



Recibido: 13/10/2023, Aceptado: 22/12/2023, Publicado: 10/1/2024

Volumen 27 | Número 69 | Enero-Abril, 2024 |

ARTÍCULO DE REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

La capacitación del especialista en Banca Electrónica. Retos desde la educación a distancia Training e-banking specialists. Challenges from distance education

Yudeisy Martínez Perdigón¹

E-mail: yudeisy@dpss.bandec.cu

 <https://orcid.org/0000-0001-8610-6989>

Yuliet Martínez Morales²

E-mail: yulietm@uniss.edu.cu

 <https://orcid.org/0000-0002-0346-843X>

Carlos L. Jiménez Puerto²

E-mail: puerto@uniss.edu.cu

 <https://orcid.org/0000-0001-8967-2935>

¹Banco de Crédito y Comercio (Bandec). Sancti Spíritus, Cuba.

²Universidad de Sancti Spíritus "José Martí Pérez". Sancti Spíritus, Cuba.

¿Cómo citar este artículo?

Martínez Perdigón, Y. y Martínez Morales, Y. (2024). La capacitación del especialista en Banca Electrónica. Retos desde la educación a distancia. *Pedagogía y Sociedad*, 27(69), 173-190. <https://revistas.uniss.edu.cu/index.php/pedagogia-y-sociedad/article/view/1785>

RESUMEN

La investigación reconoce los retos y prioridades que debe atender la capacitación para la preparación del especialista en banca electrónica, lo que implica, la transformación de los espacios concebidos al efecto a partir de su repercusión sobre el entorno de competencia y desarrollo del sistema financiero. El uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, es un recurso en el cual las entidades financieras han invertido recursos tecnológicos y económicos, para poder adaptarse a una nueva etapa tecnológica basada en la sociedad de la información, por lo que se plantea el uso de la Educación a Distancia. A partir de este análisis, se propone como objetivo: argumentar los conceptos que sustentan la capacitación del especialista en Banca Electrónica ante los nuevos retos de la bancarización de la sociedad cubana, teniendo en cuenta los principios de la Educación a Distancia.

Palabras clave: banco; educación a distancia; formación; personal profesional

ABSTRACT

Research recognizes the challenges and priorities of training for the preparation of electronic banking specialists, which implies the transformation of the spaces designed for this purpose based on its impact on the environment of competence and development of the financial system. The use of new information and communication technologies is a resource in which financial institutions have invested technological and economic resources, in order to adapt to a new technological stage based on the information society, for which the use of distance education is proposed. Based on this analysis, this paper aims at arguing the concepts that support the training of electronic banking specialists in the face of the new challenges of the bancarization of Cuban society, taking into account the principles of distance education.

Keywords: bank; distance education; professional staff; training

Introducción

Los profundos cambios en la realidad mundial contemporánea, han condicionado, en los finales del siglo XX e inicios del XXI, transformaciones en los sistemas educacionales a escala mundial. Fenómenos como la globalización neoliberal y el hegemonismo norteamericano, han producido

impactos de consideración sobre las políticas de preparación en todos los países.

En Cuba se produjo también una gran revolución educacional, a partir de sus posturas en cuanto a la educación y el papel de esta en la formación del hombre que necesita la sociedad en un momento histórico dado. De ahí que en los últimos años se haya incrementado la batalla por la educación, donde ocupa un lugar privilegiado la tarea de fomentar la preparación integral de todo el pueblo.

Para elevar su nivel de preparación, se han producido transformaciones en todos los subsistemas educacionales, las más radicales y profundas han tenido lugar en la Educación Superior, pues se trabaja para lograr la igualdad, la justicia, la autoestima y las necesidades morales y sociales de los trabajadores, toda vez que se hacen esfuerzos para elevar su cultura general integral, como base de un eficiente trabajo político-ideológico a partir de las potencialidades de las diferentes formas de gestión del conocimiento.

