

Programas de Educación Financiera del servicio bancario venezolano en línea, bajo la teoría del Actor-Network Año 2022

Venezuelan Online Banking Services Financial Education Programs under Actor-network Theory

*Ileana Jahaciel Medina Virguez**

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado,

República Bolivariana de Venezuela

ilimed.3@gmail.com

 <https://orcid.org/0009-0006-0433-2637>

*Yelitza Vega***

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado,

República Bolivariana de Venezuela

yvega@ucla.edu.ve

 <https://orcid.org/0000-0002-6251-9401>

Recepción: 26 Enero 2024

Aprobación: 15 Marzo 2024



Acceso abierto diamante

Resumen

El objetivo general fue describir los programas de educación financiera del servicio bancario venezolano en línea bajo la teoría del actor-red para el año 2022. Se buscó conocer cómo los actores definen el problema, proponen soluciones, implementan los programas y tratan de influir en las políticas y en los procesos de adaptación. Es un estudio descriptivo de campo transaccional bajo el enfoque interpretativo. Se seleccionó una muestra del dieciséis por ciento de una población de 31 bancos que conforman el sistema financiero venezolano. Se utilizó la entrevista semiestructurada como técnica de recolección de datos. La educación financiera se concibe como un medio de inclusión financiera y como complemento de un adecuado marco regulatorio y de una eficaz supervisión. Se recomienda dar énfasis a la comprensión de la información económica y financiera además del diseño de productos, servicios y programas enfocados en los requerimientos de los clientes.

Palabras clave: Banca en línea, Educación financiera, Programas de Educación Financiera.

Abstract

The general objective was to describes the financial education programs of Venezuela online banking service under the actor-network theory for the year 2022. It is sought to understand how stakeholders define the problem, propose solutions, implement programs, and try to influence policies and adaptation processes. It is a descriptive, transactional field study under the interpretive approach. A sixteen percent (16%) sample was selected from a population of 31 banks that make up the Venezuelan financial system. The semi-structured interview was used as the data collection technique. Financial education is conceived as a means for financial inclusion and as a complement to an adequate regulatory framework and effective supervision. It is recommended that emphasis be

Notas de autor

* Licenciada en Administración. Magister Scientiarum en Gerencia, Mención Financiera. Decanato de Ciencias Económicas Empresariales. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (DCEE-UCLA). Barquisimeto. Venezuela.

** Licenciada en Contaduría Pública. Especialista en Contaduría, Mención Costos. Magister Scientiarum en Contaduría, Mención Costos. DCEE-UCLA. Barquisimeto. Venezuela. Doctora en Contabilidad. Universitat de Valencia. Valencia. España. Docente-Investigador del DCEE-UCLA

given to understanding of economic and financial information in addition to designing products, services, and programs focused on customer requirements.

Keywords: Online Banking, Financial Education, Financial Education Programs.

INTRODUCCIÓN

Los programas de educación financiera son herramientas que contribuyen a obtener conocimientos sobre patrimonio, inversiones en actividades productivas, adquisición de activos, ya sea por medio de endeudamiento o ahorro.

En la actualidad se han modificado las formas y los medios para aprender, en el caso de los programas de educación financiera en línea, la información es suministrada por las plataformas web de las entidades bancarias a fin de brindar accesibilidad y facilidades a los clientes. Adicionalmente, se aprovechan los dispositivos móviles a fin de disminuir los trámites personales o la búsqueda de información en las agencias.

Considerando lo antes expuesto, se hace necesario conocer el proceso de transformación y la actuación de los actores en la búsqueda de obtener conocimiento y legitimidad. Esto supone la formulación de políticas institucionales dirigidas a la creación, implementación y seguimiento de programas de educación financiera en línea a través del servicio bancario venezolano.

EL PROBLEMA

Según lo indicado por S&P (2014) y la OCDE (2005) los conocimientos financieros cobran cada vez mayor relevancia. Según datos de la calificadora antes mencionada, con base a un estudio realizado en más de 148 países en el cual se interrogó a más de 150.000 personas sobre temas tales como: inflación, diversidad de riesgos, aritmética e interés compuesto; se pudo determinar que cerca del 35% de los hombres adultos a nivel mundial tienen conocimiento sobre la educación financiera. En el caso de las mujeres, el 30% tiene un escaso conocimiento sobre el tema, siendo los jóvenes un grupo objetivo importante para crear cultura financiera a través de programas de educación financiera.

Tal como lo señala Domínguez (2017) existen razones que inciden en la evolución de los programas de educación financiera, entre ellos: bajo nivel de alfabetización financiera, diversificación y complejidad de los productos financieros, bajo nivel de efectividad de las acciones educativas, por ejemplo. Esta situación sugiere la necesidad de diseñar mecanismos de evaluación para determinar el impacto de los conocimientos y comportamientos financieros en el sistema financiero.

La clave es concientizar a los ciudadanos sobre la importancia de una cultura financiera. Es necesario promover una educación orientada a obtener habilidades claves para una toma de decisiones fundamentada, ejecutar proyectos y mejorar la calidad de vida. De esta manera, para impulsar la cultura financiera han surgido diversas iniciativas que se concretan en planes educación financiera. En los mismos se considera: el uso racional de recursos financieros, la planificación y previsión financiera, la gestión de negocios y la promoción del conocimiento financiero en niños y jóvenes (CESE, 2011). Un ejemplo está representado por la iniciativa desarrollada por la OCDE al ofrecer una página web para la consulta y educación financiera. Las buenas prácticas de educación financiera se han desarrollado en países de la Unión Europea y también en América Latina, apoyándose en el uso de plataformas web, aplicaciones interactivas y redes sociales. En este contexto se crean ambientes innovadores de formación e intercambio de información y conocimiento a través de la red bancaria el Estado y diversas instituciones.

Lo anterior demuestra el compromiso de la banca hacia los programas de educación financiera orientados al desarrollo integral de las personas, y en especial de los jóvenes, favoreciendo el desarrollo de conocimientos para la adecuada administración de las finanzas personales. Al respecto y tal como lo indica el CESE (2011), las entidades bancarias tienen la responsabilidad de comprometerse con la sociedad, garantizando la innovación y la transparencia en los servicios que prestan.

Con respecto a Venezuela, Marín (2018) afirma que ante la crisis que atraviesa el país son necesarias medidas y herramientas para proteger el patrimonio familiar. Es por ello que la educación financiera debe

abordarse como una alternativa para hacer frente a esta situación adversa. Es recomendable involucrar a la empresa privada, las instituciones educativas, así como a la banca pública y privada en la preparación y formación de empleados y clientes. En países con economías hiperinflacionarias como la de Venezuela, la educación financiera es un tema prioritario, es recomendable que la población obtenga el conocimiento para mejorar sus finanzas personales en pro de una mejor calidad de vida.

La educación financiera, según la OCDE (2005) es *“el proceso por el cual los consumidores/inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, y, a través de información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico”* (p. 5). De acuerdo a la definición, garantiza decisiones efectivas respecto al manejo del dinero, la ubicación de fuentes de ingreso adicionales, alternativas de ahorro e inversión, entre otros.

