

ESTRATEGIA PARA FAVORECER LA EDUCACIÓN BANCARIA EN LOS CLIENTES DEL BANCO POPULAR DE AHORRO

Dr. C. Noemis Gómez Estrada.

Licenciada en Marxismo – Leninismo e Historia. Màster en Ciencias de la Educación. Doctora en Ciencias Pedagógicas. Profesora Titular. Universidad de Granma, Cuba. Correo electrónico: ngomeze@udg.co.cu Código orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7391-3829>

Dr. C. Sonia Videaux Videaux.

Licenciada en Comunismo Científico. Màster en Ciencias Filosóficas. Doctora en Ciencias Filosóficas. Profesora Titular de la Universidad de Granma. Correo electrónico: svideauxv@udg.co.cu <https://orcid.org/0000-0001-6852-4711>

Resumen

Desde los primeros años de la revolución el gobierno nacionalizó los servicios bancarios de la nación, buscando alcanzar la autonomía financiera para satisfacer las necesidades de la población. Esta aspiración se ha ido cumpliendo, sin embargo, la sociedad cubana y boyarribenses en particular, carecen de los conocimientos asociados a la educación bancaria, proceso relacionado directamente con los saberes, habilidades y beneficios a alcanzar a partir de la utilización adecuada del sistema financiero del país. En el estudio realizado se abordan los referentes teóricos más importantes de la problemática identificada y se aporta una estrategia para favorecer la educación bancaria en los clientes del BPA. La valoración de la efectividad de la estrategia transcurre a partir de la aplicación del pre-experimento, siendo factible y efectiva su aplicabilidad pues se ofrece una atención integral y de calidad en función de resolver las necesidades fundamentales de los clientes.

Palabras clave: banco popular de ahorro; educación bancaria; estrategia; servicios bancarios

Introducción

En el caso del Banco Popular de Ahorro (BPA) fue creado como institución bancaria el 18 de mayo de 1983 por el Decreto Ley No 69, es un banco que subordina al estado socialista con autonomía orgánica, personalidad jurídica y patrimonio propio su misión social se encuentra definida desde el mismo momento de su creación:

“Es una institución financiera destinada a captar y colocar recursos financieros a través de productos y servicios con una orientación de banca universal, líder en el segmento de personas naturales. Con el uso efectivo del capital humano, el fortalecimiento y desarrollo del mismo y de los recursos tecnológicos con que cuenta” (p.2)

Esta entidad ha cumplido con sus funciones cabalmente hasta la actualidad, aunque todavía persisten insuficiencias en la atención a la población, en el número de clientes que acceden a los servicios de la banca móvil, la captación de divisas, el otorgamiento de créditos a los productores agropecuarios para potenciar la producción de alimentos en el país, entre otras manifestaciones.

La educación bancaria es una categoría que ha sido abordada en la literatura científica por autores como Freyre (1987) (como se citó en Varona, 2020) desde la teoría de la Educación Popular referida fundamentalmente a que “el estudiante es visto como un banco en el que, en vez de depositar dinero, se deposita conocimiento para que lo memoricen y lo acumulen sin grandes razonamientos” (p.4). Los autores de esta ponencia abordan este concepto desde la perspectiva de preparar a los individuos acerca de los principales servicios bancarios que pueden recibir como: créditos, aperturas de cuentas de ahorro en varias monedas, el uso de la banca electrónico, apertura de cuentas a plazo fijo entre otros beneficios que ofrece el sistema bancario cubano.

El trabajo con este concepto y su uso para revolucionar la banca del país está directamente relacionado con lo expresado por el presidente Díaz – Canel (2021) pues reiteradamente refiere que el sistema bancario es transversal a todos los procesos económicos - sociales que se llevan a cabo en el país, el mismo debe lograr que la investigación científica y la innovación fluyan en su sistema de trabajo.

