Desviación Normal Estándar Inversa.**

<b>Aspectos a evaluar por los expertos</b>	<b>MA (5)</b>	<b>BA (4)</b>	<b>A (3)</b>
1	0,00	3,90	3,90
1.1	-0,46	3,90	3,90
2	-1,07	1,80	3,90
2.1	-1,47	0,46	3,90
2.2	-1,80	0,18	3,90
2.3	-1,80	1,07	3,90
3	-1,80	1,80	3,90
4	-1,24	1,80	3,90
5	-1,07	1,80	3,90
5.1	-0,92	3,90	3,90
6	-0,18	3,90	3,90
7	-3,09	3,90	3,90

Fuente: Elaborada a partir del procesamiento de la encuesta a expertos.

El procedimiento siguiente consiste en:

- Obtención de la suma total de los valores por fila y columna de la Tabla 11.
- Los puntos de corte se determinan al dividir los valores de la suma de cada columna por el número de aspectos a evaluar.
- P son los promedios por filas de la Tabla 11.
- N es el resultado de la división de las sumatorias de las sumas (60,32), por el producto del número de aspectos a evaluar (12) y la cantidad de categorías (3), de ahí que  $N = 1,67$

- N-P es el valor promedio que otorgan los expertos consultados a cada aspecto de la estrategia a evaluar.

Este último paso es el objetivo central de la aplicación del método.

**Tabla 12. Determinación de los puntos límites de corte.**

<b>Aspectos a evaluar por los expertos</b>	<b>MA (5)</b>	<b>BA (4)</b>	<b>A (3)</b>	<b>SUMA</b>	<b>P</b>	<b>N-P</b>
1	0,00	3,90	3,90	7,80	2,600	-0,93
1.1	-0,46	3,90	3,90	7,34	2,445	-0,775
2	-1,07	1,80	3,90	4,64	1,545	0,125
2.1	-1,47	0,46	3,90	2,90	0,966	0,704
2.2	-1,80	0,18	3,90	2,28	0,759	0,911
2.3	-1,80	1,07	3,90	3,16	1,055	0,615
3	-1,80	1,80	3,90	3,90	1,300	0,37
4	-1,24	1,80	3,90	4,46	1,487	0,183
5	-1,07	1,80	3,90	4,64	1,545	0,125
5.1	-0,92	3,90	3,90	6,88	2,293	-0,74
6	-0,18	3,90	3,90	7,62	2,540	-0,46
7	-3,09	3,90	3,90	4,71	1,570	0,1
<b>Suma</b>	-14,91	28,42	46,80	60,32		
<b>Puntos de corte</b>	-1,24	2,36	3,9			

Fuente: Elaborada a partir del procesamiento de la encuesta a expertos.

A partir de la evaluación de los puntos de corte y su comparación con los resultados de los parámetros N-P de cada una de las filas de la tabla 12, es posible valorar la categoría o grado de adecuación de cada uno de los aspectos evaluados (tabla 13).

**Tabla 13. Grado de adecuación de los parámetros evaluados.**

<b>Muy Adecuado</b>	<b>Bastante Adecuado</b>	<b>Adecuado</b>	<b>Poco Adecuado</b>
(-∞; -1,24)	[-1,24; 2,36)	[2,36; 3,9)	[3,9; +∞)

Fuente: Elaborada a partir del procesamiento de la encuesta a expertos.



Como se observa en la tabla 12, el resultado de los parámetros N-P para cada uno de los aspectos a evaluar se encuentra en el intervalo [-1,24: 2,36] de los puntos de corte. A partir de este resultado se puede asegurar entonces que, según el análisis de la búsqueda de concordancia entre todos los expertos encuestados, los doce aspectos evaluados alcanzan la categoría Bastante Adecuado (tabla13).

Cálculo del nivel de armonización por aspectos o componentes:

$$NA\ asp = \frac{\sum Pi}{n} \quad 3.1$$

Donde:

Pi- Puntaje asignado por expertos i

N- Cantidad de expertos

$$NA\ asp\ 2.2 = \frac{101}{28} = 3,60$$

$$NA\ asp\ 4 = \frac{114}{28} = 4,07$$

$$NA\ asp\ 1 = \frac{126}{28} = 4,5$$

Cálculo del nivel de armonización general:

$$NA\ gen = \frac{\sum Pi}{n*m} \quad 3.2$$

Donde:

Pi- Puntaje asignado por expertos i

n- Cantidad de expertos

m- Cantidad de aspectos

$$NA\ gen = \frac{1384}{28*12} = 4,11$$

$3 \leq \text{NA gen.} \leq 5$

Para expresarlo en %:  $60 \% \leq \text{NA gen.} \leq 100 \%$ , NA gen. = 82, 2 %

Al comprobar los diferentes aspectos evaluados y del procedimiento en general del criterio de expertos se evidencia que existe armonización en todos los casos. Por lo que se prueba la factibilidad la EIF diseñada.

### **Conclusiones del Capítulo**

En el capítulo se evidencia que existen causas reales que provocan el problema definido en la investigación a partir del diagnóstico de la situación actual del tema, donde se caracteriza la población de la provincia de Ciego de Ávila como caso de estudio y se demuestra la necesidad del diseño de una EIF a partir de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades del tema en el territorio.

Se realizó el diseño de una EIF que incluye medir el nivel de acceso, uso, educación financiera y la calidad de los productos y servicios financieros para la población de la provincia de Ciego de Ávila, a través de etapas y tareas integradas coherentemente entre los diferentes sujetos económicos y sociales y el sistema bancario. Se demostró la viabilidad cualitativa de la EIF para la población al realizar la validación a través del criterio de expertos existiendo un alto nivel de armonización de los aspectos evaluados por los especialistas del tema.

## **CAPÍTULO III. APLICACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN FINANCIERA**

### **CAPÍTULO III. APLICACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN FINANCIERA**

Una vez sistematizado los fundamentos teóricos sobre la inclusión financiera para la población a nivel global y en Cuba, así como el diseño de una EIF teniendo en cuenta estos aspectos se presenta el capítulo tres, el mismo tiene el objetivo de aplicar la propuesta de estrategia de inclusión financiera mediante su validación en el contexto real de las instituciones financieras y la población de la provincia de Ciego de Ávila.

#### **3.1 Aplicación de la estrategia de inclusión financiera en la provincia de Ciego de Ávila.**

En este capítulo se valida la estrategia diseñada en el capítulo dos para lo cual se utiliza el método de estudio de caso, justificado desde el capítulo anterior, el cual se lleva a cabo como una exploración a la aplicación práctica de la EIF en un contexto real, se realiza un solo caso para el estudio detallado de los resultados.

A continuación se presentan los resultados para cada etapa al aplicar la EIF:

Etapa 1: Preparación y organización.

Objetivo: Planificar los recursos humanos conformando un equipo de trabajo para evaluar las necesidades tanto de la oferta como de la demanda.

Tarea 1: Caracterización del territorio atendiendo al sistema bancario y peculiaridades de cada sector de la población.

La provincia de ciego de Ávila, cuenta con 10 municipios, una extensión territorial de 6 971.6 kilómetros cuadrados. Una población adulta de 360 283 personas mayor de 18 años, que es la población que puede acceder y usar los productos y servicios que oferta el sistema bancario.

El sistema bancario cuenta con 27 sucursales bancarias distribuidas entre el BANDEC y BPA. Las mismas cuentan con 121 cubículos de caja y 20 cajeros automáticos, distribuidos estos últimos en los municipios de Ciego de Ávila y Morón. Quedando excluidos de este servicio el resto de los municipios de la provincia.

Tarea 2: Creación de un equipo de trabajo.

Paso 1: Selección de los integrantes del equipo de trabajo.

El equipo de trabajo está integrado por:

1. Directores provinciales de BANDEC y BPA.
2. Director provincial de la ONEI.
4. Directivos del MINED y del MES.
5. Intendentes de los gobiernos municipales.

Paso 2: Planteamiento de los objetivos del equipo de trabajo.

Con la finalidad de cumplir las funciones del equipo de trabajo de manera exitosa, se hizo necesario el planteamiento de objetivos estratégicos y operacionales. Los operacionales son trazados de forma individual, de acuerdo a las especificidades de las tareas asignadas a cada integrante.

Los principales objetivos estratégicos a tener en cuenta por el equipo de trabajo son:

1. Interiorizar el papel que les corresponde desempeñar para alcanzar el éxito de la Estrategia para aumentar el nivel de IF de la población.
2. Cumplir el cronograma de trabajo diseñado para poner en práctica la Estrategia.
3. Adoptar una actitud flexible, crítica y abierta para reconocer posibles cambios, sugerencias y opiniones que favorezcan el trabajo del equipo.

4. Identificar oportunamente los problemas que puedan surgir en el transcurso de su aplicación y poner en práctica soluciones que permitan su corrección.
5. Fomentar el trabajo en equipos en la toma de decisiones.
6. Trabajar bajo un enfoque de sistema, si se tiene en cuenta que la interacción y el intercambio de ideas y criterios entre los miembros del equipo pueden influir en unos u otros.
7. Asignar las responsabilidades que debe cumplir cada miembro para fomentar la participación activa de todos por igual.
8. Encomendar tareas a aquellos que no pertenezcan al equipo de trabajo principal para involucrarlos en la actividad.

Etapa 2. Diagnóstico.

Objetivo: Diagnosticar el nivel de inclusión financiera de la población de Ciego de Ávila.

Tarea 3: Calcular los indicadores para medir la inclusión financiera.

Los indicadores que se utilizan son los expuestos para la etapa, bajo los principios de Utilidad y Relevancia, Pragmatismo, Congruencia, Flexibilidad, Equilibrio y Aspiración. Además, para las dimensiones de acceso, uso y calidad.

Para la conceptualización de estos indicadores a Cuba se definió en la estrategia como unidad administrativa, varios niveles, para la aplicación práctica se utiliza el Nivel 3. Provincia Ciego de Ávila, y los datos se recolectaron del lado de la oferta.

