Directivo al Día

Vol. XXII, No. 4, octubre-diciembre 2023, pp. 19-31 ISSN 1813-3231

ARTÍCULO CIENTÍFICO

Un acercamiento al término educación financiera y su influencia para lograr la inclusión financiera

An approach to the term financial education and its influence on achieving financial inclusion

Lic. Alejandro Céspedes de Villegas
https://orcid.org/0000-0002-8759-730X
Dirección Provincial del Banco Popular de Ahorro, Villa Clara, Cuba
alejandrocv92@nauta.cu

Recibido:15/09/2023
Aceptado: 6/12/2023

Resumen

En el presente artículo se realiza una revisión bibliográfica sobre los términos de educación financiera e inclusión financiera y se trata de establecer correlación entre ambos. Existe una marcada tendencia en el mundo actual a enfrentar los bajos índices de inclusión financiera desarrollando estrategias de educación financiera que en muchos países se implementan nacionalmente. América Latina y el Caribe no son ajenos a este abordaje del problema. En la literatura consultada queda documentada esta forma de actuar en nuestra región. En el presente se señalan aspectos fundamentales a tener en cuenta en Cuba para garantizar el acceso y el uso adecuados a los productos financieros de acuerdo a la bibliografía revisada. Por lo que se pretende aportar una visión más clara acerca de estos términos y su correlación.

Palabras clave: educación financiera, inclusión financiera, bancarización, sistema bancario, estrategias de educación financiera

Abstract

In this article, a bibliographic review is carried out on the terms of financial education and financial inclusion and an attempt to establish a correlation between them. There is a marked tendency in today's world to confront the low rates of financial inclusion by developing financial education strategies that are implemented nationally in many countries. Latin America and the Caribbean

Vol. XXII, No. 4, octubre-diciembre 2023, pp. 19-31 ISSN 1813-3231

are no strangers to this approach to the problem. This way of acting in our region is documented in the literature consulted. This document points out fundamental aspects to take into account in Cuba to guarantee adequate access and use of financial products according to the reviewed bibliography.

Keywords: financial education, financial inclusion, banking, bank system, financial education strategies

Introducción

En la actualidad es necesario lograr sistemas bancarios más incluyentes con productos y servicios acorde a las necesidades de cada cliente. A su vez las instituciones financieras deben preocuparse por la forma en que sus clientes acceden y consumen los servicios disponibles con la garantía de un uso responsable de los mismos y contribuyendo a la equidad social y el desarrollo sostenible.

El acceso y el uso de servicios financieros tienen un enorme potencial para mejorar la calidad de vida de las personas. Por lo que lograr la inclusión financiera de la población cubana se ha convertido en un objetivo clave para la economía del país. A través de la educación financiera es posible aumentar los niveles de inclusión financiera que posibilite un crecimiento económico sostenible.

El sistema bancario cubano ha hecho grandes esfuerzos para poner en la mano de clientes un gran grupo de productos y servicios digitales en consonancia con la demanda. La comodidad de realizar transacciones básica como depósitos, retiros o pagos de servicios básicos, buscar facilitar al usuario el acceso desde el sector donde vive o trabaja sin tener que acudir a una agencia bancaria dentro de las zonas urbanas destinadas a las instituciones (Acosta Véliz, Coronel Pérez y Bermúdez Gallegos, 2018).

Las finanzas digitales han ganado y continuarán ganando espacio en los mercados financieros, con la creación de nuevos y estructurados productos que buscan a través de las

Vol. XXII, No. 4, octubre-diciembre 2023, pp. 19-31 ISSN 1813-3231

posibilidades generar soluciones a la medida de las necesidades de los clientes. (Cardona Valencia, 2020). Pero es necesario abordar sobre la forma en que las instituciones bancarias educan a sus clientes y socializan estas ofertas para que sean conocidas, comprendidas y explotadas por todos los beneficiados.

