

## **Viabilidad de la estrategia de inclusión financiera para la población cubana.**

### **Caso Ciego de Ávila**

*Viability of the Financial Inclusion Strategy for the Cuban Population. Case of Ciego de Ávila*

Katia Zayas Ramos<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0003-4673-8476>

Lazara D. Muñoz de Armas<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0001-6317-3521>

Adelfa Dignora Alarcón Armenteros<sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0000-0001-5495-4270>

<sup>1</sup> Universidad de Ciego de Ávila

\* Autora para la correspondencia: [alarcon@unica.cu](mailto:alarcon@unica.cu)

#### **RESUMEN**

La inclusión financiera (IF), a nivel mundial, 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 contenida en las políticas del Gobierno y el Estado hasta el 2030, y desde el Banco Central se trabaja en su estrategia nacional. El objetivo de este artículo es presentar una síntesis de la validación de la estrategia de IF para la población, a través del caso de la provincia de Ciego de Ávila. Se emplearon los métodos científicos teóricos y empíricos: histórico-lógico, análisis y síntesis, inducción-deducción, revisión documental y criterio de expertos, este último permite aseverar la viabilidad de la estrategia de IF diseñada, la cual es el resultado fundamental de la investigación.

**Palabras clave:** estrategia, indicadores, inclusión financiera.

#### **ABSTRACT**

*Financial inclusion (FI) in the world is a means to improve the well-being of the population through the responsible use of financial products and services offered by financial institutions. In Cuba, the FI is contained in the policies of the Government and the State until 2030, working from*

*the Central Bank on the national FI strategy. The objective of the article is to present a synthesis of the validation of the FI strategy for the population through the case of the province of Ciego de Ávila. Theoretical and empirical scientific methods were used: logical history, analysis and synthesis, induction-deduction, documentary review and expert judgment, the latter allows to assert the viability of the designed FI strategy, which is the fundamental result of the investigation.*

**Keywords:** *strategy, indicators, financial inclusion.*

Fecha de recepción: 09/05/2023

Fecha de aprobación: 12/05/2023

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la IF ha cobrado relevancia dentro de las agendas de políticas de Gobiernos tanto en economías desarrolladas como emergentes, así como en las de organizaciones multilaterales. De allí ha surgido el término IF, el cual señala si un individuo o grupo social tiene acceso a los productos financieros formales y hace uso de ellos. El World Bank (2008, p. 2) define la IF como un «acceso amplio de servicios financieros en donde hay una ausencia de barreras en los precios para el uso de dichos servicios».

Por su parte la Federación Latinoamericana de Bancos (2018, p. 2), enuncia que la IF 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».

Teniendo en cuenta estos conceptos, para Alarcón, Zayas y Muñoz (2020, p. 58) «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 financieras y les permitan elegir las alternativas que mejor consideren», criterio que también sostienen las autoras de esta investigación.

Según el World Bank, 1,7 billones de adultos no estaban bancarizados al cierre del año 2017 y no contaban con una cuenta de transacciones básicas por temas como asequibilidad, costos, falta de

entidades proveedoras, falta de documentos y falta de confianza en los proveedores de servicios financieros existentes. Por otra parte, la situación de aislamiento y disminución de la interacción física incentiva las transacciones sin contacto y el uso de dinero virtual, las cuales son características de despliegue eficiente y rápido, no solo de las finanzas personales sino también de las medidas de apoyo gubernamentales y la inclusión de pequeños negocios en la llamada economía digital (Zhang, Min y Qiang, 2020).

En América Latina y el Caribe los avances en servicios bancarios e IF revelan un acceso cada vez más amplio y creciente de la población a las múltiples opciones que las entidades han diseñado en años recientes, que convierten a la región en la de mayores avances en el mundo, según estudios realizados por entidades como la FELABAN o la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). En ese sentido, el acceso a los servicios financieros es una condición necesaria pero no suficiente para lograr la inclusión financiera, se requiere además garantizar su uso efectivo. En muchas de las discusiones que han rodeado estas agendas incluso se afirma que, en el contexto actual, la exclusión financiera equivale a una forma de exclusión social (Gomá, Subirats y Brugué, 2005).