Es oportuno señalar lo expuesto por Domínguez (2017), al referirse a los momentos de crisis como oportunidades para rediseñar las estrategias pedagógicas y aprovechar las tecnologías de información y comunicación (TIC) como base para la educación financiera. En este sentido, en el contexto venezolano, la era digital se abre paso en el sector bancario (Tendencias Digitales, 2017; Banca y Negocios, 2018). Así, se establece una vinculación entre banca y tecnología que impulsa el mejoramiento de los servicios al cliente. Adicionalmente, el crecimiento de transacciones a través del comercio electrónico exige servicios bancarios en línea para apoyar la realización de transacciones. Según estudio realizado por la Tendencias Digitales (2020) relacionado con el consumo digital en Venezuela, se observó un aumento de la penetración del Internet al final del 2019, pasando de 59% a un 65%, las operaciones bancarias se ubican en el segundo puesto, dentro de las operaciones realizadas en Internet, con un 89% de uso, solo superado por los correos electrónicos con un 90%, por su lado, la banca móvil se sitúa en un quinto lugar con un 76%. Esto a pesar de que Venezuela tiene promedios de velocidad de descarga y subida de datos significativamente bajos en relación a otros países de América Latina (Speedtest Global Index, 2019).

Basado en lo antes expuesto, las instituciones bancarias han diseñado proyectos de desarrollo web con el objetivo de suministrar las herramientas necesarias a los usuarios para el manejo adecuado del conocimiento financiero. Por ejemplo: Banco Activo en alianza con la UCAB ofrece programas de educación financiera dirigidos a emprendedores (Carmona, 2016); Bancaribe enmarca la educación financiera entre sus líneas de responsabilidad social (Descifrado, 2017); Banco Bicentenario inicia un programa de formación financiera (Diario Ultimas Noticias, 2019), el Banco de Venezuela habilitó un portal para la educación financiera de sus clientes (BDV, 2022); Banco Provincial ofrece un portal sobre educación financiera para niños, jóvenes y adultos (Fundación BBVA Provincial, 2018).

Por lo señalado, es relevante conocer el funcionamiento de los programas de educación financiera a través del servicio bancario en línea y establecer los aspectos claves relacionados con la satisfacción de los usuarios o clientes. En este escenario, el presente estudio examina la Teoría del Actor Network y los momentos propuestos por la misma como fundamento teórico, ya que permitirá un abordaje con una visión analítica y constructiva (Latour, 2005). En tal sentido se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los aspectos que describen la situación actual de los programas de educación financiera de la banca en línea venezolana?

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Internacionales

- Coloma (2018) señala a la tecnología como detonante para crear distintas soluciones adaptadas a las exigencias de los clientes de la nueva generación. La autora concluye que la mayoría de las personas tiene acceso a Internet y que la banca virtual es un servicio conocido, sin embargo, se deben realizar campañas efectivas para fomentar la confianza en la banca virtual.
- Bournissen (2017) diseñó un modelo pedagógico virtual definiendo dimensiones organizativas, pedagógicas y tecnológicas.
- Gómez (2015) realizó un estudio para describir el grado de conocimiento que poseen los estudiantes universitarios en San Luis Potosí sobre el concepto generalizado de cultura financiera. De acuerdo a los resultados obtenidos realizó una propuesta estratégica para elevar la cultura financiera entre éstos.

Nacionales

- Monsanto (2016) realizó una investigación para analizar la gestión crediticia de la banca pública y fortalecimiento de la cultura emprendedora en el municipio Iribarren, estado Lara durante el año 2015.
- Fuentes (2015) realizó un trabajo a fin de proponer el uso de las TIC como estrategia de enseñanza en la modalidad presencial de la aldea universitaria la Caramuca del Estado Barinas. Para ello determinó la factibilidad financiera, social y técnica.

Bases Teóricas

A continuación se mencionan los elementos conceptuales y las referencias teóricas relacionadas con el tema en estudio (Ver Tabla No.1):

Tabla No. 1
Elementos conceptuales y autores referenciados

	Elementos conceptuales	Autor(es)
Programas de Educación	• Modelo Pedagógico y sus dimensiones	Gómez (2015), Bournissen (2017)
	• Educación online o educación virtual a distancia	Silvio (2006), Acosta y Gómez (2011), Fernández y Vallejo (2014)
	• Cambios en los contenidos didácticos	Bournissen (2017)
	• Tecnologías de la información y la comunicación	Fuentes (2015)
Educación Financiera	• Sistema financiero	Aguirre (2003), Morles (2011), Pampillo et al. (2012)
	• Educación financiera, importancia, fases y competencias de los programas	CESE (2011), CEMLA (2014), Domínguez (2017), Lembert y García (2015), Asobancaria (2022), Caballero (2022)
		OCDE (2005, 2015)
	• La actividad financiera	Bello (2004), Muci (2004), Alcarria (2008), Pampillon et al. (2012), Gómez (2015)
	• Cultura financiera	Termes (1997), Finanzas para todos (2015), Pardo (2014), Gómez (2015)
		OCDE (2005, 2015)
	• Manejo de los instrumentos financieros	Gómez (2015), Monsanto (2016)
	• Banca por internet	Domínguez (2017), Coloma (2018)
Fundamentación teórica	• Procesos Administrativos	Stoner et al. (1996)
	• Teoría del actor-red	La teoría permite indagar lo siguiente: - ¿Cuáles son los diferentes tipos de conexiones y asociaciones creadas entre los elementos? - ¿Qué tipos de redes se producen a través de estas conexiones? - ¿Qué fines se sirven a través de estas redes? Adicionalmente, se consideran: - Los principios de la teoría según Latour (2005) y Echeverría y González (2009). - Los momentos de la teoría para construcción de una red (Latour, 20005).

Elaboración propia.

Sistema de variables

El funcionamiento del programa de educación financiera a través de la banca en línea venezolana se estudiará a través de cuatro dimensiones como son: el sistema organizacional, los actores, los factores contingentes y el análisis del programa de educación en línea. A continuación, se presenta la Tabla No. 2 con la operacionalización de las variables de la investigación.

Tabla No. 2.
Operacionalización de las variables

Variable general	Dimensión	Indicadores
Programas de educación financiera del servicio bancario venezolano en línea, bajo la Teoría del Actor-Red	Sistema organizacional	Organizativo
		Pedagógico
		Tecnológico
	Actores	Humanos
		No humanos
	Factores contingentes	Problematización
		Interés
		Incorporación
		Unión
	Programa de educación financiera en línea	Análisis y propuesta de lineamientos

Elaboración propia.

MARCO METODOLOGICO

Se trata de un estudio exploratorio, descriptivo, transeccional de campo. Se orientó a conocer las características, rasgos, propiedades o comportamientos, sobre el objeto de análisis (Balestrini, 2001; Hernández et al., 2010). Para ello se utilizó la teoría del actor-red a fin de describir cómo los actores definen y tratan de influir en el problema, proponen soluciones, las implementan y brindan seguimiento a los programas objeto de estudio. Se consideró el diseño no experimental (Hurtado, 1998; Hernández et al., 2010). Los programas de educación financiera en línea objeto de estudio fueron descritos tal cual como se exhiben (*in situ*), sin alterar su comportamiento y se estudiaron los datos obtenidos a través de los instrumentos creados para tal fin.