Materiales Y Métodos

En el presente artículo se utilizan métodos y técnicas de los niveles teóricos y empíricos siendo el fundamental el análisis documental, utilizado para realizar la revisión bibliográfica de la literatura publicada. Además, se utilizaron los métodos analítico-sintético, inductivo-deductivo e histórico-lógico para poder realizar un compendio de lo publicado y darle un orden lógico y cronológico. Se aplicó también la triangulación de información para establecer la correlación entre los conceptos de inclusión y educación financiera.

Resultados Y Discusión

Acercamiento Al Término Inclusión Financiera

Mientras el consenso sobre la importancia de la inclusión financiera 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. (Alarcón Armenteros, Zayas Ramos y Muñoz de Armas, 2020)

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 con mecanismos de protección al consumidor y vías de desarrollo de educación financiera que satisfagan sus necesidades y les permitan elegir las alternativas que consideren más adecuadas.

Además, al fortalecerse la inclusión financiera, se facilita el acceso de diversos segmentos de la población a servicios y productos financieros, lo que contribuirá al incremento

Vol. XXII, No. 4, octubre-diciembre 2023, pp. 19-31 ISSN 1813-3231

de sus ingresos, al crecimiento económico y a la estabilidad financiera. (Alarcón Armenteros et al., 2020)

Por supuesto, la tecnología digital por sí misma no es suficiente para aumentar la inclusión financiera. Para asegurar que las personas se beneficien de los servicios financieros digitales es necesario contar con un Sistema de pagos bien desarrollado, una buena infraestructura física, regulaciones adecuadas y sólidas medidas de protección al consumidor. Además, los servicios financieros tienen que adaptarse a las necesidades de los grupos menos favorecidos y a quienes usan por primera vez servicios financieros, que pueden tener menor nivel de alfabetización y conocimientos numéricos.(Ñúñez Tabales y Ortiz Montes, 2017)

La tecnología transforma el panorama del sector financiero, siendo responsable de un mayor acceso a los servicios financieros de manera profunda. Para ello existe una serie de indicadores que pretenden medir el impacto y la calidad de la inclusión financiera.

Los indicadores de inclusión financiera tienen como objetivo la cuantificación del acceso y uso de productos financieros. Si bien no existe consenso sobre qué medir o cómo medirlo el objetivo es tener un punto de partida para la mejora continua de los datos y a largo plazo la mejora de políticas públicas asociadas a temas de inclusión financiera. En todos los casos estos indicadores se dividieron en tres categorías: acceso, uso y calidad de los productos y servicios financieros.

De acuerdo con la investigación de Alarcón Armenteros, et al., (2020) estos indicadores pueden definirse de la siguiente forma:

- Los **indicadores de acceso** se refieren a la capacidad que ofrecen las instituciones financieras para utilizar los servicios y productos financieros. Determinar el nivel de acceso puede demandar la detección y el análisis de las posibles barreras a la apertura y utilización de una cuenta bancaria, tales como su

Vol. XXII, No. 4, octubre-diciembre 2023, pp. 19-31 ISSN 1813-3231

costo o la cercanía de los puntos de acceso a los servicios bancarios (sucursales, cajeros automáticos, entre otros)

- Los **indicadores de uso** miden el nivel de profundidad o grado de utilización de los productos y servicios financieros. En estos indicadores está incluida la regularidad, la frecuencia y la duración del uso en el tiempo. Los **indicadores de calidad**, protección al consumidor y educación financiera. La 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.

En el artículo Bancarización e inclusión financiera de la población los autores desarrollan una serie de indicadores más detallada (González García y González García, 2022)

Indicadores de la Variable Calidad. Adecuación de los productos y servicios financieros al mercado objetivo:

1. Número de Cuentas de ahorro por cada 100 000 habitantes.

2. Número de Depósitos a Término por cada 100 000 habitantes.

3. Número de Cuentas para el Futuro (Formación de Fondos) por cada 100000 habitantes.

4. Saldo Promedio de ahorro.

5. Número de créditos otorgados en un año por cada 100 000 habitantes.

6. Saldo Promedio de financiamientos.

7. Número de Tarjetas Magnéticas por cada 100 000 habitantes.

8. Número de clientes de Transfer móvil por cada 100 000 habitantes.

Vol. XXII, No. 4, octubre-diciembre 2023, pp. 19-31 ISSN 1813-3231

9. Porciento de Cuentas en estado inactivo con relación al total.

Indicadores de la Variable Acceso. Disponibilidad de productos y servicios financieros (proximidad geográfica y acceso tecnológico):