Indicadores de Acceso:

Los datos para calcular los indicadores se muestran en la tabla 14 los resultados de los seis indicadores se exponen en la tabla 15 y su representación gráfica en la figura 2.

**Tabla 14. Datos para calcular los Indicadores de Acceso.**

<b>Datos</b>	<b>Total</b>
Cantidad de sucursales	27
Total, de la población mayor de 18 años	360 283
Extensión territorial en Km <sup>2</sup>	6 971,6
Cantidad de cajas	121
Total, de cajeros automáticos	20

Fuente: Elaborado a partir de la información brindada por las sucursales del BANDEC y BPA en la provincia avileña, año 2022.

**Tabla 15. Resultado de los indicadores de acceso para el año 2022.**

<b>No.</b>	<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Resultados</b>
1	Número de puntos de acceso por cada 100 000 habitantes	7,49
2	Número de puntos de caja por cada 100 000 habitantes	33,58
3	Número de cajeros automáticos por cada 100 000 habitantes	3,87
4	Porcentaje de sucursales por kilómetros cuadrado	17,36
5	Porcentaje de cajas por kilómetros cuadrado	286,88
6	Porcentaje de cajeros automáticos por kilómetros cuadrado	2,87

Fuente: Elaborado a partir de la información brindada por las sucursales del BANDEC y BPA en la provincia avileña, año 2022.

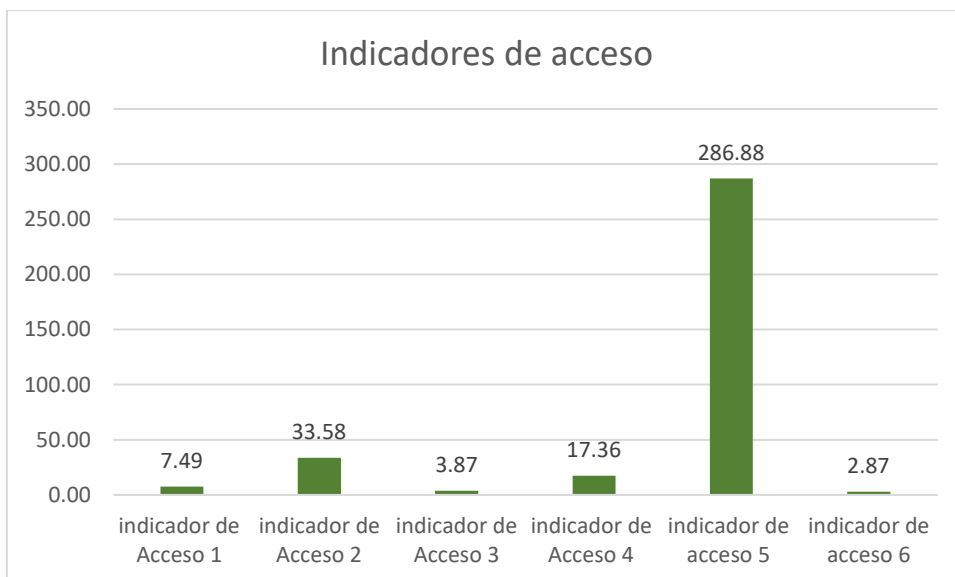


Figura 2. Indicadores de acceso.

Los datos de la tabla 15 y la figura 2 revelan que en la provincia los resultados de los indicadores de acceso son bajos, para la cantidad de población, pues existen solamente 27 sucursales y estas poseen pocos cubículos de caja para realizar las operaciones, lo que provoca largas colas en las sucursales y mucho tiempo de espera por la población. Aunque, se estimula el pago electrónico y el comercio electrónico, pero la red de cajeros automáticos en la provincia es insuficiente, pues como se explicó al inicio del capítulo, la provincia tiene 10 municipios y los cajeros se concentran en dos municipios solamente, Ciego de Ávila y Morón, demostrando que la infraestructura del sistema bancario es insuficiente.

#### Indicadores de Uso:

Los datos para determinar estos indicadores se recolectaron por el lado de la oferta, ya que están relacionados con un sistema nacional de identidad sólido, como se observa en la tabla 16 y en la tabla 17 se exhiben los resultados de los indicadores y se grafican en la figura 3.



**Tabla 16. Datos para calcular los Indicadores de uso.**

<b>Datos</b>	<b>Total</b>
Cantidad de cuentas ahorro	126 569
Total, de la población mayor de 18 años	360 283
Extensión territorial en Km <sup>2</sup>	6 971.6
Total, de depósitos a plazo fijo	25 551
Total, de créditos otorgados	39 518
Total, de cuentas asociadas a tarjetas magnéticas	87 566

Fuente: Elaborado a partir de la información brindada por las sucursales del BANDEC y BPA en la provincia avileña, año 2022.

**Tabla 17. Resultados de los indicadores de uso para el año 2022.**

<b>No.</b>	<b>Nombre del indicador</b>	<b>Resultados</b>
1	Porcentaje de la población que posee cuentas de ahorro	35,13
2	Porcentaje de la población que posee depósitos a plazo fijo	7,09
3	Porcentaje de las cuentas asociadas a tarjetas magnéticas	57,56
4	Porcentaje de la población que posee créditos	10,97

Fuente: Elaborado a partir de la información brindada por las sucursales del BANDEC y BPA en la provincia avileña, año 2022.

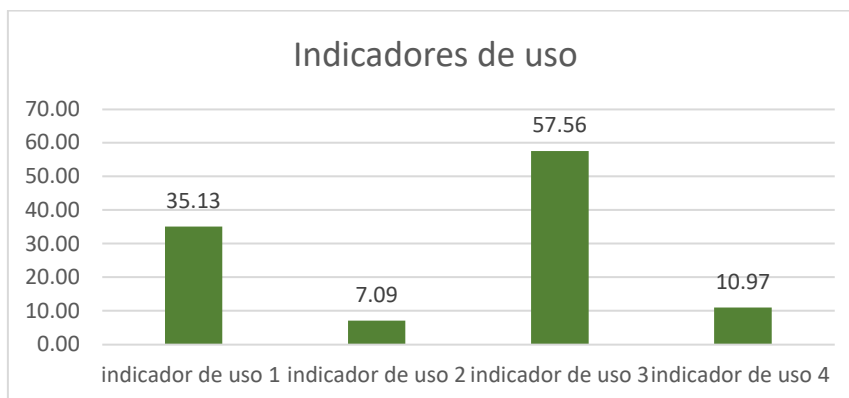


Figura 3. Indicadores de uso.

Al analizar los resultados de los indicadores de uso se puede plantear que la población utiliza poco los servicios bancarios existentes, usando mayormente las cuentas de ahorro (35,13 %), el 7,09 % utiliza el depósito a plazo fijo y el 10,97 % emplea el crédito bancario, además, el 57,56 % de las cuentas bancarias están asociadas a tarjetas magnéticas.

Según los resultados de aplicar los indicadores queda evidenciado que en la provincia de Ciego de Ávila, como caso de estudio, es bajo el nivel de inclusión financiera en cuanto al acceso y uso de los productos y servicios bancarios.

Se considera por los resultados anteriores que, en la provincia, es necesario comprender el papel que tiene la banca en el incremento de este nivel de acceso y uso de los servicios financieros de calidad según las necesidades de la población, para incrementar el bienestar, acorde a las características de este territorio y en consonancia con los niveles alcanzados en el país.

Tarea 4: Diagnosticar el nivel de educación financiera de la población y calidad de los servicios y productos bancarios.

Una vez calculado los indicadores se procedió a medir la dimensión de educación financiera a través de la aplicación de una encuesta elaborada por el BCC (anexo 6).

A partir del análisis documental se sistematizaron estudios de la literatura internacional, trabajos investigativos y experiencias de varios países de la región de América Latina, de cómo obtener elementos de inclusión financiera y medir conocimientos generales en materia de EF.

Se tuvo en cuenta de este análisis documental la experiencia a través de encuestas, sobre todo de la región de América Latina y de Cuba, se pudo contactar que la encuesta del BCC se adapta a las características del país y a las necesidades

de la investigación para medir el nivel de EF en la provincia de Ciego de Ávila. La encuesta cubana fue aprobada, el 6 de abril de 2023, como instrumentos para diagnosticar la EF en la Estrategia Nacional de Educación Financiera, lo cual demuestra su validez para usarla en la presente investigación.

Al aplicarse la encuesta del BCC, resultaron 4 090 encuestas válidas de una muestra de 4 111 personas adultas de la provincia, la muestra se realizó de forma aleatoria simple a la población y los resultados se procesaron por el paquete estadísticos SPSS, los cuales se muestran en el anexo 7 y un resumen a continuación.

Parte I: Conocimiento general del tema.

El 99,5 % de los encuestados considera que es muy importante aumentar los conocimientos financieros de la población, el 72,6 % les gustaría contar con herramientas informáticas, siendo el desconocimiento una causa de que la población no utilice los bancos y le conceden gran importancia a contar con un portal web exclusivo para la educación financiera.

Aunque solo el 22,2 % considera saber el concepto de educación financiera, indicó haber recibido EF por alguna vía, la otra parte cuenta con un número considerable de individuos que no lo ha recibido por ninguna vía (77,3 %), además, si se excluye de esta muestra a los trabajadores bancarios y los vinculados al sector financiero, el porcentaje de respuestas que indican no haber recibido EF por ninguna vía aumenta a más del 90 %. En el caso de los que sí la han recibido, un 22,2 %, indicó que la recibió directamente como cliente del banco, le sigue la entrega de plegables con un 0,9 %, todos estos métodos se llevan a cabo con el cliente que ya fue al banco, no llegando a todos los clientes potenciales del sector bancario.

Parte II: Conocimientos financieros.

