

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA

Facultad de Administración y Dirección de Empresas



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS. UPV

**REESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA
BANCARIO Y SUS CONSECUENCIAS Y
EFECTOS EN LA RELACIÓN BANCO-
CLIENTE DE LAS PYME REGIONALES. EL
CASO DE BOCAIRENT.**

Trabajo final de grado

Autor: Raúl Silvestre Ferre
Grado en Administración y Dirección de Empresas
Tutor: Dr. Juan Enrique Úbeda García
Curso Académico: 2018-2019

Índice

1. Introducción.....	6
1.1. Resumen y estructuración del trabajo	7
1.2. Objeto del TFG y relación con las asignaturas de la titulación	8
1.3. Objetivos	9
1.4. Metodología	10
2. Cronología de la Crisis Española	11
2.1. Origen de la crisis mundial.....	12
2.2. Características del entorno mundial y aproximación a la situación española	14
3. Crisis Española 2008-2013: Causas y Consecuencias.....	17
3.1. Burbuja inmobiliaria.....	18
3.2. Crisis crediticia y reestructuración bancaria.....	20
3.2.1. Estabilización del sistema financiero español acorde con las acciones emprendidas en el resto de países del Eurogrupo (RD-ley 6/2008 y RD-ley 7/2008).....	23
3.2.2. Creación del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) (RD-ley 9/2009).....	24
3.2.3. Reelaboración del régimen jurídico de las cajas de ahorros (RD-ley 11/2010).....	25
3.2.4. Refortalecimiento del sistema financiero (RD-ley 2/2011).....	26
3.2.5. Saneamiento del sector financiero (RD-ley 2/2012).....	27
3.2.6. Restablecimiento de la confianza en el sistema financiero (RD-ley 18/2012)	27
3.3. Programa de ayudas de Asistencia Financiera por la UE	28
4. Proceso de Reestructuración del Sistema Financiero Español	34
4.1. Evolución en el sector de los Bancos, Cajas de Ahorros y Cooperativas de Crédito	37
5. Estructura y modelo de negocio de las entidades bancarias.....	44
5.1. Transición del modelo de negocio bancario	46
5.2. Entorno socio-económico, relación banco-cliente e implantación tecnológica.....	47
6. Estudio de Investigación en Bcairent (Vall d'Albaida)	52
6.1. Diseño metodológico	53
6.1.1. Elección del tema del estudio.....	55
6.1.2. Elección del lugar objeto del estudio y análisis del sector productivo de la zona	55
6.1.3. Desarrollo de la estrategia y las herramientas para la recolección de los datos del estudio.....	60
6.1.4. Recopilación de los datos.....	63
6.1.4.1. Bloque 1 : Conocimiento de la empresa encuestada.....	63
6.1.4.2. Bloque 2: Acceso a la financiación bancaria y reestructuración bancaria	68
6.1.4.3. Bloque 3: Modelo de negocio bancario, implantación tecnológica, y sus efectos en la relación banco-cliente.....	79
6.2. Análisis de los resultados	85
7. Conclusiones.....	89
8. Bibliografía.....	92
9. Anexos	98

Índice de tablas

Tabla 1: Rescates financieros de la Eurozona.....	21
Tabla 2: 1º Intervención del FROB.....	25
Tabla 3: 2º Intervención del FROB.....	26
Tabla 4: Balance final de las intervenciones del FROB	28
Tabla 5: Ayudas prestadas al sistema financiero de la UE-27 (2008-2010)	31
Tabla 6: Mapa resultante del proceso de concentración de Cooperativas de Crédito (2011)	36
Tabla 7: Nº Empleados de la banca española (31/12/08).....	38
Tabla 8: Nº Empleados de la banca española (31/12/16).....	38
Tabla 9: Mapa resultante de la restructuración bancaria española (2014)	41
Tabla 10: Evolución demográfica de Bocairant por sexo	57
Tabla 11: Empresas pertenecientes al sector productivo de Bocairant	61
Tabla 12: Ficha Técnica del trabajo de campo	62
Tabla 13: Antigüedad del negocio.....	64
Tabla 14: Evolución del nº de trabajadores en los últimos 8 años	65
Tabla 15: ¿Cuáles son los recursos que se utilizaron para emprender el proyecto de la empresa? (Puede elegir más de un opción).....	66
Tabla 16: ¿Cuánto de importante considera para la empresa conseguir la financiación solicitada?	68
Tabla 17: ¿En alguna ocasión ha necesitado acudir a alguna entidad bancaria para solicitar crédito? ¿Obtuvo el crédito en la primera solicitud que realizó? ..	68
Tabla 18: ¿Cuáles considera que son las principales causas de la dificultad de conseguir financiación? (Puede elegir más de una opción).....	72
Tabla 19: Evolución en el tiempo tras el proceso de crisis financiera del sistema financiero español de las siguientes variables financieras:.....	72
Tabla 20: Disponibilidad para cambiar de entidad bancaria en función del número de empleados.....	74
Tabla 21: Disponibilidad para cambiar de entidad bancaria en función de la antigüedad de la empresa	74
Tabla 22: Disponibilidad para cambiar de entidad bancaria en función del sector productivo	74
Tabla 23: Disponibilidad para cambiar de entidad bancaria en función del INCN	75
Tabla 24: Cambio de entidad bancaria en función del número de empleados ..	76
Tabla 25: Cambio de entidad bancaria en función del número de la antigüedad de la empresa.....	76
Tabla 26: Cambio de entidad bancaria en función del sector productivo.....	76
Tabla 27: Cambio de entidad bancaria en función del INCN	77
Tabla 28: ¿Cuáles son los motivos por los que cambió de entidad bancaria? ..	77
Tabla 29: ¿Con que entidad bancaria mantiene actualmente relaciones de negocios? (Puede elegir más de una opción)	78
Tabla 30: ¿Qué opina sobre la concepción de las entidades bancarias de que el cliente es el eje central de su negocio?.....	83
Tabla 31: Valore la implantación de la tecnología en las entidades bancarias ..	84

