



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



ADE

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS. UPV

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

LA ADAPTACIÓN DEL CLIENTE A LOS CAMBIOS EN LA BANCA: EL CASO DE PEGO Y LA VALL DE GALLINERA

TRABAJO FINAL DE GRADO

Joan Pérez Morell

Dr.: Joan Enric Úbeda García

Valencia

Septiembre 2018

ÍNDICE DEL TRABAJO

CAPÍTULO 1: Introducción al estudio	5
1.1 Resumen.....	6
1.2 Introducción al estudio	6
1.3 Objetivos	7
1.4 Estructura del trabajo.....	8
1.5 Relevancia del estudio.....	8
CAPÍTULO 2: Marco Conceptual.....	9
2.1 Introducción	10
2.2 La crisis financiera: 1977-1985.....	11
2.2.1 Causas y efectos de la crisis	11
2.2.2 Cambios en la regulación bancaria (1977-1985).....	12
Liberalización de tipos de interés y coeficientes de inversión: Orden del 23/07/1977.....	12
2.2.3 Apertura del sistema bancario español a los bancos extranjeros	13
2.2.4 Reforma: Ley 13/1985.....	13
2.3 Marco Regulatorio en el contexto de la Unión Europea.....	14
2.3.1 Nuevas medidas reguladoras en el marco de la Unión Europea (1988). BASILEA I.....	14
2.3.2 Libertad de circulación de capitales: Ley 18/1992.....	15
2.3.3 Crisis y cambios en el sector bancario: 1994	15
2.3.4 Creación del Banco Central Europeo y cambio de moneda al Euro.....	15
2.3.5 BASILEA II: 2004.....	16
2.4 Crisis económica: “La Gran Recesión” (Inicio: 2007).....	16
2.4.1 Orígenes, causas y desarrollo de la crisis	16
2.4.2 Reestructuración Bancaria	18
FAFF – 2008	18
FROB – 2009	18
Basilea III – 2010.....	18
Sistemas Institucionales de Protección (SIP)- 2010	19
Reforma del Fondo de Garantía de Depósitos (2011).....	19
Proceso de fusiones y absorciones	19
El fin de la reestructuración bancaria	21
2.5 Las Nuevas Tecnologías.....	21

2.5.1 Evolución y uso del internet.....	22
2.5.2 Multicanalidad de la oferta	23
Terminal de autoservicio.....	24
Oficinas bancarias	24
La Banca On line	26
2.5.3 Necesidad de cambios en el modelo bancario.....	27
Pérdida de confianza en las entidades financieras	27
Bajos tipos de interés	28
Cambios regulatorios	28
Cambios tecnológicos.....	29
2.5.4 Retos de la banca en la actualidad.....	29
Afrontar la baja rentabilidad	30
Reducir la tasa de morosidad.....	30
Mejora de la imagen y la reputación	31
La adaptación tecnológica y los nuevos competidores.....	32
Mayor enfoque hacia el cliente.....	33
CAPÍTULO 3: Estudio empírico	34
3.1 Introducción al estudio	35
3.2 Objetivos de estudio	36
Objetivo 1. Estudio de los efectos de la reestructuración bancaria en la fidelidad y comportamiento de la clientela.....	37
Objetivo 2. Determinar los patrones de uso de los servicios bancarios en el contexto de transformación tecnológica del negocio bancario.....	37
Objetivo 3. Investigación del uso de los servicios bancarios de estudiantes dependientes económicamente de sus familias.....	37
Objetivo 4. Estudio de los patrones de uso de servicios bancarios de empresas fintech.	38
3.3 Metodología.....	38
Selección de la muestra	38
Entrevista Previa	40
Encuesta	40
Ficha técnica del estudio.....	42
3.4 Resultados del estudio	42
Objetivo 1. Estudio de los efectos de la reestructuración bancaria en la fidelidad de la clientela.....	43

Objetivo 2. Determinar los patrones de uso de los servicios bancarios en el contexto de transformación tecnológica del negocio bancario.....	46
Objetivo 3. Investigación del uso de los servicios bancarios de estudiantes dependientes económicamente de sus familias.....	51
Objetivo 4. Estudio de los patrones de uso de servicios bancarios de empresas fintech.	52
Capítulo 4: Conclusiones	55
4. CONCLUSIONES	56
BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA	58
BIBLIOGRAFÍA:.....	59
WEBGRAFÍA:.....	61
ANEXOS	63
ENCUESTA	64
EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LOS PRINCIPALES BANCOS ESPAÑOLES.....	70

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Eje cronológico de los hechos más importantes del SBE desde 1970 hasta la actualidad.....	10
Ilustración 2. Grupos bancarios españoles en 1986	12
Ilustración 3. Emisión de titulizaciones europeas en 2007	17
Ilustración 4. Evolución del precio de la vivienda en España.....	17
Ilustración 5. Composición de los grupos bancarios de la actualidad.....	20
Ilustración 6. Viviendas en España con ordenador, acceso a internet y banda ancha.	22
Ilustración 7. Actividades de los usuarios en internet	23
Ilustración 8. Evolución del número de oficinas bancarias en España.....	25
Ilustración 9. Terminal Smart Center Caja de Ingenieros	25
Ilustración 10. App Bankia.....	26
Ilustración 11. Tipos de interés del crédito y morosidad.....	28
Ilustración 12. Tasa de morosidad del crédito (entidades de crédito)	31
Ilustración 13. Captura logo empresas fintech	33
Ilustración 14. Sistema seguido en caso de fincas de pisos	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación de hombres y mujeres de la muestra por edades	39
Tabla 2. ¿Ha cambiado usted de entidad en los últimos 6 años?	43
Tabla 3. ¿Estaría usted dispuesto a cambiar de entidad bancaria?.....	43
Tabla 4. ¿Cuáles son los motivos por los que usted cambió de entidad? (Respuesta múltiple)	44
Tabla 5. ¿Cuáles son los motivos por los que usted cambiaría de entidad? (Respuesta múltiple)	44
Tabla 6. ¿De qué entidad o entidades es usted cliente? (respuesta múltiple) ¿Estaría usted dispuesto a cambiar de entidad?	45
Tabla 7. ¿Por qué razones es usted cliente de este tipo de entidades?	46
Tabla 8. Edad ¿Utiliza el servicio de la banca on line que le ofrece su entidad?.....	47
Tabla 9. Nivel de estudios ¿Utiliza usted el servicio de la banca on line que utiliza su entidad?	47
Tabla 10. ¿Con qué frecuencia utiliza usted este servicio?.....	48
Tabla 11. ¿Qué dispositivo usa usted principalmente para conectarse a la banca on line?.....	48
Tabla 12. ¿Cuáles de las siguientes gestiones realiza usted con la banca on line?.....	49
Tabla 13. ¿Cómo de importante es para usted el trato personal para que no realice sus gestiones mediante la banca on line?	49
Tabla 14. ¿Cómo de importante es para usted el consejo profesional para que no realice sus gestiones mediante la banca on line?	50
Tabla 15. ¿Cómo de importante es para usted la falta de conocimiento tecnológico para que realice sus gestiones mediante la banca on line?	50
Tabla 16. Edad. ¿Cómo de importante es para usted la falta de conocimiento tecnológico?	50
Tabla 17. ¿Cómo recibe usted dicha asignación?	51
Tabla 18. ¿Tiene usted tarjeta de débito propia?	51
Tabla 19. ¿Es usted estudiante y reside fuera del domicilio familiar? ¿Utiliza el servicio de la banca on line Que le ofrece su entidad?	52
Tabla 20. ¿Cómo de importante es para usted el consejo profesional para que no realice algunas de sus funciones on line?	52
Tabla 21. ¿Utiliza algunos de los siguientes servicios ofrecidos por empresas fintech?	53
Tabla 22. ¿En qué grado de acuerdo o desacuerdo está usted con la afirmación de que su entidad fintech le ofrece mejores condiciones que su banco?.....	53
Tabla 23. ¿En qué grado de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?	54

CAPÍTULO 1: Introducción al estudio

1.1 Resumen

El sector bancario ha sufrido múltiples cambios a partir de la crisis financiera de 2007, crisis que afectó de manera especial a la banca española y en la que inició el proceso de reestructuración bancaria (Climent Serrano, 2013). A los cambios regulatorios y estructurales, es necesario sumarle la apuesta tecnológica en el sector financiero y el establecimiento de nuevos competidores.

Para el entendimiento de la situación bancaria actual se ha realizado un resumen de los acontecimientos más importantes ocurridos a partir del 1977, tanto regulatorios como estructurales, comentando también la adopción de las tecnologías de la información en este sector.

Este trabajo ha sido elaborado con el fin de estudiar cuál ha sido el efecto de todas estas modificaciones sobre la clientela de Pego y la Vall de Gallinera. Así pues se pretende analizar la fidelidad de la clientela en este ambiente de transformaciones, además de la adaptación a los nuevos servicios bancarios de base tecnológica y a la contratación de servicios ofrecidos por empresas fintech.

1.2 Introducción al estudio

Cómo se puede observar en el marco conceptual, el sector bancario está caracterizado por verse sometido a continuos cambios regulatorios, sin embargo, se va a hacer hincapié en los cambios producidos a raíz de la crisis financiera empezada en 2007, crisis que como se indica en el artículo de Antonio Torrero Mañas (2010) ha tenido la mayor incidencia en la economía desde la Gran Depresión de 1929, aunque con ciertas diferencias respecto a esta.

Este suceso se desencadena a partir de una pérdida de confianza que tiene como detonante la caída de las hipotecas *subprime* o hipotecas de baja calidad (Álvarez, 2015)

A partir de este momento se inicia un período de crecimiento de la presión regulatoria y de las exigencias tanto por parte de las autoridades nacionales como internacionales, en este sentido destaca el tratado denominado como BASILEA III el cual modifica exigencias como la de liquidez o solvencia.

También se inicia un proceso de fusiones y absorciones de entidades, en el que tienen gran importancia el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria y la aparición de los Sistemas Institucionales de Protección. Así pues el desenlace de este proceso nos lleva a un sistema marcado por el exponencial crecimiento de los principales grupos bancarios y la bancarización de las cajas de ahorro (Fustero, 2015), hasta el punto de la desaparición de todas las cajas de ahorros excepto dos (BDE, 2018).

Los cambios regulatorios, la presión sobre los márgenes y la baja rentabilidad han originado la necesidad de crear un nuevo modelo de negocio, centrado en el cliente y no sólo en los productos ofrecidos, que ayude a la recuperación de la confianza (PWC, 2015). El nuevo modelo de negocio se basa en la multicanalidad, es decir, la prestación de servicios mediante diferentes canales. En este sentido, la tecnología tiene un papel importante, apoyando el desarrollo de la banca *on line* y la creación de aplicaciones móviles que permiten un servicio 24 horas a los clientes. Con esto se ofrece un servicio más completo a los clientes, mediante el que se intenta cambiar la funcionalidad de las oficinas, más enfocadas hacia el asesoramiento profesional y menos enfocadas hacia tareas rutinarias.

A estos problemas para adaptarse a la nueva situación se suma la aparición de las empresas *fintech*, que se han convertido en las principales competidores de la banca tradicional (PWC, 2015). Las *fintech* son empresas de base tecnológica que ofrecen servicios financieros especializados, como métodos de pago electrónicos, empresas de asesoramiento personal, de inversión y de gestión de patrimonios. Este tipo de empresas en su mayoría son *Startup* no obstante también encontramos empresas como Amazon, Google, Apple o PayPal las cuáles son las principales competidores de la banca (Igual, 2016).

En conjunto, podemos observar un grupo de cambios a los que la banca se ha adaptado y algunos a los que aún se tiene que adaptar con el fin de cubrir las nuevas y cambiantes necesidades de los clientes.

1.3 Objetivos

Este trabajo tiene como principal objetivo ver cómo se han adaptado los clientes a los cambios que se han producido en la banca, no obstante este objetivo principal contiene determinados sub-objetivos, los cuáles son los siguientes:

- Conocer los cambios bancarios más importantes que han marcado el sistema bancario.
- Identificar el efecto que han tenido los cambios regulatorios en el sector estudiado.
- Determinar las fusiones y absorciones que configuran los principales grupos bancarios actuales.
- Confección de un nuevo modelo basado en el cliente
- Enumerar los retos actuales de las entidades financieras
- Conocer la adopción de las nuevas tecnologías por la banca tradicional.
- Multicanalidad de la oferta bancaria.
- Los nuevos competidores de la banca tradicional y su estrategia frente a ellos.

Una vez se ha obtenido el conocimiento suficiente acerca de las modificaciones sufridas por el sector, se ha realizado un estudio sobre la población de Pego y la Vall de Gallinera para ver cómo se han adaptado los clientes de estos municipios a los numerosos cambios descritos anteriormente, tanto los sufridos por la reestructuración, cómo por la adopción de las tecnologías de la información o la entrada de nuevos competidores en el sector.

1.4 Estructura del trabajo

El trabajo se ha dividido en cuatro capítulos, empieza con una breve introducción que ayuda al entendimiento general del trabajo, para seguir con el marco conceptual. El marco conceptual está clasificado en cuatro secciones, la primera de ellas se centra en la evolución histórica de la banca desde la crisis económica de 1977, pasando por la entrada en la Unión Europea en 1986, hasta la crisis financiera del 2007. En segundo lugar se ha expuesto el efecto de la tecnología sobre el sector bancario teniendo en cuenta la multicanalidad de la oferta y centrándose en los principales canales usados en la actualidad. En tercer lugar se han expuesto las razones por las que se consideraba necesario un cambio en el modelo bancario acabando con los retos a los que se tienen que hacer frente para adaptarse a la nueva situación del mercado.

El tercer capítulo del trabajo es un estudio sobre la población de Pego y la Vall de Gallinera, mediante el cual se pretende conocer la adaptación de la clientela a los cambios producidos en el sector bancario, tanto regulatorios, estructurales o tecnológicos.

Por último, el trabajo acaba con las conclusiones extraídas del análisis anterior.

Al final del trabajo también se pueden consultar las referencias y bibliografía que se han utilizado para el soporte del trabajo. Además también se pueden encontrar los documentos anexos que se han considerado relevantes en el trabajo.

1.5 Relevancia del estudio

En la actualidad, las entidades financieras tienen especial relevancia en la economía y en la sociedad en general, hasta el punto de considerarse Entidades de Interés Público. Son empresas de las que todos somos clientes y que participan en la vida de muchas personas, dando la seguridad a los clientes de que sus ahorros están a salvo o a la hora de pedir un crédito para la compra de una casa u otros bienes de igual importancia.

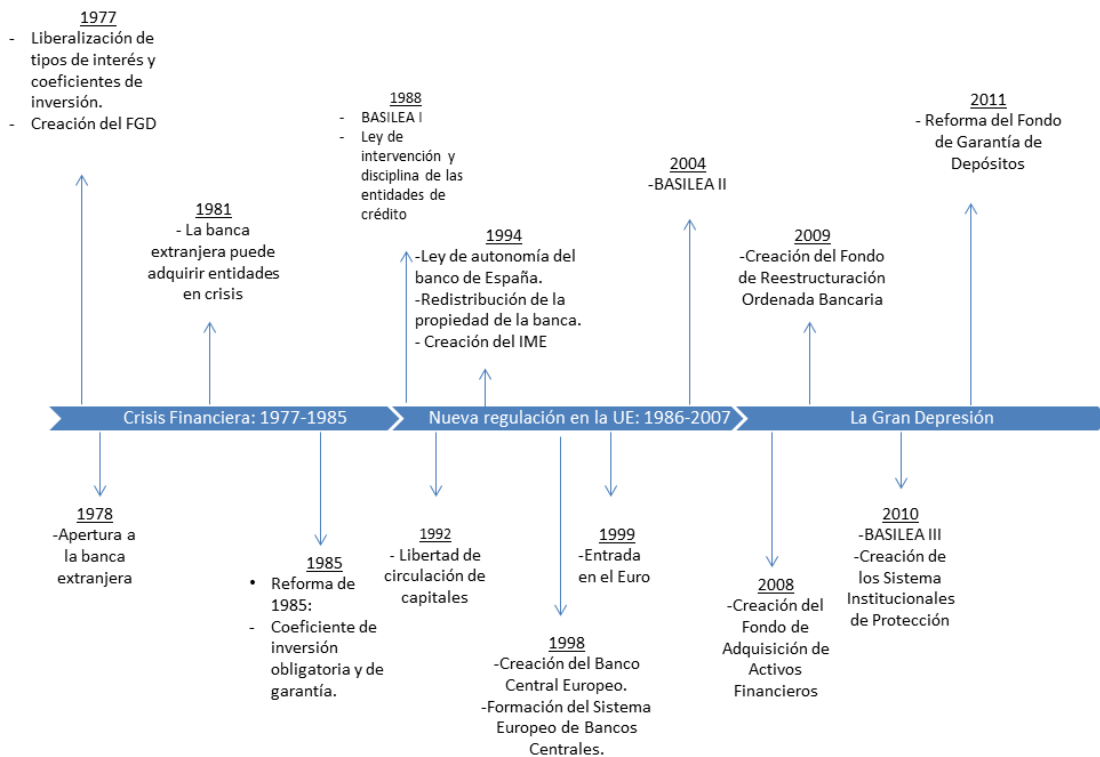
Así pues, resulta importante conocer cómo se ha estructurado el sector bancario desde el pasado hasta la actualidad, así como conocer las tendencias que se esperan para el futuro, por lo que conocer la adaptación de los clientes al nuevo modelo bancario puede determinar el camino que seguirá la banca.

CAPÍTULO 2: Marco Conceptual

2.1 Introducción

Con el fin de entender cómo se ha llegado al Sistema Bancario Español actual, vamos a realizar un recorrido a lo largo del tiempo, empezando desde la crisis financiera que empezó en 1977 y perduraría hasta 1985, cuyas secuelas y de la forma en la que fue resuelta surgieron las bases sobre las que se asienta el actual sistema financiero español, como dice Pablo Martín Aceña (2005). Posteriormente también veremos la regulación que fue aplicada con la entrada de España en la Unión Europea y los cambios que supuso; finalizando con la crisis actual, también denominada la “Gran Recesión” (Tapia y Astarita, 2011). Esta crisis empezó en 2007 y ha supuesto una fuerte reestructuración bancaria marcada por el proceso de fusiones, absorciones y extinción de entidades, además de otros cambios regulatorios que se explican seguidamente.

Ilustración 1. Eje cronológico de los hechos más importantes del SBE desde 1970 hasta la actualidad



Elaboración propia a partir de datos recopilados del Banco de España y Banco Central Europeo (2018)

2.2 La crisis financiera: 1977-1985

2.2.1 Causas y efectos de la crisis

Estamos ante la crisis que, según Valero y Ontiveros (2013), ha sido la mayor crisis bancaria de la historia por su duración y elevado número de entidades afectadas.