El problema de la IF interesa tanto a países desarrollados como a los menos desarrollados o en vías de desarrollo, las variantes utilizadas para mejorar sus herramientas varían y son particulares en cada uno según sus necesidades. De ahí que no existe una cultura en el uso de las mejores modalidades de ahorro -como son los depósitos a plazo fijo, las tarjetas magnéticas, la banca móvil y la banca remota-, lo que unido a la situación problemática pone en evidencia la ausencia de una estrategia impulsada por las instituciones bancarias para la IF.

Sin embargo, la realidad cubana es otra, el sistema bancario no se ha incorporado con celeridad a los profundos cambios de paradigma que ha sufrido la práctica bancaria internacional en los últimos años. Por tanto, 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.

En Cuba la IF está afectada principalmente por el desconocimiento de productos y servicios financieros que se brindan a la población, la escasa cultura financiera de amplios segmentos

poblacionales, el temor por la incertidumbre ante los beneficios o perjuicios de las ofertas, la falta de asequibilidad o los complicados trámites para su adquisición, así como el diseño inadecuado de algunos productos y servicios.

Los Gobiernos de los diferentes países han trazado políticas para cubrir las expectativas sobre la importancia y necesidad de la IF; el Gobierno cubano así lo manifestó al aprobar los lineamientos de la política económica y social hasta 2026, en la política bancaria, principalmente los lineamientos 31 y 34.

En la presente investigación las autoras han trabajado para dar solución a los problemas que impiden cumplir con estas políticas, vinculados por medio de la Red nacional bancaria y del proyecto nacional «Fortalecimiento del impacto social de la banca en Cuba», de la Asociación Nacional de Economistas y Contadores de Cuba (ANEC). La investigación responde al resultado: Diseño y aplicación de una estrategia desde las instituciones bancarias que promuevan la inclusión financiera para contribuir al desarrollo económico sostenible y la equidad social en Cuba.

## **METODOLOGÍA**

La investigación fue organizada por grupos de trabajo que abarcaron el estudio de la inclusión financiera en los diez municipios de la provincia de Ciego de Ávila y se utilizaron los métodos de investigación teóricos y empíricos. Los métodos teóricos posibilitaron el análisis de los antecedentes históricos de la evolución de la IF y el estudio de forma aislada de los elementos del proceso de la IF, para después poderlos sintetizar: la conceptualización de la IF, la caracterización de esta y los indicadores que la determinan, además de poder realizar un diseño de estrategia de IF para la población tomando como referencia a la provincia de Ciego de Ávila. De esta forma se llega a los resúmenes, la argumentación, las conclusiones y las recomendaciones sobre el tema abordado.

Los métodos empíricos se utilizaron para la sistematización de los estudios realizados en los Bancos -y que aparecieron en informes de las principales organizaciones a nivel mundial y en la región de América Latina- para ver la tendencia actual de la IF. También se utilizaron métodos empíricos para la recogida y procesamiento de los datos sobre IF de las sucursales bancarias de la provincia de Ciego de Ávila, lo que posibilitó la actualización, para los años 2019-2022, de los indicadores diseñados para medir la IF, así como el diseño de la estrategia de IF. Las investigadoras

también se apoyaron en trabajos de diplomas de la carrera de Contabilidad y Finanzas, así como de tesis de maestrías en Contabilidad Gerencial y una tesis doctoral en proceso, llevada a cabo por la MSc. Katia Zayas Ramos.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

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 y 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. Existen múltiples tipos de estrategias y la utilización de una u otra está determinada por la intención con la cual se va a llevar a cabo.

Según el World Bank, una estrategia de inclusión es un plan de acción/hoja de ruta acordada y definida a nivel nacional y subnacional que los actores deben implementar para lograr los objetivos de la inclusión financiera. Según la Alianza para la Inclusión Financiera (2011), una estrategia nacional de inclusión financiera (ENIF) es un documento público que presenta la estrategia desarrollada a nivel nacional para acelerar sistemáticamente los niveles de inclusión financiera. La ENIF es definida por medio de un proceso consultivo involucrando actores del sector público y privado comprometidos con el desarrollo del sistema financiero. Típicamente, una ENIF incluye un análisis del contexto y de la coyuntura actual, las limitaciones, retos y oportunidades para la inclusión financiera, las metas medibles, el plan de acción para alcanzar la meta y los tiempos para lograr los objetivos.