Para contribuir al cumplimiento de este objetivo en los trabajadores del sistema bancario se creó el Centro Nacional de Superación Bancaria (CNSB), institución con la responsabilidad de garantizar la superación profesional de los cuadros y las reservas, así como, la capacitación del capital humano del Sistema Bancario y Financiero Cubano, en correspondencia con los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución.

También responde al eje estratégico: Desarrollar el potencial humano y garantizar condiciones para la protección y estabilidad del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista y al Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta 2030, de acuerdo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de dicho año.

Para ello, se debe gerenciar un sólido sistema de capacitación, que cuente entre sus opciones con la modalidad A Distancia, consolidando un equipo de trabajo competente e identificado con los intereses institucionales y políticos de la sociedad.

Cada uno de los bancos del sistema y sus sucursales deben cubrir las necesidades internas de capacitación y el CNSB asume la formación de los

empleados del Banco Central, promueve, viabiliza y controla las acciones formativas de las entidades que integran el Sistema Bancario y Financiero, velando por la calidad de la enseñanza y el logro de los objetivos.

En el mundo, la evolución de las sucursales bancarias responde a un proceso en el que las exigencias del cliente han sido atendidas por la banca, en concordancia con el desarrollo tecnológico y la regulación pertinente, a partir de lo cual surge la Banca Electrónica.

Esta última, ha permitido que se pueda realizar cualquier trámite bancario sin importar la ubicación geográfica, aportando un alto grado de gestión financiera, seguridad en los procesos y flexibilidad para el usuario.

El surgimiento y desarrollo continuado de la Banca Electrónica en el mundo y en los países de América Latina tiene entre otros objetivos, contribuir a mejorar la eficiencia del sistema bancario y a reducir el costo de operaciones, así como el incremento en el acceso al sistema bancario, a partir de la comodidad y el bienestar que representan los nuevos servicios y productos electrónicos para los clientes.

Cuba se inserta en esta revolución tecnológica a partir de la puesta en vigor de la política integral para el perfeccionamiento de la informatización de la sociedad, directriz aprobada en febrero de 2017 por el Consejo de Ministros.

Sin embargo, el Banco Central de Cuba marca sus antecedentes a esta política con la “Estrategia de desarrollo de los canales de pago y de la infraestructura informática”, aprobada en el 2015 por su Consejo de Dirección. Esta se compone de trece proyectos y dos líneas fundamentales, la primera línea dirigida al desarrollo de los canales de pago electrónicos en todo el país para acercar los servicios bancarios a la sociedad y así apoyar en la inclusión financiera y la segunda línea dedicada al desarrollo de la infraestructura informática que garantiza las plataformas seguras y eficientes que requiere el sistema bancario nacional.

Esta banca conocida como Banca Electrónica en Cuba se ha expandido, cuenta con una amplia aceptación y satisface las necesidades de una población cada vez más digitalizada que requiere nuevas formas de pago más seguras, viables y accesibles.

Asimismo, constituye una necesidad que los productos y servicios bancarios respondan a las expectativas y demandas de los clientes, resultando un eslabón fundamental la gestión de su capital humano para el cumplimiento de estas metas con eficiencia y calidad.

Sin lugar a dudas, para garantizar su éxito es necesario que los trabajadores de Banca Electrónica se caractericen por un alto grado de conocimientos en el tema y ciertos niveles de actualización de los mismos, así como una preparación integral en cuanto a valores éticos y morales, al manejo y correcto uso de las tecnologías y ser portadores de un alto dominio de los servicios bancarios.

En torno a este tema, la realidad en la práctica sistemática arroja carencias en cuanto a la preparación del especialista en Banca Electrónica, pues las formas y vías de implementar las capacitaciones, el estudio en el puesto de trabajo y la autopreparación son insuficientes para enfrentar la creciente cifra de clientes y servicios, por lo que se requiere de una nueva mirada que permita resolver estas carencias y tenga en cuenta sus características individuales y permita su acceso desde el puesto de trabajo.

A partir de este análisis, se propone como objetivo: argumentar los conceptos que sustentan la capacitación del especialista en Banca Electrónica ante los nuevos retos de la bancarización de la sociedad cubana, teniendo en cuenta los principios de la educación a distancia.