Las causas de esta crisis bancaria, a juicio de Valero y Ontiveros (1988) son tres:

En primer lugar la transformación del sistema bancario y la adaptación de las entidades a la misma, ya que la liberalización que se produjo en el prelude de la crisis, una liberalización que derivó en un aumento de la competencia en la captación de pasivo al que muchos bancos no pudieron hacer frente. Esta situación fue acompañada por la crisis económica que afectó a las empresas industriales generando una mayor morosidad e insolvencia, lo que tuvo un efecto negativo para los bancos que actuaron como acreedores o como accionistas.

Otro factor que fomentó la crisis es la inexperiencia y poca profesionalidad de los directivos o responsables de los bancos, principalmente aquellos directivos de los bancos creados recientemente, los cuales asumieron riesgos innecesarios y que resultaron especialmente negativos en este ambiente de crisis.

El último factor considerado fue la falta de una legislación adecuada, que apoyara el control supervisión sobre las entidades de crédito, un control que se había perdido en el proceso de liberalización, y una normativa y plan de acción para hacer frente a la situación de crisis.

Los efectos sobre las entidades financieras fueron contundentes, ya que resultaron afectadas 56 de las 110 entidades del momento (51% de las entidades). Así pues, 26 de estas entidades fueron absorbidas por otros bancos, otros fueron absorbidos por entidades extranjeras, aunque tan solo 6 bancos fueron extinguidos como tales y liquidados. El efecto conjunto, fue un coste asociado del 15% del PIB (Villafañe, 2014).

Las absorciones las realizaron los 5 principales bancos privados destacando la compra de la Banca Catalana por parte del Banco de Vizcaya y la del Banco Urquijo por el Hispanoamericano. Por otro lado, también se formaron grupos bancarios liderados por los principales bancos del país.

Ilustración 2. Grupos bancarios españoles en 1986

Grupo Banesto (14 bancos)	Grupo Central (8 bancos)	Grupo Hispano (6 bancos)	Grupo Bilbao (9 bancos)
<ul style="list-style-type: none"> • Español de Crédito • Madrid • Desarrollo Económico Español • Vitoria • Abel Matutes Torres-Blanco de Ibiza • General • Peninsular • Albacete • Alicante de Comercio 	<ul style="list-style-type: none"> • Central • Fomento • Valencia • Granada • Internacional de Comercio • Crédito e Inversiones • Noroeste • Sevilla 	<ul style="list-style-type: none"> • Hispano Americano • Urquijo-Unión • Mercantil de Tarragona • Hispano Industrial • Jerez • Norte 	<ul style="list-style-type: none"> • Bilbao • Industrial de Bilbao • Más Sardá • Comercio • Promoción de Negocios • Huesca • Oeste • Extremadura • Latino

Fuente: ONTIVEROS y VALERO: "El sistema financiero" (1988).

2.2.2 Cambios en la regulación bancaria (1977-1985)

Liberalización de tipos de interés y coeficientes de inversión: Orden del 23/07/1977

Hasta este momento, el sistema bancario estuvo marcado por una fuerte intervención del estado, desde la apertura de sucursales hasta el establecimiento de los tipos de interés, como afirma Carles Sudrià (2014). El proceso de desmantelamiento de esta fuerte intervención ya empezó con el Decreto del 9 de Agosto de 1974 mediante la cual se establecía la libertad de apertura de oficinas, consiguiendo que se duplicaran el número de oficinas entre 1974 y 1978, Julio Argüelles Álvarez (1998). Posteriormente, en 1977, se liberalizaron los tipos de interés a corto plazo y se suprimieron los coeficientes de inversión obligatoria. Con estas medidas se buscaba una mayor eficiencia de los mercados y de los intermediarios financieros.

Las consecuencias fueron una mayor competencia en la consecución de pasivo y también en la concesión de créditos.

El Fondo de Garantía de Depósitos

El Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) fue creado en 1977 para salvaguardar los ahorros de clientes de entidades con problemas. El FGD nació sin personalidad jurídica, por lo que en 1978 se creó la Corporación Bancaria S.A., entidad que administraría las entidades en crisis intervenidas por el Banco de España hasta 1980, momento en el cual el Fondo de Garantía de Depósitos fue dotado con personalidad jurídica (Martín Aceña, 2005).

La manera de actuar era similar para los diferentes casos, se adquiría la mayor parte de las acciones de la entidad, se nombraba una nueva administración para culminar con su venta mediante subasta pública.

2.2.3 Apertura del sistema bancario español a los bancos extranjeros

Este es un proceso que empieza con el Real Decreto 1388/1978 el cual regulaba la presencia de banca extranjera en España. A partir de este momento se permite que bancos extranjeros operen en España aunque con múltiples restricciones, ya que “la legislación establecía que los bancos extranjeros no podían disponer de más de tres oficinas en el territorio nacional y que el volumen de financiación obtenida no podía superar el 40% de la inversión crediticia destinada a residentes españoles” (Argüelles, 1998:135).

Posteriormente, en 1981, se permitió que las entidades extranjeras pudieran adquirir entidades en crisis, aplicando las mismas condiciones que la de los bancos nacionales a las entidades en esta situación.

2.2.4 Reforma: Ley 13/1985

El objetivo principal de esta ley era promover unas nuevas bases para regular el coeficiente de inversión y el de garantía. Y es que la regulación que se encargaba de estos coeficientes se había generado progresivamente con el paso de los años, sin seguir ningún orden concreto y en función de la necesidad de cada momento, esto propició una inconexión entre las normas que se aplicaban hasta el momento, surgiendo así la necesidad de crear unas bases que facilitaran la uniformidad y homogeneidad de las normas (BOE, 1985).

El coeficiente de inversión se modificó con el objetivo de dar un trato uniforme a todas las entidades y eliminar ventajas o tratos preferentes a entidades en los coeficientes de inversión recursos propios y obligaciones de información a intermediarios financieros como la Ley 13/1985 nos indica.

Con esta ley también se pretendía una modificación de los criterios que se aplican para la valoración de los recursos propios, unos criterios que se adaptaran a las necesidades reales de cada entidad además de aportar diferentes soluciones y caminos a seguir para las entidades con recursos insuficientes. Por otro lado, también realizó una modificación sobre el coeficiente de solvencia con la finalidad de establecer unos recursos propios mínimos, este coeficiente se calcula en función de las inversiones que se realicen y los riesgos asumidos como se refleja en la Ley 13/1985, y no como el coeficiente de garantía que fue utilizado hasta el momento, el cual regulaba la relación entre recursos propios y ajenos considerando principalmente el riesgo derivado de los acreedores y no de las operaciones realizadas por las entidades (Valero y Ontiveros, 2013).

Otra modificación importante en 1985 que seguía la misma línea de homogeneización e igualdad de trato para todas las entidades fue que las cajas de ahorro pudieran abrir oficinas libremente dentro de la comunidad autónoma, lo que en 1989 se extendería a todo el territorio nacional.

2.3 Marco Regulatorio en el contexto de la Unión Europea

Con la entrada en la Unión Europea (UE) hubo una modificación del marco de la normativa, armonizando los contenidos a los del resto de países que la componían. Así pues, a pesar de la liberalización vivida durante los años anteriores de la entrada aún había ciertas barreras para entidades extranjeras. Esta nueva etapa dentro de la UE favoreció la una liberalización y apertura al exterior más rápida que si la entrada en la UE no se hubiese producido como nos señalan Casado, Campoy y Chuliá (1995).

Así, según estos autores, se pretendía crear un mercado financiero unificado con libertad de circulación de capitales y libertad en la prestación de servicios, para ello era necesaria una previa unificación de la normativa de cada país con la del resto lo cual se consiguió con Libro Blanco sobre el Mercado Interior.

2.3.1 Nuevas medidas reguladoras en el marco de la Unión Europea (1988). BASILEA I

Los acontecimientos históricos señalados anteriormente evidenciaban una manifiesta necesidad de supervisión de Entidades Financieras bajo un régimen especial que cubriera la falta de información y conocimientos por parte de los clientes. Hasta el momento, la normativa existente presentaba deficiencias graves debido a la mala aplicación y a las lagunas y a la mala conexión entre normas. Con esta ley se establece una normativa sancionadora que incluye los sujetos pasivos, se determinan las infracciones existentes y el abanico de sanciones en función de la gravedad de la infracción cometida.

En cuanto al BASILEA I sabemos que tenía como propósito establecer unos parámetros de solvencia más elevados y reducir el riesgo sistemático, además de propulsar la igualdad en las condiciones de competencia de los bancos de los diferentes países; cabe destacar que el éxito de esta medida fue su simplicidad (Martínez Álvarez, 2009)

La creación de la Unión Europea buscaba una Unión Monetaria con libertad de movimiento de capitales, autoridad monetaria común y una política monetaria unificada para todos los países que la componen(BCE).

2.3.2 Libertad de circulación de capitales: Ley 18/1992

En la línea de conseguir una economía más abierta con los países que conforman la UE, se estableció la Ley 18/1992 la cual contiene normas en materia de inversiones extranjeras en España. Se consiguió eliminar ciertas restricciones que posicionaron a España al mismo nivel de apertura al exterior que países punteros como Alemania y Gran Bretaña como indica el diario El País (Martín, 1991).

2.3.3 Crisis y cambios en el sector bancario: 1994

En 1993 tuvo lugar una crisis económica que dio lugar a un aumento del desempleo y de la deuda pública, además de la caída de la inversión como se explica en una edición de El Periódico (Fernández, 1994). Todo esto derivó en una serie de cambios en el sector bancario entre los que destacan la Ley de Autonomía y la redistribución de la propiedad de la banca. La ley de Autonomía estableció el Banco de España como responsable de la política monetaria, además de modificar las relaciones con el Gobierno, quedando prohibida la financiación de las Administraciones Públicas; de esta manera el Banco de España solo tenía que informar al Gobierno de las políticas y de su ejecución, cumpliendo el requisito de la Unión Europea de un banco central independiente del Gobierno.¹

Otro hecho ocurrido en este período fue la creación del Instituto Monetario Europeo para una mejor cooperación entre bancos centrales y una mejor coordinación entre las políticas monetarias, así como preparar la creación del Sistema Europeo de Bancos Centrales y el establecimiento de una moneda única, el Euro.

2.3.4 Creación del Banco Central Europeo y cambio de moneda al Euro

En el contexto de la creación e introducción del Euro en 1999 como moneda de la Unión Europea (Unión Económica y Monetaria), en 1998 se creó el Banco Central Europeo (BCE) y el Sistema Europeo de Bancos Centrales (SEBC).

Integrado por el BCE y el resto de bancos centrales de la zona Euro, entre las funciones de este nuevo banco central destacaban, en sus inicios, la ejecución de la política monetaria y la contribución a la supervisión de entidades de crédito y emisión de billetes de la Eurozona (de Arce, 1998).

¹ https://www.bde.es/bde/es/secciones/sobreelbanco/historiabanco/Del_Banco_de_San/

2.3.5 BASILEA II: 2004

La simplicidad del BASILEA I, anteriormente comentada, dio lugar a la necesidad de creación de un nuevo acuerdo más complejo, lo que derivó en el nuevo BASILEA II, el cual se sustentó en tres pilares básicos; el primero de ellos eran unos requerimientos de capital mucho más ajustados a los riesgos tomados por las entidades y tomando en consideración el riesgo operacional. El segundo pilar era el de la supervisión, mediante la cual se pretendía evaluar el riesgo global de cada entidad y las capacidades de estas para hacerle frente a la gestión del riesgo. Por último y no menos importante, se pretendía aumentar la transparencia de las entidades, en cuestiones de riesgo y capital (Martín Álvarez, 2009).

2.4 Crisis económica: “La Gran Recesión” (Inicio: 2007)

2.4.1 Orígenes, causas y desarrollo de la crisis

Los efectos de esta crisis se han notado en los países más industrializados, los cuales han vivido una situación de inestabilidad y desequilibrios financieros y económicos, que se han expandido ayudados por la globalización actual, y más aún desde la entrada en la Unión Europea en el caso de España.

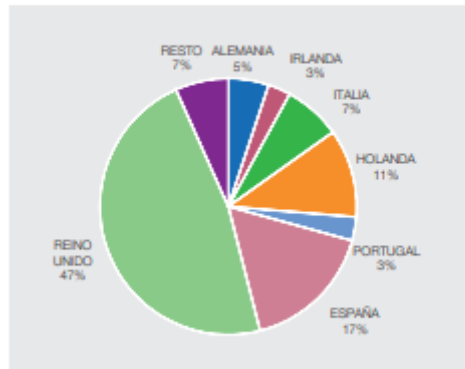
Esta crisis tiene sus orígenes en Estados Unidos con las hipotecas *subprime*, ya que se concedían hipotecas de alto riesgo, lo que llevó a una burbuja inmobiliaria en Estados Unidos que redujo su crecimiento como se comenta en el artículo de El Economista (Nadal, 2012). Este mismo hecho se produjo posteriormente con las denominadas “hipotecas basura” europeas, sobre todo a través de la titularización, mediante la cual las entidades financieras transmitían los derechos de crédito a inversores y así conseguían recursos para continuar concediendo hipotecas. El problema vino cuando se incrementó la morosidad y la incapacidad para hacer frente a los pagos, lo que derivó en la quiebra de algunas entidades de crédito.

Además las entidades también tuvieron problemas de financiación debido al incremento de la prima de riesgo y a la falta de financiación mayorista, que afectó principalmente a las entidades que dependían principalmente de las titulaciones como se indica en el artículo “Algunas implicaciones de la crisis financiera sobre la banca minorista española” (Fernández y García, 2008)

Las causas de la crisis expuestas no tuvieron la misma intensidad sobre la economía española, ya que algunas fueron más relevantes que otras. Así pues, el efecto de la exposición a la crisis de las *subprime* fue reducido. En cambio, la falta de financiación mayorista a través de activos titulizados sí tuvo un grave impacto debido a la importancia de este método de consecución de recursos por parte de las entidades financieras, de hecho España fue el segundo emisor de activos titulizados solo por detrás del Reino Unido (Álvarez, 2008) como se puede observar en el siguiente gráfico.

Ilustración 3. Emisión de titulizaciones europeas en 2007

EMISIÓN DE TITULIZACIONES EUROPEAS EN 2007
(% sobre el total)



FUENTE: ESF.

Fuente: ESF (2007)

Otro elemento explicativo de la magnitud de la crisis iniciada en 2008 fue la caída del precio de la vivienda como se puede observar en el gráfico. Este hecho es uno de los más influyentes en la crisis en España debido a la importancia de la construcción, ya que la inversión en vivienda suponía en la época de auge un 12% del PIB mientras que en 2011 esta inversión solo suponía un 7% del PIB, una caída notable (Ortega y Peñalosa, 2012).

Ilustración 4. Evolución del precio de la vivienda en España



Fuente: INE, 2017

La reducción de la inversión en construcción también trajo consigo efectos sobre el empleo, pasando de una tasa de desempleo del 8,42% en el primer cuatrimestre de 2007 a un 26,94% en el primer cuatrimestre de 2013 según datos del Instituto Nacional de Estadística (2014).

2.4.2 Reestructuración Bancaria

A partir del año 2007 se empezaron a establecer una serie de medidas para hacer frente a la crisis internacional que se vivía en ese año, medidas que afectan a todo tipo de entidades financieras, ya sean Bancos, Cajas de Ahorros o Cooperativas de Crédito.

FAFF – 2008

La dificultad de financiación interbancaria provocó la formación del Fondo de Adquisición de Activos Financieros en 2008. Con una capacidad de hasta 50000 millones de euros según se expone en el trabajo de Víctor Sánchez Martín (2016), compró activos financieros de alta calidad de las entidades de crédito, principalmente cédulas hipotecarias y bonos de titulización.

FROB – 2009

El FROB o también llamado Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria nació en 2009 a través del Real Decreto Ley 9/2009 con los objetivos de gestionar la reestructuración y liquidación de las entidades de crédito, ayudar al proceso de integración propiciando la recapitalización de entidades viables mejorando el tamaño y eficiencia y contribuir al reforzamiento de sus fondos propios.

EL Real Decreto 9/2009 también puso en marcha una serie de medidas aplicables a aquellas entidades que tenían debilidades que afectarían a su continuidad, marcando la presentación de un plan de acción que garantizase la viabilidad, en este proceso el FROB intervenía otorgando financiación al Fondo de Garantía de Depósitos para que este apoyase la continuidad del plan de acción propuesto. En el caso de que dicho plan no se presentara, no fuese viable según la consideración del Banco de España o se incumplieran las medidas propuestas, el FROB intervenía sustituyendo el consejo de administración y designando uno nuevo (Menéndez, 2010).

Basilea III – 2010

El inicio de la crisis marcó la necesidad de un nuevo acuerdo, el Basilea III (2010), esta sucesión de acuerdos y nueva normativa se debió a las deficiencias existentes en ambos. El Basilea II no acabó con el establecimiento del Basilea III sino que se produjeron modificaciones en la regulación de la solvencia, también se estableció un tratamiento diferenciado para las

entidades sistémicas o también llamadas “demasiado grandes para caer”, además de fijar unos estándares oficiales para el riesgo de liquidez. Todas estas medidas se entendieron se construyeron sobre un terreno inexplorable por lo que la modificación era bastante probable como afirma Raimundo Poveda (2011).

Sistemas Institucionales de Protección (SIP)- 2010

Los SIP surgen en 2010 mediante el Real Decreto Ley 11/2010, y cobran especial relevancia para las cajas de ahorros, constituyendo una alternativa a las fusiones tradicionales articuladas a partir del FROB. Los SIP pasan a ser grupos consolidables bajo el control de una entidad dominante, por lo que también se denominan fusiones frías.

Reforma del Fondo de Garantía de Depósitos (2011)

El FGD sufrió una reforma en 2011 a través del Real Decreto-Ley 16/2016 con los objetivos de unificar los tres fondos de garantía existentes hasta el momento (para Bancos, Cajas de Ahorro y Cooperativas de Crédito) en uno solo, manteniendo sus principales características. Además para mejorar la flexibilidad de este nuevo fondo se mejoró la función del reforzamiento de la solvencia y el funcionamiento de las entidades (BOE, 2011).

Proceso de fusiones y absorciones

El Sistema Bancario Español como lo entendemos hoy en día es consecuencia de un conjunto de fusiones y absorciones que se ha producido sobre las entidades financieras, un proceso que tuvo como propulsor la crisis financiera y económica de 2007 y que fue dirigido y reglado por algunas de las medidas que ya hemos comentado.