10. Número de Sucursales por cada 100 000 habitantes.

11. Número de Cajeros Automáticos (ATM) por cada 100 000 habitantes.

12. Número de Terminales de Puntos de Venta (TPV) por cada 100 000 habitantes.

13. Número de cubículos de caja en sucursales por cada 100 000 habitantes.

14. Número de operaciones de cajas por cada 100 000 habitantes.

15. Número de operaciones en cajeros por cada 100 000 habitantes.

16. Número de operaciones por TPV por cada 100 000 habitantes.

17. Número de servicios de banca móvil por cada 100 000 habitantes.

Indicadores de la Variable Seguridad. Garantía de protección al consumidor de productos y servicios financieros:

18. Número de quejas y reclamaciones oficiales recibidas en el Banco.

19. Número de quejas de consumidores, resueltas y cerradas (Porcentaje del total de quejas).

20. Existencia de canales de transmisión de quejas y reclamaciones (telefónicos, digitales).

21. Existencia de ventanas diseñadas para evaluar la calidad de los productos y servicios en las redes sociales (páginas Web).

22. Existencia de ventanas diseñadas para expresar quejas y reclamaciones en las redes sociales (páginas Web). (p. 17)

Estrategias De Educación Financiera Como Forma De Garantizar Inclusión Financiera

La conceptualización de la inclusión financiera en el mundo está orientada hacia la educación financiera de los sujetos económicos, en el acceso y el uso de los productos y servicios

Vol. XXII, No. 4, octubre-diciembre 2023, pp. 19-31 ISSN 1813-3231

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. (Alarcón Armenteros et al., 2020)

No es posible lograr una adecuada inclusión financiera si no se atienden los procesos de educación que conlleva el uso pertinente, racional e inmediato de las herramientas que las instituciones financieras depositan en el cliente. La Educación Financiera es clave para combatir la autoexclusión y propiciar la formación de relaciones sólidas y responsables entre el sistema financiero y sus usuarios, toda vez que ella permite acercar a los ciudadanos con el sistema financiero, de forma que las decisiones financieras de los particulares sean responsables, con mayor conocimiento de los productos financieros que respondan a sus necesidades.(Castillo López, 2014)

La Educación Financiera puede contribuir a reducir las barreras a la demanda de inclusión financiera, en tanto que empodera a los partícipes del mercado, quienes al tener mayor conocimiento se sienten más seguros de vincularse al sistema y hacer un uso razonable de los servicios que se adquieran. Así mismo, permitirá que las personas comprendan las normas tendientes a promover la inclusión financiera, para así propender por su implementación. Por último, al conocer los derechos que se tienen, se ejercerán con mayor confianza y se exigirá mayor responsabilidad y respeto de las instituciones financieras hacia los consumidores.(Castillo López, 2014)

La educación financiera puede desarrollar confianza en las propias capacidades inherentes a los diferentes grupos de edad, género, ingresos y niveles educativos. La educación financiera provee la información y las habilidades para interactuar con los proveedores de servicios financieros con base en conocimientos, confianza y oportunidades, para así mejorar en la interacción cliente-proveedor. Se hace importante rescatar el papel de la educación financiera

Vol. XXII, No. 4, octubre-diciembre 2023, pp. 19-31 ISSN 1813-3231

como elemento de inclusión, una vez que desde los esfuerzos para promover la bancarización se muestra que la capacitación en temas financieros genera procesos de empoderamiento en las personas y en sus comunidades (Cardona Valencia, 2020)

El reconocimiento de la importancia de la educación financiera, de su papel complementario en la inclusión financiera y protección al consumidor, así como de su contribución a la estabilidad financiera, condujo a muchos países a desarrollar Estrategias Nacionales de Educación Financiera (ENEF). Una estrategia para brindar educación financiera debe ser personalizada para diferentes grupos objetivo a fin de que esté directamente vinculada a los respectivos estilos de aprendizaje, preferencias y disponibilidad.