Desarrollo

A nivel internacional el sistema bancario desempeña un rol trascendental en la economía, pues a través del proceso de intermediación permite canalizar el ahorro hacia el financiamiento productivo y la inversión, contribuyendo de esa forma al logro de mayores tasas de crecimiento de la economía (Vera y Titelman, 2013).

Varios estudios empíricos han analizado la relación existente entre el sector bancario y el crecimiento económico, manifestando que los niveles de intermediación financiera son predictores del desarrollo económico de los países y su población (King y Levine, 1993).

El sistema bancario de América Latina y el Caribe enfrenta aún grandes retos, principalmente en temas de capacitación para atender las necesidades de los clientes y su entorno, cuestión que no es indiferente para Cuba, denotando la necesidad de potenciar el desarrollo de formas alternativas de preparación de sus recursos humanos.

Al mismo tiempo, los sistemas financieros permiten que las empresas sustenten un crecimiento económico y el desarrollo de los países, la misión es aliviar la pobreza y alcanzar la prosperidad según la proyección estratégica.

Al mismo tiempo, permiten la canalización de los ahorros mediante diferentes plataformas que pueden incentivar en los agentes económicos, comportamientos de ahorro o de inversión, incluso de innovación tecnológica, lo cual llevaría a un incremento de las tasas de crecimiento a largo plazo (Moran-Chilan et al., 2021).

La banca virtual o en línea, constituye una de estas plataformas y comprende todas las transacciones que se pueden realizar desde el ordenador o dispositivo móvil utilizando una conexión de Internet.

La banca electrónica en cuya categoría se incluyen la banca telefónica y la banca móvil es un servicio bancario que permite al cliente realizar sus transacciones habituales de forma más fácil y rápida, evita los desplazamientos y para ello se vale de las nuevas tecnologías (Caldas Blanco et al., 2015).

Castillo Merino et al. (2010, p. 33) entienden por banca electrónica aquella que:

Integra a la presentación de bienes y servicios financieros cualquier tecnología disponible. Forman parte de la operativa de la banca electrónica la actividad realizada a través de los cajeros automáticos (ATM), los terminales de los puntos de venta, las líneas telefónicas digitales tanto a través de voz como a través de los denominados *property* PC, esto es, la conexión directa del usuario con la red interna del banco, sin empleo de internet, e incluso los recientes servicios prestados a través de la banca por ordenador o la telefonía móvil.

Visto de esta forma, la banca electrónica no requiere que el cliente se traslade hasta las sedes de las instituciones bancarias para realizar trámites financieros.

Asimismo, permite agilizar procesos, trámites y transacciones, tener acceso directo a cuentas bancarias, perfiles y datos desde un teléfono celular, y con innovadoras opciones de comprobación de identidad.

Acudir físicamente al banco no es ya una necesidad, pues los servicios de banca electrónica permiten realizar operaciones como acceso a créditos, servicios hipotecarios, uso de billeteras electrónicas y pagos desde, prácticamente, cualquier parte del mundo.

Este servicio está disponible de manera permanente, cada operación que se realiza se refleja en el estado de cuenta del cliente y sus datos están protegidos por un sistema de alta seguridad.

En general, cuando se habla de este término se hace referencia tanto a aquellas entidades tradicionales que utilizan las nuevas tecnologías para la prestación de servicios bancarios y financieros como un canal más, complementario a los ya habituales (bancos tradicionales y cajas de ahorros por Internet), como a aquellas entidades que operan principalmente por canales no presenciales (correo, teléfono e Internet entre otros), es decir, la banca online.

La banca electrónica involucra los servicios ofrecidos por: banca por internet, banca móvil, banca telefónica, terminales de puntos de venta (POS), mensajería instantánea (chat), redes sociales, correo electrónico, firma electrónica, dinero electrónico, red ACH, redes especializadas, cajeros automáticos, monedero o pago móvil, tarjeta chip o inteligente, o cualquier otro medio o canal electrónico.