Todo este proceso tuvo un especial impacto sobre las cajas de ahorro ya que habían asumido especiales riesgos ligados al sector inmobiliario, siendo las entidades que más créditos hipotecarios concedieron en los momentos previos a la crisis como se indica en el libro El sistema financiero en la España contemporánea (2014). Su proceso de reestructuración tiene algunas particularidades; el primer hito remarcable de este proceso fue la creación del FROB, ya comentado anteriormente, seguido por la reforma de la Ley Orgánica de Órganos Rectores de Cajas de Ahorro (LORCA) impulsada para corregir las dificultades de las cajas de ahorros para generar recursos propios y para reducir las limitaciones que había para la fusión de las cajas. La reforma de la LORCA permitió la emisión de cuotas participativas con derecho a voto, formó el SIP, permitió ceder el negocio de crédito y depósito a un banco controlado por la caja y por último, como se indica en el texto de Herrero y Teijeiro (2012), se permitió la transformación de las cajas a fundaciones con el propósito de gestionar la obra social. Posteriormente, el 2 de febrero de 2012, se estableció el Real Decreto-Ley 2/2012 con el fin de

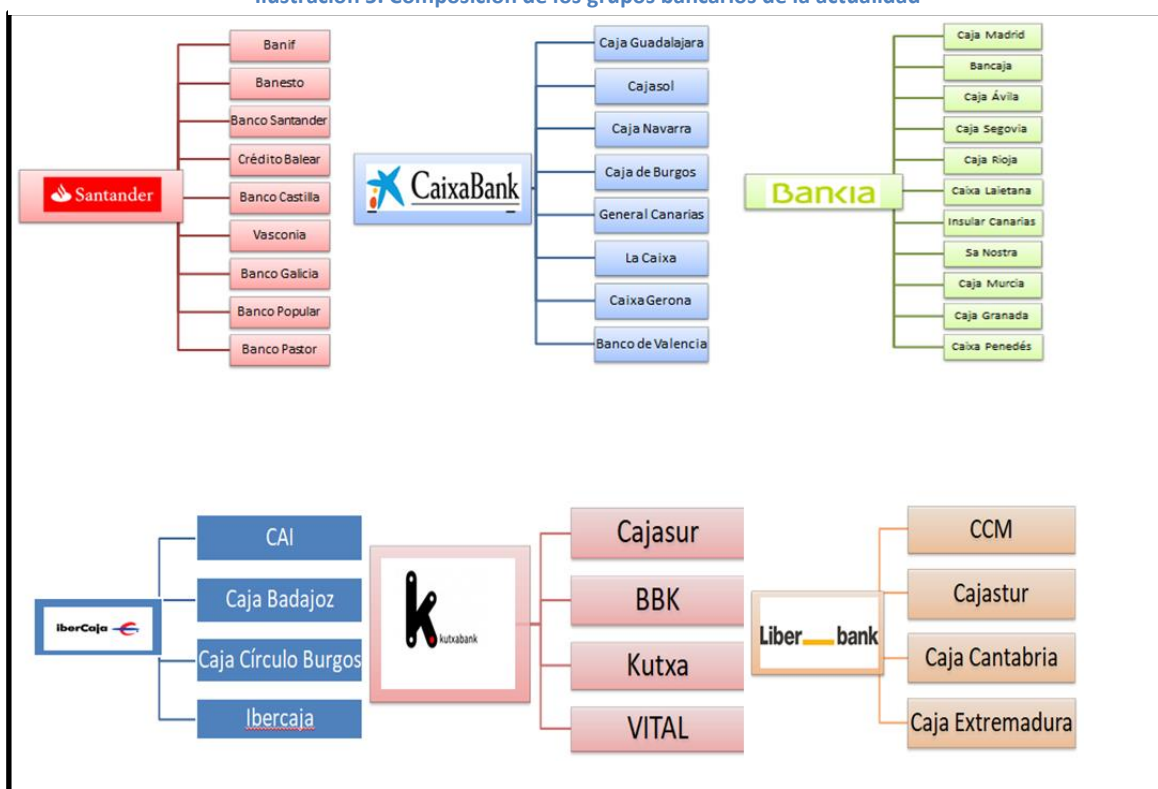
incrementar las provisiones, esta ley fue complementada por el Real Decreto-Ley 18/12 que se focalizó en el incremento de las provisiones relacionadas con la cartera en situación de riesgo normal.

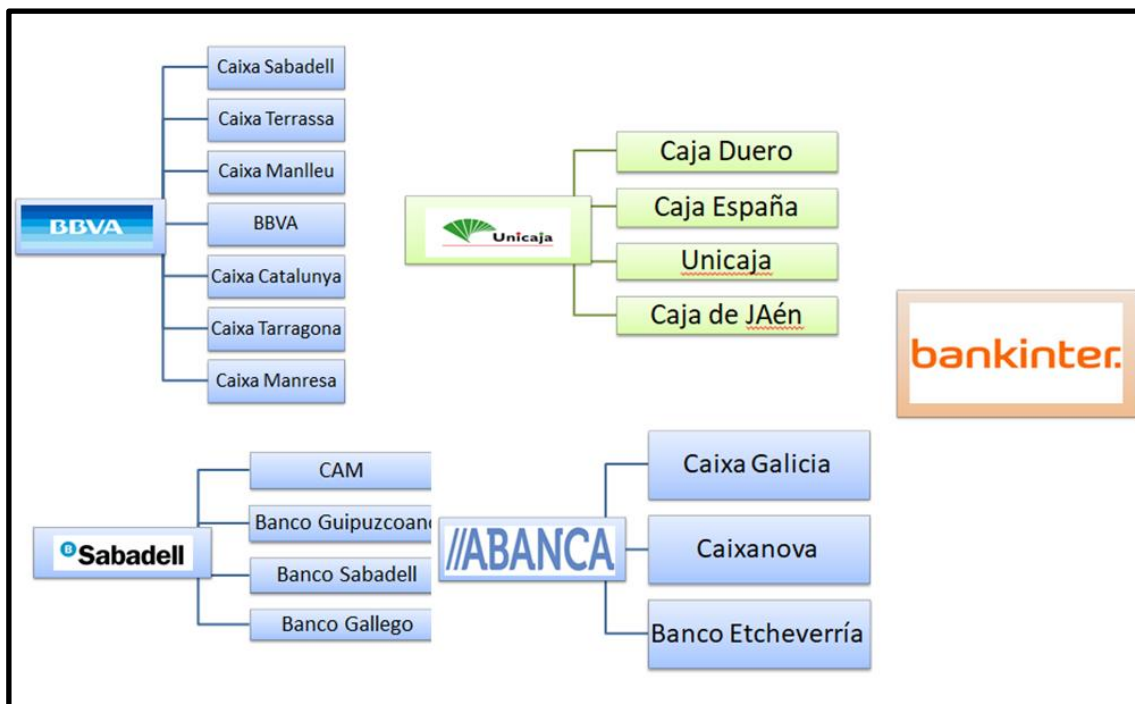
La crisis económica, seguida por la exposición de las cajas de ahorro a un sector inmobiliario en declive con altas tasas de morosidad y la dificultad de financiación en mercados mayoristas, acompañado del marco normativo previamente descrito ha propiciado un proceso de fusiones y absorciones en el sector de las cajas de ahorros, permitido también por la Ley de Cajas de Ahorros de 2013. El efecto de este proceso ha sido la disminución de Cajas de Ahorros, pasando de 45 Cajas a tan solo 2 como se puede observar en el registro de entidades del Banco de España en Julio de:

- Caja de Ahorros y Monte de Piedad Ontinyent
- Colonya- Caixa d’Estalvis de Pollensa

Visto lo ocurrido con las cajas de ahorros, debemos fijarnos en la evolución que han sufrido los bancos en este proceso de reestructuración. Para ello vamos a analizar los actuales grupos bancarios y las entidades que se integraron en estos durante el proceso además de observar brevemente su evolución histórica.

Ilustración 5. Composición de los grupos bancarios de la actualidad





Elaboración propia a partir de datos extraídos del Banco de España (2018).

El fin de la reestructuración bancaria

Como dice Ana Rubio (2014), el fin de la reestructuración financiera actual no ha llegado, y no se necesitan nuevos planes de reestructuración sino finalizar el actual.

El primer punto que se debe solucionar es la situación de las entidades intervenidas, por otro lado está la liquidación de los activos de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria, más conocida como SAREB, y es que su cartera de activos inmobiliarios en junio de 2017 era de 12259 millones de euros (SAREB, 2017), no obstante la complejidad reside en que la venta de estos activos tiene que ser prudente y paulatina, con el fin de no causar efectos significativos en el precio.

Además todavía queda restablecer las condiciones de liquidez en España, así pues hay que eliminar el problema de la fragmentación financiera, estableciendo un mercado único europeo de servicios financieros y garantizando un mejor funcionamiento de la política monetaria. Para este fin es necesaria la armonización de la normativa, una mejor supervisión y resolución bancaria (Abascal, Alonso, Fernández de Lis y Golecki, 2014).

2.5 Las Nuevas Tecnologías

Es innegable el efecto que ha tenido la evolución tecnológica en la sociedad actual, vivimos en un mundo interconectado entre sí, en el que multitud de actividades se pueden realizar a través de nuestros terminales, tanto es así que en el año 2017 el 97.4% de los hogares

españoles disponía de telefonía móvil y el 78.4% disponía de algún tipo de ordenador según datos del Instituto Nacional de Estadística (2017).

Así pues, seguidamente vamos a exponer una breve evolución de las nuevas tecnologías y el efecto que estas han tenido sobre el sector bancario.

2.5.1 Evolución y uso del internet

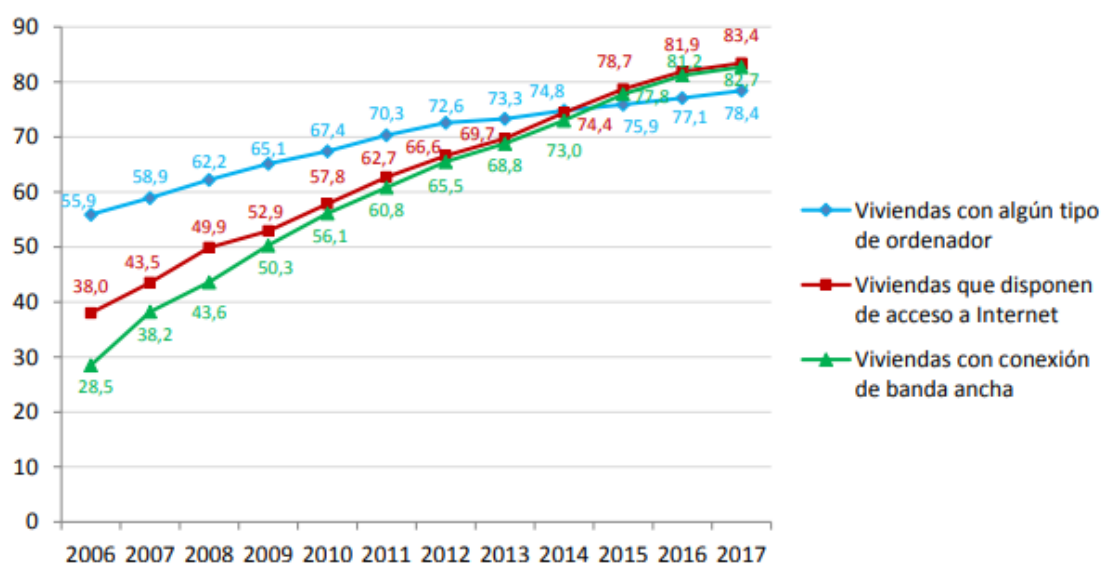
El internet ha sufrido una clara evolución desde su nacimiento hasta hoy, una evolución que se puede clasificar como el paso de la web 1.0, web 2.0 hasta la actual web 3.0. Como web 1.0 entendemos un uso de internet con carencia de interacción entre los diferentes usuarios, más bien con un flujo unidireccional de información, sobre todo con el objetivo de entretenimiento. Más tarde, llega el término Web 2.0, acuñado por Tim O’Reilly para referirse a un nuevo tipo de comunicación y uso del internet, caracterizado por la interacción y comunicación y la libertad de edición y difusión de información (García, 2007).

Así pues llegamos a la web 3.0, mientras que en la web 2.0 el propio usuario es quien controla y gestiona sus actividades, como se afirma en el artículo de Küster y Hernández (2013), la web 3.0 es gestionada por la nube y ejecutada por un dispositivo personalizado.

La expansión del internet en España es de tal magnitud que el 83.4% de los hogares españoles tiene acceso a la red, existiendo una gran variedad de métodos para conectarse, ya sea mediante la fibra óptica, ADSL o módem (INE, 2017).

Ilustración 6. Viviendas en España con ordenador, acceso a internet y banda ancha.

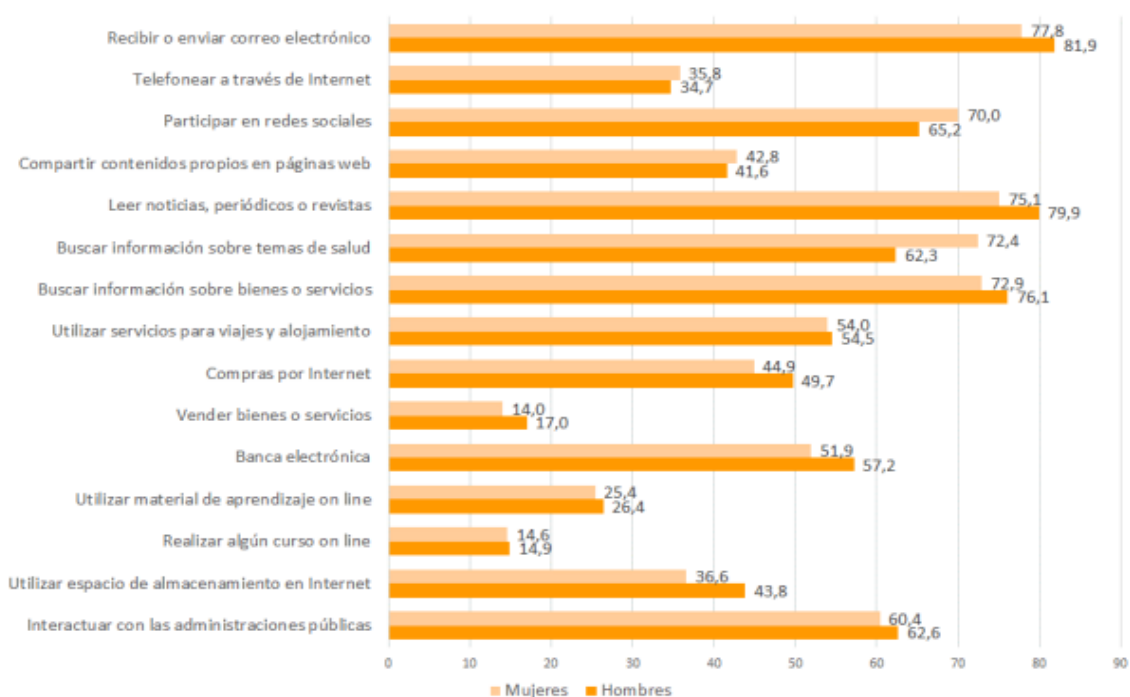
Serie homogénea 2006-2017. Total nacional (% de viviendas)



Fuente: INE (2017)

El método más utilizado para conectarse a internet en 2017 ha sido la banda ancha a través del teléfono móvil (un 76% de las viviendas), seguida por la fibra óptica y el ADSL (49.3% y 41.7% respectivamente), éste último perdiendo fuerza ante la fibra óptica en los últimos años. En cuanto a los usos de internet, como ya se ha dicho anteriormente hay multitud de actividades que se realizan actualmente a través de este medio, entre los cuales destacan el uso del correo electrónico (más del 77% de los usuarios), búsqueda de información y lectura de noticias (por encima del 70% de los usuarios) y el uso de las redes sociales (superior al 65%). No obstante, el uso de la banca electrónica también está entre los principales usos de internet, con un porcentaje del 51,9% de las mujeres y el 57,2% de los hombres como se puede observar en el siguiente gráfico (INE, 2017).

Ilustración 7. Actividades de los usuarios en internet



Fuente: Instituto Nacional de Estadística (2017)

2.5.2 Multicanalidad de la oferta

En primer lugar es importante entender qué es un canal de distribución, así pues entendemos cómo canal de distribución cómo el conjunto de elementos y personas definidos que intervienen para mover el producto desde el lugar de producción hasta el de consumo (Parreño et al., 2003).

En el caso de la banca, no hablamos de un producto tangible, sino más bien de un servicio, intangible e inseparable de la entidad que lo ofrece y que se puede ofrecer mediante multitud de canales. Lo cierto es que la evolución de la tecnología ha tenido un fuerte impacto en la

forma en la que se prestan los servicios bancarios ayudando a la aparición de la banca online y en la promoción de los servicios (Suárez y Bustos, 2008).

Así pues se puede decir que la multicanalidad nace a través banca electrónica, que tiende a generar modelos de negocio mixtos, combinando la forma tradicional de prestar servicio por parte de las entidades financieras. El sector financiero siempre ha sido propenso a la incorporación de las nuevas tecnologías, empezando desde la década de los setenta con la implantación de los primeros cajeros automáticos, más tarde con el establecimiento de la banca telefónica y por último la llegada de internet, que ha revolucionado el sector con la aparición de la banca online (Torrent et al., 2010).

Terminal de autoservicio

El primer cajero automático fue inventado por Luther George Simjian pero no sería hasta 1967 cuando John Shepherd-Barron, en la búsqueda de algún instrumento que le ayudara a sacar dinero sin ser atendido por una persona, instaló el primer cajero en el banco Barclays de Londres.

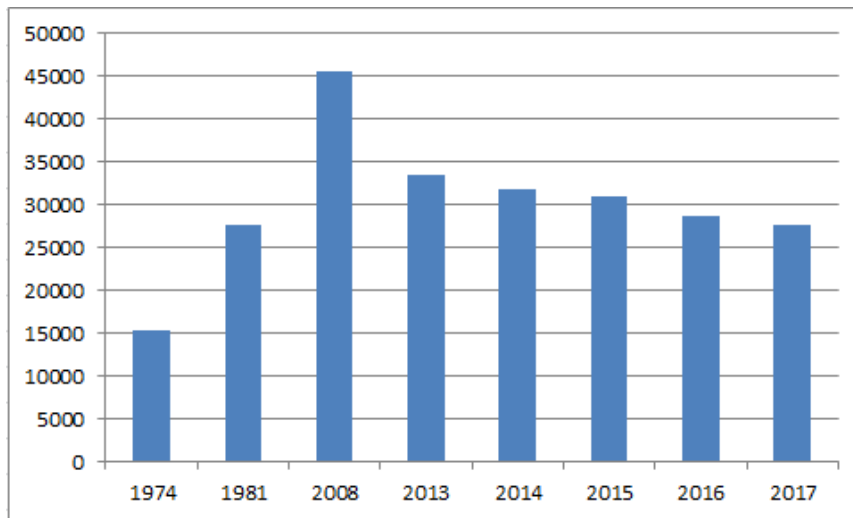
El cajero automático llegó a España en 1974 y fue instalado en una sucursal del Banco Popular en Toledo y fue un completo éxito, que agilizaba las gestiones de los clientes de las entidades y permitía a las entidades delegar este servicio a los propios clientes, fomentando el autoservicio (BBVA, 2015).

El concepto de cajero automático ha quedado atrás, y que ahora se llama terminal de autoservicio. Su principal función era la de extraer dinero mientras que en la actualidad permite realizar muchas de las actividades que se realizan en ventanilla o a través de internet cómo son la compraventa de valores, ingresar y extraer dinero, actualizar la libreta de ahorros y muchas más (Ontiveros et al., 2012).