El análisis realizado de las distintas fuentes bibliográficas citadas anteriormente criterios de directivos, funcionarios de la institución, así como la práctica profesional de la autora, obtenidos mediante la aplicación de métodos y técnicas, permitieron revelar las siguientes insuficiencias:

- Insuficientes conocimientos en la población sobre los principales servicios que ofrece el BPA.
- Carencias en directivos, funcionarios de la institución, población en general sobre la educación, la formación y la investigación desde las entidades bancarias, siempre con el objetivo de fortalecer el sistema financiero del país.

Por lo que se declara como problema social a resolver: ¿Cómo favorecer la educación bancaria de los clientes del BPA del municipio Buey Arriba? El objetivo general de la pesquisa se enmarca en la elaboración de una estrategia para favorecer la educación bancaria en los clientes del BPA, con el fin de ofrecer una atención integral y de calidad en función de satisfacer plenamente las necesidades de los clientes.

Sobre la base del Método Dialéctico Materialista, se asumen para el desarrollo de la investigación los siguientes métodos:

Teóricos:

Análisis-síntesis: estuvo presente en todo el proceso investigativo, esencialmente en la determinación de los fundamentos teóricos.

Histórico-lógico: utilizado durante toda la investigación, con énfasis en el estudio de los antecedentes y la evolución del problema.

Inducción-deducción: al estudiar la relación en que se mueve el problema desde lo general a lo particular, que se utiliza tanto en el estudio teórico como en el seguimiento del sistema de acciones de la estrategia.

Sistémico-estructural-funcional: se utilizó con el objetivo de determinar las etapas y acciones de la estrategia propuesta.

Empíricos:

Observación participante: se utilizó en el proceso fáctico de determinación del problema, durante la implementación de la estrategia para explorar el comportamiento de los actores involucrados en las transformaciones.

Entrevista a los funcionarios del BPA que atienden la promoción de los servicios bancarios en la institución para identificar los principales logros y limitaciones en el proceso de educación bancaria.

Entrevista a los clientes del BPA: se aplicó a clientes del BPA de la zona urbana y rural para obtener criterios, conocimientos, puntos de vistas de la muestra seleccionada relacionados con la educación bancaria comparando los estados iniciales y actuales de desarrollo alcanzados entre el pretest y el postest.

Experimento: en la variante del pre - experimento para evaluar tanto las ventajas como las insuficiencias de la puesta en práctica del sistema de acciones propuesto en la estrategia.

Como procedimiento metodológico se utilizó la triangulación de datos, métodos y teorías, para contrastar la información que emana de las fuentes, tanto al elaborar la sustentación teórica de la estrategia, como durante su implementación práctica en el BPA.

Estadístico- matemáticos:

Estadística descriptiva: para registrar, tabular, graficar y procesar los datos obtenidos de los instrumentos aplicados y para la selección de la muestra.

Se tomó como población 500 clientes y 8 funcionarios del BPA del municipio Buey Arriba; mientras que la muestra estuvo constituida por 50 clientes y 4 funcionarios lo que representa el 50% de la población escogida. La muestra fue seleccionada mediante un muestreo de tipo probabilístico sistemático.

Desarrollo

Según el Sitio Web de la Asamblea del Poder Popular en el municipio Buey Arriba (Portal del Ciudadano), el BPA (2021) presta los servicios siguientes:

Cuentas de Ahorro ordinario en cup, usd y euro. Todas las personas naturales, mayores de edad, cubanas o extranjeras residentes en el país a título individual, indistinto o conjunto, e incluso representando a menores de los cuales sean padres o tutores. Personas naturales cubanas y extranjeras no residentes en el país, (en moneda libremente convertible MLC) USD y EUR.

Cuentas para el futuro en CUP. Todas las personas naturales, mayores de edad, cubanas o extranjeras, residentes en el territorio nacional, trabajadores activos, jubilados o pensionados, a su nombre, o a favor de otra persona, pero realizando los descuentos a aquel que se presenta en el Banco.

Depósito a corto, mediano y largo plazo

Plazo Fijo: Es el depósito de determinada cantidad de dinero durante un plazo acordado entre el Banco y el cliente, con el compromiso de este último de que hasta el vencimiento de dicho plazo no incrementará ni disminuirá la suma depositada, así como tampoco extraerá la totalidad del depósito.

