



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS. UPV

TREBALL FINAL DE GRAU

Capital intel·lectual i crisi bancària. Anàlisi dels intangibles de capital humà en una cooperativa de crèdit.

PRESENTAT PER: DAVID FERNÀNDEZ CANO

DIRIGIT PER: ELIES SEGUÍ MAS

VALÈNCIA, MARÇ DE 2016

AGRAIMENTS

En primer lloc, vuc agrair a la meua família tot el seu suport, ànim i ajuda prestada. Sempre estareu ací per tirar-me una mà.

En segon lloc, vuc agrair al professor Elies Seguí Mas, director del present treball de fi de grau, haver prestat la seua confiança i les ferramentes per tal de desenvolupar aquest treball. Sempre vaig saber amb qui podia comptar.

En tercer lloc, vuc agrair a Paco Llobell i a Reme Alarcón el haver-me concedit els mitjans per tal de realitzar un treball amb una dinàmica completament diferent. Desitge que aquest pugua contribuir a la llavor de la banca cooperativa en la mesura del possible.

Finalment, també vuc agrair a totes les persones que, d'un mode o d'un altre, m'han ajudat i m'han donat el seu suport per tal de realitzar el següent treball.

Per tot, gràcies.

ÍNDEX DETALLAT

AGRAIMENTS	2
RESUM	8
RESUMEN	10
0. INTRODUCCIÓ.....	12
0.1. OBJECTE DEL TREBALL.....	12
0.2. ESTRUCTURA DEL TREBALL	14
1. CRISI FINANCERA DE 2008.....	16
1.1. ANTECEDENTS, CAUSES I EVOLUCIÓ DE LA CRISI FINANCERA DE 2008	16
1.2. EFECTES DE LA CRISI AL SISTEMA FINANCER ESPANYOL	21
1.3. EFECTES DE LA CRISI A LA BANCA COOPERATIVA	26
2. CAPITAL INTEL·LECTUAL I CAPITAL HUMÀ	36
2.1. CAPITAL INTEL·LECTUAL.....	36
2.1.1. CONCEPTE	36
2.1.2. GESTIÓ DEL CAPITAL INTEL·LECTUAL	37
2.1.3. INFORMES DE CAPITAL INTEL·LECTUAL	39
2.1.4. MODELS DE GESTIÓ DEL CAPITAL INTEL·LECTUAL	41
2.2. CAPITAL HUMÀ	47
2.3. GESTIÓ DEL CAPITAL INTEL·LECTUAL A LES ORGANITZACIONS D'ECONOMIA SOCIAL ..	51
3. BANCA COOPERATIVA AL SISTEMA FINANCER.....	52
3.1. SISTEMA FINANCER ESPANYOL	52
3.1.1. DEFINICIÓ I FUNCIONS	52
3.1.3 EVOLUCIÓ AL NOSTRE PAIS.....	57
3.1.4 ENTITATS DE CRÈDIT	59
3.1.4.1 SISTEMA BANCARI.....	61
3.1.4.2 INSTITUT DE CRÈDIT OFICIAL	62
3.1.4.3 ESTABLIMENTS FINANCERS DE CRÈDIT	63
3.1.4.4 ENTITATS DE DINERS ELECTRÒNIC.....	63
3.2. BANCA COOPERATIVA	64
3.2.1. INICIS I EVOLUCIÓ DE LA BANCA COOPERATIVA	64
3.3. CONCEPTE DE COOPERATIVA DE CRÈDIT. CLASIFICACIÓ I ESTRUCTURA.	69
3.4. CAPITAL HUMÀ A LES COOPERATIVES DE CRÈDIT	70

4. METODOLOGIES QUALITATIVES	76
4.1. ESTUDI DEL CAS.....	76
4.1.1. CONCEPTE	76
4.1.2. AVANTATGES i DESAVANTATGES.....	77
4.1.3. TIPOLOGIES	78
4.1.4. SELECCIÓ	78
4.1.5. GENERALITZACIONS i TEORIES.....	79
4.1.6. INTERPRETACIÓ.....	80
4.1.7. PREGUNTES D'INVESTIGACIÓ	80
4.2. ESTUDI D'ENQUESTES.....	81
4.2.1. CONCEPTE	81
4.2.2. FASES D'UNA ENQUESTA	82
4.2.3. TIPUS D'ENQUESTES	83
5. INTANGIBLES DE CAPITAL HUMÀ EN UNA COOPERATIVA DE CRÈDIT, EN EL CONTEXT DE LA CRISI FINANCERA DE 2008: ESTUDI DEL CAS.	84
5.1. INTRODUCCIÓ	84
5.2. ASPECTES PREVIS	85
5.2.1 DESCRIPCIÓ DE LA COOPERATIVA DE CRÈDIT OBJECTE D'ANÀLISI.....	85
5.2.2. MISSIÓ, VISSIÓ, VALORS i PRINCIPIIS D'ACTUACIÓ.....	87
5.2.3. ADAPTACIÓ DEL MODEL PER A ELABORAR INDICADORS DE MESURA DEL CAPITAL INTEL·LECTUAL.....	91
5.3. ESTUDI DEL CAS RESPECTE A LA SITUACIÓ DELS INTANGIBLES DE CAPITAL HUMÀ EN UNA COOPERATIVA DE CRÈDIT DESPRÉS DE LA CRISI FINANCERA: ANÁLISI DE RESULTATS	93
5.3.1. 1ª FASE: MODEL DE GESTIÓ DE CAPITAL HUMÀ.....	93
5.3.2. 2ª FASE: MESURA DELS INTANGIBLES i CONFECCIÓ DEL QUADRE PROVISIONAL D'INDICADORS	93
5.3.3. 3ª FASE: VINCULACIÓ AMB EL MODEL DE GESTIÓ i CONFECCIÓ DEL QUADRE DEFINITIU D'INDICADORS	99
5.3.4. CONCLUSIONS i RECOMANACIONS DE L'ESTUDI DEL CAS.....	106

6. CARACTERITZACIÓ DELS INTANGIBLES DE CAPITAL HUMÀ EN UNA COOPERATIVA DE CRÈDIT, EN EL CONTEXT DE LA CRISI FINANCERA DE 2008: ESTUDI MITJANÇANT ENQUESTES	108
6.1. CONTEXT DE LA INVESTIGACIÓ	108
6.2. FASES DE L'ENQUESTA	108
6.2.1. DEFINICIÓ D'OBJECTIUS	108
6.2.3. REDACCIÓ DEL QÜESTIONARI INICIAL.....	109
6.2.4. TEST DEL QÜESTIONARI INICIAL.....	109
6.2.5. DETERMINACIÓ DEL MÈTODE DE SELECCIÓ DE LA MOSTRA	110
6.2.6. DETERMINACIÓ DE LA MIDA DE LA MOSTRA	110
6.2.7. REALITZACIÓ DEL TREBALL DE CAMP.....	111
6.2.8. CONTROL DELS RESULTATS.....	119
6.2.9. CONCLUSIONS DELS RESULTATS OBTINGUTS.....	121
7. CONCLUSIONS	144
8. RECOMANACIONS	146
BIBLIOGRAFIA	148
1. LLIBRES, REVISTES, ARTICLES, REFERÈNCIES ELECTRÒNIQUES, TESIS, PEL·LÍCULES I PÀGINES WEB	148
2. REFERÈNCIES LEGALS.....	156
ÍNDIX DE FIGURES.....	158
ÍNDIX DE GRÀFIQUES.....	160
ÍNDIX DE TAULES	164
ANNEXES.....	168
ANNEXE 1: FUSIONS PRODUIDES EN EL PERÍODE DE 2008 A 2014 AL SECTOR DE LES CAIXES RURALS I DE LA BANCA COOPERATIVA.	170
1.1. HISTÒRIC DE FUSIONS PRODUIDES EN EL PERÍODE DE 2008 A 2014. ENTITATS AFECTADES PEL PROCÉS.	170
1.2. HISTÒRIC DE FUSIONS PRODUIDES EN EL PERÍODE DE 2008 A 2014. ENTITATS ALIENES AL PROCÉS.....	172
ANNEXE 2: QÜESTIONARI CAPITAL HUMÀ CAIXA POPULAR.....	174

RESUM

La crisi financera de 2008 ha sigut un dels episodis actuals, en termes econòmics i financers, més importants del segle XXI a Espanya, i a nivell mundial. L'esclat de la bombolla immobiliària ha posat de manifest les debilitats del sistema financer espanyol i, concretament, del sector bancari. Aquest ha patit un greu procés de reestructuració i sanejament com a conseqüència de la pèrdua de valor dels actius que posseïen, considerats com a garanties, provocant problemes de solvència i liquiditat.

En aquest context, les cooperatives de crèdit, com a entitat particular dins del sistema financer i concretament el bancari, posseeix un conjunt d'intangibles, els quals les doten de certs avantatges competitiu, tals com la cultura cooperativa, l'esperit de treball en equip, la gestió del coneixement, la selecció i formació del col·lectiu de treball, i la participació al capital social.

Mitjançant tècniques de tipus qualitatiu, aquest treball té com a objectiu determinar si la crisi financera de 2008 ha tingut repercussió als intangibles de capital humà d'una cooperativa de crèdit. Açò es determinarà mitjançant l'anàlisi de les particularitats d'aquests intangibles, propis de la entitat, i diferents de la resta d'entitats del sector bancari. Així, a partir de la seua identificació, mesura i anàlisi, es determinarà si aquestes particularitats han proporcionat avantatges competitiu de cara a afrontar situacions tals com la crisi financera de 2008.

Com a conseqüència, el següent treball pretén proporcionar informació i dades reals, les quals ajuden a explicar la importància de la cultura de les cooperatives de crèdit. Tot açò servirà per a justificar per què els intangibles de capital humà poden determinar avantatges competitiu, en funció de si es posseeixen o no.

RESUMEN

La crisis financiera de 2008 ha sido uno de los episodios actuales, en términos económicos y financieros, más importantes del siglo XXI en España, y a nivel mundial. El estallido de la burbuja inmobiliaria ha puesto de manifiesto las debilidades del sistema financiero español y, concretamente, del sector bancario. Éste ha sufrido un grave proceso de reestructuración y saneamiento como consecuencia de la pérdida de valor de los activos que poseían, considerados como garantías, provocando problemas de solvencia y liquidez.

En este contexto, las cooperativas de crédito, como entidad particular dentro del sistema financiero y concretamente el bancario, posee un conjunto de intangibles, los cuales las dotan de ciertas ventajas competitivas, tales como la cultura cooperativa, el espíritu de trabajo en equipo, la gestión del conocimiento, la selección y formación del colectivo de trabajo, y la participación al capital social.

Mediante técnicas de tipo cualitativo, este trabajo tiene como objetivo determinar si la crisis financiera de 2008 ha tenido repercusión sobre los intangibles de capital humano de una cooperativa de crédito. Esto se determinará mediante el análisis de las particularidades de estos intangibles, propios de la entidad, y diferentes del resto de entidades del sector bancario. Así, a partir de su identificación, medida y análisis, se determinará si estas particularidades han proporcionado ventajas competitivas de cara a afrontar situaciones tales como la crisis financiera de 2008.

Como consecuencia, el siguiente trabajo pretende proporcionar información y datos reales, los cuales ayuden a explicar la importancia de la cultura de las cooperativas de crédito. Todo esto servirá para justificar por qué los intangibles de capital humano pueden determinar ventajas competitivas, en función de si se poseen o no.

0. INTRODUCCIÓ

0.1. OBJECTE DEL TREBALL

L'objecte del següent treball de fi de grau és, com s'ha mencionat abans, determinar si la crisi financera de 2008 ha tingut efectes als intangibles de capital humà d'una cooperativa de crèdit —en aquest cas Caixa Popular—, o per el contrari, les particularitats pròpies d'aquests intangibles han creat un conjunt d'avantatges competitius que li han proporcionat fortalesa de cara als efectes que la crisi porta amb sí.

Pel que respecta a la literatura existent respecte a l'estudi dels intangibles de capital humà de la banca cooperativa, i les seues particularitats, aquesta és escassa, per tant, el següent treball te caràcter de tipus exploratori. En aquest cas, es recomana utilitzar anàlisis de tipus qualitatiu. Amb tot açò, al treball s'han desenvolupat més d'una metodologia, per tal de donar a l'anàlisi i a les conclusions obtingudes major fiabilitat i força que tan sols emprant una metodologia.

Les metodologies emprades al treball han sigut l'estudi de casos i l'elaboració d'enquestes. En el cas de l'estudi de casos, s'ha realitzat una comparació de les dades obtingudes per Seguí (2007) amb les existents a 2014 per tal de veure la seua evolució, i pel que respecta a l'elaboració d'enquestes, s'ha comptat amb l'ajuda del departament de "Persones i Sistemes" i amb el col·lectiu de treball de Caixa Popular per tal d'elaborar i obtenir les dades de la mateixa per tal d'obtenir informació i extraure conclusions.

Per tant, a la llarga del treball es pretindrà determinar els possibles efectes de la crisi financera de 2008 als intangibles de capital humà, i si les particularitats d'aquests ha dotat de fortalesa a Caixa Popular, dotant-la d'avantatges competitius que altres formes jurídiques no posseeixen.

0.2. ESTRUCTURA DEL TREBALL

El següent treball està estructurat en dos parts ben diferenciades. A la primera part, composta pels capítols un, dos, i tres, s'ha realitzat una revisió de la literatura existent respecte al tema a analitzar.

Al primer capítol es parla respecte a la crisi financera de 2008, en termes dels seus antecedents i evolució, i els seus efectes tant al sistema financer espanyol com a la banca cooperativa.

Al segon capítol del treball es tracten els conceptes de capital intel·lectual i capital humà, en termes de reconeixement, mesura i valoració. També es farà menció al conjunt de models existents per a la gestió d'aquests conceptes.

Al tercer capítol es parla respecte a la banca cooperativa al sistema financer espanyol. En primer lloc es fa un anàlisi del sistema financer espanyol en termes conceptuals, funcionals, evolució històrica del mateix i la seua estructura. En segon lloc es parla de la banca cooperativa, respecte als seus inicis i evolució. Posteriorment s'analitzarà el concepte de cooperativa de crèdit i la seua estructura, i finalment es farà menció al capital humà de les cooperatives de crèdit.

La segona part, la qual està composta pels capítols del quatre al huit, compren la part analítica realitzada a aquest treball.

Al quart capítol es fa menció als dos mètodes qualitius d'anàlisi emprats, que en aquest cas és l'estudi de casos i l'estudi d'enquestes. En ambdós casos es faran mencions conceptuals, i es determinarà la estructura i funcionament de cada mètode d'anàlisi. També s'inclouran les tipologies existents de cada mètode.

Al quint capítol, mitjançant la tècnica de l'estudi de casos, es desenvolupa un conjunt de mesures amb l'objectiu d'identificar i mesurar els efectes de la crisi financera de 2008 als intangibles de capital humà.

Al sext capítol, es desenvolupa un estudi mitjançant una enquesta, per tal de analitzar els efectes de la crisi als intangibles de capital humà d'un mode més científic.

Tant el capítol cinc com el sis tenen com a finalitat determinar si la crisi financera ha afectat als intangibles de capital humà de Caixa Popular.

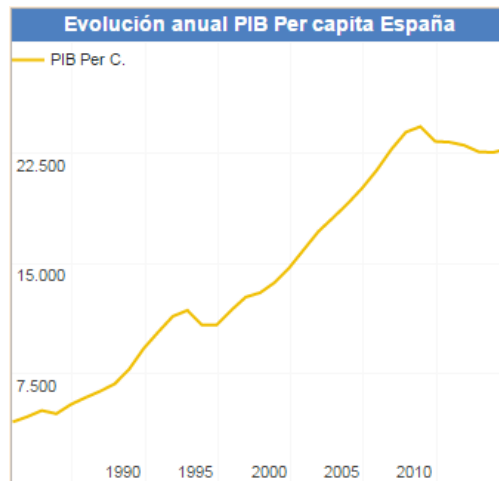
Finalment, al capítol set es mencionen les conclusions generals respecte al tema analitzat, i al capítol huit es farà menció a futures línies d'actuació.

1. CRISI FINANCERA DE 2008

1.1. ANTECEDENTS, CAUSES I EVOLUCIÓ DE LA CRISI FINANCERA DE 2008

Realitzant una breu introducció, es podria dir que la situació econòmic-financera espanyola no sempre ha sigut el que coneguem avui en dia. Fa uns vint anys, a la meitat dels anys 90, la nostra economia es trobava en una fase expansiva, existint increments mitjans anuals del PIB del 3,5%, increments que de bona gana superaven els de la mitja de la resta d'Europa. (García-Montalvo, 2008).

Gràfica 1.1: Evolució anual PIB per Càpita Espanya.



Font: Datosmacro (2015).

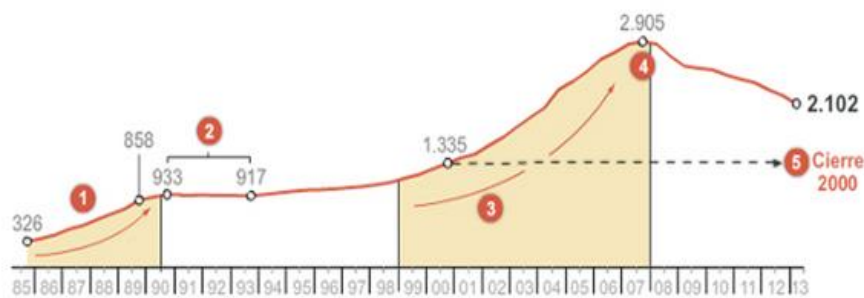
Taula 1.1: PIB Espanya 1990 front a altres potències.

	1990Q1	1990Q2	1990Q3	1990Q4
Belgium	38,288.6	38,620.2	38,767.6	39,695.3
Denmark	26,336.0	27,062.8	26,629.1	26,980.8
Spain	94,305.5	100,041.1	101,705.4	105,768.8
France	241,606.6	245,324.1	245,669.9	247,510.9
Italy	223,144.6	223,888.0	225,010.2	224,706.4
Netherlands	57,130.4	57,763.9	57,821.6	59,763.8
Austria	31,784.1	32,215.7	32,529.9	33,264.5
Finland	27,930.2	27,569.6	27,226.3	26,563.0
United Kingdom	191,701.9	196,539.2	208,918.1	207,409.4
Norway	22,333.3	22,583.7	23,307.6	24,255.8
Switzerland	45,553.7	48,124.8	49,246.0	49,563.7
United States	1,221,614.3	1,221,578.4	1,162,652.0	1,101,915.8
Japan	596,081.0	581,361.4	596,972.3	635,569.9

Font: Eurostat (2015).

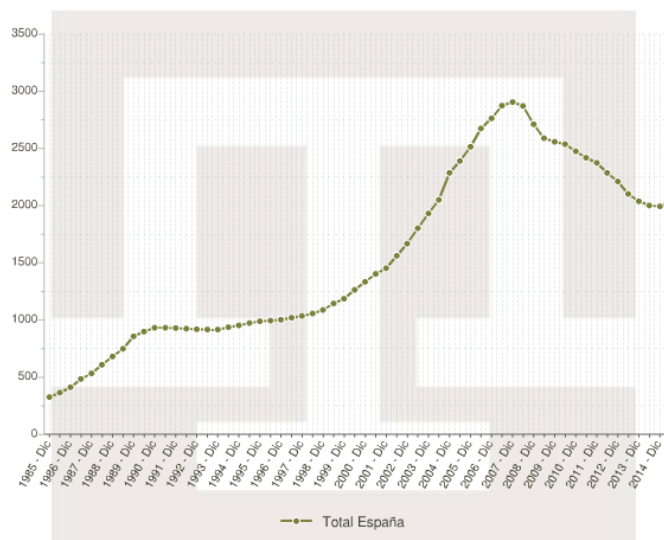
Aquest fet va ser possible, en primer lloc, gracies a la incorporació del nostre país a la **Unió Econòmica i Monetària de la Unió Europea**. En aquest context, es van produir diversos esdeveniments –baixades dels tipus d'interès, absència de risc de tipus de canvi– que van provocar l'increment de la confiança d'inversors i del crèdit. Al mateix temps, també es va produir un increment de la demanda d'habitatges, donant pas a la bombolla immobiliària, la qual produiria increments dels preus dels mateixos de fins un 30%.

Gràfica 1.2: Evolució dels preus de l'habitatge a Espanya 1.



Font: Sociedad de Tasación (2014).

Gràfica 1.3: Evolució dels preus de l'habitatge a Espanya 2.



Font: Sociedad de Tasación (2014).

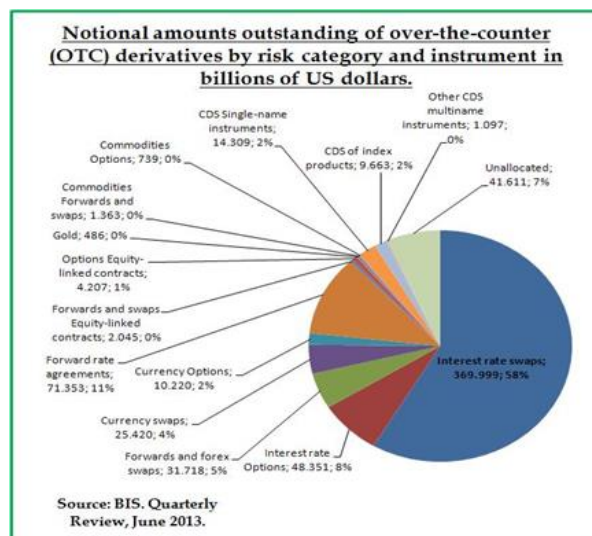
En segon lloc, la bona situació del moment també es va veure beneficiada per l'arribada d'immigrants, els quals buscaven al nostre país una oportunitat laboral. Açò va provocar un increment del consum i de la inversió al nostre país.

Aquesta situació es va mantindre mes o menys fins 2005-2006, però a l'arribada del 2007, es van manifestar problemes derivats d'una **Bombolla Immobiliària** molt unflada, un elevat dèficit de la balança de pagaments per compte corrent, i un elevat dèficit exterior. A més, la situació es va veure agreujada per les polítiques monetàries establides pel Banc Central Europeu –polítiques de manteniment del tipus d'interès–, les quals no s'adaptaven a la situació espanyola del moment. Tot açò va desencadenar en una crisi financera que fins a dia d'avui es tracta de deixar enrere.

Analitzant els antecedents i les causes, a nivell global, des dels inicis dels 90, la desregulació i els avanços tecnològics van dur a una explosió d'un tipus de productes esmentats **derivats**, els quals els podem definir com un conjunt de productes, els preus dels quals depenen o es deriven dels preus d'altres actius, esmentats subjacents. Els economistes de la època deien que els mateixos donaven seguretat als mercats, malgrat que en la realitat els tornaren més inestables. Des del fi de la Guerra Freda, molts físics i matemàtics decidiren dedicar el seu talent als mercats financers, i junt a la banca d'inversió i fons, crearen diferents instruments financers.

Tant polítics, inversors com altres economistes, no van veure com aquestes pràctiques amenaçaven l'estabilitat del sistema. Mitjançant l'ús de derivats, els bancs podien apostar en un conjunt d'actius molt rendibles -com era el cas de petroli-, adquirint elevada rendibilitat (Riestra, 2014).

Gràfica 1.4: Total de derivats per categoria de risc i instrument a EEUU .



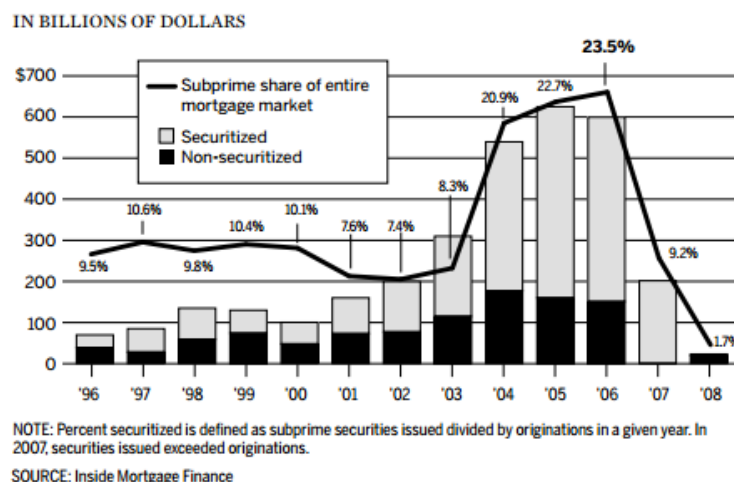
Font: Riestra (2014).

Junt a aquests fets, es van dur a terme altres excessos monetaris -com es el cas de llargues èpoques amb abundància de liquiditat i baixos tipus d'interès-. Açò es va deure al superàvit existent a les economies del continent asiàtic, junt a la caiguda de les taxes d'estalvi als països desenvolupats, els quals no tenien cap problema per tal de trobar crèdit al gran dèficit per compte corrent. Respecte als tipus d'interès, al trobar-se tant baixos, va provocar que el crèdit s'incrementés, ja que els inversors podien endeutar-se més, pagant menys interessos. Un increment del deute dona pas a un increment de la rendibilitat financera, incrementant al mateix temps el palanquejament, tant de particulars com d'empreses . Per tant, la valoració dels actius era major a la valoració real. Altre greu problema va ser l'elevada concessió de riscos per part de les entitats financeres, les quals donaren gran quantitat de crèdits que, amb posterioritat, titularitzaren per tal d'obtenir liquiditat, concedint-la de nou com a préstecs de caràcter hipotecari.

Aquest fet provocava que el ratio de solvència de les entitats financeres millorés, ja que al traure del seu balanç els crèdits titulitzats, el passiu disminuïa, i per tant s'incrementava la distància de la fallida tècnica de les mateixes.

A meitats de 2007, ja es van notar els primer símptomes originats per les hipoteques "*subprime*" –definint-se aquestes com una modalitat de crèdit del mercat financer d'EEUU, la majoria de caràcter hipotecari, caracteritzada per un elevat nivell de risc d'impagament, superior a la mitja de la resta de crèdit, i les qual van comptar amb bones qualificacions per part de les agències qualificadores de risc—, junt als problemes de liquiditat existents. A finals de 2007 es va produir una caiguda de la borsa d'EEUU, que junt a altres factors -increment del preu del petroli i de la inflació- van incrementar la incertesa respecte a l'economia del país (*Inside Job*, 2010).

Gràfica 1.5: Volum d'origen d'hipoteques d'alt risc.



Font: Financial Crisis Inquiry Commission (2008).

L'impacte que va tindre la crisi “*subprime*” a nivell internacional va ser molt greu, degut a la globalització i internacionalització de l'economia, i dels sistemes financers. Gran quantitat de bancs d'inversió obtingueren pèrdues, i com a conseqüència d'aquest fet, les empreses i els inversors es van negar a adquirir aquests tipus de crèdits tan tòxics. Per tal de pal·liar els efectes de la crisi al sistema financer, el Banc Central Europeu i el Banc Federal d'Estats Units incrementaren el nombre de fons per als bancs, i baixaren els tipus d'interès per a estimular la demanda de préstecs. Malgrat tot, no es van resoldre els greus problemes existents, degut a que no es va fomentar l'ofertament de préstecs –tant a nivell particular com interbancari–, com a conseqüència del nivell de desconfiança existent. La falta de crèdit va ocasionar l'entrada d'una forta recessió, l'increment de l'atur, i el tancament d'empreses, que fins a la data havien sigut solvents.

Ja al 2008 –i amb el rescat de Fannie Mae i Freddie Mac, junt a la fallida del famós banc d'inversió Lehman Brothers– es marca la data d'inici de la **Crisi Financera de 2008**. Es va produir un increment del despallanquejament de l'economia, al mateix temps que es van provocar elevades taxes de decreixement del PIB. Com a conseqüència d'açò, el preu dels aliments, petroli, i altres matèries va disminuir, fent decreïxer la inflació. Per tal de contrarestar els efectes de la baixada de la inflació, els bancs centrals hagueren d'incrementar els tipus.

Malgrat que es van implementar gran quantitat de mesures per tal de disminuir els greus problemes existents, les economies desenvolupades va veure disminuït quasi en un 3,1% la seua evolució del PIB (Banc d'Espanya, 2009).

Pel que respecta al **nostre país**, al 2005, l'FMI havia donat al sistema financer espanyol una bona qualificació, basada en un informe respecte a unes visites que va realitzar la mateixa a Espanya, com part del Programa d'Avaluació del Sector Financer (FMI, 2006). A aquesta visita, l'FMI va aportar que Espanya es trobava a un període de fort creixement econòmic, basat en el crèdit al sector privat, i a una gran aflluència de capital al sistema financer.

El sector de la banca a Espanya posseïa en el moment una elevada productivitat i solvència, i comptava ja amb entitats internacionalitzades, com era el cas del “Banco Bilbao Vizcaya Argentaria” i “Santander Central Hispano”.

Al mateix temps, no era or tot allò que relluïa, i per aquell temps ja es denotaren certs problemes al sistema. Els aparents problemes del sistema bancari radicaven en un conjunt de desequilibris que tenien origen al crèdit al sector privat i a l'activitat constructora i immobiliària, que com s'ha esmentat, experimentaren un fort creixement. Els desequilibris consistien en la carència creditícia per part dels dipòsits minoristes, els quals no eren suficients per tal de finançar tal projecte; per tant, les entitats de crèdit optaren per acudir a dipòsits majoristes amb l'objectiu de captar major finançament. Tot açò va provocar que les entitats financeres es trobaren fràgils respecte a les alteracions que es pogueren dur a terme als mercats.

La fragilitat de sistema financer es va poder observar quan va esclatar la **Bombolla Immobiliària**. Fins al moment s'havien gaudit de baixos tipus d'interès, però a partir de 2007 els mateixos experimentaren forts creixements. El fet va provocar l'increment de la tensió als mercats internacionals, incrementant al mateix temps el cost d'emissió de deute i renda de tipus variable. També va produir que els comentats mercats majoristes –els quals experimentaven una greu falta de liquiditat– incrementaren el valor dels diners, perjudicant per tant el finançament tant d'empreses com economies domèstiques. Junt a tot açò, al 2008 es va experimentar un fort decreixement del PIB espanyol, experimentant caigudes del 3,6%, com a conseqüència de la Bombolla i la crisi econòmic-financera mundial anomenades abans.

1.2. EFECTES DE LA CRISI AL SISTEMA FINANCER ESPANYOL

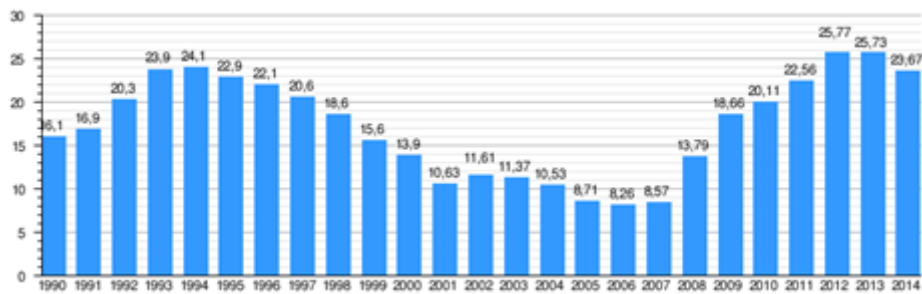
El sistema financer espanyol, com s'ha comentat anteriorment, es situava entre un dels millors de la resta de companys europeus, en termes de rendibilitat, liquiditat i solvència. El FMI, després d'examinar amb deteniment el nostre sistema financer, va concloure que el mateix era sòlid i que es trobava en creixement (FMI, 2006).

Fins a la data, la **banca espanyola es trobava forta de cara a l'existent crisi internacional**. Algunes de les causes foren les corresponents regulacions que dugué a terme el Banc d'Espanya en el context, i en especial el no haver participat de forma directa amb les hipoteques d'EEUU per part de les entitats espanyoles. A pesar de tot açò, el sector presentava cert nivell de dependència de finançament extern, i per tant es va veure afectat pels efectes de la Bombolla Immobiliària, provocant un increment de la ja existent contracció de la situació econòmic-financera d'Espanya, i donant pas a una forta recessió.

Els **efectes directes de la crisi financera**, en primer lloc, van ser la disminució del valor dels actius que posseïen les entitats financeres, les quals eren concebudes com a garantia per les operacions realitzades. El fet va ser un dur colp per a les mateixes, ja que perderen solvència i capacitat d'actuació. En segon lloc, també es van produir problemes relacionats amb la liquiditat. Al existir problemes als mercats financers, el cost dels diners es va incrementar, forçant a les entitats financeres a vendre part dels seus actius, sabedores de que, com s'ha indicat abans, el valor dels mateixos estava disminuint.

L'economia espanyola en aquell moment posseïa un elevat dèficit competitiu –comparat amb altres economies europees–, en la seua majoria degut a la rigidesa del mercat laboral i als costos laborals. Aquest fet ha provocat que la taxa d'atur s'haja incrementat, –fins a arribar a valors del 25,77%, sobre el total de població activa, al 2012, com podem veure a la gràfica 1.6–

Gràfica 1.6: Evolució de la taxa d'atur en percentatge sobre la població activa.



Font: Institut Nacional d'Estadística (2014).

Com a conseqüència de tot açò, es van implementar unes mesures a partir de 2008. La Comissió Europea va incrementar la protecció mínima de dipòsits bancaris a 100.000€, per tal d'evitar que a un procés de fallida de qualsevol entitat financera perjudiqués a cap depositant (Comissió Europea, 2008). També es van realitzar increments de la liquiditat, mitjançant el reforçament de línies creditícies de l'Institut de Crèdit Oficial, per tal d'afavorir la captació de finançament a agents perjudicats, com eren les PIMES, i també mitjançant l'esmentat Fons d'Adquisició d'Actius Financers (FAAF, 2008), pel qual el sector bancari podia adquirir actius de caràcter bancari.

Per altra banda, el BCE va continuar amb la seua política monetària de reducció dels tipus d'interès, el qual va arribar a l'1% a maig de 2009, com podem veure a la taula 1.2 i a la gràfica 1.7 (Euribor-rates.eu, 2015) –i com es pot apreciar, la política de reducció de l'interès ha aplegat a mínims actualment, situant-se al 0,05%–.

Taula 1.2: Canvis del Tipus d'Interès del BCE

04-09-2014	0,050%
05-06-2014	0,150%
07-11-2013	0,250%
02-05-2013	0,500%
05-07-2012	0,750%
08-12-2011	1,000%
03-11-2011	1,250%
07-07-2011	1,500%
07-04-2011	1,250%
07-05-2009	1,000%

Font: Euribor-rates.eu (2015).

Gràfica 1.7: Evolució del Tipus d'Interès del BCE



Font: Euribor-rates.eu (2015).

Al mateix temps també es van realitzar operacions de provisió de liquiditat i de compra de bons, per tal de reduir l'efecte dels tipus d'interès de les operacions bancàries, i així enfortir el crèdit a les empreses i economies domèstiques.

Mes endavant, a finals de l'any 2009, es va crear el **Fons de Reestructuració Ordenada Bancària** (FROB, 2012), mitjançant el qual es pretenia tant gestionar les necessitats de crèdit de fusions d'entitats, com intervindre als processos de sanejament de les mateixes –integració i reestructuració bancària—. El mateix comptava amb una dotació de 9.000 milions d'euros, el qual es va ampliar posteriorment en 6.000 milions d'euros. En aquest context, una entitat que necessités del fons, per tal de reestructurar-se, havia de presentar sol·licitud al Banc d'Espanya, mitjançant un pla de viabilitat. Si l'entitat no fos viable, es procedia a intervindre-la, i el fons passava a ser l'administrador de la mateixa. Per altra banda, si un conjunt d'entitats tractaven d'integrar-se, havien de presentar un pla de viabilitat al Banc d'Espanya, el qual demostrés les millores en termes d'eficiència i productivitat.

La resposta del Banc d'Espanya a tal situació al 2010 va ser elevar el nivell de transparència i de credibilitat del sistema financer, donades les circumstàncies. Amb açò, i amb la participació d'altres companys europeus, es van instaurar unes proves o **Test d'Estrès** al conjunt de bancs i caixes d'estalvi. A l'estiu de 2010 es van dur a terme les proves d'estrès al sistema bancari espanyol, i les mateixes van concloure que, comparant-se amb altres entitats financeres europees, els balanços espanyols aparentaven major resistència als tests. Com ja es coneix avui en dia, gran quantitat d'aquells balanços no mostraven la imatge fidel, fet que ha fet disminuir greument la confiança en el sistema financer espanyol.

Al 2011 es va aprovar el Reial Decret Llei 2/2011, per al reforçament del sistema financer, mitjançant el qual es van introduir noves perspectives al procés de sanejament i reestructuració bancària de les entitats de crèdit, i particularment de les caixes d'estalvi (BOE, 2011). Finalitzant l'any en qüestió, el ratio de solvència de les entitats de crèdit espanyoles es situava en torn al 12,4%, el qual, comparant-se amb els futurs coeficients de Basilea III en els termes esmentats, anava prou en dalt –el coeficient bàsic de solvència es va situar en un 10,6%- (Banc d'Espanya. 2011).

Els greus problemes existents no es van quedar ací, sinó que al 2012, degut a la desconfiança relacionada amb els actius de promotores, constructores i immobiliàries, la **vulnerabilitat del sector es va beure agreujada**. Per tal de pal·liar tal efecte, es van dur a terme un conjunt de mesures per tal de disminuir la incertesa relacionada amb aquests actius. Aquestes mesures van ser uns decrets llei, per els quals s'exigeix un increment de les provisions per crèdits de tipus dubtós i actius posseïts en pagament d'un deute (BOE, 2012). També es van implementar mesures per tal de reduir la incertesa d'actius no tòxics, amb l'exigència de provisions complementàries d'un 30%. El conjunt de mesures implementades van permetre un sanejament dels comptes de les entitats, i al mateix temps incrementaren les dotacions per tal de poder donar resposta a problemes al sistema financer.

A juliol de 2012 es va aprovar el MoU, o "*Memorandum of Understanding*", a mans d'actors europeus, mitjançant el qual s'especificaven les condicions en termes de petició de fons públics per a entitats de crèdit, entre altres requeriments. Es dugueren a terme certes tasques, les quals foren la recapitalització i reestructuració de entitats més afectades, identificació de necessitats de crèdit, i trasllat d'actius tòxics a la "*banca roïna*" o SAREB.

El SAREB estava formada per inversors privats, en torn al 56%, i pel FROB, en torn al 44%. La mateixa s'havia d'encarregar de gestionar un volum d'actius procedents de les entitats nacionalitzades en el moment -que foren Catalunya Bank, Nova Caixa Galicia, Banc de València i Bankia-. En total va gestionar un total de 37.000 milions d'euros.

Taula 1.3: Cost del sanejament financer (milions €).

	Coste hasta 2011	Pérdida por deterioro en 2011	Valor neto en 2011	Inversiones en 2012	Pérdida por deterioro en 2012	Inversiones en 2013	Valor neto provisional	TOTAL PÉRDIDAS ASUMIDAS
BFA/Bankia	4.465	4.465	0	17.959	9.176	0	8.783	13.641
Catalunya Banc	2.968	2.968	0	9.084	6.674	0	2.410	9.642
NCG Banco	3.558	3.558	0	5.425	3.091	0	2.334	6.649
Banco de Valencia	-	-	-	5.498	5.498	0	0	5.498
Banco CEISS	525	0	525	0	525	604	604	525
Banco Mare Nostrum	915	0	915	0	241	730	1.404	241
Liberbank	0	0	0	0	0	124	124	0
Sareb	0	0	0	432	0	1.728	2.160	0
TOTAL	12.431	10.991	1.440	38.398	25.205	3.166	17.819	36.196

Font: El País (2013).

Les proves d'estrès que es van realitzar a 2012 van permetre **l'increment de la credibilitat** respecte al castigat sector bancari espanyol. El fet es degut a que els informes de les proves demostraven que, donat un cas extrem en termes macroeconòmics al nostre país, tan sols un 38% de la cartera creditícia que es va analitzar necessitaria capital addicional (Banc d'Espanya, 2012). Malgrat les bones notícies, degut a que en alguns casos es necessitava de fons públics i a la tensió financera existent, es va haver de demanar ajuda comunitària per tal de poder recapitalitzar les entitats afectades.

Com a conseqüència del llarg procés de sanejament i reestructuració bancària, el sector financer espanyol es va situar en un escenari més positiu, mostrant signes de fortalesa financera. Es van reduir els préstecs de balanços, al igual que la exposició al tòxic sector immobiliari. Però no tot eren bones notícies, ja que les entitats, a pesar del pas que havien donat, encara trobaven problemes de finançament en mercats majoristes, obligant a les mateixes a acudir al finançament interbancari, i al mateix temps incrementant-se el recurs a l'Eurosistema. Mes avant, les entitats pogueren captar major finançament, cosa que va provocar l'estabilització del finançament majorista, reduint així el recurs net de l'Eurosistema (Banc d'Espanya, 2012).

El programa de reforma del sistema financer —el qual contemplava, com s'ha esmentat en multitud d'ocasions, la reestructuració, recapitalització, revisió i sanejament del mateix—, gràcies a les bones valoracions que es van donar, havent complit amb els requeriments exigits, es va donar per conclòs a 2014.