Índice de gráficos

Gráfico 1: Viviendas iniciadas y terminadas 1990-2015	19
Gráfico 2: Restauración del Sistema Financiero Español 2008-2012.....	23
Gráfico 3: Reestructuración de las entidades bancarias.....	33
Gráfico 4: Evolución nº oficinas operativas	37
Gráfico 5: Principales bancos españoles en el año 2011	39
Gráfico 6: Evolución nº entidades nacionales	40
Gráfico 7: Mapa de los grandes entidades españolas (2018).....	42
Gráfico 8: Tipos de negocio bancario.....	45
Gráfico 9: Transición del modelo bancario.....	46
Gráfico 10: Entorno socio-económico post-crisis	48
Gráfico 11: Los nuevos retos post-crisis de las entidades financieras.....	50
Gráfico 12: Fases del Proceso de Investigación	53
Gráfico 13: Mapa de la Comunidad Valenciana (Bocairent)	56
Gráfico 14: Evolución demográfica de Bocairent	56
Gráfico 15: Modelo de negocio de Caixa Ontinyent.....	60
Gráfico 16: ¿En que sector productivo opera la empresa?.....	63
Gráfico 17: Nº trabajadores actuales en la empresa (%).....	64
Gráfico 18: Importe Neto de la Cifra de Negocios 2019 (INCN)	65
Gráfico 19: ¿Se ha visto afectado el INCN tras la crisis financiera del año 2007?	66
Gráfico 20: Aspectos más importantes para el funcionamiento del negocio (Puede elegir más de una opción)	67
Gráfico 21: En los últimos años, periodo post-crisis, considera que las dificultades para conseguir financiación han sido:	69
Gráfico 22: Dificultades para conseguir financiación en función del número de empleados.....	69
Gráfico 23: Dificultades para conseguir financiación en función de la antigüedad de la empresa.....	70
Gráfico 24: Dificultades para conseguir financiación en función del sector productivo.....	71
Gráfico 25: Dificultades para conseguir financiación en función del INCN	71
Gráfico 26: ¿Estaría usted dispuesto a cambiar de entidad bancaria sin suponerle un gran esfuerzo?.....	73
Gráfico 27: ¿Ha cambiado usted de entidad bancaria tras los procesos de reestructuración bancaria acontecidos en el sistema financiero español?	75
Gráfico 28: ¿Considera que Caixa Ontinyent ha tenido un papel fundamental en el desarrollo de las empresas de Bocairent?	78
Gráfico 29: ¿Cómo es su relación actual con su entidad bancaria habitual? (Enumera de menor a mayor grado).....	79
Gráfico 30: ¿Cómo ha evolucionado su relación tras el proceso de crisis financiera acontecido en el sistema financiero español?	80
Gráfico 31: Evolución de la relación banco-cliente tras la crisis financiera en función del número de empleados	81
Gráfico 32: Evolución de la relación banco-cliente tras la crisis financiera en función de la antigüedad de la empresa	81
Gráfico 33: Evolución de la relación banco-cliente tras la crisis financiera en función del sector productivo.....	82



Gráfico 34: Evolución de la relación banco-cliente tras la crisis financiera en función del INCN	82
Gráfico 35: ¿Considera que las entidades bancarias han cambiado su modelo de negocio tras los cambios y regulaciones acontecidos en el sistema financiero español?	83
Gráfico 36: ¿Ha notado ese mayor compromiso por parte de las entidades bancarias en los últimos años?	84
Gráfico 37: ¿Cree que ha supuesto un antes y un después en la relación banco-cliente?	85



1. Introducción

1.1. Resumen y estructuración del trabajo

El sistema financiero español se ha enfrentado a un contexto global caracterizado por una profunda crisis financiera, con sus inicios en el año 2007, que ha tenido sus efectos en la economía española en términos de destrucción de empleo y transformación de los tejidos productivos.

Como consecuencia de esta situación, de los retos en la transformación del negocio bancario en el marco de la globalización financiera y la digitalización del negocio bancario y de los cambios normativos, se han producido una serie de procesos de reestructuración en nuestro sistema financiero.