De acuerdo con la investigación de Cardona Valencia (2020) se deben incluir estrategias como:

- Contenidos de alfabetización financiera para estudiantes, maestros, adultos, jóvenes, nuevos empresarios y trabajadores de Pymes.
- Capacitaciones previas al acceso de productos financieros y enfoque en capacidades de intermediarios.
- Elaboración de un código de conducta para los proveedores de educación financiera y para los proveedores de servicios financieros.
- Integrar el contenido de la educación financiera en el programa de estudios de las escuelas y en diversos cursos profesionales y de capacitación en niveles de educación superior.

La marcada necesidad de garantizar una educación financiera pertinente tiene su consecución en la formulación de Estrategias Nacionales de Educación Financiera (ENEF).

Experiencias De ENEF En América Latina Y El Caribe. Caso Cuba

Vol. XXII, No. 4, octubre-diciembre 2023, pp. 19-31 ISSN 1813-3231

De acuerdo al documento Conjunto de Herramientas para las Estrategias Nacionales de Educación Financiera. (Alianza para la Inclusión Financiera, 2021) en América Latina y el Caribe en 2022 se había formulado ENEF en los siguientes países:

País	Año de Formulación
Brasil	2010
Chile	2017
Colombia	2017
México	2017
Argentina	2019
Costa Rica	2020
Haití	2020
Cuba	2022

Nota. Fuente: Elaboración Propia

Para lograr la bancarización de los sujetos económicos en Cuba es necesario vencer las limitaciones que persisten desde el punto de vista del nivel de inclusión financiera, sobre todo en los indicadores de uso y acceso, estas limitaciones se pueden resumir en (Brito Echevarria, 2018) y (Marrero de la Rosa, 2018).

- Bajo nivel de educación financiera tanto en el sector población como en el sector empresarial.
- Insuficiente red de cajeros automáticos, hay municipios donde no existen.
- Productos financieros pocos atractivos para la población.
- Poca divulgación de los productos financieros ya existentes.
- Insuficiente capacitación del personal bancario, lo que limita la calidad del servicio prestado.

Vol. XXII, No. 4, octubre-diciembre 2023, pp. 19-31 ISSN 1813-3231

- El otorgamiento de los créditos es percibido por los clientes como un proceso complejo y poco flexible.
- El acceso a financiación por parte de las Cooperativas No Agropecuarias y los trabajadores por cuenta es restringido, a pesar de la importancia de estas nuevas formas de gestión en la generación de empleo en el país.
- Los trámites y requisitos de solicitud del crédito formal en ocasiones se tornan engorrosos y demorados, limitando el uso por parte de las empresas y los trabajadores por cuenta propia.

Los principales desafíos se pueden resumir, según la sistematización realizada del tema en los acápites anteriores y considerando el criterio de los autores, en los siguientes (Marrero de la Rosa, 2018) y (López Álvares, 2018)

- Ampliar el servicio de cajeros automáticos para lograr un mayor acceso a los productos y servicios financieros.
- Aumentar la digitalización de productos y servicios bancarios para ahorrar tiempo y costo en las transacciones.
- Diseñar productos y servicios financieros atendiendo las necesidades de todos los segmentos de la población.
- Flexibilizar y agilizar el proceso del otorgamiento de los créditos.
- Estudiar la posibilidad de incrementar las tasas de interés de los depósitos de ahorro y a plazo fijo para que resulten más atractivas a los clientes.
- Realizar mayor promoción de los productos y servicios que oferta el sistema bancario.
- Capacitar al personal bancario para lograr mayor calidad en los servicios que brindan.

Vol. XXII, No. 4, octubre-diciembre 2023, pp. 19-31 ISSN 1813-3231

- Diseñar programas de educación financiera a la población que le brinden conocimientos y habilidades para poder usar los productos y servicios financieros, evaluando sus riesgos y beneficios.