Esta tecnología financiera implica menos costos por impresión y transporte de efectivo, mayor rapidez en las operaciones y seguridad de las personas. Sin embargo, también existen detractores que hablan de las vulnerabilidades a los ataques terroristas o la pérdida de la privacidad al quedar registradas todas las transacciones que realizan los clientes.

Por ello es fundamental la concepción acertada de las diferentes vías electrónicas que permiten al cliente efectuar consultas y operaciones de pago desde sus cuentas asociadas a tarjetas magnéticas sin necesidad de personarse en la sucursal bancaria. Entre ellos se encuentran:

- **Cajeros automáticos:** También conocidos por las siglas ATM. Uno de los primeros canales de pago utilizados en nuestro país, actualmente el Sistema Bancario posee casi 900 cajeros automáticos, con presencia en todas las provincias del país.
- **Terminales de Punto de Venta (TPV o POS por sus siglas en inglés):** Dispositivos, propiedad de FINCIMEX, que se instalan en comercios, establecimientos de servicio, Casas de Cambio y oficinas bancarias, que permiten la ejecución de los pagos, así como la extracción de efectivo. Existen en toda nuestra red de sucursales.
- **Banca Telefónica (BANTEL):** Servicio que se presta a los clientes del Banco de Crédito y Comercio (Bandec) de todo el país a través de un Centro de Llamadas que funciona las 24 horas de todos los días de la semana y permite consultar sus saldos, efectuar transferencias y ejecutar pagos de servicios.
- **Virtual Bandec:** Banca remota para las personas jurídicas (incluidos los Trabajadores por Cuenta Propia) que permite a los clientes, desde sus puestos de trabajo, operar las cuentas de su entidad, solicitar chequeras, ejecutar transferencias, pagar impuestos, obtener sus Estados de Cuenta, etc.
- **Kiosco:** Banca Remota para las personas naturales que posibilita el acceso desde cualquier dispositivo conectado, como mínimo, a la Intranet cubana. Permite consultar el saldo de sus cuentas, efectuar transferencias, ejecutar pagos de servicios y de impuestos a la ONAT, recuperar comprobantes, incrementar el saldo de sus cuentas de formación de fondos, amortizar créditos, etc.
- **Banca Móvil (Transfermóvil):** Aplicación de ETECSA puesta a disposición de los bancos para facilitar a los clientes de la telefonía

móvil la consulta a sus cuentas asociadas a Tarjetas Débito Red, la ejecución de transferencias, el pago de distintos servicios y de impuestos a la ONAT, etc.

- Comercio Electrónico: Sistema de pago electrónico, que permite ejecutar en tiempo real la compra y la transferencia de dinero por operaciones de comercio electrónico en el país.

Si bien en el mundo existen países como Suecia, Dinamarca y Ecuador que dan pasos sólidos hacia una reducción de las operaciones en efectivo, en Cuba esta modalidad aún es incipiente. El servicio de cajeros automáticos inició en 1997 y no fue hasta el 2013 que comenzó a extenderse la red por todo el país. Actualmente existen alrededor de cuatro millones de cuentas asociadas a tarjetas magnéticas de Bandec.

Se trata de un servicio con una tendencia al crecimiento y su extensión está en correspondencia con la política gubernamental de desarrollar este tipo de tecnologías al amparo del programa de informatización de la sociedad.

Más allá de las deudas en infraestructura y la diversificación de los servicios, otro de los puntos clave del proceso es garantizar la seguridad de todas las transacciones y de la información de sus usuarios.

Al respecto, desde principios de 2017 se introdujeron cambios en la operación de los cajeros automáticos, con motivo de mejorar la protección y seguridad a los clientes durante la realización de sus operaciones en estos equipos.

De igual forma, el Banco Central de Cuba informó que se realizan inversiones en la entidad FINCIMEX para incorporar el uso del PIN (número de identificación personal) en la operatoria de los POS con lo cual se incrementan los niveles de seguridad y de agilidad.