Finalitzant el punt exposat, i mirant enrere —des de 2007—, el sector bancari ha vist disminuït el nombre d'entitats en un 17%, el d'oficines en un 22%, i el d'empleats de banca en un 15% (Banc d'Espanya, 2013), dades que en la seua majoria es situen a les Caixes d'Estalvi —les quals s'han vist greument afectades per la crisi—. El grau d'exposició al sector immobiliari s'ha reduït a la meitat, gràcies als Reials Decrets Llei esmentats anteriorment, emesos a 2012, els quals incrementaren les provisions per fer front a l'exposició, i al traspàs d'actius i immobles a la SAREB. La banca espanyola s'ha recapitalitzat positivament, tal com demostren informes respecte a tests de resistència, en quant a fons necessaris per tal de reforçar el capital de determinada entitat. També ha donat un gran pas la regulació i supervisió bancària, en termes de protecció del conjunt d'actors participants del sector, agilitzant la intervenció del Banc d'Espanya i posant de manifest les competències del FROB i el Fons de Garantia de Dipòsits.

Aquest període que ha patit el sector bancari espanyol, junt a l'economia espanyola, ha posat de manifest la necessitat de les entitats financeres de guanyar recursos en termes d'eficiència, competitivitat i confiança, al mateix temps que deuen de reforçar el capital en termes de major exigència per part de nous inversors i entitats reguladores de les mateixes.

1.3. EFECTES DE LA CRISI A LA BANCA COOPERATIVA

Des dels seus inicis, la **Banca Cooperativa** ha desenvolupat un paper crucial al sistema financer espanyol, degut a que les mateixes presenten balanços santejats i perspectives d'increment de quota de mercat, a comparança de la situació i tendències actuals. Malgrat açò, la banca cooperativa ha tingut poca atenció històrica en termes d'investigació i literatura de tipus econòmic —es donava major importància als bancs comercials i a les caixes d'estalvi—. La banca cooperativa es un tipus d'entitat de reduïda mesura, fet que ha fet dubtar a més d'un, en termes de viabilitat econòmica, comparant-la amb el context econòmic globalitzat al que es troba. El pensament existent és que la mateixa no posseeix ferramentes suficients per tal de competir al nou entorn econòmic, com a conseqüència de l'accelerat procés de concentració a les economies desenvolupades, originat per l'anomenada Crisi Financera (Sanchis, 2004).

La banca espanyola, pel que respecta a **estratègies de creixement**, ha implementat des de sempre un model consistent en incrementar el nombre d'oficines, com a conseqüència de la baixa innovació als productes oferts, a la intervenció en preus, i als elevats marges del qual disposaven. Als últims temps, s'han produït entrades de noves entitats de l'estranger, baixades del tipus d'interès, i la possibilitat d'expansió de la Banca Cooperativa i de les Caixes d'Estalvi. Al llarg de la història, la banca comercial podia obrir oficines sense cap tipus de problema, mentre que la Banca Cooperativa no va poder experimentar el mateix fins quasi els 90, moment en el qual començaven a allunyar-se del entorn totalment rural, i a créixer a àmbits majors.

Junt a açò, la Banca Cooperativa presentava altres tipus de restriccions de cara a l'expansió, ja que en multitud d'ocasions pactaven no intervindre l'àrea d'influència d'altres, per tal de no provocar situacions de competència entre les mateixes.

Encara que les condicions no són molt favorables per a la mateixa, cal dir que compta amb certs **avantatges competitius**, com l'arrelament a certs mercats i sectors productius, mitjançant els quals han agafat posicions amb la finalitat d'afrontar la crisi. També cal dir que no tenen la necessitat d'emetre dividendes —el qual suposa que estiguen ben capitalitzades—, i que en ocasions comparteixen inversions en certes àrees, cosa que permet a les mateixes poder abastir als seus clients amb productes i serveis similars a la competència. Amb tot açò, es posa de manifest les ferramentes que pot emprar la banca cooperativa per tal de reforçar-se de cara al nou entorn que deixa l'actual crisi.

A l'**exercici 2008** la Banca Cooperativa espanyola va finalitzar amb un total de 113.010 milions d'euros, amb 93.375 milions en concepte de recursos de clients, i amb 94.903 milions d'inversió creditícia. Comptaren amb un benefici net de 616 milions, i amb 8.634 milions en concepte de recursos propis. A més, comptaven amb 20.940 empleats, 5.141 oficines, 2.096.531 socis, 10.505.452 clients i 5.091 caixers automàtics (UNACC, 2008).

Pel que respecta als ratios més rellevants en aquell moment, el **ROE** –definint-se aquest com “Return of Equity”, o Rendibilitat del Capital Propi, el qual mesura el resultat generat per una entitat en relació a la inversió dels propietaris– fou de 7.28, i el **ROA** –definint-se aquest com “Return on Assets”, o Rendibilitat Econòmica, el qual mesura l’evolució i els factors que incideixen en la productivitat de l’actiu– fou de 0,56 (UNACC, 2008).

Taula 1.4: Sector de la Banca Cooperativa Espanyola. Dades més rellevants.

	<i>Dic. 08</i>
Activos Totales	113.010
Créditos sobre Clientes	94.903
Recursos de Clientes	93.375
Recursos Propios	8.364
Margen de Intermediación	2.476
Margen Ordinario	3.020
Margen de Explotación	1.385
Beneficio Bruto	732
Beneficio Neto	616

Font: UNACC (2008).

Taula 1.5: Ratios més rellevants de la Banca Cooperativa Espanyola.

	<i>Dic. 08</i>
Beneficio neto sobre recursos propios medios (ROE)	7,28
Beneficio neto sobre ATM's (ROA)	0,56
Créditos sobre clientes/ recursos de clientes	101,64

Font: UNACC (2008).

Taula 1.6: Personal, oficines, socis i caixers de la Banca Cooperativa Espanyola.

	<i>Dic.08</i>
Empleados	20.940
Oficinas	5.141
Socios	2.096.531
Clientes	10.505.452
Cajeros Automáticos	5.091

Font: UNACC (2008).

Pel que respecta al nombre d'entitats pertanyents a la Banca Cooperativa espanyola, al 2001 hi havien 89 entitats. En canvi, al 2009, el nombre de cooperatives de crèdit fou de 81, havent desaparegut un total de 8. Aquest fet, en gran mesura, es deu al conjunt d'operacions de fusió produïdes a la banca espanyola a principis del segle XXI, malgrat que en el cas de la Banca Cooperativa, es va produir de forma escalonada. El nombre d'empleats de cooperatives de crèdit a Espanya, al 2001 fou de 15.580; al 2009 fou de 20.757. Comparant aquestes dades amb la banca comercial – va passar de 118.000 empleats al 2001 a 110.000 en 2009—, es pot apreciar que la Banca Cooperativa ha incrementat el nombre d'empleats. Al mateix temps, també s'ha incrementat el ratio d'empleats per oficina a la Banca Cooperativa, havent passat de 3,8 empleats/oficina a 4,1 empleats/oficina al 2009.

Pel que fa referència al volum de negoci de les cooperatives de crèdit, s'han produït increments de més del 120%. Malgrat les bones xifres, comparant-les amb la banca comercial i les caixes d'estalvi, són inferiors a les seues competidores.

A dades del 31 de desembre de 2014, el nombre de cooperatives de crèdit a Espanya fou de 44, entre les que figura **“Caixa Popular-Caixa Rural, S. Coop. De Crèdit Valenciana”**, **“Caixa Rural d'Algemés, S. Coop. V. De Crèdit”** i **“Caixa Rural de L'Alcúdia, Sociedad Cooperativa Valenciana de Crédito”**.

El sector de les caixes rurals i de les cooperatives de crèdit a Espanya ha patit un llarg procés de reestructuració mitjançant fusions i absorcions, el qual va començar a l'any 2007. En aquest moment també va aparèixer els esmentats Sistemes Institucionals de Protecció, òrgan creat per la Unió Europea amb la finalitat d'afrontar la crisi existent tant a les caixes d'estalvi com a les caixes rurals.

Des dels inicis de l'anomenada Crisi Financera, han desaparegut del sector 20 caixes rurals al nostre país, principalment a les comunitats de Castella-la Manxa, Aragó, País Basc i València. Entitats com el grup *"Cajamar Caja Rural"*, ha anat adquirint-ne altres per absorció, com va ser la *"Caja Rural del Duero"* al 2007, la Caixa Rural de Balears, *"Caja de Crédito de Petrel"*, entre altres al 2010, *"Caja Campo"* al 2011. També van agafar la condició de grup consolidable el *"Grupo Cooperativo Cajamar"* al 2009, el *"Grupo Cooperativo Cajas Rurales del Mediterraneo, CRM"* al 2010, i el *"Grupo Cooperativo Ibérico de Crédito"*, junt al *"Grupo Cooperativo Solventia"* al 2011.

Mes endavant, al 2012, es va crear el *"Grupo Cooperativo Cajas Rurales Unidas"*, el qual estava format per les entitats pertanyents al *"Grupo Cooperativo Cajamar"*, el *"Grupo Cooperativo Cajas Rurales del Mediterraneo, CRM"*, junt a altres. Al 2013 el *"Grupo Cooperativo Cajas Rurales Unidas"* va annexionar la *"Caja Rural de Casinos"*, la *"Caja Rural de Canarias"*, junt a altres, les quals es llistaran a l'annexe 1.

Pel que respecta a 2014, s'ha produït l'absorció de *"Caja Rural de Córdoba"* per *"Caja Rural del Sur"*, la fusió per absorció de *"Caja Rural de Mota del Cuervo"* per *"Caja Rural de Albacete, Ciudad Real i Cuenca"*, i la resolució anticipada del *"Grupo Cooperativo Ibérico de Crédito"*.

Malgrat aquesta situació de fusions i absorcions, **un grup format per 33 cooperatives de crèdit s'han mantingut alienes al procés** —es llistaran a l'annexe 1—.

La evolució del nombre de cooperatives de crèdit al període de la Crisi Financera ha sigut negativa, passant de existir-ne 80 al 2009 a 44 al 2014. El nombre d'oficines, empleats, caixers i targetes han patit la mateixa evolució en el període descrit.

Taula 1.7: Evolució de la Banca Cooperativa Espanyola.

AÑO	COOPERATIVAS DE CRÉDITO	OFICINAS	EMPLEADOS	CAJEROS AUTOMÁTICOS	TARJETAS
2010	78	5.051	20.352	5.144	5.480.374
2011	74	4.928	20.036	5.108	4.723.855
2012	68	4.832	19.674	4.972	5.053.352
2013	65	4.651	18.910	4.749	4.806.633
2014*	44	3.381	12.263	3.418	3.412.276

Font: UNACC (2013).

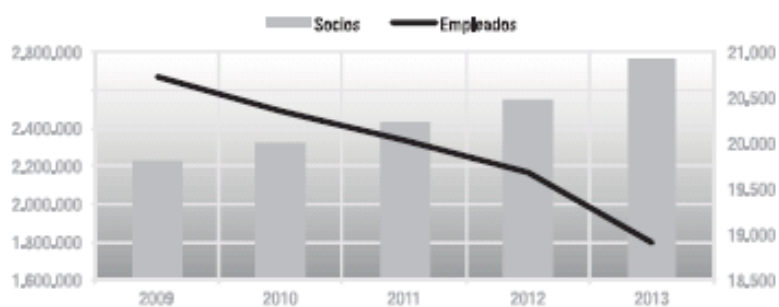
Per altra banda, el nombre total de socis a la Banca Cooperativa s'ha incrementat, passant d'haver 2.223.603 socis al 2009 a 2.764.746 al 2013. Dins d'aquest conjunt de socis —el qual està format per cooperatives, persones físiques i persones jurídiques—, l'increment ha sigut positiu per a cadascun del subconjunt de socis.

Taula 1.8 : Evolució dels socis a la Banca Cooperativa Espanyola.

AÑO	TOTAL SOCIOS	De las cuales		
		Cooperativas	Personas Físicas	Personas Jurídicas
2010	2.320.634	9.113	2.145.871	165.650
2011	2.438.052	9.123	2.254.819	174.110
2012	2.554.627	9.459	2.367.808	177.360
2013	2.764.746	9.624	2.560.698	194.424
2014*	1.384.136	6.108	1.271.034	106.994

Font: UNACC (2014).

Gràfica 1.8: Evolució de socis i treballadors a la Banca Cooperativa Espanyola.



Font: UNACC (2013).

Els efectes de la Crisi Financera de 2008 s'han posat de manifest principalment a les caixes d'estalvi, encara que, com es pot veure, també ha tingut repercussions a les caixes rurals i a les cooperatives de crèdit. Aquest llarg procés de reestructuració al sistema financer espanyol, i concretament a la Banca Cooperativa –accelerat per la Crisi i per les mesures del Ministeri d'Economia i Hisenda i el Banc d'Espanya— ha tingut conseqüències especials per a les cooperatives de crèdit valencianes, les quals pertanyien al Grup Caja Rural-AECR, han acabat dividint-se en diversos grups.

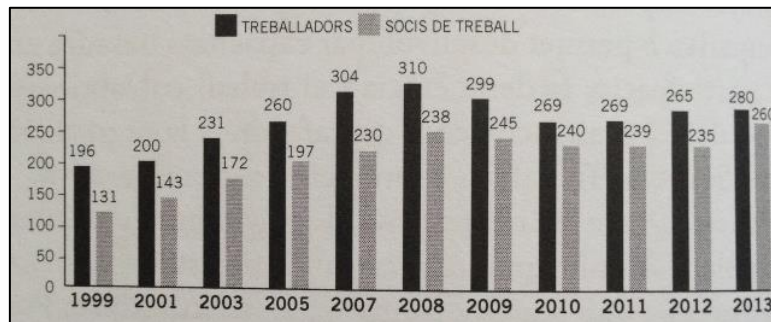
Com s'ha esmentat anteriorment, el FROB va realitzar tasques al sistema financer sanejant-lo mitjançant una inversió de quasi 200.000 milions d'euros, i el Banc d'Espanya va procedir a vendre caixes d'estalvi sanejades a altres grups del sector, com va ser el cas de la CAM. Malgrat açò, les cooperatives de crèdit i caixes rurals no van requerir cap tipus d'intervenció ni ajuda. Amb independència de la tipologia d'entitat, el sector ha patit un gran retrocés.

En el cas de la Comunitat Valenciana, tant les caixes d'estalvi com les caixes rurals i seccions de crèdit s'han vist reduïdes en gran mesura, encara que certes cooperatives de crèdit han mostrat una gran capacitat de resistència i fortalesa front a la Crisi Financera de 2008, en gran part degut a que han centrat el seu negoci en empreses locals i emprenedors. També s'han vist afavorides al no haver participat a grans projectes empresarials vinculats amb actius immobiliaris fruit de la Bombolla Immobiliària. Mostra d'aquesta fortalesa és el fet de que, encara que altres entitats del sector estan reduint tant el nombre d'oficines com de treballadors, aquestes estan portant a terme la expansió del seu negoci amb criteris sostenibles i controlats, obrint noves oficines i contractant a nous treballadors.

En el cas de la cooperativa de crèdit valenciana **“Caixa Popular-Caixa Rural, S. Coop. De Crèdit Valenciana”** (Campos y Sanchis, 2015), aquesta tendència negativa en el període de la Crisi Financera de 2008 a 2013, no s'ha produït acord a la resta d'entitats del sector, ja que com podem veure a les següents taules, s'ha incrementat el nombre d'oficines en 1 (passant de 59 a 60), i el de caixers automàtics en 9 (passant de 62 a 71). El nombre de cooperatives associades a Caixa Popular es va veure reduïda a partir de 2008, malgrat que en 2013 i fins a l'actualitat s'han incrementat en gran mesura (hi ha 144).

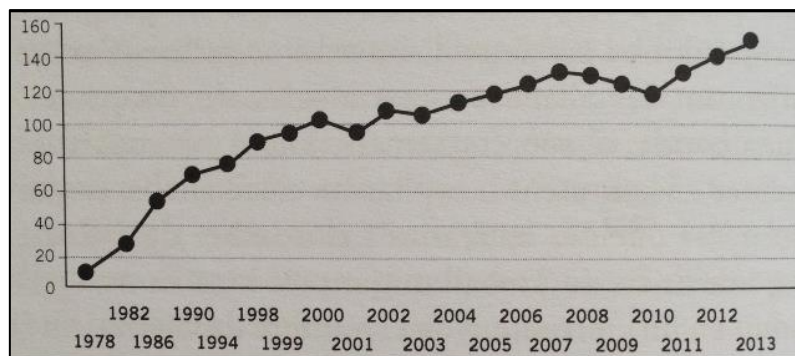
En contraposició a aquestes bones dades respecte al nombre de cooperatives sòcies, el nombre de treballadors de Caixa Popular ha disminuït, en el període comprés entre 2008 i 2013 (com podem veure en la taula 17, ha passat d'haver 310 a 2008 a 280 a 2013). Malgrat aquesta situació, ha incrementat la seua plantilla al 2014 en 21 persones (passant d'haver 280 a 2013 a 301 a 2014).

Gràfica 1.9: Treballadors i Socis de Treball de Caixa Popular.



Font: Campos i Sanchis, 2015.

Gràfica 1.10: Nombre de cooperatives sòcies de Caixa Popular.



Font: Campos i Sanchis, 2015.

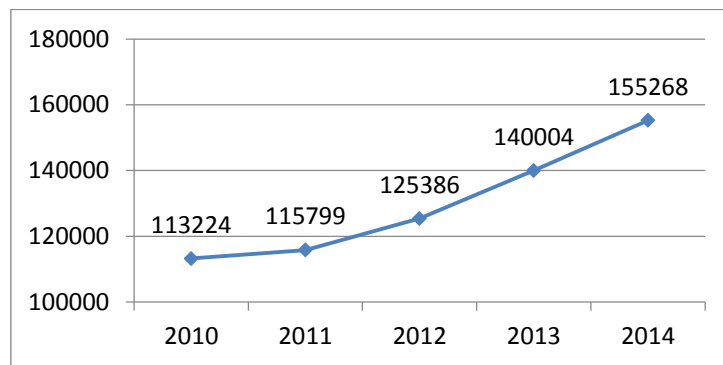
Taula 1.9: Socis, empleats, oficines, caixers i TPVs a Caixa Popular CV.

	31/12/2014	31/12/2013	% Variació
Nº Socis	397	404	-2
Nº Empleados	301	280	7,5
Nº Oficinas	63	60	5
Nº Cajeros Automáticos	80	71	13
Nº TPVs	3.836	3.130	23

Font: Caixa Popular, 2015.

Pel que respecta al nombre de clients de l'entitat, les dades són molt favorables, degut a que ha passat de tindre 113.224 a 2010 a 155.268 al 2014 .

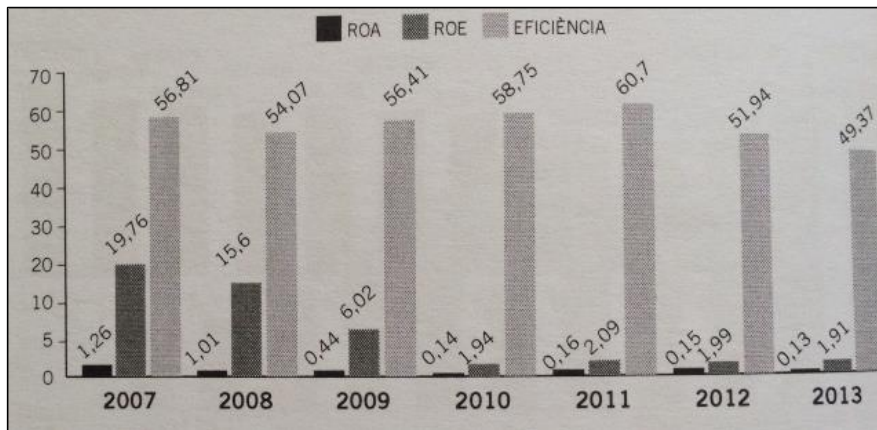
Gràfica 1.11: Creixement del nombre de clients a Caixa Popular.



Font: Campos i Sanchis, 2015 i elaboració pròpia.

Analitzant dades econòmic-financeres de l'entitat, els ratios de rendibilitat i eficiència de Caixa Popular –en el període de 2007 a 2013— mostren un descens dels mateixos en 2008. Com podem veure a la taula, la rendibilitat del capital propi o ROA ha passat de tindre un valor de 1,26 a 2007 a un valor de 0,13 a 2013; la rendibilitat econòmica o ROE ha passat de tindre un valor de 19,76 a 2007 a un valor de 1,91 a 2013, i la eficiència ha passat de tindre un valor de 56,81 a 2007 a un valor de 49,37 a 2013. Malgrat aquest descens, es pot dir que els valors s'han mantingut positius, i caldria afirmar que el seu descens ha sigut provocat per la baixada dels beneficis de l'entitat –passant de tindre uns de 9,7 milions a 2007 a 1,3 milions a 2013—.

Gràfica 1.12: ROA, ROE i eficiència de Caixa Popular.



Font: Campos i Sanchis, 2015.

Analitzant aquestes dades, i contrastant-les amb la resta del sector, podem apreciar que Caixa Popular presenta un model de banca diferent que li ha permès obtenir increments en les seues dades econòmiques i financeres, en el nombre de clients i en la seua presència en el sector. L'entitat, gràcies a mantindre els seus principis de vinculació amb el cooperativisme de treball associat i banca solidària, fomentant el cooperativisme, la banca social, la proximitat i el suport a la economia local, presenta avantatges competitius front a la resta que li han permès fer front a una situació com puga ser una crisi financera.

2. CAPITAL INTEL·LECTUAL I CAPITAL HUMÀ

Entrant en la literatura econòmica i de la administració i direcció empresarial, els termes de **Gestió del Coneixement**, **Actius Intangibles**, **Capital Intel·lectual** i **Capital Humà** s'han convertit recentment en aspectes molt importants a tractar. La seua investigació ja es va iniciar a finals dels anys 80 i principis dels anys 90, a EEUU i països europeus. Des d'aquell moment, i fins l'actualitat, s'ha produït un esclat als mitjans de comunicació i a la tecnologia de la informació, apareixent noves ferramentes que han aportat a la economia mundial nombrosos beneficis immaterials. Aquestes ferramentes s'han convertit en elements essencials per a les organitzacions, fins al punt de considerar-se com a actius de les mateixes, i la seua possessió ha proporcionat avantatges competitius front a la resta de competidores.

En l'entorn tan canviant al que ens trobem avui en dia, on les idees es creen, competeixen i moren a ritmes vertiginosos, és necessari poder gestionar-les per tal de poder controlar-les. Amb açò, cal que certes persones dediquen el seu temps per tal d'implementar models de gestió d'aquests actius, que permeten valorar-los, promoure'ls, estructurar-los i dotar-los de validesa.

2.1. CAPITAL INTEL·LECTUAL

2.1.1. CONCEPTE

Uns dels problemes mes importants que hi ha a la investigació del capital intel·lectual és la manca d'una terminologia comú i la falta de metodologies de mesura del mateix. La importància d'aquest concepte ja es va veure al segle XX, on Galbraith ja va fer menció del mateix a una comunicació, encara que el concepte com a tal sorgeix a la dècada dels 90 amb l'economia del coneixement, moment en el qual es comença a donar importància als intangibles i al capital intel·lectual —es van desenvolupar nombroses metodologies—.

L'aparició de la economia del coneixement i la era de la informació que s'ha comentat abans agafa importància amb el fet d'haver de donar explicació a les grans diferències entre el valor de mercat d'una organització i el valor comptable. Als inicis del segle XXI, la Borsa de Madrid tenia informació de les empreses cotitzades respecte al capital humà, malgrat que aquesta mancava de importància real.

Entrant a veure definicions del **Capital Intel·lectual**, al 1996, Bontis va definir el concepte com la captura, codificació i disseminació de la informació, per tal d'adquirir noves competències per a la reenginyeria de processos. Mes endavant, al 1997, Stewart el va definir com el sumatori de tot allò que coneix cadascun a una organització, i la qual proporciona un avantatge competitiu al mercat. Al 1998, Brooking el va definir com una combinació d'actius intangibles amb una funció a la companyia, format per actius de mercat, de propietat intel·lectual, actius humans i actius de infraestructura.

El **concepte de capital intel·lectual a l'actualitat** ha sigut revisat per nombrosos autors. Al 2007, Kristandl i Bontis el defineixen com uns recursos estratègics que permeten les organitzacions crear valor de forma sostenible, i que no estan a l'abast de cert nombre d'empreses, els quals porten cap a un futur benefici, i que no són negociables ni transferibles al mercat. Viedma al 2012 el defineix com el coneixement i altres intangibles que creen i produeixen valor en el present, i aquells coneixements i altres intangibles que el poden crear i produir-lo en el futur.

2.1.2. GESTIÓ DEL CAPITAL INTEL·LECTUAL

Pel que respecta a la **valoració i gestió del capital intel·lectual**, i dels intangibles en general, suposa un repte per als investigadors, degut a que han de trobar noves formes per tal de poder donar sol·lució a la ineficiència i ineficàcia experimentada tant al mercat de capitals com a la gestió empresarial. Algunes empreses europees han realitzat importants avanços en matèria d'elements que percebien com integrants del capital intel·lectual, encara que la gran majoria encara estan prenent atenció a la necessitat de realitzar aquesta tasca.

Al 2002 es va desenvolupar el **Projecte MERITUM**, mitjançant el qual es van establir 3 fases per a la gestió dels intangibles, i del capital intel·lectual. Aquest procés permet la identificació d'intangibles, i per tant, permet identificar aspectes que es pogueren haver passat per alt, els quals són crítics per al futur de l'organització (Projecte Meritum, 2002).

- **Fase 1. Identificació.**

L'inici del projecte comença amb la identificació de la visió, missió i objectius estratègics de l'organització, amb l'objectiu de determinar els intangibles crítics —el desenvolupament dels quals és de vital importància per tal d'aconseguir els objectius de la mateixa—. Aquests són els factors principals que condueixen al procés de creació de valor a l'organització, donats uns objectius i unes competències bàsiques, així com les competències a aconseguir per tal d'aconseguir-los. En aquest punt l'organització es planteja preguntes referides al lloc on es troba, on volen anar, quins són els reptes, què intangibles posseeixen i quins han d'aconseguir. El resultat d'aquesta fase és la possessió d'una xarxa d'intangibles, la qual permetrà considerar els que posseeixen actualment, i els que deuen desenvolupar en el futur, així com les activitats intangibles que es relacionen amb els objectius estratègics.

- **Fase 2. Mesura.**

Després d'identificar els intangibles crítics, l'organització deu definir uns indicadors que puguin mesurar cadascun dels intangibles, mitjançant el desenvolupament d'un sistema. Hi ha diverses característiques per als indicadors pels quals podem definir qualsevol intangible, com mostrem a la taula següent:

Taula 2.1: Característiques dels indicadors d'intangibles.

UTIL						
RELLEVANT			COMPARABLE	FIABLE		
SIGNIFICATIU	COMPRESIBLE	OPORTÚ		OBJECTIU	VERAÇ	VERIFICABLE
FACTIBLE						

Font: Projecte Meritum, 2002.

- Considerarem un indicador com a **útil** si permet prendre decisions o bé internes o bé externes, sempre que la informació es transmeti.
- Un indicador serà **rellevant** si dona informació que pugui canviar o confirmar les expectatives d'aquells que prenen decisions. Aquest indicador implica al mateix temps que l'intangible ha de ser significatiu, comprensible i oportú.
- Serà **significatiu** un indicador si la informació que ens dona es relaciona amb els intangibles crítics de l'organització.
- Es considerarà **comprensible** si l'indicador està mesurat i presentat amb claredat, i es pot entendre pels seus usuaris.
- Considerarem **oportú** un indicador si està disponible per a qui requereixi de la seua utilitat.
- Un indicador serà **comparable** si s'ha desenvolupat mitjançant criteris homogenis, per tal de que els seus usuaris el puguin comparar a la llarga del temps, i amb altres organitzacions.
- Serà **fiable** si la informació proporcionada és objectiva, veraç i verificable.
- Es considerarà **objectiu** si el valor del mateix no es veu afectat per interessos particulars.
- Considerarem **veraç** un indicador si la informació continguda reflexa fidelment la imatge de l'organització.
- Un indicador serà **verificable** si es pot comprovar la veracitat de la seua informació.
- Serà **factible** si la informació requerida per tal de desenvolupar-lo està a l'abast de l'organització mitjançant sistemes d'informació.

- **Fase 3. Seguiment i acció.**

Finalment a la tercera fase s'ha de consolidar el sistema de gestió d'intangibles i la seua integració a la gestió de l'organització. També s'ha d'avaluar com es troba el capital intel·lectual de l'organització, per tal d'identificar debilitats i forteses, i s'ha de realitzar un seguiment als processos i activitats de la mateixa.

2.1.3. INFORMES DE CAPITAL INTEL·LECTUAL

Als inicis dels anys 90, la companyia d'assegurances Skandia va fer una publicació respecte al primer informe de capital intel·lectual al món sencer, fet de gran importància a la Direcció Estratègica. Aquest fet va provocar que gran nombre d'organitzacions iniciaren estudis i mesures del capital intel·lectual (Ordoñez y Parreño, 2003).

L'**informe de capital intel·lectual** es pot apreciar com un nou tipus d'informe a nivell corporatiu, el qual complementa la informació existent als comptes anuals. Forma part de treball de gestió del coneixement a una organització, al mateix temps que informa respecte a les metodologies que ha dut a terme la mateixa, per tal de desenvolupar i preservar els recursos de coneixement que posseeixen.

L'objectiu de l'informe de capital intel·lectual és proporcionar a l'organització una visió de l'esforç per tal de desenvolupar recursos i competències amb treballadors, clients, etc. També té l'objectiu de recollir informació respecte la evolució del valor de l'organització en el futur, i la evolució del grau de competitivitat de la mateixa en el camp del coneixement.

Pel que respecta a la seua **estructura**, l'informe està dividit en tres capítols principals:

- El primer capítol descriu les activitats de l'organització, el seu model de negoci, missió, visió i valors.
- El segon capítol té la finalitat d'analitzar la gestió del coneixement existent a la empresa, tals com activitats de gestió del coneixement existents i en desenvolupament, models de gestió, inversions, etc.
- El tercer capítol –definit el concepte de capital intel·lectual a l'organització– es divideix en tres subgrups, la unió dels quals formen el capital intel·lectual de l'organització:
 - **Capital Humà.** Està format pel conjunt de coneixements, capacitats i habilitats de les persones que componen una organització.
 - **Capital Relacional.** Està format pel conjunt de recursos associats a les relacions externes d'una organització –relacions amb *stakeholders*– i percepcions.
 - **Capital Estructural.** Està format per les rutines, procediments, sistemes, etc. de una organització

Figura 2.1: Components i factors del capital intel·lectual



Font: Raulabad.com (2015).

Finalment cadascuna de les seccions es completa amb taules de doble entrada les quals mostren els resultats de la mesura dels recursos intangibles.

Els informes de capital intel·lectual, com s'ha pogut apreciar, són de vital importància per tal de poder mesurar de mode econòmic els valors i actius intangibles existents a una organització i plasmar-ho als seus estats comptables. Al mateix temps, suposen una ferramenta per a donar solució a la pèrdua de rellevància de la informació de tipus financer.

Encara que s'ha produït un gran esforç en aquests termes –Projecte Meritum, 2002—, es pot afirmar que aquest camp encara no està acceptat a nivell internacional, pel que respecta a metodologies d'identificació, mesura i valoració. L'objectiu que es vol aconseguir és elaborar informes que puguin ser homogenis i comparables, per tal de poder aplicar-los a qualsevol lloc, en visió de futur, degut a que ens trobem a una economia global, on la informació requereix un suport comú a nivell conceptual (Seguí, 2007)

2.1.4. MODELS DE GESTIÓ DEL CAPITAL INTEL·LECTUAL

Amb el sorgiment de la necessitat de gestió del capital intel·lectual, s'han proposat gran quantitat de models per a la gestió d'aquests tipus d'actius (Teijeiro, García y Mariz, 2010).

1. Model Navegador *Skandia*

Aquest model presentat per Edvinsson i Malone al 1998, sorgeix com un nexa de l'informe anual de l'organització on es va pretendre mostrar la contribució del capital intel·lectual a la mateixa. Aquest model divideix la valoració del mercat en actius tangibles i intangibles, i els intangibles es divideixen a la vegada en capital humà i estructural. Presenta 90 mesures, en termes financers, de consumidor, de procés, i de renovació i desenvolupament, entre altres.

Figura 2.2: Model Navegador *Skandia*.

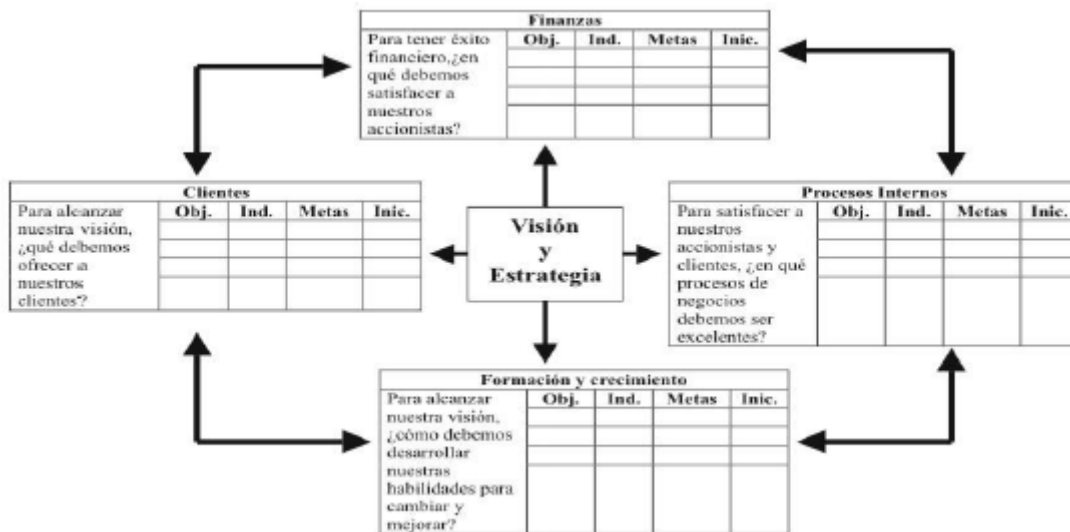


Font: González Millán (2009).

2. Model *Balanced Business Scorecard*

Aquest model desenvolupat per Kaplan i Norton al 1992 ha sigut un dels primers treballs en termes de capital intel·lectual. El model pretén incloure indicadors de gestió no inclosos als estats financers per tal de convertir-la en una ferramenta per tal de poder prendre decisions de gestió. Es presenten quatre perspectives: perspectiva o indicadors financers, perspectiva o valors de clients, perspectiva de processos interns – tant a nivell de client intern com extern—, i perspectiva de aprenentatge, en termes d'innovació, creixement, capital humà, etc.

Figura 2.3: Model *Balanced Business Scorecard*.



Font: González Millán (2009).

3. Model *Intellectual Assets Monitor*

Aquest model presentat per Karl-Erick Sveiby al 1997, divideix els actius intangibles en tres categories: competència de recursos humans, estructura externa i estructura interna. El model presenta també un balanç invisible, on es planteja que les competències personals elaboren l'estructura interna i externa de l'organització, mesurant-se en termes de creixement, innovació, eficiència i estabilitat.

Figura 2.4: Model *Intellectual Assets Monitor*.



Font: González Millán (2009).

4. Model *Technology Broker*

El model d'Annie Brooking al 1996 inclou el capital intel·lectual i els intangibles, en termes de capacitat d'auditar els mateixos mitjançant indicadors qualitatius. Hi ha quatre classificacions: actius de mercat, de propietat intel·lectual, humans, i de infraestructures.

Figura 2.5: Model *Technology Broker*.

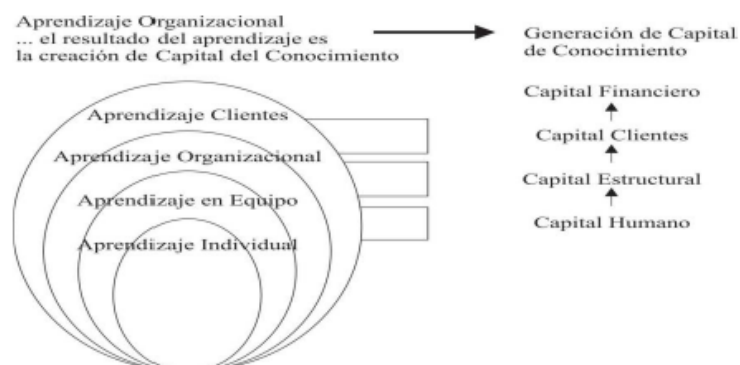


Font: González Millán (2009).

5. Model *Canadian Imperial Bank*

El model de Hubert Saint-Honge, al 1996 mostra la relació existent entre el capital intel·lectual, la seua mesura i l'aprenentatge. Està compost per tres elements: capital humà, estructural i capital clients. També s'inclou el capital financer. El capital del coneixement està compost pel capital humà –coneixement i aptituds dels empleats—, capital estructural –capacitats instrumentals—, i capital clients –relació amb esquemes de servei, mercats, etc.—.

Figura 2.6: Model *Canadian Imperial Bank*.

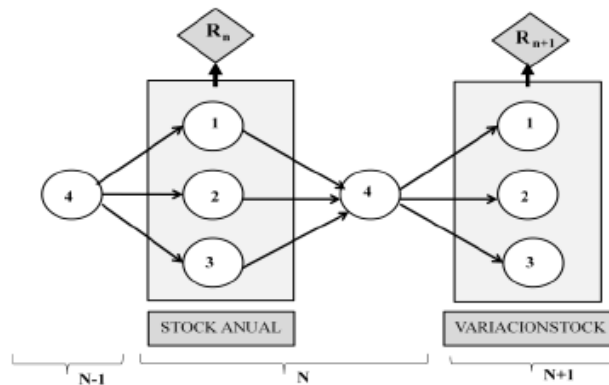


Font: González Millán (2009).

6. Model Nova

Aquest model va ser desenvolupat per la empresa Nova Care, mitjançant la comunitat Club de Gestió del Coneixement de la Comunitat Valenciana. Es divideix en quatre elements: capital humà, capital de l'organització, capital social i capital de la innovació i del aprenentatge.

Figura 2.7: Model Nova.

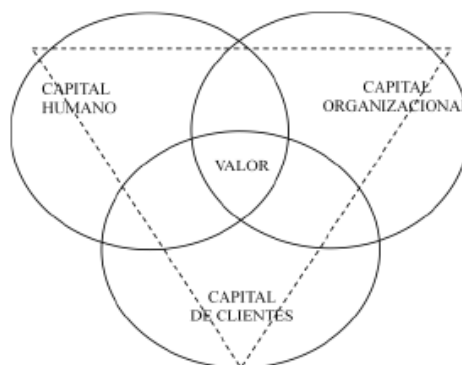


Font: González Millán (2009).

7. Model Dow Chemical

Aquest model naix baix la insuficiència de disposar d'un esquema que permetés valorar la gestió d'actius intangibles. El model està estructurat en tres eixos: capital humà –habilitats dels empleats en generar solucions als clients–, capital organitzacional –capacitats de codificar i utilitzar el coneixement–, i capital client –atenció i servei al client, lleialtat, etc.–.

Figura 2.8: Model Dow Chemical.



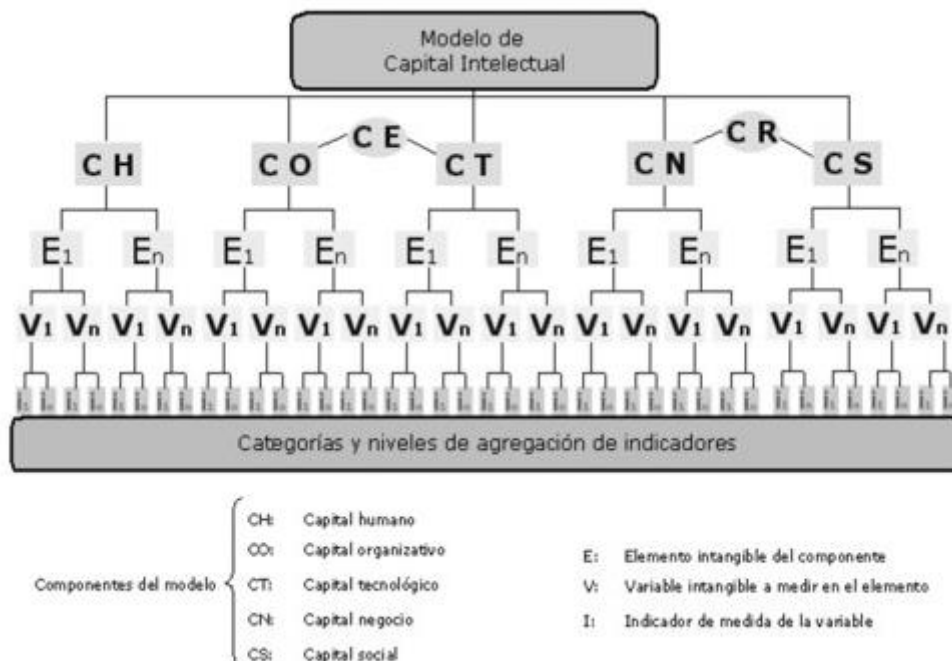
Font: González Millán (2009).