En el marco de las actividades promovidas por AFI, en 2011, 125 reguladores de 96 países acogieron la Declaración Maya11 para la inclusión financiera. En particular los países se comprometieron a promover políticas de inclusión costoeficientes, con enfoque en el acceso de las Pymes, y a propiciar una regulación proporcional entre la inclusión, la estabilidad y la integridad de los mercados financieros. Igualmente asumieron la protección y la educación como pilares de la inclusión y acogieron estándares de medición y monitoreo de las políticas.

Desde esa fecha, cada uno de los países ha venido definiendo compromisos individuales y 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.

Precisamente este tipo de estrategias ha sido destacado 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 los productos a trabajar, se definen metas y esquemas de seguimiento y se formulan estructuras institucionales para coordinar y liderar las líneas de acción.

La elaboración de las ENIF es importante, pues brinda la oportunidad de presentar un enfoque integral basado en los datos, priorizado y con recursos suficientes para la ampliación del acceso y uso de servicios financieros. Contribuye a mejorar la coordinación entre las autoridades y puede ser utilizada para colaborar con el sector privado. Además, muestra ejemplos de impactos positivos de un enfoque más estratégico, estructurado y con mejores recursos de las autoridades para el acceso financiero y la IF.

Desde esta última perspectiva se ha elaborado una estrategia desde las instituciones financieras para la población cubana utilizando como caso de estudio la provincia de Ciego de Ávila, que tiene una población adulta total de 360 283 habitantes, con una densidad de 51,68 hab/Km<sup>2</sup>, según censo estadístico del 2018. Ocupa el séptimo lugar en extensión entre las provincias cubanas con 6971,6 Km<sup>2</sup>; lo que representa el 6,3 % de la superficie total del país.

La estrategia ha sido diseñada para incluir a todo el público objetivo de manera flexible, o sea, que pueden aplicarse en la provincia Ciego de Ávila, pero también en cualquier municipio o provincia del país. En el diseño de la estrategia de inclusión financiera (EIF) para la población se tuvo en cuenta la definición de la misión, la visión, los plazos, el diagnóstico de la IF, los objetivos estratégicos (uno general y tres específicos), además, se propuso la creación de un consejo de coordinación de la EIF, así como el control y la evaluación de esa estrategia, con énfasis en la medición de los indicadores de rendimiento diseñados. Se establece un mecanismo para recopilar sistemáticamente las perspectivas de los usuarios sobre aspectos relevantes de implementación. Las medidas están divididas en tres de las dimensiones de IF: uso, acceso y calidad. A continuación, se muestra un resumen de los aspectos esenciales de la estrategia propuesta (misión, visión, plazos y etapas) que se sometió a validación por los expertos.

- Misión: promover el acceso y el uso responsable y sostenible de los 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 poder darle cumplimiento a la misión.

La estrategia consta de cinco etapas, con sus respectivas tareas (Tabla 1).

**Tabla 1.** Etapas y tareas de la EIF.

<b>Etapas</b>	<b>Tareas</b>
Etapa 1. Preparación y organización	Tarea 1. Caracterización del territorio atendiendo al sistema bancario y características de cada sector de la población y sus necesidades y expectativas. Tarea 2. Creación de un equipo de trabajo.
Etapa 2. Diagnóstico	Tarea 3. Cálculo los indicadores para medir la inclusión financiera.
Etapa 3. Análisis y toma de decisiones	Tarea 4. Toma de decisiones basadas en los resultados del diagnóstico, que a su vez se plasmarán en los planteamientos estratégicos posteriores.
Etapa 4. Estratégica	Tarea 5. Definición de la inclusión financiera y las dimensiones en las cuales se trabajará. Tarea 6. Definición de objetivos, acciones, públicos destinatarios, responsables y fecha.
Etapa 5. Control	Tarea 7: Determinación de mecanismos de control para velar por el correcto cumplimiento de las acciones propuestas

Fuente: elaboración propia.

A continuación, se exponen de forma resumida los resultados de los pasos A, B y C que se aplicaron para utilizar la consulta a expertos sobre la estrategia de inclusión financiera para la población de Ciego de Ávila y posteriormente una valoración de los resultados obtenidos al aplicar este método que permite comprobar la viabilidad de la estrategia diseñada en la investigación.