Certificados de Depósito: Son contratos de depósitos por importes y plazos determinados, formalizados en un título nominativo emitido por el Banco, que ofrecen una rentabilidad fija hasta su vencimiento. El titular se compromete con el Banco a no utilizar el dinero depositado durante el transcurso del plazo previamente acordado entre ambas partes, que comienza a considerarse a partir de la fecha de emisión del certificado a cambio de devengar intereses mayores que los que se obtendría en los depósitos a la vista.

Cobro por cuenta de terceros: Servicio eléctrico, servicio telefónico, ingresos al presupuesto, pagos de la seguridad social:

Para el pago por concepto de jubilaciones y pensiones de las prestaciones del Sistema de Seguridad Social que se realiza a través de diferentes medios de pagos, los cuales son emitidos por INASS, MINFAR y MININT.

Política crediticia:

Entre los créditos a otorgar, se encuentran:

Compra de Bienes de consumo, compra de materiales de la construcción y/o para el pago del servicio de mano de obra, compra de Módulos de Cocción, derecho perpetuo de superficie.

Para el otorgamiento de estos créditos es necesario cumplir los requisitos siguientes:

Haber cumplido 18 años de edad.

Residir permanentemente en Cuba.

Estar civilmente capacitado.

Tener ingresos lícitos demostrables, fijos y/o regulares.

Haber honrado y estar honrando con seriedad, de haberlas contraído, otras deudas bancarias.

Cumplir con la capacidad de pago, las garantías y otros requisitos y condiciones exigidos por el Banco.

Créditos a Trabajadores por Cuenta Propia: Los créditos se otorgan para financiar la compra de bienes, insumos, equipos, útiles y herramientas y para cualquier otro fin que contribuya al adecuado funcionamiento de la actividad. Se puede usar el financiamiento en sus distintas modalidades y clasificaciones, según la evaluación y la necesidad del cliente.

Créditos a Productores Agropecuarios: Son los fondos monetarios que el banco entrega a un cliente para un fin específico y por un tiempo determinado.

Banca electrónica:

El sistema utiliza una tarjeta de Banda magnética de uso electrónico exclusivo que sólo funciona dentro del territorio nacional y se utiliza para efectuar:

Pagos de bienes y servicios en la red de Terminales de Puntos de Ventas (TPVs) de FINCIMEX.

Extracciones de efectivo en los Cajeros Automáticos (ATMs).

Extracciones de efectivo en las ventanillas de cualquier sucursal del BPA.

Transferencias de fondos, sólo hacia cuentas del mismo producto abiertas en Sucursales del BPA.

Canales Digitales: Pasarela de Pagos, Banca Remota, Banca Telefónica y Banca Móvil.

Banca a Distancia: Es un canal que ofrece el Banco a sus clientes para ejecutar un conjunto de servicios, tales como: realizar transferencias, pagos de servicios básicos, consultas y otros, de manera fácil, rápida y segura; en cualquier momento y lugar, sin que tenga que personarse en la Sucursal, usando su dispositivo móvil, una computadora o un teléfono fijo, dependiendo del servicio que el cliente solicite.

Banca Móvil: El servicio de Banca Móvil se brinda a personas naturales que poseen cuentas en tarjetas magnéticas en el Banco Popular de Ahorro permitiendo acceso a sus cuentas de forma rápida a través dispositivos de telefonía móvil.

El cliente debe contar con:

Cualquier tipo de móvil con línea CUBACEL.

Tarjeta magnética asociada a los diferentes productos que se ofrecen según MIP 00-261-05-I, excepto Tarjeta Mayorista.

El cliente puede registrarse para usar el servicio a través del propio móvil usando los códigos USSD definidos para operar por esta vía, o preferiblemente usando la aplicación (APK) para Android TRANSFERMOVIL que provee CUBACEL.