Este TFG tiene como objetivo analizar los principales efectos y cambios que han tenido en las pymes regionales los procesos de reestructuración del sistema bancario español, la bancarización de las cajas de ahorros, y las fusiones y adquisiciones de bancos y cooperativas de crédito en el marco de la reciente crisis financiera.

Para alcanzar este objetivo, en primer lugar, en los dos primeros capítulos del trabajo se analizarán las causas y los cambios producidos en el sistema financiero español a raíz de la crisis financiera y económica del 2007, para poner en contexto la situación económico-social que se vive hoy en día. Seguidamente, en los capítulos 4 y 5 se expondrán las consecuencias que han tenido estos cambios en las estructuras de los bancos, cooperativas de crédito y cajas de ahorros.

Específicamente, en el capítulo 6, este TFG investigará las causas y efectos que han supuesto en el negocio de las pymes regionales los cambios en la estructura y modelo de negocio de las entidades bancarias.

En concreto, se estudiará en el marco geográfico de la comarca de la Vall de Albaida, en Bocarent, caracterizado por una estructura empresarial basada en la industria principalmente textil, así como de la carpintería metálica y el PVC, si ha cambiado el punto de vista sobre la entidad bancaria a raíz de la crisis y de las reestructuraciones, y también, si ha cambiado la forma de tratar con el cliente. Es decir, si la relación banco-cliente se ha visto afectada, y cuáles son los motivos que llevan a la empresa a confiar en una u otra entidad bancaria actualmente.

1.2. Objeto del TFG y relación con las asignaturas de la titulación

El objeto de este Trabajo de Fin de Grado es analizar la situación económico-financiera del país, y en concreto del sector de las pequeñas y medianas empresas (pymes) de Bocairent, localidad situada en la Vall d'Albaida, por su peculiaridad laboral, y analizar la evolución que ha experimentado este sector productivo, así como la relación banco-cliente de las empresas de la zona, a raíz de los cambios y reestructuraciones del sistema financiero español tras la crisis financiera del 2007.

Para conseguir este objetivo, es necesario hacer valer todas las prácticas, conocimientos, experiencia y habilidades que se han ido adquiriendo durante el desarrollo del grado de Administración y Dirección de Empresas (ADE).

Dentro de la oferta universitaria en cuanto a asignaturas se refiere, y a pesar que todas y cada una de las asignaturas tiene su importancia y han ayudado de algún modo a desarrollar este trabajo, hay una serie de asignaturas que me gustaría destacar por su elevada implicación en la realización del TFG. Estas son:

- ✓ **Introducción a la estadística (1º Curso)**
Sin las capacidades adquiridas en la asignatura de estadística no habría sido posible llevar a cabo este trabajo, ya que se ha utilizado una de las herramientas que trabajamos de forma extensa, la encuesta. Todos los conocimientos adquiridos en este ámbito han sido desarrollados en este trabajo para tratar de recoger toda la información posible de las pymes de Bocairent.
- ✓ **Economía Mundial (2º Curso)**
La crisis económica mundial ha puesto de manifiesto el fenómeno de la globalización, y más concreto de la globalización financiera, por lo que se hace imprescindible para cualquier empresa/entidad estudiar el entorno mundial para ser capaces de entender que vivimos en un mundo conectado y que cualquier cambio o regulación en un país alejado puede afectar de manera importante y profunda en el devenir social y económico de cualquier otro país.
- ✓ **Economía Española (2º Curso)**
Conocida la economía a nivel mundial, la asignatura de economía española nos ha permitido conocer con detalle las características y peculiaridades de nuestra economía nacional, y de esta forma, ponerlo en contexto en el análisis de la crisis financiera española reciente.
- ✓ **Estrategia y diseño de la Organización (2º Curso)**
El avance del tiempo hace que todas y cada una de las facetas de la sociedad se desarrollen de una forma u otra, y a la que tanto empresas como las entidades financieras se tienen que adaptar según las necesidades de la sociedad. Este aspecto hace esencial que exista en

cualquier empresa una persona o grupo de personas que dediquen su tiempo a estudiar el entorno socio-económico de la empresa/entidad y adaptar o seguir un cambio gradual del negocio con tal de permanecer competitivos y eficaces.

✓ **Investigación Comercial (3º Curso)**

Las habilidades y destrezas adquiridas en la asignatura de investigación comercial nos ha permitido ponerlas de manifiesto en el desarrollo de la metodología empleada para el estudio. Determinación de los objetivos de la investigación, diseño, ejecución y comunicación de los resultados, tratando de dar respuesta a las cuestiones inicialmente planteadas.

✓ **Banca y Bolsa (4º Curso)**

El sector bancario es una parte muy importante del funcionamiento de los países en este mundo capitalista, por tanto es necesario prestar atención a los cambios normativos y a las regulaciones que se implantan en las altas instituciones bancarias como el Banco de España, para ser capaces de analizar y comprender las facilidades o posibilidades que como empresa o persona se pueden llegar a tener, ya que el flujo de capitales es imprescindible para organizar un plan de vida o un plan de empresa en su caso.