Oficinas bancarias

Históricamente las oficinas o sucursales bancarias han sido el principal canal para prestar servicios a los clientes, tanto es así que España es el país europeo con mayor número de entidades bancarias, sin embargo en los últimos años las oficinas se han visto afectadas por la creciente importancia de la banca online y las nuevas tecnologías, por lo que su número se han ido reduciendo paulatinamente cómo se puede observar en el siguiente gráfico (Jiménez y Tejero, 2018).

Ilustración 8. Evolución del número de oficinas bancarias en España



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del BDE (2018).

Aunque haya habido una reducción del número de oficinas, esto no significa que estén condenadas a la desaparición, lo que se pretende es una combinación de las oficinas bancarias tradicionales con las nuevas tecnologías. Así pues, el cambio empieza en la estructuración de las oficinas, antiguamente focalizadas en la prestación del servicio en ventanilla mientras que ahora se basan en una oferta de asesoramiento profesional; para ello es necesario que las operaciones más sencillas y repetitivas, como pueden ser el ingreso o extracción de dinero en efectivo o la actualización de la libreta de ahorros, se realicen mediante el autoservicio a través del uso de los terminales de autoservicio (PWC, 2013).

Ilustración 9. Terminal Smart Center Caja de Ingenieros



Fuente: Caja de Ingenieros (2017)

Un ejemplo de entidades de crédito que destacan por el grado de desarrollo de sus terminales de autoservicio son la caja de ingenieros, la cual está instalando terminales que además de las operaciones básicas que realizan los cajeros automáticos también permite realizar videoconferencias con el personal de la entidad o abrir una cuenta a través del escáner de documentos que lleva incorporado.

Otra de las principales preocupaciones es la mejora de la relación entre los gestores de las entidades de crédito y los clientes, para ello las nuevas tecnologías tienen un papel importante, ya que permitirán realizar simulaciones e informar de productos o servicios de forma interactiva. Además también se pretende cambiar la idea de la necesidad de acudir a la oficina bancaria para realizar gestiones o ser atendido por el personal de la entidad, para ello es necesario potenciar la comunicación e interacción con los clientes a través de otros medios que permitan al cliente contactar con el personal en cualquier momento ante cualquier problema o duda que tengan; actualmente algunas entidades ya aplican este concepto mediante el uso de Skype, Hangouts, Facebook y otras herramientas. (Ontiveros et al., 2012).

Ilustración 40. App Bankia



The screenshot shows the Bankia mobile app interface. At the top, there is a header with the Bankia logo, a 'Versión DEMO' label, and a power button icon. Below the header, the text 'Posición global' is displayed next to a bar chart icon. The main section is titled 'Cuentas >' and lists four accounts with their respective balances:

Cuenta	Saldo real	Saldo disponible
20381774120018262759 Cuenta Comun	1.529,46 EUR	1.529,46 EUR
20381774120018262768	470,54 EUR	470,54 EUR
20381774120018262780 Cuenta piso	384,21 EUR	384,21 EUR
20381774120018262799 Cuenta viajes	5.000,00 EUR	5.000,00 EUR
Saldo real total	7.384,21 EUR	
Saldo disponible total		69.473,68 EUR

Below the accounts list, there is a section for 'Tarjetas >'.

Fuente: App Bankia (2018)

La Banca On line

En primer lugar es importante conocer el concepto de banca *on line* y no confundirlo con otros términos como son la banca electrónica y la virtual. La banca online se trata de la línea de negocio de las entidades financieras que distribuye servicios y productos a través de la red, desde los más sencillos como pueden ser la consulta y descarga de movimientos hasta otros más complejos como la apertura de una cuenta (Suárez, 2013).

Tradicionalmente la banca española se ha caracterizado por una amplia red de sucursales para estar cerca del cliente, no obstante el panorama empieza a cambiar con el desarrollo de internet, mediante el cual las entidades pueden estar aún más cerca del cliente en el momento que el cliente desee y sin realizar desplazamientos, además de suponer un ahorro de costes también para la entidad (Climent y Momparler, 2006).

La banca a distancia se inició a través de la banca telefónica, no obstante a partir de los años 60 empezaron a aparecer las primeras aplicaciones telemáticas primero con el objetivo de reducir costes pero poco a poco ha ido ganando importancia en la transmisión de información entre entidades financieras y clientes (Bernal, 2002). El ordenador y el Smartphone han tenido parte del éxito de estas plataformas, éste último ya está más que consolidado como el dispositivo por excelencia para conectarse a internet, en 2017 fue usado por el 93% de usuarios de internet y el 56,7% de los usuarios lo utilizaron para conectarse a la banca online según el Instituto Nacional de Estadística (2018). Por este motivo se han desarrollado múltiples aplicaciones de banca para ordenadores y *smartphones* que permiten estar conectado a la banca y la realización de las gestiones personales, de hecho en la actualidad, los principales grupos bancarios (Santander, Bankia, BBVA, CaixaBank y Sabadell) cuentan con su propia aplicación para sistema operativo Android o iOS.

2.5.3 Necesidad de cambios en el modelo bancario

Como se dice en el informe de Price Waterhouse Cooper (2015) la necesidad del cambio en el modelo bancario, los principales factores que han motivado la necesidad de cambio son la pérdida de confianza de los clientes a las entidades financieras, unos tipos de interés excesivamente bajos que reducen los márgenes, los cambios regulatorios producidos durante estos últimos años de crisis y la llegada de nuevos competidores, las llamadas empresas *fintech*, consideradas por el 55% de los altos directivos, la principal amenaza para la banca tradicional.

Pérdida de confianza en las entidades financieras

La realidad es que la relación de confianza entre entidades financieras y clientes está muy deteriorada (Carbó, 2014), sobre todo después de la crisis económica empezada en 2007. La relación de confianza se sustenta en el hecho de que las entidades realicen actividades por el cliente de forma conveniente y respetuosa con el cliente, y aunque parte de estas responsabilidades pueden ser reguladas por los legisladores, hay otra parte que no.

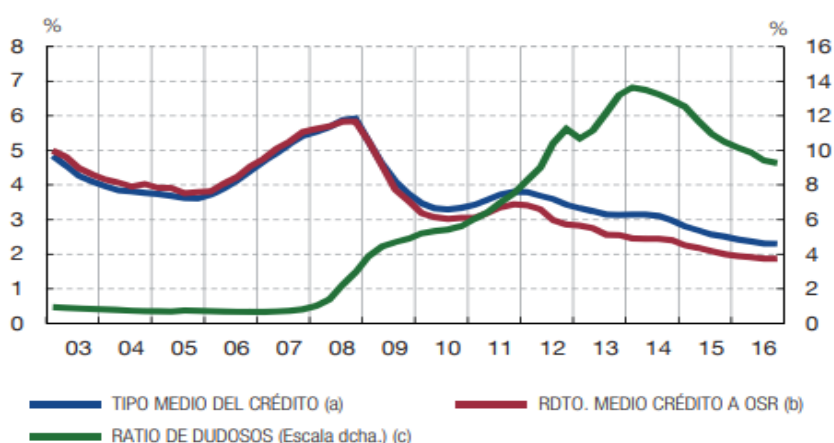
Esto ha provocado un sentimiento de mala actuación por parte de la banca, que ha disparado la deuda y ha favorecido el efecto de la crisis. De esta manera, según el estudio realizado en 2011 por la consultora Edelman, el grado de confianza en los bancos era de 25 en una escala del 0 al 100.

Bajos tipos de interés

En los últimos años se han establecido unos tipos de interés muy bajos que afecta directamente a los resultados de las entidades financieras. Con unos tipos de interés cada vez más bajos y unos tipos de interés oficiales proporcionados por la UEM muy bajos, se reduce cada vez más la rentabilidad (PWC, 2013).

Pero este no es el único problema de las entidades de crédito, a esto se le suma la morosidad que se disparó en épocas de crisis cómo se puede ver en el siguiente gráfico.

Ilustración 11. Tipos de interés del crédito y morosidad



Fuente: Martínez Pagés, J. (2017).

Cambios regulatorios

Los múltiples cambios regulatorios, comentados en anteriores puntos, han derivado en un cambio en el modelo bancario, provocando modificaciones en la estructura bancaria, cómo puede ser la concentración bancaria que tras un proceso de fusiones y absorciones ha reducido el número de cajas y bancos respecto a los momentos previos a la crisis financiera de 2007. También se han modificado los requerimientos de capital para mejorar la solvencia y se ha propuesto una nueva forma de actuar en la que el cliente se sitúa en el centro de la organización y no el producto, predominando ahora las necesidades de flexibilidad, multifuncionalidad y diversidad de servicios que cubran todas y cada una de las necesidades que puedan tener los clientes.²

² https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/aula/aula_870_w.pdf

Cambios tecnológicos

Los continuos avances tecnológicos han provocado la necesidad de ofrecer los servicios bancarios mediante diferentes medios. Así pues en los últimos años ha ganado fuerza la banca *on line* que permite realizar múltiples gestiones por cuenta de los clientes, sin necesidad de ser atendidos por un empleado. La fuerza que ha ganado la banca *on line* ha sido provocada, en parte, por el desarrollo de los dispositivos que se usan para conectarse a ella, cómo son el Smartphone, el ordenador o la Tablet, que permiten al usuario conectarse desde cualquier lugar para realizar sus gestiones.

Además también cabe destacar la evolución en el tipo de conexión, actualmente el usuario se puede conectar a internet prácticamente desde cualquier lugar, esto es gracias al desarrollo de la banda ancha móvil y a la fija que en el último año ha crecido en un 120% según datos del INE (2017).

El nuevo modelo bancario destaca por la multicanalidad, y es que los clientes pueden realizar sus gestiones por varios canales, ya sea mediante banca online como ya se ha dicho, o a través de cajeros o sucursales. En este sentido, las redes sociales también se han desarrollado como un elemento de promoción importante para muchas empresas, y cómo no, también para las entidades financieras, las cuales ofrecen artículos, información de sus webs y productos y noticias culturales y de deportes. Los medios más utilizados para este fin han sido Facebook, en el que los bancos publican una media de 170 contenidos al mes, Twitter y YouTube (Díaz-Cardiel, 2018).

Este desarrollo tecnológico ha traído consigo el nacimiento de las empresas *fintech*, empresas que han pasado a ser uno de los principales competidores de los bancos y que ofrecen distintos productos a través de sus páginas web y aplicaciones electrónicas cómo se explica más adelante.

2.5.4 Retos de la banca en la actualidad

Cómo se señaló anteriormente, la banca ha sufrido múltiples desequilibrios y problemas a partir de la crisis financiera empezada en 2007, lo que ha hecho necesaria la reestructuración bancaria que ha derivado en múltiples cambios en el sector financiero cómo son la concentración bancaria y una regulación más endurecida. Esto ha derivado en un sistema financiero totalmente distinto al que teníamos antes de la crisis, en el que hay que generar nuevos modelos de negocio que garanticen una mejora de la rentabilidad y la eficiencia como argumenta Joaquín Maudos (2016).

Afrontar la baja rentabilidad

La rentabilidad es el mayor reto al que se enfrentan tanto las entidades financieras españolas como las del resto de Europa (Linde, 2016).

Hay diferentes factores que influyen en la baja rentabilidad, el primero que vamos a comentar es el entorno de tipos de interés bajos en el que nos encontramos actualmente, también afectados por la elevada competencia por conseguir clientes, lo que impide elevar los tipos de interés de los préstamos mejorando así los márgenes.

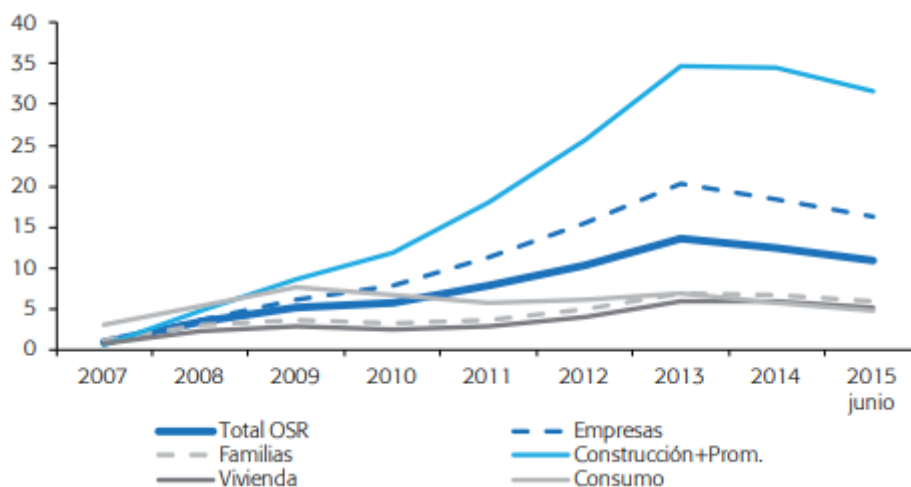
Otro factor que empuja la rentabilidad a la baja también son los bajos niveles de actividad, que a pesar de la mejora de estos últimos años, todavía continúa en niveles bajos. Por último destacar el efecto que tienen los cambios regulatorios sobre la rentabilidad, ya que los requerimientos mínimos de capital no han ido acompañados por una menor percepción del riesgo, siendo el coste de capital superior a su rentabilidad. Por otro lado, como indicó Javier Alonso en la segunda jornada del XXIV Encuentro del Sector Bancario (2017), también se han establecido un volumen mínimo de pasivos con la finalidad de absorber pérdidas, unos pasivos que pueden no resultar baratos para las entidades.

Reducir la tasa de morosidad

Este también es uno de los grandes retos a los que se enfrenta la banca, y es que las provisiones no son favorecedoras, ya que se espera que se mantenga en niveles elevados, especialmente en el caso de España debido a la elevada tasa de paro.

Sin embargo, este factor no afecta a todas las entidades por igual en función del destino de la financiación, ya que como podemos ver en el siguiente gráfico, la tasa de morosidad es diferente en función del sector, siendo muy superior al resto en el caso de la construcción promoción inmobiliaria, situándose en el 31,5% (BDE, 2016).

Ilustración 12. Tasa de morosidad del crédito (entidades de crédito)



Fuente: Banco de España (2016)

Mejora de la imagen y la reputación

La imagen y reputación de la empresa está condicionada por la relación de confianza existente entre las dos partes, es decir, la entidad financiera y el cliente, una relación en la que el cliente confía en la entidad para depositar su dinero y en la que la entidad ofrece financiación confiando en que el cliente va a devolver lo que se le ha prestado siguiendo las pautas contractuales.

Sin embargo, la relación de confianza que hemos mencionado, se ha degradado debido a las malas prácticas realizadas por la entidad y a unas estrategias de negocio equivocadas.

Según indica Javier Alonso (2017), las entidades deben mejorar esta relación de confianza apoyándose en tres pilares, en primer lugar se debe mejorar el lenguaje utilizado, dejando que estos términos expresen con transparencia las características del producto y evitando términos que puedan llevar a confusiones. En segundo lugar es conveniente una mejora de las prácticas utilizadas para la comercialización de los productos, asegurándose de que los clientes entiendan lo que están firmando, por lo que también sería adecuado evitar la venta de productos con unas características determinadas a personas que no son aptas para adquirirlos.

Por último hay que tener en cuenta la supervisión por parte del Banco de España, que ya supervisa las actuaciones de las entidades para asegurarse del cumplimiento de la normativa y la existencia de una adecuada transparencia.

La adaptación tecnológica y los nuevos competidores

La tecnología aporta un mundo de oportunidades para las entidades financieras, por lo que no debe concebirse como una mera herramienta, sino que debe utilizarse para enfocar el negocio bancario hacia el cliente y ayudar a cubrir sus necesidades, además de ayudar a la eficiencia y mejora de la rentabilidad.³

La tecnología presenta soluciones para los problemas de las entidades financieras, pero también plantea grandes problemas y dilemas que necesitan solución. Seguidamente vamos a pasar a ver las nuevas tendencias a las que se tienen que adaptar las entidades.

En primer lugar tenemos el **Big Data**, que se trata de un conjunto de bases de datos, información y sistemas de validación de la información que permiten obtener información relevante y precisa sobre los clientes. Este avance tecnológico puede ayudar a conocer mejor los gustos o necesidades de los clientes ofreciéndoles productos personalizados, también puede ayudar al control del fraude, a mejorar los sistemas de calificación del crédito y a la fidelización de clientes. Por otro lado tenemos **la nube**, que se trata de un conjunto de servidores a los que el cliente puede acceder en cualquier momento a través de un dispositivo con conexión a internet. Este método tiene grandes beneficios permite ahorrar costes y mejorar la oferta de productos, aunque su principal inconveniente es la deficiencia en la seguridad. También es reseñable el crecimiento de las **apps de banca** que permiten ofrecer productos personalizados y actualizados además de ofrecer al cliente la oportunidad de realizar múltiples gestiones. Se esperan muchos más cambios en el procesamiento y captación de la información a los que las entidades financieras tienen la necesidad de adaptarse (PWC, 2013).

El desarrollo tecnológico también ha derivado en la aparición de empresas tecnológicas especializadas en el sector financiero, y aunque su número en España aún es reducido se espera que revolucionen el sector (Igual, 2016).

Las empresas *fintech* son empresas con un marcado carácter tecnológico y que ofrecen soluciones financieras tanto para particulares como para empresas, y caracterizadas por centrarse en una actividad concreta y por su alta flexibilidad, en detrimento de las entidades financieras tradicionales. Además, suelen ofrecer sus servicios o productos a través de plataformas tecnológicas a las que se puede acceder a través de dispositivos móviles u ordenadores.

³ <https://www.pwc.es/es/publicaciones/financiero-seguros/assets/futuro-sector-financiero-espanol.pdf>



Elaboración propia (2018)

Podemos resumir los campos de actividad de las *fintech* en cuatro grupos, el primero de ellos sería el de pagos y transacciones económicas, estas empresas ofrecen medios de pago electrónicos y métodos de pago *on line* garantizando la seguridad. También existen las empresas dedicadas al asesoramiento personal y empresas que se encargan de las inversiones y gestión de patrimonios. Por último tenemos las empresas que se encargan del análisis de datos o *big data*, es decir de la recolección y tratamiento de la información.

Mayor enfoque hacia el cliente

Como ya se ha dicho con anterioridad, la relación de confianza con el cliente se ha visto deteriorada en los últimos años, por lo que es necesario iniciar un proceso que propicie la confianza y lealtad del cliente. Este enfoque está encaminado a estudiar las necesidades de los clientes, conocerlos bien y lanzar productos y servicios personalizados que cumplan sus expectativas (Kilara y Rhyne, 2014).

Esta nueva tendencia está ligada al desarrollo tecnológico, el cual ha facilitado la existencia de la multicanalidad en el sector financiero, permitiendo estar siempre a disposición del cliente mediante diferentes canales. Además a través de la tecnología *Big Data* se facilita la recopilación de información y análisis de esta para conocer las necesidades de cada cliente en particular. Por lo tanto, lo que se pretende cambiar es la antigua tendencia a crear productos y servicios financieros sin tener en cuenta las necesidades de los consumidores, pasando ahora a estudiar los clientes para ofrecerles productos y servicios adaptados a ellos por la vía que ellos prefieran (Oficina bancaria, Banca móvil o banca online).