Se evidenció que el 61,6 % de los encuestados no conoce la tasa de interés que se pagan de acuerdo a las diferentes modalidades de ahorro, significando que un 66,9 % de estos, no sabe calcular el interés de las mismas y un 35,3 % ni siquiera conoce las modalidades de ahorro. El 39,2 % contestó no saber sobre el otorgamiento de créditos, ni las tasas, ni los tipos. De igual forma, si se excluyen los que pertenecen al sector financiero, los porcentos de respuestas negativas aumentan.

#### Parte III: Ahorro.

El 28,9 % de los encuestados, ahorran con una cuenta bancaria o por la nómina que cobran en la tarjeta magnética, existiendo un 63,1 % que no ahorra o ahorra en su casa, dentro de las causas, las más seleccionadas son: largos periodos de espera al encontrarse las sucursales saturadas por el exceso de clientes, los requisitos que estos exigen, no tener fondos suficientes y en menor medida por falta de confianza en los bancos.

Un detalle interesante, es que muchos encuestados no conocen que la tarjeta magnética está asociada a una cuenta de ahorro y en lugar de seleccionar que ahorran mediante la cuenta de ahorro, marcaban “otra” y respondieron que dejaban el dinero del salario en la tarjeta, tampoco identificaron la formación de fondos como una modalidad que permite ahorrar para el futuro, lo que indica que la educación financiera es necesaria y no debe limitarse solamente a la venta de productos ni a aplicar técnicas de publicidad.

#### Parte IV: Tecnología asociada a los servicios financieros.

Los encuestados refirieron que no usan regularmente los cajeros automáticos, ya que estaban muy lejos (63,6 %) y solo 4,5 % muy cerca de estos cajeros, lo que limita y favorece respectivamente, el uso de estos.

El 33,6 % de los encuestados conocen el servicio de Banca Telefónica y el 26,3 % sabe que se puede efectuar por este canal el pago de servicios, el 10,6 % conoce que puede consultar el saldo; sin embargo, el resto de las operaciones que actualmente son posibles de realizar por este canal, son poco conocidas, estos cálculos porcentuales se efectuaron contra la cantidad total de encuestados que manifiesta conocer el servicio y no sobre el total general.

Sobre la utilización de teléfonos móviles e internet, solo el 35 % quisiera efectuar transacciones financieras por estas vías y la razón más seleccionada está en que no conocen del servicio que les permite la utilización de estos medios para realizar sus operaciones financieras, debido a la poca práctica que existe en el país.

Según los resultados de aplicar la encuesta es bajo el nivel de EF, aunque se denota, una tendencia favorable al ascenso en el acceso, uso y calidad de los productos y servicios financieros que oferta la banca en la provincia.

Al analizar la encuesta aplicada se puede resumir que existen limitantes que impiden que los niveles de inclusión financiera aumenten.

- Existe poca cultura financiera en la población de la Provincia, la cual se ve evidenciada con el poco conocimiento de los productos y servicios bancarios; además la mayoría de la población consideran el crédito bancario como una fuente de financiamiento cara.
- Productos o servicios financieros poco atractivos, por no adaptarse a las necesidades reales de la población.
- Bajas tasas de interés para las cuentas de ahorro, por lo que no resultan atractivas a la población.
- Mucha morosidad y engorroso el proceso de otorgamiento de créditos.

- Altas tasas de interés para los créditos aprobados.
- Desconocimientos de la población de algunos servicios ofertados por el Banco.
- Insuficiente la capacitación del personal bancario en toda la red de sucursales.

Etapa 3: Análisis y toma de decisiones.

Objetivo: Analizar los resultados del diagnóstico para la toma de decisiones.

Tarea 5: Toma de decisiones basadas en los resultados del diagnóstico, que a su vez se plasmarán en los planteamientos estratégicos posteriores.

El equipo de trabajo consideró la puesta en práctica de objetivos que contribuyan a modificar las situaciones desfavorables encontradas en el diagnóstico:

- Definir programas de capacitación financiera para el personal que labora en los bancos para poder prestar servicios de mayor calidad.
- Potenciar el papel de la Administración Local, a partir de sus funciones y objetivos de trabajo en el territorio.
- Estimular el interés de los clientes por los productos que se ofertan para así elevar el nivel de inclusión.
- Promocionar el uso de los canales electrónicos para así aumentar el acceso a los servicios financieros.
- Diseñar nuevos productos financieros que resulten atractivos a la población.
- Ejecutar actividades de capacitación con los trabajadores para actualizar sus conocimientos y ponerlos en función del éxito de su entidad.

- Estimular la motivación hacia el trabajo y la aplicación de buenas prácticas para un mejor desempeño laboral.
- Promocionar los productos y servicios que se ofertan.
- Diseñar programas de educación financiera desde edades tempranas en la población.

Etapa 4: Estratégica.

Objetivo: Definir objetivos y acciones para aumentar el nivel de inclusión financiera.

Tarea 6: Definición de objetivos, acciones, participantes, responsables y fecha o período de ejecución para contribuir a elevar el nivel de inclusión financiera.

Se definen para la etapa nueve objetivos con sus participantes, responsables y fecha de cumplimiento.

Objetivo 1: Definir programas de capacitación financiera para el personal que labora en los bancos para poder prestar servicios de mayor calidad.

Acción: Diseñar planes de capacitación al personal bancario en temas de cultura financiera.

Participantes: Responsable de superación del BPA y el BANDEC.

Responsables: Jefe de Recursos Humanos del BPA y el BANDEC

Fecha: Primer semestre del 2022.

Acción: Ejecución de cursos de capacitación financiera.

Participantes: Personal que labora en el área de comercial.

Responsables: Jefe de Recursos Humanos del BPA y el BANDEC.

Fecha: Segundo semestre del 2022.

Objetivo 2: Potenciar el papel de la Administración Local, a partir de sus funciones y objetivos de trabajo en el territorio.

Acción: Revisar y analizar las funciones y objetivos de trabajo relacionadas con la actividad Bancaria.

Participantes: Administración local en cada municipio.

Responsables: Consejo de administración provincial (CAP).

Fecha: Primer semestre del 2022.

Objetivo 3: Estimular el interés de los clientes por los productos que se ofertan para así elevar el nivel de inclusión.

Acción: Realizar acciones para incentivar el uso de los servicios y productos financieros.

Participantes: Gerentes comerciales del BPA y el BANDEC.

Responsables: Gerentes del BPA y el BANDEC.

Fecha: Trimestral.

Acción: Promocionar por diferentes canales de información los productos y servicios que se ofertan.

Participantes: Gerentes comerciales del BPA y el BANDEC.

Responsables: Gerentes del BPA y el BANDEC.

Fecha: Trimestral.

Objetivo 4: Promocionar el uso de los canales electrónicos para así aumentar el acceso a los servicios financieros.

Acción: Ejecutar acciones que incentiven el uso de los canales de pagos electrónicos.

Participantes: Gerentes comerciales del BPA y el BANDEC.

Responsables: Gerentes del BPA y el BANDEC.



Fecha: Inmediato.

Acción: Realizar programas en los diferentes espacios televisivos o de radio que le expliquen a la población como usar estos diferentes canales de pagos electrónicos y sus ventajas.

Participantes: Gerentes comerciales del BPA y el BANDEC.

Responsables: Gerentes del BPA y el BANDEC.

Fecha: Inmediato.

Objetivo 5: Diseñar nuevos productos financieros que resulten atractivos a la población.

Acción: Realizar encuestas a clientes sobre aquellos productos que le gustaría que se ofertaran.

Participantes: Gerentes comerciales del BPA y el BANDEC.

Responsables: Gerentes del BPA y el BANDEC.

Fecha: Inmediato.

Acción: Proponer al Banco Central de Cuba el diseño de nuevos productos en bases a los resultados de la encuesta a los clientes.

Participantes: Directivos de ambos bancos.

Responsable: Director provincial del BPA y el BANDEC.

Fecha: Primer semestre 2023.

Objetivo 6: Ejecutar actividades de capacitación con los trabajadores para actualizar sus conocimientos y ponerlos en función del éxito de su entidad.

Acción: Diseñar un plan de capacitación al personal que labora en las sucursales bancarias en materia de regulaciones, productos que ofertan y saber explicar a los

clientes cuales son aquellos más ventajosos, para así poder aumentar los niveles de uso de los servicios financieros.

Participantes: Responsable de superación del BPA y el BANDEC.

Responsables: Jefe de Recursos Humanos del BPA y el BANDEC.

Fecha Segundo semestre del 2022.

Objetivo 7: Estimular la motivación hacia el trabajo y la aplicación de buenas prácticas para un mejor desempeño laboral.

Acción: Colocar un buzón de quejas y sugerencias en cada una de las sucursales que brindan servicio a la población.

Participantes: Responsable de relaciones públicas en cada Sucursal.

Responsables: Director provincial del BPA y el BANDEC.

Fecha Primer semestre del 2022.

Acción: Aplicar encuestas de satisfacción a clientes en cada una de las Sucursales.

Participantes: Responsable de relaciones públicas en cada Sucursal.

Responsables: Director provincial del BPA y el BANDEC.

Fecha Primer semestre del 2022.

Acción: Fomentar espacios donde se reconozca a los trabajadores con mejor desempeño laboral.

Participantes: Trabajadores bancarios.

Responsables: Director provincial del BPA y el BANDEC y Secciones sindicales.

Fecha Trimestral

Objetivo 8: Promocionar los productos y servicios que se ofertan.

Acción: Realizar una estrategia de mercadotecnia donde se promocionen por todos los medios de comunicación los productos y servicios financieros que se ofertan a la población.

Participantes: Responsable de mercadotecnia en cada sucursal.

Responsables: Director provincial del BPA y BANDEC.

Fecha Segundo semestre 2023.

Objetivo 9: Diseñar programas de educación financiera desde edades tempranas en la población.

Acción: Realizar acciones en conjunto con el MINED para introduciendo temas financieros en edades tempranas de la población, por ejemplo, en la secundaria y enseñanza media.