8. Model *Intellectus*

Aquest model va sorgir amb la unió del model *Intellect* i certes revisions de models més actuals, així com mitjançant l'ajuda del professor Bueno al 2003. El model mostra els intangibles de capital intel·lectual d'una determinada organització amb perspectiva d'arbre, de tal manera que permet veure el conjunt d'interrelacions existents. La composició del model és la següent:

- Components: actius intangibles organitzats segons la seua natura.
- Elements: grups homogenis d'actius intangibles.
- Variables: intangibles presents a un element de capital intel·lectual.
- Indicadors: indicadors per a la valoració d'actius intangibles.

Figura 2.9: Organització del Model *Intellectus*.



Font: CIC-IADE (2003).

Figura 2.10: Organització del model Intellectus II.

Componentes				
Capital humano	Capital organizativo	Capital tecnológico	Capital negocio	Capital social
1 ↓	1 ↓	1 ↓	1 ↓	1 ↓
Elementos	Elementos	Elementos	Elementos	Elementos
Valores y actitudes Aptitudes Capacidades	Cultura Estructura Aprendizaje organizativo Procesos	Esfuerzo en I+D+i Dotación tecnológica Propiedad intelectual e industrial	Relaciones con clientes Relaciones con proveedores Relaciones con aliados Relaciones con competidores Relaciones con medios de comunicación e imagen corporativa Relaciones con las instituciones de promoción y mejora de la calidad	Relaciones con accionistas, instituciones e inversores Relaciones con administraciones públicas Relaciones con la defensa del medio ambiente Relaciones sociales Reputación corporativa Otras relaciones con la sociedad
2 ↓	2 ↓	2 ↓	2 ↓	2 ↓
Variables	Variables	Variables	Variables	Variables
3 ↓	3 ↓	3 ↓	3 ↓	3 ↓
Indicadores (categorías y niveles)	Indicadores (categorías y niveles)	Indicadores (categorías y niveles)	Indicadores (categorías y niveles)	Indicadores (categorías y niveles)

Font: CIC-IADE (2003).

2.2. CAPITAL HUMÀ

El món que coneguem avui en dia, un mon globalitzat, amb grans avanços en termes econòmics i tecnològics, suposa un gran repte per a l'ésser humà. Aquest fet trau a la llum la necessitat d'estudiar la importància i el valor de les persones a les organitzacions.

Ja fa molts anys, a l'antiga Grècia, Plató parlava de heterogeneïtat social, marcant el fet de que les persones són diferents —en termes de raça, sexe i ètnies—. Aristòtil deia —mitjançant la seua teoria de la esclavitud—, que els homes no eren iguals en termes físics i intel·lectuals. Mes endavant, Darwin va dir que existia diversitat a la nostra raça, i que aquest fet era provocat per la selecció natural de preservar aquells individus millor dotats. Aquest conjunt d'autors feren èmfasi en el fet que les diferències existents a l'ésser humà depenien de factors externs, tals com la cultura, la climatologia, les creences,... i que les mateixes creaven patrons antropològics diferents.

El valor de l'ésser humà ha sigut des de temps immemorables una idea metafísica, arribant a considerar el mateix com focus del sistema econòmic, polític i social existent a la humanitat. D'aquesta manera, la economia del coneixement ha posat a la taula un conjunt de conceptes associats, un dels quals agafa important rellevància, el **capital humà**.

Aquest terme va agafar gran importància a la dècada dels anys 60, on es va analitzar els efectes de les despeses en educació i investigació científica. Theodore W. Schultz (1961) i Gary S. Becker (1964) realitzaren grans aportacions. Becker deia que la motivació fonamental ha sigut el reconeixement de que el capital físic, mesurat de mode convencional, explica una menuda part de la renda de nombrosos països. La necessitat de buscar millors explicacions ha fomentat l'interès per aspectes intangibles, com es el capital humà. Aquests estudis tragueren a la llum certes conclusions:

- Invertir en capital humà tenia incidència al creixement econòmic.
- Persones amb nivells d'educació i formació més elevats generaven més capital que altres amb menor nivell.
- Hi havia una relació inversa entre educació i atur.
- La desigual distribució de la renda estava correlacionada amb la desigualtat d'educació i formació.

Malgrat aquestes conclusions, es va determinar que no totes les persones podien disposar de recursos financers per a exercitar la opció d'estudiar i formar-se.

Aquests treballs van introduir en la política el terme inversió en capital humà, suposant una millora de la qualitat del factor treball, el qual podia contribuir al creixement econòmic per dos vies ben diferenciades, però relacionades:

- Mitjançant l'increment de la productivitat dels factors productius.
- Mitjançant el progrés tècnic i millorant la eficiència amb la qual els mateixos es combinen amb les persones.

La investigació del capital humà va nàixer, com s'ha comentat abans, amb la necessitat de donar explicació a fenòmens de millora de la productivitat a certs sectors de la població. Es va poder apreciar que a les societats occidentals els obrers eren més productius, degut a un increment de les innovacions tecnològiques.

El terme **capital humà**, actualment, el podríem definir com el valor econòmic de la capacitat productiva d'un individu, o del conjunt de la població activa d'un país, fruit del coneixement adquirit al llarg del seu procés d'aprenentatge. També el podem definir com el conjunt d'habilitats, experiències i coneixements del col·lectiu de treball d'una organització.

Segons Davenport (2000) i Ortega (2004) es podien determinar al capital humà tres estadis (Seguí, 2007):

- Percepció del capital humà com a cost: El col·lectiu de treball d'una organització suposa una despesa, encara que generen els ingressos de la mateixa.
- Percepció del capital humà com un actiu: El col·lectiu de treball d'una organització és concebut com un recurs, el qual pot generar beneficis per a la mateixa.
- Percepció del capital humà com a inversió: Les noves corrents han fet veure que el capital humà ja no es pot percebre tan sols com un actiu, si no com una inversió, es a dir, s'inverteix en coneixements, habilitats i experiències.

Amb independència del seu concepte, a la llarga del temps els autors han arribat a la conclusió general de que el capital humà és un dels factors clau a la hora de determinar el creixement econòmic, ja siga d'una organització, o d'un país.

A l'actualitat, hi ha diversos estudis en la matèria respecte a la influència del capital humà a les organitzacions. En termes de conducta, Lydia Gratton, al 2001, va establir un model amb el qual la conducta del col·lectiu de treball afectava als resultats financers:

Figura 2.11: Relació entre conducta i rendiment financer.

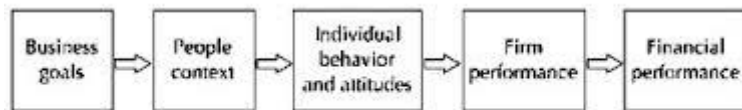


Figure 1. The link between individual behavior and financial performance. Source: Gratton (2000).

Font: Gratton (2001).

El capital humà també s'ha percebut com factor de producció, i autors com Uzawa al 1965 i Lucas al 1988 ja van fer menció del mateix. Aquests relacionaren la funció de producció d'una economia amb una funció de **Cobb-Douglas**:

$$Y = A \cdot K^{\alpha} H^{1-\alpha}$$

On:

- **Y**: Producció total de la economia.
- **K**: Quantitat de capital físic.
- **H**: Quantitat de capital humà.
- **0< α <1**: Percentatge de participació del capital físic.

També es va desenvolupar una equació anomenada **Equació del Capital Humà de Davenport**, mitjançant la qual el capital humà era el sumatori de la capacitat i el comportament, multiplicada per l'esforç i el temps:

Figura 2.12: Equació del Capital Humà de Davenport.



Font: Davenport (2000).

En aquesta equació es poden definir diversos conceptes:

- En primer lloc, l'**habilitat**, que és el coneixement dels mètodes d'una determinada tasca.
- En segon lloc, el **coneixement**, que és els factors apresos que permeten realitzar una determinada tasca.
- En tercer lloc, la **destresa**, que és l'habilitat que es té per a realitzar una determinada tasca.
- En quart lloc, el **talent**, que és la facultat innata d'una persona de realitzar una determinada tasca.
- En quint lloc, el **comportament**, que són els valors i reaccions que contribueixen a realitzar una determinada tasca.
- En sext lloc, l'**esforç**, que implica l'ús de recursos físics i psíquics per a una determinada tasca.
- En setèim lloc, el temps. Encara que no siga un element propi de les persones, este si que pot ser controlat per les mateixes

2.3. GESTIÓ DEL CAPITAL INTEL·LECTUAL A LES ORGANITZACIONS D'ECONOMIA SOCIAL

Una **organització d'economia social** és un tipus d'organització que posseeix criteris de control democràtics, anteposa a les persones i l'objecte social davant el capital, reparteix els beneficis generats al col·lectiu d'un mode equitatiu, té una estructura horitzontal, és solidària amb el seu entorn, i té un fort vincle social. A aquestes organitzacions es busca la consecució d'uns interessos comuns mitjançant l'esforç del col·lectiu de treball, i la defensa dels principis de solidaritat i responsabilitat. són exemples d'aquestes organitzacions les cooperatives, fundacions, associacions, entre altres.

Des de fa ja molts anys, aquest sector integrat per organitzacions d'economia social ha anat agafant importància. A la Unió Europea (UE 25), aquest sector representa quasi el 5% del PIB i quasi el 9% del treball total europeu.

Com s'ha esmentat, aquestes organitzacions posseeixen una filosofia de projecte social empresarial, mitjançant la qual es realitza treball diari del treballador per al treballador, fet que ocasiona desenvolupar aspectes com l'estabilitat familiar, mitjançant un concepte de treball de qualitat i estable entre empresa societat i treballador.

L'actualitat ha fet veure que la societat vol consumir productes i serveis de empreses que tinguen comportaments ètics i socials, el que ha provocat una nova corrent cultural empresarial en termes de Responsabilitat Social Corporativa. Avui en dia qualsevol empresa que vulga estar en aquest col·lectiu, ha de posseir una economia basada en el coneixement, que siga competitiva, que pugui desenvolupar eines de creixement econòmic sostenible, que genere més llocs de treball de qualitat, i que fomenti la cohesió social.

Per altra banda, actualment es viu a una societat anomenada del coneixement, on es fonamental disposar de ferramentes que permeten disposar d'informació i comunicació. Aquestes ferramentes deuen elaborar-se mitjançant la participació de les anomenades organitzacions, per tal d'incrementar la competitivitat i la productivitat.

3. BANCA COOPERATIVA AL SISTEMA FINANCER

3.1. SISTEMA FINANCER ESPANYOL

3.1.1. DEFINICIÓ i FUNCIONS

El **sistema financer** és el marc institucional que reuneix a oferents i demandants de fons. El mateix està format pel conjunt d'agents econòmics, autoritats monetàries i financeres, institucions, instruments o actius financers i mercats, els quals canalitzen els recursos monetaris des dels estalviadors fins als demandants de fons monetaris –es a dir, té com a finalitat canalitzar l'estalvi que generen les unitats de despesa amb superàvit cap a les unitats de despesa amb dèficit—(Calvo, Parejo, Rodríguez i Cuervo, 2014). D'aquesta manera, es permet captar allò que els estalviadors no necessiten, dirigint-ho cap a prestataris, ja siguin privats o públics, i per tant, es compleix el paper que té sistema financer a l'economia d'un país –assignar els recursos financers de mode eficaç i mantindrà una estabilitat econòmic-financera.

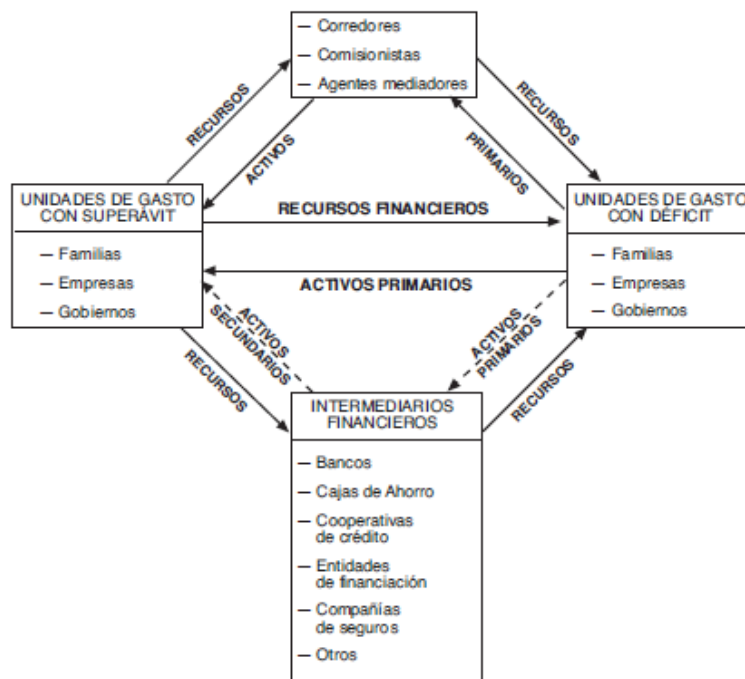
Al sistema financer intervenen els **agents econòmics o unitats econòmiques de despesa** –economies domèstiques, empreses i sector públic—, les quals es caracteritzen per que totes produeixen, consumeixen, estalvien i intervenen. Cadascuna de les unitats econòmiques poden trobar-se en situacions de dèficit o superàvit, al llarg de la seua existència. També intervenen els **intermediaris financers** –definint-se aquests com un conjunt d'institucions, els quals capten fons de les unitats d'estalvi i els canalitzen a les unitats de dèficit—. Els actius que s'intervenen poden ser primaris –en el cas de que els intermediaris només intervenen i no creen cap tipus d'actiu— o bé secundaris –els intermediaris creen nous productes mitjançant els recursos captats— (Calvo, Parejo, Rodríguez i Cuervo, 2014).

Els intermediaris financers es poden agrupar en dos subconjunts:

- Intermediaris financers que pertanyen al sistema bancari: En aquest subconjunt podem agrupar als bancs, caixes d'estalvi i cooperatives de crèdit. S'encarreguen de captar fons del públic mitjançant dipòsits, els quals presten posteriorment a unitats de despesa amb dèficit. Estan supervisats pel Banc d'Espanya. El paper que realitzen a l'activitat econòmica d'empreses i particulars és molt important, ja que els doten de finançament i estalvi.
- Intermediaris financers que no pertanyen al sistema bancari: Es compon d'institucions dedicades a la mediació. En aquest subconjunt podem diferenciar al mateix temps dos grups ben diferenciats:

- Entitats dedicades ala mediació. Està format per institucions d'inversió col·lectiva, tals com societats d'inversió i fons d'inversió.
- Establiments financers de crèdits: Està format per entitats de finançament, societats de Leasing, Factoring i crèdit hipotecari.

Figura 3.1: El sistema financer. Flux d'actius i recursos entre agents econòmics.



Font: Calvo, Parejo, Rodríguez i Cuervo (2014).

Per finalitzar, es podria dir que les **funcions bàsiques del sistema financer** són:

- Valorar el conjunt d'actius financers.
- Transmetre i regular la Política Monetària.
- Vincular les decisions d'estalvi, despesa o inversió mitjançant el crèdit.
- Canalitzar els fluxos financers facilitant el pagament a les transaccions.

Segons Calvo, Parejo, Rodríguez i Cuervo (2014), existeixen tres funcions bàsiques al sistema financer:

- Garantir una assignació eficaç dels recursos financers.
- Contribuir a la consecució de l'estabilitat monetària i financera, i permetre, mitjançant de la seua estructura, el desenvolupament d'una política monetària activa per part de l'autoritat monetària.
- Fomentar l'estalvi i la inversió productiva.

Com podem observar, les funcions del sistema financer, segons diversos autors, radiquen en la importància del mateix en termes de que ha de proporcionar els recursos financers que requereix, ha de lluitar per l'absència de crisi al conjunt de grups institucionals, i ha de fomentar el desenvolupament econòmic. El seu compliment determinarà la eficiència del mateix. Malgrat açò, la eficiència del sistema financer també depèn d'altres factors, com puguen ser la seua dimensió –tant a nivell de grandària del mateix com volum d'actius canalitzats— o aspectes qualitius.

3.1.2 ESTRUCTURA

Una vegada descrits els agents que intervenen al sistema financer, cal identificar la resta d'institucions que componen la seua **estructura** (Calvo, Parejo, Rodríguez i Cuervo, 2014).

Per una banda es troben els **òrgans de decisió política**, els quals estan formats pel Govern i el Ministeri d'Economia. El Govern és el màxim responsable de les polítiques financeres, i el Ministeri d'Economia és el màxim responsable del bon funcionament del conjunt d'institucions financeres. Aquest últim exerceix la seua tasca mitjançant els òrgans executius.

Els **òrgans executius** s'encarreguen de vetllar i supervisar els tres sectors que formen el sistema financer –sector del crèdit, sector dels valors i sector de les assegurances—, i estan compostats per:

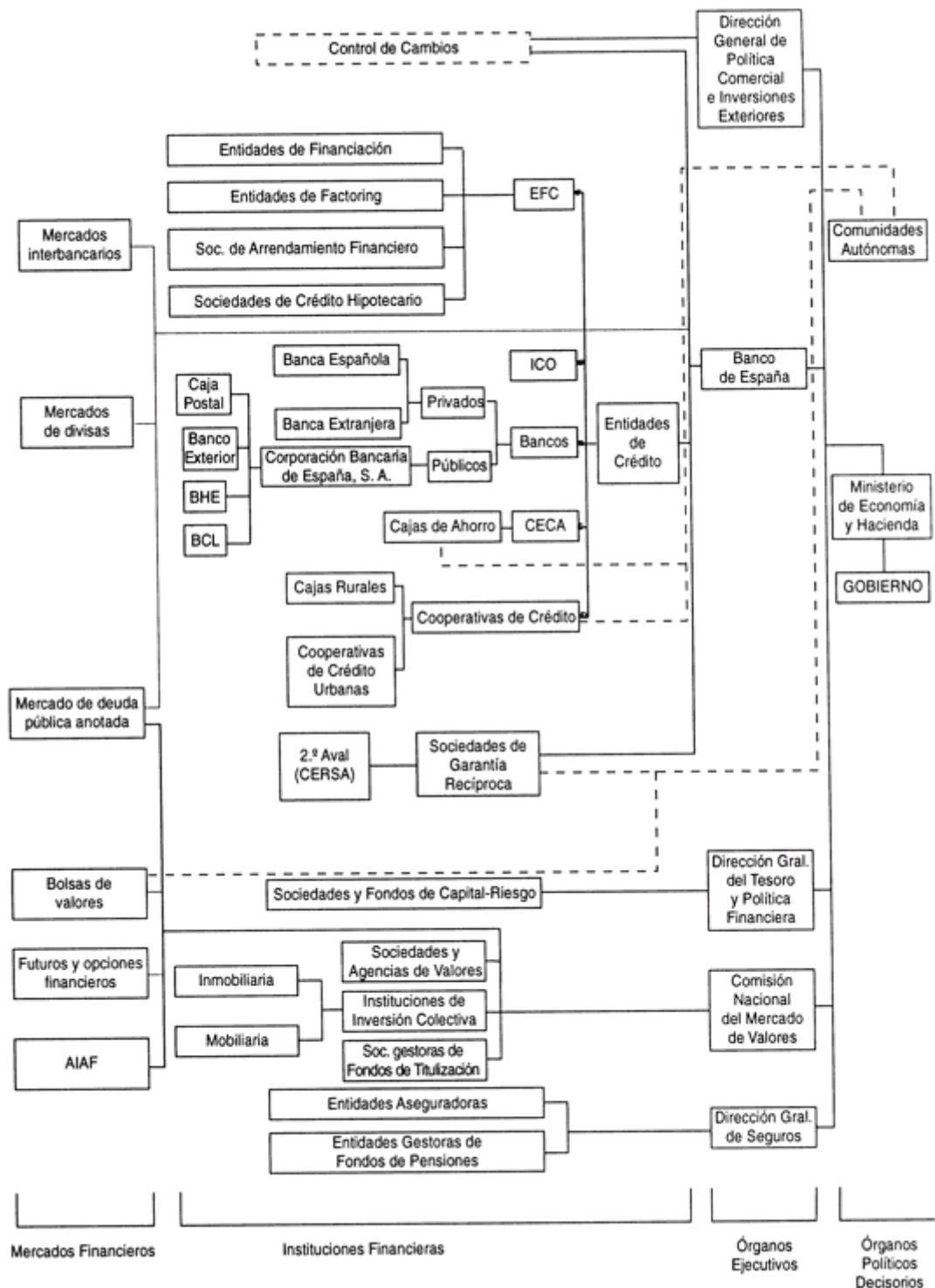
- **Banc d'Espanya:** És un òrgan encarregat de supervisar un elevat nombre d'institucions financeres, a més d'executar la política monetària al nostre país, malgrat que algunes competències s'hagin destinat al Banc Central Europeu. S'encarrega d'aquestes institucions financeres:

- **Entitats de crèdit i dipòsits:** Entitats que pertanyen al sistema bancari, les quals estan formades per bancs, caixes d'estalvi cooperatives de crèdit i l'Institut de Crèdit Oficial.
- **Establiments financers de crèdit:** Esta format per entitats de finançament, Leasing, factoring, i crèdit hipotecari. No pertanyen al sistema bancari.
- **Entitats dedicades a la mediació:** Format per societats de garantia recíproca, les quals tampoc pertanyen al sistema bancari.

(També s'encarrega de facilitar l'emissió, amortització i gestió del deute públic).

- **Direcció General del Tresor i Política Financera:** És un òrgan encarregat de la gestió de cobraments i pagaments de l'Estat, finançament i gestió del Deute Públic, inspecció i control dels Moviments de Capital, anàlisi financer i estratègic i execució de mesures econòmiques de tipus extraordinari.
- **Comissió Nacional del Mercat de Valors:** Aquest òrgan s'encarrega de controlar la transparència del mercat de valors, la formació de preus i la protecció d'inversors. S'encarrega de les següents institucions:
 - Mercats de Valors.
 - Societats i Agències de Valors.
 - Entitats d'Inversió Colectiva.
 - Entitats de Capital Risc.
 - Societats Gestores de Fons de Titulització.
- **Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions:** S'encarrega d'entitats asseguradores i gestores de fons de pensions.

Figura 3.2: Estructura del Sistema Financer Espanyol.



Font: Calvo, Parejo, Rodríguez i Cuervo (2014).

3.1.3 EVOLUCIÓ AL NOSTRE PAIS

El nostre sistema financer, des dels seus inicis, i fins la actualitat, ha patit un conjunt de reformes que han permès consolidar i unificar el conjunt d'institucions que el componen, al mateix temps que l'ha dotat d'eficàcia i eficiència (Calvo, Parejo, Rodríguez i Cuervo, 2014).

Els primers antecedents del nostre sistema financer ens porten a l'**Espanya dels anys 20**, on es va donar la Primera Llei d'Ordenació Bancària, al 1921. Aquesta llei es va encarregar de designar les tasques del Banc d'Espanya –en termes organitzatius i facultatius–, i crear les Càmeres de Compensació Bancària, el Consell Superior Bancari i la Comissaria de la Banca (Tezanos, 2014).

Mes endavant, als **anys 40** –concretament al 1946–, una vegada deixada enrere la Guerra Civil espanyola, es va promulgar la Segona Llei d'Ordenació Bancària, mitjançant la qual el govern posseïa capacitat plena en termes de polítiques de crèdit. Al 1958 es va promulgar la Llei d'entitats de crèdit a mig i llarg termini, on es va donar a conèixer l'antecedent de l'Institut de Crèdit Oficial, l'esmentat Institut de Crèdit a Mig i Llarg Termini.

Malgrat aquest fet, a partir de **finals dels anys 50**, al 1959, es va dur a terme un procés d'apertura econòmica, mitjançant el Pla d'Estabilització per a l'Economia Espanyola. Al 1962 es va perfeccionar els mecanismes d'intervenció bancària, gràcies a la Llei de Bases d'Ordenació del Crèdit i Banca.

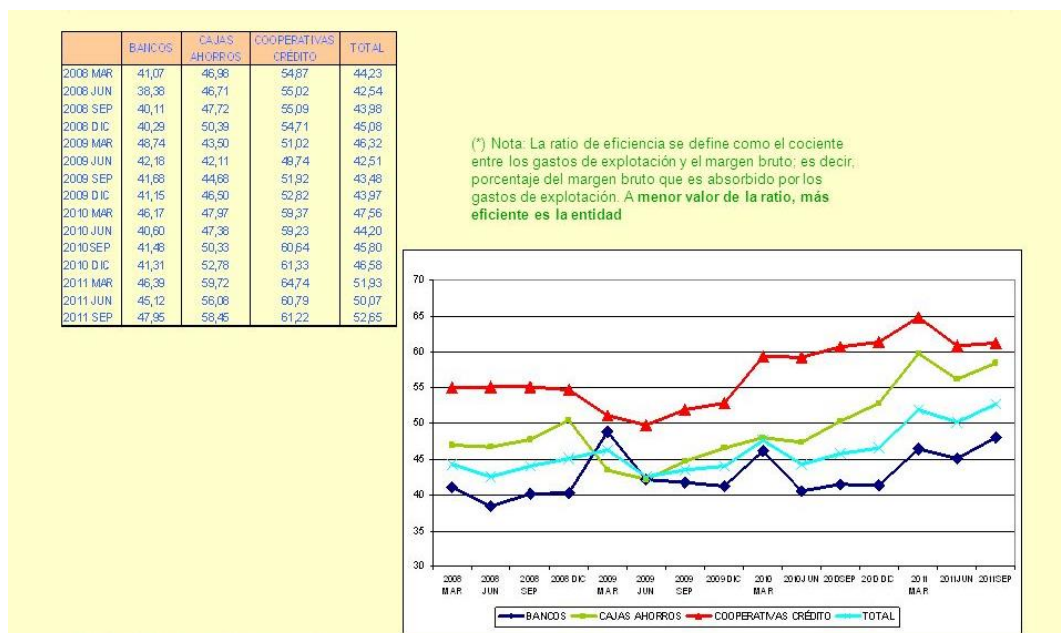
A **finals dels anys 60**, el Govern controlava molts aspectes de la economia espanyola, com es el cas del tipus d'interès. Van afavorir molt a la Banca Privada, la qual va experimentar un gran creixement. El finançament estava limitat a uns pocs, i el mercat de valors estava molt poc desenvolupat. Amb aquestes característiques a un costat, el sistema financer espanyol va començar un procés de reforma, amb la intenció d'aproximar-se a la resta de països confrontants. Es van obrir als mercats financers externs, es van regular els tipus d'interès, i es van eliminar barreres institucionals a la competència del sistema financer.

A la **dècada dels anys 70 i 80** es van produir un conjunt de reformes que conduïrien al sistema financer espanyol al que coneguem avui en dia. Al 1974 es promulgà la Normativa del 74, mitjançant la qual es va fomentar la lliure competència interbancària, es va homogeneïtzar la normativa institucional bancària, i es va flexibilitzar els tipus d'interès. Al 1977 es va promulgar la Reforma Fuentes Quintana, reforma que va fomentar l'estalvi, la competència entre institucions financeres, la política monetària, i la reducció de la intervenció per tal d'aproximar-nos al marc europeu. Amb la reforma de 1981, es va donar plena llibertat als tipus d'interès, i es va promulgar la Llei de Regulació del Mercat Hipotecari, per tal de fomentar els préstecs hipotecaris. Finalment a 1985 es van donar diverses lleis que liberalitzaren el sistema financer del nostre país.

Des d'aquest moment –i amb la entrada d'Espanya a la Comunitat Econòmica Europea–, es va dur a terme un procés de modernització del sistema financer, per tal d'aplicar la normativa comunitària. A 1988 es va promulgar la llei de Reforma del Mercat de Valors, mitjançant el qual es modernitzava l'existent, i s'establí les possibles infraccions bancàries per tal de protegir als seus clients. A 1994 es va crear la Segona Directiva de Coordinació Bancària de la Unió Europea i la Llei d'Autonomia del Banc d'Espanya. Mes endavant, al 2002, es va promulgar la Llei de Mesures de Reforma del Sistema Financer, amb l'objectiu de establir que l'ordenament jurídic no crees barreres a les entitats financeres, incrementar la seguretat dels clients bancaris en termes d'ús de noves tecnologies, i facilitar la canalització de l'estalvi cap al creixement econòmic i laboral.

A partir de 2007 –i fins l'actualitat–, agafant aquest any com context de l'inici de la Crisi Financera de 2008, es van produir un conjunt de reformes, malgrat que tingueren poc efecte. Es va intensificar la col·laboració entre òrgans de supervisió, es va limitar l'ús de certes operacions, i es va determinar la tasca de les agències de qualificació. Malgrat aquestes bones intencions, donat la gran desregulació del sistema financer ja no tan sols espanyol o comunitari, sinó global, calia una gran reforma del sistema financer internacional.

Gràfica 3.1: Eficiència sistema financer espanyol de 2008 a 2011.



Font: Butlletí estadístic del Banc d'Espanya (2011).

Per tal de pal·liar els problemes existents, es va crear el Fons de Reestructuració Ordenada Bancària, per tal de crear una ferramenta d'ajuda als intermediaris amb problemes, enfortir la solvència i estabilitat d'aquests, reajustar el sector bancari i recapitalitzar a les entitats afectades. També es va realitzar una reforma del Règim Jurídic de les Caixes d'Estalvi, i es va reforçar la solvència de les entitats de crèdit, mitjançant capitals mínims. Al mateix temps es va crear la Societat de Gestió d'Actius Procedents de la Reestructuració Bancària –més conegut com SAREB—, amb l'objectiu de que les entitats intervingudes pel FROB pogueren cedir els seus actius immobiliaris, i així permetre fluctuar el crèdit.

3.1.4 ENTITATS DE CRÈDIT

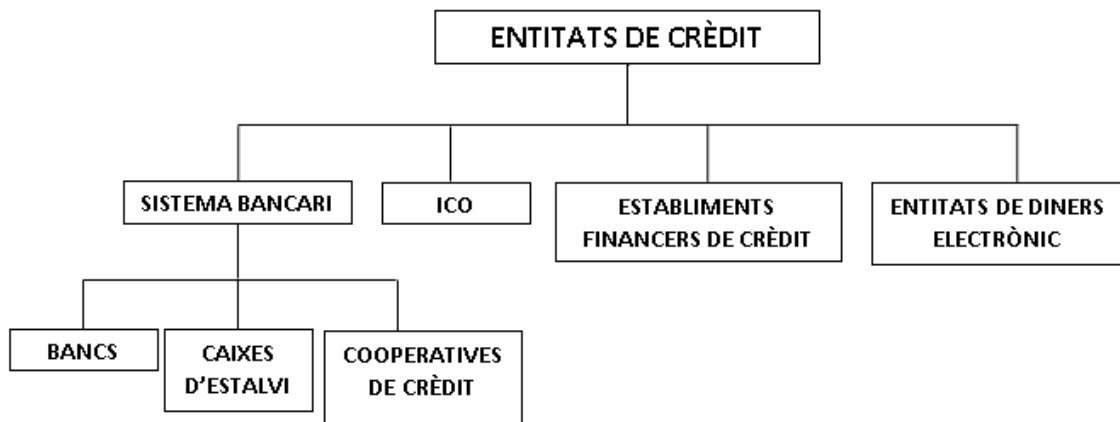
El terme “Entitat de Crèdit” el podem entendre com a una empresa o institució, la qual te com a finalitat concedir crèdit a tercers. Generalment pensem en entitats de crèdit fent referència a entitats que atorguen facilitats de tipus creditici, com són els bancs, caixes d'estalvi i cooperatives de crèdit. Malgrat açò, i amb l'evolució de l'activitat creditícia, han aparegut altres institucions dedicades al crèdit, encara que la captació de dipòsits a clients és competència de l'esmentat Sistema Bancari.

Mirant més profundament en la llei espanyola, el terme d'**Entitat de Crèdit** el podem definir, segons el Reial Decret Legislatiu 1298/1986, de 28 de juny, acord amb la Directiva 2000/12/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 20 de març de 2000, com *“Tota empresa que tingui com a activitat típica i habitual rebre fons públics en forma de dipòsit, préstec, cessió temporal d'actius financers u d'altres anàlegs que porten aparellada la obligació de la seua restitució, aplicant-los per compte propi a la concessió de crèdit u operacions d'anàloga natura”* (BOE,1986).

Dins d'aquest, podem trobar diversos **grups**:

- L'Institut de Crèdit Oficial o ICO.
- El Sistema Bancari, format al mateix temps per bancs , caixes d'estalvi i cooperatives de crèdit.
- Establiments Financers de Crèdit.
- Entitats de Diners Electrònic.

Figura 3.3: Esquema entitats de crèdit a Espanya.



Font: Calvo, Parejo, Rodríguez i Cuervo (2014).

Les **funcions** que solen realitzar les Entitats de Crèdit son:

- Préstecs –al consum, hipotecaris, factoring, finançament comercial, entre altres—.
- Captació de dipòsits.
- *Leasing*.
- Operacions de pagament.
- Emissió i gestió de mitjans de pagament.
- Garanties i compromisos.
- Transaccions per compte propi o de la clientela amb objecte:
 - Instruments de mercat monetari.
 - Mercat de canvis.
 - Instruments a termini, opcions, divises i tipus d'interès.
 - Valors negociables i gestió de patrimonis,
 - Alquilar de caixes fortes.

3.1.4.1 SISTEMA BANCARI

El **Sistema Bancari** es podria definir com el conjunt d'entitats les quals, dins d'una determinada economia, ofereixen serveis de tipus bancari, es a dir, captar recursos en forma de dipòsits, realitzar préstecs i oferir serveis financers (BOE, 1986).

Al sistema bancari s'inclouen els bancs, les caixes d'estalvi i les cooperatives de crèdit les quals, com hem comentat abans, **capten recursos aliens** com a font de finançament –mitjançant comptes a la vista o corrents, Imposicions a Termini Fixe, Fons d'Inversió, etc.—, **concedeixen crèdits i préstecs** als seus clients –mitjançant préstecs personals, hipotecaris, Leasing, factoring, descompte d'efectes, etc.—, **creen mitjans de pagament** –targetes, datàfons, xecs i pagarés, etc. – i **realitzen funcions d'assessorament i intermediació** –administració de patrimonis, operacions amb valors, etc.—.

Per una banda, els **bancs** són entitats de tipus financer, de propietat be pública o privada, constituïts generalment en forma de societat anònima, i els quals poden exercir activitat bancària. Amb els diners rebuts i junt a recursos propis, concedeixen préstecs i crèdits a tercers.

Per altra banda, les **caixes d'estalvi** són entitats de tipus financer sense ànim de lucre, i tenen finalitat social i fort arrelament territorial. Tenen caràcter fundacional, pel qual destinen part dels seus dividendes a obres socials.

Per finalitzar, les **cooperatives de crèdit** són societats cooperatives, l'objecte socials de les quals és atendre les necessitats de finançament dels seus socis i de tercers, mitjançant l'activitat bancària. Solen ser de tipus local i rural.

Les entitats de crèdit es poden classificar en diversos grups:

- Segons l'**origen del capital**:
 - Banca Pública: el capital es aportat pel Govern.
 - Banca Privada: el capital es aportat per particulars.
 - Banca Mixta: el capital es aportat pel Govern i per particulars.

- Segons el **tipus d'operacions**:
 - Bancs Corrents: entitats comuns mitjançant els quals opera el públic en general.
 - Bancs Especialitzats: tenen una finalitat de crèdit determinada.
 - Bancs d'Emissió: s'encarreguen d'emetre diners.
 - Bancs Centrals: Autoritzen a altres entitats bancàries, i realitzen tasques de supervisió i control.

- Segons l'**objecte de negoci**:
 - Banca Universal: es dirigeix a qualsevol segment.
 - Banca Personal: es dirigeix a segments amb alta renda.
 - Banca Comercial: dirigida a captar estalvi i generar liquiditat.
 - Banca Corporativa.
 - Banca de Negocis.

3.1.4.2 INSTITUT DE CRÈDIT OFICIAL

L'**Institut de Crèdit Oficial** és un banc de tipus públic, considerat entitat pública empresarial en termes de forma jurídica, la qual està adscrita al Ministeri d'Economia i Competitivitat, mitjançant la Secretaria d'Estat d'Economia i Suport a l'Empresa. Com s'ha comentat abans, forma part de les entitats de crèdit, i es considera Agència Financera d'Estat, comptant amb autonomia, patrimoni i tresoreria propis (ICO, 2015).

L'ICO està format al mateix temps per dos subgrups: Axis –societat de capital risc– i per la Fundació ICO. Pel que respecta a Axis és considerada la primera societat de capital risc espanyola, i la seua finalitat és proveir d'instruments de capital a empreses per tal de finançar el creixement. Per altra banda, la Fundació ICO té com a finalitat promoure l'art i la cultura.

L'ICO està finançat mitjançant mercats, tant nacionals com internacionals. Com és un organisme públic, compta amb l'aval de l'Estat, davant deutes i obligacions que la institució pugui contraure.

També participa com a accionista en la Companyia Espanyola de Refinançament, en la Companyia Espanyola de Finançament del Desenvolupament, i al Fons Europeu d'Inversions.

3.1.4.3 ESTABLIMENTS FINANCERS DE CRÈDIT

Els **Establiments Financers de Crèdit** són entitats dedicades a realitzar operacions de crèdit en l'àmbit del Leasing, factoring, crèdit al consum, crèdit hipotecari, avals, targetes, entre altres (BDE, 2015).

La normativa que els regula es recull a la Llei 5/2015, de 27 de abril, en la qual s'estableixen condicions per a la seua creació, pareguda a la dels bancs, però amb exigències de capital menors.

La seua activitat està limitada a operacions creditícies, gestió i emissió de targetes, avals i garanties. No poden captar dipòsits de tercers.

Com a entitats de crèdit, estan regulades pel Banc d'Espanya, en termes de recursos propis i comptabilitat.

3.1.4.4 ENTITATS DE DINERS ELECTRÒNIC

Les **Entitats de Diners Electrònic** són institucions que es dediquen a emetre diners de tipus electrònic, el qual es admès com a mitjà de pagament. Entenguem diners electrònic tot valor monetari, representat amb un crèdit exigible al seu emissor, el qual està emmagatzemat en suport electrònic, està emès al rebre fons d'un import, el valor de qual no siga menor al valor monetari emès, i està admès com a mitjà de pagament per empreses diferents del emissor (BDE, 2015).

S'entén que cap entitat de crèdit que vulga emetre diners electrònics podrà rebre fons per import superior al valor monetari emès.

A Espanya hi ha dues empreses d'aquest tipus, encara que a la Unió Europea hi ha autoritzades que poden operar al nostre territori.

3.2. BANCA COOPERATIVA

El sector de les **cooperatives de crèdit** al nostre sistema financer és un sector qualificat de poca importància i coneixement, degut en gran part a la poca atenció històrica en termes d'investigació i literatura de tipus econòmic. Malgrat açò, és un sector cada vegada més rellevant, ja que a part de preocupar-se exclusivament per guanyar quota de mercat, com acostuma a fer històricament el sector bancari, va més enllà per la seua vocació social. És missió fonamental del seu model de negoci el desenvolupament de sistemes locals focalitzats als seus socis i clients, en termes de finançament.

Encara que s'ha incrementat la seua rellevància, la banca cooperativa ha d'afrontar reptes cada vegada més importants, ja que és molt important garantir l'estabilitat del model de negoci en un sector tant competitiu com és el sector financer.

3.2.1. INICIS I EVOLUCIÓ DE LA BANCA COOPERATIVA

El **motiu fonamental** de la Banca Cooperativa s'origina amb la voluntat d'un conjunt de persones, que tenen la finalitat de crear una societat per tal de captar finançament, com a conseqüència de que el mercat no puga satisfer les seues necessitats financeres. L'objectiu, per tant, es prestar un servei als que s'han vinculat, per tal d'aconseguir un determinat fi comú.

La Banca Cooperativa s'origina com a solució a la situació de certs col·lectius —amb la particularitat de ser normalment camperols o artesans, sempre en un àmbit rural— amb dificultats per a cobrir necessitats de recursos de tipus financer.

El **naixement** de la Banca Cooperativa es va produir a Europa al segle XIX, concretament a Alemanya, moment en el qual es van donar greus problemes a sectors de la població, i el cooperativisme es va veure com una solució. La Banca Cooperativa, en la seua majoria, va nàixer amb les idees de Schulze (1803 a 1883) i de Raiffeisen (1818 a 1888), les quals aparegueren com a conseqüència del nivell de pobresa i fam existent en aquell moment —cap a finals de la primera meitat del segle XIX—, ja que la gent corrent no tenia cap forma de poder accedir a recursos econòmics i financers, i en ocasions la única manera de poder accedir-hi era mitjançant prestadors —els quals abusaven de la seua situació—. Per un costat, Schulze va promoure el cooperativisme i va ajudar a artesans i xicotetes industries. Per altre costat, Raiffeisen ajudava als pobres de zones rurals, i solucionava els problemes de comportament dels prestataris de cara als prestadors, ja que en multitud d'ocasions els prestataris no podien pagar les préstecs rebuts (Salinas, 1985).

Pel que respecta a les Illes Britàniques, al segle XVIII aparegueren les anomenades "*Building Societies*", les quals, comparant-les amb altres arrels del cooperativisme europeu, difereix en que les britàniques anaven aparellades a moviments de tipus cristià. La Banca Cooperativa com a tal aparegué a Gran Bretanya i Irlanda cap al segle XX, prenent com a model l'americà.