CAPÍTULO 3: Estudio empírico

3. ESTUDIO EMPÍRICO APLICADO A LA POBLACIÓN DE PEGO Y LA VALL DE GALLINERA

3.1 Introducción al estudio

En primer lugar vamos a realizar una descripción de la población que es objeto de estudio, es decir, Pego y la Vall de Gallinera (Alicante). En esta descripción se van a incluir aspectos demográficos, económicos y de consumo que ayuden a explicar cuál es la situación bancaria actual en la población estudiada, además de las tendencias que tiene la población a la hora de realizar sus gestiones.

Para ello vamos a explicar separadamente la situación de los dos municipios que se tienen en cuenta, con el fin de ver con más detalle las características que presentan cada uno.

Pego

Pego es una localidad de 9923 habitantes (INE, 2017) localizado en la Marina Alta, provincia de Alicante y limitando con la provincia de Valencia. Pego está situado al final de un valle, la conocida como “Vall de Gallinera”.

Pego es un municipio rodeado por campos y por la “Marjal de Pego-Oliva” lo cual contribuye a la existencia de abundante agua, esto provoca que el principal sustento económico de la sociedad pegolina sea la agricultura de regadío, concretamente la citricultura y el cultivo de arroz en la zona de la marjal.⁴ En este sentido concebimos como normal que muchas de las empresas situadas en el municipio se dediquen plenamente a la agricultura o a servicios relacionados con esta, como puede ser la Cooperativa de Pego, especializada en el comercio de cítricos y sandía, otras empresas de procesamiento de frutas o productos agrícolas, así como empresas distribuidoras de productos agrícolas y otras empresas de transporte e investigación que sirven de apoyo a esta actividad. Así pues, este hecho hace que no sea extraña la existencia de cooperativas de crédito, ya que en un principio nacieron en zonas agrícolas para paliar las necesidades de los agricultores en épocas de más escasez como indica Luís Jesús Belmonte Ureña (2007).

Respecto a la estructuración del municipio, sabemos que Pego creció alrededor de un casco antiguo rodeado por murallas, un casco antiguo donde a día de hoy de concentran la mayoría de actividades culturales, comerciales y de ocio, y donde se encuentran localizadas estratégicamente la gran mayoría de oficinas bancarias existentes en el municipio. Entre ellas encontramos BBVA, Caixabank, Santander, Sabadell o Cajamar.

La Vall de Gallinera

Por otro lado tenemos la Vall de Gallinera, que se trata de un municipio que integra ocho núcleos urbanos entre los cuales encontramos Benialí, Benissivà, Benitaia, La Carroja, Alpatró, Llombai i Benissili, pueblos que reúnen una población total de 594 personas según el Instituto

⁴ <http://www.pego.org/>

Nacional de Estadística (2017). Al igual que Pego, este municipio está situado en la comarca de Marina Alta, en un terreno montañoso dónde se cultivan cerezas, aceitunas y otros cultivos de secano, principal sustento económico de la población.⁵

Existe un fuerte vínculo entre Pego y La Vall de Gallinera ya que muchas de las actividades diarias que hacen los habitantes de la Vall tienen que realizarse en Pego, desde actividades laborales, como actividades de ocio y consumo pasando por las operaciones que realizan en su oficina bancaria, debido a la inexistencia de oficinas bancarias en la Vall de Gallinera. Por esta razón, hemos considerado que el comportamiento de los habitantes sobre ambas localizaciones es similar, por lo que el estudio realizado se ha hecho sobre ambas poblaciones.

3.2 Objetivos de estudio

Tal y como se ha expuesto en el Marco Conceptual de este trabajo, el sistema bancario ha experimentado multitud de cambios desde el inicio de la crisis financiera en el año 2007, entre ellos el proceso de reestructuración bancaria, que ha dado paso a un conjunto de fusiones y absorciones que han derivado en la actual concentración bancaria. Además hay que destacar la importancia de las nuevas tecnologías de la información que han actuado como propulsor de nuevas innovaciones en los servicios ofrecidos por las entidades financieras (Suárez y Bustos, 2009). Además, este desarrollo de las tecnologías ha propiciado la entrada de nuevos competidores en el sector financiero, empresas de base tecnológica que ofrecen algunos de los servicios que tradicionalmente ofertaban las entidades financieras tradicionales (Igal, 2016).

Dada la cantidad de cambios que se han comentado, hemos considerado interesante ver cómo se ha adaptado la población de Pego y la Vall de Gallinera a la nueva estructura de la banca española, por lo que esta va a ser la finalidad del estudio, la cual va a estar desarrollada en los siguientes objetivos:

1. Estudio de los efectos de la reestructuración bancaria en la fidelidad y comportamiento de la clientela.
2. Determinar los patrones de uso de los servicios bancarios en el contexto de transformación tecnológica del negocio bancario.
3. Investigación del uso de los servicios bancarios de estudiantes dependientes económicamente de sus familias.
4. Estudio de los patrones de uso de servicios bancarios de empresas fintech.

⁵ <http://www.valldegallinera.es/>

Seguidamente se van a exponer más detalladamente cada uno de los objetivos nombrados:

Objetivo 1. Estudio de los efectos de la reestructuración bancaria en la fidelidad y comportamiento de la clientela.

El proceso de reestructuración iniciado por diferentes organismos públicos con la finalidad de sanear y asegurar la solvencia de las entidades financieras españolas, desató un proceso de fusiones, cuyo objetivo era aumentar el tamaño de las entidades y fomentar la bancarización. (Climent Serrano, 2013).

Este hecho ha llevado a la drástica reducción de cajas de ahorros, quedando solo 2 a día de hoy como se indica en Registro de entidades de crédito (BDE, 2018), además de fomentar el crecimiento de los principales grupos bancarios comentados en el apartado del marco conceptual, hasta el punto en el que los 5 principales bancos (Sabadell, Santander, CaixaBank, Bankia y BBVA) concentran el 61,8% de la cuota de mercado en España, según datos del periódico *el País* (De Barrón, 2017).

Por estos motivos, se pretende conocer cuál ha sido el comportamiento de la población objeto de estudio ante los importantes cambios en la estructura del sistema bancario español.

Objetivo 2. Determinar los patrones de uso de los servicios bancarios en el contexto de transformación tecnológica del negocio bancario.

No hay duda de que las tecnologías de la información han dado lugar a múltiples innovaciones en la banca que han permitido la existencia de la multicanalidad (Torrent et. al, 2010).

En este sentido, las entidades financieras han puesto en práctica diversos métodos para prestar servicios, ya no sólo se puede interactuar con el cliente en la oficina bancaria, sino que existen otros canales, cómo los terminales de autoservicio o la banca *on line*, en la cual hemos hecho hincapié.

Así pues, con este estudio se pretende observar cuál es el uso que le dan los clientes a las innovaciones establecidas por la banca, además de poder detectar diferencias entre grupos de edad, tanto en la frecuencia de uso cómo en el uso que le dan.

Objetivo 3. Investigación del uso de los servicios bancarios de estudiantes dependientes económicamente de sus familias.

Muchos estudiantes se ven obligados a desplazarse a otras ciudades para poder cursar sus estudios en la universidad, este también es el caso de Pego y la Vall de Gallinera.

Con este objetivo lo que se pretende ver son los hábitos relacionados con la banca de aquellas personas que han tenido que moverse para cursar sus estudios, en su mayoría millennials⁶.

Objetivo 4. Estudio de los patrones de uso de servicios bancarios de empresas fintech.

La entrada de nuevos competidores en los últimos años en el sector bancario gracias al desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación ha tenido un fuerte impacto en este sector, tanto es así que ya es considerada una de las grandes amenazas por la mayoría de directivos de la banca mundial (PWC, 2015).

Como ya se ha explicado en el capítulo anterior, las *fintech* son empresas con una marcada base tecnológica que ofrecen servicios financieros especializados como se explica en el libro de David Igual (2016). Así pues, pretendemos conocer cuál ha sido el impacto de estas empresas en la población objeto de estudio, cuáles son los servicios fintech más utilizados y porqué los usan.

3.3 Metodología

Selección de la muestra

La población considerada para realizar el estudio son las personas mayores de 18 años que residen habitualmente en los municipios de Pego y la Vall de Gallinera. Finalmente, la muestra considerada ha sido de 370 personas, a las cuales se les ha pasado un cuestionario de 31 preguntas relacionadas con la banca, su relación con ella y con las empresas fintech.

El fin de este cuestionario es responder a los cuatro objetivos marcados previamente y arrojar luz sobre todas las preguntas que nos puedan surgir de estos.

Este estudio se ha realizado mediante un muestreo probabilístico, ya que todas las personas tienen la misma probabilidad de ser elegidos (Sánchez, 1999), en concreto se trata de un muestreo probabilístico por ruta aleatoria en cuotas de sexo y edad. Así pues hemos, hemos dividido la muestra en intervalos de edad de 8 años, desde los 18 años hasta más de 90 años, ya que hemos considerado que a partir de este rango de edades se podrían encontrar diferencias en los encuestados.

⁶ *La generación millennial está integrada por las personas que nacieron con la consolidación de la era digital y cuyas primeras generaciones se hicieron adultas con el cambio de siglo.*

Tabla 1. Relación de hombres y mujeres de la muestra por edades

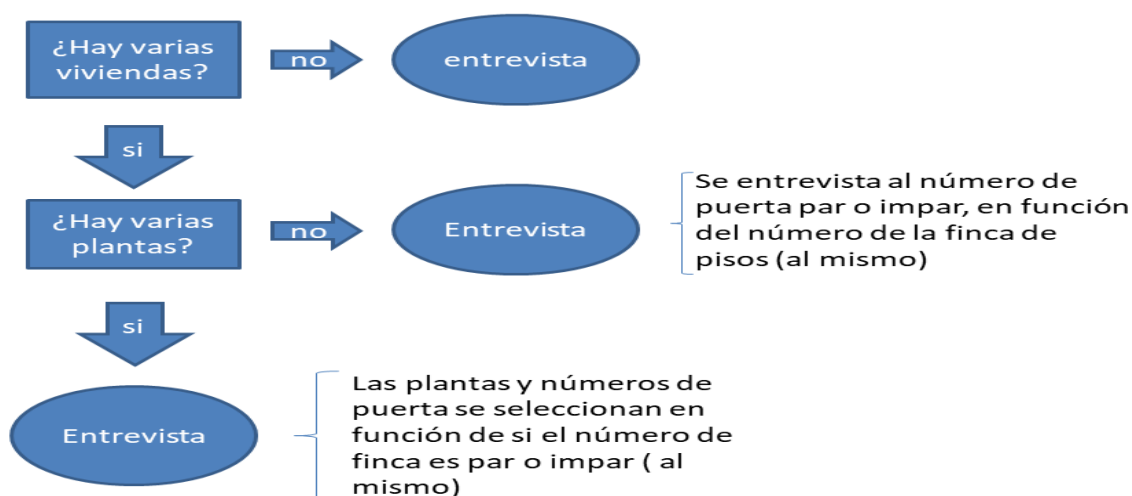
	Hombres	Mujeres
18-25	17	14
26-33	18	17
34-41	27	24
42-49	28	27
50-57	27	24
58-65	22	21
66-73	21	23
74-81	16	19
82-89	9	12
mas de 90	1	3

Elaboración propia a partir de datos del INE (2018)

El método utilizado para la ruta aleatoria ha sido el siguiente:

- Se ha elegido como punto de partida una calle aleatoria como punto de partida.
- Seguidamente se ha ido avanzando por los municipios siguiendo las calles paralelas a la elegida como punto de partida, siempre sin entrevistar a la siguiente calle paralela a la que ya se ha realizado.
- Para elegir la puerta en la que se han pasado las entrevistas, se ha empezado por los números pares, en la siguiente calle se han elegido los números impares y así sucesivamente.
- Para la selección de los entrevistados en una finca de pisos se ha seguido el sistema que podemos ver en el siguiente esquema:

Ilustración 14. Sistema seguido en caso de fincas de pisos



Elaboración propia (2018)

Entrevista Previa

De acuerdo con María Américo (1995), hemos considerado necesaria la realización de una entrevista previa que ha facilitado la formulación de las preguntas y el conocimiento de aspectos relevantes acerca de los conocimientos de banca generales de la población.

Así pues se han realizado 15 entrevistas previas a personas de diferente edad y de los distintos municipios, realizándoles preguntas sencillas acerca de las entidades de crédito con la finalidad de acotar las respuestas cerradas del cuestionario. Se ha detectado falta de conocimiento en ciertos aspectos de la banca, por lo que ha sido imprescindible redactar las cuestiones de forma que fueran entendibles en todos los casos.

En el caso de la pregunta 26, relacionada con la tenencia de tarjeta de débito por parte de estudiantes, no se ha considerado la inclusión de tarjeta de crédito debido a que en esta entrevista se ha detectado que aquellos que disponen de tarjeta de crédito, también la tienen de débito, además que muchas veces la tenencia de tarjeta de crédito va ligada a la existencia de un contrato de trabajo, elemento que normalmente no disponen la mayoría de estudiantes.

Finalmente, como finalización de la encuesta, se había planteado la inclusión de preguntas para ampliar la información acerca de los entrevistados, preguntas en las que se facilitara el correo electrónico o el número de teléfono. Sin embargo, a través de este estudio previo se ha detectado una cierta aversión a aportar información personal ante el tema tratado, por lo que puede que la mayoría de gente no aportara esta información o aportara información falsa. Por estas razones, se ha decidido no incorporar este tipo de preguntas al cuestionario.

Encuesta

En primer lugar vamos a comentar brevemente la estructura del cuestionario y ver cómo cada bloque de preguntas hace referencia a uno de los objetivos marcados.

En primer lugar, abrimos el cuestionario con un par de preguntas sencillas acerca de la entidad a la que pertenecen los encuestados, pasando seguidamente a una serie de preguntas con las que se pretende ver que elementos tienen en cuenta a la hora de elegir una entidad, los cambios de entidad durante los años de la reestructuración y su fidelidad a la banca. En cuanto a la pregunta sobre los cambios de entidad durante los últimos 6 años (pregunta 4), hemos elegido este período de tiempo debido a que las fusiones más importantes en los municipios estudiados fueron la de la Caja de Ahorros del Mediterráneo (2012) y la del Banco de Valencia (2013), ambas comprendidas en el período establecido. Además también se han incluido algunas preguntas sobre las cooperativas de crédito, ya que en un pueblo donde la agricultura toma gran importancia en la economía, hemos considerado necesario ver el comportamiento de los clientes de estas entidades.

El segundo bloque se abre con tres preguntas sencillas acerca de los métodos de pago, preguntas que nos sirven para bajar el nivel del cuestionario. Seguidamente introducimos el tema de la banca online, para ver cómo usan los clientes esta tecnología, y su preferencia ante las tradicionales oficinas bancarias.

El tercer bloque va dirigido a los estudiantes que se desplazan a otras ciudades con la finalidad de estudiar. La intención de estas preguntas es analizar cómo gestionan la asignación que les dan sus padres o tutores, así como ver las tendencias de uso de la tecnología bancaria por parte de la gente más joven.

Por último el cuarto bloque contiene preguntas acerca de las empresas fintech, con la finalidad de estudiar cuáles son los sectores en los que más se usan las fintech, quién las utiliza, y porqué prefieren estos servicios a los ofrecidos por la banca tradicional.

La encuesta concluye con tres preguntas de descompresión, preguntas de sexo, edad y estudios del encuestado, elementos que utilizaremos para realizar comparaciones en la parte de análisis.

En cuanto al tipo de preguntas utilizadas, se han usado preguntas dicotómicas de respuesta cerrada “Sí” o “No”, pero principalmente destacan las preguntas categóricas de respuesta cerrada, tanto de única respuesta como de respuesta múltiple. Además también se han incluido preguntas en las que contienen escalas Likert, con las que se pretende una valoración por parte del encuestado del 1(Nada importante) al 5 (Muy importante) o del 1(Totalmente en desacuerdo) al 5 (Totalmente de acuerdo).

Para el análisis y procesamiento de los datos obtenidos se ha usado un programa utilizado en la asignatura de Investigación Comercial, el Dyané versión 4, por lo que las tablas y conclusiones del estudio se han generado a partir de este programa.

La muestra se ha calculado a través de la siguiente fórmula:

Ecuación general del tamaño de la muestra para poblaciones finitas:

$$\frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

- La “N” representa el tamaño total de la población, que en nuestro caso es el número total de personas mayores de 18 años que residen en Pego o la Vall de Gallinera. Así pues, la población total es de 8892.
- El nivel de confianza o riesgo aceptado es de $\alpha=0.05$, lo cual significa que se incurre en un error 5 de cada 100 veces. A partir de este dato obtenemos el valor de $k=1.96$, lo que en una distribución normal indica una determinada probabilidad de que suceda.
- En nuestro estudio vamos a tomar un valor de $p=0.5$ y de $q=0.5$ ($q=1-p$), representando “p” el porcentaje de población que tiene el atributo deseado y “q” el que no lo tiene. Comúnmente, cuando no se conoce el porcentaje de población con el atributo deseado se toma un valor de 0.5, y esto es lo que hemos hecho.
- El error muestral que estamos dispuestos a asumir es del 5%.

La ecuación con todos los datos sería la que sigue:

$$\frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 8892}{(0.05^2 * (8892 - 1)) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Con la aplicación de esta fórmula nos queda una muestra de 369, que redondeamos a 370 encuestados.

Ficha técnica del estudio

Número de encuestados: 370

Población: Número total de personas mayores de 18 años residentes en la localidad de Pego o la Vall de Gallinera.

Año del estudio: 2018

Técnica utilizada: Entrevista personal a partir de cuestionario estructurado

Momento estadístico: Del 01/08/2015 al 15/08/2015

Diseño muestral: Muestreo probabilístico por ruta aleatoria en cuotas de sexo y edad.

Características generales del lugar del estudio: Tanto Pego como la Vall de Gallinera se tratan de municipios situados en la Marina Alta (Alicante), en los que su economía está influida en gran medida por la agricultura. Ambos municipios mantienen relaciones estrechas, dada la dependencia de los núcleos urbanos de la Vall respecto a Pego, ya que en muchos casos, éste último representa un lugar de trabajo y consumo.

Objetivos del estudio: El sector bancario ha estado bajo profundos cambios reglamentarios y estructurales, además de ser un sector fuertemente afectado por los cambios tecnológicos. Por estas razones con este estudio se pretende la fidelidad de los clientes a sus entidades bancarias y la adaptación a las nuevas innovaciones que se han introducido en este sector.

3.4 Resultados del estudio

A continuación se van a analizar y exponer los resultados que se han obtenido a través de las encuestas, siempre siguiendo los objetivos marcados y respondiendo a las preguntas que puedan suscitar dichos objetivos.