1.3. Objetivos

El principal objetivo de este trabajo, es conocer cómo ha evolucionado la relación banco-cliente de las pymes de Bocairant tras la crisis financiera que tuvo sus inicios en el año 2007. Para ello, se han delimitado una serie de objetivos específicos que nos ayudarán a desarrollar el objetivo principal del trabajo:

- Delimitar el volumen de empresas de Bocairant, y conocer cuál ha sido su evolución en términos de empleo y ventas tras el inicio de la crisis financiera.
- Conocer qué aspectos consideran determinantes los empresarios en la relación banco-cliente.
- Determinar cómo ha evolucionado las facilidades bancarias para acceder al crédito.
- Conocer cómo han afectado los procesos de fusión y absorción de entidades en la relación diaria entre empresa-entidad bancaria, y en sus decisiones de negocio.
- Investigar qué importancia ha tenido la existencia de una de las dos cajas de ahorros que permanecen en activo en la actualidad, Caixa Ontinyent, en el desarrollo del sector productivo de la zona.
- Conocer qué impacto ha tenido la implantación tecnológica en la relación entre ambos agentes, empresa-entidad bancaria.
- Investigar sobre el modelo de negocio empleado por la banca tras los cambios acontecidos en el sistema financiero español a raíz de la crisis.



1.4. Metodología

La metodología empleada en este trabajo ha sido utilización de la herramienta estadística de la encuesta personal, a través de la cual, hemos conseguido recoger los datos y opiniones de las empresas del sector productivo de Bocairén para poner en contexto la situación financiera y económica del país con la situación de la zona objeto del estudio. En el capítulo 6 se desarrollará más extensamente la metodología empleada en este estudio.



2. Cronología de la Crisis Española

2.1. Origen de la crisis mundial

A lo largo de la historia se han sucedido crisis económicas que han afectado a las diferentes estructuras de la sociedad. No obstante, de la crisis financiera que surge en Estados Unidos en 2007, y que posteriormente se convertirá en una crisis mundial, no hay precedentes históricos por su gravedad y alcance desde que tuviera lugar la Gran Depresión (Steinberg, 2008).

A inicios del siglo XXI, y tras la crisis tecnológica que se produce en todo el mundo desarrollado, el capital mundial se tiende a concentrar en bienes inmuebles, y en especial en los Estados Unidos.

Los bancos centrales, motivados por un periodo de inseguridad y falta de confianza de sus clientes, toman la decisión de rebajar los tipos de interés a niveles muy bajos. De hecho, la Reserva Federal estadounidense durante ese periodo bajó el precio del dinero, en un periodo corto de dos años, del 6,5% al 1%. El auge de la demanda de inmuebles, junto con la bajada notoria de los tipos de interés, hacen notar su efecto en el precio de los bienes raíces, los cuales se incrementan (Peláez, 2011).

Como consecuencia, tanto en Estados Unidos como en el resto de países occidentales, entre los que se encuentra España, se evidencia la existencia de una burbuja especulativa en torno a los inmuebles. Por una parte, los bancos concedían crédito con mucha facilidad, y por otra, la bajada en los tipos de interés ayudaba a que se produjera este fenómeno.

Además, debido a que el margen de intermediación de los bancos decrece por la bajada de los tipos de interés por parte del banco central estadounidense, la facilidad de crédito se extiende a toda la sociedad incluyendo la concesión de hipotecas a clientes con pocos recursos económicos. Estas hipotecas se conocen con el nombre de *subprime*, que se caracterizan por tener un mayor riesgo junto con unos tipos de interés y unas comisiones superiores.

Los bancos apostaban por este tipo de hipotecas esperando un incremento continuado de los precios de los inmuebles, por lo que concedían créditos por importes superiores al valor de los inmuebles en ese momento.

No obstante, en busca de captar nuevos recursos los bancos empiezan a desarrollar actividades tendentes a la titulización de las hipotecas, incluyendo toda clase de hipotecas sin realizar excepciones. Las hipotecas *subprime*, de mayor riesgo, también son titulizadas.

Esta titulización, denominada *Mortgage Backed Securities* (MBS), se representa mediante títulos respaldados por hipotecas, y fue colocada por entidades filiales, denominadas *Conduits*, de los grandes bancos que fueron ofrecidas a sociedades de capital riesgo, fondos de inversión, sociedades patrimoniales o aseguradoras. El motivo de la creación de estas nuevas entidades se mantuvo en que eran *trust*, y por lo tanto no eran sociedades, lo que se traducía en la no necesidad de consolidar los balances de estas nuevas entidades con la entidad matriz principal.



La colocación de los MBS no tuvo complicaciones debido a que le otorgaron la máxima calificación por parte de las entidades de *rating*, clasificándose siguiendo a Peláez (2011) según el criterio de calidad de las hipotecas en:

- *Investment grade*, de mayor grado.
- *Mezzanine*, de grado intermedio.
- *Equity*, de peor calidad.

No obstante, la colocación no tuvo lugar de forma natural, inversores propensos al riesgo con MBS de peor calidad e inversores con aversión al riesgo con MBS de mejor calidad, y se procedió a la recalificación por parte de las entidades de *rating* de los títulos, quedando MBS formados por hipotecas buenas, normales y malas, pero con la máxima calificación.