El naixement de la Banca Cooperativa a Europa es deu, en gran part, a que es va saber aprofitar certes imperfeccions que es van donar. La banca comercial es va situar en un sector poblacional, format per la gran indústria, la burgesia i els governs, i pràcticament mai prenia riscos amb els diners prestats pels seus clients. Per tant, donar servei a sectors de la població més humil xocava amb el problema d'una mala informació respecte a riscos, i la dificultat d'executar contractes de baixos imports. Aquests problemes donarien pas al naixement de dos institucions: les caixes d'estalvi i les cooperatives de crèdit.

El concebiment de la banca cooperativa té una similitud amb els crèdits de xicoteta quantia que es donen a països en vies de desenvolupament actualment, els quals promouen els recursos i el crèdit necessari per poder desenvolupar una determinada activitat per tal de poder viure.

Comparant-nos amb la resta d'Europa, cal destacar que l'aparició de les cooperatives de crèdit al nostre país es va realitzar amb posterioritat.

A Espanya, les primeres evidències pre-cooperativistes, les podem situar al segle XV, on es crearen institucions sense ànim de lucre anomenades **pòsits**, les quals tenien la finalitat de prestar llavors als camperols amb necessitats –el sistema de pòsits es comparable al sistema de Raiffeisen, el qual va donar lloc a les cooperatives de crèdit–. Aquestes institucions mostraven un bon instrument per tal de pal·liar els efectes de les males collites que es pogueren produir. Els pòsits es podien considerar bancs en espècie, els quals permetien, mitjançant préstecs, el funcionament dels cultius, en anys que les collites no foren bones o hi haguera manca de recursos. Aquest sistema es va desenvolupar a la llarga del segle XVI i es va mantenir fins al segle XIX, acabant per desaparèixer al segle XX (Sanchis, 1997).

A partir d'aquest moment, el desenvolupament del cooperativisme de crèdit, el podem dividir en tres etapes ben marcades (Ibarrondo, 2002):

1. PRIMERA ETAPA: FINS 1974.

A partir d'aquest moment –segle XIX—es desenvolupen reformes legislatives als pòsits, convertint-se en bancs rurals, caixes d'estalvi i monts de pietat. En aquest període del temps es produeix la introducció de idees fourieristes a mans de Joaquín Abreu, el qual, mitjançant el crèdit cooperatiu, va crear la considerada primera cooperativa espanyola al 1838, l'anomenada “*Asociación de cajistas de imprenta de Madrid*”. Al camp del cooperativisme de crèdit pròpiament dit, es va constituir una cooperativa de crèdit a Bunyol, al 1858, l'anomenada “*Cooperativa del Paperers de Bunyol*”, València, encara que no comptava amb uns estatuts cooperatius i forma jurídica cooperativa.

També es va desenvolupar cap a 1860 l'anomenada “*la Manantial de Créditos*”, i agafa certa importància la considerada la primera cooperativa de crèdit amb ideals Raiffesianistes, la “*Caja Rural de ahorros, Préstamos i socorro de Jabalí viejo*”, fundada per Nicolás Fontes Álvarez de Toledo a Murcia al 1891 (Martínez Rodríguez, 2008).

L'economista Joaquín Díaz de Rabago fou uns dels primers pioners dels sistemes de crèdits agraris, el qual va publicar al 1883 l'obra “*Crédito Agrícola*”, on realitza una investigació sobre les caixes Raiffeisen, obra la qual dona a conèixer aquest tipus d'entitat al nostre país (Martínez Rodríguez, 2008).

Els inicis del segle XX portaren a Espanya la creació de les primeres caixes rurals, les quals estaven inspirades en el model implementat per Raiffeisen. Es van constituir les caixes rurals de Zamora, Amusco, San Marcial, Olite, entre altres. Malgrat els seus inicis, aquest moment va ser determinant per al cooperativisme de crèdit a Espanya, ja que en un curt període de temps es van desenvolupar gran quantitat de societats –al 1926, l'INE estima unes 500—. Encara que va ser una bona època per al cooperativisme, al 1936, amb la Guerra Civil espanyola, la tendència creixent es va detenir, i es va alentir amb la Llei de Cooperació promulgada al 1942.

Fins a finals dels anys 50, el cooperativisme de crèdit era exclusivament de tipus mutualista, degut a que només els socis podien rebre crèdit, per tant el seu creixement es va veure reduït. Es va crear la “*Caja Rural Nacional*”, cooperativa de segon grau, la qual tenia funció d'òrgan central d'un sistema de caixes rurals. Al mateix temps es van formar gran quantitat de caixes rurals a províncies. També es va crear la “*Central de Cajas Rurales*”, amb la finalitat de ser l'òrgan central de caixes rurals de tipus local i comarcal.

Mes endavant, a la dècada dels 60 –junt a la llei de bases d'ordenació del crèdit i la banca, es va desenvolupar el Decret de Desenvolupament 716/1964, mitjançant el qual es reconeix el requeriment d'un reglament per a les cooperatives de crèdit. Aquest reglament conduí a les cooperatives de crèdit a pertànyer al sistema bancari mitjançant la Llei 19/1971. En aquesta època es van desenvolupar caixes de tipus popular i professional –tals com la “*Caja Laboral Popular*”—. També apareix al 1961 la Unió nacional de Cooperatives de Crèdit.

2. SEGONA ETAPA: DEL 1974 AL 1987.

L'alliberament del sistema financer, junt a la Llei General de Cooperatives al 1974 i els Reials Decrets al 1978 van suposar un gran creixement per al sector de les cooperatives de crèdit. Es van determinar així els principis, criteris d'actuació, mecanismes i operativa, en consonància a la resta d'intermediaris financers.

Malgrat açò, al 1982 es va produir una gran crisi al sector de les caixes rurals, ocasionant la reducció d'un gran nombre d'elles. Com a conseqüència del seu lligament a socis, falta general de coneixements, dèbil estructura, poca competitivitat, entre altres, es va agreujar la situació del cooperativisme de crèdit espanyol.

A finals dels 80 i principis dels 90, per tal de posar fi al greu problema existent al sector, es va promulgar un Pla de Sanejament i un Conveni d'associació d'un conjunt de caixes amb el "*Banco de Crédito Agrícola*" —el qual es representaria mitjançant la *Unión de Cooperativas de Crédito Agrario i Rural*—. Aquesta aliança donà major rendiment al 1986 amb el sorgiment de Rural Informàtica S.A. (actual Rural Servicios Informàtics o RSI), Rural Vida i Rural de Seguros (actual Rural Grupo Asegurador o RGA). També es va desenvolupar el Fons de Garantia de Dipòsits per al sector de les cooperatives de crèdit, dotant-lo d'un model mixt. Mirant xifres representatives, es pot afirmar que als inicis dels 80 existien un total de 154 cooperatives de crèdit, encara que el nombre de les mateixes aniria reduint-se a finals de la dècada anomenada, com a conseqüència de processos d'absorció i liquidació (Cuervo, 1988).

3. TERCERA ETAPA: DEL 1987 A L'ACTUALITAT.

Al 1987 es van promulgar la Llei General de Cooperatives 3/1987 i 13/1989, mitjançant les quals les cooperatives podien realitzar operacions amb tercers fins al 15% dels seus recursos. La tendència de reducció del nombre d'entitats del sector va continuar a la dècada dels 90 i inicis del nou segle, passant d'haver-hi 117 al 1989 a 44 al 2014.

Al 1989 gran nombre d'entitats van decidir deixar de costat al "*Banco de Crédito Agrícola*", les quals acabaren formant l'anomenada "*Sociedad Civil de Estudios i Proyectos*". També es va desenvolupar el "*Banco Cooperativo Español*", mitjançant 24 caixes rurals junt al banc cooperatiu alemany DG Bank. Al mateix temps es va desenvolupar la "*Asociación Española de Cooperativas de Crédito*". En aquest context, es donaven dos tipus de banca cooperativa, una amb intervenció per part de l'Estat —que es el cas de les corresponents al "*Banco de Crédito Agrícola*"— i les privades —"*Grupo Caja Rural*".

El “Grupo Caja Rural” va suposar un auge per al cooperativisme de crèdit. La “Asociación Española de Cajas Rurales” –antiga AECC– a l’any 1995 representava aquest conjunt, i en aquest context, la seua implicació va donar a terme que es unificaren les caixes rurals al “Grupo Caja Rural”, donant així com a finalitzada la greu crisi que van patir als 80. D’aquesta manera, es van promulgar diverses directrius, com la impossibilitat d’actuació al territori d’altra caixa rural, i que la totalitat de serveis financers i productes els havia de prestar el “Banco Cooperativo Español”. Amb la Llei de Cooperatives 27/1999, es promulgà que les mateixes es regiran per la seua llei específica i per normes de desenvolupament, junta la normativa de entitats de crèdit.

L’actualitat de les cooperatives de crèdit al nostre país està marcada per la presència d’una gran competitivitat i proactivitat en el sector, introduint-se en el món de la banca on-line i comptant amb la presència de productes amb un elevat grau d’especialització, dirigits a un segment de clients específic. Al 2014, com s’ha esmentat abans, existiren 44 cooperatives de crèdit. Observant la evolució des de principis del segle XXI fins ara, la tendència decreixent que es va experimentar als anys 80 es va mantenir, malgrat que ha existit cert període d’estabilitat en el sector (UNACC, 2008).

Al 2001 existien 88 cooperatives de crèdit, i fins a la Crisi Financera de 2008 el nombre de les mateixes només va decreixer en 7 entitats –hi havia 81 al 2008–. Durant la primera dècada del segle XXI fins 2008, el sector de les cooperatives de crèdit es va mantenir amb un volum reduït, degut a que la gran majoria d’elles no tenien el capital mínim requerit de cinc milions d’euros, i per tant posseïen un estret marge d’actuació. Malgrat açò, degut a les seues característiques, experiència i resultats es va incrementar la confiança en el model de banca. En aquest període el cooperativisme de crèdit va desenvolupar grans creixements als seus balanços de situació, incrementant al mateix temps quota de mercat .

Comparant el sector amb la resta de sistema bancari en aquest moment del temps, es pot veure que el marge de intermediació de les cooperatives de crèdit fou major al de la resta, degut a que la banca cooperativa té un model de negoci diferent al de la resta. Per altra banda, la banca cooperativa, en termes d’eficiència es va veure mancada, degut a que posseïa per general una gran quantitat d’oficines, per tal de poder atendre al client –cosa que produeix un elevat increment dels costos–. Pel que respecta a la solvència del sector, es mantingué per damunt de la mitja, al igual que la morositat.

Amb la Crisi Financera de 2008, el sector ha patit una greu reestructuració, com s’ha comentat al punt 1.3 d’aquest treball –el sector ha patit un important procés de fusions i absorcions–. El nombre de cooperatives de crèdit al 2008 fou de 81; en canvi, al 2014 el nombre es de 44 , per tant el sector ha patit una evolució negativa d’un 45%.

Per finalitzar, la Banca Cooperativa al nostre país deu deixar el seu futur en mans del model que posseeix –que és el de mantenir-se al costat del client–, mantenint les xifres econòmiques al sector existents, i afrontant els nous reptes i canvis que estiguen per vindre.

3.3. CONCEPTE DE COOPERATIVA DE CRÈDIT. CLASIFICACIÓ I ESTRUCTURA.

Les **cooperatives de crèdit** es podrien definir com un tipus de societats amb caràcter privat, les quals pertanyen al sistema bancari espanyol, l'objecte social de les quals és atendre les necessitats financeres dels seus socis i de terceres persones, mitjançant activitats pròpies de les entitats de crèdit. Posseeixen personalitat jurídica pròpia, el nombre de socis es il·limitat i la responsabilitat dels mateixos en termes de deute compromet les seues aportacions (BOE,1989).

El concepte de cooperativa de crèdit no es refereix únicament a un tipus d'entitat, sinó que engloba a tres tipus, les quals són caixes rurals, caixes populars i caixes professionals.

- Pel que respecta a les **Caixes Rurals**, són cooperatives de crèdit amb l'objecte de facilitar crèdit agrari als seus socis per tal de finançar els seus projectes. Aquestes ajuden als agricultors associats a satisfer les seues necessitats o interessos. Tenim com exemples la "Caixa Rural de L'Alcúdia, *Sociedad Cooperativa Valenciana de Crédito*".
- Per altra banda, les **Caixes Populars** són cooperatives de crèdit fortament vinculades a determinades activitats diferents a les caixes rurals. Tenen àmbit d'actuació urbà i sorgeixen per iniciativa comercial o industrial, englobant persones físiques i jurídiques. Tenim com exemples la "*Caja Laboral Popular*" i "**Caixa Popular-Caixa Rural, S. Coop. De Crèdit Valenciana**".
- Finalment, les **Caixes Professionals** sorgeixen mitjançant un col·lectiu d'agrupacions professionals per tal de poder disposar de crèdit a l'abast de la seua activitat laboral. Podem posar d'exemple a "*Caja Caminos*" o "*Caja de Arquitectos*".

Aquestes es regulen per la Llei 13/1989, de 26 de maig, junt a normes que regulen a les entitats de crèdit i amb caràcter supletori la Legislació de Cooperatives. Per tant, es pot dir que les cooperatives de crèdit posseeixen doble caràcter, i per tant tenen dependència de tipus administratiu de cara a la Direcció General de Cooperatives, al Ministeri d'Economia i Hisenda, i al Banc d'Espanya. Les comunitats autònomes també poden promulgar disposicions en l'exercici de competències que siguen atribuïbles –en aquest cas, a Espanya 10 comunitats autònomes tenen competències en matèria de cooperatives de crèdit.

Les activitats que poden desenvolupar són de tipus actiu, passiu i de serveis, encara que el conjunt total d'activitats amb tercers mai pot sobrepassar mes del 50% del conjunt de recursos de la mateixa. Al mateix temps l'atenció ha de ser de mode preferent a les necessitats financeres dels socis que les componen.

Les particularitats de les cooperatives de crèdit són ser societats cooperatives –parlant de la forma jurídica–, el capital social està dividit en participacions socials, aportades per socis, tenen un sistema de votació democràtic o plural, l'òrgan de govern està format per l'assemblea general i el consell rector, tenen com a finalitat atendre les necessitats de finançament dels seus socis, i han de destinar part de les seues guanyys al Fons de Reserva Obligatori i al Fons d'Educació i Promoció.

Pel que respecta a la seua **estructura**, al 2014, com hem comentat abans, hi havia 44 cooperatives de crèdit a Espanya. La majoria d'aquestes són caixes rurals degut a les importants xifres que presenten, en termes econòmics i presencials. Formen part de la "Asociación Española de Cajas Rurales" al igual que el "Grupo Caja Rural", el qual participa al Banc Cooperatiu Espanyol, a RGA en termes de assegurances i en RSI en termes de ferramentes informàtiques. També, com s'ha esmentat en nombroses ocasions, participen en la UNACC, de mode associatiu i representatiu.

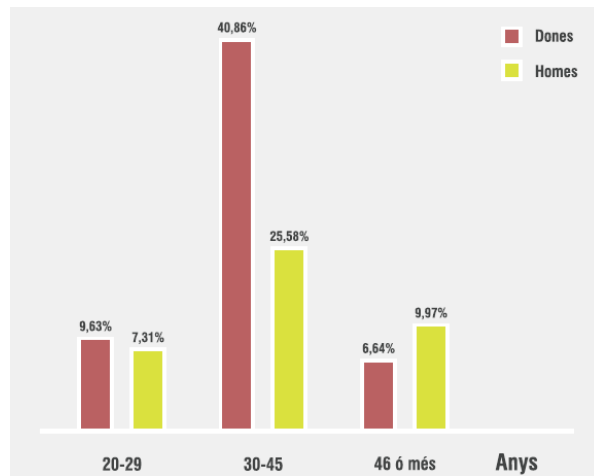
3.4. CAPITAL HUMÀ A LES COOPERATIVES DE CRÈDIT

Pel que respecta al **capital humà a les cooperatives de crèdit**, els treballs realitzats fins a la data són limitats, i estan associats amb certes comunitats on la seua presència és més forta. En aquest cas, autors com Sanchis, Herrera i Soriano, al 2000, realitzaren estudis sobre les cooperatives de crèdit valencianes, i tragueren diverses conclusions respecte a l'estructura de l'organització de les mateixes, el nivell de formació del seu col·lectiu de treball, les condicions de treball i la retribució.

Amb el treball realitzat per aquest autors, i amb informació a 31/12/2014 de la cooperativa de crèdit valenciana "**Caixa Popular-Caixa Rural, S. Coop. De Crèdit Valenciana**" (Caixa Popular, 2014) podem veure com a evolucionat l'estructura de capital humà d'un cas particular, respecte a la mitja d'un conjunt d'entitats valencianes al 2000.

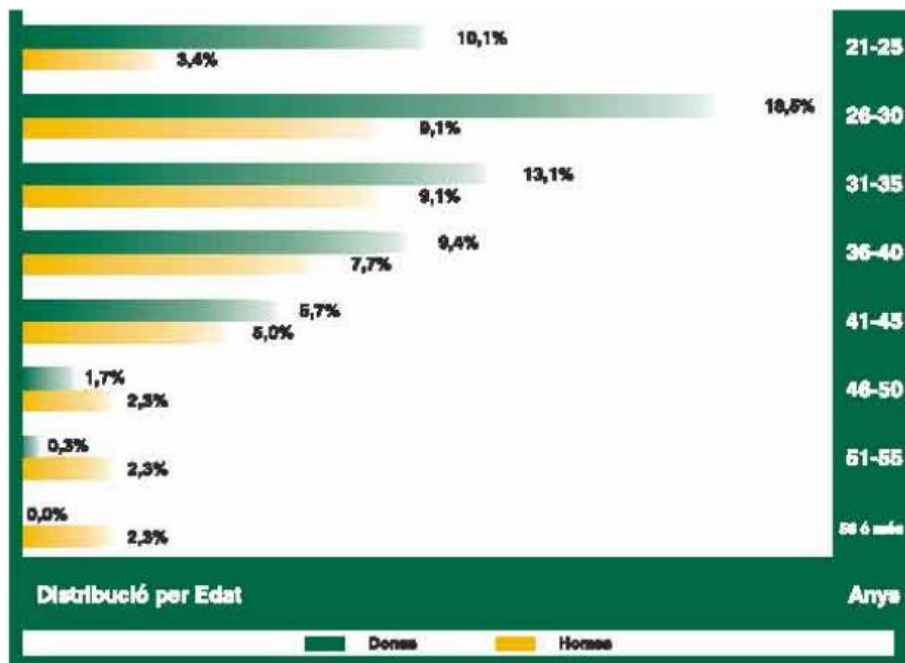
En primer lloc, respecte a l'equip humà, Caixa Popular té definit un bon **sistema de Recursos Humans**, degut a que consideren a les persones com el fi de la seua activitat, i per tant les polítiques de gestió de persones tenen com a objectiu principal desenvolupar professionalment i satisfer les necessitats del seu col·lectiu de treballadors. Posseeixen polítiques d'igualtat i no discriminació, ja siga per raons de sexe, ideologia, religió, etc. Es pot apreciar a 31/12/2014 que més del 51% del col·lectiu de treball de l'entitat són dones. També hi ha plans d'igualtat d'oportunitats per tal de conciliar la vida laboral amb la professional. Contrastant aquests valors amb dades de 2009, podem veure com tant la distribució per edat com la distribució per sexe s'ha mantés similar.

Gràfica 3.2: Distribució per edat del col·lectiu de treball al 2014.



Font: Caixa Popular (2015).

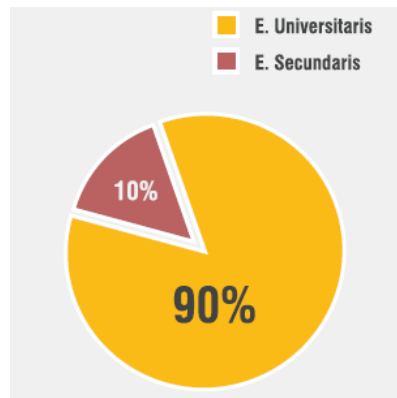
Gràfica 3.3: Distribució per edat del col·lectiu de treball al 2009.



Font: Caixa Popular (2009).

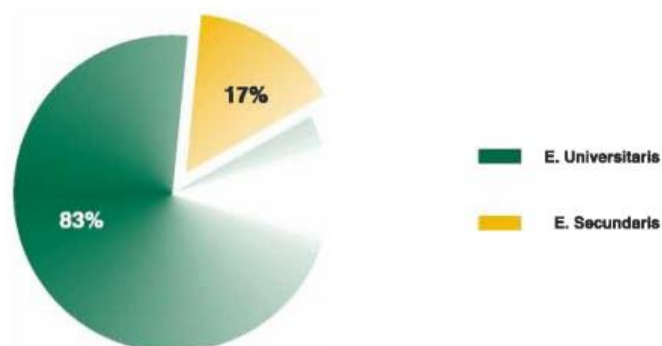
Pel que respecta al **nivell educatiu** del col·lectiu de treball de l'organització, en el cas de Caixa Popular, pel que respecta als criteris de selecció de personal, l'entitat aposta per persones joves amb estudis universitaris relacionats amb l'activitat que desenvolupa, al mateix temps que realitzen diversos convenis amb Universitats Valencianes, per tal de formar al seus alumnes, obrint possibilitats laborals als mateixos. El 90% dels treballadors de l'entitat tenen estudis universitaris. Comparant aquestes dades amb les de 2000 de Sanchis, Herrera i Soriano, els quals determinaren nivells d'estudis universitaris d'un 40%, es pot veure l'increment del nivell educatiu dels mateixos, fet que, com s'ha vist a la llarga d'aquest treball, permet incrementar la eficàcia i la eficiència d'una organització. Comparant les dades de 2014 amb dades de 2009, es pot observar que el nivell d'estudis universitaris s'ha incrementat en un 7%.

Gràfica 3.4: Nivell d'estudis del col·lectiu de treball al 2014.



Font: Caixa Popular (2015).

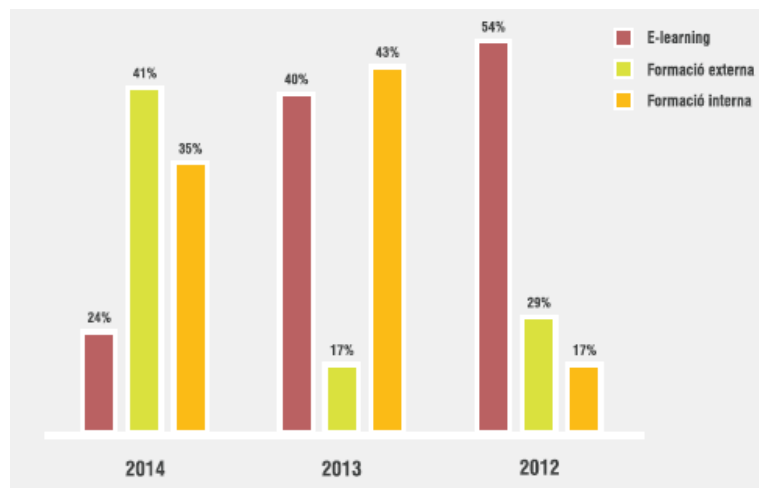
Gràfica 3.5: Nivell d'estudis del col·lectiu de treball al 2009.



Font: Caixa Popular (2009).

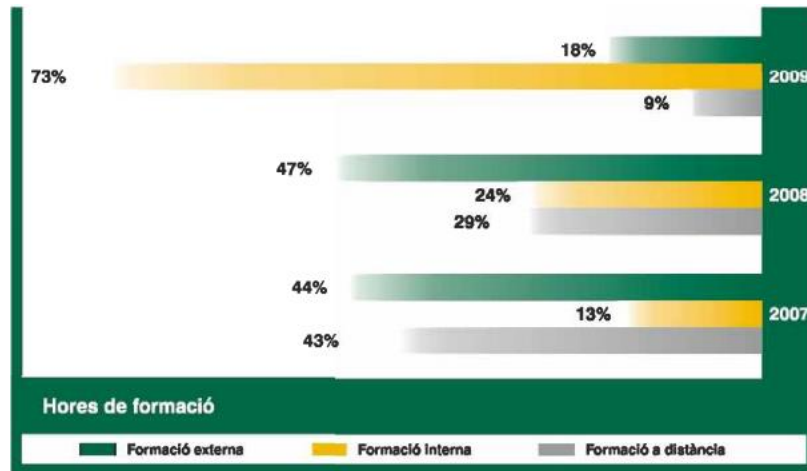
Pel que respecta a les **hores de formació** que l'entitat ofereix al col·lectiu de treball, en el cas de Caixa Popular l'entitat realitza nombrosos cursos presencials en horari laboral, cursos mitjançant plataformes e-learning, donant accés a revistes, llibres i articles, i fomentant el benchmarking tant extern com intern. Al 2014, de les hores de formació realitzades, el 41% fou mitjançant formació externa, el 35% mitjançant formació interna i el 24% mitjançant formació e-learning. Comparant les dades amb l'estudi de Sanchis, Herrera i Soriano, les dades d'aquests són equiparables amb les de Caixa Popular, ja que per aquell temps el 97% de les entitats participants inverteixen en formació, amb una mitja de 200 hores. La tendència, respecte a 2009, ha canviat, ja que al 2009 es destinaren el 73% de les hores a formació interna, el 18% a formació externa, i tan sols el 9% a formació a distància. Aquest fet es favorable per a l'entitat, ja que ha aconseguit poder oferir al col·lectiu de treball mètodes formatius a distància i de e-learning, donant-li major flexibilitat

Gràfica 3.6: Hores de formació al 2014.



Font: Caixa Popular (2015).

Gràfica 3.7: Hores de formació al 2009.



Font: Caixa Popular (2009).

Pel que respecta a la **política retributiva**, en el cas de Caixa Popular, s'aplica un concepte esmentat solidaritat retributiva, mitjançant el qual, el salari fixe de la persona sòcia que menys cobra es, com a molt, tres vegades més menuda que la persona sòcia que més cobra. També hi ha una part variable en funció d'incentius i retribució flexible.

4. METODOLOGIES QUALITATIVES

4.1. ESTUDI DEL CAS

4.1.1. CONCEPTE

El mètode de l'**Estudi del Cas**, també esmentat anàlisi de casos, va tindre el seu origen a la Universitat de Harvard a 1870, a la "*School of Law*", com a una nova ferramenta mitjançant la qual els estudiants pogueren enfrontar-se a situacions reals, i per tant estimular la presa de decisions, valoracions i judicis. Amb el pas del temps, l'estudi del cas s'ha convertit en un mètode molt efectiu per tal de que els estudiant puguen adquirir aprenentatge i desenvolupar habilitats gràcies a la seua participació a la resolució de casos (Andreu et al, 2004).

L'estudi del cas es podria definir com un mètode d'aprenentatge d'investigació qualitativa de tipus grupal, basat en la participació activa i cooperativa, i en el diàleg d'un conjunt de persones en un cas real.

El mètode consisteix en centrar a una determinada persona en l'estudi i investigació d'un problema real, per tal de comprendre, conèixer i analitzar el context, entorn i variables que participen en el cas. Els **objectius** del mètode són:

- Formar a professionals, els quals puguen trobar per a un determinat problema la solució òptima al mateix.
- Treballar d'un mode professional un cas real que implique comparar models teòrics a una situació concreta, identificar-la, proposar solucions, aplicar-les i avaluar els resultats obtinguts.
- Elaborar un context d'aprenentatge que fomenti el coneixement, i la elaboració d'idees.

Per tant, el mètode combina teoria i pràctica en un procés de tipus reflexiu que es converteix en aprenentatge, degut a que requereix mostrar i analitzar cómo la persona ha resolt el problema, què decisions ha pres i els recursos i tècniques que ha utilitzat.

4.1.2. AVANTATGES i DESAVANTATGES

Els principals **avantatges** de l'estudi de casos són:

- Estableix un pont entre la teoria i la pràctica.
- Potència l'ensenyament actiu, degut a la seua natura tècnica i metodològica.
- Fomenta el desenvolupament de judicis crítics.
- Pot ser eficient combinat amb altres mètodes com les enquestes i la observació
- Facilita l'enteniment dels motius que pogués tindre un individu quan prengué una determinada decisió.
- Permet la comprensió de diferents punts de vista davant un problema.
- Pot resultar motivador per als seus usuaris.

Per altra banda, els principals **desavantatges** són:

- Es complicat que es pugua donar un escenari general o explicació cultural.
- Pot confondre si es reforça allò anecdòtic o regular.
- Requereix una gran precisió, informació i temps, i de vegades pot ser subjectiu.
- Aborda aspectes parcials de la realitat social que requereixen ser completades per altres unitats.
- Són complicats de realitzar.
- En jocs de simulació, en ocasions, té més força l'aspecte lúdic que l'instructiu.

4.1.3. TIPOLOGIES

A l'estudi de casos podem distingir **tres tipologies** (Andreu et al, 2004).

- **Casos problema o casos solució:**

El tipus casos problema o casos solució és el mètode mes freqüent. Tracta de descriure una situació real, la qual requereix una presa de decisions. La situació es interrompuda just abans de la presa de decisions, comptant amb la possessió de les dades necessàries per a la seua anàlisi i presa de decisions.

- **Casos avaluació:**

El cas avaluació permet obtenir pràctica en termes d'anàlisi i avaluació de situacions, sense la necessitat de prendre decisions i emetre recomanacions. En aquest cas es tracta d'avaluar l'impacte generat d'una situació i les seues conseqüències.

- **Casos il·lustració:**

El tipus casos il·lustració es tracta d'una situació que va mes enllà de la presa de decisions, mitjançant la qual s'analiza un problema real, i la solució presa adaptada al context. Açò permet aprendre respecte a la forma de prendre decisions i obtindrà èxit.

4.1.4. SELECCIÓ

De vegades es poden seleccionar casos existents tipificats, és a dir, casos representatius per a altres situacions paregudes, encara que normalment el caràcter representatiu dels mateixos es limitat. En primer lloc a un estudi de casos, cal veure el que es vol aconseguir amb la investigació, i posteriorment cal **seleccionar un tipus de cas d'estudi**. Un bon criteri a la hora de seleccionar un determinat tipus és el temps del que disposem, en termes d'agafar casos que siguin fàcils de realitzar i d'extraure teories i conclusions. En tot cas, seleccionar una tipologia una altra anirà en funció dels objectius d'aprenentatge que es vulga aconseguir.

4.1.5. GENERALITZACIONS I TEORIES

La metodologia d'estudi de casos, com s'ha afirmat abans, pot elaborar **generalitzacions** o casos tipificats respecte a cert problema real, encara que, com també s'ha comentat, no sol tindre un elevat caràcter representatiu. Malgrat açò, la feina de l'encarregat de realitzar l'estudi serà determinar cert nombre de generalitzacions respecte als problemes que es trobi, generalitzacions les quals millorarà i precisarà amb el temps.

La metodologia d'estudi de casos té com a finalitat particularitzar el context, entorn i variables d'un problema real, per tal de conèixer-lo, analitzar-lo, i comprendre'l. L'estudi del mateix, com es podrà apreciar, requerirà comparar-lo amb altres casos existents per tal de obtenir conclusions i trobar diferències, encara que l'objectiu del estudi és determinar les particularitats d'un cas en concret.

Per a Yin (1994), les preguntes d'investigació, tals com "cóm" i "per què" són molt indicades a l'hora de realitzar estudi de casos, degut a que permeten identificar el problema central, al mateix temps que mostren la metodologia òptima d'investigació. Aquest mateix autor diu que a la investigació cal utilitzar diferents unitats d'anàlisi sobre un determinat cas, degut a que aquestes permeten definir què és el cas. Quan l'estudi es centra en un cert element físic, la unitat d'anàlisi es concreta, degut a que és el propi objecte investigat. En canvi, si l'estudi es centra en fenòmens difícils de definir, s'han de considerar diverses variables d'anàlisi per tal de poder obtindre conclusions i concretar el problema.

Aquesta ferramenta pot resultar molt útil a l'hora d'elaborar **teories**, i seguint amb l'autor esmentat abans, l'estudi de casos conté unes fases on s'enuncien diverses hipòtesis o afirmacions respecte al problema, les quals conduiran al investigador a la elaboració d'una teoria.

Aplicant l'estudi de casos en el terreny dels intangibles, la metodologia emprada pels autors Kingsley i Bozeman al 1997 resulta de gran utilitat. Aquests realitzaren estudis al camp de l'I+D, desenvolupant una metodologia que permetia, mitjançant casos estudi, relacionar el grau de desenvolupament d'un projecte amb els *inputs* i *outputs* derivats del procés. Aquesta metodologia requeria la identificació dels factors inclosos en els *inputs* i *outputs*, per tal de poder realitzar tasques comparatives i avaluacions estadístiques. També s'havia de determinar el grau de desenvolupament del procés.

4.1.6. INTERPRETACIÓ

Fred Erickson, al 1986, va realitzar unes afirmacions respecte a estudis qualitius, les quals donaven gran importància a l'**èmfasi en la interpretació**. Quan es desenvolupa un estudi qualitatiu, es destaca la importància de la existència d'un intèrpret en la matèria, el qual puga observar com es desenvolupa el cas, i puga analitzar-lo per tal d'extraure conclusions objectives. Per tant, agafa gran rellevància la interpretació, degut a que aquesta ha de ser fonamentada, ja que els investigadors qualitius obtenen conclusions mitjançant l'observació. Amb tot açò, l'investigador qualitatiu pot modificar les preguntes inicials respecte a l'estudi d'un determinat cas, per tal de poder entendre'l millor (Stake, 1995).

Com s'ha pogut apreciar, el paper de la interpretació a processos qualitius tals com l'estudi de casos és fonamental, ja que permet fonamentar les bases de la investigació amb les interpretacions d'experts en la matèria. Malgrat açò, un bon investigador sap que hi ha altres interpretacions, per tant haurà d'afegir-les, per tal de considerar diferents punts de vista.

4.1.7. PREGUNTES D'INVESTIGACIÓ

Per finalitzar aquest punt, cal destacar la importància que rep per a un investigador d'estudi de casos la **formulació de preguntes**, les quals tinguen la capacitat de conduir el procés d'investigació a la obtenció de conclusions concretes respecte a un problema. En aquest context, agafa importància l'obtenció d'idees mitjançant hipòtesis i preguntes, per tal de poder atendre tant el cas en sí, com el seu context i entorn. Per tant, és important realitzar preguntes temàtiques com a preguntes requerides a la investigació, les quals dotaran d'una bona estructura conceptual a la investigació.

4.2. ESTUDI D'ENQUESTES

4.2.1. CONCEPTE

Avui en dia, una de les fonts d'informació primària més emprada per les organitzacions és la elaboració d'**enquestes**. Una enquesta és una modalitat d'obtenir informació, mitjançant l'examen no exhaustiu de la població—definida aquesta com el conjunt de persones les quals una organització vol obtenir informació—, basada en preguntar tan sols a alguns dels components de una població, els quals es consideraran la mostra, i tindran caràcter representatiu de la població (Rivera, 2012).

El fet de realitzar examen de una mostra sobre una població es deu a que analitzar la totalitat de la població suposaria un elevat cost per a qualsevol organització, a més de que s'empraria molt de temps per tal de realitzar-la. En contrapartida, al analitzar només una determinada part d'una població, es poden cometre errades en la obtenció de la informació, al no haver analitzat la totalitat. Per tant, és de vital importància determinar si les errades comeses al obtenir la informació són elevades i intolerables, o pel contrari, són menudes i assumibles. Una vegada obtinguda la informació de la mostra, hi ha que extrapolar-la al conjunt poblacional, mitjançant un procés esmentat inferència estadística. Com s'ha esmentat, la representativitat de la mostra és vital per a que els seus resultats puguin extrapolar-se al conjunt poblacional. Actualment no hi ha cap mètode que pugui garantir la representativitat de cap mostra, i la mateixa tampoc es redueix augmentant la mida de la mostra, encara que la experiència pot mostrar les bones pràctiques i precaucions que s'han de seguir per tal de que la mostra siga el mes representativa possible.

Finalment, cal fer menció que una enquesta és una ferramenta d'informació qualitativa de la població, per tant permet conèixer, mitjançant els resultats obtinguts, el que es contesta a les preguntes realitzades, però no el perquè de les contestacions. Altra limitació és que cada vegada s'estan trobant diferències entre el que es contesta a una enquesta i el que després passa a la realitat, i açò es deu en gran part a que les enquestes es tendeix a contestar el socialment correcte. Aquest fenomen s'anomena desitjabilitat social.

4.2.2. FASES D'UNA ENQUESTA

La elaboració d'enquestes contempla un conjunt de fases (Rivera, 2012):

- **1ª Fase: Definició d'objectius.**
- **2ª Fase: Redacció del qüestionari inicial.**
- **3ª Fase: Test o prova del qüestionari inicial.**
- **4ª Fase: Redacció del qüestionari definitiu.**
- **5ª Fase: Determinació del Mètode de selecció de la mostra.**
- **6ª Fase: Determinació de la mida de la mostra.**
- **7ª Fase: Realització de treball de camp.**
- **8ª Fase: Control dels resultats.**
- **9ª Fase: Redacció de l'informe d'enquestes.**
- **10ª Fase: Difusió dels resultats de l'enquesta.**

Cal indicar que els objectius fixats a la primera fase de l'enquesta determinaran la seua estructura, des de les qüestions a realitzar per a obtenir informació fins el tractament de la informació obtinguda.

4.2.3. TIPUS D'ENQUESTES

Els **tipus d'enquestes** més utilitzades a l'actualitat a l'àmbit empresarial són la personal, la òmnibus, la postal, la telefònica i la on-line. Totes en la seua totalitat segueixen el procés esmentat abans per a desenvolupar-les (Rivera, 2012).

L'**enquesta personal** és aquella que es desenvolupa mitjançant una entrevista enquestat-enquestador, de mode personal i individual. Requereix un equip d'investigadors. La obtenció d'informació sol durar mig hora per enquestat, i el procés de camp sol durar unes quatre setmanes. És una de les tècniques més emprades, malgrat el seu elevat cost.

L'**enquesta postal** és aquella que es realitza mitjançant un qüestionari enviat per correu. S'envia una carta personal amb la presentació de l'enquesta, les instruccions el qüestionari i un sobre franquejat. És una de les tècniques més econòmiques, encara que té dos limitacions: no pot ser molt extensa i la taxa de contestació sol ser molt baixa. A més, requereix planificar molt bé l'estructura de l'enquesta per a que siga fàcil de contestar. L'avantatge és que es pot entrevistar a persones d'ubicacions geogràfiques disperses, encara que, pel contrari, no es pot controlar qui contesta.

Quan l'enquesta personal es realitza per una empresa especialitzada de serveis, s'utilitza la modalitat **òmnibus**, un qüestionari multitemàtic amb preguntes sobre temes diversos, les quals l'entrevistat contesta en una mateixa entrevista, amb un únic qüestionari i enquestador. És molt important no excedir-se del temps d'execució, i cal facilitar la contestació. La finalitat d'aquest tipus d'enquesta és dividir el cost de realització de la entrevista entre diversos clients, els quals, amb les seues preguntes, han anat construint el qüestionari. Malgrat el seu baix cost, no es recomana per a enquestes que requereixin més de 10 qüestions.

L'**enquesta telefònica** és una modalitat d'enquesta personal que utilitza el telèfon com a mitjà de l'entrevista. Açò implica que la majoria de la població ha de disposar d'un, i que la mateixa no ha de ser molt extensa. Per tant, la informació obtinguda tendeix a ser baixa. És una forma d'obtenir informació molt econòmica, encara que ha d'utilitzar-se amb cura, degut a que, al realitzar-se les cridades normalment en horari laboral, la informació obtinguda en ocasions no serà representativa. No es sol utilitzar a l'àmbit empresarial.

Finalment, l'**enquesta on-line**, requereix que la població dispose d'ordinador i connexió a internet, i a més tingui una direcció prèviament coneguda. No ha de ser molt extensa, i té com a dificultat la obtenció de les e-direccions. Per altra banda, es pot incloure imatge i so, i els entrevistats poden ser de qualsevol part del món, i poden respondre a qualsevol hora.

5. INTANGIBLES DE CAPITAL HUMÀ EN UNA COOPERATIVA DE CRÈDIT, EN EL CONTEXT DE LA CRISI FINANCERA DE 2008: ESTUDI DEL CAS.

5.1. INTRODUCCIÓ

Els **intangibles de capital humà a les cooperatives de crèdit**, com ja s'ha esmentat nombroses ocasions a la llarga d'aquest treball, al mateix temps que la pròpia tipologia d'entitat bancària, s'inclouen en un terreny dotat de poca informació i estudi. Com a conseqüència d'aquest fet, la millor metodologia per tal de realitzar una investigació dels mateixos deu ser de tipus qualitatiu, i en aquest cas es va a emprar l'estudi de casos que s'ha esmentat en el punt anterior. Aquesta metodologia, pel que respecta als intangibles, permet identificar-los, mesurar-los i gestionar-los a les organitzacions d'un mode eficaç.

L'**ús de tècniques qualitatives**, pel que respecta a l'anàlisi dels intangibles de capital humà a les cooperatives de crèdit en el context de la Crisi Financera de 2008, es deu a diverses raons: hi ha poca informació quantitativa en la matèria i a les variables d'estudi; moltes d'aquestes variables, al fonamentar-se en opinions i judicis, la informació obtinguda pot presentar un caràcter subjectiu, fet que impossibilita emprar mètodes quantitius, al no poder mesurar-se; finalment, també cal dir que l'anàlisi d'intangibles d'una determinada organització anirà fonamentada per la seua raó de ser, per tant no hi ha indicadors estandarditzats per tal d'analitzar-los i hauran de ser proporcionats per la mateixa organització.