El estudio estuvo dirigido al sector bancario venezolano, específicamente al servicio de educación financiera en línea de la banca nacional, donde se consideraron sus plataformas web, además de ser bancos nacionales con presencia física en la región, específicamente en la ciudad de Barquisimeto en el estado Lara para el año 2022. Este sector bancario está constituido por treinta y un (31) bancos nacionales y los mismos se muestran en la Tabla No. 3.

Tabla No. 3
Población

N°	BANCO	N°	BANCO
1.	Banco Provincial S.A Banco Universal	2.	Banesco Banco Universal C.A
3.	Banco Mercantil, C.A. Banco Universal	4.	Banco Occidental de Descuento, C.A. Banco Universal
5.	Banco Nacional de Crédito	6.	Banco del Caribe, C.A. Banco Universal
7.	Banco Exterior, C.A. Banco Universal	8.	Venezolano de Crédito, S.A. Banco Universal
9.	Fondo Común, C.A. Banco Universal	10.	Banplus, C.A. Banco Universal
11.	Banco Plaza, C.A. Banco Universal	12.	Banco Sofitasa, C.A. Banco Universal
13.	Banco Caroni, C.A. Banco Universal	14.	Banco Activo, C.A. Banco Universal
15.	Banco del Sur, C.A. Banco Universal	16.	100% Banco, C.A. Banco Universal
17.	Banca Amiga, C.A. Banco Universal	18.	Citibank, N.A. Banco Universal
19.	Internacional de Desarrollo C.A. Banca Universal	20.	Novo Banco S.A.
21.	Banco de Venezuela S.A Banco Universal	22.	Banco Bicentenario del Pueblo, de la clase obrera, mujer y comunas, Banco universal C.A.
23.	Banco del Tesoro, C.A. Banco Universal	24.	Banco de la fuerza Armada Nacional Bolivariana C.A. Banco Universal (BANFANB)
25.	Banco de Exportación y Comercio C.A	26.	Banco Agrícola de Venezuela C.A. Banco Universal
27.	Bancrecer, S.A. Banco Microfinanciero	28.	Mi Banco, Banco Microfinanciero, C.A.
29.	Banco de la Gente Emprendedora (BANGENTE). C.A.	30.	Banco de Comercio Exterior
31.	Instituto Municipal de Crédito Popular (IMCP)		

Elaboración propia.

Considerando el tamaño de la población señalada, se hizo necesario determinar una muestra, es decir, una representación significativa de entidades bancarias a fin de medir propiedades que caracterizan a la población (Arias, 2006). En este sentido, la muestra intencional se calculó considerando el 16 % de la población dando como resultado la cantidad de cinco (5) bancos con espacios para la educación financiera a través de plataformas web y con presencia física en la ciudad de Barquisimeto en el estado Lara.

Se aplicó como instrumento para la recolección de datos una entrevista semiestructurada dirigida a los gerentes de las instituciones bancarias objeto de estudio y validada a través del juicio de expertos (Díaz, 2009; Hernández et al., 2010). La misma estuvo conformada por cuarenta y siete (47) ítems de preguntas a fin de percibir la visión que tiene la gerencia sobre el proceso de la educación financiera en línea de la banca nacional. Es importante indicar, que los informantes claves de la presente investigación lo conformaron los sujetos que manejan la información sobre el proceso de la educación financiera en línea de la banca nacional (Ver Tabla No. 4).

Tabla No. 4
Entrevista semi-estructurada

SISTEMA ORGANIZACIONAL	
1.	¿La institución invierte recursos y tiempo en programas destinados al desarrollo de las capacidades financieras de sus clientes y usuarios?
2.	¿Se encuentran enmarcados en las estrategias nacionales de inclusión financiera?
3.	¿Poseen programas de inclusión financiera distintos a los programas de educación financiera?
4.	¿Realizan alianzas con otras instituciones para el desarrollo de sus estrategias de educación financiera?
5.	¿Poseen acuerdos o convenios con otras instituciones para la formación de sus empleados o clientes en el área financiera?
6.	¿Cuál es el tipo de cursos que dictan y cada cuánto tiempo?
7.	¿Cuenta la institución con una infraestructura tecnológica capaz de adaptarse a la educación financiera a distancia?
8.	¿Actualmente posee alguna estrategia sobre educación financiera? ¿De quién depende la misma?
9.	¿Brindan talleres virtuales como herramientas para la actividad económica en emprendedores?
10.	¿Posee la institución estrategias integradas en las TIC para la formación en educación financiera?
11.	¿Cómo incorporan a las nuevas generaciones a la bancarización y acción productiva?
12.	¿La relación enseñanza-aprendizaje es capaz de adaptarse a las necesidades de los usuarios de la banca en línea?
13.	¿Proporcionan contenido didáctico en virtud de los avances tecnológicos o alguna herramienta interactiva?
14.	¿Abordan contenidos económicos y financieros (ejemplo: ahorro, presupuesto familiar, uso de las tarjetas de crédito, inclusión financiera, escasez de recursos, herramientas de análisis financiero)?
15.	¿Cuál es la estrategia que emplean para la evaluación de los aprendizajes de los programas de educación financiera?
16.	¿Cómo es la distribución del material informativo ¿A través de artículos, post, archivos, portales o redes sociales entre otros?
17.	¿Proporcionan alguna herramienta interactiva que asesore o facilite el conocimiento tecnológico necesario a los usuarios de la banca en línea?
18.	¿Existe una sección de educación financiera dentro del portal web del banco?
19.	¿Proporcionan material de educación financiera, impreso y digital?
20.	¿Difunden los programas de educación financiera por medios tecnológicos, portal de internet, redes sociales y cursos virtuales?
21.	¿En qué plataformas se apoyan para difundir los programas de educación financiera?
ACTORES	
22.	¿Qué actores humanos han influido en el proceso de establecimiento de políticas sobre los programas de educación financiera de la banca en línea?
23.	¿Qué actores no humanos han influido en el proceso de establecimiento de políticas sobre los programas de educación financiera de la banca en línea?
24.	¿Cómo los actores humanos intervienen en el proceso de establecimiento de políticas sobre los programas de educación financiera de la banca en línea?
25.	¿Cómo los actores no humanos intervienen en el proceso de establecimiento de políticas sobre los programas de educación financiera de la banca en línea?
26.	¿Conocen el papel del BCV y la SUDEBAN en el desarrollo de los programas de educación financiera?
27.	¿Cuál es el mecanismo que emplean para la difusión de los programas de educación financiera? Sitio web, promoción directa, participación en ferias y eventos vinculados a economía y finanzas, correos electrónicos, charlas o exposiciones
28.	¿A qué público o usuario en específico destinan la formación en materia financiera?
FACTORES CONTINGENTES	
29.	¿Cuáles son los principales desafíos para los programas de educación financiera del servicio bancario venezolano en línea?
30.	¿Qué rol puede jugar la educación en línea en el sector bancario?
31.	¿Cuáles son las metas y objetivos de los programas de educación financiera del servicio bancario venezolano en línea?
32.	¿Qué temas desencadenaron y moldearon el desarrollo de programas de educación financiera del servicio bancario venezolano en línea?
33.	¿Qué papel jugaron las experiencias pasadas sobre de programas de educación financiera del servicio bancario venezolano en línea en el proceso de formulación de políticas?
34.	¿Se tuvieron en cuenta el potencial tecnológico y las limitaciones en la elaboración de políticas y su implementación?
35.	¿Por qué se crearon los programas de educación financiera del servicio bancario venezolano en línea?
36.	¿Cuáles es el organismo que rige a los programas de educación financiera del servicio bancario?
37.	¿Cuál es el mandato y cuáles son los límites de dicho organismo?
38.	¿Qué recursos humanos, tecnológicos y financieros están disponibles para la implementación y seguimiento de los programas?
39.	¿Quién es el responsable de la planificación y gestión de los recursos asignados para los programas?
40.	¿Cuáles son las rutinas, las interacciones, y los procesos involucrados en la política de implementación y seguimiento de los programas?
41.	¿Quiénes son los actores involucrados en la implementación de los programas?
42.	¿Quiénes son los actores involucrados en el seguimiento de los programas?
43.	¿Existieron limitaciones que incidieron en el desarrollo de la implementación de los programas de educación en línea?
44.	¿Existen limitaciones que inciden en el seguimiento de los programas de educación en línea?
45.	¿Cuáles son las estrategias adoptadas para superar estos desafíos o limitaciones sobre los programas de educación en línea?
46.	¿Cuáles son las ideas para el futuro cercano de los programas en línea?
47.	¿Fueron los resultados del proceso de los programas en línea lo planeado?