Estos nuevos MBS producto de la recalificación pasaron a llamarse CDO, *Collateralized Debt Obligations*, siendo obligaciones de deuda garantizada y comercializándose a todo tipo de inversores e instituciones de todo el mundo, transmitiendo así el alto riesgo de impago que conllevan las hipotecas subprime.

Asimismo, se creó en contra de los CDO los CDS, *Credit Default Swap*, con la intención de cubrir la posición en caso que fueran impagados.

Años más tarde de la bajada prolongada de los tipos de interés por parte de la Reserva Federal estadounidense, situada en el 1%, decidieron en 2004 subir los tipos con el objetivo de controlar la inflación situándose en apenas dos años en el 5,25% (Peláez, 2011).

El efecto corrector de la Reserva Federal de los Estados Unidos no tardó en notarse, y en el año 2005 provocó una bajada del precio de las viviendas y del número de inmuebles vendidos, así como se produjeron las primeras situaciones de impago motivadas por la creciente cuota hipotecaria. Tuvo su efecto dominó, y provocó también el cierre de muchas entidades hipotecarias.

En los años 2005 y 2006, según Peláez (2011) se dejan ver por primera vez los efectos de las medidas adoptadas por el banco central estadounidense, con las primeras ejecuciones hipotecarias por impago de la deuda situándose en cifras alrededor de las 1.200.000 hipotecas ejecutadas.

A mediados del 2007, uno de los principales bancos de los Estados Unidos, *Bearn Stearn*, declara en quiebra sus *hedge funds* motivados por su grado de correlación con la comercialización de las hipotecas de menor calidad, las *subprime*.

A partir del verano del 2007, se produce la reacción en cadena de malos resultados como consecuencia de la exposición al mercado inmobiliario de las entidades financieras (bancos, cajas de ahorro, fondos de inversión, bancos hipotecarios, aseguradoras....).

Los primeros en sufrir las consecuencias son las entidades americanas como *American Home Mortgage* y *First Magnus Financial*, eran en esos momentos los bancos hipotecarios más importantes de los Estados Unidos, o *National City Home Equity*, pero también afectó fuera de las fronteras norteamericanas.

La crisis financiera llegó a Europa facilitada por la globalización financiera, que supuso la afectación de las hipotecas subprime alrededor del mundo haciéndose notar en bancos importantes de Alemania e Italia, como *BNP Paribas* y el *Deutsche Bank*. De igual modo, numerosos fondos españoles se vieron afectados, así como los bancos chinos, una de las primeras potencias mundiales. Entidades como *Commercial Bank of China* y *Bank of China*, que estaban expuestos con un montante cercano a los 8.000 millones de € (Peláez, 2011).

Como consecuencia de los hechos que se estaban produciendo en todo el mundo, el Banco Central Europeo confirmó el inicio de una crisis financiera y los principales bancos centrales de todo el mundo (FED, BCE, BC Canadá y BC Japón) inyectaron liquidez en el sistema.

En los meses siguientes, la situación financiera no pudo más que empeorar. Se anuncia por parte de las principales entidades financieras (*Citigroup*, *Merril Lynch*, *Victoria Mortgage*, *Internet Netbank* o *Northern Rock* entre otros) pérdidas millonarias en sus balances de resultados, e incluso situaciones de insolvencia.

En 2008, se consolida la crisis financiera con la caída de las dos principales entidades hipotecarias de los Estados Unidos, *Fannie Mae* y *Freddie Mac*, el rescate de la entidad *Bearn Sterns*, o la quiebra de *Lehman Brothers*.

Según datos aportados por el Informe de Estabilidad Financiera del FMI (2008), las pérdidas como consecuencia de la crisis ascienden a los 945.000 millones de dólares.

Como medidas para paliar los efectos de las crisis financieras, el gobierno norteamericano anuncia que desarrollará un plan de rescate centrado en inyectar liquidez para la compra de los bancos con mayor exposición a las hipotecas *subprime* (Peláez, 2011).

2.2. Características del entorno mundial y aproximación a la situación española

La excesiva exposición al mercado inmobiliario y la falta de regulación y supervisión de las entidades financieras son una de las principales causas de la situación financiera y económica actual de los países desarrollados, convirtiéndose por su magnitud en una gran recesión mundial sin precedentes en los últimos años (Vives, 2010).

Razón de más, el estallido de la crisis sorprende debido al periodo anterior, la “gran moderación”, catalogado como uno de los más prósperos y crecientes de la historia (Andrés, 2009).

Siguiendo a este investigador valenciano, se puede afirmar que este periodo se caracterizó por la moderación, el mantenimiento de unos tipos de interés muy bajos, de los más bajos de la historia, la reducción de la volatilidad de las fluctuaciones económicas o la estabilidad de la inflación.

Con todo eso, según Andrés (2009), la tasa media de crecimiento establecida para todos los países desarrollados desde el año 1995 se situaba en niveles cercanos al 4%, mientras que en la década anterior el crecimiento medio no sobrepasaba el 3%.