El año 2018 se anuncia como la etapa para la consolidación de los dos servicios mencionados anteriormente. TransfERMóvil es de fácil acceso, inmediatez, confiabilidad, seguridad y, sobre todo, ahorro de tiempo. La aparición de esta oferta está sustentada en el rápido crecimiento de la telefonía móvil en el país y la necesidad de encontrar alternativas ante la insuficiente red de cajeros automáticos y POS.

En fase de experimentación se encuentra la pasarela de pago, un mecanismo que permite ejecutar en tiempo real el pago de transacciones entre los bancos comerciales, los clientes y los comercios por la entrega de servicios o productos.

De acuerdo con los desarrolladores del sistema, que se aplica desde 2016, entre los principales beneficios se encuentran el aumento de la rentabilidad económica de las entidades comerciales y financieras, mejoras de la calidad de vida y satisfacción de la población cubana, extensión de los servicios de pagos de la Banca Electrónica Cubana, independencia y soberanía tecnológica y sustitución de servicios importados para comercio electrónico interior. La llegada del servicio Nauta Hogar incrementa el número de clientes potenciales.

El análisis realizado permite afirmar que existen ventajas en el uso de la banca electrónica, entre ellos:

- Permite a los clientes concretar transacciones rápidamente. Así, se ahorra tiempo y costes de traslado.
- Existe la comodidad de poder operar desde cualquier sitio.
- Se espera que menos personas se acerquen al banco en la medida que aumente el uso de la banca electrónica. En consecuencia, la atención en la modalidad presencial debería ser más ágil.
- Evita el riesgo del uso de efectivo (robo, pérdida, entre otros). Lo que implica mayor seguridad.
- Permite a los clientes llevar un control más exhaustivo sobre sus cuentas.

Sin embargo, también existen algunas desventajas:

- Las barreras de entrada son altas en ciertos segmentos del mercado como las personas mayores o sin acceso a la web. Esto es relevante, sobre todo, en países en desarrollo donde la penetración de Internet es relativamente baja.
- Persiste siempre cierta desconfianza de algunos usuarios respecto a la seguridad de su información cuando la comparten en línea.

- Aún no se puede brindar desde los medios electrónicos muchos servicios personalizados, por ejemplo, en cuanto a asesoría financiera.
- La misma seguridad que impide robos, genera la posibilidad de hackeos.
- En línea con la primera desventaja, existe una mayor desinformación respecto a las posibilidades que ofrece la banca electrónica.

Esta última desventaja, está directamente relacionada con la preparación del especialista en banca electrónica para orientar al cliente y atender las funciones que le están designadas, por lo que se define la capacitación como alternativa para elevar la preparación de este especialista.

Para obtener una buena productividad y lograr que la organización se desarrolle con efectividad es necesario contar con un grupo laboral capacitado para efectuar el trabajo, pues como es sabido el talento humano es el grupo del cual depende el desarrollo y éxito de una organización, por lo que se considera primordial que se desarrollen todas las capacitaciones necesarias para así mantener a los trabajadores informados y actualizados sobre los servicios que se brindan (Obando Changuán, 2020).

Una organización debe estimular, dirigir y apoyar a sus empleados y directivos para que desarrollen sus competencias y habilidades. El aumento de conocimiento, competencias y habilidades de un empleado, incrementa el capital humano de la entidad. De acuerdo con esta concepción, al ganar capital humano, las empresas generan ventajas frente a sus competidores (TIC Portal, 2018 como se citó en Labrador Machín et al., 2019).

Desde la valoración de Salgado-Cruz et al. (2017), hoy más que nunca la capacitación de los cuadros y directivos es una actividad clave para la supervivencia de las empresas y su adaptabilidad al entorno y a los cambios que se están produciendo; es la ventaja competitiva básica de las organizaciones, a partir de que el capital humano posee la capacidad de transformar al resto de los recursos de la organización.

Las investigaciones sobre capacitación para servicios, alta tecnología y manufactura crecieron en los últimos años y en ellos se considera el rol del tutor como elemento distintivo (Massuga et al., 2021). Sin embargo, los estudios sobre esta temática aún son insuficientes ante la creciente demanda, por lo que se considera pertinente realizar investigaciones para enriquecer esta área (Cortés-Rodríguez et al., 2022).