Participantes: Directivos del BPA, el BANDEC y del MINED.

Responsables: Director provincial del BPA y el BANDEC.

Fecha: Semestral.

Etapa 5. Control.

Objetivo: Controlar el cumplimiento de las acciones establecidas.

Tarea 7: Calcular los indicadores acceso, uso y calidad para realizar la retroalimentación de la estrategia y verificar la efectividad de la misma.

Se calculan los indicadores de uso en el primer semestre del 2023 para verificar que las acciones realizadas hasta el momento han resultado factibles, para el caso de los de acceso no se calcularon, ya que la situación económica del país influyó en que no existieran variaciones en la información que se recoge para calcular estos indicadores, y los indicadores de calidad tampoco fue posible, al no existir reclamaciones o quejas para este primer trimestre.

Los indicadores arrojaron los siguientes resultados que se exponen en la tabla 18.

**Tabla 18. Resultados de los indicadores de uso del primer semestre del 2023.**

No.	Nombre del indicador	Resultados
1	Porcentaje de la población que posee cuentas de ahorro	37,25
2	Porcentaje de la población que posee depósitos a plazo fijo	9,05
3	Porcentaje de las cuentas asociadas a tarjetas magnéticas	89,30
4	Porcentaje de la población que posee créditos	20,23

Fuente: Elaborado a partir de la información brindada por las sucursales del BANDEC y BPA en la provincia avileña, primer semestre del 2023.

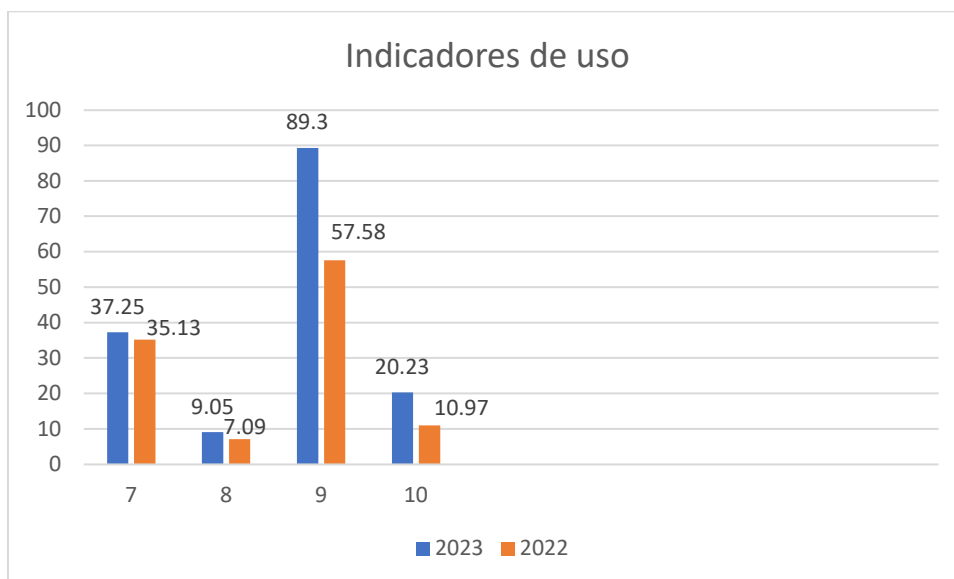


Figura 4. Comparación de los indicadores de uso después de haber sido aplicada la estrategia.

Al calcular los indicadores de uso se evidencia que los mismos van en ascenso, siendo significativo el aumento de 32 puntos porcentuales del indicador que mide el porcentaje de cuentas de ahorros asociadas a tarjetas magnéticas. Pues ayuda a reducir el uso del efectivo y bancarizar a la población.

También aumentó nueve puntos porcentuales el porcentaje de la población que solicita créditos bancarios, lo que evidencia que comienzan a conocer que es una fuente de financiamiento segura.

Tarea 8: Determinar los mecanismos de control para velar por el correcto cumplimiento de las acciones propuestas.

- Se realizaron encuentros periódicos del equipo de trabajo.
- Se Realizaron encuestas y entrevistas de forma sistemática para conocer estados de opinión.
- Se Verificó sistemáticamente del cumplimiento de los cronogramas de trabajo.

Es decir, los resultados de los indicadores de uso para el primer trimestre del 2023 muestran un ligero incremento de la IF en la provincia de Ciego, siendo efectiva las acciones tomadas y los mecanismos de control que se emplearon lo que permite continuar con la aplicación de la estrategia en sus diferentes periodos planificados.

### **Conclusiones del capítulo**

En el capítulo se evidenció la viabilidad de la propuesta con la aplicación de la EIF diseñada para un contexto real de la población de la Provincia de Ciego de Ávila, demostrando con la aplicación de los indicadores y la encuesta de EF que es bajo el nivel de inclusión financiera en el territorio avileño, trazándose objetivos y acciones para fortalecer e incrementar el nivel de IF.

Asimismo, se demostró la eficacia de la EIF para la población al realizar la retroalimentación a través de los indicadores en la etapa de control, evidenciándose que existe un ascenso de los mismos, por lo que se contribuyó al incremento del nivel de IF en la provincia a partir de la Estrategia que incluye desde las instituciones bancarias el acceso, uso, educación financiera y calidad de los productos y servicios financieros destinados a la población.

## CONCLUSIONES

1. El análisis teórico referencial sobre la inclusión financiera para la población permitió sistematizar los fundamentos teóricos desde los sistemas bancarios a través de las experiencias internacionales contextualizándola al Sistema Bancario Cubano.
2. Se diseñó una estrategia de inclusión financiera desde las instituciones bancarias que incluye además de la visión, la misión y los objetivos estratégicos, las etapas, objetivos, tareas, plan de acción, el control para la retroalimentación lo que contribuye medir el avance y la información homogénea del nivel de inclusión financiera en Cuba, validado por el criterio de expertos.
3. La aplicación de la estrategia diseñada en las instituciones financieras de la provincia de Ciego de Ávila permitió medir el acceso, uso, educación financiera y calidad de los productos y servicios financieros destinados a la población y el fortalecimiento e incremento del nivel de IF de la población avileña.
4. Es factible la estrategia de inclusión financiera para la población al validarse de forma cualitativa con el criterio de expertos y en la práctica con el caso de estudio de la provincia de Ciego de Ávila demostrándose la hipótesis planteada en la investigación.

## **RECOMENDACIONES**

1. Adoptar políticas coordinadas que incentiven la inclusión financiera, debido a su rol promotor para el desarrollo económico sostenible e inclusivo.
2. Generalizar la estrategia propuesta al resto de la banca comercial cubana como una de las herramientas efectiva para lograr avances y fortalecer la inclusión financiera en Cuba.
3. Proponer al Banco Central de Cuba, al Centro de Estudios de la Economía Cubana de la Universidad de La Habana y a la Sociedad de Banca y Finanzas de la ANEC continuar con el presente tema en futuras investigaciones con el propósito de perfeccionar la misma haciendo énfasis en la dimensión de la calidad.

## BIBLIOGRAFÍA

Abraham, S. (2012). Crafting goog strategy is hard work and involves tough choices.

*Strategy and Leadership*, 40(1).

AFI. (2013). *Medición de la inclusión Financiera . Conjunto principal de indicadores*.

Recuperado de Alianza para la Inclusión Financiera: [www.afi-global.org](http://www.afi-global.org).

AFI. (2018). Estrategias de comunicación para la implementación de la estrategia

nacional de inclusión financiera. [https://www.afi-](https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2019)

[global.org/sites/default/files/publications/2019](https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2019).

Alarcón Armenteros , A. D., Zayas Ramos , K., & Muñoz de Armas , L. D. (2020). La

inclusión financiera : Retos para Cuba. En F. Borrás Atiénzar, *La banca comercial cubana : propuesta de desarrollo* . La Habana : universitaria Félix Varela .

Alarcón, C., Flores, C., Ormazabal, F., Vera, M. & Yéñez O, A. (2013). *Indicadores de*

*acceso y uso a servicios financieros. Situación en Chile 2013*. Santiago de Chile:

Editorial de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

Alianza para la Inclusión Financiera (2011). Measuring financial inclusion. Set of

Financial Inclusion Indicators. Bangkok: Alliance for Financial Inclusion.

<https://www.afi-global.org>.

Alianza para la inclusión financiera (AFI). (febrero 2010 ). Measuring financial inclusion.

Set of Financial Inclusion Indicators. Bangkok: Bankable Frontier Associate.

<https://www.afi-global.org>.

Alianza para la Inclusión Financiera. (2013). Measuring financial inclusion, Set of

Financial Inclusion Indicators. Bangkok: Alliance for Financia Inclusion”.

<https://www.afi-global.org>.



Alianza para la Inclusión Financiera. (2018). Measuring financial inclusion, Set of Financial Inclusion Indicators. Bangkok: Alliance for Financia Inclusion".  
<https://www.afi-global.org>.

Atkinson , A., & Messy, F.-A. (2012). *Measuring FinancialMeasuring Financial Literacy: Results of the OECD/ International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study*. Documento de trabajo. Organización para la Cooperación y Desarrollo económico, doi.org.10.1787/20797917.

Banco Central de Cuba (2022). Reporte Anual de Sistemas de Pago del BCC.  
<https://www.bc.gob.cu>.

*Banco Central De Cuba (6de abril 2023) Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENIF)*

Bennet Valdés, N. ( 28 de octubre de 2022). Propuesta para el fortalecimiento de la inclusión financiera de los trabajadores por cuenta propia. Taller inclusión Financiera y Soberanía Monetaria para la Cuba actual. *Observatorio cubano de Ciencias Económicas*. ANEC. <https://observatorio.anec.cu>.

Bermoemg, R. (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 .

Berndtsson, M. (25 de 10 de 2007). *Thesis projects: A guide for studensts in computer science and information systems*. Springer Science & Business Media.