En aquest punt del treball es pretén, **en primer lloc**, identificar els intangibles de capital humà a una cooperativa de crèdit concreta —**Caixa Popular-Caixa Rural, S. Coop. De Crèdit Valenciana**— analitzats en un moment determinat del temps, que en aquest cas és l'any 2007 —és a dir, abans de la Crisi Financera de 2008—. S'agafarà com a referència l'estudi realitzat prèviament per Seguí (2007), el qual realitzà un estudi respecte a la gestió del capital intel·lectual a les entitats financeres i a la caracterització dels intangibles de capital humà a les cooperatives de crèdit. D'aquest mode s'identificarà la situació dels intangibles de capital humà abans de la Crisi Financera de 2008, per tal d'agafar informació com a punt de partida de l'estudi. Aquest estudi va proporcionar informació rellevant per tal de poder prendre decisions en un context on les cooperatives de crèdit s'enfrontaven a un entorn fortament competitiu i complex, mitjançant l'estudi d'un conjunt d'intangibles, els quals proporcionaven a les cooperatives de crèdit avantatges competitius.

En **segon lloc**, es realitzarà una investigació mitjançant l'estudi del cas de la evolució dels intangibles de capital humà d'una cooperativa de crèdit real, en el període de la crisi financera de 2008. Amb aquesta anàlisi, es determinarà la evolució experimentada al conjunt d'intangibles identificats, per tal de conèixer la repercussió de la crisi en els mateixos. L'objectiu de l'estudi de casos, com s'ha esmentat abans, és la determinació d'un cas particular. Per tant, al tractar-se d'opinions i judicis, el següent estudi no pretén ser representatiu ni proporcionar dades estadístiques al conjunt del sector de les cooperatives de crèdit.

En **tercer lloc**, s'analitzaran els resultats obtinguts i s'obtidran conclusions per tal de determinar el grau de repercussió de la crisi financera als intangibles de capital humà a una cooperativa de crèdit en particular.

5.2. ASPECTES PREVIS

L'objectiu d'aquest treball és determinar si la crisi financera de 2008 ha tingut repercussió sobre els intangibles de capital humà a la cooperativa de crèdit "**Caixa Popular-Caixa Rural, S. Coop. De Crèdit Valenciana**". L'anàlisi permetrà veure si aquesta tipologia d'entitat financera posseeix atributs i particularitats diferents a la resta d'entitats del sistema bancari, els quals li proporcionen avantatges competitiu front a situacions com l'anomenada crisi.

Per tal d'obtenir informació, s'ha analitzat documentació externa de l'entitat, continguda a la seua memòria, tant econòmica com social, les quals es troben a la pàgina web de l'entitat.

5.2.1 DESCRIPCIÓ DE LA COOPERATIVA DE CRÈDIT OBJECTE D'ANÀLISI

Aquest treball es fonamenta sobre l'estudi del cas d'una cooperativa de crèdit valenciana, que en aquest cas és "**Caixa Popular-Caixa Rural, S. Coop. De Crèdit Valenciana**".

Caixa Popular és una cooperativa de crèdit de segon grau i de treball associat, fundada l'any 1978, la qual va sorgir com a una empresa financera al servei d'altres cooperatives. Actualment integra 144 cooperatives sòcies, les quals pertanyen a diferents sectors tradicionals de la economia valenciana, els quals són clau a València, tals com la distribució comercial, el consum, moble, tèxtil, ceràmica, joguet, entre altres. Com s'ha esmentat, Caixa Popular és una cooperativa de treball associat, per tant els socis de treball que posseeix formen part del capital social de l'entitat (Campos y Sanchis, 2015).

Els **inici**s de l'entitat es remuntin a l'any 1975, moment en el qual membres de la Cooperativa de serveis Industrials COINSER i gestors de la Cooperativa d'Habitatges Populars COVIPO decidiren constituir-se, amb l'objectiu de poder facilitar el finançament de COVIPO, i obtenir capacitat de finançar i gestionar el cooperativisme de treball associat —agafaren com a referència el model de cooperativisme dut a terme pel grup basc Mondragón—.

Actualment –i ja des de els seus inicis–, Caixa Popular presenta un model de banca pròxima i molt vinculada al cooperativisme de treball associat valencià, aspecte el qual li ha proporcionat ferramentes en termes financers com a entitat de crèdit –posseeix un negoci bancari, el qual ha evolucionat d'un mode constant i equilibrat, amb criteris de responsabilitat empresarial, i en termes cooperatius, la qual s'ha establert com a cooperativa, acord amb els valors del cooperativisme. Caixa Popular és una de les cooperatives valencianes més grans i importants, junt a altes grans com Consum i Anecoop. Com a entitat financera, és també una de les més grans –en termes de solidesa econòmic-social–, junt a Caixa Ontinyent i Caja Rural Central de Orihuela. Compta amb una dimensió mitjana al sector, i posseeix un total de 67 oficines al 2015, 66 d'elles a la província de València i una a Alcoi.

Caixa Popular, ja des de els seus orígens, ha tingut la intenció de mostrar principis d'intercooperació cooperativa, i mostra d'açò es l'actual integració de la mateixa a estructures associatives valencianes i d'Espanya, tals com FEVECTA (Federació Valenciana de Cooperatives de Treball Associat), UNACC (Unió Nacional de Cooperatives de Crèdit), i AEER (Associació Espanyola de Caixes Rurals). Cal destacar que l'entitat pertany al Grup Caixa Rural i al Banc Cooperatiu Espanyol. Les **xifres més significatives** de l'entitat a 31/12/2014 són les següents:

Taula 5.1: Xifres més significatives de Caixa Popular a 31/12/2014.

Volumen de Negocio	31/12/2014	31/12/2013	% Variación
Crédito a la Clientela	688.641	659.052	4
Fondos Propios	75.088	70.229	7
Recursos Gestionados:	1.126.440	1.032.521	19
En Balance	1.120.271	949.290	18
Otros recursos intermediados	106.169	83.231	28
Riesgos Contingente	10.188	11.549	-12
Solvencia			
Ratio Solvencia (%)	11,61	12,66	
Core Capital (%)	10,33	10,76	
Resultados			
Margen Intermediación	25.222	23.076	9
Margen Ordinario	42.982	34.930	23
Resultado de la Actividad de Explotación	9.885	6.618	49
Resultados antes de impuestos	5.292	1.715	209
Resultados del ejercicio	4.628	1.327	249
Rentabilidad y Eficiencia			
Activos Totales Medios	1.179.170	1.005.205	17
Recursos Propios Medios	82.486	69.446	19
ROA %	0,39	0,13	
ROE %	6,79	1,91	
Ratio Eficiencia	47,97	49,37	
Otros Datos			
Nº Socios	397	404	-2
Nº Empleados	301	280	7,5
Nº Oficinas	63	60	5
Nº Cajeros Automáticos	80	71	13
Nº TPVs	3.836	3.130	23

Font: Caixa Popular (2015).

5.2.2. MISSIÓ, VISSIÓ, VALORS I PRINCIPIS D'ACTUACIÓ

La **missió** de Caixa Popular es pot trobar al seu Pla Estratègic definida com “a través d’una gestió fortament professionalitzada, i de les aportacions i innovacions del cooperativisme de treball, tindre una influència creixent en la societat valenciana per a participar en la seua transformació i millora”. També s’assenyala que “es tracta d’una empresa cooperativa valenciana de serveis financers i d’altres pròxims, amb clara vocació social i d’arrelament, amb una marcada voluntat de creixement”. Amb tot açò podem extraure que Caixa Popular, ja des dels seus inicis, ha buscat la satisfacció dels seus clients mitjançant un tracte diferenciat i personalitzat (Caixa Popular, 2015).

Caixa Popular té molt en compte tant la seua condició de cooperativa de treball associat com la capacitat de gestió que posseeix, i per tant les du a terme posant-les a l’abast del territori valencià, per tal de fomentar el desenvolupament econòmic-social del mateix. L’entitat, mitjançant plans estratègics, té marcades tres fronts:

- Objectius propis del negoci bancari.
- Objectius de millora professional.
- Objectius de valors.

Encara que aquests fronts tenen vital importància, recentment l’entitat fa èmfasi als objectius de negoci, i els relacionats amb l’increment dels avantatges competitius cooperatius.

Pel que respecta als **valors** de Caixa Popular, l’entitat presenta 9 valors ben diferenciats (Caixa Popular, 2015):

- **Som una Cooperativa de Treball Associat:** Som propietaris de la nostra empresa, treballem per a nosaltres mateix. Ho fem cooperativament per què creguem que "la unitat fa la força", i que és una fórmula empresarial eficaç i justa, per això recolzem i fomentem el cooperativisme i la Intercooperació entre Cooperatives.
- **Estem compromes@s amb la Societat Valenciana:** Som una Entitat Valenciana al servei de la Societat Valenciana. Tenim sensibilitat per a crear riquesa en la nostra terra, i per la conservació i foment de la llengua i cultura valencianes.

- **Recolzem l'Associacionisme:** Per la nostra naturalesa cooperativa, tenim esperit Associatiu. Creguem en la societat civil i en la seua capacitat d'organitzar-se per a resoldre els problemes comuns, i vertebrar la societat a través d'Associacions de tot tipus: culturals, solidàries, educatives, esportives, lúdiques, festives, etc...
- **Som Solidaris/es:** Tenim sensibilitat social. Ens preocupen els problemes que afecten a les persones i societats, i actuem per a mitigar-los.
- **Creguem en la Igualtat de les Persones:** Creguem en la Declaració Universal dels Drets Humans, i per tant en la igualtat de drets, obligacions i oportunitats de totes les persones, sense discriminacions en funció del seu sexe, raça, nacionalitat, religió, ideologia, tendència sexual i posició social.
- **Som una Entitat arrelada als nostres Pobles i Barris:** Creguem en l'acció a nivell local. Estem arrelats als nostres Pobles i Barris i tenim sensibilitat per la seua realitat a tots els nivells.
- **Estem al Servici dels nostres Clients:** Creguem en les persones. Creguem que els Clients són una part fonamental en el nostre negoci, per tant tenim sempre presents les seues necessitats, expectatives i "satisfactors". La nostra competència fonamental com a professionals és el "Domini de la relació". Tenim el repte de la millora permanent de la Qualitat per a aconseguir uns alts estàndards de Qualitat en el Servici que prestem als nostres Clients.
- **Estem compromes@s amb l'Educació i la Formació:** Creguem en l'Educació i la Formació com la base d'una societat millor i en el desenvolupament de les persones a través de l'Educació i la Formació.
- **Estem compromes@s amb el Medi ambient:** Creguem en un món i una economia sostenibles com a garantia de futur.

Figura 5.1: Valors de Caixa Popular.



Font: Caixa Popular (2015).

Caixa Popular posseeix uns **Principis i Criteris d'Actuació**, els quals tenen com a finalitat:

- Que el capital de Caixa Popular pertanyi tant als socis de treball com a les cooperatives associades.
- Obtenir beneficis per tal d'invertir-los en el creixement de l'entitat, i en el desenvolupament econòmic-social de l'entorn on es troba.
- Posseir una gestió professionalitzada, que siga competent tant per als clients com per al col·lectiu de treball i proveïdors.
- Tindre solidesa al sector del treball associat.

La capacitat d'expansió i creixement de Caixa Popular es deu, en gran part, als seus *stakeholders* –o grups d'interès–, grup el qual està format, per una banda, per Socis –tant socis de treball com cooperatives associades–, i per altra banda, pels clients, i per la societat en general. La riquesa que es genera a l'entitat es distribueix, per una part, al seu propi creixement, i per altra part, al desenvolupament de l'entorn on es troba la mateixa. L'entitat, com és conscient de la seua responsabilitat social, ha realitzat un **Codi de Conducta**, el qual està format per un conjunt de principis d'actuació en relació al conjunt d'*stakeholders* que posseeix (Caixa Popular, 2015):

- Pel que fa referència als **socis**, es fa èmfasi en la generació de beneficis, per tal de mantindre i crear treball digne i estable, per tal de dur a terme la seua missió. Ha d'existir coherència entre la conducta i accions del col·lectiu de treball amb la missió, valors que posseeix i amb els principis de l'entitat, i també han de realitzar les seues tasques d'un mode professional i ètic, complint les normes, i actualitzant coneixements.
- Pel que respecta als **clients**, s'ha de generar confiança en els mateixos, mitjançant la prudència i la transparència, oferint un servei de qualitat adequat a cada client, detectant i corregint insatisfaccions, i oferint un servei en tot cas professional. Cal tindre una bona actitud de servei i d'atenció al client, i lluitar per tal de homogeneïtzar-lo al conjunt d'oficines de l'entitat.
- Respecte al **col·lectiu de treball**, ha d'haver respecte tant personal com professional, mitjançant la sinceritat i la no discriminació. El col·lectiu ha de lluitar pel desenvolupament i la formació mútua, fomentant el treball en equip i la consecució dels interessos del col·lectiu.
- Parlant de la **societat**, i concretament la **societat valenciana**, s'ha de generar treball estable, i mitjançant recursos tant propis com aliens s'ha de potenciar la cultura valenciana. També es lluitarà per fomentar el cooperativisme, el associacionisme i el interès per causes de tipus social a la societat.
- Pel que fa referència als **proveïdors**, els mateixos han de ser clients de Caixa Popular, i s'elegiran en termes de qualitat-preu, seriositat, i tenint preferència per aquells que realitzen economia social. Mai es podrà acceptar regals dels mateixos. Els proveïdors, en tot moment, rebran tota la informació que calgua, considerant-los com departaments externs de l'entitat. Hauran de complir amb les condicions pactades.
- Pel que respecta a l'**Administració Pública**, s'ha de posseir coneixements respecte a les àrees involucrades, mantenint bones relacions amb les mateixes per tal d'afavorir qualsevol tipus de tràmit, complint la normativa vigent.

- Pel que fa referència a la **competència**, haurà de tindre informació de la mateixa respecte als productes i serveis que posseeix, i els seus punts forts i dèbils. En tot moment haurà d'haver respecte, i s'haurà de col·laborar en allò que puga haver interès comú. S'agafarà com a referència les errades comeses per la competència, per tal de rectificar i evitar errades greus. En cap cas es podrà trencar el deure de secret bancari, tant a nivell intern com extern.

5.2.3. ADAPTACIÓ DEL MODEL PER A ELABORAR INDICADORS DE MESURA DEL CAPITAL INTEL·LECTUAL

Els indicadors de capital humà que es pretenen extraure han de estar amb concordança amb els objectius de l'entitat. Per tant el model haurà d'estar adaptat a les estratègies i circumstàncies de la mateixa. Malgrat açò, com s'ha vist abans, es requereixen criteris homogenis per tal de poder comparar les dades obtingudes amb altres entitats.

En aquest context, degut a que el model pot abordar diferents situacions, haurà de constar d'un conjunt de fases, per tal d'adaptar-lo a la perfecció i representar fidelment el capital intel·lectual de la mateixa. El model a emprar serà el **Model Intellectus**, mitjançant el mètode deductiu, el qual consta de 5 fases:

- **Fase prèvia:** s'extrauran els components de capital humà i les variables més representatives dels mateixos, modificant i afegint al model Intellectus les variables no contemplades al mateix.
- **1ª Fase:** es definiran els indicadors mitjançant les variables existents, explicant l'objecte de mesura.
- **2ª Fase:** quadre provisional d'indicadors.
- **3ª Fase:** mesura experimental amb el quadre provisional.
- **4ª Fase:** adaptació dels indicadors finals al model, els quals representen el capital humà de l'entitat i permeten la presa de decisions estratègiques.

Amb tot açò, i mitjançant una taula integrada per elements i variables els quals s'adaptaran a les circumstàncies, es procedirà a realitzar l'estudi sobre la situació dels intangibles després de la crisi financera de 2008. El Model Intellectus, com podem veure a la taula 5.1, representa al capital humà mitjançant tres grups: valors i actituds, aptituds i capacitats, els quals, a la seua vegada, es descomponen en unes variables les quals es mesuraran mitjançant indicadors.

Taula 5.2: Elements i variables de Capital Humà.

QUADRE SINÒPTIC	
ELEMENTS CAPITAL HUMÀ	VARIABLES CAPITAL HUMÀ
VALORS i ACTITUDS	SENTIMENT DE PERTENENCIA i COMPROMIS
	AUTOMOTIVACIÓ
	SATISFACCIÓ
	FLEXIBILITAT i ADAPTABILITAT
	CREATIVITAT
APTITUDS	COMPENSACIÓ
	EDUCACIÓ REGLADA
	EDUCACIÓ ESPECIALITZADA
	DESENVOLUPAMENT PERSONAL
CAPACITATS	APRENTATGE
	COMUNICACIÓ
	LIDERATGE

Font: IADE (2003).

5.3. ESTUDI DEL CAS RESPECTE A LA SITUACIÓ DELS INTANGIBLES DE CAPITAL HUMÀ EN UNA COOPERATIVA DE CRÈDIT DESPRÉS DE LA CRISI FINANCERA: ANÁLISI DE RESULTATS

Per tal de obtenir la situació del conjunt d'indicadors de capital humà de la cooperativa de crèdit "Caixa Popular-Caixa Rural, S. Coop. De Crèdit Valenciana", es seguiran les següents pautes:

- **1ª Fase: Model de gestió de Capital Humà.**
- **2ª Fase: Mesura dels intangibles i confecció del quadre provisional d'indicadors.**
- **3ª Fase: Vinculació amb el model de gestió i confecció del quadre definitiu d'indicadors.**

5.3.1. 1ª FASE: MODEL DE GESTIÓ DE CAPITAL HUMÀ

La literatura existent respecte als intangibles de capital humà a les cooperatives de crèdit, com s'ha esmentat nombroses ocasions al llarg d'aquest treball, ha sigut fins a la data escassa. No obstant, mitjançant la experiència d'altres tipus d'entitats, i coneixent la posició del sistema bancari espanyol en termes de capital intel·lectual, sí que es possible obtenir aportacions. En aquest cas, una bona aportació per a aquest estudi és el **Model Intellectus**, model de capital intel·lectual el qual permet, al estar validat, la comparabilitat de resultats. Per tant, es pot procedir a mesurar els indicadors de capital humà de l'entitat.

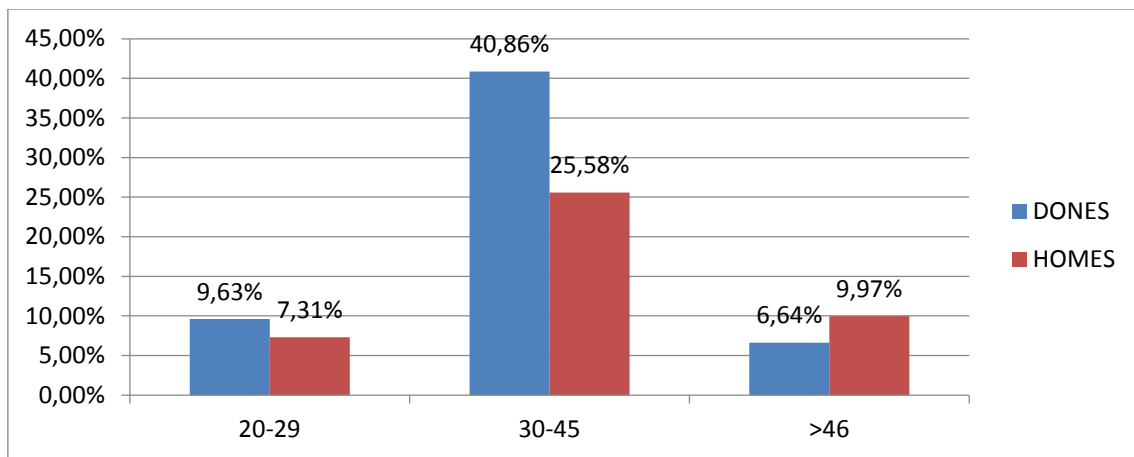
5.3.2. 2ª FASE: MESURA DELS INTANGIBLES I CONFECCIÓ DEL QUADRE PROVISIONAL D'INDICADORS

Pel que s'ha pogut veure, a la hora de confeccionar indicadors, un dels principals objectius dels mateixos és que tinguen la capacitat de ser comparables, es a dir, que un conjunt d'aquests puguen ser aplicats a distintes entitats. Aquest fet provoca que els indicadors, en ocasions, no s'adapten al 100% a l'entitat objecte d'estudi. Per tant, en primer lloc, com a punt de partida, es confeccionarà un **quadre d'indicadors provisional**, el qual es modificarà posteriorment.

Com s'ha esmentat abans, el capital humà es descompon en tres factors, els quals es descomponien en un conjunt de variables, les quals es mesuren mitjançant uns indicadors. Aquest conjunt d'indicadors s'han obtingut a partir de la investigació realitzada per Seguí (2007) a la seua tesi doctoral.

Passant a realitzar en quadre provisional d'indicadors, en primer lloc es farà una aproximació del **perfil del capital humà de Caixa Popular** a dades de 31/12/2014, mitjançant un histograma:

Gràfica 5.1: Distribució del col·lectiu de treball de Caixa Popular a 31/12/2014.

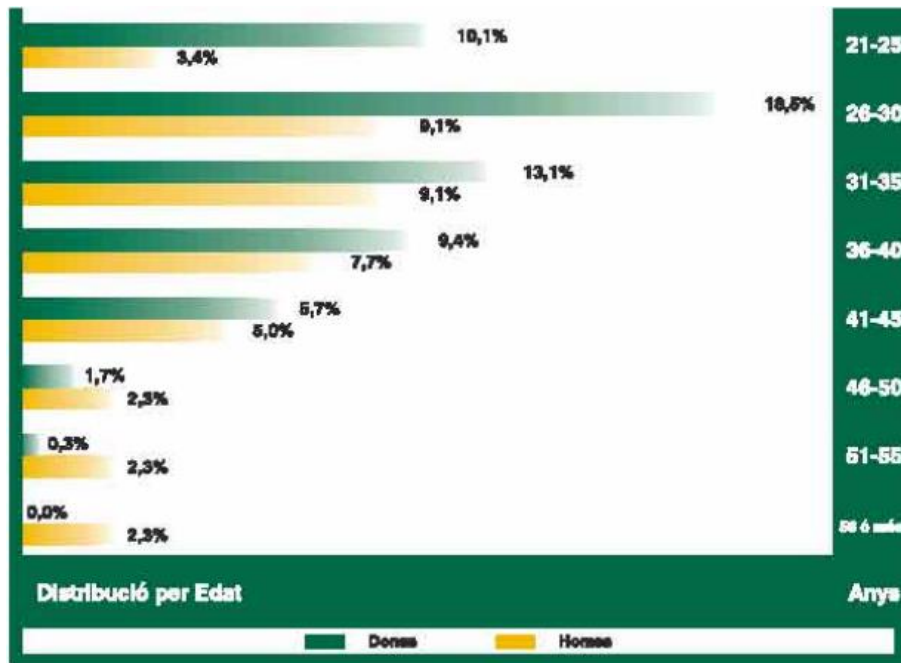


Font: Caixa Popular (2014).

Observant la figura anterior, d'una manera clara es pot apreciar que la major part d'edats del col·lectiu de treball de l'entitat es troba al marge de 30 a 45 anys –la edat mitjana al 2014 fou de 38 anys—, fet que evidència la joventut de la mateixa. En aquest marge, també es pot apreciar la predominança del sexe femení, fet que es pot explicar mitjançant l'argument de que avui en dia hi ha un major nombre de dones amb estudis universitaris relacionats amb les ciències socials. Per altra banda, al marge de majors de 46 anys es pot veure una predominança del sexe masculí, i açò es deu a que gran part de l'equip directiu de l'entitat, i de les oficines són homes.

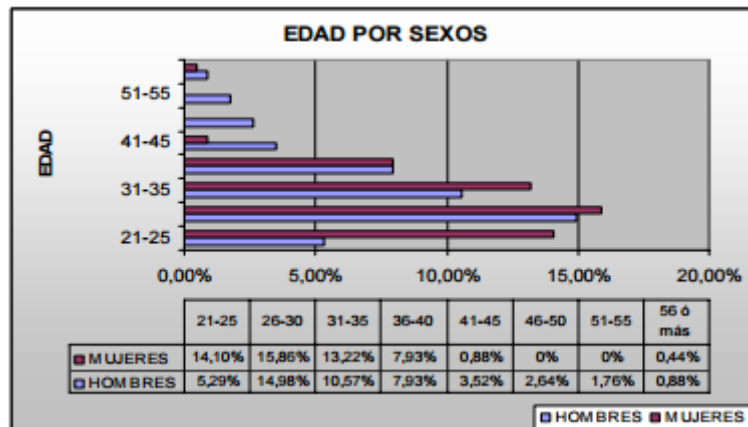
Comparant les dades de 2014 amb dades de 2009 y de 2002, podem veure com la distribució de la edat s'ha mantés mes o menys similar, encara que la mitjana d'edat s'ha incrementat – a 2002 fou de 32 i al 2009 de 30—. La distribució d'edat per sexe també s'ha mantés similar des de 2002, sempre havent un major predomini del sexe femení al col·lectiu més jove, i un major predomini del sexe masculí al col·lectiu més vell.

Gràfica 5.2: Distribució del col·lectiu de treball de Caixa Popular a 31/12/2009.



Font: Caixa Popular (2009).

Gràfica 5.3: Distribució del col·lectiu de treball de Caixa Popular a 31/12/2002.



Font: Seguí (2007).

Pel que respecta als **Valors i Actituds**, les variables i els respectius indicadors són els següents:

Taula 5.3: Indicadors de valors i actituds-Sentiment de pertinença i compromís.

	INDICADORS	2014	2009	2002
SENTIMENT DE PERTINENÇA i COMPROMIS	% Empleats amb participació en el Capital Social	93%	82%	75%
	% Directius formadors interns	100%	100%	100%
	% Rotació mitjana	0%	0%	0%

Font: Seguí (2007) i elaboració pròpia.

Taula 5.4: Indicadors de valors i actituds-Auto-motivació.

	INDICADORS	2014	2009	2002
AUTO-MOTIVACIÓ	% Vacants cobertes per promoció interna	100%	100%	100%
	Sistemes d'avaluació i recompensa	SI	SI	SI

Font: Seguí (2007) i elaboració pròpia.

Taula 5.5: Indicador de valors i actituds-Flexibilitat i Adaptabilitat.

	INDICADOR	2014	2009	2002
FLEXIBILITAT i ADAPTABILITAT	Edat mitjana de les persones	38	30	32

Font: Seguí (2007) i elaboració pròpia.

Taula 5.6: Indicador de valors i actituds-Creativitat.

	INDICADOR	2014	2009	2002
CREATIVITAT	% Persones dedicades a la innovació	100%	100%	100%

Font: Seguí (2007) i elaboració pròpia.

Taula 5.7: Indicador de valors i actituds -Compensació.

	INDICADOR	2014	2009	2002
COMPENSACIÓ	% Professionals amb auto-formació i desenvolupament	100%	100%	100%

Font: Seguí (2007) i elaboració pròpia.

Pel que respecta a les **Aptituds**, les variables i els respectius indicadors són els següents:

Taula 5.8: Indicadors de aptituds-Educació Reglada.

	INDICADORS	2014	2009	2002
EDUCACIÓ REGLADA	% Persones amb educació universitària	90%	83%	72%
	% Persones sense educació reglada	0%	0%	0%

Font: Seguí (2007) i elaboració pròpia.

Taula 5.9: Indicadors de aptituds-Educació Especialitzada.

	INDICADORS	2014	2009	2002
EDUCACIÓ ESPECIALITZADA	% Persones formades anualment	95%	N/A	100%
	% Persones amb formació continua	95%	N/A	100%
	Despeses anuals en formació	79.413,73€	64.426,55€	186.678€

Font: Seguí (2007) i elaboració pròpia.

Taula 5.10: Indicador de aptituds-Desenvolupament Personal.

	INDICADOR	2014	2009	2002
DESENVOLUPAMENT PERSONAL	% Professionals a programes especialitzats	100%	100%	100%

Font: Seguí (2007) i elaboració pròpia.

Pel que respecta a les **Capacitats**, les variables i els respectius indicadors són els següents:

Taula 5.11: Indicador de capacitats-Aprenentatge.

	INDICADOR	2014	2009	2002
APRENTATGE	% Treballadors que reben formació	100%	100%	100%

Font: Seguí (2007) i elaboració pròpia.

Taula 5.12: Indicador de capacitats-Comunicació.

	INDICADOR	2014	2009	2002
COMUNICACIÓ	% Personal involucrat en plataformes tecnològiques	100%	100%	100%

Font: Seguí (2007) i elaboració pròpia.

Taula 5.13: Indicador de capacitats-Lideratge.

	INDICADOR	2014	2009	2002
LIDERATGE	% Persones implicades en activitats corporatives de millora	100%	100%	100%

Font: Seguí (2007) i elaboració pròpia.

5.3.3. 3ª FASE: VINCULACIÓ AMB EL MODEL DE GESTIÓ i CONFECCIÓ DEL QUADRE DEFINITIU D'INDICADORS

Després de realitzar el quadre provisional d'indicadors, cal adaptar-lo a les circumstàncies particulars de Caixa Popular, mitjançant un conjunt de principis:

- **Vinculació amb el model de direcció**, afegint nous indicadors relacionats amb l'entitat, els quals es poden relacionar amb el Model Intellectus.
- **Filtrat dels indicadors no útils, o que l'entitat no dispose d'informació per a l'estudi.**
- **Benchmarking** –concepte el qual podem definir com el procés continu de mesura i comparació d'una organització amb les seues competidores per tal d'obtenir informació la qual ajude a millorar les seues operacions i processos tant interns com externs—. Amb aquest element, es podria millorar el quadre d'indicadors, mitjançant la cerca d'un nivell competitiu de *benchmarking*, per tal de comparar els indicadors de capital humà de Caixa Popular amb els d'una organització competidora.

Aplicant els principis descrits, es procedeix a elaborar el quadre definitiu d'indicadors, analitzant la gestió de cadascun dels intangibles.

Pel que respecta als **Valors i Actituds**, les variables i els respectius indicadors són els següents:

Taula 5.14: Indicadors de valors i actituds-Sentiment de pertinença i compromís.

	INDICADORS	2014	2009	2002
SENTIMENT DE PERTINENÇA i COMPROMIS	% Empleats amb participació al Capital Social	93%	82%	75%
	% Directius formadors interns	100%	100%	100%
	% Rotació mitjana	0%	0%	0%

Font: Seguí (2007) i elaboració pròpia.

Pel que respecta a la variable **Sentiment de pertinença i compromís**, s'integren al mateix tres indicadors: % Empleats amb participació al Capital Social, % Directius formadors interns, i % Rotació mitjana. El percentatge d'empleats de Caixa Popular amb participació en el capital social de l'entitat és del 93%, dada que s'ha incrementat a 2014 respecte a 2009, i també respecte a 2002. Aquest fet evidencia que la majoria dels empleats de l'entitat són socis de treball de la cooperativa. Per tant, existeix un elevat grau de motivació, de compromís i de pertinença. També és un factor important respecte al sentiment de pertinença i compromís l'elevat percentatge de directius formadors interns, el qual és del 100%. Aquest percentatge mostra el compromís de l'equip directiu de l'entitat amb el col·lectiu de treball en termes formatius. Altre factor considerat és el percentatge de rotació mitjana del col·lectiu de treball a Caixa Popular, el qual, com podem apreciar, és del 0%, exceptuant un reduït nombre de baixes per jubilació. Junt a tot açò, el sentiment de compromís i pertinença és afavorit per la cultura interna de Caixa Popular, cultura que inclou aspectes com la promoció interna, la igualtat de gènere, la flexibilitat d'horaris, entre altres.

Taula 5.15: Indicadors de valors i actituds-Automotivació.

	INDICADORS	2014	2009	2002
AUTOMOTIVACIÓ	% Vacants cobertes per promoció interna	100%	100%	100%
	Sistemes d'avaluació i recompensa	SI	SI	SI

Font: Seguí (2007) i elaboració pròpia.

Pel que fa referència a la variable **Automotivació**, un dels aspectes és el percentatge de vacants cobertes per promoció interna, el qual és del 100%. Aquest fet mostra la política de desenvolupament professional existent a Caixa Popular, la qual opta per promoure de mode intern a l'hora de cobrir llocs vacants que es puguin produir. Amb aquest sistema, els treballadors que opten a un determinat lloc vacant ja són coneixedors del funcionament de l'entitat. Altre indicador d'automotivació a l'entitat és la existència de **sistemes d'avaluació i recompensa** a l'entitat. Mitjançant aquests sistemes, s'incentiva el reconeixement del treball ben fet per part del col·lectiu de treball.

Taula 5.16: Indicador de valors i actituds-Flexibilitat i Adaptabilitat.

	INDICADOR	2014	2009	2002
FLEXIBILITAT i ADAPTABILITAT	Edat mitjana de les persones	38	30	32

Font: Seguí (2007) i elaboració pròpia.

Respecte a la variable **Flexibilitat i adaptabilitat**, es pot apreciar un elevat grau de les mateixes, en gran mesura degut a que la composició del col·lectiu de treball de l'entitat és gent jove, en torn als 38 anys, com es pot veure a l'indicador. Aquesta condició al col·lectiu de treball és molt positiva, ja que, al haver en gran majoria treballadors joves, tenen major capacitat d'adaptació a canvis, especialment si són de tipus tecnològic. Cal afegir que la mitjana d'edat a 2014 s'ha incrementat tant respecte a 2002, any en el qual fou de 32 anys, i respecte a 2009, any en el qual fou de 30. Aquest aspecte evidencia que el col·lectiu de treball no s'ha vist rejuvenit en el període de la crisi financera, i açò es deu a que el nombre de persones que s'han incorporat a la entitat és menor al de anys darrers, a més de que no s'ha produït baixes per jubilació significatives.

Taula 5.17: Indicador de valors i actituds-Creativitat.

	INDICADOR	2014	2009	2002
CREATIVITAT	% Persones dedicades a la innovació	100%	100%	100%

Font: Seguí (2007) i elaboració pròpia.

Pel que fa referència a la variable **Creativitat**, un indicador del mateix és el percentatge de persones dedicades a la innovació, entenent innovació com les aportacions e idees per part del col·lectiu de treball per a millorar productes, serveis i processos a la entitat. Com es pot observar, aquest és d'un 100%, i açò es deu a que la totalitat del col·lectiu de treball està involucrat en activitats dedicades a la innovació als productes i serveis dels que disposa Caixa Popular. Algunes ferramentes de les que disposa l'entitat per tal de fomentar la creativitat són la existència d'un bloc on el col·lectiu de treball fa aportacions innovadores i la possibilitat de poder realitzar "notes de millora".

Pel que respecta a les **Aptituds**, les variables i els respectius indicadors són els següents:

Taula 5.18: Indicador de valors i actituds -Compensació.

	INDICADOR	2014	2009	2002
COMPENSACIÓ	% Professionals amb autoformació i desenvolupament	100%	100%	100%

Font: Seguí (2007) i elaboració pròpia.

La variable **Compensació** no es troba contemplada inicialment pel Model Intellectus, encara que s'ha considerat incorporar-la mitjançant el *benchmarking*, degut a que és una variable que es pot trobar a altres entitats. Un indicador de la variable compensació és el percentatge de professionals amb autoformació i desenvolupament a Caixa Popular, el qual és del 100%. Com podem observar, la totalitat del col·lectiu de treball compta amb un pla d'autoformació i desenvolupament, fet que promou l'increment del capital humà a l'entitat. Junt a açò, com s'ha comentat abans, l'entitat posseeix un model de promoció interna, fet que provoca el manteniment del col·lectiu de treball. A més, també hi ha un sistema retributiu de l'entitat, format per una part fixa i una part variable –la qual varia en funció dels objectius aconseguits—. Tots aquests factors relacionats amb la compensació contempnen la motivació del personal, ja siga mitjançant formació dels treballadors com complements retributius variables en funció dels objectius aconseguits.

Taula 5.19: Indicadors de aptituds-Educació Reglada.

	INDICADORS	2014	2009	2002
EDUCACIÓ REGLADA	% Persones amb educació universitària	90%	83%	72%
	% Persones sense educació reglada	0%	0%	0%

Font: Seguí (2007) i elaboració pròpia.

Pel que respecta a la variable **Educació reglada**, mitjançant els seus indicadors es pot apreciar el nivell d'estudis que posseeix el col·lectiu de treball, el qual està format en un 90% per persones amb estudis universitaris, i en cap cas hi ha treballadors sense cap tipus d'estudis. Amb tot açò, Caixa Popular presenta un col·lectiu de treball òptim per al negoci que desenvolupa, a més de que gracies al nivell d'educació i coneixements existent, els treballadors compten amb una gran capacitat d'aprenentatge i adaptabilitat. Cal afegir que aquest factor no és un cas aïllat a la entitat, ja que avui en dia la gran majoria de la joventut posseeix estudis universitaris, per tant, s'estima que el percentatge de persones amb estudis universitaris serà cada vegada més pròxim al 100%.

Taula 5.20: Indicadors de aptituds-Educació Especialitzada.

	INDICADORS	2014	2009	2002
EDUCACIÓ ESPECIALITZADA	% Persones formades anualment	95%	N/A	100%
	% Persones amb formació continua	95%	N/A	100%
	Despeses anuals en formació	79.413,73€	64.426,55€	186.678€

Font: Seguí (2007) i elaboració pròpia.

Pel que fa referència a la variable **Educació especialitzada**, els indicadors, com es pot veure a la taula anterior, mostren un elevat nivell de persones amb formació, tant anual com continua. Aquesta formació, en general, és promoguda i ofesa per Caixa Popular al col·lectiu de treball, encara que el mateix treballador també pot demanar-ne d'altres. L'entitat compta amb un Pla d'Autoformació i Desenvolupament Anual, i també compta amb ferramentes d'aprenentatge i formació de plataformes com RGA – en termes d'assegurances—, entre altres. L'entitat, en 2014, va emprar quasi 80.000€ en formació, havent-se incrementat el mateix respecte a l'any 2009 en quasi 15.000€. Tot açò implica que els treballadors adquireixen nous coneixements, a més de que s'incrementa el valor de l'organització. Cal afegir l'elevat valor de despeses anuals en formació a l'any 2002, valor el qual s'ha anat reduint en gran mesura degut a la canalització de la formació a mètodes e-learning, que suposen un gran estalvi de recursos per a la entitat.

Taula 5.21: Indicador de aptituds-Desenvolupament Personal.

	INDICADOR	2014	2009	2002
DESENVOLUPAMENT PERSONAL	% Professionals a programes especialitzats	100%	100%	100%

Font: Seguí (2007) i elaboració pròpia.

Referent a la variable **Desenvolupament personal**, l'indicador existent per a la mateixa ens indica que el col·lectiu de treball de Caixa Popular en la seua totalitat participa a programes especialitzats. Per tant, l'entitat es preocupa pel desenvolupament personal dels seus treballadors. Junt a açò, la promoció interna fa que els treballadors es desenvolupen tant professional com personalment.

Pel que respecta a les **Capacitats**, les variables i els respectius indicadors són els següents:

Taula 5.22: Indicador de capacitats-Aprenentatge.

	INDICADOR	2014	2009	2002
APRENTATGE	% Treballadors que reben formació	100%	100%	100%

Font: Seguí (2007) i elaboració pròpia.

Pel que fa referència a la variable **Aprenentatge**, ha sigut mesurada mitjançant el percentatge de treballadors que reben formació. Com ja s'ha comentat en nombroses ocasions, la totalitat del col·lectiu de treball de Caixa Popular rep formació d'algun tipus al llarg de l'any.

Taula 5.23: Indicador de capacitats-Comunicació.

	INDICADOR	2014	2009	2002
COMUNICACIÓ	% Personal involucrat en plataformes tecnològiques	100%	100%	100%

Font: Seguí (2007) i elaboració pròpia.

Respecte a la variable **Comunicació**, l'indicador que la representa és el percentatge de treballadors involucrats a plataformes tecnològiques. A Caixa Popular hi ha un gran conjunt d'elements tecnològics de comunicació, tals com una intranet, notícies, bústia, butlletins, grups de treball, entre altres. Com es pot apreciar, la totalitat del col·lectiu de treball fa ús d'aquestes ferramentes de comunicació. Cal destacar la seua Intranet, anomenada Delfos, la qual posseeix serveis de correu, notícies, bases de dades, normativa i circulars, productes, entre altres.

Taula 5.24: Indicador de capacitats-Lideratge.

	INDICADOR	2014	2009	2002
LIDERATGE	% Persones implicades en activitats corporatives de millora	100%	100%	100%

Font: Seguí (2007) i elaboració pròpia.

Pel que fa referència a la variable **Lideratge**, s'ha emprat com a indicador el percentatge de persones implicades en activitats corporatives de millora. Aquest indicador mostra el compromís del col·lectiu de treball amb l'entitat el qual, en aquest cas, és del 100%. Tot açò implica que el conjunt de treballadors lluita per millorar tot allò que esta al seu abast, en gran part degut a que, al ser socis de treball i participar al capital social de l'entitat, formen part de Caixa Popular.