Elaboración propia.

Posteriormente, la data obtenida mediante la aplicación de la entrevista fue procesada para obtener la información depurada y sistematizada permitiendo así elaborar el análisis e interpretación de los datos a través del diseño de cuadros y tablas. Adicionalmente, se contrastaron las respuestas de los entrevistados lo que permitió obtener una mayor comprensión con respecto al objeto de estudio.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Dimensión Sistema Organizacional – Indicador Organizativo:

- La totalidad de las instituciones entrevistadas destinan aportes de sus dividendos para el desarrollo de programas que generen mayores beneficios a los clientes, en su mayoría para potenciar las habilidades financieras o mejorando su experiencia al realizar las operaciones. Los recursos se destinan a programas o mejoras de las plataformas tecnológicas.
- En este indicador se obtuvo que un 60 % invierte recursos para el desarrollo de capacidades financieras y mejoras tecnológicas, y el 40% restante se enfoca específicamente en mejorar la experiencia a través de sus adaptaciones tecnológicas para facilitar los trámites bancarios.
- Todos los bancos se encuentran enmarcados en la estrategia de inclusión financiera por medio de normas o dentro del modelo de gestión con el fin de impulsar la productividad.
- Los entrevistados manifestaron que se realizan alianzas con distintas instituciones al momento de desarrollar sus estrategias de educación financiera, bien sea destinada a clientes o empleados.

Dimensión Sistema Organizacional - Indicador Pedagógico:

- Según los entrevistados, existen programas de inclusión financiera distintos a los programas de educación financiera, el 20% cuenta con programas estructurados de inclusión financiera, el 80% apoya la inclusión financiera de otras maneras para que el usuario se relacione con el sistema financiero.
- En cuanto a la participación en acuerdos o convenios con otras instituciones para la formación en el área financiera todos poseen dichos acuerdos, el 80% los posee tanto para empleados como para clientes, una minoría de 20% se enfoca solo en sus empleados.
- En relación a los tipos de curso, para empleados son de tipo normativo y motivacional enfocados en la atención al cliente mientras que para los clientes son del tipo financiero.
- Un 60% banca online no posee una estrategia estructurada sobre educación financiera.
- En relación a la atención que se le presta a los emprendedores, en un 60% se dictan talleres virtuales como herramientas para la actividad económica, y el resto se inclina solo por las asesorías y talleres presenciales.
- Las nuevas generaciones se incorporan a la bancarización en su mayoría con las aperturas de cuentas, optando por un producto financiero para iniciarse en la administración de los recursos y respaldo financiero.
- Es posible adaptar la banca en línea a las necesidades de los usuarios en cuanto a la educación financiera en pro de una relación enseñanza-aprendizaje.
- En virtud de los avances tecnológicos, las instituciones proporcionan contenido didáctico constantemente, además un 60% cuenta con alguna herramienta interactiva.
- En un 80% se abordan contenidos económicos y financieros como herramienta para desenvolverse en el ámbito económico.
- Solo un 60% indicó las maneras de evaluación de sus estrategias. Por una parte se encuentra la aprobación de los talleres y, por otra, la formación de la cultura de pago que se ve reflejada en los índices de morosidad.
- Un 80% de la muestra indica que proporcionan material de educación financiera, impreso y digital de manera impresa y digital.

Dimensión Sistema Organizacional – Indicador Tecnológico:

- Los sistemas son actualizados constantemente para mantenerse a la vanguardia, con áreas responsables de garantizar las adecuaciones, es decir, las instituciones poseen estructuras tecnológicas capaces de adaptarse a la educación financiera a distancia.
- La distribución del material informativo se realiza de manera presencial y virtual. En su mayoría a través de las plataformas tecnológicas ya que en su totalidad los entrevistados hacen gran hincapié en el uso de las redes sociales como medio de difusión.

- En cuanto a los asistentes virtuales como herramienta interactiva de inteligencia artificial que asesora o facilita el conocimiento necesario a los usuarios de la banca en línea se obtuvo que un 60% cuenta con dicha herramienta.
- No existe una sección específica de educación financiera dentro del portal web del 80 % de los bancos estudiados.
- Un 60% difunde los programas de educación financiera por medios tecnológicos, un 20% no difunde los programas, pero si algunos contenidos económicos y financieros de interés y un 20% ninguno de los anteriores.

Dimensión Actores - Indicador Humanos:

- Existen distintos actores en una localidad vinculados para que el proceso de desarrollo genere cambios orientados a reforzar las políticas de los programas de educación financiera. De acuerdo a las respuestas recibidas se puede apreciar que 60 % indica que son los clientes los que han influido en el proceso de las políticas de los programas de educación financiera. Dentro de este porcentaje se encuentra inmerso un veinte (20%) que señala específicamente a empresarios y emprendedores, mientras otro cuarenta por ciento 40% de manera ambigua señala a las políticas de gobierno y los temas económicos.
- En cuanto a la forma de intervención de los actores en el proceso de establecimiento de políticas, se busca captar el interés de los clientes a través de programas y estrategias que garanticen resultados a largo plazo.
- En materia de formación financiera, la mayoría de los consultados afirma que no categorizan a quien destinan los programas. El ochenta por ciento (80%) lo dirige al público en general, solo hacen hincapié en los jóvenes y emprendedores en pro de fomentar y apoyar sus iniciativas. El 20 % restante destina la formación solo a sus empleados.