Objetivo 1. Estudio de los efectos de la reestructuración bancaria en la fidelidad de la clientela.

En primer lugar vamos a analizar cuantas personas han cambiado de entidad en los últimos 6 años, se ha elegido este período de tiempo ya que es cuando mayor número de fusiones se han producido en las entidades de los municipios, en concreto la fusión de la Caja de Ahorros del Mediterráneo con el Banco Sabadell (2012), la del Banco de Valencia con el CaixaBank (2013) y la del Banco Popular con el Banco Santander (2018).

Tabla 2. ¿Ha cambiado usted de entidad en los últimos 6 años?

Significado	Frecuencia	%
Sí	99	26.76
No	271	73.24
Total frecuencias	370	100

Elaboración propia a partir de datos extraídos del Dyane (2018)

Como se puede observar, un 26.76% de los encuestados han cambiado de entidad en los últimos 6 años, frente al 73.24% que no ha cambiado de entidad. Se trata de un número relativamente bajo si lo comparamos con el número de clientes que estarían dispuestos a cambiar de entidad, el cual es superior al 50%, concretamente de un 56.37% como se puede ver en la siguiente tabla.

Tabla 3. ¿Estaría usted dispuesto a cambiar de entidad bancaria?

Significado	Frecuencia	%
Sí	208	56.37
No	161	43.63
Tabla de Frecuencias	370	100

Elaboración propia a partir de datos extraídos del Dyane (2018)

Así pues, a pesar de que más del 50% de la población estaría dispuesta a cambiar de entidad, solo el 26.76% ha cambiado durante los últimos 6 años, por lo que a pesar de que la cantidad de encuestados que estarían dispuestos a cambiar, menos de la mitad lo han hecho durante estos últimos años.

Ahora bien, resulta necesario observar cuáles han sido las razones por las que se ha cambiado de entidad y compararlos con los motivos por los que se cambiaría de entidad. A través de la siguiente tabla, se puede observar cómo las fusiones provocadas por la reestructuración bancaria no son el principal motivo de cambio, sino que el principal motivo ha sido las condiciones que les ofrecieron para que se cambiaran de entidad.

Tabla 4. ¿Cuáles son los motivos por los que usted cambió de entidad? (Respuesta múltiple)

Significado (Respuestas múltiples)	Frecuencias	% s/ Total	% S/ Muestra
Dificultades con la banca on line	0	0	0
La fusión o absorción de mi antigua entidad	10	8.93	10.10
La proximidad de la entidad a la que me cambié	10	8.93	10.10
Me ofrecieron mejores condiciones	61	54.46	61.62
Por desconfianza o mal servicio de mi antigua entidad	31	27.68	31.31
Total Frecuencias	112	100	113.13
Total Muestra	99		

Elaboración propia a partir de datos extraídos del Dyane (2018)

Si realizamos una comparación entre los motivos por los que cambiaron de entidad y los motivos por los que cambiarían de entidad, vemos como hay importantes coincidencias, ya que los principales motivos de cambio son las condiciones o rentabilidades que ofrecen en sus productos o incluso más importante la desconfianza o mal servicio, ya que de las 208 personas que han afirmado que estarían dispuestas a cambiar de entidad, el 97,12% estaría dispuesto a cambiar en caso de que desconfíe o se le preste un mal servicio, y la verdad es que esto no es sorprendente, ya que cómo se ha comentado en el Marco Conceptual de este trabajo, la desconfianza es uno de los puntos a mejorar por parte de las entidades.

Por otro lado, también se corrobora lo dicho acerca las fusiones provocadas por la reestructuración, las cuales no tienen tanta importancia para los encuestados como para cambiar de entidad, ya que como se observa en la tabla, tan solo el 2.88% de las personas que estarían dispuestas a cambiar, lo harían en caso de fusión de su entidad.

Tabla 5. ¿Cuáles son los motivos por los que usted cambiaría de entidad? (Respuesta múltiple)

Significado (Respuestas múltiples)	Frecuencias	% S/ Total	% s/ Muestra
Dificultades con la banca on line	26	7.47	12.5
La fusión o absorción de la entidad	6	1.72	2.88
La proximidad	9	2.59	4.33
Mayor rentabilidad de los productos	105	30.17	50.48
Por desconfianza o mal servicio de la entidad	202	58.05	97.12
Total Frecuencias	348	100	167.31
Total Muestra	208		

Elaboración propia a partir de datos extraídos del Dyane (2018)

A modo resumen de lo anterior, podemos decir que las fusiones o absorciones no han tenido especial impacto a la hora de cambiar de entidad a pesar de la desaparición de entidades cómo el Banco de Valencia, La CAM o Bancaixa, sino que la población se ve más influenciada por las condiciones que se desprenden de los productos que se ofrecen. Por otro lado también vemos una creciente importancia en el valor que se le da a la banca online, ya que a pesar de que no se han registrado cambios por dificultades con la banca online, el 12,5% de los que están dispuestos a cambiar lo haría en caso de dificultades a la hora de su uso.

Dicho esto, sólo nos quedaría ver si todos los clientes tienen la misma fidelidad hacia su entidad o existen diferencias entre ellas, lo cual lo podemos ver en la siguiente tabla.

**Tabla 6. ¿De qué entidad o entidades es usted cliente? (respuesta múltiple)
¿Estaría usted dispuesto a cambiar de entidad?**

¿De qué entidad o entidades financieras es usted cliente?	¿Estaría usted dispuesto a cambiar de entidad?							
	Total Muestra		Sí		Sí (sobre los clientes de la entidad)	No		No (sobre los clientes de la entidad)
	Frecuencia	%	Frec	%	%	Frec	%	%
Bankia	14	3.8	13	6.28	92.86	1	0.62	7.14
BBVA	116	31.52	69	33.33	59.48	47	29.19	40.52
Santander	123	33.42	63	30.43	51.22	60	37.27	48.78
Sabadell	164	44.57	91	43.96	55.49	73	45.34	44.51
CaixaBank	125	33.97	69	33.33	55.2	56	34.78	44.8
Cajamar	70	19.02	37	17.87	52.86	33	20.50	47.14
TOTAL	612	368	342	207		270	161	

Elaboración propia a partir de datos extraídos del Dyane (2018)

Como se puede observar, no hay diferencias significativas entre las entidades, oscilando el porcentaje de clientes de cada entidad que estarían dispuestos a cambiar alrededor del 50%, con un mínimo de 51.22% que presenta el Santander y un máximo de 59.48% que presenta el BBVA. Sin embargo, sí hay una excepción, este es el caso de Bankia, en el cual el 92.86% de sus clientes estarían dispuestos a cambiar, no obstante el número de clientes de esta entidad en la muestra es muy bajo (14 clientes), lo cual probablemente se deba a la falta de oficina física en los municipios objeto de estudio, por lo que no podemos otorgar demasiada fiabilidad a los datos obtenidos.

Por último, se va a analizar el comportamiento de los clientes de las Cooperativas de crédito, solo teniendo oficina física en el municipio Cajamar. Así pues vamos a ver por qué razones los encuestados son clientes de este tipo de entidades.

Tabla 7. ¿Por qué razones es usted cliente de este tipo de entidades?

Significado (Respuesta Múltiple)	Frecuencia	% S/ Total	% S/ Muestra
Proximidad	14	12.04	17.81
Porque soy socio de una cooperativa	46	40.74	60.27
Por las condiciones que me ofrecieron	16	14.81	21.92
Me ofrecieron mayor rentabilidad	7	6.48	9.59
Por tradición familiar	28	25.93	38.36
Total muestra	108	100	147.95
Total frecuencias	73		

Elaboración propia a partir de datos extraídos del Dyane (2018)

En el cuestionario, se preguntó si los clientes eran socios de una cooperativa de crédito, esto se hizo porque a través de la entrevista previa se pudo observar una correlación entre la pertenencia a una cooperativa de crédito y ser socio de una cooperativa agrícola. Esto se demuestra en la anterior tabla, donde se indica que el 60.27% de los clientes de este tipo de entidades han indicado que una de las razones para su pertenencia es que son socios de una cooperativa agrícola.

A través del trabajo previo al estudio, se ha obtenido información acerca de este hecho, y se sabe que los trabajadores de la Cooperativa Agrícola de Pego reciben sus nóminas a través de Cajamar, al igual que los socios perciben el dinero correspondiente a la venta de sus naranjas o sandías en esta entidad.

La segunda razón más importante por la que los encuestados son clientes de este tipo de entidades es la tradición familiar según han indicado un 38.36% de los encuestados, seguido por las condiciones que les ofrecieron para un 21.92% y la proximidad, para un 17.81% de los encuestados, elemento a tener en cuenta por los socios de Cajamar ya que el 74.67% de sus clientes lo consideran importante, hecho que se puede deber a que el 43.83% de los encuestados que son clientes de esta cooperativa de crédito son mayores 60 años, según datos extraídos a través de Dyane Versión 4.0.

Objetivo 2. Determinar los patrones de uso de los servicios bancarios en el contexto de transformación tecnológica del negocio bancario.

En primer lugar, se va a analizar el uso de la banca on line en la población estudiada, empezando por ver la proporción de encuestados que usa la banca online.

Esta información se presenta en la siguiente tabla, en la que se divide la muestra en intervalos de 8 años para apreciar mejor las diferencias existentes entre los diferentes grupos de edades. Por lo que se puede ver, hay una mayor adaptación a la banca on line por parte de los más jóvenes, una proporción de usuarios que va disminuyendo paulatinamente a medida que aumenta la edad, aunque la mayor disminución del uso se encuentra en el intervalo de 58-65, en el cual el uso cae del 47.05% en el intervalo de 50-57 al 20.93% en el intervalo siguiente.

Esta caída es probable que se deba a la falta de conocimientos tecnológicos y al menor uso de internet, lo cual podremos ver en gráficas posteriores.

Tabla 8. Edad
¿Utiliza el servicio de la banca on line que le ofrece su entidad?

Edad	¿Utiliza el servicio de la banca on line que le ofrece su entidad?							
	Total muestra		Sí			No		
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	% (por intervalos)	Frecuencia	%	% (por intervalos)
18-25	31	8.38	25	15.82	80.64	6	2.83	19.35
26-33	35	9.46	24	15.19	68.57	11	5.19	31.43
34-41	51	13.78	34	21.52	66.67	17	8.02	33.33
42-49	55	14.86	30	18.99	54.55	25	11.79	45.45
50-57	51	13.78	24	1.19	47.05	27	12.74	52.95
58-65	43	11.62	9	5.70	20.93	34	16.04	79.09
66-73	44	11.89	9	5.70	20.45	35	16.51	79.55
74-81	35	9.46	2	1.27	5.71	33	15.57	94.29
82-89	21	5.68	1	0.63	4.76	20	9.43	95.24
90 o más	4	1.08	0	0.00	0	4	1.89	98.92
TOTAL	370	100	158	100		212	100	

Elaboración propia a partir de datos extraídos del Dyane (2018)

Ahora bien, queda claro que en el caso de Pego y la Vall de Gallinera la edad influye en el uso de la banca on line, pero ahora quedaría ver si los estudios influyen en el uso de esta plataforma.

Tabla 9. Nivel de estudios
¿Utiliza usted el servicio de la banca on line que utiliza su entidad?

Nivel de estudios	¿Utiliza el servicio de la banca on line que le ofrece su entidad?	
	Sí	No
Sin estudios	5.33%	94.67%
Graduado Escolar/ESO	29.36%	70.64%
Bachillerato/ Formación Profesional	56.79%	43.21%
Estudios Universitarios	80.68%	19.32%

Elaboración a partir de datos extraídos del Dyane (2018)

Como se observa en la tabla anterior hay una clara influencia de los estudios en el uso de la banca on line, ya que el porcentaje de uso de esta se incrementa cuanto mayor es el nivel de estudios de los encuestados. Esta información coincide con la que se muestra en el informe elaborado por la unidad de Regulación digital del banco BBVA (2016) en el que se habla de la diferencia generacional en el uso de la banca electrónica en España.

Por tanto, en nuestro caso, tan solo el 5.33% de los encuestados sin ningún tipo de estudios usa la banca on line, esta cuantía se incrementa al 29.36% en caso de las personas con graduado escolar o enseñanza secundaria, al 56.79% para las personas con bachillerato o formación profesional y al 80.68% en los universitarios. Cabe decir que existe una relación inversa entre los estudios y la edad, ya que el número de personas con un nivel elevado de estudios disminuye al mismo tiempo que se incrementa la edad, por lo que el efecto sobre el uso de la banca on line es un efecto conjunto de al menos estas dos variables.

Una vez visto esto, vamos a ver cuál es el comportamiento de los encuestados a la hora de utilizar la banca online, tanto en frecuencia de uso, cómo uso qué le dan y el valor que le dan al servicio que se presta físicamente.

Tabla 10. ¿Con qué frecuencia utiliza usted este servicio?

Significado	Frecuencia	%
Cada día	11	6.96
Semanalmente	77	48.73
Mensualmente	70	44.30
Total Frecuencias	158	100

Elaboración propia a partir de datos extraídos del Dyane (2018)

En cuanto a la frecuencia, la mayoría de los encuestados que utilizan este servicio lo hacen semanalmente o una vez al mes, siendo los porcentajes del 48.73% y del 44.30% respectivamente. Sin embargo tan solo el 6.96% de los encuestados que usan la banca on line lo hace cada día, por lo que la frecuencia de uso no es tan elevada.

Tabla 11. ¿Qué dispositivo usa usted principalmente para conectarse a la banca on line?

Significado	Frecuencia	%
Móvil	98	62.03
Tablet	12	7.59
Ordenador	48	30.38
Total Frecuencias	158	100

Elaboración propia a partir de datos extraídos del Dyane (2018)

Cómo era de esperar, debido al elevado uso que se le da a este terminal según se indica en el informe de la Sociedad de la Información realizado por telefónica (2017), el móvil se sitúa cómo el principal dispositivo de conexión a la banca on line según los encuestados, ya que el 62.03% de los que usan la banca on line lo considera su principal dispositivo para conectarse a la plataforma de su banco. En segundo lugar se establece el ordenador con un 30.38% de los usuarios y por último la Tablet, con un 7.59%

Tabla 12. ¿Cuáles de las siguientes gestiones realiza usted con la banca on line?

Significado	Frecuencia	% S/Total	% S/Muestra
Consultar saldos y movimientos	158	62.2	100
Realizar transferencias	79	31.1	50
Pagar recibos	10	3.94	6.33
Abrir una cuenta	5	1.97	3.16
Realizar inversiones	2	0.79	1.27
Total frecuencias	254	100	160.76
Total Muestra	158		

Elaboración propia a partir de datos extraídos del Dyane (2018)

Entre las funciones que más realizan los encuestados se encuentra la consulta de saldos y movimientos, gestión que realizan todos los encuestados que usan la banca on line (100%), le siguen la realización de transferencias, que realizan la mitad de los encuestados, y ya con mucha menos importancia tenemos el pago de recibos o la apertura de una cuenta, que a pesar de las facilidades que aportan algunas entidades como BBVA, que permiten abrir una cuenta con una autofoto y una foto del carnet de identidad, no se establece como una de las funciones más realizadas entre la población de Pego y la Vall de Gallinera.

Sin embargo, a pesar de las gestiones que realizan a través de internet los usuarios, hay otras gestiones que se hacen a través de la oficina bancaria, y mucha otra gente que no usa la banca online, por lo que se ha creado una escala Likert para ver cómo influyen los siguientes factores a la hora de realizar sus gestiones en la oficina y no a través de la plataforma en línea.

La primera variable que vamos a considerar es la importancia que le dan los encuestados al trato personal a la hora de realizar sus gestiones en la entidad y no mediante internet. Así pues, cómo la media nos indica los encuestados valoran el trato personal entre el 4 y 5, es decir entre bastante importante y muy importante, y la desviación de 0.73 nos indica que no hay mucha dispersión en los datos.

Tabla 13. ¿Cómo de importante es para usted el trato personal para que no realice sus gestiones mediante la banca on line?

Núm. de casos	Media aritmética	Desviación estándar	Máximo	Mínimo
370	4.4	0.73	5	1

Elaboración propia a partir de datos extraídos del Dyane (2018)

En cuanto al consejo profesional, vemos cómo todavía es considerado más importante que el trato personal, ya que la media calculada es 4.65, existiendo baja dispersión de los datos.

Tabla 14. ¿Cómo de importante es para usted el consejo profesional para que no realice sus gestiones mediante la banca on line?

Núm. de casos	Media aritmética	Desviación estándar	Máximo	Mínimo
370	4.65	0.55	5	3

Elaboración propia a partir de datos extraídos del Dyane (2018)

Para acabar, se va a analizar la importancia del conocimiento tecnológico en la realización de las gestiones, aquí podemos encontrar mayores diferencias entre los datos recopilados ya que la desviación típica es de 1.56, esto se debe a las diferencias existentes entre los intervalos de edades, ya que la gente de avanzada edad tiene más dificultades con el uso de la tecnología que la gente joven según datos extraídos del Dyane.

Tabla 15. ¿Cómo de importante es para usted la falta de conocimiento tecnológico para que realice sus gestiones mediante la banca on line?

Núm. de casos	Media aritmética	Desviación estándar	Máximo	Mínimo
370	3.27	1.56	5	1

Elaboración propia a partir de datos extraídos del Dyane (2018)

Tabla 16. Edad.

¿Cómo de importante es para usted la falta de conocimiento tecnológico?

Edad	¿Cómo de importante es para usted la falta de conocimiento tecnológico para que realice sus gestiones mediante la banca on line?											
	Total Muestra		Nada importante		Poco importante		Indiferente		Bastante importante		Muy importante	
	frec	%	frec	%	frec	%	frec	%	frec	%	frec	%
18-25	31	8.38	30	36.14	1	1.96	0	0	0	0	0	0
26-33	35	9.46	34	40.96	0	0	1	3.23	0	0	0	0
34-41	51	13.78	10	12.05	19	37.25	7	22.58	14	15.38	1	0.88
42-49	55	14.86	4	4.82	11	21.57	7	22.58	22	24.18	11	9.65
50-57	51	13.78	4	4.82	9	17.65	9	29.03	14	15.38	15	13.16
58-65	43	11.62	1	1.20	11	21.57	3	9.68	11	12.09	17	14.91
66-73	44	11.89	0	0	0	0	2	6.45	16	17.58	26	22.81
74-81	35	9.46	0	0	0	0	2	6.45	9	9.89	24	21.08
82-89	21	5.68	0	0	0	0	0	0	5	5.49	16	14.04
90 o más	4	1.08	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3.51
TOTAL	370	100	83	100	51	100	31	100	91	100	114	100

Elaboración propia a partir de datos extraídos del Dyane (2018)

Objetivo 3. Investigación del uso de los servicios bancarios de estudiantes dependientes económicamente de sus familias.

En este objetivo, se va a ver de qué manera reciben los estudiantes la asignación que les dan los padres para estudiar fuera, si tienen o no tarjeta de débito y los motivos por los que no la tienen por último se va a ver el uso que le dan a la banca on line.