Borrás, F. (2017). La función social de los bancos cubanos. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, I (1), 31-39.

- Borrás, F. (2019). Transformaciones necesarias en el sistema financiero cubano. *Miradas a la economía cubana. Un plan de desarrollo hasta 2030*. Editorial Casa Ruth.
- Borrás, F., & Ricardez, J. (2017). *Equidad y Desarrollo. Oportunidades y desafíos*. México: Xalapa.
- Brito Echevarría, A. (2018). *Diagnóstico del grado de inclusión financiera en el municipio Ciro Redondo*. (Tesis de Licenciatura en Contabilidad y Finanzas/no publicada). Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez.
- Carballo, I. E. (2018). Inclusión financiera en América Latina. <http://www.eleconomista.com.ar/2018-04-inclusión.finaciara-en-ame-rica-latina>.
- CGAP. (2012). Advancing financial for the world's poor. *Annual report* . <https://www.agap.org>.
- CGAP. (2014). Incentivos para la apertura de corresponsales no bancarios de la banca de las oportunidades en Colombia. En *cgap.org*: [https://www.cgap.org/sites/default/files/colombia\\_agent\\_subsidy\\_program\\_spanish.pdf](https://www.cgap.org/sites/default/files/colombia_agent_subsidy_program_spanish.pdf).
- Chandler, A. D. (2003). Chapters in the history of the American industrial. En *Strategy and Structure*. New York: Beard Books .
- CNBV. (2009). *Reporte de inclusión financiera 1*. México: Comisión Nacional. <https://www.anb.gob.mx>.
- CNBV. (2010). *Reporte de inclusión financiera 2*. México: Comisión Nacional. <https://www.anb.gob.mx>.

- CONAIF. (2012). *Reporte de inclusión financiera 4*. México: Consejo Nacional de Inclusión Financiera. <https://www.gob.mx>.
- Consejo de Estado (12 de octubre de 2018). *Gaceta oficial de la República de Cuba No. 58 Extraordinaria* . Decreto Ley 361 del Banco Central de Cuba de 14 septiembre de 2018. <https://gacetaoficial.gob.cu/pdf/GOC-2018-EX58.rar>.
- Contrera Sierra , E. (2013). El concepto de estrategia como fundamentos de la planeación estratégica. *Pensamiento y gestión* (35).
- Delgado Corrons, L. A. (2016). *Estrategia para estructurar las acciones de educación financiera del Banco Central de Cuba*.
- Delgado Corrons, L. A. (2018). *Estrategia del Banco Central de Cuba para estructurar el proceso de creación de herramientas de educación financiera*. (Tesis de maestría de Calidad del Software). Universidad de Ciencias Informáticas, La Habana. <https://repositorio.uci>.
- Drucker, P. (2007). *The practice of management* . USA: Elsevier.
- Economipedia (13 de octubre 2016). “Bancarización”. Recuperado el 6 de mayo de 2019 de <http://economipedia.com/definiciones/bancarización.html>.
- Federacion latinoamericana de bancos (FELABAN). (noviembre 2018). *Los servicios financieros para todos, una pieza que engrana en el desarrollo económico*. <https://www.felaban.net>.
- FELABAN. (2020). *VI Reporte de Inclusión Financiera de FELABAN 2020*. <https://www.felaban.s3-us-west.2.amazon>.
- Felsenthal, M. & Ryan, H. (2018). Según la base de datos Global Findex, la inclusión financiera está aumentando, pero aún subsisten disparidades. *Comunicado de*

Prensa NO. 2018/130/DEC. Washington D.C.

<https://www.bancomundial.org/es/new/press-release/2018/04/19>.

Fernández, C. (2019). Gobernanza e inclusión financiera digital. Proyecto GIF, Gobernanza e Inclusión financiera. <https://www.findevgateway.or/library>.

Fundeu BBA. (2011). Bancarizar, neologismo del lenguaje económico. Recuperado el 6 de mayo de 2019 de <https://www.fundeu.es/recomendacion/bancarizar>.

García Abreu, L., & Fernández, S. (2008). Procedimiento de aplicación del trabajo creativo en grupo de expertos. (I. s. Echeverría, Ed.) *Ingeniería Energética*, XXIX(2), 46-50.

García, N., Grifoni, A., Mejías, D., & López, J. C. (2013). *Financial Education in Latin America and the Caribbean: Rationale, Overview and Way Forward*. Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions. Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico.

Garzón, M. (2019). América Latina: bien posicionada para convertirse en líder mundial en banca digital. *Boletín Banca Digital, BBVA*, 26 de septiembre.

Gomá, R., Subirats, J., & Brugué, Q. (Junio de 2005). Ciudades y territorios en la sociedad de las redes. *Revista del CLAD Reforma y Democracia* (32), 1-8.

González García, A. A. & González García, J. A. (enero-junio 2021). Inclusión Financiera para las personas naturales. Una estrategia para Cuba. *Revista cubana de Ciencias Económicas Ekotemas*. 7(1), 71-91. <https://www.ekotemas.cu>.

González García, A. A. & González García, J. A. (julio-diciembre 2021). La educación financiera en la edad escolar. Propuesta de una estrategia de acción. *Revista*

*cubana de Ciencias Económicas Ekotemas.* 7(2), 32-43.

<https://www.ekotemas.cu>.

González García, A. A. (2020). *Propuesta de Modelo Estratégico de Inclusión Financiera para la población cubana.* (Tesis de ingeniería industrial/no publicada). Universidad tecnológica de la Habana (CUJAE).

Gordon, T. J. (1994). The Delphi method. *Futures research methodology*, 2(3), 1-30.

GPFI. (2014). Financial Inclusion Action Plan. <https://www.g20.utoronto.ca>.

Lage Codorníu C. & Cruz Simón, K. (julio-diciembre 2022). Desafíos institucionales del sistema financiero cubano. *Economía y Desarrollo*. 166(2). <https://scielo.sls.cu>.

Lage Codorníu, C. (15 de diciembre de 2020). Inclusión financiera: otra ventana de actualización del modelo. Blog Catalejo. *Revista Temas*. Recuperado de inclusión financiera: otra ventana de actualización del modelo. <https://cubarte.cult/revista-temas/inclusió-financiera-otra-ventana-de-atualización-del modelo/>. Recuperado el 20 de noviembre de 2022.

Landeta , J. (2002). *El método Delphi: una técnica de previsión del futuro* . Barcelona, España: Ariel.

López Álvarez, A. Y. (2018). *Diagnóstico de la inclusión financiera en el entorno cubano. Caso población municipio Ciego de Ávila.* (Tesis de licenciatura en Contabilidad y Finanzas/no publicada). Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez.

Lukac, E., & Frazier, D. (2012). Linking strategy to value. *journal Business*.

M, Vega, M., Vásquez , J., & Abad, L. (2016). La estrategia de inclusión financiera y el rol del banco central. (B. C. Peru, Ed.). *Moneda, ISSN 163* (04), 17-20.

- Malla, F., & Zabala, I. (1978). La previsión de futuro en la empresa(III): El método Delphi. *estudios empresariales* (39), 13-24.
- Marrero, A. (2017). *Diagnóstico Preliminar de la inclusión Financiera en Cuba*. (Tesis de licenciatura en Economía/no publicada). Universidad de La Habana.
- Mayoral M. J. (2018). Actualizan normativas del sistema bancario cubano. *Revista Bohemia*. <http://bohemia.cu/nacionales/2018/10/actualizan-normativas-del-sistema-bancario-cubano/>
- Milián, B. (2018). Estrategia de canales de pago en el sistema bancario. *Ponencia presentada en la Primera Jornada Nacional de Gobierno Digital de la Unión de Informáticos de Cuba*. Jibacoa, La Habana.
- Núñez Tabales , J. M., & Ortiz Montes, S. (2017). Inclusión financiera: diagnóstico de la situación en América Latina y el Caribe. *Revista Galega de economía*, 26 (1), 45. Recuperado el 1 de Marzo de 2022, de <http://www.usc.es/econo/rge/banvidaq.htm>
- OCDE/CAF. (2020). Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe : retos de implementación. <https://www.oecd.org>.
- PCC. (2021). *Lineamientos de la política económica y social del partido y la revolución para el periodo 2021-2026*. Empresa de Artes gráficas . La Habana: Federico Engels.
- Pearce, D. (2014). Estrategias nacionales de inclusión financiera (ENIF) y desarrollo financiero. <https://www.imf.org>.
- Planas Batista, Y. (2007): *Procedimiento metodológico para armonizar las normas nacionales con las NI As. Caso Cuba*. [Tesis doctoral no publicada, Universidad de Camagüey].

- Powell, C. (2003). The delphi technique: myths and realities. *journal of advanced nursing*, 41(4), 376-382.
- Rodríguez, E. (2019). Seis tendencias de tecnología bancaria para el 2019. COBIS. <https://blog.cobiscorp.com/seis-tendencias-de-tec-nología-bancaria-para-el-2019>.
- Romero, C. (2018). Breve historia de la innovación tecnológica en los servicios financieros. Línea del tiempo tecnologías emergentes e innovaciones en los servicios financieros. <https://www.fintechgracion.com/2018/06/breve-historia-de-la-innovacion-tecnologica-en-los-servicios-financieros/>
- Ronda Pupo, G. (2007). *Dirección y Estrategia . Constructo y Dimensiones .* Caracas: Ediciones Futuro.
- Vega , M., Vásquez , J. L., & Abad, L. (2016). La estrategia de Inclusión Financiera y el rol del Banco Central. *Central Moneda*.
- Williams, P. L., & Webb , C. (1994). The delphi Tennique: A methodological discussion. *Journal of advanced nursing* , 19(1), 180-186.
- Witkin, E. R., & Altschuld, J. W. (1995). *Planning and conducting needs assessment: A practical guide*. Thousand Oaks: Sage.
- World Bank. (2008). *Fiannce for All? polices and Pitfalls in Expanding Access*. Washintog: World Bank Police Research Report. <https://openknowledge.worldbank.org/hadle/10986/6905>.
- World Bank. (2012). *AnnuaL Report*. <https://elibrary.woldbank.org>.
- World Bank. (2018). “*Finance for All? Policies and Pitfalls in Expanding Access*”. Washington, DC:EEUU: World Bank PoliceResearchReport.