5.3.4. CONCLUSIONES I RECOMANACIONS DE L'ESTUDI DEL CAS

En primer lloc, analitzant els **valors i actituds**, s'han obtingut resultats molt positius al 2014, malgrat la crisi financera per la que s'ha passat. Primerament podem concloure que, comparant les dades de 2014 amb les de 2002 i 2009, l'estabilitat de la mateixa s'ha mantingut, ja que l'índex de rotació externa és 0, a més de que la totalitat de vacants existents s'han cobert per promoció interna com es venia fent. Aquesta dada mostra la política de desenvolupament professional existent a l'entitat. El percentatge d'empleats amb participació al capital social s'ha incrementat, fet que mostra que l'estabilitat laboral s'ha incrementat, malgrat la situació econòmica existent al període estudiat. L'edat mitjana del col·lectiu de treball es va incrementar en torn als 38 anys en 2014, la qual s'ha incrementat respecte a 2002 i 2009. Aquest fet mostra la flexibilitat i adaptabilitat de l'entitat front a qualsevol canvi, ja que compta amb un col·lectiu jove, encara que cal afegir que la crisi financera sí ha tingut certes conseqüències en aquest aspecte, ja que ara la mitjana d'edat és superior, fet que mostra l'envelliment de la plantilla al no haver entrat més gent jove, i no haver rotació interna. Al 2014, la totalitat dels treballadors de Caixa Popular continuaven dedicant temps i esforç a la tasca de innovació, fet que mostra una bona cultura a l'entitat de innovació i millora de productes, processos i serveis. Tot aquest conjunt d'indicadors i les bones xifres que mostren són resultat de la cultura, filosofia i polítiques que du a terme Caixa Popular de cara a la selecció i tractament del col·lectiu de treball.

En segon lloc, pel que respecta a les **aptituds**, també s'han obtingut dades molt significatives i positives a 2014 respecte a 2002 i 2009. En primer lloc, cal destacar que al 2014 la totalitat del col·lectiu de treball de l'entitat feia ús de plans d'autoformació i desenvolupament, aspecte que mostra el grau de compromís de Caixa Popular amb els seus treballadors de cara a la seua formació professional dins de l'entitat, aspecte que es tradueix en un increment del capital humà. També ha evolucionat de mode molt positiu el percentatge de persones amb educació universitària, passant d'un 72% en 2002, a un 83% en 2009, i a un 90% al 2014. Aquest fet evidència de nou el compromís del departament de "Persones i Sistemes" de Caixa Popular de seleccionar persones amb estudis universitaris, coneixedors dels productes i serveis amb els que tracten o van a tractar, i els quals compten amb gran capacitat d'aprenentatge i adaptació. Com s'ha comentat abans, cal afegir que aquesta tendència no es aïllada, i que es deu a l'increment de joves amb estudis universitaris, a més de que el departament de "Persones i Sistemes" tan sols selecciona a gent amb estudis universitaris o de graus superiors. Altra variable a destacar és l'elevat nombre de persones formades anualment, i les despeses anuals en formació. L'entitat, al 2014, va destinar un total de 79.413,73€ en formar al seu col·lectiu de treball. La formació que reben els treballadors es continua, i en ocasions de caràcter obligatori, per tant aquesta dada és important de cara a la homogeneïtzació dels coneixements que s'aprenen i la seua posada en pràctica. Anteriorment, al punt 3.4 d'aquest treball, es mostra el total d'hores de formació al 2014, la qual es compon d'un 24% en plataformes e-learning, d'un 41% de formació externa, i d'un 35% de formació interna. Açò mostra la flexibilitat de la oferta de formació per al col·lectiu de treball, ja que poden optar per diversos mètodes i games d'accions formatives.

Finalment, respecte a les **capacitats**, el percentatge de treballadors que rebé formació al 2014 fou del 100%, fet que ja s'ha comentat anteriorment. Cal destacar l'elevat nombre de treballadors involucrats en plataformes tecnològiques, aspecte que mostra el conjunt de ferramentes de comunicació existents per tal de compartir dades i coneixements i crear sinergies. També és elevat el percentatge de persones implicades en activitats de millora, fet que mostra el compromís del col·lectiu de treball en millorar qualsevol aspecte de l'entitat en benefici de tots.

Amb tot aquest conjunt de dades, podem afirmar que la crisi financera de 2008 ha tingut certs efectes als intangibles de capital humà de l'entitat financera analitzada, encara que, degut a la seua cultura, mètodes de selecció i formació del personal, sentiment i motivació del col·lectiu de treball, entre altres aspectes, aquests efectes no han sigut significatius de cara a aquest conjunt d'intangibles, ja que en la seua majoria, els resultats han sigut molt positius.

6. CARACTERITZACIÓ DELS INTANGIBLES DE CAPITAL HUMÀ EN UNA COOPERATIVA DE CRÈDIT, EN EL CONTEXT DE LA CRISI FINANCERA DE 2008: ESTUDI MITJANÇANT ENQUESTES

6.1. CONTEXT DE LA INVESTIGACIÓ

Com s'ha pogut apreciar anteriorment, la metodologia de l'estudi del cas té una finalitat teòrica, degut a que la investigació i les conclusions obtingudes es fonamenten en judicis i opinions, i en la comparació d'altres casos similars. Per tant, no es poden extraure conclusions extrapolables a les cooperatives de crèdit.

En aquest context, i donada la poca existència d'informació i literatura al món de la banca cooperativa, l'aplicació de la **metodologia d'enquestes** pot resultar útil. D'aquest mode, mitjançant l'ús d'una enquesta, es podrà contrastar les conclusions obtingudes mitjançant l'estudi del cas, per tal d'obtenir conclusions més robustes i representatives.

Aquest punt del treball és anàleg al capítol anterior: determinar si la crisi financera de 2008 ha tingut repercussió sobre els intangibles de capital humà a la cooperativa de crèdit "**Caixa Popular-Caixa Rural, S. Coop. De Crèdit Valenciana**". L'anàlisi d'enquestes permetrà veure els atributs i particularitats que posseeix diferents a la resta d'entitats del sistema bancari, els quals li proporcionen avantatges competitiu front a situacions com l'anomenada crisi.

6.2. FASES DE L'ENQUESTA

6.2.1. DEFINICIÓ D'OBJECTIUS

Els objectius que es fixen a la primera fase decidirà l'estructura de l'enquesta, des de les preguntes a realitzar per a obtenir la informació necessària fins el tractament de la informació rebuda, passant per la modalitat d'enquesta a realitzar.

En aquest cas, l'objectiu que té el següent anàlisi és, com ja s'ha esmentat en nombroses ocasions, determinar si la Crisi Financera de 2008 ha tingut repercussió sobre els intangibles de capital humà a Caixa Popular. La finalitat d'aquest estudi és veure i analitzar el conjunt de particularitats de Caixa Popular respecte als intangibles de capital humà, diferents a la resta d'entitats del sector, particularitats les quals li proporcionen avantatges per tal d'afrontar situacions tals com la Crisi Financera de 2008, mitjançant una enquesta, la qual es passarà a una mostra de la població, la qual és el col·lectiu de treball de l'entitat.

6.2.3. REDACCIÓ DEL QÜESTIONARI INICIAL

El qüestionari és un document escrit, el qual conté la presentació, preguntes, possibles contestacions, instruccions i material auxiliar necessari per a obtenir la informació que es cal.

En aquest estudi, hem emprat un qüestionari de tipus on-line, el qual s'ha enviat al col·lectiu de treball de Caixa Popular, utilitzant preguntes de tipus **matriu/escala de valoració**, es a dir, en una matriu X/Y, les qüestions a realitzar a l'enquestat es posen en l'eix Y, i per altra banda, les possibles respostes es posen a l'eix X, mitjançant valors numèrics de l'1 al 5 (mitjançant una escala de Likert). L'entrevistat posarà a cadascuna de les qüestions la valoració que consideri pertinent. L'índex de l'enquesta és **ENQUESTA CAPITAL HUMÀ CAIXA POPULAR**.

El **qüestionari inicial** figura a l'annexe 1.

6.2.4. TEST DEL QÜESTIONARI INICIAL

Un aspecte molt rellevant de qualsevol enquesta és que la mateixa permeta obtenir la informació per a la qual ha sigut desenvolupada. Açò no es complirà en el cas de que es done un dels següents supòsits:

- Una o diverses qüestions no s'entenen perquè han sigut mal redactades.
- S'entenen les qüestions, encara que es pregunta a qui no té la suficient informació per tal de contestar-les.
- S'entén la qüestió i se té la suficient informació, encara que no es vol facilitar.

Per tal d'evitar qualsevol de les situacions anteriorment descrites, és important realitzar un **pretest** al qüestionari inicial, per tal de detectar errades respecte a la redacció, destinataris i voluntat de resposta, i així emprar un test idoni.

En aquest cas, el qüestionari inicial ha sigut revisat per dos experts, els quals han aprovat la idoneïtat del mateix, i per tant, es pot considerar com a qüestionari final.

6.2.5. DETERMINACIÓ DEL MÈTODE DE SELECCIÓ DE LA MOSTRA

La **mostra** és el subconjunt de persones de una població determinada a les quals s'elegeixen per a que responguen el qüestionari de l'enquesta. Com s'ha esmentat anteriorment, dita mostra ha de ser representativa de la població, és a dir, ha de representar el conjunt de comportaments i característiques de la població objecte d'estudi.

La **determinació del mètode de selecció de la mostra** va lligat a la seua representativitat. Açò implica que els components de l'enquesta, es a dir, les persones que van a ser preguntades, tenen la finalitat de fer la mostra el més representatiu possible. En el cas del present treball, la població és el col·lectiu de treball de Caixa Popular, el qual està format per un total de 301 treballadors (dades a 31/12/2014).

Com s'ha comentat abans, la tipologia d'enquesta és de tipus on-line, i la mateixa s'enviarà al departament de "Persones i Sistemes" per a que, mitjançant el correu intern, siga enviada a la totalitat del col·lectiu de treball. Com el conjunt poblacional de l'entitat no és molt elevat, es pretén d'aquest mode emprar el major nombre de enquestes realitzades com a mostra, malgrat que una mostra mes gran no implica major representativitat.

6.2.6. DETERMINACIÓ DE LA MIDA DE LA MOSTRA

Per tal de determinar la mida de la mostra, hi ha que considerar per un lloc la mida de la població, i per altre lloc el error que es vol assumir. El càlcul de la mida de la mostra vindrà determinat per una fórmula. En aquest cas, com la població és finita, s'emprarà la fórmula per a poblacions finites:

Figura 6.1: Fórmula de càlcul de la mida de la mostra amb població finita.

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q \times N}{e^2(N - 1) + z^2 \times P \times Q}$$

Font: Rivera (2012).

- E =Error màxim admès als resultats, expressat en tant per un.
- Z =Nivell de confiança, normalment amb valor de 2 o al 95.5%.
- P = Tant per un de la població que posseeix la característica analitzada.
- Q = Tant per un de la població que no posseeix la característica analitzada.
- $Q+P=1$.
- N =Mida de la població.
- n =Mida de la mostra amb població finita.

Per a una població composta per 301 treballadors, amb una errada màxima admissible del 3%, i amb un nivell de confiança al 95,5% ($K=2$), i $q=p=0,5$, la mida de la mostra seria de 237 persones.

Per a una població composta per 301 treballadors, amb una errada màxima admissible del 7%, i amb un nivell de confiança al 95,5% ($K=2$), i $q=p=0,5$, la mida de la mostra seria de 122 persones.

Amb tot açò, per tal de obtenir una mostra representativa de la població, assumint un mínim d'errades del 3%, s'hauria d'entrevistar com a mínim a 237 persones

Com s'ha esmentat abans, el departament de "Persones i Sistemes" de l'entitat farà arribar l'enquesta a la totalitat del col·lectiu de treball de Caixa Popular, per tant es prevé que la mostra mínima per a considerar representativitat de la mateixa s'aconseguirà.

6.2.7. REALITZACIÓ DEL TREBALL DE CAMP

Una vegada revisada l'enquesta definitiva i determinada la mida de la mostra, cal enviar-lo al conjunt de població que forma la mostra per tal d'obtenir la informació necessària per tal de poder realitzar l'estudi i obtindrà conclusions respecte al tema tractat.

Com s'ha esmentat abans, el departament de "Persones i Sistemes" farà arribar l'enquesta al col·lectiu de treball per tal de que el puguen contestar.

Del conjunt de 301 treballadors de l'entitat, han contestat exitosament **258 persones**, i aquests són els resultats per a cadascuna de les preguntes de l'enquesta:

Taula 6.1: Dades tècniques de l'estudi empíric.

ÀMBIT	COMUNITAT VALENCIANA
UNIVERS	COL·LECTIU TREBALL CAIXA POPULAR
MIDA DE LA MOSTRA	258 ENQUESTATS
ERROR MOSTRAL	±3% (q=p=0,5)
NIVELL DE CONFIANÇA	95,5% (k=2)
CONTROLS	COHERÈNCIA I ESTABILITAT TELEFÒNIC AL 10% DELS ENQUESTATS
QÜESTIONARI PREVI	DOS EXPERTS
TREBALL DE CAMP	FEBRER 2016
REALITZACIÓ	DAVID FERNANDEZ CANO DIRECTOR D. ELIES SEGUI MAS

Font: Elaboració pròpia.

Taula 6.2: Característiques de la mostra.

TAMANY DE LA MOSTRA	258 PERSONES	
GÈNERE	DONES	109
	HOMENS	149
EDAT	MITJANA	35
	DESVIACIÓ TÍPICA	0,94
TREBALLAVA ABANS DE 2008 A CAIXA POPULAR	SI	159
	NO	99

Font: Elaboració pròpia.

Taula 6.3: Nivell d'acord amb cadascuna de les següents afirmacions (1=Gens d'acord; 5=Totalment d'acord)

	Gens d'acord				Totalment d'acord	Total	Mitjana Ponderada
Al meu treball em sent ple d'energia	0,00%	6,00%	11,00%	56,00%	27,00%	258	4,04
Al meu treball soc molt persistent	1,00%	1,00%	7,00%	61,00%	30,00%	258	4,18
Al meu treball soc molt feliç quan estic absort	3,13%	2,08%	20,83%	47,92%	26,04%	258	3,92
Quan m'alci pels matins tinc ganes d'anar a treballar	2,00%	6,00%	24,00%	42,00%	26,00%	258	3,84
Estic molt entusiasmada/amb el meu treball	0,00%	7,00%	15,00%	47,00%	31,00%	258	4,02
Estic orgullós/sa del treball que faig	1,01%	3,03%	7,07%	41,41%	47,47%	258	4,31
El meu treball és un repte per a mi	2,02%	3,03%	9,09%	36,36%	49,49%	258	4,28
M'és difícil desconnectar del meu treball	4,08%	24,49%	37,76%	19,39%	14,29%	258	3,15
El temps vola quan estic treballant	1,00%	3,00%	16,00%	41,00%	39,00%	258	4,14
M'agradaria continuar la resta de la meua carrera professional amb aquesta organització	2,00%	6,00%	6,00%	18,00%	68,00%	258	4,44
Treballar en aquesta organització és molt important per a mi	1,00%	3,00%	10,00%	21,00%	65,00%	258	4,46
Em sent emocionalment unit/da a aquesta organització	1,00%	2,00%	9,00%	30,00%	58,00%	258	4,42
Em sent part integrant d'aquesta organització	2,00%	2,00%	11,00%	27,00%	58,00%	258	4,37

Font: Elaboració pròpia.

Taula 6.4: ¿Amb quina freqüència comparteix amb els seus companys de departament... (1=Mai; 5=Sempre)

	Mai				Sempre	Total	Mitjana Ponderada
... el seu coneixement i experiència de com realitzar el treball?	1,04%	4,17%	12,50%	44,79%	37,50%	258	4,14
	3	11	32	116	97		
... els coneixements específics que ha anat adquirint amb el temps per a realitzar el seu treball?	2,11%	3,16%	14,74%	44,21%	35,79%	258	4,08
	5	8	38	114	92		
... els mètodes, tècniques i eines que utilitza amb èxit al seu treball?	2,11%	3,16%	7,37%	44,21%	43,16%	258	4,23
	5	8	19	114	111		
... els problemes i les solucions que apareixen amb la realització del seu treball?	1,05%	4,21%	5,26%	43,16%	46,32%	258	4,29
	3	11	14	111	120		
... les millores que es poden realitzar al treball?	0,00%	7,37%	6,32%	34,74%	51,58%	258	4,31
	0	19	16	90	133		

Font: Elaboració pròpia.

Taula 6.5: Nivell de satisfacció amb... (1=Gens satisfet; 5=Molt satisfet)

	Gens satisfet				Molt satisfet	Total	Mitjana Ponderada
... els seus companys de treball	0,00%	1,04%	11,46%	32,29%	55,21%	258	4,42
	0	3	30	83	142		
... els seus responsables directes	3,16%	3,16%	9,47%	40,00%	44,21%	258	4,19
	8	8	24	103	114		
... les recompenses econòmiques	5,21%	9,38%	33,33%	40,63%	11,46%	258	3,44
	13	24	86	105	30		
... les seues tasques i funcions	0,00%	4,17%	11,46%	59,38%	25,00%	258	4,05
	0	11	30	153	65		
... tot el que aprèn al seu treball	0,00%	2,08%	9,38%	42,71%	45,83%	258	4,32
	0	5	24	110	118		
... els resultats del seu treball	0,00%	2,08%	8,33%	57,29%	32,29%	258	4,2
	0	5	21	148	83		
¿Amb quina freqüència sent ganes de deixar el seu treball a aquesta organització?(1=Mai o quasi mai; 5=Tots o quasi tots els dies)	62,50%	23,96%	9,38%	1,04%	3,13%	258	1,58
	161	62	24	3	8		
¿Es probable que deixi el seu actual lloc de treball al pròxim any?(1=Gens probable; 5=Molt probable)	74,74%	8,42%	8,42%	1,05%	7,37%	258	1,58
	193	22	22	3	19		

Font: Elaboració pròpia.

Taula 6.6: ¿Treballava a Caixa Popular abans de 2008?

	Si	No	Total	Mitjana Ponderada
	61,46%	38,54%	258	1,39
	159	99		

Font: Elaboració pròpia.

Taula 6.7: En relació amb el compromís amb l'organització que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal...

	Molt menor al d'abans de 2008	Menor al d'abans de 2008	Similar al d'abans de 2008	Major al d'abans de 2008	Molt major al d'abans de 2008	Total	Mitjana Ponderada
... el seu compromís és...	0,00%	1,41%	23,94%	40,85%	33,80%	159	4,07
	0	2	38	65	54		
... el compromís dels seus companys a Caixa Popular és...	0,00%	5,63%	29,58%	42,25%	22,54%	159	3,82
	0	9	47	67	36		
... el compromís dels empleats al sector bancari és, en general...	14,08%	28,17%	22,54%	26,76%	8,45%	159	2,87
	22	45	36	43	13		

Font: Elaboració pròpia.

Taula 6.8: En relació al nivell de compartir coneixements amb els companys que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal...

	Molt menor al d'abans de 2008	Menor al d'abans de 2008	Similar al d'abans de 2008	Major al d'abans de 2008	Molt major al d'abans de 2008	Total	Mitjana Ponderada
... el nivell de compartir coneixement actual és...	0,00% 0	0,00% 0	46,48% 74	39,44% 63	14,08% 22	159	3,68
... el nivell de compartir coneixement dels seus companys a Caixa Popular és...	0,00% 0	1,41% 2	45,07% 72	40,85% 65	12,68% 20	159	3,65
... el nivell de compartir coneixements dels empleats al sector bancari és, en general...	9,86% 16	18,31% 29	46,48% 74	21,13% 34	4,23% 7	159	2,92

Font: Elaboració pròpia.

Taula 6.9: En relació al nivell de satisfacció al treball que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal...

	Molt menor a la d'abans de 2008	Menor a la d'abans de 2008	Similar a la d'abans de 2008	Major a la d'abans de 2008	Molt major a la d'abans de 2008	Total	Promedio ponderado
... la seua satisfacció actual és...	1,41% 2	15,49% 25	28,17% 44	39,44% 63	15,49% 25	159	3,52
... la satisfacció dels seus companys a Caixa Popular és...	0,00% 0	21,13% 33	32,39% 52	35,21% 56	11,27% 18	159	3,37
... la satisfacció dels empleats al sector bancari és, en general...	29,58% 47	21,13% 33	25,35% 40	16,90% 28	7,04% 11	159	2,51

Font: Elaboració pròpia.

Taula 6.10: ¿Podria indicar el seu sexe?

	Home	Dona	Total	Mitjana Ponderada
	42,39%	57,61%	258	1,58
	109	149		

Font: Elaboració pròpia.

Taula 6.11: ¿Podria indicar la seua edat?

	Fins 30	31-40	41-50	51-60	61 o més	Total	Mitjana Ponderada
	35,87%	34,78%	21,74%	7,61%	0,00%	258	2,01
	93	90	56	20	0		

Font: Elaboració pròpia.

6.2.8. CONTROL DELS RESULTATS

Una vegada s'ha realitzat el treball de camp i s'han gravat la totalitat de les dades obtingudes, hi ha que fer passar als resultats per un **control** depuratiu abans d'emetre l'informe. L'objectiu del mateix és garantir la bondat de la informació obtinguda, degut a que els resultats obtinguts serviran per a prendre decisions. Cal afegir que cap control pot detectar si l'enquestat està dient la veritat o donant respostes socialment correctes, encara que s'ha d'assumir la honradesa del mateix a les seues respostes.

En aquest cas, el control que s'ha decidit emprar és el **control de coherència i estabilitat telefònic de l'enquestat**. Dies després de finalitzar l'enquesta, s'ha telefonat a un conjunt de 20 persones per tal de realitzar unes preguntes de control, les quals són les següents:

- 1- ¿Ha realitzat recentment una enquesta?
- 2- ¿On la va realitzar (feina, casa, carrer)?
- 3- ¿Quan va durar de manera aproximada? (Menys de 3 minuts, 3 minuts, més de 3 minuts?)
- 4- ¿Recorda per a una pregunta important la resposta a l'enquesta?

Les dades obtingudes al control són les següents:

Taula 6.12: ¿Ha realitzat recentment una enquesta?

	Si	No	Total
	100,00%	0,00%	20
	20	0	

Font: Elaboració pròpia.

Taula 6.13: ¿On la va realitzar?

	Feina	Casa	Carrer	Total
	100,00%	0,00%	0,00%	20
	20	0	0	

Font: Elaboració pròpia.

Taula 6.14: ¿Quan va durar de manera aproximada?

	Menys de 3 minuts	3 minuts	Més de 3 minuts	Total
	70,00%	20,00%	10,00%	20
	14	4	2	

Font: Elaboració pròpia.

Taula 6.15: ¿Recorda per a una pregunta important la resposta a l'enquesta?

	Si	No	Total
	75,00%	25,00%	20
	15	5	

Font: Elaboració pròpia.

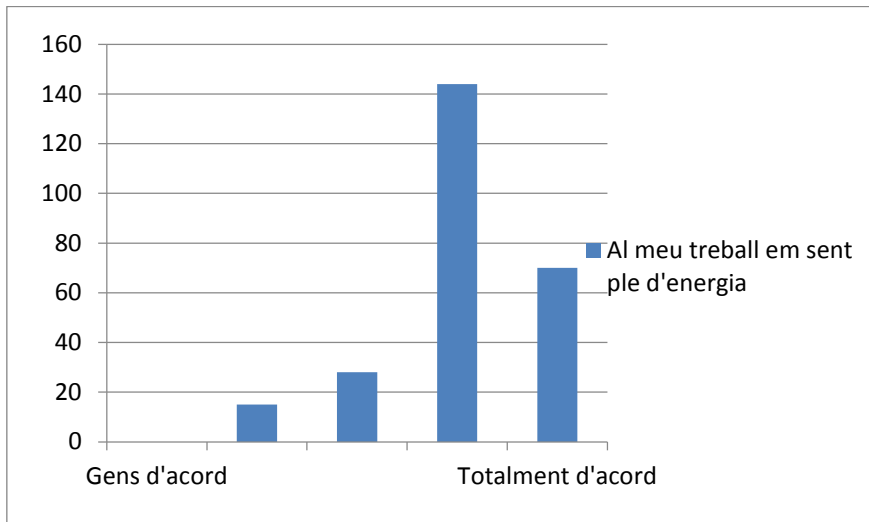
Analitzant els resultats del control, es pot apreciar que el total de les persones seleccionades per al mateix contestaren l'enquesta. El lloc de contestació de les mateixes es va realitzar a la feina, fet coherent amb el mètode d'enviament de l'enquesta, la qual va ser enviada mitjançant el correu intern de l'entitat. El 70% dels seleccionats per al control tardaren menys de 3 minuts en realitzar l'enquesta i un 20% tardaren 3 minuts, fet també coherent amb els temps estimats de realització de la mateixa, encara que hi ha un 10% el qual va tardar més de 3 minuts en realitzar-la. Finalment, el 75% dels seleccionats sí recordaven la resposta per a una pregunta important de l'enquesta, fet que evidència l'interès i l'atenció prestada a la seua contestació.

Amb tot açò, es pot afirmar la bondat de la informació obtinguda i, per tant, es pot passar a la realització de les conclusions de l'enquesta.

6.2.9. CONCLUSIONS DELS RESULTATS OBTINGUTS

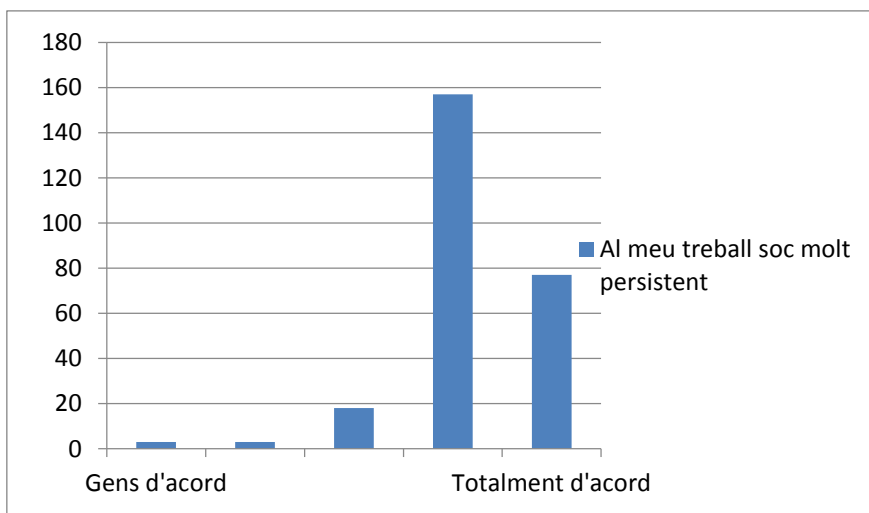
En primer lloc, tenim les qüestions relacionades amb el nivell d'acord respecte a un conjunt de situacions, relacionades amb el **grau de benestar i de compromís a l'organització** per part dels enquestats. Del conjunt de 13 qüestions, hem seleccionat 6 per tal d'analitzar-les.

Gràfica 6.1: Al meu treball em sent ple d'energia.



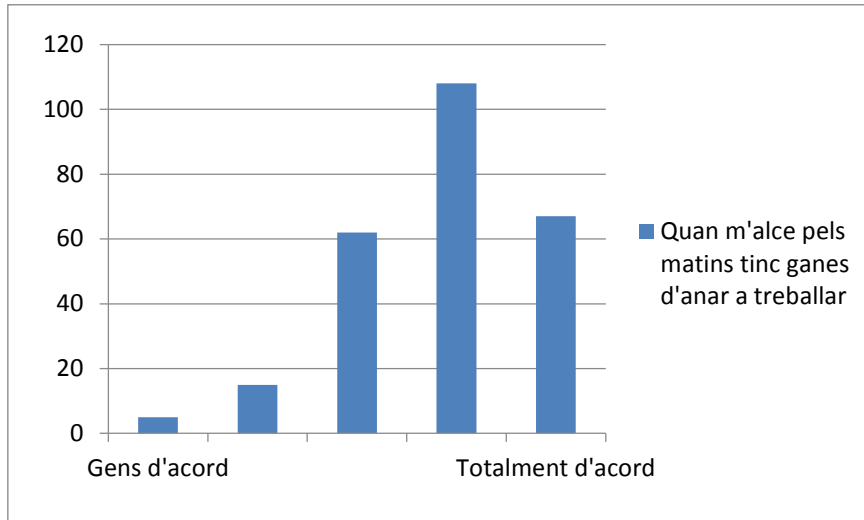
Font: Elaboració pròpia.

Gràfica 6.2: Al meu treball soc molt persistent.



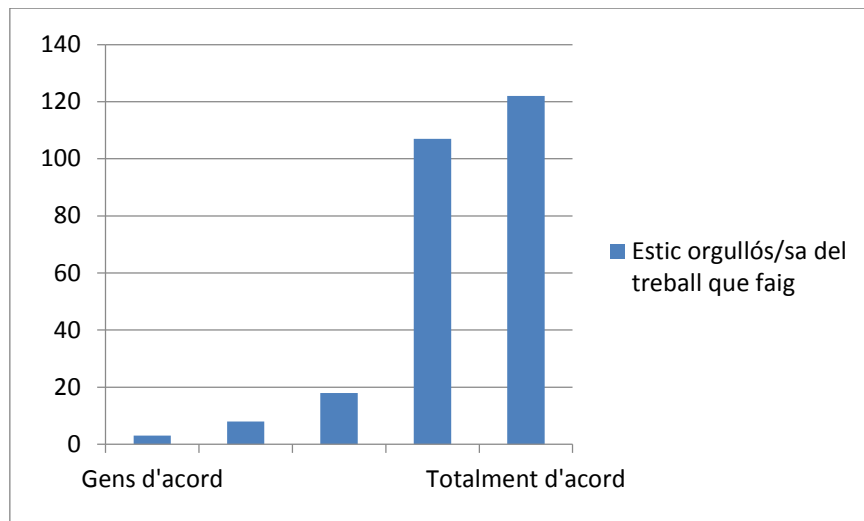
Font: Elaboració pròpia.

Gràfica 6.3: Quan m'alce pels matins tinc ganes d'anar a treballar.



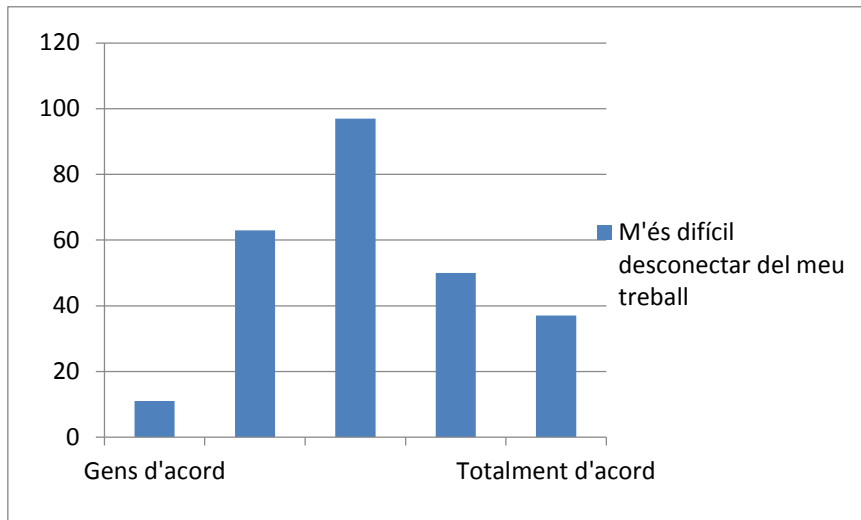
Font: Elaboració pròpia.

Gràfica 6.4: Estic orgullós/sa del treball que faig.



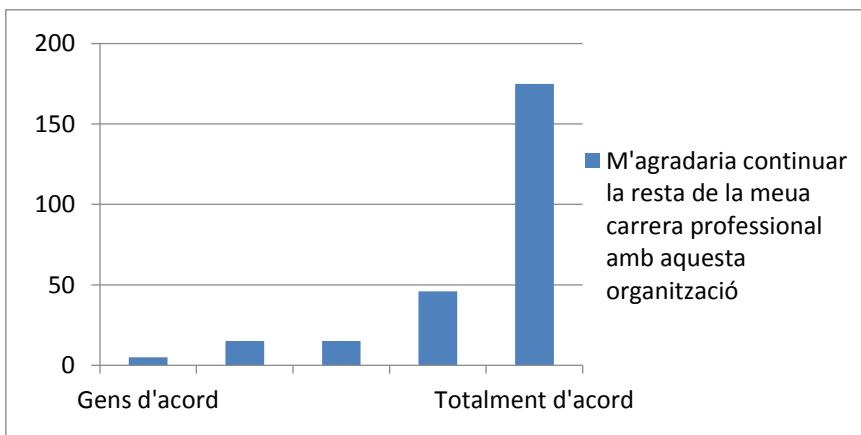
Font: Elaboració pròpia.

Gràfica 6.5: M'és difícil desconnectar del meu treball.



Font: Elaboració pròpia.

Gràfica 6.6: M'agradaria continuar la resta de la meua carrera professional amb aquesta organització.



Font: Elaboració pròpia.

Taula 6.16: Estadístiques bàsiques 1.

Estadístiques bàsiques					
	Mínim	Màxim	Mitjana	Mitja	Desviació estàndard
Al meu treball em sent ple d'energia	2	5	4	4,04	0,79
Al meu treball soc molt persistent	1	5	4	4,18	0,68
Al meu treball soc molt feliç quan estic absort	1	5	4	3,92	0,91
Quan m'alce pels matins tinc ganes d'anar a treballar	1	5	4	3,84	0,95
Estic molt entusiasmada amb el meu treball	2	5	4	4,02	0,86
Estic orgullós/sa del treball que faig	1	5	4	4,31	0,81
El meu treball és un repte per a mi	1	5	4	4,28	0,9
M'és difícil desconnectar del meu treball	1	5	3	3,15	1,07
El temps vola quan estic treballant	1	5	4	4,14	0,86
M'agradaria continuar la resta de la meua carrera professional amb aquesta organització	1	5	5	4,44	0,98
Treballar en aquesta organització és molt important per a mi	1	5	5	4,46	0,87
Em sent emocionalment unit/da a aquesta organització	1	5	5	4,42	0,81
Em sent part integrant d'aquesta organització	1	5	5	4,37	0,9

Font: Elaboració pròpia.

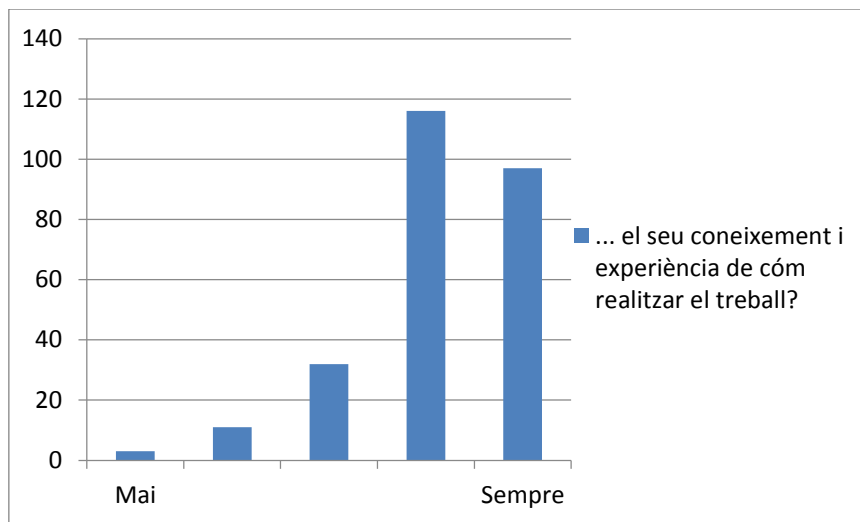
Observant les gràfiques 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 i 6.6, podem veure com aquestes mostren un elevat grau de contestació pròxim al totalment d'acord. Analitzant les gràfiques, es pot observar de mode molt clar el grau de benestar i compromís dels enquestats a l'organització, molt positiu, degut a que la gran majoria dels enquestats estan d'acord o totalment d'acord en que es troben plens d'energia al treball, són persistents amb el que fan, tenen ganes d'anar a treballar, estan orgullosos amb el que fan, i voldrien continuar la resta de la seua carrera professional a l'organització. Algunes d'aquestes gràfiques, com és el cas de les gràfiques 6.6, 6.4 i 6.3, presenten algunes contestacions intermèdies i pròximes al gens d'acord, encara que en conjunt no solen passar de més del 15% de les contestacions totals. Sí cal destacar la gràfica 6.3, la qual tracta respecte a les ganes d'anar a treballar pels matins, la qual presenta valors pròxims al gens d'acord amb un total d'un 30% de manera aproximada.

Pel que respecta a la gràfica 6.5, la tendència de les dades és totalment diferent a les abans descrites. Aquesta tracta respecte a la dificultat dels treballadors de desconnectar del seu treball. En aquest cas les dades es concentren en termes intermedis entre ambdós extrems, encara que de manera aproximada tendeixen a capgirar cap al totalment d'acord. Aquest fet mostra que a quasi un 72% dels enquestats li es difícil desconnectar del seu treball, be degut a que tenen faena pendent per realitzar, faena acumulada o be degut a les preocupacions típiques del sector.

Per tant, respecte al grau de benestar i compromís dels enquestats a l'organització, es pot concloure que, en la seua majoria, els treballadors de Caixa es senten bé a l'entitat, amb el que fan i amb sí mateixos, encara que, de vegades, lis és difícil desconnectar de les tasques que realitzen a l'entitat.

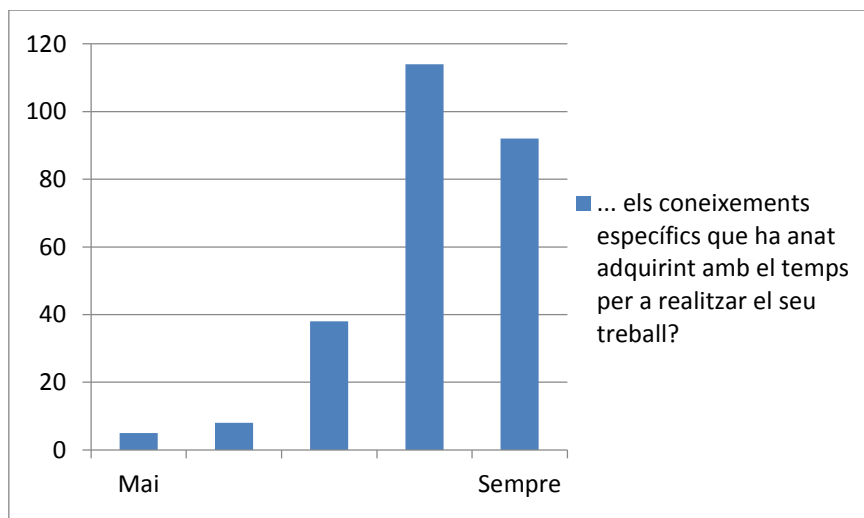
En segon lloc, tenim les qüestions relacionades amb la freqüència d'actuació a un conjunt de situacions, relacionades amb el **grau de compartir coneixement** per part dels enquestats.

Gràfica 6.7: ¿Amb quina freqüència comparteix amb els seus companys de departament el seu coneixement i experiència de com realitzar el treball?



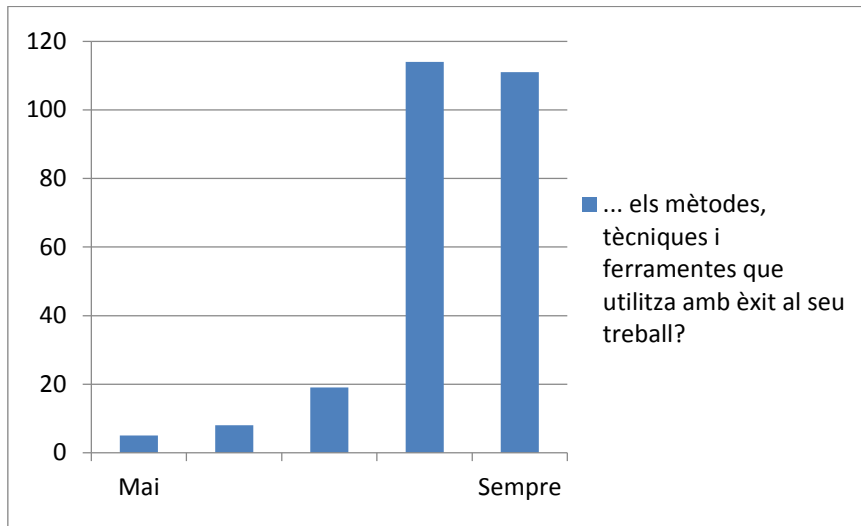
Font: Elaboració pròpia.

Gràfica 6.8: ¿Amb quina freqüència comparteix amb els seus companys de departament els coneixements específics que ha anat adquirint amb el temps per a realitzar el seu treball?