## **A. Determinación de la cantidad de expertos y su selección**

Para la selección del número de expertos que deben convocarse para un estudio evaluativo, se debe señalar que no hay un acuerdo unánime para su determinación (Williams y Webb, 1994). No obstante, se encuentran algunas propuestas realizadas por diferentes autores, entre los que se puede señalar a Gordon (1994), que recomienda entre 15 y 35; Landeta (1999), entre 7 y 30; García y Fernández (2008), entre 15 y 25; en tanto Witkin y Altschuld (1995) no indican un número concreto, pero señalan que debe ser menor de 50. No obstante, reconocen que en algunos casos se puede recurrir a un número mayor que las variables e indicadores a evaluar.

Teniendo en cuenta los criterios autorales anteriores, para esta investigación se seleccionaron 30 especialistas que tuvieran relación directa con el sector bancario, incluyendo a profesores e investigadores de la educación superior. Para su selección se tuvo en cuenta la experiencia profesional vinculada con la temática que se investiga en el sistema bancario, la experiencia como docente, las investigaciones realizadas vinculadas de alguna manera con la temática tratada, el grado científico, la categoría docente y el vínculo con la capacitación y el posgrado en particular. De ellos el 26,66 % posee el grado científico de doctor (8), el 50 % de máster (15), y el resto (23,34 %) son graduados de nivel superior (7). De los treinta expertos, 16 son trabajadores del sistema bancario.

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

Luego de la selección de los posibles expertos se aplicó una encuesta 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) (Tabla 2), se multiplica por 0.1 la valoración dada por cada experto en la escala sobre el conocimiento que posee de la temática.

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

**Tabla 21.** Resultados del coeficiente de conocimiento (Kc).

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: elaboración propia.

Para la obtención del coeficiente de argumentación ( $K_a$ ) (Tabla 3), a cada especialista se le presentó una Tabla modelo sin las cifras y se le orientó marcar con una equis (x) cuál de las fuentes consideraba había influido en sus conocimientos, de acuerdo con los grados alto, medio y bajo. Al utilizar los valores de la Tabla modelo para cada una de las casillas marcadas por el especialista, se calculó el número de puntos obtenidos en total, se sumaron los valores sustituidos de la Tabla modelo y se valoraron los resultados según los siguientes criterios:

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

**Tabla 3.** Determinación del coeficiente de argumentación ( $K_a$ ).

Coeficiente de argumentación	1	0,9	0,8	0,7	0,6	0,5
Cantidad de especialistas	13	6	6	4	-	1

Fuente: elaboración propia.

De estos resultados se puede inferir que 25 de los encuestados tienen un coeficiente de argumentación ( $K_a$ ) alto (83,3 %) y los otros 5 tienen un coeficiente 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 1, que aparece a continuación:

$$K = \frac{1}{2} (K_a + K_c)$$

Como resultado de este procedimiento, se concluyó que 16 de los especialistas encuestados poseen nivel de competencia alto (53,3 %), 12 tienen un nivel medio (40,0 %) y 2 un nivel bajo (6,7 %). La selección de los expertos se determinó 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 %.

### C. Búsqueda del índice de concordancia

En la Tabla 4 se resumen los resultados para cada categoría según la opinión de los expertos encuestados.

**Tabla 4.** Resultados de las respuestas ofrecidas por los expertos.

Aspectos a evaluar por los expertos	MA (5)	BA (4)	A (3)	PA (2)	NA (1)	Total
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: elaboración propia.

Para determinar los criterios valorativos de los expertos en torno al grado de viabilidad de la «Estrategia de inclusión financiera para la población de Ciego de Ávila», se le entregó a cada experto una copia. Después de realizar el análisis pertinente debían responder las preguntas expuestas en la encuesta entregada. Los resultados que se muestran en la Tabla 5 se obtienen los valores de frecuencias acumuladas para cada uno de los parámetros evaluados.

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: elaboración propia.

Seguidamente, se obtiene una tabla similar (Tabla 6), donde se resumen los resultados de los valores de frecuencia relativa acumulativa para los parámetros que están siendo evaluados.

**Tabla 6.** Resultados del cálculo de frecuencias acumuladas relativa por parámetro.

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: elaboración propia.

El siguiente paso del método consiste en obtener los valores de la *desviación normal estándar inversa* (DNEI) a partir de los resultados de las frecuencias relativas acumulativas (Tabla 7). Se observa que, en este último paso, 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 7.** Resultados de la desviación normal estándar inversa (DNEI).