De los 18 estudiantes que debido a los estudios residen fuera del domicilio familiar, vemos cómo 17 de ellos reciben asignaciones por parte de sus familias para este fin. Así pues el 47.06% de los estudiantes que reciben una asignación, la reciben mediante efectivo, mientras que el 35.29% lo hace por transferencia y el 17.65% mediante ingreso en cuenta.

Tabla 17. ¿Cómo recibe usted dicha asignación?

Significado	Frecuencia	%
Efectivo	8	47.06
Transferencia	6	35.29
Ingreso en cuenta	3	17.65
Total frecuencias	17	100

Elaboración propia a partir de datos extraídos del Dyane (2018)

En cuanto al uso de tarjeta de crédito por parte de estos estudiantes, vemos cómo prácticamente a totalidad de estudiantes que residen fuera del domicilio familiar tiene tarjeta de débito propia, tan solo uno de ellos ha dicho que “No”, con el motivo de que “No le daría uso”, por lo que se puede decir que la tarjeta de débito es una herramienta usada por gran parte de estos estudiantes dadas las gestiones que se pueden realizar en el cajero o para el consumo en tiendas físicas o a través de internet.

Tabla 18. ¿Tiene usted tarjeta de débito propia?

Significado	Frecuencia	%
Sí	17	94.44
No	1	5.56
Total Frecuencias	18	100

Elaboración propia a partir de datos extraídos del Dyane (2018)

Para finalizar este objetivo, vamos a ver el comportamiento que tienen los estudiantes con la banca on line. El uso de este servicio por los estudiantes encuestados es muy elevado, ya que el 94.44% de los estudiantes que residen fuera del domicilio familiar lo usan, mientras que tan solo el 5.56% no lo usa, en líneas generales, este porcentaje es muy superior al del resto de la población.

**Tabla 19. ¿Es usted estudiante y reside fuera del domicilio familiar?
¿Utiliza el servicio de la banca on line que le ofrece su entidad?**

¿Es usted estudiante y reside fuera del domicilio familiar?	¿Utiliza el servicio de la banca on line que le ofrece su entidad?					
	Total Muestra		Sí		No	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Sí	18	4.86	17	10.76	1	0.47
No	352	95.14	141	89.24	211	99.53
Total	370	100	158	100	212	100

Elaboración propia a partir de datos extraídos del Dyane (2018)

Además, todos los que usan la banca online lo hacen para consultar saldos y movimientos y el 88.24% también realiza transferencias a través de la plataforma que proporciona su banco, por lo que la mayoría de estos estudiantes realizan las actividades más frecuentes a través de su banca on line sin necesidad de acudir a la oficina.

A pesar de esto, el grado de importancia que se le da al consejo profesional es elevado, lo cual explicaría que muchas de las gestiones se realicen en la oficina y no en la entidad. Esto está relacionado con lo dicho en el marco conceptual, ya que uno de los retos pendientes es enfocar las oficinas hacia la orientación y consejo profesional, mientras que las tareas más rutinarias se pretende que se realicen en los cajeros o a través de las plataformas habilitadas por las entidades.

Tabla 20. ¿Cómo de importante es para usted el consejo profesional para que no realice algunas de sus funciones on line?

Significado	Frecuencia	%
Bastante Importante	2	11.11
Muy Importante	16	88.89
Total frecuencias	18	100

Elaboración propia a partir de datos extraídos del Dyane (2018)

Objetivo 4. Estudio de los patrones de uso de servicios bancarios de empresas fintech.

Como se puede observar en la siguiente tabla, el servicio fintech más utilizado por los encuestados son las aplicaciones o tarjetas de pago ofrecidas por empresas ajenas al sector bancario como podrían ser PayPal, Stripe o la tarjeta del Corte Inglés, ya que un 13.78% de los encuestados lo ha utilizado. Por detrás tenemos el servicio de financiación para particulares, usado por un 11.08% de los usuarios, mientras que las aplicaciones de trading o inversión y las aplicaciones de gestión de ahorros aún no son servicios muy utilizados en la población objeto de estudio.

Lo que queda claro es que a pesar de la preocupación de los bancos por la entrada de estos nuevos competidores (PWC, 2015), en los municipios de Pego y la Vall de Gallinera todavía existe una mayoría de personas que no utiliza ninguno de estos servicios y sigue usando los ofrecidos por la banca tradicional.

Tabla 21. ¿Utiliza algunos de los siguientes servicios ofrecidos por empresas fintech?

Significado (Respuesta múltiple)	Frecuencia	% S/ Total	% S/Muestra
Aplicaciones de trading o inversión	10	2.54	2.7
Servicios de financiación para particulares	41	10.43	11.08
Aplicaciones de gestión de ahorros	4	1.02	1.08
Aplicaciones o tarjetas de pago ofrecidas por empresas ajenas al sector bancario	51	12.98	13.78
Ninguno	287	73.03	77.57
Total Frecuencias	393	100	106.22
Total Muestra	370		

Elaboración propia a partir de datos extraídos del Dyane (2018)

Solo nos quedaría ver porque prefieren los clientes usar los servicios de este tipo de entidades y no la de la banca tradicional, para ello se ha creado una escala Likert para que los encuestados valoren si están de acuerdo o en desacuerdo con una serie de variables.

En primer lugar se ha valorado las condiciones que se ofrecen, los resultados han sido una media de 4.16 que nos indica que generalmente, los encuestados están de acuerdo con la afirmación de que su entidad *fintech* les ofrece mejores condiciones que su banco, además la desviación estándar nos indica que no existe demasiada dispersión entre los datos recabados ya que no difiere mucho de 0.

Tabla 22. ¿En qué grado de acuerdo o desacuerdo está usted con la afirmación de que su entidad fintech le ofrece mejores condiciones que su banco?

Media aritmética	Desviación estándar	Máximo	Mínimo
4.16	0.72	5	1

Elaboración propia a partir de datos extraídos del Dyane (2018)

Así pues parece ser que la razón anterior es por la que mayor parte de los encuestados utilizan este servicio, ya que en el resto de afirmaciones se ha demostrado una mayor indiferencia como podremos ver en la siguiente tabla.

Tabla 23. ¿En qué grado de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?

Nombre	Media aritmética	Desviación estándar	Máx.	Mín.
Me resulta más cómodo usar el servicio ofrecido por una empresa fintech que por mi banco.	3.3	0.91	5	1
Me prestan mejor atención al cliente en una entidad fintech que en mi banco	2.63	0.86	4	1
Las empresas fintech ofrecen un servicio más amplio que mi banco	3.06	0.94	5	1

Elaboración propia a partir de datos extraídos del Dyane (2018)

Como se puede observar, los encuestados que utilizan este servicio presentan una mayor indiferencia ante estas afirmaciones, incluso cómo ocurre en la atención al cliente, generalmente se prefiere el servicio de atención al cliente que ofrecen los bancos. La dispersión que presentan los datos recabados es pequeña, ya que los valores son cercanos a cero, por lo que la mayor parte de los encuestados coincide en sus respuestas, declarando valores cercanos al 3 (indiferente).

Capítulo 4: Conclusiones

4. CONCLUSIONES

A lo largo de los últimos años se ha producido importantes, múltiples cambios en el sistema bancario español, como consecuencia de los procesos de reestructuración bancaria en el marco de la profunda crisis económica y financiera experimentada por las economías desarrolladas en los últimos años. Entre estos cambios se ha producido la práctica desaparición de las cajas de ahorro y, en el caso del sistema financiero valenciano, la desaparición de las grandes entidades de regionales, de histórica tradición, como es el caso del Banco de Valencia, absorbido por CaixaBank, la desaparición de la antigua Caja de Ahorros del Mediterráneo, integrada en Sabadell, y la fusión de la antigua Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaixa, con Caja Madrid, dando lugar a Bankia, como nuevo banco. Además, muchas de las cajas rurales han sido incorporadas a CajaMar, desapareciendo en muchos casos la marca Caja Rural, estrechamente vinculada con el sector agrario, como se ha señalado en el marco conceptual.

En este trabajo de fin de grado, tras una revisión de las transformaciones del sistema bancario español en su marco conceptual, se planteó un trabajo empírico con los objetivos de estudiar los efectos de la reestructuración bancaria en la fidelidad y comportamiento de la clientela, determinar los patrones de uso de los servicios bancarios en el contexto de transformación tecnológica del negocio bancario, investigar del uso de los servicios bancarios de estudiantes dependientes económicamente de sus familias y estudio los patrones de uso de servicios bancarios de empresas fintech.

El trabajo de campo se desarrolló en un territorio singular: Pego y La Vall de Gallinera, unos municipios de interior de la provincia de Alicante pero estrechamente vinculada con la realidad social y cultural de la provincia de Valencia, con una economía de fuerte componente agrario, caracterizada por la presencia de cooperativas agrarias.

Como resultado del análisis y discusión de los datos obtenidos en el trabajo de campo, destaca que pese a los cambios señalados en el sistema bancario, se evidenció una cierta reticencia al cambio de entidad bancaria, no siendo los efectos causados por la reestructuración o las fusiones la principal causa de cambio, sino más bien las condiciones que ofrecen y la confianza que desprenden y el buen trato que se dé a la clientela. En este sentido, como ya se ha dicho anteriormente, las entidades financieras tienen un reto por delante, el de recuperar la confianza perdida durante los años de la crisis financiera debido a las malas prácticas o actuaciones. Juega mucho a su favor la normativa europea, principalmente la que se refiere al Basilea, que pretende establecer unas medidas que aseguren la confianza en estas entidades y un incremento de la transparencia (Martín Álvarez, 2009) para que los clientes estén debidamente informados.

En cuanto al uso de la banca on line, en el caso de nuestro estudio, se puede ver cómo la gente joven es la que más lo utiliza, esto nos indica una evolución positiva a largo plazo para esta plataforma, ya que las nuevas generaciones con más conocimiento tecnológico y un mayor uso

de internet, pueden favorecer un mayor uso. Eso sí, todavía se observan ciertas gestiones que los clientes prefieren realizar en las oficinas, al parecer por la necesidad de consejo profesional según hemos podido ver en el estudio. Aún no sabemos si esta situación va a cambiar debido a que los clientes vayan adquiriendo mayores conocimientos financieros, lo que sí que está claro, es que por el momento, el consejo y orientación profesional es necesario en las oficinas, por lo que el reto de plantear unas oficinas enfocadas en este tipo de gestiones y asesoramiento es un punto a desarrollar por parte de los bancos. Este enfoque prima la multicanalidad de la oferta, una oferta de servicios tanto online como física, en la que las gestiones más sencillas y repetitivas se pueden realizar desde casa o en un terminal multiservicio mientras que otras gestiones se pueden realizar en la oficina con el asesoramiento de un profesional.

También hemos podido ver cómo el móvil continúa siendo el principal dispositivo para conectarse a la plataforma bancaria, por esta razón hay que hacer mención especial a la importancia de las aplicaciones de banca para el móvil, cuyo desarrollo se vincula con el crecimiento de este servicio.

Además, las entidades financieras no pueden perder de vista a los nuevos competidores con base tecnológica que surgen, tomando especial importancia las empresas que ofrecen métodos de pago online como pueden ser PayPal o Stripe y también las empresas que se dedican a la financiación para particulares. Y es que no sólo podemos encontrar a pequeñas Start Up en este sector, sino otras grandes empresas como pueden ser Google, Amazon o Apple que ya han desarrollado sus propios métodos de pago online.

Por último, y dando un repaso a las tendencias entre las personas que cambian de residencia para estudiar, hemos visto cómo predomina la importancia de la tarjeta debido a la facilidad que aporta a la hora de realizar gestiones. Sin embargo, las asignaciones de los familiares a estos estudiantes, aún siguen siendo mayoritariamente en efectivo y no mediante transferencia o ingreso en cuenta, por lo que mucha gente prefiere desplazarse hasta la oficina para extraer dinero a realizar una transferencia y que dicho estudiante pueda usar su tarjeta para extraerlo en caso de que lo necesite.

BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA:

- Abascal, M.; Alonso, T.; Fernández, S.; Golecki, W.; (2014). *Una unión bancaria para Europa: haciendo de la necesidad virtud*. Nº14/32
- Alonso, J.; (2017). *Retos y oportunidades del sector bancario*. Banco de España.
- Álvarez, C.; (2015). *El sector bancario español: una mirada atrás en el proceso de reestructuración*. Trabajo fin de grado. Universidad pontificia comillas.
- Álvarez, J. A.; (2015). *La banca española ante la actual crisis financiera*. *Estabilidad Financiera*, 31-38.
- Álvarez, J.; (2008). *La banca Española ante la actual crisis financiera*.
- Amérgo, M.; (1995). *Metodología de cuestionario: Principios y aplicaciones*
- Anuario de la banca en España. Asociación española de banca. (2017).
- Arce, R.; (1998). *Los efectos del euro sobre la economía española*. Universidad autónoma de Madrid.
- Argüelles, J.; (1998). *El proceso de concentración de la Banca española entre*
- Banco de España.; (2018). Registro de entidades a 9 de agosto de 2018.
- Banco de España.; (2017). *Retos y oportunidades del sector bancario español*.
- Banco de pagos internacionales.; (2004). *Convergencia internacional de medidas y normas de capital*.
- Belmonte, L.; (2007). *El sector de las Cooperativas de Crédito en España*.
- Bernal, E.; (2002). *Estrategia de la banca española en la comercialización de servicios financieros a través de internet*. Boletín económico de ICE nº 2720.
- Calvo, A. y Martín de Vidales, I. ;(2014). *Crisis y cambios estructurales en el sector bancario español*. Estudios de economía.
- Climent, F.; Momparler, A.; (2006). *La situación de la banca en España*.
- Fernández, J.; (2013). *El espejo de la crisis de 1993*. El Periódico.
- Fernández de Lis, S.; Manzano, D.; Ontiveros, E.; J.Valero, F.; (2009) *Rescates y reestructuración bancaria: el caso español*.
- Fernández, S.; García, A.; (2008). *Algunas implicaciones de la crisis financiera sobre la banca minorista Española*.
- Fustero, E.; (2015). *Análisis de las fusiones del sector bancario en el contexto de crisis*. Facultad de ciencias empresariales, Universidad de la Rioja.
- Galdo, M.; (2015). *Multicanalidad y digitalización bancaria*. Universidad pontificia comillas.
- Herrero, T; Teijeiro, L.; (2012). *La reestructuración de las cajas de ahorros tras la crisis*.
- Igual, D.; (2016). *Fintech: Lo que la tecnología hace por las finanzas*. Barcelona: Profit Editorial
- Indra.; (2016). *El nuevo modelo de creación de valor de la banca basado en las tecnologías disruptivas*. Servicios financieros.
- Instituto Nacional de Estadística.; (2017). Nota de prensa. Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares.
- Jiménez, C.;Tejero, H.; (2018). *Cierre de oficinas bancarias y acceso al efectivo en España*.

- Kilara, T.; Rgyne, E.; (2014). *El enfoque centrado en el cliente para la inclusión financiera*.
- Küster, I.; Hernández, A.; (2013). *De la web 2.0 a la web 3.0: antecedentes i consecuencias de la actitud e intención de uso de las redes sociales en la web semántica*. Universia business review.
- Linde, L.; (2016). *Situación y retos del sistema bancario español*. Universidad de Almería.
- Magán, B.; (2017). *E-banking y jóvenes: estudio de usos de banca online entre estudiantes de ADE*. Trabajo fin de grado. Universitat politècnica de València.
- Martín, P.; (1997). *La conformación histórica de la industria bancaria española*. Mediterráneo económico
- Martínez, E.; (2012). La encuesta: sus elementos y los tipos de preguntas.
- Martínez, J.; (2009). *El eurosistema y el sistema europeo de bancos centrales. El dinero y la banca*. Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Martínez, J.; (2017). *El margen de intereses de las entidades de depósito españolas y los bajos tipos de interés*. Banco de España.
- Maudos, J.; (2016). *Retos del sector bancario español tras la reestructuración*.
- Menéndez, E.; (2010). *La regulación del sistema bancario español, el impacto de las últimas reformas*. Boletín económico de ICE Nº2984.
- Ocón, F.; (2013). *La crisis económica española a partir del 2007. Trabajo fin de grado*. Universidad de la rioja.
- Ontiveros Baeza, E., Martín Enríquez, Á., Navarro Gimeno, M. Á., & Rodríguez Fernández, E.; (2012). *Las TIC y el sector financiero del futuro*. Fundación Telefónica.
- Ontiveros, E.; Valero, F.; (2012). Revista de la historia de la economía y de la empresa. Crisis financieras en la historia. Las crisis bancarias en España.
- Ortega, E.; Peñalosa, J.; (2012). *Claves de la crisis económica española y retos para crecer en la UEM*. Banco de España. Nº1201.
- Parreño, J.; Ruiz, E.; Casado, A.; (2003). *Dirección Comercial: Los Instrumentos del Marketing*. Alicante: Editorial Club Universitario
- Poveda, R.; (2011). *De Basilea I a Basilea III. Perspectivas del sistema financiero*.
- Pwc. ;(2013). *La banca, en la encrucijada. El futuro del sector financiero español en un mundo global*.
- Rubio, A.; (2014): *El final del rescate bancario*. XI Encuentro del Sector Hipotecario, Madrid
- Sánchez, F. J.; (1999). *Metodología para la investigación en marketing y dirección de empresas*. Pirámide.
- Sánchez, V.; (2016). *La reestructuración bancaria española*. Trabajo fin de grado. Universidad de Valladolid.
- Santesmases Mestre, M.; (2009). *DYANE VERSION 4: DISEÑO Y ANALISIS DE ENCUESTAS EN INVESTIGACION SOCIAL Y DE MERCADO*. Madrid: Pirámide.
- Suárez, R.; (2013). *La banca electrónica en España*. Trabajo fin de máster. Universidade da Acoruña.
- Suárez, F.; Bustos, V.; (2009). *Impacto de las nuevas tecnologías en el negocio bancario español*.

- Sudrià, C.; (2015). *Las crisis bancarias en España: Una perspectiva histórica*. Universidad de Barcelona, facultad de Economía y Empresa.
- Tapia, J.; Astarita, R.; (2011). *La gran recesión y el capitalismo del siglo XXI*.
- Torrero, A.; (2010). *La crisis financiera y sus efectos sobre la economía española*. Universidad de Alcalá. IAES.
- Torrent-Sellens, J.; Castillo, D.; Gabaldón, P.; Ruíz, E.; Sainz, J. (2010) *Hacia la banca multicanal: La transformación del sector financiero en la economía del conocimiento*. Madrid: ESIC Editorial
- Villafañe, C.; (2014). *Historia de las cajas de ahorros Españolas. Luces y sombras*. Trabajo fin de grado. Universidad de León.