Dimensión Actores - Indicador No Humanos:

- El objeto de la interconexión entre lo humano y no humano es entender como estos elementos se unen y se gestionan conjuntamente, formando redes que producen solidez sobre aspectos como el conocimiento. En este caso, la acción no humana se encuentra en las nuevas tecnologías, la innovación y el emprendimiento, además, en la conexión entre la formación y las herramientas necesarias para la transformación de las formas de comunicación.
- En cuanto a cómo intervienen los actores no humanos en el proceso de los programas de educación financiera, la tecnología y la innovación propician la transformación de los procesos de comunicación e interacción teniendo en cuenta las necesidades de los clientes y el contexto donde se desenvuelven.
- En relación al papel del Banco Central de Venezuela y la SUDEBAN se puede apreciar a través de los resultados, que son reconocidos como órganos regentes de las actuaciones de la banca.
- Con respecto a la difusión de los programas de Educación financiera las organizaciones entrevistadas promueven la participación en ferias y eventos relacionados con el tema. También el ochenta por ciento (80%) indica que difunde información pertinente a través de medios electrónicos: correos electrónicos, foros, redes sociales entre otros. El resto admite que la difusión digital es solo a través su portal corporativo interno.

Dimensión Factores Contingentes - Indicador Problematización:

- Respecto a los desafíos para los programas de educación financiera se encuentra el llegar al público y demostrar que las relaciones sociales condicionan la economía. El crear la necesidad de conocimiento sobre el tema financiero, lograr un mayor posicionamiento y reinventarse al ritmo de la cultura digital emergente son aspectos de interés.

- En consideración al potencial tecnológico, las instituciones cuentan con lo requerido para la implantación de programas en línea y se consideran las preocupaciones intereses y necesidades de los clientes para la elaboración de políticas de los programas y su implementación.
- 80% de los entrevistados respondieron que los programas de educación financiera son creados por la banca para impulsar el desarrollo del país, aun cuando no posean un programa estructurado apoyan temas relacionados para tal fin. La minoría que no posee dichos programas se enfoca en dar a conocer los productos y herramientas de la banca.
- Aún existen limitaciones que inciden en el desarrollo e implementación de los programas de educación en línea, ya sea por desconfianza en la tecnología, falta de disposición de expertos, o por conceso de las partes involucradas. En relación al seguimiento de las limitaciones se evidencia desconocimiento al respecto.

Dimensión Factores Contingentes - Indicador Interés:

- El 80 % de los entrevistados afirma que la banca cumple con un rol muy importante que contribuye a la interacción social y, a través del conocimiento y financiamiento, al desarrollo de la economía nacional.
- Los programas de educación financiera y los contenidos relacionados muestran poseer metas y objetivos definidos que van desde impulsar el crecimiento de las personas, generar negocios rentables, optimizar recursos y maximizar el uso de herramientas digitales.
- El desarrollo de programas de educación financiera hacen énfasis en la actualidad económica, ofreciendo a los usuarios temas de interés respecto a productos y finanzas, así como en el establecimiento de vínculos entre la cultura financiera y la innovación para potenciar las ideas de los clientes. Solo un veinte (20%) no posee dichos programas en sus planes estratégicos.
- Un 60 % de los entrevistados manifiesta que las experiencias pasadas en relación a programas de educación financiera a través de la banca en línea muestran la necesidad de adaptación con las nuevas tendencias en temas económicos y financieros, así como la mejora en la relación con los productos y servicios digitales. Esto ha permitido el establecimiento de políticas para propiciar la inversión en áreas claves para el desarrollo del país.
- La forma cómo se abordan los programas varía y convergen en cuanto a la tecnología, los entes reguladores, los aliados y los clientes (empresas, emprendedores, gobernaciones, alcaldías, universidades y centros de investigación).

Dimensión Factores Contingentes - Incorporación:

- En su totalidad los bancos entrevistados identifican como organismo que rige a los programas de educación financiera a la SUDEBAN, adicional a este un 20% hace mención del Ministerio del Poder Popular de Economía y Finanzas y Comercio Exterior y el Banco Central de Venezuela (BCV), además de que un sesenta por ciento (60%) reconoce al Estado, por sus políticas económicas.
- En cuanto al mandato y los límites del organismo regente de los programas de educación financiera, es claro ya que los planes deben desarrollarse en pro de que los ciudadanos se beneficien del sector bancario para contribuir con el bienestar económico y social del país.
- Un cuarenta por ciento (40%) no cuenta o desconoce si se planea implementar alguna estrategia o programa de educación financiera, en cuanto al sesenta por ciento (60%) con programas y estrategias de educación financiera adoptadas para superar estos desafíos o limitaciones, siguen apostando a las alianzas entre los actores y la unión de los actores de la red, educación para la integración y para potenciar las nuevas empresas y emprendimientos.

Dimensión Factores Contingentes - Indicador Unión:

- De acuerdo a los resultados, un 20 % de los entrevistados considera que existe un déficit de talento humano para implementar y dar seguimiento a los distintos programas, mientras el ochenta por ciento 80% restante cuenta con los recursos tanto humanos como tecnológicos para dar cumplimiento a dichas funciones.
- Los responsables de la planificación y gestión de los recursos asignados a los programas se encuentran designados sobre la base de la aprobación del plan estratégico de las instituciones, indistintamente de que sea enmarcado como responsabilidad social o como prioridad estratégica.
- Un 20% de las instituciones no maneja información sobre las rutinas, las interacciones y los procesos involucrados en la política de proceso de implementación y seguimiento de los programas de educación financiera en línea.
- Un 20 % difunde el contenido de los programas través de capsulas informativas con el patrocinio de sus aliados, un 60 % implementa programas que contribuyen al bienestar económico social con la participación de especialistas en estrategias y finanzas. Un 40 % cuenta con áreas de experiencia digital en materia de educación financiera para conectarse con sus usuarios.
- En cuanto a los actores involucrados en el seguimiento de los programas, un 80 % de los entrevistados comunica que es la misma institución la encargada del seguimiento mientras que el 20 % restante considera que es SUDEBAN.
- Los bancos que poseen programas en línea de educación financiera prevé seguir impartiendo conocimiento de valor, haciéndolo más accesible y con mayor impacto. De esta manera, se espera contribuir y potenciar ideas e iniciativas usuarios y clientes. El resto dará más énfasis a la información financiera y buscará una mayor digitalización de los servicios bancarios.
- Un 80 % afirma que los resultados del proceso de educación en línea han resultado según lo planeado. Esto se evidencia a través del nivel de posicionamiento, el reconocimiento a través de premiaciones y el creciente interés de los estudiantes y público en general por conocer sobre oportunidades de inversión y plataformas digitales.