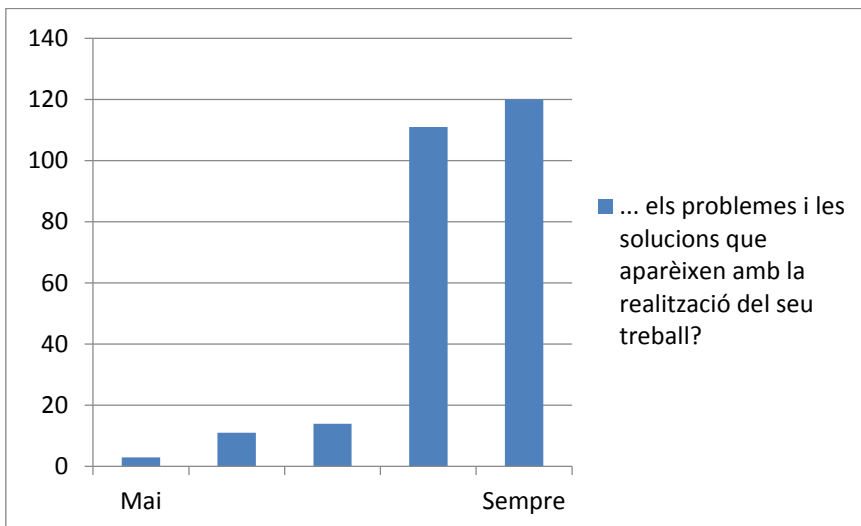
Font: Elaboració pròpia.

Gràfica 6.9: ¿Amb quina freqüència comparteix amb els seus companys de departament els mètodes, tècniques i ferramentes que utilitza amb èxit al seu treball?



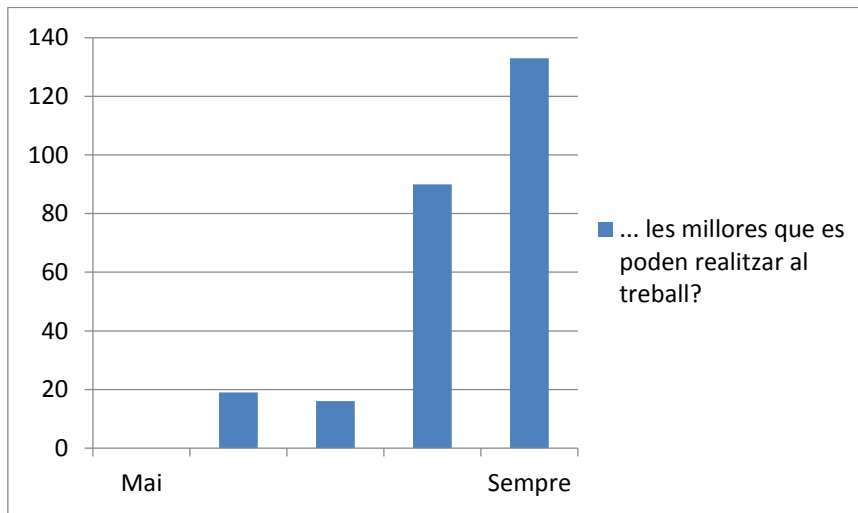
Font: Elaboració pròpia.

Gràfica 6.10: ¿Amb quina freqüència comparteix amb els seus companys de departament els problemes i les solucions que aparèixen amb la realització del seu treball?



Font: Elaboració pròpia.

Gràfica 6.11: ¿Amb quina freqüència comparteix amb els seus companys de departament ... les millores que es poden realitzar al treball?



Font: Elaboració pròpia.

Taula 6.17: Estadístiques bàsiques 2.

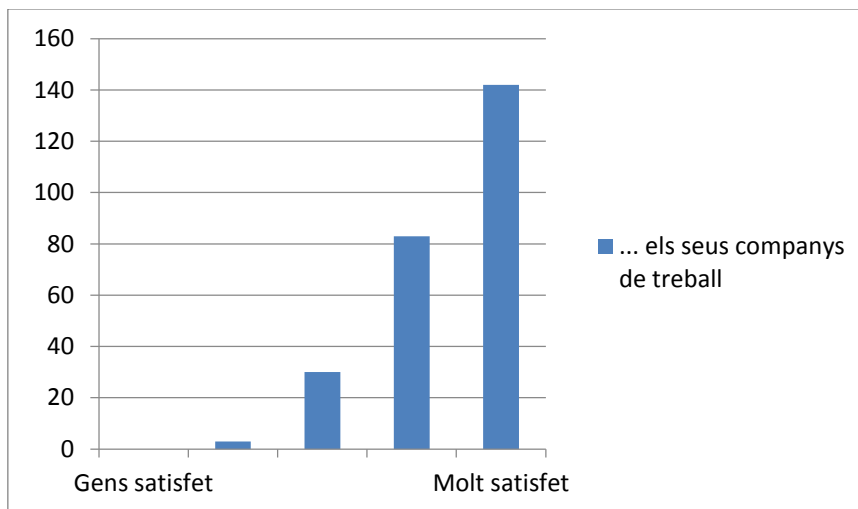
Estadístiques bàsiques					
	Mínim	Màxim	Mitjana	Mitja	Desviació estàndard
... el seu coneixement i experiència de com realitzar el treball?	1	5	4	4,14	0,86
... els coneixements específics que ha anat adquirint amb el temps per a realitzar el seu treball?	1	5	4	4,08	0,9
... els mètodes, tècniques i ferramentes que utilitza amb èxit al seu treball?	1	5	4	4,23	0,88
... els problemes i les solucions que apareixen amb la realització del seu treball?	1	5	4	4,29	0,83
... les millores que es poden realitzar al treball?	2	5	5	4,31	0,88

Font: Elaboració pròpia.

Observant les gràfiques de la 6.7 a la 6.11, es pot apreciar una clara concentració de les contestacions dels enquestats en torn al sempre. En la totalitat de les gràfiques, més del 80% dels enquestats presenten valors pròxims al sempre, fet que mostra el grau de companyonia existent al col·lectiu de treball. Les dades són coherents amb els valors i els principis d'actuació de l'entitat, ja que, com s'ha esmentat abans, els treballadors compten amb ferramentes de comunicació per tal de realitzar millores a productes, processos i serveis. A més, intervé també l'esperit propi cooperativista, el qual inclou la cooperació dels seus integrants i el compartiment del coneixement. Aquest fet contribueix a l'enriquiment del capital humà de l'entitat, degut a que, al transmetre el coneixement entre companys i els nous integrants, es contribueix a mantindre i incrementar la gestió del coneixement, procés que incrementa el valor de la mateixa.

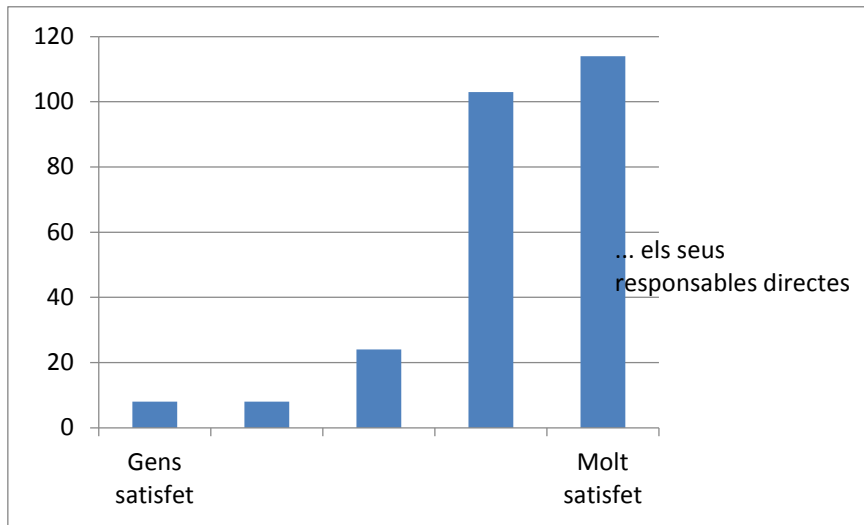
En tercer lloc, tenim les qüestions relacionades amb el **nivell de satisfacció general al treball** per part dels enquestats. Del conjunt de 8 preguntes hem seleccionat 6 per tal d'analitzar-les.

Gràfica 6.12: Nivell de satisfacció amb els seus companys de treball.



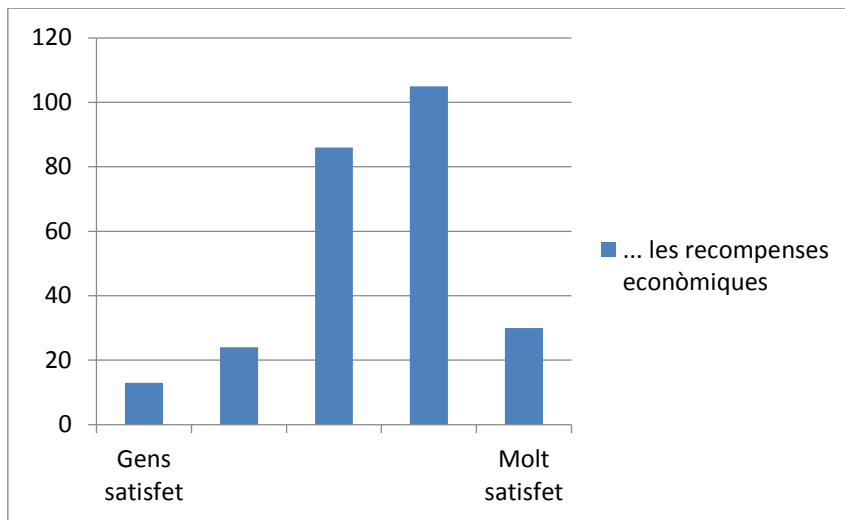
Font: Elaboració pròpia.

Gràfica 6.13: Nivell de satisfacció amb els seus responsables directes.



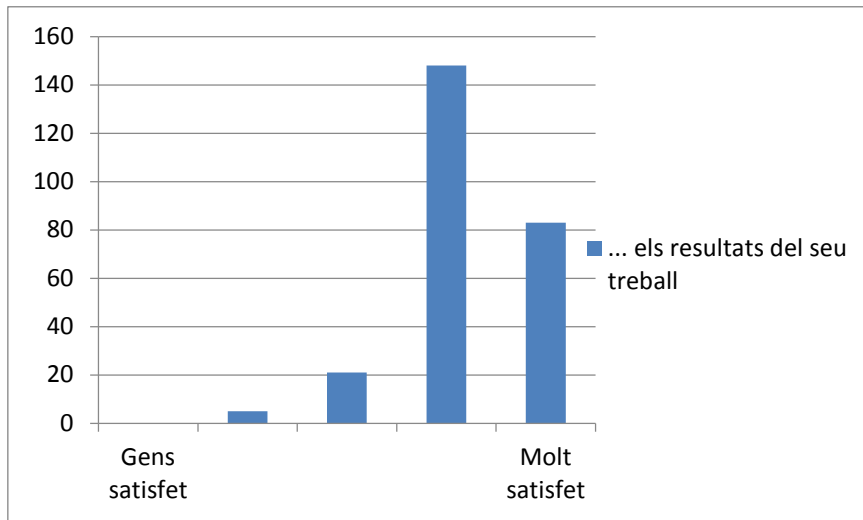
Font: Elaboració pròpia.

Gràfica 6.14: Nivell de satisfacció amb les recompenses econòmiques.



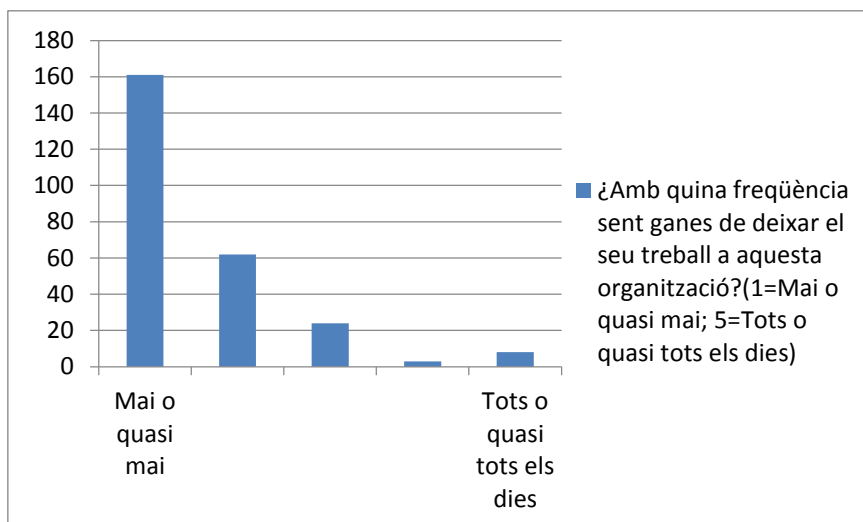
Font: Elaboració pròpia.

Gràfica 6.15: Nivell de satisfacció amb els resultats del seu treball.



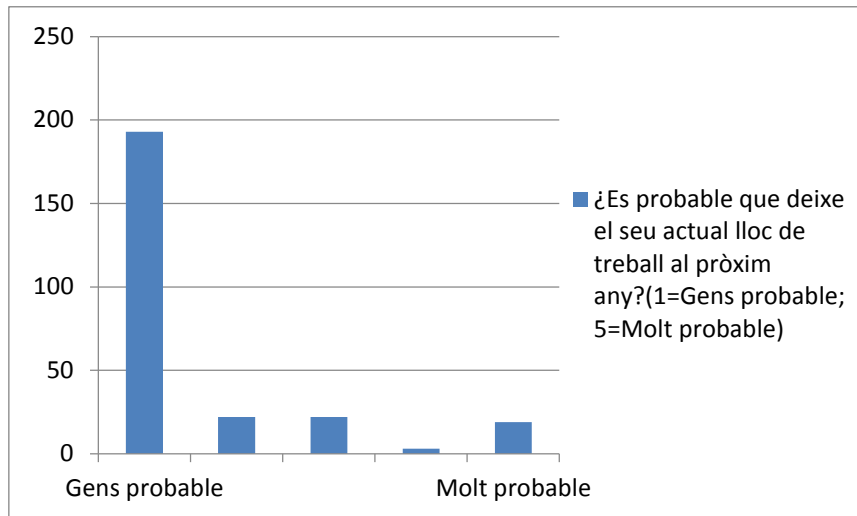
Font: Elaboració pròpia.

Gràfica 6.16: ¿Amb quina freqüència sent ganes de deixar el seu treball a aquesta organització?



Font: Elaboració pròpia.

Gràfica 6.17: ¿Es probable que deixe el seu actual lloc de treball al pròxim any?



Font: Elaboració pròpia.

Taula 6.18: Estadístiques bàsiques 3.

Estadístiques bàsiques					
	Mínim	Màxim	Mitjana	Mitja	Desviació estàndard
... els seus companys de treball	2	5	5	4,42	0,73
... els seus responsables directes	1	5	4	4,19	0,95
... les recompenses econòmiques	1	5	4	3,44	0,99
... les seues tasques i funcions	2	5	4	4,05	0,73
... tot el que aprèn al seu treball	2	5	4	4,32	0,73
... els resultats del seu treball	2	5	4	4,2	0,67
¿Amb quina freqüència sent ganes de deixar el seu treball a aquesta organització?(1=Mai o quasi mai; 5=Tots o quasi tots els dies)	1	5	1	1,58	0,93
¿Es probable que deixi el seu actual lloc de treball al pròxim any?(1=Gens probable; 5=Molt probable)	1	5	1	1,58	1,17

Font: Elaboració pròpia.

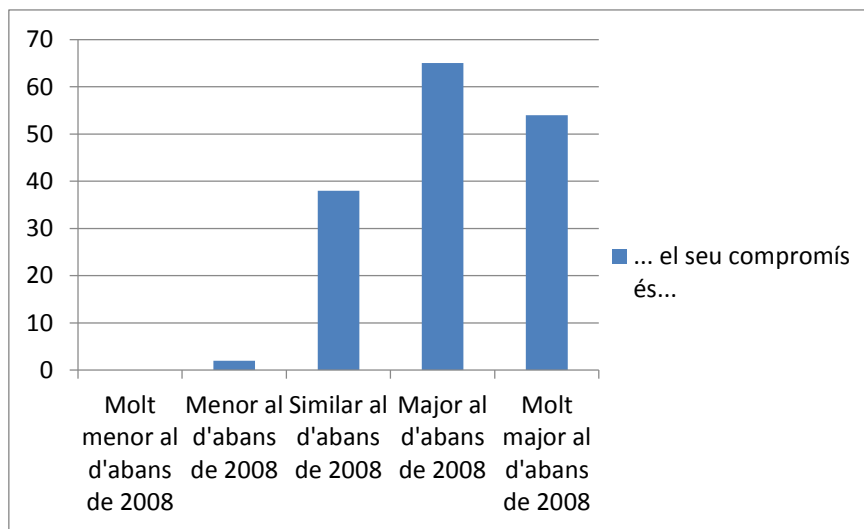
Pel que fa referència a les gràfiques de la 6.12 a la 6.15, es pot apreciar com la concentració de les contestacions dels enquestats es situa en torn a molt satisfet. Cal destacar que en el cas de la satisfacció amb les recompenses econòmiques i amb les tasques i funcions que realitzen, les dades es concentren en torn al satisfet, fet que mostra que el nivell de satisfacció amb les recompenses econòmiques i amb les tasques i funcions és positiu, encara que no el òptim. Pot ser cert nombre de treballadors no estan d'acord amb les recompenses econòmiques donades en forma d'incentius i amb les funcions que desenvolupen a les seues respectives oficines.

Per altra banda, observant les gràfiques 6.16 i 6.17, la tendència de les dades canvia radicalment, concentrant-se aquestes en torn al mai o quasi mai en el cas de la taula 6.16, i al gens probable en el cas de la taula 6.17. Primerament, la taula 6.16 tracta respecte a la freqüència que els enquestats senten ganes de deixar l'organització com a treballadors. Es pot observar que quasi un 88% dels enquestats han contestat valors iguals o pròxims al mai o quasi mai, fet que mostra el grau de compromís dels treballadors de Caixa amb l'organització on treballen.

Cal afegir que del restant 12% d'enquestats, un 9% presenta valors entremetjats, aspecte que podem considerar com a ni sí ni no, encara que, en termes generals, els treballadors de Caixa volen romandre a l'entitat. Pel que respecta a la taula 6.17, aquesta tracta respecte a la probabilitat de que l'enquestat deixi Caixa Popular al pròxim any. En aquest cas la tendència de les dades és molt similar a la de la seua anterior gràfica, concentrant-se els valors en torn al gens probable, amb un percentatge del 83% dels enquestats. Açò torna a fer referència al grau de compromís i vinculació dels treballadors de Caixa Popular. Cal afegir que sí hi ha quasi un 8% dels enquestats que han contestat molt probable. Aquesta dada anòmala es pot deure a que part dels enquestats puguen ser estudiants de pràctiques i no vulgen continuar la seua carrera professional a l'entitat, encara que, com l'enquesta és anònima, tampoc es pot descartar que algun treballador vulga deixar l'entitat pel motiu que fos.

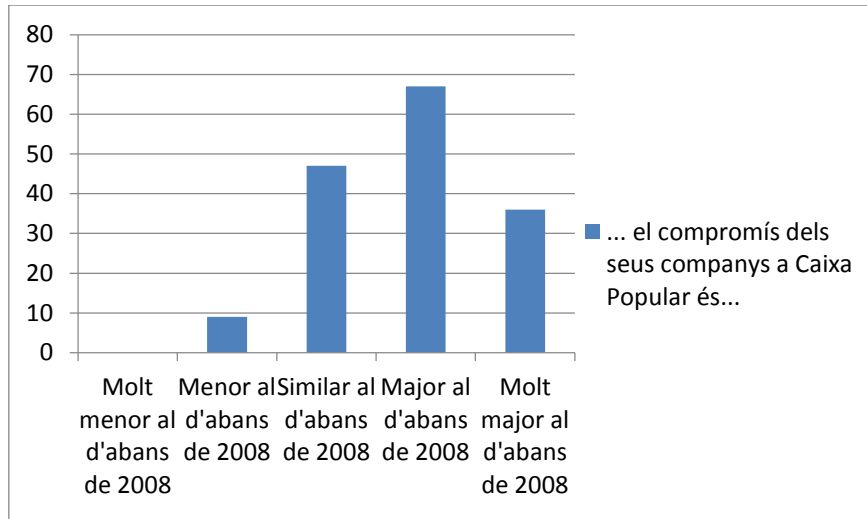
En quart lloc, tenim les qüestions –en cas de haver contestat sí a si treballava abans de 2008 a Caixa Popular— relacionades amb el **compromís amb l'organització actual en comparació amb el d'abans de 2008** per part dels enquestats. També s'inclou una qüestió referida als empleats del sector bancari en general.

Gràfica 6.18: En relació amb el compromís amb l'organització que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal el compromís és...



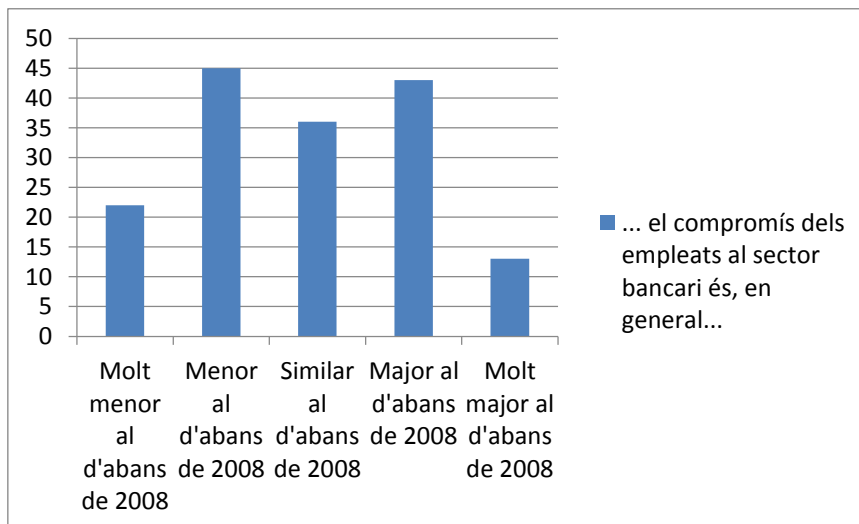
Font: Elaboració pròpia.

Gràfica 6.19: En relació amb el compromís amb l'organització que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal el compromís dels seus companys a Caixa Popular és...



Font: Elaboració pròpia.

Gràfica 6.20: En relació amb el compromís amb l'organització que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal el compromís dels empleats al sector bancari és, en general...



Font: Elaboració pròpia.

Taula 6.19: Estadístiques bàsiques 4.

Estadístiques bàsiques					
	Mínim	Màxim	Mitjana	Mitja	Desviació estàndard
... el seu compromís és...	2	5	4	4,07	0,79
... el compromís dels seus companys a Caixa Popular és...	2	5	4	3,82	0,84
... el compromís dels empleats al sector bancari és, en general...	1	5	3	2,87	1,2

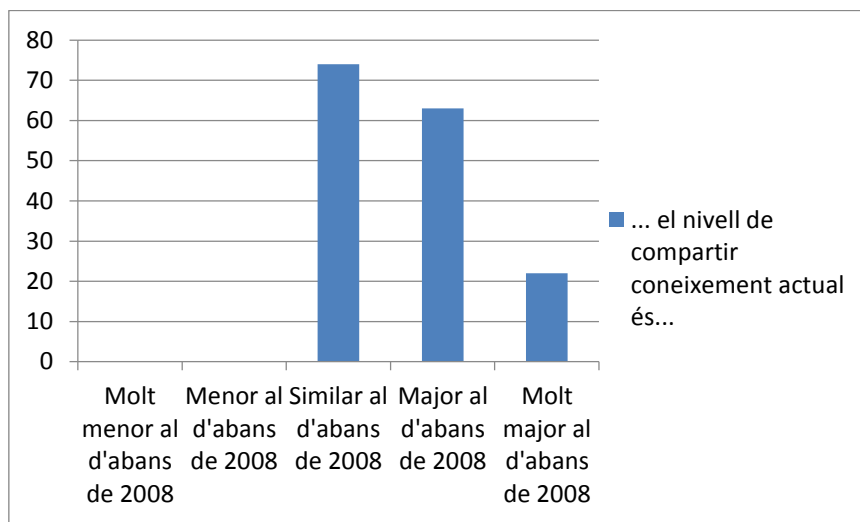
Font: Elaboració pròpia.

Respecte a les gràfiques 6.18 i 6.19, les respostes dels enquestats es situen en torn al major d'abans de 2008. Ambdós gràfiques fan referència al nivell de compromís amb l'organització, tant a nivell personal com el que es pensa a nivell del col·lectiu de treball de Caixa Popular. Les dades són molt positives degut a que, a nivell particular, el 24% dels enquestats estan compromesos d'un mode similar, el 41% estan més compromesos, i el 34% estan molt més compromesos. A nivell dels treballadors de Caixa en general, les dades segueixen la mateixa tendència, havent quasi un 30% amb un nivell de compromís similar, un 42% amb un nivell de compromís major, i un 23% amb un nivell de compromís molt major. Tot açò trau a la llum el sentiment del col·lectiu de treball respecte a l'entitat on treballen, sentiment molt positiu degut a que, malgrat la Crisi Financera que ha patit el sector bancari al nostre país, els treballadors de l'entitat no s'han desanimat i, pel contrari, aquest fet ha sigut motiu per a incrementar el compromís a l'organització.

Per altra banda, la taula 6.20, la qual tracta respecte al compromís dels empleats al sector bancari, en general, mostra respostes molt disperses, fet que mostra els diferents punts de vista dels treballadors de l'entitat. Aquesta taula és un poc controvertida, degut a que és difícil valorar el compromís dels empleats del sector bancari en general, ja que hi ha multitud de entitats i multitud de treballadors, i no es fàcil extrapolar esdeveniments produïts a unes entitats concretes a la resta. Aquesta gràfica, per finalitzar, mostra els efectes de la crisi, ja que no hi ha una tendència a les dades ni homogeneïtat de resposta.

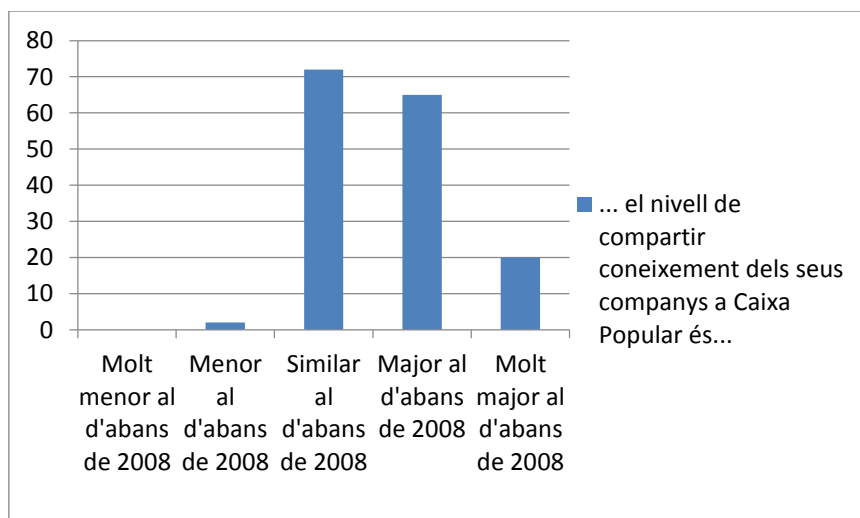
En quint lloc, tenim les qüestions –en cas de haver contestat sí a si treballava abans de 2008 a Caixa Popular— relacionades amb el **nivell de compartir coneixements amb els companys actual en comparació amb el d'abans de 2008** per part dels enquestats. També s'inclou una qüestió referida als empleats del sector bancari en general.

Gràfica 6.21: En relació amb el nivell de compartir coneixements amb els companys que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal el nivell de compartir coneixement actual és...



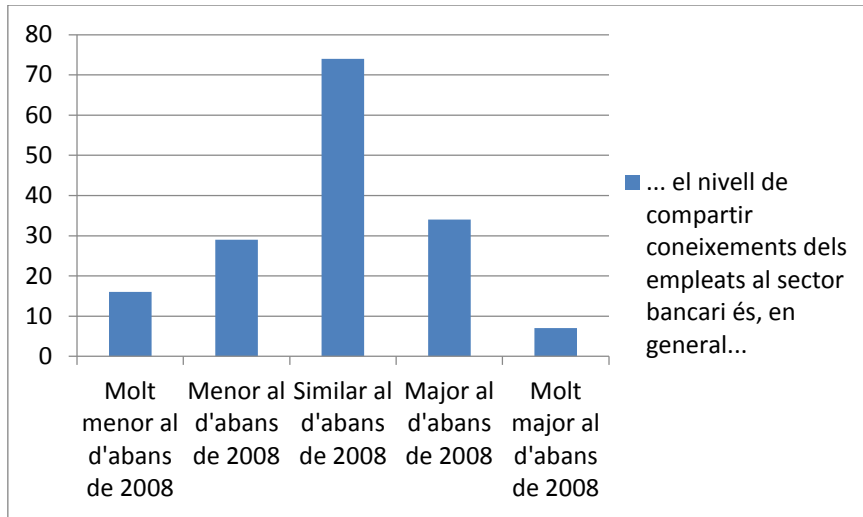
Font: Elaboració pròpia.

Gràfica 6.22: En relació amb el nivell de compartir coneixements amb els companys que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal el nivell de compartir coneixement dels seus companys a Caixa Popular és...



Font: Elaboració pròpia.

Gràfica 6.23: En relació amb el nivell de compartir coneixements amb els companys que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal el nivell de compartir coneixement dels empleats al sector bancari és, en general...



Font: Elaboració pròpia.

Taula 6.20: Estadístiques bàsiques 5.

Estadístiques bàsiques					
	Mínim	Màxim	Mitjana	Mitja	Desviació estàndard
... el nivell de compartir coneixement actual és...	3	5	4	3,68	0,71
... el nivell de compartir coneixement dels seus companys a Caixa Popular és...	2	5	4	3,65	0,71
... el nivell de compartir coneixements dels empleats al sector bancari és, en general...	1	5	3	2,92	0,97

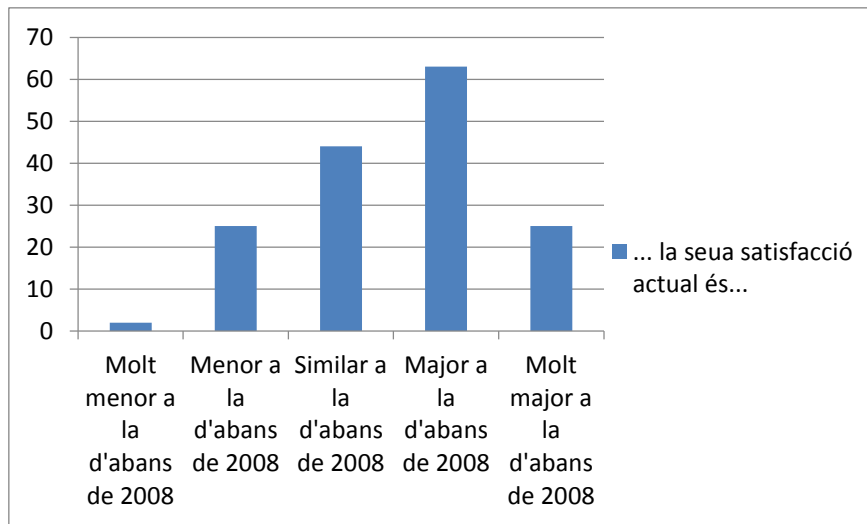
Font: Elaboració pròpia.

Pel que respecta a les gràfiques 6.21 i 6.22, es pot observar com la majoria de contestacions entorn als valors similar al d'abans de 2008 i major al d'abans de 2008. Aquestes gràfiques fan referència al nivell de compartir coneixement amb els companys del col·lectiu de treball, tant a nivell individual com a nivell general actual, respecte al d'abans de la crisi financera de 2008. Les dades mostren, en termes generals, que la majoria dels enquestats mantenen i potencien l'esperit de companyonia, cooperativisme i treball en equip, malgrat les circumstàncies de la crisi financera. Aquest factor, com s'ha mencionat abans, contribueix a l'enriquiment del capital humà de Caixa Popular, ja que els coneixements existents es transmeten tant als companys existents com a les noves generacions de treballadors, per tant, la gestió del capital intel·lectual és molt bona. A més, aquest coneixement s'uneix amb les aportacions de les noves generacions de treballadors, potenciant-les i millorant-les.

Per altra banda, respecte a la gràfica 6.23, la qual tracta respecte al nivell de compartir coneixements dels empleats del sector bancari, es veu una tendència de les dades en torn a un punt entremig, el qual en aquest cas és similar al d'abans de la crisi financera de 2008. Aquest fet mostra la opinió del col·lectiu de treball de Caixa Popular respecte al general del total d'entitats financeres, i les dades son positives, ja que, en general, aquests pensen que la majoria de treballadors al sector bancari sí que fan ús de la transmissió de coneixements i tenen esperit d'equip.

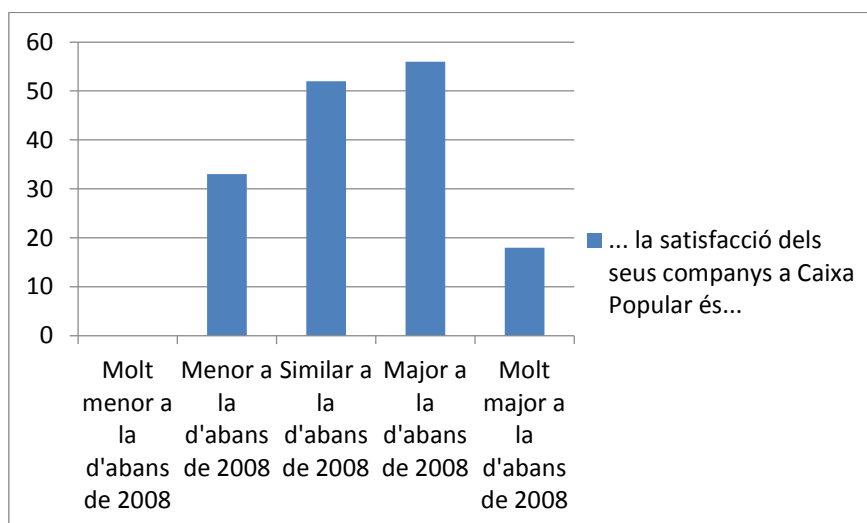
Finalment, tenim les qüestions –en cas de haver contestat sí a si treballava abans de 2008 a Caixa Popular– relacionades amb el **nivell de satisfacció al treball actual en comparació amb el que existia abans de la Crisi Financera de 2008** per part dels enquestats. També s'inclou una qüestió referida als empleats del sector bancari en general.

Gràfica 6.24: En relació amb el nivell de satisfacció al treball que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal la seua satisfacció actual és...



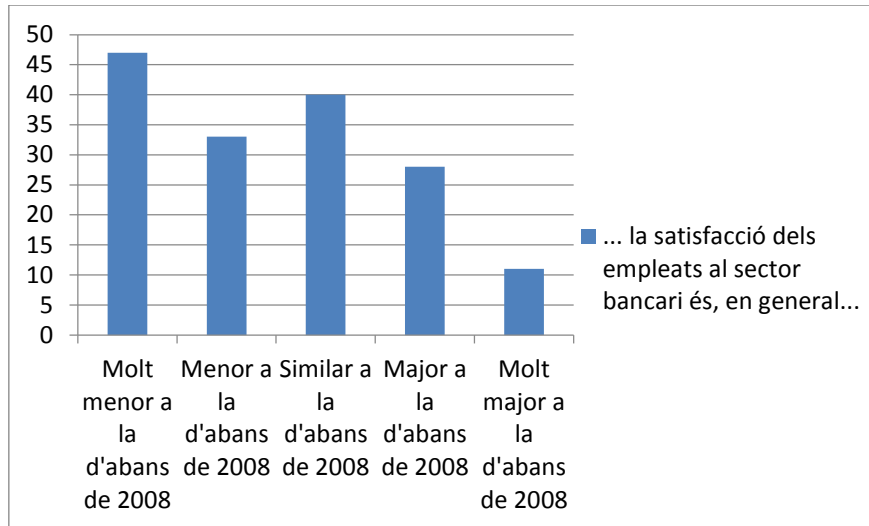
Font: Elaboració pròpia.

Gràfica 6.25: En relació amb el nivell de satisfacció al treball que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal la seua satisfacció dels seus companys a Caixa Popular és...



Font: Elaboració pròpia.

Gràfica 6.26: En relació amb el nivell de satisfacció al treball que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal la satisfacció dels empleats al sector bancari és, en general...



Font: Elaboració pròpia.

Taula 6.21: Estadístiques bàsiques 5.

Estadístiques bàsiques					
—	Mínim	Màxim	Mitjana	Mitja	Desviació estàndard
... la seua satisfacció actual és...	1	5	4	3,52	0,98
... la satisfacció dels seus companys a Caixa Popular és...	2	5	3	3,37	0,94
... la satisfacció dels empleats al sector bancari és, en general...	1	5	2	2,51	1,27

Font: Elaboració pròpia.

Analitzant les gràfiques 6.24 i 6.25, podem observar com hi ha similitud entre ambdós gràfiques, encara que sí hi ha diferències significatives que cal considerar.

Pel que fa referència a la gràfica 6.24 –la qual tracta respecte a la satisfacció al treball actual respecte a la de abans de la crisi financera de 2008, a nivell personal— es pot observar com quasi un 70% dels enquestats estan satisfets de mode similar o major al d’abans de 2008. Cal afegir que un 15% dels enquestats, a nivell personal, la seua satisfacció és major a la de abans de 2008, i en la mateixa mida, la seua satisfacció al treball és menor a la de abans de 2008.

Respecte a la gràfica 6.25 –la qual tracta respecte a la satisfacció actual a la faena del col·lectiu de treball de Caixa Popular, respecte a la de abans de 2008— podem veure com segueix una tendència semblant a la gràfica d’abans, ja que quasi un 70% també pensen que el col·lectiu de treball està satisfet de mode major o similar al de abans de 2008, encara que, en aquest cas, un 21% dels enquestats creuen que la satisfacció és menor. Aquest fet evidencia certes influències de la crisi financera, ja que un nombre considerable de persones consideren que la satisfacció dels treballadors de Caixa en l’actualitat és menor, siga pel motiu que siga. La crisi financera ha tingut conseqüències molt greus al sector bancari, i aquestes es posen de manifest al dia a dia al treball, ja siga mitjançant comentaris i opinions dels clients, o bé per pensament propi. Aquestes situacions creen pensaments insatisfactoris, que es posen de manifest, tal i com s’ha pogut comprovar.

Finalment, respecte a la gràfica 6.26 –la qual tracta respecte a la satisfacció actual dels empleats del sector bancari respecte a la de abans de 2008— mostra d’un mode més accentuat el que s’anava comentant abans. En aquest cas, més del 50% dels enquestats considera que la satisfacció actual és menor o molt menor a la de abans de 2008. Açò trau a la llum de nou els efectes de la crisi financera, ja que una de cada dos persones enquestades pensa que la satisfacció actual dels empleats de banca, en general, és menor. Contrastant les dades obtingudes respecte a la satisfacció dels empleats de Caixa Popular, amb les obtingudes respecte als empleats del sector bancari, es pot veure com, en termes generals, els treballadors de Caixa es senten en la seua gran majoria satisfets d’un mode similar o major. Per tant, aquestes dades son molt positives, ja que evidencien el pensament dels treballadors de Caixa respecte al grau de satisfacció al treball, el qual és molt elevat.

7. CONCLUSIONS

Primerament, el capital humà és el principal dels intangibles de capital intel·lectual que pot posseir una cooperativa de crèdit. Cal també afegir que la banca cooperativa és un conjunt de realitats heterogènia, degut a que en aquest conjunt conviuen multitud d'entitats, unes situades a àmbits local i altres majors. Per tant, és difícil obtenir conclusions comparables i extrapolables a la totalitat d'aquestes realitats (Seguí, 2007).

Els principis cooperatius i la forma jurídica son determinants, ja que configuren d'un mode molt concret els seus intangibles, aspecte que no es veu a altres entitats del sector bancari. En aquest context, la banca cooperativa ha de lluitar per mantenir i potenciar aquests avantatges, ja que les mateixes es troben a un entorn molt competitiu, que és el sector bancari. La banca tradicional ha optat per un model de gestió expansiu molt agressiu, la qual l'ha portat a la situació a la que es troba actualment. En aquest mateix punt, la banca cooperativa ha optat per un model més conservador, prestant més atenció al seu entorn i als seus clients, i fomentant la intercooperació.

A la llarga d'aquest treball, en primer lloc, s'han identificat, mitjançant l'estudi de casos, els intangibles de capital humà de Caixa Popular abans de la crisi financera de 2008 i el seu valor, agafant com a referència l'estudi realitzat per Seguí al 2007. Posteriorment s'ha identificat també la seua evolució fins a l'any 2014, obtenint així dades i anàlisis que han ajudat a evidenciar els possibles efectes de la crisi financera de 2008 a aquest conjunt d'intangibles.

En segon lloc, mitjançant l'estudi amb enquestes, s'ha enquestat a un elevat nombre de persones pertanyents al col·lectiu de treball de Caixa Popular, obtenint dades i anàlisis actuals respecte a la seua opinió en termes de satisfacció laboral, companyonia, i compromís amb l'organització. Gran part d'aquestes qüestions demanaven l'opinió actual respecte a abans de la crisi financera de 2008. Per tant, les dades obtingudes son una bona ferramenta per tal d'obtenir conclusions respecte al tema analitzat a la llarga d'aquest treball.