Zayas Ramos K, Alarcón Armenteros Adelfa D., Muñoz de Armas L. & Pérez Quinta L.

(mayo-agosto 2021). Los retos de la inclusión financiera en Cuba: caso de Ciego

de Ávila. *Revista Universidad y Ciencia*, 10(2). <https://revistas.unica.cu/uciencia>.

Zhang, D., Min, H., & Qiang, J. (2020). *Financial markets under the global pandemic of*

*COVID-19*. <https://www.sciencedirect.com>.



## **ANEXOS**

### **Anexo 1. Guía de Entrevistas.**

#### **1.1. Entrevista a trabajadores del sistema bancario.**

1. Conoce el término: Inclusión financiera.

➤ Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2. Existe alguna Estrategia de Inclusión Financiera coordinada por el BCC.

➤ Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

3. Cuando se diseña un nuevo producto financiero se realiza un plan de capacitación a los RRHH de su Sucursal.

➤ Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

4. Conoce tecnologías que puedan garantizar mayor uso y acceso de los servicios y productos financieros.

➤ Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

#### **1.2. Entrevista a la población mayor de 18 años.**

1. Conoce los productos y servicios que ofrece el sector bancario.

➤ Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2. Confía en el sector bancario

➤ Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

3. Usted ha accedido a algún producto o servicio que ofrece el sector bancario.

➤ Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

4. Ha obtenido financiamiento o crédito por otras vías que no sea el sistema bancario.

➤ Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

## Anexo 2. Resultados de las entrevistas.

**Tabla 4. Resultados de la entrevista a trabajadores del sistema bancario.**

<b>Preguntas</b>	<b>Positivo</b>	<b>Negativo</b>	<b>Por ciento positivo</b>	<b>Por ciento negativo</b>
Pregunta 1	5	35	12,5	87,5
Pregunta 2		40		100
Pregunta 3	10	30	25	75
Pregunta 4	8	32	20	80

Fuente: Elaborada a partir del procesamiento estadístico de la entrevista.

**Tabla 5. Resultados de la entrevista a la población mayor de 18 años.**

<b>Preguntas</b>	<b>Positivo</b>	<b>Negativo</b>	<b>Por ciento positivo</b>	<b>Por ciento negativo</b>
Pregunta 1	31 250	76 835	28,91	71,09
Pregunta 2	98 005	1 0800	90,67	9,33
Pregunta 3	32 426	75 659	30	70
Pregunta 4	45 678	62 407	42,26	57,74

Fuente: Elaborada a partir del procesamiento estadístico de la entrevista.

### Anexo 3 Esquema De La Estrategia

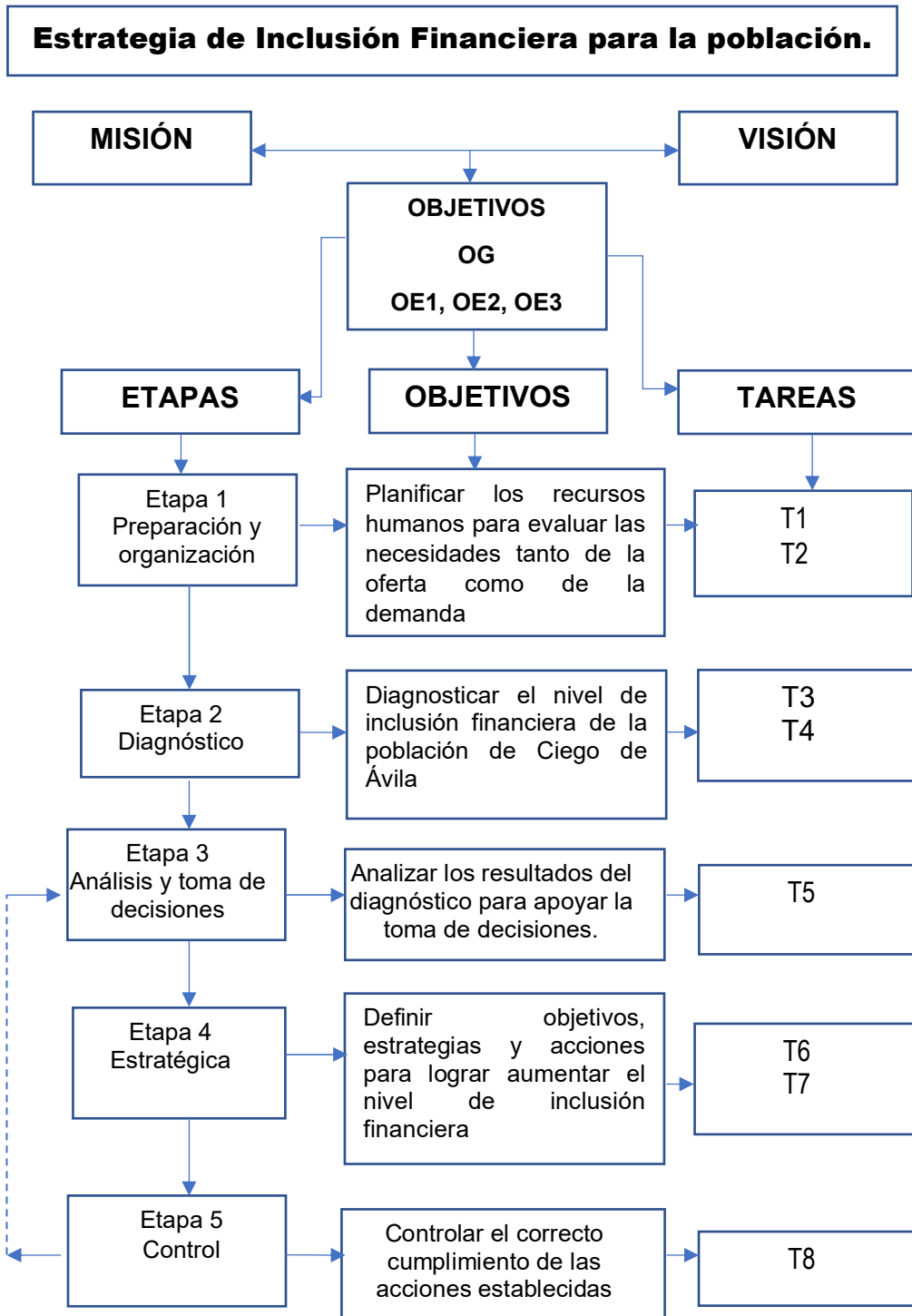


Figura 1. Esquema de la Estrategia de Inclusión Financiera

#### Anexo 4. Encuesta a especialistas para la selección de expertos.

Estimado Colega:

Por su conocida experiencia como profesor e investigador de la enseñanza superior o trabajador del sistema bancario, necesitamos su cooperación para validar la estrategia de inclusión financiera la cual se anexa de forma resumida.

#### Datos generales:

Formación profesional: \_\_\_\_\_

Ocupación actual: \_\_\_\_\_

Experiencia en la Educación Superior: \_\_\_\_\_

Grado científico obtenido: \_\_\_\_\_

1.- En la tabla que aparece a continuación se le propone una escala del 1 al 10, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque la cuadrícula que considere se corresponde con el grado de conocimiento que posee sobre la temática anteriormente relacionada.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

2.- Marque con una cruz las fuentes que usted considera que han influido en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

Fuentes de argumentación	Grado de influencia de cada una de las fuentes en sus criterios		
	A (Alto)	M (Medio)	B (Bajo)
Análisis teóricos realizados (A.T.)			
Experiencia como profesional (E. O.)			
Trabajos de autores nacionales (A. N.)			
Trabajos de autores extranjeros (A. E.)			
Sus propios conocimientos sobre el estado del problema de investigación (P. C.)			
Su intuición (I.)			

Muchas gracias

## Anexo 5. Encuesta a expertos.

Estimado compañero:

Ha sido Ud. seleccionado en calidad de experto para colaborar con la investigación.

En tal sentido se elabora esta encuesta cuyo objetivo es:

Conocer la factibilidad y viabilidad de la aplicación de la “Estrategia de inclusión financiera para la población cubana”. Su opinión sincera es muy importante.

Datos del experto:

Años de experiencia relacionado con el sector bancario. \_\_\_\_\_

Categoría Docente. \_\_\_\_\_

Grado Científico. \_\_\_\_\_

Referirse a la adecuación de los siguientes aspectos y argumentos utilizados como parte de la “Estrategia de inclusión financiera para la población cubana. caso Ciego de Ávila”:

1. Considera que la selección de los fundamentos teóricos que sustentan el diseño de la estrategia, permite revelar las categorías esenciales que explican la esencia del objeto de investigación, de manera:

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

2. Considera que el objetivo de la estrategia propuesta garantizara aumentar el nivel de inclusión financiera de la población.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

3. ¿Considera Ud. ¿Que el diagnóstico es importante para evaluar el estado actual de la inclusión financiera e identificar obstáculos y oportunidades relevantes para el éxito de la estrategia?

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

4. ¿Considera Ud. ¿Que los indicadores propuestos nos permiten medir el nivel de inclusión financiera?

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

5. ¿Considera que el análisis de los resultados del diagnóstico permitirá tomar mejores decisiones?

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

6. ¿Cómo considera Ud. el plan de acción propuesto en la etapa 4 estratégica?