No obstante, durante el periodo de la “gran moderación” se produjeron también una serie de desequilibrios que han sido calificados por este investigador como importantes. Por un lado, en el crecimiento de las economías desarrolladas y las economías emergentes hubo una gran disparidad, ya que se produjo siempre un crecimiento medio mayor en los países emergentes motivado por las diferencias en las exportaciones netas. Fruto de ello, el desequilibrio en cuanto a volumen y movimiento de los flujos de capitales fueron notables.

Desde finales del siglo XX, hubo una acumulación creciente de reservas en todo el mundo en moneda extranjera, motivados por los elevados déficits comerciales en los países más desarrollados (EEUU, Italia, España, Portugal, Reino Unido...), hasta situarse alrededor de los 7 billones en 2008. Este proceso de desequilibrio acumulativo se ha manifestado en la burbuja inmobiliaria, tras una serie de burbujas como la de los países emergentes, según Andrés (2009).

La razón principal y más extendida acerca de la aparición de la crisis financiera internacional reside en el impago de las hipotecas, concretamente las hipotecas *subprime*, pero además no se han tenido en cuenta de forma profunda aspectos como la calificación de los riesgos, la falta de regulación del sistema financiero en algunos aspectos o la excesiva confianza en los mercados financieros como solucionadores de los problemas.

No obstante, la globalización financiera desequilibrada tuvo dos efectos contrapuestos en España. Por una parte, tuvo su efecto positivo en los años 2000 ayudando al crecimiento del empleo y de la economía nacional. Por contra, y debido al gran endeudamiento de su economía, afectó de manera más negativa con la llegada de la crisis financiera mundial (Andrés, 2009).

El periodo comprendido entre el año 2000 y el año 2008 se produjo esa acumulación de endeudamiento, que siguiendo al investigador Andrés (2009) dio lugar motivado por dos aspectos principalmente. Por un lado, el país se encontraba en una posición muy baja en términos competitivos, y por otro lado el tipo de interés real era muy bajo.

Consecuencia de esta situación, dio lugar a una elevada inflación diferencial convirtiendo así a España en uno de los países, entre los más desarrollados, con mayor déficit por cuenta corriente, situándose tan solo por detrás de los Estados Unidos.

A raíz de esta excepcional situación, caracterizada por el elevado endeudamiento y la bajada de los tipos de interés, la competencia bancaria se incrementó conduciendo a una mayor reducción de los márgenes en operaciones de activo y pasivo de las entidades bancarias.

La economía española se movía en línea con el resto de países desarrollados en términos de endeudamiento, pero fruto de la escasez de inversiones productivas y de las particularidades del sistema español, con la ayuda del aumento de la inmigración y de la creación de nuevos hogares, el sector inmobiliario y el de la construcción supieron atraer los fondos disponibles, y el resultado ya es conocido.

Los factores que impulsaron el desarrollo del sector inmobiliario según Andrés (2009) fueron los siguientes:

- Poco desarrollo del mercado de alquiler (mercados inmobiliarios).
- Elevada competencia bancaria.
- Fiscalidad favorable.
- Facilidades de crédito, tanto hipotecario como a promotores.
- Plazos hipotecarios en aumento.

La crisis española fue un efecto secundario fruto del desastre financiero (Boldrin, 2009), y las causas detonantes de la crisis, como ya hemos comentado, se centraron en la creación de una burbuja inmobiliaria y en la concesión de créditos calificados como de alto riesgo.

Los efectos en la economía española fueron por partida doble, según este investigador italiano. Por una parte, España se encontraba en una situación en la que el incremento del precio de las viviendas era exponencial desde inicios del año 2000, adquiriendo el aspecto de una burbuja. Por lo que a raíz de la crisis mundial, se produjo el estancamiento y bajada de los precios de las viviendas afectando de manera notable al sector más productivo de la economía en esos momentos.

Por otro lado, a causa que España era un país con un fuerte endeudamiento frente al exterior, favorecido por la llegada masiva de inmigrantes y el crecimiento económico de la última década, la crisis afectó de forma directa en la economía española debido a unas peores condiciones en los préstamos externos concedidos. El déficit por cuenta corriente había alcanzado los dos dígitos como reflejo de esta situación de dependencia externa.



3. Crisis Española 2008-2013: Causas y Consecuencias

3.1. Burbuja inmobiliaria

El crecimiento del sector de la construcción era un hecho, acumulando un crecimiento total desde el año 1995 hasta 2007, momento del estallido de la burbuja inmobiliaria, del 5%. De igual modo, el número de viviendas creció exponencialmente con una tasa de crecimiento del 30%, lo que supuso la construcción de 5,7 millones de viviendas nuevas (Arellano y Bentolila, 2009).

No obstante, el sector de la construcción no tenía la misma importancia para todos los países. Siguiendo la opinión de los investigadores Arellano y Bentolila (2009), mientras en España era un sector que ocupaba al 13,3% de la población activa, en el resto de países europeos desarrollados como Alemania o el Reino Unido no llegaba a alcanzar el 9%.