El término capacitación adquiere, entonces la posibilidad de dar cabida a algo que falta, supuestamente carencia de conocimientos que hay que implementar para que se logre una adecuada actuación profesional. Asimismo, el término capacitación está relacionado con la idea de contención, derivada de la etimología de la palabra capaz, dado que la supuesta carencia al ser llenada, sugiere una determinada posibilidad de contener (Coronel Olivera y Agramonte Rosell, 2023).

Esta concepción está impuesta en algunos programas de capacitación docente, llevados a cabo con un enfoque psicológico. En varios países de América Latina y el Caribe, a medida que se fueron produciendo reformas educativas, se plantearon estrategias de capacitación que transitan de la trasmisión de contenidos descontextualizados, hacia planteamientos más estables y planificados.

De dichos procesos surgen concepciones de capacitación algo más complejas, demostrando, además, la importancia de esta actividad en los procesos de transformación educativa a partir de la incorporación de la educación a distancia.

Estudiar el fenómeno de la educación a distancia y el impacto de las nuevas tecnologías en su desarrollo, implementación y expansión como modalidad educativa, implica necesariamente aproximarse a su contexto, para poder comprender los cambios sociales, económicos, tecnológicos y científicos que están teniendo lugar alrededor del mundo (Bonilla-Guachamín, 2020).

El aislamiento que experimentaba el alumno de la educación a distancia en sus primeras generaciones, llevada a cabo a través de los materiales impresos, el correo postal u otros medios poco interactivos y con tiempos de respuesta dilatados, está siendo superado por el uso de las tecnologías de

información y las comunicaciones, lo cual requiere una nueva forma de conceptualizar la Educación a distancia en la era de la Internet (Brasó Rius y Arderiu Antonell, 2019). Durante la pandemia del Covid, la sociedad fue partícipe de un renacer de este modelo, esta vez, con nuevos recursos informáticos e internet (Umaña-Mata, 2020).

Evidentemente, el traslado de un modelo educativo cuya filosofía sustentan su desarrollo bajo la forma presencial, donde prevalece el contacto “cara a cara” entre el personal docente, el estudiantado y las interacciones se llevan a cabo en un espacio físico denominado “aula”, hacia un modelo de educación a distancia, sin que medie una reflexión y el replanteamiento epistemológico del modelo, lleva consigo una serie de limitaciones para su implementación (Alcántara Santuario, 2020).

Gutiérrez-Rodríguez (2018), refiere que la preocupación por la calidad en la educación responde a un conjunto de transformaciones por las que ha atravesado la sociedad en las últimas décadas, específicamente:

- a) La apertura económica (globalización).
- b) El aumento de la competencia.
- c) Los cambios tecnológicos.
- d) Los cambios en las demandas del mercado laboral.
- e) El aumento en las desigualdades sociales.
- f) El incremento de la complejidad de las ofertas educativas.

De acuerdo con García-Peñalvo et al. (2020), el reto no se centra solamente en la capacitación tecnológica, también debe darse en la capacitación metodológica; es decir, seleccionar las herramientas más adecuadas, bajo teorías y principios constructivistas y colaborativos, generando actitudes positivas hacia el uso metodológico, efectivo y profundo de herramientas tecnológicas.

Otro elemento por analizar, es el hecho de que la educación presencial ha puesto un énfasis en el contenido y propiamente en su transmisión, lo cual debería variar desde la educación a distancia. Acorde con el tema, Crespo Argudo y Palaguachi Tenecela (2020), consideran que se requiere de un

replanteamiento total del modelo educativo, desde el cual se brinde mayor atención a las actividades de mediación que a los contenidos.

En ese sentido, Chehaibar (2020), apunta hacia la estructuración de propuestas educativas que consideren, de forma explícita, mayores elementos orientados al desarrollo de la flexibilidad curricular en la oferta.