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

7. Etapas de la Estrategia.

Concepción general de las etapas: caracterización de los niveles y la sistematización metodológica para la inclusión financiera.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

La estrategia añade valor, de manera:

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

Diseño de las tareas en cada una de las etapas, de manera:

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

La aplicación de la estrategia propuesta para la inclusión financiera contribuye a elevar la inclusión financiera de la población de manera:

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

8. Considera la estrategia propuesta, de manera:

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

## **Anexo 6. Encuesta de Educación Financiera.**

Como parte de una línea de investigación asociada a un Proyecto de investigación, se hace necesario medir los conocimientos financieros actuales de las personas, para ello se ha diseñado esta encuesta que agradeceríamos contestara para ayudar al diseño de la investigación. La estructura de la misma permite evaluar varios aspectos diferentes y aplicar métodos científicos que conducirán la línea de investigación; para lo cual se ha dividido en partes según el propósito de la información que usted, gentilmente nos proporcionará.

Es importante resaltar que esta encuesta está enfocada al lado de la demanda ya que para la parte de la oferta se utilizarán informes y estadísticas del Sistema Bancario. El enfoque de la Educación Financiera como pilar de la Inclusión Financiera debe contener al resto de los pilares básicos: Acceso, Uso y Calidad de los servicios financieros. La misma se ha conformado utilizando materiales de diversas organizaciones como: CEMLA, OCDE\*, GAFISUD, entre otras fuentes.

Gracias por colaborar.

Por favor, complete estos datos:

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: ( ) F ( ) M Escolaridad: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_

### **Parte I. Conocimiento General del tema**

#### **1. ¿Conoce el concepto de Educación Financiera?**

A ( ) Si b ( ) No

#### **2. ¿Ha recibido educación financiera por alguna vía?**

a ( ) Si b ( ) No

#### **3. Si la respuesta anterior fue SI, marque ¿Cómo adquirió ese conocimiento?**



- a) ( ) Como trabajador del sistema financiero
- b) ( ) En la Universidad
- c) ( ) Como cliente a través de su banco
- d) ( ) Por los medios de comunicación
- e) ( ) Otra ¿cuál? \_\_\_\_\_

**4. Si la respuesta a la pregunta 2 es SI, por favor marque ¿Para qué le ha servido?**

- a) ( ) Llevar control de ingresos y gastos
- b) ( ) Aprender a ahorrar
- c) ( ) Aprender a hacer un presupuesto
- d) ( ) Utilizar productos financieros más informado
- e) ( ) Conocer servicios financieros
- f) ( ) Aprender sus derechos y responsabilidades
- g) ( ) Otros \_\_\_\_\_

**5. ¿Conoce de algún programa que el Banco esté llevando a cabo para fomentar la cultura financiera?**

- a ( ) Si    b ( ) No

**6. Si la respuesta es SI marque ¿cuáles mecanismos emplea el banco para ello?**

- a) ( ) Página web
- b) ( ) Información a través de medios de comunicación
- c) ( ) Promoción directa con el cliente
- d) ( ) Plegables
- e) ( ) Otros ¿cuál? \_\_\_\_\_

**7. ¿Considera necesario aumentar el grado de conocimientos financieros en la población?**

a ( ) Si b ( ) No

**8. ¿Considera que una causa de que la población no utilice a los bancos para sus operaciones financieras es la falta de información?**

a ( ) Si b ( ) No

**9. ¿Le gustaría contar con herramientas informáticas que le ayudaran a estar más informado sobre temas financieros?**

a ( ) Si b ( ) No

**10. ¿Considera importante que exista un sitio web solo para la Educación Financiera que le proporcione información y herramientas útiles?**

a ( ) Si b ( ) No

## **Parte II. Conocimientos Financieros**

**1. ¿Sabe Ud. todo lo que necesita para la apertura de una cuenta en el banco?**

a ( ) Si b ( ) No

**2. ¿Conoce Ud. en qué monedas puede abrir las cuentas bancarias?**

a ( ) Si b ( ) No

**3. ¿Conoce la tasa de interés que pagan las instituciones financieras por mantener una cuenta de ahorro en ellas?**

a ( ) Si b ( ) No

**4. ¿Sabe calcular el interés que ganaría por tener una cuenta en el banco?**

a ( ) Si b ( ) No

**5. ¿Sabe las diferentes modalidades de ahorro que existen?**

a ( ) Si b ( ) No

6. **¿Conoce la diferencia entre una cuenta de ahorro a la vista y un depósito a plazo fijo?**

a ( ) Si            b ( ) No

7. **¿Conoce la modalidad de ahorro “Cuenta para el futuro o formación de fondos”?**

a ( ) Si            b ( ) No

8. **Conoce ¿qué tipos de créditos bancarios a personas naturales ofrece el banco?**

a ( ) Si            b ( ) No

9. **Conoce ¿en qué moneda lo puede solicitar?**

a ( ) Si            b ( ) No

10. **¿Ud. sabe cuánto son los intereses o tasa de interés que le cobra la entidad financiera por un crédito que tiene con ella?**

a ( ) Si            b ( ) No

### **Parte III. Ahorro**

1. **En los últimos 12 meses, ¿ha estado separando o guardando dinero de cualquiera de las siguientes formas? Marque ¿cuáles?**

a) ( ) Ahorra en el hogar, alcancía o “debajo del colchón”

b) ( ) Ahorra mediante cuenta de ahorro en el banco

c) ( ) Da dinero a la familia para ahorrar en su nombre

d) ( ) Ahorra comprando joyas u otros activos

e) ( ) Tiene un Certificado de depósito a término o plazo fijo

f) ( ) No ha estado ahorrando

g) ( ) Otra ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**2. (Solo la contestan los que no marcaron ni 'b' ni 'e' en la pregunta 1)¿Por qué no tiene sus ahorros en una entidad financiera? Marque todas las que considere sus motivos**

- a) ( ) No confío en las entidades financieras
- b) ( ) La entidad financiera queda muy lejos
- c) ( ) La entidad financiera se negó a abrirle una cuenta
- d) ( ) No me gustaron las opciones de ahorro que me ofreció la entidad financiera
- e) ( ) Siempre está lleno / largas colas / toma mucho tiempo
- f) ( ) Piden requisitos que no tengo
- g) ( ) El saldo mínimo que piden es muy alto
- h) ( ) Los controles sobre la procedencia de los fondos son estrictos
- i) ( ) Otra causa ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**3. (Solo para los que marcaron 'f' en la pregunta 1)¿Por qué no ahorra?**

- a) ( ) No necesito/no me interesa ahorrar
- b) ( ) No tengo dinero suficiente para ahorrar (ingresos insuficientes o variables)
- c) ( ) No sé cómo ahorrar o administrar el dinero
- d) ( ) Ninguna entidad me ha ofrecido productos de ahorro
- e) ( ) No hay productos de ahorro que me sirvan
- f) ( ) Otro motivo ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**4. Si Ud. ha ahorrado indique los beneficios**

- a) ( ) Pudo salir de vacaciones
- b) ( ) Pudo efectuar gastos planeados

- c) ( ) Pudo comprar un equipo electrodoméstico
- d) ( ) Pudo comprar/ampliar/remodelar la casa
- e) ( ) Pudo iniciar/ampliar un negocio
- f) ( ) Otro ¿cuál? \_\_\_\_\_

#### **Parte IV. Tecnología asociada a los servicios financieros**

**1. Cuando Ud. necesita sacar efectivo de su cuenta, ¿cómo lo hace normalmente?**

- a) ( ) Saca de un cajero automático
- b) ( ) En la ventanilla de una sucursal de su banco o entidad financiera
- c) ( ) No saca dinero en efectivo

**2. ¿Qué tan cerca de su casa, lugar de estudio, de trabajo o donde desarrolla sus actividades, le quedan cada una de los siguientes puntos de acceso de una entidad financiera que le sirva a usted, si necesita hacer alguna transacción financiera.**

**Una oficina de entidad financiera (banco, caja de ahorro)**

- a ( ) Muy cerca    b ( ) Cerca    c ( ) Lejos    d ( ) Muy lejos

**Un cajero automático de cualquier entidad financiera**

- a ( ) Muy cerca    b ( ) Cerca    c ( ) Lejos    d ( ) Muy lejos

**3. ¿Sabe que se puede utilizar el cajero automático para hacer transacciones financieras como p.ej.: pagar servicios de electricidad, teléfono?**

- a ( ) Si    b ( ) No

**4. ¿Sabe que se pueden hacer transferencias entre tarjetas magnéticas por el Cajero automático?**

- a ( ) Si    b ( ) No

**5. ¿Sabe que se pueden utilizar las tarjetas magnéticas para pagar en las tiendas utilizando el POS o TPV (Terminales de Punto de Venta)?**

a ( ) Si b ( ) No

**6. ¿Conoce el servicio de banca telefónica?**

a ( ) Si b ( ) No

**7. Marque cuál de estas transacciones Ud. puede hacer por medio de la banca telefónica**

a) ( ) Pago de servicios de electricidad, teléfono y agua

b) ( ) Transferencia

c) ( ) Consulta de saldo

d) ( ) Consultar tipo de cambio

e) ( ) Pago de tributos (ONAT)

f) ( ) Otros ¿cuáles? \_\_\_\_\_

**9. ¿Alguna vez ha usado su celular para hacer cualquier transacción financiera en Cuba?**

a ( ) Si b ( ) No

**10. Si la respuesta es NO, por favor marque razones:**

a ( ) No existe la posibilidad en Cuba

b ( ) No conozco que exista el servicio

c ( ) No me gusta realizar transacciones financieras por el celular

d ( ) Otras ¿cuáles? \_\_\_\_\_

**11. ¿Le gustaría utilizar su celular para hacer transacciones financieras en Cuba?**

a ( ) Si b ( ) No

**11. Si la respuesta es SI Marque razones:**

- a ( ) Sería muy cómodo
- b ( ) Es más fácil
- c ( ) Es más barato
- d ( ) Las transacciones se pueden hacer a cualquier hora
- e ( ) Las transacciones se pueden hacer desde cualquier lugar
- f ( ) Permite ahorrar tiempo
- g ( ) Porque me gusta usar el celular
- h ( ) Otras ¿cuáles? \_\_\_\_\_

**12. ¿Alguna vez ha usado internet para hacer cualquier transacción financiera en Cuba?**

- a ( ) Si    b ( ) No

**13. Si la respuesta es NO, por favor marque razones:**

- a ( ) No existe la posibilidad en Cuba
- b ( ) No conozco que exista el servicio
- c ( ) No me gusta realizar transacciones financieras por internet
- d ( ) Otras ¿cuáles? \_\_\_\_\_

**14. ¿Le gustaría utilizar internet para hacer transacciones financieras?**

- a ( ) Si    b ( ) No

**15. Si la respuesta es SI por favor marque razones:**

- a ( ) Es seguro
- b ( ) Es más fácil
- c ( ) Es más barato
- d ( ) Las transacciones se pueden hacer a cualquier hora

e ( ) Las transacciones se pueden hacer desde cualquier lugar

f ( ) Permite ahorrar tiempo

g ( ) Porque me gusta usar el internet.

h ( ) Otras ¿cuáles? \_\_\_\_\_

Fuente: Encuesta aprobada por el BCC/2023 para medir el nivel de educación financiera de la población.