Presta múltiples servicios, entre ellos:

Trasferencia de saldo a tarjeta magnética del propio Banco y hacia otros Bancos. Acreditando indistintamente el PAN (número de tarjeta) o el número de cuenta estandarizada del beneficiario.

Transferencia de saldos en cuentas de ahorro ordinario y formación de fondos.

Pago de factura eléctrica.

Pago de factura telefónica.

Pago ONAT mediante los modelos RC-04 - RC-05 o RC-05 Actualizado.

Consulta de saldo.

Consulta de últimas operaciones.

Recarga saldo al móvil

Recarga cuentas nautas

Recarga tarjetas propias

Banca Remota: Se brinda en las Sucursales, a las Entidades, TCP, CNA, PA y Personas Naturales, clientes del BPA, quienes pueden contar con un canal de comunicación entre el banco y el cliente, que permita un acceso a la información de forma rápida mejorada y económica.

Servicios que presta la banca remota:

Estados de cuentas.

Trasferencias de fondos.

Aportes al presupuesto.

Recuperación de comprobantes.

Disponibilidad de fondos.

Últimos diez movimientos.

Acreditación de nóminas en cuentas asociadas a tarjetas magnéticas.

Acceso a la información del Tarifario de Términos y Condiciones para conocimiento del cliente.

Acceso al Manual de Usuario del Sistema de Banca Remota.

Operación de depósito de cheques.

Para alcanzar la ansiada educación bancaria se necesita fortalecer las labores de promoción y marketing del BPA, logrando que la población conozca estos servicios accedan a él, se beneficien y la entidad pueda cumplir con su principal función económica – social, la captación y colocación de recursos financieros.

Un análisis etimológico del término estrategia permite conocer que proviene de la voz griega estrategos (general) y que, aunque en su surgimiento sirvió para designar el arte de dirigir las operaciones militares, luego, por extensión, se ha utilizado para nombrar la habilidad, destreza, pericia para dirigir un asunto. Independiente de las diferentes acepciones que posee, en todas ellas está presente la referencia a que la estrategia sólo puede ser establecida una vez que se hayan determinado los objetivos a alcanzar. El campo semántico asociado a este concepto resulta ser amplio. En no pocas ocasiones se tiende a la utilización del término como práctica, experiencia, procedimiento, política, técnica, para hacer referencia a las estrategias, lo que trae como consecuencia disímiles problemas de interpretación, por lo anterior se puede afirmar que existen variedad de definiciones.

Las anteriores consideraciones permiten establecer que las estrategias se concretan: A nivel macro (social) e institucional, donde se declaran los lineamientos generales para cumplir la política y se define la participación de cada individuo, los indicadores de conocimiento:

- A nivel mezo o medio (grupal), donde se concretan los resultados y actividades.
- A nivel micro (individual), donde se delimitan tareas, responsabilidades y se define operativamente la participación de cada individuo y los métodos para alcanzar las metas prefijadas.

Los autores consultados coinciden en señalar que las estrategias son planes que se definen para el futuro y se basan en patrones del pasado, al tiempo que la definen como un proceso mental que permite ubicarse en el futuro y desde allí tomar las decisiones precisas en el presente para alcanzarlo, es el futuro deseado en los marcos de lo posible.

La estrategia no es algo rígido, es dinámica, dialéctica, es susceptible de ser modificada a partir de los propios cambios que se vayan operando en el objeto a transformar. La valoración de los resultados de su aplicación permite tomar decisiones relacionadas con esta y continuar según lo planificado, cambiar o retroceder.

En la revisión bibliográfica realizada, los autores encontraron múltiples conceptos de tipologías estratégicas, y asumen las que ofrece Orellana (2019) que guarda relación con el objeto y el campo de la investigación que se realiza en la que plantea que la estrategia económica: “Es una metodología que busca alcanzar un objetivo por medio de un plan de acción que se descompone en objetivos estratégicos para cada área funcional de organización (Orellana, 2019, p. 1).

Plan de acción de la estrategia para contribuir a la formación de pequeñas y medianas empresas

Objetivo 1: Perfeccionar el proceso de educación bancaria en los clientes del BPA del municipio Buey Arriba.