WEBGRAFÍA:

- Ayuntamiento de Pego. Historia del municipio. Extraído de: <http://www.pego.org/>
- Ayuntamiento la vall de gallinera. Extraído de: <http://www.valdegallinera.es/>
- Banco central Europeo. Extraído de: <https://www.ecb.europa.eu/ecb/history/html/index.es.html>
- Banco de España. Del banco de san Carlos al banco de España. Extraído de : https://www.bde.es/bde/es/secciones/sobreeelbanco/historiabanco/Del_Banco_de_San/#arriba
- Banco Sabadell. Extraído de: <https://www.grupbancsabadell.com/es/>
- Banco Santander. Extraído de: <https://www.santander.com>
- Bankia. Extraído de: <https://www.bankia.com/es/>
- Barrón, I.; (2017) Bankia alerta de que España tiene la mayor concentración bancaria entre los grandes de la UE. Extraído de: https://elpais.com/economia/2017/06/21/actualidad/1498047519_243889.html
- Bbva. Extraído de: <https://www.bbva.com/es/>
- Bbva. (2015). Historia de los cajeros automáticos. Extraído de: <https://www.bbva.com/es/historia-de-los-cajeros-automaticos/>
- BOE. (1987). Real Decreto 184/1987. 30 de Enero. Extraído de: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1987-3493>
- BOE. (1985). Ley 13/1985. 25 de Mayo. Extraído de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1985-9680>
- Caixabank. Extraído de: <https://www.caixabank.com/>
- Carbó, S.; (2014). La confianza en el sector bancario tras la crisis. El mundo. Extraído de: <http://www.elmundo.es/economia/2014/03/30/5335a25b268e3e8d408b4578.html>
- Climent, S.; (2013). Revista de contabilidad. Extraído de: https://ac.els-cdn.com/S1138489113000046/1-s2.0-S1138489113000046-main.pdf?_tid=726d27df-

[c37f-4182-95ad-ddf8b604a1ee&acdnat=1533133654_6048515a614438a71d7fcb2ccb86fad](https://www.confidencialdigital.com/opinion/jorge-diaz-cardiel/Banca-Digital-Redes-Sociales-Clientes/20180514184516108939.html)

- Díaz-Cardiel, J.; (2018). Banca Digital, Redes Sociales y Clientes. El Confidencial. Extraído de: <https://www.confidencialdigital.com/opinion/jorge-diaz-cardiel/Banca-Digital-Redes-Sociales-Clientes/20180514184516108939.html>
- El país. (1994). España sufrió en 1993 la peor recesión económica registrada en los últimos 30 años. Extraído de: https://elpais.com/diario/1994/03/04/economia/762735606_850215.html
- Fundación telefónica. (2018). Sociedad digital. Extraído de: https://www.fundaciontelefonica.com/artes_cultura/publicaciones-listado/pagina-item-publicaciones/itempubli/625/
- Instituto nacional de estadística. Extraído de: <http://www.ine.es>
- López, S.; (2017). El precio de la vivienda subió un 6,7% en el tercer trimestre, la tasa más alta en una década. Extraído de: https://elpais.com/economia/2017/12/07/vivienda/1512639061_892321.html
- Martín, C.; (1991). Las nuevas medidas de política económica: El gobierno liberalizará a todos los movimientos de capitales en enero de 1992. Extraído de: https://elpais.com/diario/1991/09/20/economia/685317603_850215.html
- Nadal, A.; (2012). Sobre el origen y las causas de la crisis. El economista. Extraído de: <http://www.economista.es/firmas/noticias/3885223/04/12/sobre-el-origen-y-las-causas-DE-LA-CRISIS.html>
- Pwc.; (2015). La banca 'retail' en 2020, ¿Evolución o revolución? Extraído de: <https://www.pwc.es/es/publicaciones/financiero-seguros/assets/banca-retail-2020-resumen-ejecutivo.pdf>
- Sareb. Extraído de: <https://www.sareb.es/>
- Segovia, C.; (2017). Bankia absorbe BMN y la valora solo en la mitad del dinero que inyectó el estado. Extraído de: <http://www.elmundo.es/economia/empresas/2017/06/27/5951fa0fe5fdead63e8b4612.html>

ANEXOS

ENCUESTA

Encuesta sobre la utilización de la tecnología bancaria y la fidelidad a las entidades financieras.

Me llamo Joan Pérez Morell y soy estudiante del último curso del grado en ADE en la Universidad Politécnica de Valencia. Estoy realizando mi trabajo de fin de grado “Adaptación del cliente a los cambios en la banca: El caso d Pego y la Vall de Gallinera”; para ello necesito su colaboración en esta encuesta.

Las preguntas se refieren a su relación con la banca y las actividades que realiza con ella, tanto de forma física como On line.

Le recuerdo que sus respuestas serán tratadas con confidencialidad y se utilizarán exclusivamente con fines académicos. Muchas gracias por su colaboración.

Para empezar le realizaré algunas preguntas acerca de su entidad/es de crédito y su relación con ellas para posteriormente realizarle algunas preguntas acerca del uso que le da a la banca on line y a los servicios ofrecidos por empresas fintech.

Pregunta 1. ¿Es usted cliente de una o varias entidades de crédito?

- a) De una
- b) De varias

Pregunta 2. ¿De qué entidad o entidades financieras es usted cliente?

- a) Bankia
- b) BBVA
- c) Santander
- d) Sabadell
- e) CaixaBank
- f) CajaMar
- g) Otra/s ¿Cuáles?

Pregunta 3. ¿Cómo de importantes considera usted los siguientes factores a la hora de elegir una entidad?

	1.Nada importante	2.Poco importante	3. Indiferente	4.Bastante importante	5.Muy importante
a)Proximidad					
b)La reputación de la entidad					
c)Las condiciones que me ofrecen					
d)La rentabilidad de sus productos					
e)La calidad de la interfaz de la banca online					

Pregunta 4. ¿Ha cambiado usted de entidad en los 6 últimos años?

- a) Sí
- b) No (Pasar a la pregunta 7)

Pregunta 5. ¿Cuáles son los motivos por los que usted cambió de entidad?

- a) Por las dificultades que presentaba la banca online de mi antigua entidad al realizar gestiones
- b) La fusión o absorción de mi antigua entidad
- c) Proximidad
- d) Mayor rentabilidad de sus productos
- e) Por desconfianza o mal servicio de mi antigua entidad

Pregunta 6. ¿Podría indicarnos en qué entidad estaba usted antes del cambio?

- a) Bankia
- b) BBVA
- c) Santander
- d) Sabadell
- e) CaixaBank
- f) CajaMar
- g) Banco Popular
- h) Banco de Valencia
- i) Otra ¿Cuál?

Pregunta 7. ¿Estaría usted dispuesto a cambiar de entidad bancaria?

- a) Sí
- b) No (Pasar a la pregunta 11)

Pregunta 8. ¿Cuáles son los motivos por el que cambiaría de entidad?

- a) Por las dificultades que me presenta la banca online de mi entidad al realizar gestiones
- b) La fusión o absorción de mi actual entidad
- c) Proximidad
- d) Mejores condiciones de sus productos
- e) Por desconfianza o mal servicio de mi actual entidad

Pregunta 9. ¿Tiene usted decidido a qué entidad se cambiaría?

- a) Sí
- b) No (Pasar a la pregunta 11)

Pregunta 10. ¿Podría indicarnos a qué entidad se cambiaría?

- a) Bankia
- b) BBVA
- c) Santander
- d) Sabadell
- e) CaixaBank
- f) CajaMar
- g) Otra ¿Cuál?

Pregunta 11. ¿Es usted cliente/ socio en una Cooperativa?

- a) Sí
- b) No

Pregunta 12. ¿Es usted cliente de una cooperativa de crédito?

- a) Sí
- b) No (Pasar a la pregunta 14)

Pregunta 13. ¿Por cuál de las siguientes razones es usted cliente de este tipo de entidades?
(Respuesta múltiple)

- a) Proximidad
- b) Porque soy socio de una cooperativa
- c) Me ofrecieron mejores condiciones en los productos
- d) Me ofrecen mayor rentabilidad
- e) Por tradición familiar

Pregunta 14. ¿Cómo pagaría la compra de una botella de agua en una máquina expendedora?

- a) Efectivo
- b) Tarjeta
- c) Aplicación de pago con el móvil

Pregunta 15. ¿Cómo pagaría unos zapatos en una tienda On line?

- a) Contra reembolso
- b) Tarjeta
- c) Medios de pago en Internet (Paypal, Stripe)
- d) Transferencia
- e) Domiciliación bancaria
- f) Con una aplicación de pago (Google Pay, Bizum)

Pregunta 16. ¿Con qué método pagaría un electrodoméstico en una tienda On line?

- a) Contra reembolso
- b) Tarjeta
- c) Métodos de pago en internet (Paypal, Stripe)
- d) Transferencia
- e) Domiciliación bancaria
- f) Con una aplicación de pago (Google Pay, Bizzum)

Pregunta 17. ¿Utiliza el servicio de la banca On line que le ofrece su entidad?

- a) Sí
- b) No (Pasar a la pregunta 21)

Pregunta 18. ¿Con qué frecuencia utiliza este servicio?

- a) Cada día
- b) Semanalmente
- c) Mensualmente

Pregunta 19. ¿Cuáles de las siguientes actividades realiza con la banca On line?(respuesta múltiple)

- a) Consultar saldos y movimientos
- b) Realizar transferencias
- c) Pagar recibos
- d) Abrir una cuenta
- e) Realizar inversiones
- f) Otras ¿Cuáles?...

Pregunta 20. ¿Qué dispositivo usa usted principalmente para conectarse a la banca On line?

- a) Móvil
- b) Tablet
- c) Ordenador

Pregunta 21. ¿Cómo de importantes considera usted los siguientes motivos para no realizar todas sus gestiones mediante la banca on line?

	1.Nada importante	2.Poco importante	3.Indiferente	4.Bastante importante	5.Muy Importante
a)Prefiero ser atendido por una persona					
b)Prefiero consejo profesional a la hora de realizar mis gestiones					
c)No tengo suficiente conocimiento tecnológico					
d)La aplicación de la banca online de mi entidad me dificulta la gestión					

Pregunta 22. ¿Es usted estudiante y reside fuera del domicilio familiar?

- a) Sí
- b) No (Pasar a la pregunta 27)

Pregunta 23. ¿Recibe usted una asignación de sus padres por esta razón?

- a) Sí
- b) No

Pregunta 24. ¿Cómo recibe dicha asignación?

- a) Efectivo
- b) Transferencia
- c) Ingreso en cuenta

Pregunta 25. ¿Tiene usted tarjeta de débito propia?

- a) Sí (Pasar a la 27)
- b) No

Pregunta 26. ¿Cuáles son las razones por las que no tiene tarjeta de débito?

- a) No le daría uso
- b) Mis padres no me lo permiten
- c) No me fio de utilizarlas
- d) Otras... ¿Cuáles?

Pregunta 27. ¿Has utilizado alguno de los siguientes servicios ofrecidos por empresas fintech?

- a) Aplicaciones de trading o inversión
- b) Servicios de financiación para particulares
- c) Aplicaciones de gestión de ahorros
- d) Aplicaciones o tarjetas de pago ofrecidas por entidades no bancarias. (PayPal, google pay...)
- e) Ninguno (Pasar a la 29)

Pregunta 28. Algunos de los anteriores servicios son ofrecidos por su banco. ¿En qué grado de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones acerca la empresa fintech de la que es cliente?

	1.Totalmente en desacuerdo	2.Parcialmente en desacuerdo	3. Indiferente	4.Parcialmente de acuerdo	5.Totalmente de acuerdo
a)Me ofrecen mejores condiciones que mi banco					
b)Me resulta más cómodo realizar las gestiones que en mi banco					
c)La atención al cliente es mejor que la de mi banco					
d)Tiene un servicio más amplio que mi banco					

Pregunta 29. Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

Pregunta 30. ¿Qué edad tiene?

Pregunta 31. ¿Cuál es su nivel de estudios?

- a) Sin estudios
- b) Graduado escolar/ESO
- c) Bachillerato/ Formación Profesional
- d) Estudios Universitarios

Muchas gracias por su colaboración.

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LOS PRINCIPALES BANCOS ESPAÑOLES

A continuación se explica la evolución histórica sufrida por los principales bancos existentes en la población que va a ser objeto de nuestro estudio, el territorio de Pego y la Vall de Gallinera, entre ellos tenemos al Santander, CaixaBank, Bankia, BBVA y el banco Sabadell.

Banco Santander

Los inicios del Banco Santander se remontan hasta el 1857, cuando la Reina Isabel II autorizó su constitución. Se trataba de un banco ligado al comercio exterior y que tuvo un fuerte crecimiento durante el primer tercio del Siglo XX y que abrió su primera oficina en América en 1947, aunque no sería hasta 1950, con Emilio Botín Sanz de Sautuola y García de los Ríos ya en la presidencia, cuando se iniciara el proceso de expansión por toda España.

Una vez se tuvo presencia nacional, empezó el proceso de internacionalización, con la adquisición del Banco del Hogar Argentino en 1960, con la que empezó su presencia en América Latina para posteriormente establecerse en Puerto Rico (1976) y en Chile (1982).

A partir de entonces se inicia un proceso de adquisiciones en Europa, y posteriormente en España, con especial relevancia la del Banco Español de Crédito en 1994. En 1999 se produce la primera gran fusión bancaria en Europa, entre el Banco Santander y el Banco Hispanoamericano. En 1995 también se inició la segunda etapa de expansión del Banco Santander a América Latina, aumentando su presencia en Argentina, México, Perú, Brasil,

Colombia y Venezuela entre otros, continuando esta etapa en el año 2000 con nuevas adquisiciones en México, Brasil y Chile.⁷

Cabe destacar que un mercado muy importante para el Banco Santander, ha sido Reino Unido, mercado en el que adquirió al Grupo Abbey, Alliance & Leicester y Bradford & Bingley, esto permitió al Santander convertirse en el tercer banco de Reino Unido en depósitos. Esta exponencial evolución han hecho que el Santander sea uno de los bancos españoles con más sucursales en el extranjero y en España (2820 sucursales en 2017) cómo se puede observar en Anuario Estadístico de la Banca en España (2017).

CaixaBank

El CaixaBank que hoy en día conocemos nació con la Caja de Pensiones para la Vejez en el año 1904, con la intención de potenciar el ahorro. En un inicio se decidió la apertura de oficinas para desarrollar el negocio en zonas cercanas al lugar de nacimiento de la entidad, Cataluña y las Islas Baleares, aunque como ya se sabe, esta entidad ha sufrido una fuerte expansión tanto nacional como internacionalmente.

En 1930 se produjo la primera fusión con una entidad fuera de Cataluña, la primera de muchas fusiones, como la producida en 1990 entre la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Barcelona y la Caja de Pensiones Para la Vejez y de Ahorros de Cataluña y Baleares (actual CaixaBank). Este proceso de fusiones se intensificó con la llegada de la crisis, así pues se fusionó en 2010 con Caixa Girona, y a partir de 2011, ya como CaixaBank, se integra la Caixa Cívica (2012), y se fusiona con el Banco de Valencia.

En cuanto a la presencia internacional, destaca Portugal, mercado en el que entró en 1995 a través del Banco Portugués de Inversión (BPI).

Desde sus inicios, esta entidad ha denotado un fuerte carácter social, así pues en 1918 se integró la Obra Social, un órgano creado para gestionar y profesionalizar las labores sociales de la entidad en ese momento. En este mismo sentido, en 1955, la entidad apuesta por la actividad inmobiliaria de carácter social, ofreciendo alquileres a bajo coste para las personas con pocos recursos.

Este proceso ha convertido al CaixaBank en el banco minorista líder en España con la mayor base de clientes.⁸

BANKIA

Bankia nació en 2010 a través de la integración de siete cajas de ahorros entre las cuales encontramos a Caja Madrid, Bancaja, Caja Canarias, Caja Ávila, Caixa Laietana, Caja Segovia y

⁷ <https://www.santander.com>

⁸ <https://www.caixabank.com>

Caja Rioja, este proceso se realizó a través de un Sistema Internacional de Protección (SIP), por lo que tiene una historia relativamente corta.⁹

Bankia salió a Bolsa en 2016, nacionalizándose el 100% de la entidad a través del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria.

Como hechos relevantes más recientes destaca la absorción de BMN o Banco Mare Nostrum, formado a través de una fusión anterior entre Caja Murcia, Penedés, Granada y Sa Nostra. La operación se formalizó con la entrega a los accionistas del BMN un total de 205.6 millones de acciones nuevas de Bankia, valorando así a BMN en 825 millones de euros, cuantía muy inferior a los 1645 millones de euros que inyectó el Estado a BMN.¹⁰

BBVA

El BBVA nace en Bilbao el año 1857, con la creación del Banco de Bilbao, como banco de emisión y descuento; en sus inicios, al igual que otros bancos ya comentados, centra sus operaciones en la zona de creación, financiando infraestructuras y la actividad siderúrgica.

Por otro lado el Banco de Vizcaya fue creado en 1901, como banco comercial y de depósitos, y participó en la financiación de gran parte de la industria nacional.

Ambos bancos tuvieron un gran crecimiento durante el siglo XX integrando a otros bancos y ganando importancia a nivel nacional.

No fue hasta el 1988 cuando se ejecutó la fusión entre el Banco de Bilbao y el Banco de Vizcaya, creando el banco BBV.

El siguiente suceso de gran importancia fue la fusión entre el BBV y Argentaria, adquiriendo un tamaño importante, y una estructura financiera buena, además de una diversificación territorial muy favorable.¹¹

El último paso para llegar al BBVA que conocemos a día de hoy, es la integración de Unnim Banc y Catalunya Banc CX. El grupo Unnim Banc estaba integrado por la Caixa Sabadell, Caixa Manlleu y Caixa Terrasa, mientras que el Catalunya Banc CX estaba formado por Caixa Catalunya, Caixa Tarragona y Caixa Manresa; el primero de los grupos fue integrado en el BBVA en 2012, mientras que el Catalunya Banc CX no se integra en el BBVA hasta 2014.

Como se puede observar en las anteriores afirmaciones, la zona geográfica en la que mayor efecto han tenido las fusiones del BBVA ha sido Cataluña.

Banco Sabadell

⁹ <https://www.bankia.com/es/>

¹⁰ <http://www.elmundo.es/economia/empresas/2017/06/27/5951fa0fe5fdead63e8b4612.html>

¹¹ <https://www.bbva.com/es/>

El Banco Sabadell nace el 1981 en Sabadell, con la principal finalidad de financiar la industria local, mayoritariamente textil. El banco se extiende durante los inicio del siglo XX por Cataluña pero la expansión al resto de España no se produce hasta el 1975 con la apertura de una oficina en Madrid, mientras que la expansión internacional comenzó apenas tres años más tarde con la apertura de una oficina en Londres (1978).

El inicio del Siglo XXI ha supuesto para el Sabadell un proceso continuo de fusiones, desde la incorporación del Banco Herrero en el año 2000 situando al Sabadell en la 4ª posición del ranking español, pasando por otras muchas como son la adquisición del Banco Atlántico (2003), el Banco Urquijo (2006), el Banco Guipuzcoano (2010), el Banco Gallego (2013) y con especial importancia en el territorio valenciano, la adquisición de la CAM en 2012.¹²

¹² <https://www.grupbancsabadell.com>