Després de veure el conjunt de resultats obtinguts mitjançant els anàlisis qualitius, com a conclusió, es pot afirmar que els intangibles de capital humà de Caixa Popular han dotat a la mateixa de certs avantatges competitiu, els quals li han proporcionat ferramentes per a combatre els efectes que ha portat amb sí la crisi financera de 2008. Com s'ha anomenat, tant els principis cooperatius com la forma jurídica contribueixen a la configuració dels intangibles de capital humà de la banca cooperativa, i aquest aspecte s'ha vist de primera mà a les dades analitzades.

El col·lectiu de treball de Caixa Popular, tant a nivell individual com col·lectiu, es troba en termes generals compromès i satisfet amb l'organització i amb la seua faena, volent continuar amb l'organització com a treballadors. També estan satisfets amb els seus companys de feina, i amb els seus responsables. Aquest fet es veu influenciat clarament pels valors de pertinença i compromís existents –amb aspectes com la promoció interna, sistemes de recompenses, i l'edat mitjana dels treballadors—, pels valors referents a les aptituds dels treballadors –amb aspectes com la formació especialitzada, desenvolupament personal— i pels valors referents a l'actitud dels treballadors –personal implicat en activitats de millora, en plataformes tecnològiques—. Tots aquests valors presenten dades molt positives al 2014 respecte als inicis

de la crisi financera de 2008, posant de manifest la configuració d'aquests intangibles de capital humà, malgrat la crisi financera.

Per altra banda, els treballadors de Caixa Popular tenen arrelat de mode significatiu l'esperit de cooperació i treball en equip, ja que aquests en la majoria dels casos comparteixen amb els seus companys els coneixements, mètodes, ferramentes existents, i els problemes que poden aparèixer amb les seues respectives solucions. Aquest fet posa de manifest el grau de companyonia existent, i açò es fruit, de nou, de la configuració dels intangibles de capital humà de l'entitat. Analitzant els valors de Caixa Popular (Caixa Popular, 2015), publicats a la seua pàgina web, un d'ells diu "Som una Cooperativa de Treball Associat". També es fa menció al Codi de conducta de Caixa popular (Caixa Popular, 2015), respecte al col·lectiu de treball, que aquest ha de lluitar pel desenvolupament i la formació mútua, fomentant el treball en equip i la consecució dels interessos del col·lectiu. Tot açò vol dir que el funcionament de l'entitat es fruit de l'esforç de tot el col·lectiu de treball de Caixa Popular, ja que els mateixos treballadors son propietaris de l'entitat, i que tots ells han d'ajudar-se i desenvolupar competències que, de forma conjunta, els faja aconseguir els objectius existents. Les dades obtingudes a 2014 son molt similars o un poc majors al que es venia fent abans de la crisi financera de 2008, fet que posa de manifest la cultura de Caixa Popular respecte a com s'ha d'actuar. En la majoria dels casos, la gent continua fent el que ja feia. Per tant, la crisi no ha sigut un factor que haja modificat la seua conducta de cara a minorar l'esperit d'equip i de cooperació. Tot aquest conjunt de factors contribueix a mantenir e incrementar el coneixement existent, fet fonamental per a la seua gestió.

La estructura de capital humà de Caixa Popular destaca per la seua estabilitat, ja que posseeix polítiques de selecció de personal molt bones, fet que es tangibilitza amb aspectes com la quasi inexistent rotació externa. Açò contribueix a que els treballadors vulguin quedar-se a la entitat, mantenint així els coneixements adquirits i els nous que puguen sorgir.

Amb tot açò, el capital humà de la banca cooperativa és molt important, ja que dona molta importància als valors, al compromís dels seus treballadors, a la seua satisfacció i motivació, aspectes que configuren els anomenats avantatges competitiu, que no posseeixen la resta d'entitats financeres del sector bancari.

Malgrat la mala situació que ha patit el sector bancari en el període de 2008 a 2014, Caixa Popular ha sigut capaç de mantenir i incrementar el valor dels intangibles de capital humà existents, i tot gràcies a la seua configuració, fruit de l'esperit del cooperativisme.

8. RECOMANACIONS

Com a principal línia d'actuació seria convenient estudiar algunes de les variables analitzades de mode més exhaustiu, ja que algunes d'aquestes han presentat valors no tan favorables, com és el cas de la satisfacció actual al treball respecte a la d'abans de 2008, les recompenses econòmiques, els resultats del treball realitzat, la dificultat de desconnectar al treball o les ganes d'anar a treballar pels matins. Aquest anàlisi més profund podria donar a conèixer d'un mode més concret què es el que pensa el col·lectiu de treball de Caixa Popular respecte a les anomenades variables, i podria servir per tal de corregir procediments i formes d'actuació.

Altra línia d'actuació podria ser analitzar les dades obtingudes d'un mode més exhaustiu respecte al sexe i edat, per tal d'identificar els col·lectius que presenten dades més favorables i desfavorables.

BIBLIOGRAFIA

1. LLIBRES, REVISTES, ARTICLES, REFERÈNCIES ELECTRÒNIQUES, TESIS, PEL·LÍCULES I PÀGINES WEB

ANDREU, M. A., GONZALEZ, J.A., LABRADOR, M. J., QUINTANILLA, L., RUIZ, T. (2004). "Método del Caso. Ficha descriptiva y de necesidades" en *Grupo Metodologías activas GIMA-UPV*.

BANC D'ESPANYA. (2008). *Informe anual 2008*.

<http://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/InformesAnuales/08/inf2008.pdf> [Consulta: 16/07/2015]

BANC D'ESPANYA. (2009). *Informe anual 2009*.

<http://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/InformesAnuales/09/Fich/inf2009.pdf> [Consulta: 16/07/2015]

BANC D'ESPANYA. (2010). *Informe anual 2010*.

<http://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/InformesAnuales/10/Fich/inf2010.pdf> [Consulta: 16/07/2015]

BANC D'ESPANYA. (2011). *Informe anual 2011*.

<http://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/InformesAnuales/11/Fich/inf2011.pdf> [Consulta: 16/07/2015]

BANC D'ESPANYA. (2012). *Informe anual 2012*.

<http://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/InformesAnuales/12/Fich/inf2012.pdf> [Consulta: 16/07/2015]

BANC D'ESPANYA. (2013). *Informe anual 2014*.

<<http://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/InformesAnuales/13/Fich/inf2013.pdf>> [Consulta: 16/07/2015]

BANC D'ESPANYA. (2014). *Informe anual 2014*.

<<http://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/InformesAnuales/14/Fich/inf2014.pdf>> [Consulta: 16/07/2015]

BANC D'ESPANYA. (2015). *Establecimientos financieros de crédito*.

<http://www.bde.es/clientebanca/es/areas/Entidades/Entidades_que_no/Establecimiento_o_f7b34c7f9edc941.html> [Consulta: 06/10/2015]

BANC D'ESPANYA. (2015). *Entidades de dinero electrónico*.

<http://www.bde.es/clientebanca/es/areas/Entidades/Entidades_que_no/Entidades_de_di_57964c7f9edc941.html> [Consulta: 06/10/2015]

BECKER, G. S. (1993). *Human Capital*. University of Chicago Press.

BONTIS, N. (1996): *Intellectual capital: An exploratory study that develops measures and models*, Working Paper, University of Western Ontario.

BROOKING, A. (1997): *El capital intelectual. El principal activo de las empresas del tercer milenio*. Edición Paidós.

CAMPOS i CLIMENT, V. i SANCHIS-PALACIO, J.R. (2015). *Caixa Popular. Un model de banca cooperativa, social i diferent*. Editorial Vinçle.

CAIXA POPULAR. (2015). *Memòria dades econòmiques 2009*.

http://www.caixapopular.es/cms/estatico/rvia/caixapopular/ruralvia/es/particulares/informacion_institucional/pdf/informes/memoria_eco_2009.pdf [Consulta: 29/09/2015]

CAIXA POPULAR. (2015). *Memòria dades econòmiques 2010*.

http://www.caixapopular.es/cms/estatico/rvia/caixapopular/ruralvia/es/particulares/informacion_institucional/pdf/informes/memoria_economica_2010_baja_resolucion.pdf

[Consulta: 29/09/2015]

CAIXA POPULAR. (2015). *Memòria dades econòmiques 2011*.

http://www.caixapopular.es/cms/estatico/rvia/caixapopular/ruralvia/es/particulares/informacion_institucional/pdf/informes/memoria_economica_2011.pdf

[Consulta: 29/09/2015]

CAIXA POPULAR. (2015). *Memòria dades econòmiques 2012*.

http://www.caixapopular.es/cms/estatico/rvia/caixapopular/ruralvia/es/particulares/informacion_institucional/pdf/informes/memoria_economica_2012.pdf

[Consulta: 29/09/2015]

CAIXA POPULAR. (2015). *Memòria dades econòmiques 2013*.

http://www.caixapopular.es/cms/estatico/rvia/caixapopular/ruralvia/es/particulares/informacion_institucional/la_entidad/docs_informe_anual/memoria_economica_2013.pdf

[Consulta: 29/09/2015]

CAIXA POPULAR. (2015). *Memòria dades econòmiques 2014*.

<http://www.caixapopular.es/cms/estatico/rvia/caixapopular/ruralvia/es/particulares/informacion_institucional/la_entidad/docs_informe_anual/memoria_economica2014.pdf>

[Consulta: 29/09/2015]

CAIXA POPULAR. (2015): *Missió i visió*.

<http://www.caixapopular.es/cms/estatico/rvia/caixapopular/ruralvia/va/particulares/informacion_institucional/Coneix_els_nostres_valors/Coneix_Nostres_Valors.pdf>

[Consulta: 09/11/2015]

CAIXA POPULAR. (2015): *Valors*.

<http://www.caixapopular.es/cms/estatico/rvia/caixapopular/ruralvia/va/particulares/informacion_institucional/la_entidad/la_entidad/index.html> [Consulta: 09/11/2015]

CALVO, J., PAREJO, J.A., RODRIGUEZ, L., i CUERVO, A. (2005). *Manual del sistema financiero español*. Editorial Ariel, Planeta S.A. 25.ª Edición actualizada.

CUERVO, A. (1988). *La crisis bancaria en España 1977-1985*. Edición Ariel.

DAVENPORT, T. O. (2000). *Capital humano. Creando ventajas competitivas a través de las personas*. Editorial Gestión.

ERICKSON, F. D. (1986). *Qualitative methods in research on teaching*. Editorial M. C. Wittrock.

EURIBOR-RATES.EU. (2015). *El tipo de Interés del BCE*.

<<http://es.euribor-rates.eu/tipo-de-interes-del-BCE.asp>> [Consulta: 16/07/2015]

EUROSTAT. (2015). *GDP and main components-current prices*.

<<http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do>>

[Consulta: 20/07/2015]

FONS MONETARI INTERNACIONAL. (2006). *Spain: Financial System Stability Assessment, including Reports including Reports on the Observance of Standards and Codes on the following topics: Banking Supervision, Insurance Supervision, Securities Supervision, Payment Systems, Securities Settlement Systems, and Financial Policy Transparency*.

<<http://www.imf.org/external/pubs/ft/scr/2006/cr06212.pdf>> [Consulta: 06/07/2015]

GARCÍA-MONTALVO, J. (2008). *De la quimera Inmobiliaria al colapso Financiero*. Barcelona: Antoni Bosch Editores.

GONZALEZ MILLAN, J.J. (2009). "El capital intel·lectual i sus indicadores en el sector industrial" en TEACS. Año 01, número 02.

GRATTON, L. (2001). *Estrategias de capital humano*. Pearson educación. INTERNATIONAL COMMISSION, 2008: *Deposit Guarantee Schemes. Amendment of the Directive on Deposit Guarantee Schemes 15-10-2008. Commission sets out proposal to increase minimum protection for bank deposits to €100,000*.

<http://europa.eu/rapid/press-release_IP-08-1508_en.htm?locale=en>

[Consulta: 06/07/2015]

INSTITUT DE CRÈDIT OFICIAL. *Què és l'ICO*.

<<http://www.ico.es/ca/web/ico/que-es-ico>> [Consulta: 06/10/2015]

INSIDE JOB (Dir. Charles Ferguson). [DVD]. Charles Ferguson i Audrey Marrs, 2010.

KRISTANDL, G., BONTIS, N. (2007): "Constructing a definition for intangibles using the resource based view of the firm" en *Management Decision*, nº 45(9), p. 1510-1524.

LUCAS, R. (1988). *On the mechanics of economic development*. Journal of Monetary Economics.

MARTINEZ RODRIGUEZ, S., MARTINEZ SOTO, A.P. (2008). "Los pioneros del cooperativismo agrario de crédito (1880-1920)" EN *CIRIEC-España, Revista Economía Pública, Social i Cooperativa*, núm. 63.

MIGUEL RIVERA, L. (2012). *Decisiones en marketing: Cliente i empresa*. Editorial UPV.

ORDOÑEZ DE PABLOS, P., PARREÑO FERNANDEZ, J. (2003). "El informe de capital intelectual como herramienta de gestión empresarial: El caso de las empresas italianas", en *Revista DyO*.

ORTEGA, R. (2004). *El índice de capital humano: Una herramienta para fidelizar el capital intelectual*. Editorial Deusto.

RAULABAD. (2015). *Cuadro de Mando Relacional*.

< <http://www.raulabad.com/articulos/cuadro-de-mando-relacional/> >

[Consulta: 20/10/2015]

RIESTRA, L. (2013). "Derivados y ranking bancario americano" en *Vozpopuli*, 28/08/2013.

SALINAS RAMOS, F. (1985). *Manual práctico de cooperativismo*. Editorial Grupo Cultural Cero.

SANCHIS, J.R., HERRERA, J., SORIANO, J.F. (2000). “Un estudio sobre la estructura organizativa i de recursos humanos de las cooperativas de crédito de la comunidad valenciana” en *Revista CIRIEC-España*, diciembre año 2000, núm. 36, p. 147-178.

SANCHIS PALACIO, J. R. (1997). *El crédito cooperativo en España*. Editorial Ciriec-España.

SANCHIS PALACIO, J. R. (2004). “Análisis del proceso de ajuste estrategia-estructura en el sector bancario español. El caso de las cooperativas de crédito valencianas.” en *REVISTA ESPAÑOLA DE FINANCIACIÓN Y CONTABILIDAD*, vol. XXXIII, núm. 121, p. 379-414.

SEGUI MAS, E. (2007). *La gestión del capital intelectual en las entidades financieras. Caracterización del capital humano en las cooperativas de crédito*. Tesis. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.

SHULTZ, T. W. (1961). *Investment in human capital*. American Economic Review.

SOCIETAT DE TAXACIÓ. (2015). *Evolució històrica dels preus dels habitatges*.

<http://www.sttasacion.es/ext/mercado_inmobiliario_precio_vivienda_obra_nueva/quer_y_cuadro.php> [Consulta: 21/07/2015]

STAKE R.E. (1995). *Investigación con estudio de casos*. Cuarta edición, Morata.

STEWART, T. A. (1997). *La nueva riqueza de las organizaciones: El capital Intelectual*, Granica, Buenos Aires.

TEIJEIRO ALVAREZ, M. M., GARCIA ALVAREZ, M. T., MARIZ PEREZ, R. M. (2010). “La gestión del capital humano en el marco de la teoría del capital intelectual. Una guía de indicadores” en *Minetur publicaciones periódicas economía industrial*, núm. 378, p. 45-57.

TEZANOS VAZQUEZ, S. (2014). “Sistema financiero español: estructura actual, evolución histórica y principales flujos financieros” en *Unican Academia*, tema 2.

UNIÓ NACIONAL DE COOPERATIVES DE CRÈDIT. (2008). *Anuario 2008. Cooperativas de Crédito*.

<<http://www.unacc.com/Portals/0/Anuario/Anuarios%20Anteriores/anuario2008.pdf>>

[Consulta: 22/07/2015]

UNIÓ NACIONAL DE COOPERATIVES DE CRÈDIT. (2014). *Anuario 2014. Cooperativas de Crédito*.

<<http://www.unacc.com/Portals/0/Anuario/Anuario/2014%20newsletter/ANUARIO%202014.pdf>> [Consulta: 17/10/2015]

UZAWA, H. (1965). *Optimum technical change in a aggregative model of economic growth*. International Economic Review.

VIEDMA MARTI, J. M. (2012). *Entrepreneurial excellence in the knowledge economy. Intellectual Capital Benchmarking Systems*. Editorial Palgrave McMillan.

YIN, R.K. (1994). *Case study research. Design and methods*. London SAGE.

2. REFERÈNCIES LEGALS

ESPANYA. Real Decreto Legislativo 1298/1986, de 28 de junio, por el que se adaptan las normas legales en materia de establecimientos de crédito al ordenamiento jurídico de la Comunidad Económica Europea. *BOE*, 30 de junio de 1986, núm. 155, p. 1-8.

ESPANYA. Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito. *BOE*, 31 de mayo de 1989, núm. 129, p. 16274-16276.

ESPANYA. Real Decreto-Ley 6/2008, de 10 de octubre, por el que se crea el Fondo para la Adquisición de Activos Financieros. *FONDOAAF*, 14 DE OCTUBRE DE 2008, núm. 248, p. 41167-41169. ESPANYA. Real Decreto-ley 2/2011 de 18 de febrero, para el reforzamiento del sector financiero. *BOE*, 19 de febrero de 2011, núm. 43, p. 19213-19239.

ESPANYA. Real Decreto-ley 2/2012 de 3 de febrero, de saneamiento del sector financiero. *BOE*, 4 de febrero de 2012, núm. 30, p. 9889-9913.

ESPANYA. Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración i resolució de entitats de crèdit. *FROB*, 15 de novembre de 2012, núm. 275, p. 79604-79677.

ÍNDIX DE FIGURES

Figura 2.1: Components i factors del capital intel·lectual

Figura 2.2: Model Navegador Skandia.

Figura 2.3: Model Balanced Business Scorecard.

Figura 2.4: Model Intellectual Assets Monitor.

Figura 2.5: Model Technology Broker.

Figura 2.6: Model Canadian Imperial Bank.

Figura 2.7: Model Nova.

Figura 2.8: Model Dow Chemical.

Figura 2.9: Organització del Model Intellectus.

Figura 2.10: Organització del model Intellectus II.

Figura 2.11: Relació entre conducta i rendiment financer.

Figura 2.12: Equació del Capital Humà de Davenport.

Figura 3.1: El sistema financer. Flux d'actius i recursos entre agents econòmics.

Figura 3.2: Estructura del Sistema Financer Espanyol.

Figura 3.3: Esquema entitats de crèdit a Espanya.

Figura 5.1: Valors de Caixa Popular.

Figura 6.1: Fòrmula de càlcul de la mida de la mostra amb població finita.

ÍNDIX DE GRÀFIQUES

Gràfica 1.1: Evolució anual PIB per Càpita Espanya.

Gràfica 1.2: Evolució dels preus de l'habitatge a Espanya 1.

Gràfica 1.3: Evolució dels preus de l'habitatge a Espanya 2.

Gràfica 1.4: Total de derivats per categoria de risc i instrument a EEUU .

Gràfica 1.5: Volum d'origen d'hipoteques d'alt risc.

Gràfica 1.6: Evolució de la taxa d'atur en percentatge sobre la població activa.

Gràfica 1.7: Evolució del Tipus d'Interès del BCE

Gràfica 1.8: Evolució de socis i treballadors a la Banca Cooperativa Espanyola.

Gràfica 1.9: Treballadors i Socis de Treball de Caixa Popular.

Gràfica 1.10: Nombre de cooperatives sòcies de Caixa Popular.

Gràfica 1.11: Creixement del nombre de clients a Caixa Popular.

Gràfica 1.12: ROA, ROE i eficiència de Caixa Popular.

Gràfica 3.1: Eficiència sistema financer espanyol de 2008 a 2011.

Gràfica 3.2: Distribució per edat del col·lectiu de treball al 2014.

Gràfica 3.3: Distribució per edat del col·lectiu de treball al 2009.

Gràfica 3.4: Nivell d'estudis del col·lectiu de treball al 2014.

Gràfica 3.5: Nivell d'estudis del col·lectiu de treball al 2009.

Gràfica 3.6: Hores de formació al 2014.

Gràfica 3.7: Hores de formació al 2009.

Gràfica 5.1: Distribució del col·lectiu de treball de Caixa Popular a 31/12/2014.

Gràfica 5.2: Distribució del col·lectiu de treball de Caixa Popular a 31/12/2009.

Gràfica 5.3: Distribució del col·lectiu de treball de Caixa Popular a 31/12/2002.

Gràfica 6.1: Al meu treball em sent ple d'energia.

Gràfica 6.2: Al meu treball soc molt persistent.

Gràfica 6.3: Quan m'alce pels matins tinc ganes d'anar a treballar.

Gràfica 6.4: Estic orgullós/sa del treball que faig.

Gràfica 6.5: M'és difícil desconnectar del meu treball.

Gràfica 6.6: M'agradaria continuar la resta de la meua carrera professional amb aquesta organització.

Gràfica 6.7: ¿Amb quina freqüència comparteix amb els seus companys de departament el seu coneixement i experiència de com realitzar el treball?

Gràfica 6.8: ¿Amb quina freqüència comparteix amb els seus companys de departament els coneixements específics que ha anat adquirint amb el temps per a realitzar el seu treball?

Gràfica 6.9: ¿Amb quina freqüència comparteix amb els seus companys de departament els mètodes, tècniques i eines que utilitza amb èxit al seu treball?

Gràfica 6.10: ¿Amb quina freqüència comparteix amb els seus companys de departament els problemes i les solucions que aparèixen amb la realització del seu treball?

Gràfica 6.11: ¿Amb quina freqüència comparteix amb els seus companys de departament ... les millores que es poden realitzar al treball?

Gràfica 6.12: Nivell de satisfacció amb els seus companys de treball.

Gràfica 6.13: Nivell de satisfacció amb els seus responsables directes.

Gràfica 6.14: Nivell de satisfacció amb les recompenses econòmiques.

Gràfica 6.15: Nivell de satisfacció amb els resultats del seu treball.

Gràfica 6.16: ¿Amb quina freqüència sent ganes de deixar el seu treball a aquesta organització?

Gràfica 6.17: ¿Es probable que deixi el seu actual lloc de treball al pròxim any?

Gràfica 6.18: En relació amb el compromís amb l'organització que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal el compromís és...

Gràfica 6.19: En relació amb el compromís amb l'organització que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal el compromís dels seus companys a Caixa Popular és...

Gràfica 6.20: En relació amb el compromís amb l'organització que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal el compromís dels empleats al sector bancari és, en general...

Gràfica 6.21: En relació amb el nivell de compartir coneixements amb els companys que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal el nivell de compartir coneixement actual és...

Gràfica 6.22: En relació amb el nivell de compartir coneixements amb els companys que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal el nivell de compartir coneixement dels seus companys a Caixa Popular és...

Gràfica 6.23: En relació amb el nivell de compartir coneixements amb els companys que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal el nivell de compartir coneixement dels empleats al sector bancari és, en general...

Gràfica 6.24: En relació amb el nivell de satisfacció al treball que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal la seua satisfacció actual és...

Gràfica 6.25: En relació amb el nivell de satisfacció al treball que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal la seua satisfacció dels seus companys a Caixa Popular és...

Gràfica 6.26: En relació amb el nivell de satisfacció al treball que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal la satisfacció dels empleats al sector bancari és, en general...

ÍNDEX DE TAULES

Taula 1.1: PIB Espanya 1990 front a altres potències.

Taula 1.2: Canvis del Tipus d'Interès del BCE

Taula 1.3: Cost del sanejament financer (milions €).

Taula 1.4: Sector de la Banca Cooperativa Espanyola. Dades més rellevants.

Taula 1.5: Ratios més rellevants de la Banca Cooperativa Espanyola.

Taula 1.6: Personal, oficines, socis i caixers de la Banca Cooperativa Espanyola.

Taula 1.7: Evolució de la Banca Cooperativa Espanyola.

Taula 1.8 : Evolució dels socis a la Banca Cooperativa Espanyola.

Taula 1.9: Socis, empleats, oficines, caixers i TPVs a Caixa Popular CV.

Taula 2.1: Característiques dels indicadors d'intangibles.

Taula 5.1: Xifres més significatives de Caixa Popular a 31/12/2014.

Taula 5.2: Elements i variables de Capital Humà.

Taula 5.3: Indicadors de valors i actituds-Sentiment de pertinença i compromís.

Taula 5.4: Indicadors de valors i actituds-Auto-motivació.

Taula 5.5: Indicador de valors i actituds-Flexibilitat i Adaptabilitat.

Taula 5.6: Indicador de valors i actituds-Creativitat.

Taula 5.7: Indicador de valors i actituds -Compensació.

Taula 5.8: Indicadors de aptituds-Educació Reglada.

Taula 5.9: Indicadors de aptituds-Educació Especialitzada.

Taula 5.10: Indicador de aptituds-Desenvolupament Personal.

Taula 5.11: Indicador de capacitats-Aprenentatge.

Taula 5.12: Indicador de capacitats-Comunicació.

Taula 5.13: Indicador de capacitats-Lideratge.

Taula 5.14: Indicadors de valors i actituds-Sentiment de pertinença i compromís.

Taula 5.15: Indicadors de valors i actituds-Automotivació.

Taula 5.16: Indicador de valors i actituds-Flexibilitat i Adaptabilitat.

Taula 5.17: Indicador de valors i actituds-Creativitat.

Taula 5.18: Indicador de valors i actituds -Compensació.

Taula 5.19: Indicadors de aptituds-Educació Reglada.

Taula 5.20: Indicadors de aptituds-Educació Especialitzada.

Taula 5.21: Indicador de aptituds-Desenvolupament Personal.

Taula 5.22: Indicador de capacitats-Aprenentatge.

Taula 5.23: Indicador de capacitats-Comunicació.

Taula 5.24: Indicador de capacitats-Lideratge.

Taula 6.1: Dades tècniques de l'estudi empíric.

Taula 6.2: Característiques de la mostra.

Taula 6.3: Nivell d'acord amb cadascuna de les següents afirmacions (1=Gens d'acord; 5=Totalment d'acord)

Taula 6.4: ¿Amb quina freqüència comparteix amb els seus companys de departament... (1=Mai; 5=Sempre)

Taula 6.5: Nivell de satisfacció amb... (1=Gens satisfet; 5=Molt satisfet)

Taula 6.6: ¿Treballava a Caixa Popular abans de 2008?

Taula 6.7: En relació amb el compromís amb l'organització que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal...

Taula 6.8: En relació al nivell de compartir coneixements amb els companys que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal...

Taula 6.9: En relació al nivell de satisfacció al treball que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal...

Taula 6.10: ¿Podria indicar el seu sexe?

Taula 6.11: ¿Podria indicar la seua edat?

Taula 6.12: ¿Ha realitzat recentment una enquesta?

Taula 6.13: ¿On la va realitzar?

Taula 6.14: ¿Quan va durar de manera aproximada?

Taula 6.15: ¿Recorda per a una pregunta important la resposta a l'enquesta?

Taula 6.16: Estadístiques bàsiques 1.

Taula 6.17: Estadístiques bàsiques 2.

Taula 6.18: Estadístiques bàsiques 3.

Taula 6.19: Estadístiques bàsiques 4.

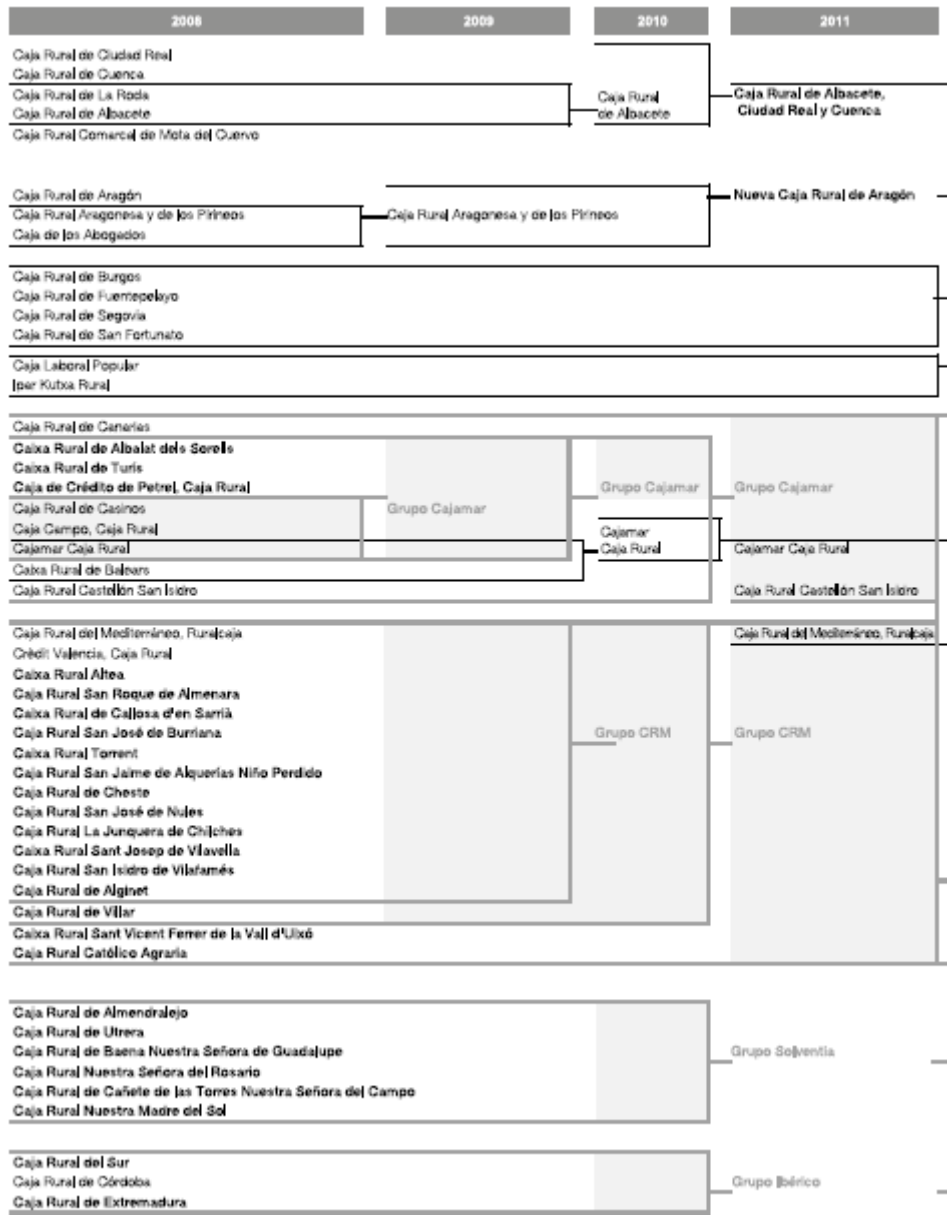
Taula 6.20: Estadístiques bàsiques 5.

Taula 6.21: Estadístiques bàsiques 5.

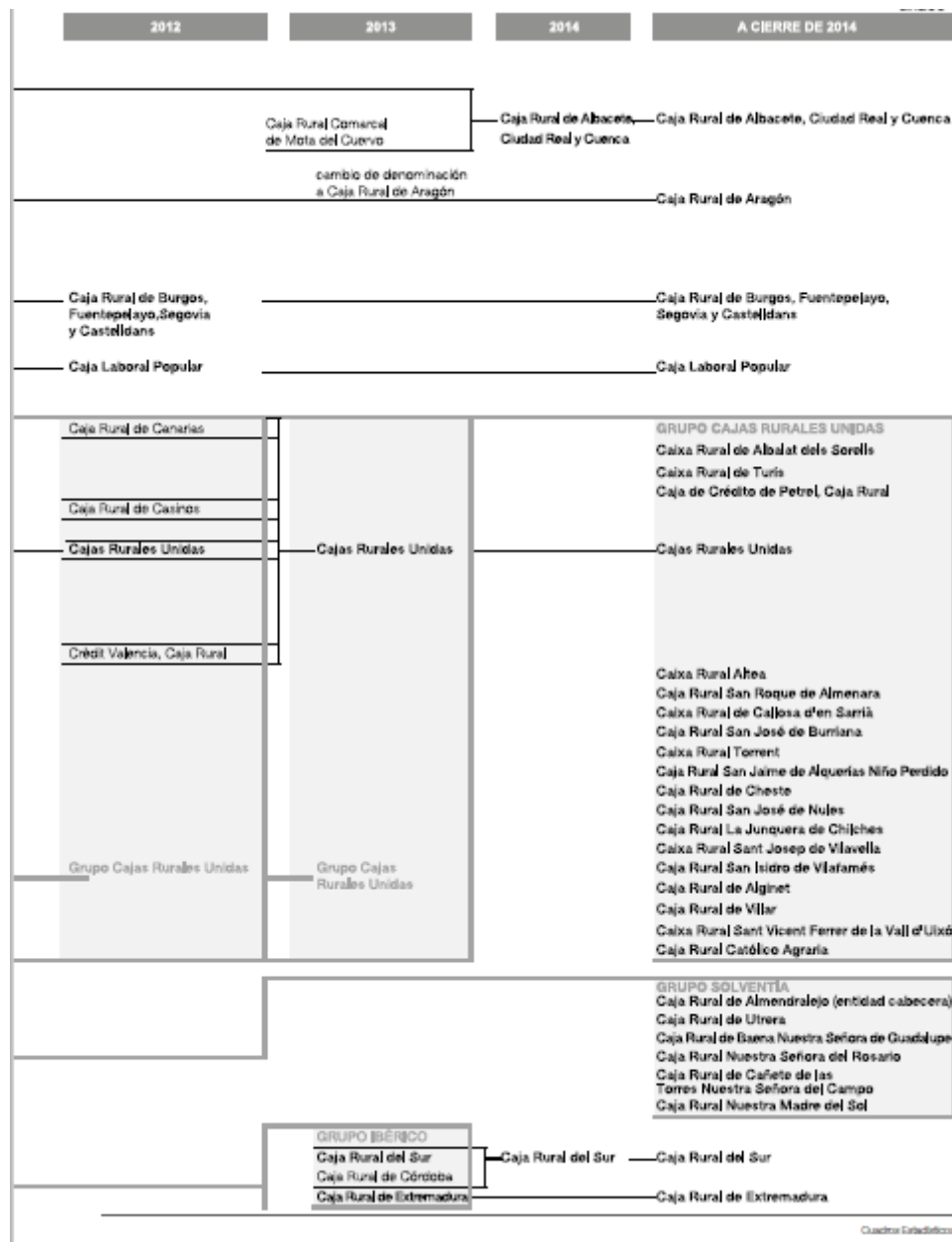
ANNEXES

ANNEXE 1: FUSIONS PRODUIDES EN EL PERÍODE DE 2008 A 2014 AL SECTOR DE LES CAIXES RURALS I DE LA BANCA COOPERATIVA.

1.1. HISTÒRIC DE FUSIONS PRODUIDES EN EL PERÍODE DE 2008 A 2014. ENTITATS AFECTADES PEL PROCÉS.



Unión Nacional de Cooperativas de Crédito/ Anuario 2014



1.2. HISTÒRIC DE FUSIONS PRODUIDES EN EL PERÍODE DE 2008 A 2014. ENTITATS ALIENES AL PROCÉS.

2008	2009	2010	2011	2012	2013	A CIERRE DE 2014
Caja Rural Central	_____					Caja Rural Central
Caja Rural de Gijón	_____					Caja Rural de Gijón
Caja Rural de Navarra	_____					Caja Rural de Navarra
Caja Rural de Salamanca	_____					Caja Rural de Salamanca
Caja Rural de Soria	_____					Caja Rural de Soria
Caja Rural Regional San Agustín de Fuente Álamo Murcia	_____					Caja Rural Regional San Agustín de Fuente Álamo Murcia
Caja Rural de Granada	_____					Caja Rural de Granada
Caja de Crédito de los Ingenieros	_____					Caja de Crédito de los Ingenieros
Caja Rural de Asturias	_____					Caja Rural de Asturias
Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid	_____					Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid
Caixa Rural Galega	_____					Caixa Rural Galega
Cajasiete, Caja Rural	_____					Cajasiete, Caja Rural
Caja Rural de Teruel	_____					Caja Rural de Teruel
Caja Rural de Castilla la Mancha	_____					Caja Rural de Castilla la Mancha
Caja Rural de Zamora	_____					Caja Rural de Zamora
Caixa Rural de L'Alcúdia	_____					Caixa Rural de L'Alcúdia
Caixa Rural La Vall San Isidro	_____					Caixa Rural La Vall San Isidro
Caja Rural San José de Alcora	_____					Caja Rural San José de Alcora
Caixa Rural d'Algemesí	_____					Caixa Rural d'Algemesí
Caja Rural de Casas Ibáñez	_____					Caja Rural de Casas Ibáñez
Caja Rural San José de Almassora	_____					Caja Rural San José de Almassora
Caja Rural Nuestra Señora de la Esperanza de Onda	_____					Caja Rural Nuestra Señora de la Esperanza de Onda
Caja Rural de Betxí	_____					Caja Rural de Betxí
Caja Rural de Guissona	_____					Caja Rural de Guissona
Caja Rural de Villamalea	_____					Caja Rural de Villamalea
Caja de Crédito Cooperativo	_____					Caja de Crédito Cooperativo
Caja Rural de Albal	_____					Caja Rural de Albal
Caixa Popular-Caixa Rural	_____					Caixa Popular-Caixa Rural
Caixa Rural de Benicarló	_____					Caixa Rural de Benicarló
Caixa Rural Les Coves de Vinromà	_____					Caixa Rural Les Coves de Vinromà
Caixa Rural de Vinaròs	_____					Caixa Rural de Vinaròs
Caja de Arquitectos	_____					Caja de Arquitectos

ANNEXE 2: QÜESTIONARI CAPITAL HUMÀ CAIXA POPULAR.

ENQUESTA CAPITAL HUMÀ CAIXA POPULAR

1. Nivell d'acord amb cadascuna de les següents afirmacions

(1=Gens d'acord; 5=Totalment d'acord)

	Gens d'acord				Totalment d'acord
Al meu treball em sent ple d'energia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Al meu treball soc molt persistent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Al meu treball soc molt feliç quan estic a sort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quan m'aïxo pels matins tinc ganes d'anar a treballar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estic molt entusiasmat/da amb el meu treball	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estic orgullós/a del treball que faig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El meu treball és un repte per a mi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
M'és difícil desconnectar del meu treball	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El temps vola quan estic treballant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
M'agradaria continuar la resta de la meua carrera professional amb aquesta organització	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Treballar en aquesta organització és molt important per a mi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Em sent emocionalment unit/da a aquesta organització	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Em sent part integrant d'aquesta organització	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ENQUESTA CAPITAL HUMÀ CAIXA POPULAR

2. ¿Amb quina freqüència comparteix amb els seus companys de departament...

(1=Mai; 5=Sempre)

	Mai				Sempre
... el seu coneixement i experiència de com realitzar el treball?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... els coneixements específics que ha anat adquirint amb el temps per a realitzar el seu treball?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... els mètodes, tècniques i ferramentes que utilitza amb èxit al seu treball?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... els problemes i les solucions que aparèixen amb la realització del seu treball?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... les millores que es poden realitzar al treball?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ENQUESTA CAPITAL HUMÀ CAIXA POPULAR

3. Nivell de satisfacció amb...

(1=Gens satisfet; 5=Molt satisfet)

	Gens probable			Molt probable		
... els seus companys de treball	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... els seus responsables directes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... les recompenses econòmiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... les seues tasques i funcions	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... tot el que apren al seu treball	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... els resultats del seu treball	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Amb quina freqüència sent ganes de deixar el seu treball a aquesta organització? (1=Mai o quasi mai; 5=Tots o quasi tots els dies)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Es probable que deixi el seu actual lloc de treball al pròxim any? (1=Gens probable; 5=Molt probable)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. ¿Treballava a Caixa Popular abans de 2008?

	Si	No
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ENQUESTA CAPITAL HUMÀ CAIXA POPULAR

ÚNICAMENT EN CAS DE CONTESTAR "SI" A LA PREGUNTA 4, CONTESTA A LES SEGÜENTS QÜESTIONS

5. En relació amb el compromís amb l'organització que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal...

	Molt menor al d'abans de 2008	Menor al d'abans de 2008	Similar al d'abans de 2008	Major al d'abans de 2008	Molt major al d'abans de 2008
... el seu compromís és...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... el compromís dels seus companys a Caixa Popular és...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... el compromís dels empleats al sector bancari és, en general...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. En relació al nivell de compartir coneixements amb els companys que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal...

	Molt menor al d'abans de 2008	Menor al d'abans de 2008	Similar al d'abans de 2008	Major al d'abans de 2008	Molt major al d'abans de 2008
... el nivell de compartir coneixement actual és...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... el nivell de compartir coneixement dels seus companys a Caixa Popular és...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... el nivell de compartir coneixements dels empleats al sector bancari és, en general...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. En relació al nivell de satisfacció al treball que existia abans de la Crisi Financera de 2008, en la seua consideració personal...

	Molt menor a la d'abans de 2008	Menor a la d'abans de 2008	Similar a la d'abans de 2008	Major a la d'abans de 2008	Molt major a la d'abans de 2008
... la seua satisfacció actual és...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... la satisfacció dels seus companys a Caixa Popular és...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... la satisfacció dels empleats al sector bancari és, en general...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ENQUESTA CAPITAL HUMÀ CAIXA POPULAR

DADES DEMOGRÀFIQUES

8. ¿Podria indicar el seu sexe?

Home	Dona
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. ¿Podria indicar la seua edat?

Fins 30	31-40	41-50	51-60	61 o més
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Font: Elaboració pròpia.