**Anexo 7. Resultados del procesamiento de la encuesta de educación financiera por el paquete estadístico SPSS.**

**Estadísticos**

		Edad	Sexo	Escolaridad
N	Válido	4090	4090	4090
	Perdidos	21	21	21
Media		41.13	1.65	3.04
Mediana		39.00	2.00	3.00
Moda		33	2	3

**Tabla de frecuencia**

**Sexo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	1432	34.8	35.0	35.0
	Masculino	2658	64.7	65.0	100.0
	Total	4090	99.5	100.0	
Perdidos	Sistema	21	.5		
Total		4111	100.0		

**Escolaridad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primario	184	4.5	4.5	4.5
	Secundario	668	16.2	16.3	20.8
	Medio	2056	50.0	50.3	71.1
	Superior	1182	28.8	28.9	100.0
	Universitario	4090	99.5	100.0	
	Total	4090	99.5	100.0	
Perdidos	Sistema	21	.5		
Total		4111	100.0		

**Sexo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	1432	34.8	35.0	35.0
	Masculino	2658	64.7	65.0	100.0
	Total	4090	99.5	100.0	
Perdidos	Sistema	21	.5		
Total		4111	100.0		

**Escolaridad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primario	184	4.5	4.5	4.5
	Secundario	668	16.2	16.3	20.8
	Medio Superior	2056	50.0	50.3	71.1
	Universitario	1182	28.8	28.9	100.0
	Total	4090	99.5	100.0	
Perdidos	Sistema	21	.5		
Total		4111	100.0		

**P1.1**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		21	.5	.5	.5
	si	911	22.2	22.2	22.7
	No	3179	77.3	77.3	100.0
	Total	4111	100.0	100.0	

**P1.2**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		21	.5	.5	.5
	si	911	22.2	22.2	22.7
	No	3179	77.3	77.3	100.0
	Total	4111	100.0	100.0	

**P1.3**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3200	77.8	77.8	77.8
Como trabajador del sistema financiero	253	6.2	6.2	84.0
otra	658	16.0	16.0	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P1.4**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3200	77.8	77.8	77.8
Llevar control de ingresos y gastos	253	6.2	6.2	84.0
Utilizar productos financieros más informados	658	16.0	16.0	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P1.5**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	21	.5	.5	.5
Si	1533	37.3	37.3	37.8
No	2557	62.2	62.2	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P1.6**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2578	62.7	62.7	62.7
Información a través de los medios de comunicación	506	12.3	12.3	75.0
Promoción directa con el cliente	369	9.0	9.0	84.0
Plegables	658	16.0	16.0	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P1.7**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	21	.5	.5	.5
si	4090	99.5	99.5	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P1.8**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	21	.5	.5	.5
Si	2646	64.4	64.4	64.9
No	1444	35.1	35.1	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P1.9**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	345	8.4	8.4	8.4
Si	2984	72.6	72.6	81.0
No	782	19.0	19.0	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P1.10**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	345	8.4	8.4	8.4
Si	2984	72.6	72.6	81.0
No	782	19.0	19.0	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P2.1**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	345	8.4	8.4	8.4
Si	2728	66.4	66.4	74.8
No	1038	25.2	25.2	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P2.2**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	345	8.4	8.4	8.4
Si	3766	91.6	91.6	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P2.3**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	345	8.4	8.4	8.4
Si	1233	30.0	30.0	38.4
No	2533	61.6	61.6	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P2.4**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	345	8.4	8.4	8.4
Si	1015	24.7	24.7	33.1
No	2751	66.9	66.9	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P2.5**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	345	8.4	8.4	8.4
Si	2314	56.3	56.3	64.7
No	1452	35.3	35.3	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P2.6**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	345	8.4	8.4	8.4
Si	3053	74.3	74.3	82.7
No	713	17.3	17.3	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P2.7**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	345	8.4	8.4	8.4
Si	3053	74.3	74.3	82.7
No	713	17.3	17.3	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P2.8**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	345	8.4	8.4	8.4
Si	2153	52.4	52.4	60.8
No	1613	39.2	39.2	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P2.9**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	345	8.4	8.4	8.4
Si	3191	77.6	77.6	86.0
No	575	14.0	14.0	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P2.10**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	345	8.4	8.4	8.4
Si	1995	48.5	48.5	56.9
No	1771	43.1	43.1	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P3.1**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	345	8.4	8.4	8.4
Ahorra en el hogar, alcancía o debajo del colchón	911	22.2	22.2	30.6
Ahorra mediante cuenta en el banco	828	20.1	20.1	50.7
Tiene un certificado de depósito a término o plazo fijo	345	8.4	8.4	59.1
No ha estado ahorrando	1682	40.9	40.9	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P3.2**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2047	49.8	49.8	49.8
La entidad financiera queda muy lejos	658	16.0	16.0	65.8
Siempre está lleno/ largas colas/toma mucho tiempo	253	6.2	6.2	72.0
El saldo mínimo es muy alto	667	16.2	16.2	88.2
Los controles sobre la procedencia de los fondos son estrictos	486	11.8	11.8	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P3.3**



	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2176	52.9	52.9	52.9
No tengo dinero suficiente para ahorrar	1196	29.1	29.1	82.0
No sé cómo ahorrar o administrar el dinero	486	11.8	11.8	93.8
No hay producto de ahorro que me sirvan	253	6.2	6.2	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P3.4**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1794	43.6	43.6	43.6
Pudo efectuar gastos planeados	1486	36.1	36.1	79.8
Pudo Comprar un equipo electrodoméstico	831	20.2	20.2	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P4.1**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	345	8.4	8.4	8.4
Saca de un cajero automático	1995	48.5	48.5	56.9
En la ventanilla de una sucursal de su banco	322	7.8	7.8	64.8
No saca dinero en efectivo	1449	35.2	35.2	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P4.2**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	345	8.4	8.4	8.4
Cerca	184	4.5	4.5	12.9
Lejos	966	23.5	23.5	36.4
Muy lejos	2616	63.6	63.6	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P4.3**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	345	8.4	8.4	8.4
Si	3053	74.3	74.3	82.7
No	713	17.3	17.3	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P4.4**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	345	8.4	8.4	8.4
Si	2662	64.8	64.8	73.1
No	1104	26.9	26.9	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P4.5**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	345	8.4	8.4	8.4
Si	3237	78.7	78.7	87.1
No	529	12.9	12.9	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P4.6**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	345	8.4	8.4	8.4
Si	1380	33.6	33.6	42.0
No	2386	58.0	58.0	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P4.7**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2547	62.0	62.0	62.0
Pago de servicios de electricidad y teléfono	1081	26.3	26.3	88.3
Transferencia	46	1.1	1.1	89.4
Consulta de saldo	437	10.6	10.6	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P4.8**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	345	8.4	8.4	8.4
Si	598	14.5	14.5	22.9
No	3168	77.1	77.1	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P4.9**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	943	22.9	22.9	22.9
No existe la posibilidad en Cuba	184	4.5	4.5	27.4
No conozco que exista el servicio	1880	45.7	45.7	73.1
No me gusta realizar transacciones financieras por el celular	575	14.0	14.0	87.1
otras	529	12.9	12.9	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P4.10**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	552	13.4	13.4	13.4
Si	1440	35.0	35.0	48.5
No	2119	51.5	51.5	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P4.11**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2671	65.0	65.0	65.0
Sería muy cómodo	888	21.6	21.6	86.6
Es más fácil	46	1.1	1.1	87.7
Las transacciones se pueden hacer desde cualquier lugar	46	1.1	1.1	88.8
e	46	1.1	1.1	89.9
Permite ahorrar tiempo	414	10.1	10.1	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P4.12**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	345	8.4	8.4	8.4
No	3766	91.6	91.6	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P4.13**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	345	8.4	8.4	8.4
No existe la posibilidad en Cuba	184	4.5	4.5	12.9
No conozco que exista el servicio	1992	48.5	48.5	61.3
No me gusta realizar transacciones por internet	1061	25.8	25.8	87.1
otras	529	12.9	12.9	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P4.14**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	345	8.4	8.4	8.4
Si	1926	46.8	46.8	55.2
No	1840	44.8	44.8	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P4.15**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1909	46.4	46.4	46.4
Es más fácil	414	10.1	10.1	56.5
Las transacciones se pueden hacer a cualquier Hora	414	10.1	10.1	66.6
Permite ahorrar tiempo	888	21.6	21.6	88.2
Porque me gusta usar el internet	486	11.8	11.8	100.0
Total	4111	100.0	100.0	

**P5.1**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4111	100.0	100.0	100.0

**P5.2**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4111	100.0	100.0	100.0

**P5.3**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4111	100.0	100.0	100.0