Uno de los principales factores que estimularon la creciente demanda de viviendas, y por consiguiente la llegada del boom inmobiliario, fue principalmente una situación económica en expansión, muy favorable, llevando consigo la caída del desempleo.

No obstante, hubo una serie de factores que ayudaron a llegar a esta situación. La integración en el euro llevó consigo una reducción de los tipos de interés hipotecarios, pasando en apenas 10 años (1995-2005) de unos tipos del 11% a otros del 3,5%. La competencia bancaria facilitó también el acceso al crédito con unas mejores condiciones (Banco de España, 2008).

Además, el periodo comprendido entre 1996-2007, caracterizado por el aumento del número de viviendas, tuvo dos peculiaridades especiales añadidas. Por un lado, la llegada masiva de inmigrantes con cerca de 4,2 millones de personas a la península (Department of Economic and Social Affairs of the United Nations Secretariat, 2005), y por otro, la adquisición de inmuebles por parte de personas no residentes.

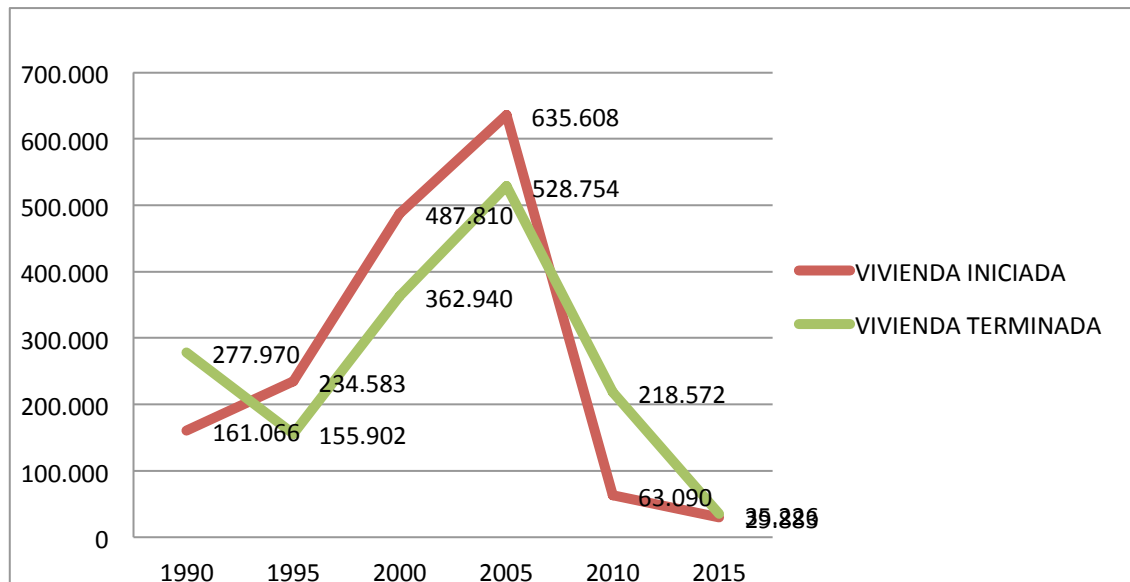
La elevada demanda provocó una mayor oferta, pero que no consiguió satisfacer por completo. De este modo, se produjo la subida del precio de las viviendas. La tasa de inflación media del periodo entre 1995-2007 se situó en el 10% anual, llegando a alcanzar en los años 2003-2004 la cifra del 18% anual.

La posibilidad de la creación de una burbuja inmobiliaria, de difícil pronóstico, estaba ahí, apoyada por la fluctuación de los precios de las viviendas en un periodo corto de tiempo.

No obstante, la evidencia de la existencia de una burbuja inmobiliaria suele producirse tras el bloqueo de los precios de las viviendas a posteriori, una vez han sucedido los hechos. Esta evidencia en el mercado inmobiliario español, caracterizado por disponer de escasa liquidez, es de más difícil identificación, apareciendo los primeros síntomas en el volumen de viviendas vendidas.

Según el analista Barroso (López, 2015), en 2006 se llegó al record de casas iniciadas en un mismo año llegando a alcanzar la cifra cercana a las 760.000 viviendas (Gráfico 1).

Gráfico 1: Viviendas iniciadas y terminadas 1990-2015



Fuente: elaboración propia a partir de Ministerio de Fomento (2014)

Ya a finales del año 2008, el número de viviendas vendidas sufre una bajada espectacular y hay cerca de alrededor de entre 650.000-1.3 millones de casas por vender (García-Montalvo, 2008).

Antes de la llegada de la burbuja inmobiliaria, hubo ciertos economistas e instituciones oficiales que alertaron sobre la posibilidad de desencadenar en esta situación. En el año 2002, el Banco de España alertaba de una sobrevaloración de la vivienda, y en el siguiente año el Fondo Monetario Internacional la situaba en el 20-30%.

Se sumaron a las advertencias economistas españoles como José García Montalvo, que predijo esta situación en el año 2003: “En resumen es muy probable que el mercado inmobiliario español sea una bomba de relojería esperando a ser detonada”.