A continuación se presentan de manera general los lineamientos para la mejora de los procesos de formación financiera y cultura emprendedora a través de la banca en línea, considerando los factores contingentes de la teoría actor-red: problematización, interés, incorporación y unión. A fin contribuir a la toma decisiones acertadas por parte de los usuarios o clientes es recomendable considerar los siguientes aspectos:

- Establecer como política de la institución la educación financiera a través de programas. Educar estableciendo contenido que involucre conocimiento digital, económico y financiero y actualizar constantemente los contenidos.
- Ampliar los canales digitales para compartir los conocimientos referentes en el menor tiempo posible.
- Al momento de decidir las políticas de la implantación de los programas de educación financiera, considerar la tecnología como elemento fundamental.
- Crear proyectos para impulsar las iniciativas de negocio, es decir formar para emprender, sistematizando la formación financiera, la vinculación con la institución y el financiamiento.
- Promover programas que cumplan con los lineamientos de políticas públicas para el crecimiento de la economía nacional.
- Realizar actividades de acercamiento con la población para integrarla al uso de herramientas, recursos y servicios que la banca posee.
- Designar expertos en materia financiera para el desarrollo de los programas a través de la existencia de una unidad que permita que la educación financiera tenga mayor alcance en cuanto al diseño de contenidos y estrategias para fomentar que cada vez más personas fortalezcan su comprensión sobre productos, servicios y canales de servicios.
- Educar en materia financiera al personal que asesora a los usuarios y clientes.

- Diseñar políticas concretas de seguimiento y control de los resultados de los programas de educación financiera.

Generar **interés**, tanto en la institución como en los usuarios, acerca de las ofertas de productos y servicios, así como sobre el acompañamiento e impulso de ideas de negocios para el mejoramiento de la economía nacional y de la calidad de vida de los intervinientes. Para ello hay que establecer como eje de actuación estratégica la educación financiera y la educación para integración social.

- Realizar cursos o talleres online para trabajadores y usuarios de la banca que contribuyan a generar cultura financiera.
- Actualizar constantemente el contenido de las plataformas digitales en relación a temas de actualidad y las nuevas tendencias para abordar los temas económicos y financieros.
- Establecer como meta organizacional la maximización del uso de herramientas digitales como medio para aumentar la rentabilidad.
- Se hace necesario normalizar las políticas de invertir en áreas claves para el desarrollo del país.
- Fortalecer las alianzas entre los distintos actores involucrados en la implantación de los programas de educación financiera para que actúen como agentes socializadores de la banca.
- Crear una red de acción entre la banca, organismos reguladores de esta, aliados gobernaciones, alcaldías, universidades, centros de investigación, empresas, emprendedores soportada por tecnologías de información y comunicación.

Con un enfoque en el **factor de incorporación**, es necesario garantizar un adecuado manejo de información en relación a las rutinas, las interacciones, y los procesos involucrados en la ejecución y seguimiento de los programas de educación financiera en línea ya sea a través de la implementación directa, a través de patrocinio o alianzas.

- Diseñar los programas de educación financiera en línea como parte del enfoque de calidad y eficiencia para contribuir con la economía del país y bienestar social.
- Desarrollar planes comunitarios que permitan a los ciudadanos participar en los beneficios de la banca.
- Crear estrategias de comunicación, transparentes claras y responsables de educación financiera
- Incorporar programas de educación financiera, apostando a las alianzas estratégicas que permitan potenciar nuevas empresas y emprendimientos.
- Disponer de expertos tanto en el área tecnológica como financiera para la oferta de instrumentos alternativos y opciones concretas que se traducen en rentabilidad.

En cuanto a la **unión como factor** surgen los siguientes lineamientos:

- Destinar zonas de experiencia digital que acoplen tanto recursos humanos como tecnológicos.
- Educar a los asesores que dicten talleres para que logren una visión amplia sobre la vinculación negocio-tecnología.
- Dentro de la estructura organizacional, crear una unidad responsable de la planificación y gestión de los recursos para los programas de educación financiera.
- Enmarcar la educación financiera como parte de la responsabilidad social.
- Humanizar y personalizar la experiencia a través de la web creando espacios para estar más cerca de los clientes o usuarios y ofrecer herramientas financieras innovadoras.
- Fomentar la relación con los clientes para apoyarlos en sus comportamientos de pago y cultura de ahorro e inversión. Contribuir a la materialización de las ideas e iniciativas de los participantes.
- Aumentar el grado de digitalización de la banca trazándose como objetivo el incremento del nivel de conocimiento de la población sobre aspectos financieros, emprendimiento y experiencia digital.

CONCLUSIÓN

Las instituciones financieras objeto de estudio cumplen con las etapas del proceso administrativo pues, en cuanto a la planeación, en su mayoría enmarcan la educación financiera en sus planes estratégicos las mismas plantean objetivos a cumplir en el corto y largo plazo vinculados al crecimiento de sus organizaciones y la economía del país a través de sus usuarios y clientes.

Existen dos puntos de vista en relación a la organización de los programas de educación financiera en línea a través de la banca: la económica financiera y la organización del proceso educativo. En lo que se refiere a la organización, se evidenció que parte de la banca en línea de dichas instituciones no cuenta con una estructura organizativa definida en relación a los programas de educación financiera.

La dirección implica motivación, influencia y coordinación de las actividades en pro de conseguir que los clientes y usuarios adquieran los conocimientos que les permitan potenciar sus habilidades y para ello cada institución deben establecer claramente las funciones a desempeñar para cumplir con dicho objetivo.

Respecto a la etapa de control, las instituciones financieras analizadas, en su mayoría, no establecen mecanismos de control y seguimiento de los programas de educación financiera. Ello permitiría el correcto funcionamiento y actualización de los mismos realizando correcciones a fin de mejorar el desempeño y cumplir los objetivos.

Se evidencia el cumplimiento de aspectos básicos relacionados con la educación financiera y se reconoce como una condición necesaria para garantizar la inclusión. En la situación financiera que se encuentra el país, resulta difícil la delimitación del ámbito de este tipo de programa. Esto debido a que el enfoque debe abarcar aspectos complementarios y no simplemente la descripción y funcionamiento de los productos y servicios financieros. Estos se deben interrelacionar con conceptos propios de la actividad económica actual.

En relación a las competencias necesarias de los programas de educación financiera, entidades como Bancaribe, Provincial y Banco de Venezuela se encuentran enfocados en proporcionar un espectro de competencias amplias antes de otorgar servicios de financiamiento. En referencia al enfoque general, los programas formativos que deben adaptarse a los perfiles y requerimientos específicos de los colectivos se suma Banplus apoyando a través de patrocinio de actividades en tendencia como lo son los podcasts.

Los principios de educación financiera se conciben como un complemento de un adecuado marco regulatorio y de una eficaz supervisión. A pesar de que las instituciones analizadas identifican los órganos regentes, no se considera que la supervisión y regulación de los programas de educación financiera en línea sean eficaces. No se aprecian de forma clara las acciones que propicien prácticas adecuadas en relación a dichos programas, se percibe mayor interés hacia los productos y servicios ofrecidos. En cuanto a los principios aplicables a los programas de educación financiera se identifican: la garantía de neutralidad e imparcialidad al momento de impartir las acciones formativas. No se evidencia connotación de tipo comercial.