Conclusiones

Una de las principales problemáticas para las instituciones financieras y los gobiernos de los países en vías de desarrollo es el logro de la inclusión financiera de los ciudadanos. La inclusión financiera es la capacidad y posibilidad que tienen los sujetos para acceder a servicios financieros. Para asegurarla es necesario el trazado de políticas inclusivas, desarrollo de infraestructuras, productos y servicios más acordes al cliente meta y de una eficaz estrategia de educación financiera. Con esto se pretende elevar la cultura financiera de los sujetas aportando toda serie de elementos educacionales que permitan un buen desempeño en este ámbito.

La marcada necesidad de garantizar una educación financiera pertinente tiene su consecución en la formulación de Estrategias Nacionales de Educación Financiera. Esto se evidencia en las recientes formulaciones de estas estrategias en América Latina y el Caribe. En Cuba es necesario vencer las limitaciones que persisten desde el punto de vista del nivel de inclusión financiera, sobre todo en los indicadores de uso y acceso. En respuesta a la problemática actual se hace imprescindible una implementación intensiva de la Estrategia Nacional de Educación Financiera cubana.

Referencias Bibliográficas

Acosta Véliz, M. M., Coronel Pérez, V. C. y Bermúdez Gallegos, C. W. (2018). Modelo de negocio de inclusión financiera a través de corresponsales no bancarios en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Universidad y Sociedad, 10*(1), 263-268. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000300263&lng=es&tlng=es

Vol. XXII, No. 4, octubre-diciembre 2023, pp. 19-31 ISSN 1813-3231

Alarcón Armenteros, A. D., Zayas Ramos, K. y Muñoz de Armas, L. D. (2020). Inclusión financiera: retos para Cuba. En F. F. Borrás Atiénzar (Ed.), *La Banca Comercial Cubana: Propuestas de Desarrollo* (pp. 347-374) Editorial Félix Varela. https://www.bc.gob.cu/storage/investigaciones/August2020/fvOPxyAfVnhSBIE1Dc5j.pdf

Alianza para la Inclusión Financiera. (2021). Conjunto de Herramientas para las Estrategias Nacionales de Educacion Financiera. https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/2021/07/NFES_toolkit_spanish.pdf

Brito Echevarria, A. (2018). *Diagnóstico del grado de inclusión financiera en el municipio Ciro Redondo.* (Tesis de grado, Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez)

Cardona Valencia, D. (2020). Revisión bibliográfica sobre inclusión financiera como estrategia de recuperación y de crecimiento fintech. *Semestre Económico, 23*(55), 183-203. http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v23n55/2248-4345-seec-23-55-183.pdf

Castillo López, J. M. (2015). La bancarización como herramienta de inclusión financiera en el marco del desarrollo económico de Colombia. https://repositorio.uniandes.edu.co/server/api/core/bitstreams/aae08bca-d91a-4a30-8fa4-99e6e260466f/content

González García, A. A. y González García, J. A. (2021). Inclusión financiera para personas naturales, una estrategia para Cuba. *Revista de Ciencias Económicas EKOTEMAS, 7*(1), 75-91. https://www.ekotemas.cu/index.php/ekotemas/article/download/165/167/485

González García, A. A. y González García, J. A. (2022). Bancarización e inclusión financiera de la población, dos enfoques de un mismo proceso. *Revista de Ciencias Económicas EKOTEMAS, 8*(1), 20-39. https://www.ekotemas.cu/index.php/ekotemas/article/view/192

López Álvares, A. Y. (2018). *Diagnóstico de la inclusión financiera en el entorno cubano. Caso población municipio Ciego de Ávila.* (Tesis de grado, Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez)

Vol. XXII, No. 4, octubre-diciembre 2023, pp. 19-31 ISSN 1813-3231

Marrero, A. (2017). *Diagnóstico preliminar de la inclusión financiera en Cuba.* (Tesis de grado, Universidad de La Habana)

Marrero de la Rosa, L. (2018). *Diagnóstico del grado de inclusión financiera del sector empresarial del municipio Morón.* (Tesis de grado, Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez)

Ñúñez Tabales, J. M. y Ortiz Montes, S. (2017). Inclusión financiera: diagnóstico de la situación en América Latina y el Caribe. *Revista Galega de Economía, 26*(1), 45. https://www.redalyc.org/pdf/391/39152051004.pdf