Rojas (2020), en relación con el tema, señala que, en la educación a distancia, hay más elementos a considerar que el uso de las tecnologías. Por ello, señala que el aprendizaje lo realiza el estudiantado en solitario, para explicar cómo se han enfrentado los problemas de conectividad y tenencia de equipos.

García-Peñalvo et al. (2020) ha identificado dos grandes áreas de la función docente en educación a distancia, siendo estas la función orientadora y la académica.

La primera de ellas se relaciona con los aspectos psico-afectivos, como el establecimiento de un clima propicio, la promoción de la interacción social entre los estudiantes, la orientación para que el especialista pueda adaptarse a la metodología a distancia, así como el apoyo constante para fortalecer la autoestima, la confianza en sí mismo y la autoeficacia.

La segunda función tiene que ver con lo cognoscitivo: diagnosticar las experiencias y conocimientos previos, así como los estilos de aprender de los estudiantes, informar, guiar los procesos y evaluar los aprendizajes.

La evaluación de este proceso de capacitación debe tener en cuenta los modelos para la educación a distancia y sus dimensiones vigentes en la educación superior (Marciniak y Gairín Sallán, 2018).

Conclusiones

El reto del proceso de gestión de la capacitación en el complejo entramado empresarial cubano no se circunscribe, por tanto, a lograr conocimientos, habilidades, saberes, experiencias prácticas, competencias en las personas, sino que se impone, a partir de la capacitación una mejor gestión de dicha organización, mediante el liderazgo efectivo y en función de la obtención de resultados integrales superiores, que tributen a una sociedad satisfecha económica y espiritualmente.

El uso de la banca electrónica ha producido grandes cambios positivos dentro del ámbito financiero a nivel mundial, que van desde la eliminación de los horarios, hasta una mayor interactividad con el cliente, por lo cual, un mayor número de usuarios prefieren y aceptan realizar sus operaciones a través de la red.

La capacitación del talento humano es parte de una cultura organizacional que permite que los empleados tengan las competencias necesarias para desenvolverse eficientemente dentro de las organizaciones, por lo que se considera imprescindible como acompañamiento al proceso de transformación que vive la sociedad cubana y al especialista en banca electrónica.

Referencias bibliográficas

- Alcántara Santuario, A. (2020). Educación superior y Covid-19: una perspectiva comparada. En H. Casanova Cardiel (Coord.). *Educación y pandemia: una visión académica* (pp. 75-82). Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación.
https://www.puees.unam.mx/sapa/dwnf/3/3.Alcantara-Armando_2020_UnaPerspectiva.pdf
- Bonilla-Guachamín, J. A. (2020). Las dos caras de la educación en el Covid-19. *Ciencia América*, 9(2), 89-98.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746454>
- Brasó Rius, J. y Arderiu Antonell, M. (2019). Herramientas tecnológicas para el seguimiento del alumnado en la FP dual. *Revista Prácticum*, 4(2), 77-94.
<https://revistas.uma.es/index.php/iop/article/view/7805/7309>
- Caldas Blanco, M. E., Murias Bermejo, M. y Gregorio Arroyo, A. (2015). *Iniciación a la actividad emprendedora y empresarial*. Editex.
- Castillo Merino, D., Gabaldón Quiñones, P., Ruiz Dotras, E. y Sainz González, J. (2010). *Hacia la banca multicanal, la transformación del sector financiero en la economía del conocimiento*. ESIC Editorial.