Aspectos a evaluar por los expertos	MA (5)	BA (4)	A (3)
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: elaboración propia.

El procedimiento siguiente es el último paso y el objetivo central de la aplicación del método, el cual consiste en la obtención de la suma total de los valores por fila y columna de la Tabla 8. 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 8.

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.

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 8, es posible valorar la categoría o grado de adecuación de cada uno de los aspectos evaluados: Muy adecuado ( $-\infty$ ; -1,24), Bastante adecuado (-1,24; 2,36), Adecuado (2,36; 3,9), Poco adecuado (3,9;  $+\infty$ ).

**Tabla 7.** Determinación de los puntos límites de corte.

Aspectos a evaluar por los expertos	MA (5)	BA (4)	A (3)	Suma	P	N - P
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>	<b>-14,91</b>	<b>28,42</b>	<b>46,80</b>	<b>60,32</b>		
<b>Puntos de corte</b>	<b>-1,24</b>	<b>2,36</b>	<b>3,9</b>			

Fuente: elaboración propia.

Como se observa en la Tabla 8, 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 de Bastante adecuado. Para el cálculo del nivel de armonización (NA) por aspectos o componentes se utiliza el criterio de Planas (2007), definido en la fórmula 2:

$$A_{asp} = \sum P_i/n$$

Donde:  $P_i$ - Puntaje asignado por expertos  $i$ ;  $N$ - Cantidad de expertos.

$$3 \leq NA \text{ gen.} \leq 5; \text{ Para expresarlo en \%: } 60\% \leq NA \text{ gen.} \leq 100\%$$

El resultado de la investigación arroja un nivel de armonización general del 82,2%; al comprobar los diferentes resultados de los aspectos evaluados, y del procedimiento en general se puede aseverar que existe armonización en todos los casos, por lo que es viable la propuesta de estrategia diseñada según los expertos consultados.

## CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos a través del criterio de expertos demuestran que es válida la estrategia de inclusión financiera para la población cubana si se utiliza como antecedente el caso de estudio de la provincia de Ciego de Ávila.

La Estrategia de inclusión financiera busca 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, todo ello bajo un marco institucional adecuado que fomente el desarrollo sostenido del mercado.

La implementación de una estrategia nacional de inclusión financiera para Cuba, permitirá que las intervenciones y las medidas de políticas estén alineadas con los objetivos trazados por el Gobierno y el Estado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, A. D.; Zayas, K. y Muñoz, L. D. (2020). La inclusión financiera: retos para Cuba. En F. Borrás Atiénzar, *La banca comercial cubana: propuesta de desarrollo*. Editorial Universitaria Félix Varela, La Habana.
- Alianza para la Inclusión Financiera (2010). *Measuring financial inclusion. Set of Financial Inclusion Indicators*. Bankable Frontier Associate, Bangkok.
- Federación Latinoamericana de Bancos (2018). *IV Informe de Inclusión Financiera. Los servicios financieros para todos, una pieza que engrana en el desarrollo económico*. <https://felaban.s3-us-west-2.amazonaws.com/publicaciones/archivo20181211205300.pdf>
- García, L. y Fernández, S. (2008). Procedimiento de aplicación del trabajo creativo en grupo de expertos. *Ingeniería Energética*, XXIX(2), 46-50.
- Gomá, R.; Subirats, J. y Brugué, Q. (2005). Ciudades y territorios en la sociedad de las redes. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (32), 1-8.
- Gordon, T. J. (1994). The Delphi method. *Futures research methodology*, 2(3), 1-30.
- Landeta, J. (1999). *El método Delphi: una técnica de previsión del futuro*. Ariel, Barcelona.
- Williams, P. L. y Webb, C. (1994). The Delphi Technique: A methodological discussion. *Journal of Advanced Nursing*, 19(1), 180-186.
- Witkin, B. R. y Altschuld, J. (1995). *Planing and conducting needs assessment: A practical guide*. Thousand Oaks. Sage Publications, California.

World Bank (2008). Finance for All? Policies and Pitfalls in Expanding Access, *World Bank Policy Research Report* Washington. <http://hdl.handle.net/10986/6905>

### **Conflictos de intereses**

Las autoras declaran que no existen conflictos de intereses relacionados con el contenido de este artículo.

### **Contribución de los autores**

Las tres autoras participaron de manera equitativa en todos los procesos de la investigación, así como en la redacción del presente artículo.