Acciones	Responsable	Ejecutores	FC	Escenario	Controla
----------	-------------	------------	----	-----------	----------

- Diagnosticar el estado en que se encuentra la educación bancaria en los clientes que forman parte de la muestra de la investigación

Gerente Comercial del BPA.

Funcionarios del BPA del municipio Buey Arriba

Funcionarios de la Vicepresidencia de la economía del gobierno municipal.

Funcionarios de la dirección de Trabajo y Seguridad Social. De Octubre a Diciembre

del 2021 BPA y sus Cajas de Ahorro en San Pablo de Yao y Bueycito Directora del BPA

Impartición de un taller donde explique ¿qué es la educación bancaria? ¿qué procesos trae implícitos?

Socializar en la medida de los posible los Decreto Ley fundamentales a la hora de brindar los servicios bancarios.

Gerente Comercial del BPA.

Funcionarios del BPA del municipio Buey Arriba

Funcionarios de la Vicepresidencia de la economía del gobierno municipal.

Funcionarios de la dirección de Trabajo y Seguridad Social. Octubre del 2021 BPA y sus Cajas de Ahorro en San Pablo de Yao y Bueycito Directora del BPA

Tabla ≠ 1 Acciones de la estrategia correspondiente al objetivo 1

Objetivo 2: Perfeccionar el control a las actividades de promoción de los servicios bancarios en las diferentes áreas del BPA

Acciones	Responsables	Ejecutores	FC	Escenario	Controla
----------	--------------	------------	----	-----------	----------

Visitar las diferentes empresas del municipio estatales y privadas para promocionar los servicios bancarios de la institución. Los gerentes de las diferentes áreas Funcionarios del BPA Diciembre 2021 Sede de las empresas estatales y privadas Directora del BPA

Realización de actividades demostrativas en los centros de producción y servicios, educacionales y de salud pública más importantes de la localidad en los que se demuestre como usar los servicios bancarios de la institución teniendo en cuenta además las empresas privadas.

Los gerentes de las diferentes áreas Funcionarios del BPA Septiembre a Octubre 2021 Sede de las empresas estatales y privadas Directora del BPA

Los gerentes de las diferentes áreas

Funcionarios del BPA Abril – Junio

2022 Sede central BPA en el municipio

Directora del BPA

Principales resultados alcanzados:

-Aumentaron los conocimientos en los funcionarios y clientes acerca del concepto educación bancaria.

-Los clientes del BPA mostraron un mayor dominio de los servicios bancarios.

- Se incrementó en un 10% las utilidades de la entidad al captar y colocar más recursos financieros.

- Los funcionarios gestionaron una forma más cómoda para promocionar los servicios bancarios, fortaleciendo además el vínculo del BPA con los contextos familiares y comunitarios.

Conclusiones

-Las actividades demostrativas realizadas como parte del sistema de acciones de la estrategia implementada en la sede central del BPA y en los diferentes centros de producción del municipio, elevaron los saberes sobre la educación bancaria en los directivos, funcionarios de la institución, población en general demostrándose la estrecha relación de esta categoría con la educación, la formación y la investigación desde las entidades bancarias.

Bibliografía

Asamblea Municipal del Poder Popular del municipio Buey Arriba (2021). Portal del Ciudadano. Servicios del Banco Popular de Ahorro 7832 <https://bueyarriba.gob.cu/bpa>

Díaz – Canel, M. (11 de Marzo del 2021). Proyecciones de trabajo del sistema bancario para el 2021 <https://www.bc.gob.cu/noticia/proyecciones-de-trabajo-del-sistema-bancario-y-financiero-nacional-2021/1053>

Orellana, P. (2019). Acerca de la Estrategia empresarial. <https://economipedia.com/definiciones/estrategia-empresarial>.

Varona Domínguez, F. (2020). Ideas educacionales de Paulo Freire. Reflexiones desde la educación superior. Revista MediSur, 18(2), p.p. 233-243. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000200233&lng=es&tlng=es