- Chehaibar, L. M. (2020). Flexibilidad curricular. Tensiones en tiempos de pandemia. En H. Casanova Cardiel (Coord.). *Educación y pandemia: una visión académica* (pp. 83-91). Universidad Nacional Autónoma de México Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación. http://132.248.192.241:8080/jspui/bitstream/IISUE_UNAM/542/1/ChehaibarL_2020_Flexibilidad_curricular.pdf
- Coronel Olivera, C. A. y Agramonte Rosell, R. C. (2023). Desafíos de la capacitación docente orientada a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs). Revisión sistemática. *Ciencia Latina: Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 2427-2456. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6356/9675>
- Cortés-Rodríguez, C. A., Martínez-Gómez, G., Vega-Martínez, D. y Sangerman-Jarquín, D. M. (2022). Capacitación para el emprendimiento agrícola: un análisis bibliométrico. *Revista mexicana de Ciencias Agrícolas*, 13(7), 1271-1283. <https://cienciasagricolas.inifap.gob.mx/index.php/agricolas/article/view/3136/5387>
- Crespo Argudo, M. C. y Palaguachi Tenecela, M. C. (2020). Educación con tecnología en una pandemia: breve análisis. *Revista Scientific*, 5(17), 292-310. https://www.researchgate.net/publication/343467598_Educacion_con_Tecnologia_en_una_Pandemia_Breve_Analisis
- García-Peñalvo, F. J., Abella-García, V., Corell, A. y Grande, M. (2020). La evaluación online en la educación superior en tiempos de la Covid-19. *Education in the Knowledge Society (EKS)*, 21, 1-26. <https://revistas.usal.es/tres/index.php/eks/article/view/eks20202112/22274>
- Gutiérrez-Rodríguez, C. A. (2018). Fortalecimiento de las competencias de interpretación y solución de problemas mediante un entorno virtual de aprendizaje. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 8(2), 279-

293.

https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_duitama/article/view/7170

King, R. y Levine, R. (1993). Finance and growth: Schumpeter might be right. *The Quarterly Journal of Economics*, 108(3), 717-737.
<https://academic.oup.com/qje/article-abstract/108/3/717/1881857>

Labrador Machín, O., Bustio Ramos, A., Reyes Hernández, J. y Cionza Villalba, E. L. C. (2019). Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano. *COODES*, 7(1), 64-73.
<http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v7n1/2310-340X-cod-7-01-64.pdf>

Marciniak, R. y Gairín Sallán, J. (2018). Dimensiones de evaluación de calidad de educación virtual: revisión de modelos referentes. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21(1), 217-238.
<https://www.redalyc.org/journal/3314/331455825012/331455825012.pdf>

Massuga, F., Soares, S. y Dias Doliveira, S. L. (2021). El papel del tutor en la enseñanza de la educación a distancia: una revisión sistemática sobre el enfoque de competencias. *Revista de Educación a Distancia (RED)*, 21(66), 2-26. <https://revistas.um.es/red/article/view/435871/304601>

Moran-Chilan, J. H., Peña-Ponce, D. K. y Soledispa-Rodríguez, X. E. (2021). El sistema financiero y su impacto en el desarrollo económico-financiero. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y Publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 6(1), 804-822.
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/372/663>

Obando Changuán, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Eca Sinergia*, 11(2), 166-173.
<https://www.redalyc.org/journal/5885/588563773012/html/>

Rojas, R. (2020). *Informe de avance. Efectos de las medidas tomadas en el país y en la UNED a raíz de la pandemia sobre los procesos de*

aprendizaje de la persona estudiante, así como su contexto familiar y personal. UNED.

Salgado-Cruz, M., Gómez-Figueroa, O. y Juan-Carvajal, D. T. (2017). Niveles para la capacitación en una organización. *Ingeniería Industrial*, XXXVIII(2), 154-160. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360452099004.pdf>

Umaña-Mata, A. C. (2020). Educación superior en tiempos de Covid-19: oportunidades y retos de la educación a distancia. *Revista Innovaciones Educativas*, 22, 36-49. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rie/v22s1/2215-4132-rie-22-s1-36.pdf>

Vera, C. y Titelman, D. (2013). El sistema financiero en América Latina y el Caribe. Una caracterización. *Financiamiento para el Desarrollo*, (48), 1-40. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/d0aff0da-49d0-4ff7-b3e1-5c8cf1a545e5/content>

Conflicto de intereses:

Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

Pedagogía y Sociedad publica sus artículos bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)



<https://revistas.uniss.edu.cu/index.php/pedagogia-y-sociedad/pedagogiasociedad@uniss.edu.cu>