El proceso administrativo es central indistintamente del instrumento, programa o herramienta que se vaya a utilizar ya que siempre debe existir una planificación, organización, dirección y control. Tal como se indicó anteriormente la organización de los programas de educación financiera tienen dos extremos. Uno de ellos es el pedagógico por lo cual supone cambios en los contenidos didácticos en virtud de los avances tecnológicos. Esto debido a que hay mayor interacción y aumento de las fuentes de información (plataformas digitales, redes sociales y aplicaciones web). La producción de los materiales cobra una dimensión distinta en cuanto se da un sentido académico para que sean aceptados de manera más fácil. Hasta el lenguaje es algo que varía dependiendo de las personas a las que se desea llegar. Aun cuando los materiales no son individualizados, si son segmentados, por ejemplo: para niños, jóvenes o emprendedores.

Otro elemento fundamental es la tecnología y el conocimiento de los usuarios para manejarla. Para que se pueda llevar a cabo el proceso de formación de los distintos actores se requieren capacidades, habilidades tecnológicas y plataformas estables. Es por esta razón que la banca venezolana cada vez invierte más en sus sistemas tecnológicos.

En cuanto al actor humano, se detectó que existe el principio de simetría donde las experiencias pasadas, las tecnologías, los textos y contenidos informativos pueden cambiar y transformarse para un fin en común y como bien cualquier elemento de la red puede actuar sobre otros. Aun cuando las instituciones analizadas no señalan de manera uniforme los actores intervinientes en los programas de educación financiera a través de la banca en línea, lo relevante del estudio es la orientación de los actores hacia la puesta en práctica de los conocimientos obtenidos. Los actores se vinculan para generar los resultados, pero existen factores que influyen negativamente, entre ellos se encuentran: limitaciones de la tecnología, plataformas digitales no adecuadas, desconocimiento y desconfianza de los usuarios en relación a los servicios en línea, requerimientos de actualización continua debido a los avances acelerados.

Se detectó el interés por parte de la banca de aportar para el desarrollo de las personas y de la economía nacional a través del fortalecimiento de la cultura emprendedora. Esto implica fomentar en los clientes y usuarios la necesidad de tomar decisiones acertadas, a través de la incorporación de programas relacionados a la formación financiera en sus líneas estratégicas.

Se incorporan elementos relevantes, entre ellos: garantizar plataformas tecnológicas estables, propiciar la innovación y mejorar la imagen y la comunicación. Cada día la banca se orienta más a lograr la mayor satisfacción del cliente a través de operaciones de calidad, garantizar la seguridad y aumentar la confianza. En este sentido las redes sociales se presentan como una alternativa. Así se van incorporando otros actores que se interrelacionan a través de la red para el logro de un fin común.

Es posible brindar retroalimentación a los distintos bancos que se encuentran liderando las transacciones digitales y la formación de emprendedores. A tal efecto se presentan algunas recomendaciones acerca de los programas de educación financiera del servicio bancario venezolano en línea:

- Incorporar dentro de los planes estratégicos de las instituciones bancarias la formación financiera enfocada en contextos de actualidad para sacar el mayor provecho y abordar las limitaciones presentes.
- Atraer el interés de la población joven y emprendedora al considerar ofertas de productos y servicios bancarios apoyados en tecnologías de punta.
- Realizar el acompañamiento e impulso de ideas de negocios a través de la formación y el financiamiento.
- Diseñar estrategias que involucren más al personal bancario en la tarea de educar a los usuarios y clientes en materia financiera. Vincular los objetivos estratégicos con los objetivos operacionales a fin de lograr resultados óptimos para la banca y la economía del país.
- Aplicar los programas de educación financiera en línea para contribuir a elevar los niveles de responsabilidad de los usuarios y clientes con el fomento de la cultura de pago lo cual se traduce en bajos índices de morosidad.
- Mostrar a través de los programas de educación financiera las nuevas tendencias en temas económicos, financieros, así como sobre productos y servicios digitales.
- Asignar recursos físicos y humanos para el apoyo de la ejecución, control y seguimiento de los programas de educación financiera en línea.
- Se propone la implantación de programas de formación financiera en línea ya sea de manera directa o indirecta. Lo que se pretende es que exista mayor disponibilidad de información. Una manera de conseguirlo es a través del patrocinio o las alianzas. Ejemplo: instituciones educativas especializadas, creadores de contenidos en RRSS y plataformas digitales.
- Disponer de expertos en el área económica, financiera y tecnológica a través del mantenimiento de alianzas con las distintas instituciones educativas.
- Aplicar el proceso administrativo de planificación enmarcando los programas de educación financiera en las líneas estratégicas, para así garantizar la participación, orientación y coordinación por parte de los gerentes y equipos de trabajo para el logro de los objetivos. Además de promover en los clientes y

usuarios la toma de decisiones sobre la base de información actualizada y oportuna. Así como lograr la motivación e impulso de iniciativas de negocio en jóvenes y emprendedores.

- Priorizar el apoyo a los sectores agroalimentario, industrial y emprendedor, así como el implementar estrategias que capten y fidelicen a los jóvenes con la formación en materia financiera y el buen uso de los productos y servicios de la banca.
- Capacitar constantemente al personal que integra los equipos de trabajo que brindan asesoría a los clientes. Considerar la voz del cliente. Este a través de su experiencia puede brindar retroalimentación para el mejoramiento de la calidad de servicio.
- Implementar sistemas de administración de la relación con los clientes utilizando herramientas basadas en inteligencia artificial.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, J. y Gómez, I. (2011). La educación a distancia, un método para la capacitación profesional. *Anuario*, 34, 131-164.
- Aguirre, A. (2003). *Economía, Instituciones Financieras y Dinero. Teoría y política en Venezuela*. Venezuela: Publicaciones UCAB.
- Alcarria, J. (2008). *Contabilidad financiera I*. España: Publicacions de la Universitat Jaume I.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*. 5ta Edición. Venezuela: Editorial Episteme.
- Asobancaria (2022). Programas de Educación Financiera de los bancos de Colombia. [Documento en línea]. Disponible: <https://www.sabermassermas.com/programas-de-educacion-financiera-de-los-bancos-en-colombia/>
- Balestrini, M. (2001). *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación*. Venezuela: BL Consultores Asociados.
- Banca y Negocios. (2018). Venezuela en los últimos lugares en inclusión financiera. [Documento en línea]. Recuperado de: <http://www.bancaynegocios.com/venezuela-en-los-ultimos-lugares-en-inclusion-financiera/>.
- Banco de Venezuela (2022). *EmprendeBDV: te forma, te impulsa y te hace crecer*. [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.bancodevenezuela.com/index.html?p=5987.html>
- Bello, G. (2004). *Operaciones Bancarias en Venezuela. Teoría y Práctica*. Venezuela: Publicaciones UCAB.
- Bournissen, J. (2017). *Modelo pedagógico para la Facultad de Estudios Virtuales de la Universidad Adventista del Plata*. [Tesis Doctoral]. Universitat de les Illes Balears. Illes Balears. España. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=114087>
- Caballero, G. (2022). Planes de Educación Financiera en España. [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.funcas.es/articulos/los-planes-de-educacion-financiera-en-espana/>
- Carmona, C. (2016). Banco Activo consolida su posición en el mercado bancario venezolano. [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.elimpulso.com/2016/12/20/pulsoempresarial-banco-activo-consolida-su-posicion-en-el-mercado-bancario-venezolano/>
- Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (2014). *Educación e Inclusión financieras en América Latina y el Caribe. Programas de los bancos centrales y las superintendencias financieras*. México: Gerencia de Servicios de Información del CEMLA. Recuperado de: <https://www.cemla.org/PDF/otros/2014-10-Educacion-Inclusion-Financieras-ALC.pdf>
- Coloma, S. (2018). *Banca digital y su aplicación en el sistema bancario ecuatoriano*. [Trabajo de Grado]. Universidad San Francisco de Quito. Quito. Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/7436>
- Comité Económico y Social Europeo (2011). Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre Educación financiera y consumo responsable de productos financieros (Dictamen de iniciativa). [Documento en línea]. Recuperado de: eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2011:318:0024:0031:ES:PDF.
- Descifrado (2017). Bancaribe abre taller en línea sobre Finanzas Personales. [Documento en línea]. Recuperado de: <http://www.descifrado.com/2017/10/04/bancaribe-abre-taller-linea-finanzas-personales>
- Diario Ultimas Noticias (2019). Banco Bicentenario inició despliegue nacional de formación financiera. [Documento en línea] Recuperado de: <http://www.ultimasnoticias.com.ve/noticias/general/banco-bicentenario-inicio-despliegue-nacional-de-formacion-financiera>.

- Díaz, V. (2009). *Análisis de datos de encuestas. Desarrollo de una investigación completa utilizando SPSS*. Primera edición. España: Editorial UOC.
- Domínguez, J. (2017). Los programas de educación financiera: aspectos básicos y referencia al caso español. *E-pública, Revista electrónica sobre la enseñanza de la Economía Pública*, 20 (febrero), 19-60. Recuperado de: http://e-publica.unizar.es/wp-content/uploads/2017/02/17102-version-definitiva_v2.pdf
- Echeverría, J. y González, M. (2009). La teoría del actor-red y la tesis de la tecnociencia. *ARBOR. Ciencia, Pensamiento y Cultura*, 185 (738), 705-720.
- Fernández, K. y Vallejo, A. (2014) La educación en línea: una perspectiva basada en la experiencia de los países. *Revista de Educación y Desarrollo*, 29 (1), 29-39. Recuperado de: www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/29/029_Fernandez.pdf
- Finanzas para todos (2015). ¿Qué es la Cultura Financiera? [Documento en línea]. Recuperado de: www.finanzasparatodos.es/es/secciones/actualidad/cultura_financiera.html
- Fuentes, E. (2015). *Las TIC como estrategia de enseñanza en la modalidad presencial de la Aldea Universitaria La Caramuca*. [Trabajo de Grado]. Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/1816>
- Fundación BBVA Provincial (2018). Educación Financiera. [Documento en línea]. Recuperado de: www.fundacionbbvaprovincial.com/educacionfinanciera
- Gómez, C. (2015). *Propuesta para incrementar la cultura financiera en estudiantes universitarios en la ciudad de San Luis Potosí*. [Trabajo de Grado]. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. San Luis Potosí. México. Recuperado de: <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/3503>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Métodos de Investigación*. 6ta edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Hurtado, J. (1998). *Metodología de la Investigación*. México: Ediciones Nueva Interamericana.
- Latour, B. (2005). *Reensamblar lo social: una introducción a la teoría del actor-red*. Argentina: Manantial.
- Lembert, M. y Garcia, I. (2015). *1, 2, 3 Educación financiera para niños y jóvenes*. España: Lid Editorial.
- Marín, A. (2018). Educación financiera, una herramienta fundamental para enfrentar la crisis. [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.estamosenlinea.com.ve/2018/08/04/educacion-financiera-una-herramienta-fundamental-para-enfrentar-las-crisis/>
- Monsanto, J. (2016). *Gestión Crediticia de la banca pública para el fortalecimiento de la cultura emprendedora en el municipio Iribarren Estado Lara durante el año 2015*. [Trabajo de Grado]. Universidad Yacambú. Barquisimeto. Venezuela.
- Morles, A. (2011). *La Banca en el Marco de la Transición de Sistemas Económicos en Venezuela*. Primera Edición. Venezuela: Publicaciones UCAB.
- Muci, G. (2004). *Regulación Bancaria*. Venezuela: Publicaciones UCAB.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2005). *La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas*. Paris: OCDE Publishing. Recuperado de: https://search.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2015). *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*. Paris: OCDE Publishing. Recuperado de: read.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/improving-financial-literacy_9789264012578-en
- Pampillon, F., Cuesta M. y Ruza, C. (2012). *Introducción al sistema financiero*. España: UNED. Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Pardo, C. (2014). *La cultura financiera y los bancos*. España: Marpadal Interactive Media.

- Silvio, J. (2006). Hacia una educación virtual de calidad, pero con equidad y pertinencia. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 3 (1), 1-14.
- Speedtest Global Index (2019). Median Country Speeds. [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.speedtest.net/global-index#mobile>
- Standard and Poor's (2014). Financial literacy around the world: Insights from the Standard & Poor's ratings services global financial literacy survey. [Documento en línea]. Recuperado de: <https://www.finlit.es/informe-sp-2014-financial-literacy-around-the-world>
- Stoner J., Freeman, E. y Gilbert, D. (1996). *Administración*. 6ta. Edición. México: Pearson – Prentice Hall.
- Tendencias Digitales (2017). La supervivencia de la banca venezolana en la era digital. [Documento en línea]. Recuperado de: tendenciasdigitales.com/la-supervivencia-de-la-banca-venezolana-en-la-era-digital
- Tendencias Digitales (2020). El consumidor digital en Venezuela. [Documento en línea]. Recuperado de: tendenciasdigitales.com/el-consumidor-digital-en-venezuela
- Termes, R. (1997). *Desde la libertad*. España: Ediciones EILEA.



Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88077329002>

Cómo citar el artículo

Número completo

Más información del artículo

Página de la revista en redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc
Red de revistas científicas de Acceso Abierto diamante
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la
academia

Ileana Jahaciel Medina Virguez, Yelitza Vega
**Programas de Educación Financiera del servicio bancario
venezolano en línea, bajo la teoría del Actor-Network Año
2022**

Venezuelan Online Banking Services Financial Education
Programs under Actor-network Theory

Compendium

vol. 26, núm. 51, 2023

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado
, República Bolivariana de Venezuela
compendium@ucla.edu.ve

ISSN: 1317-6099 / **ISSN-E:** 2477-9725

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.12669781>



CC BY-NC-ND 4.0 LEGAL CODE

**Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-
SinDerivar 4.0 Internacional.**