Según el periódico The Economist (López, 2015), durante el periodo comprendido entre los años 1997-2007 España se encuentra entre los mayores países dentro de la OCDE con una mayor tasa de revalorización de la vivienda, con un 191%.

El Banco de España (2005), alertó sobre la existencia de una sobrevaloración de los precios por encima de los fundamentos económicos, situándose entre el 8-20% en 2003 y entre el 24-35% en 2004.

El INE, en 2007 apuntaba a los indicios de una burbuja inmobiliaria fruto de los cambios rápidos de los precios de las viviendas. En el tercer trimestre del año 2007 el precio de la vivienda nueva subía un 3,7% en términos interanuales, y el de la vivienda usada un 11,4%, frente a los mismos datos del año anterior, el 9,2% y el 7,5% respectivamente.

No obstante, y a pesar que los factores anteriormente citados ayudaron al boom inmobiliario, según Arellano y Bentolila esta inflación de precios no podría haberse explicado sino por la existencia de un carácter especulativo en la sociedad española. Invertir en el mercado inmobiliario para posteriormente vender el activo adquirido previa revalorización del inmueble.

3.2. Crisis crediticia y reestructuración bancaria

Como bien sabemos, el inicio de la crisis financiera en el año 2007, desencadenada por las hipotecas *subprime*, hizo saltar las alarmas ante la posibilidad de impago de las personas que habían contratado este tipo de hipotecas.

No más allá, todo ello provocó que se hicieran visibles los problemas y la fragilidad del sistema financiero mundial. Desde la bajada en la credibilidad en el sistema financiero, en los supervisores financieros, en las agencias de calificación, en entidades hipotecarias, y entidades de inversión, hasta los bancos comerciales.

La falta de confianza en el sistema tuvo sus efectos negativos en el negocio bancario. Las entidades financieras comenzaron a no prestarse dinero en el mercado interbancario fruto de la imposibilidad de conocer el riesgo de impago que se asumía por cada préstamo que se negociaba.

A su vez, las entidades financieras, a causa de la falta de liquidez, comenzaron un proceso destinado a recuperar parte de ella. Iniciaron un proceso de desapalancamiento, equilibrando sus ratios de liquidez, sus pagos y sus deudas.

Como consecuencia de esa falta de liquidez en el sistema y en los mercados financieros, empresas y familias vieron reducida su capacidad para acceder al crédito y por tanto, para endeudarse. Este fue el momento en que la crisis financiera inicial, se tradujo en una crisis económica real afectando al consumo y vida de los hogares y empresas (Maroto, Granados y Fernández, 2012).

Las autoridades competentes, tanto las autoridades monetarias como las gubernamentales, tomaron cartas en el asunto con el objetivo de paliar los efectos de esta crisis financiera. Se aprobaron planes para alimentar al sistema financiero centrados en la capitalización de entidades y en programas de avales para la emisión de deuda bancaria.

No obstante, a pesar de las medidas adoptadas en el año 2009 la inestabilidad del sistema financiero se acrecentó motivada por la nacionalización de entidades bancarias, transformando así una crisis financiera en una crisis de deuda soberana.

Desde el año 2010, en la zona euro los efectos de la crisis financiera y de confianza han provocado la inestabilidad de los mercados financieros así como una caída del valor de su moneda, el euro, afectando a los países con unas economías más débiles, entre las que se encuentra España. Otros de los países más afectados fueron Grecia, Portugal, Italia o Irlanda.

Como medida de protección y con el objetivo de preservar la estabilidad de la eurozona, se crearon dos mecanismos destinados a gestionar la deuda y facilitar el apoyo financiero adecuado. El primero fue creado en Mayo de 2010, el Fondo Europeo de Estabilidad Financiera (FEEF), y el segundo en el año 2012, el Mecanismo Europeo de Estabilidad (MEDE), en sustitución del anterior.

Tabla 1: Rescates financieros de la Eurozona

	Rescate	Volumen solicitado (millones de €)	Volumen concedido por el FEEF (millones de €)
Grecia	Mayo 2010	110.000	69.500
	Octubre 2011	130.000	38.400
Irlanda	Noviembre 2010	85.000	12.200
Portugal	Mayo 2011	78.000	14.800
España	Junio 2012	100.000	-

Fuente: elaboración propia partir de Maroto, Granados y Fernández (2012)

A partir del año 2010, gran parte de los países de la eurozona y en especial aquellos con mayores déficits y problemas financieros, los llamados PIIGS: Portugal, Irlanda, Italia, Grecia y España, empiezan a tomar medidas de ajuste fiscal, así como una reestructuración del gasto y la deuda pública, entrando en un período de austeridad dirigido por la Unión Europea (Maroto, Granados y Fernández, 2012).

A pesar de las reformas en el sector financiero que se vienen practicando desde el año 2008, y en especial en el sector financiero español, tratando de reestructurar y sanear sus balances, los problemas persisten y la nacionalización del BFA, el Banco Financiero y de Ahorros, matriz de Bankia, hace relucir estos problemas en la banca española.

Después que el FMI estimara que las necesidades monetarias para el saneamiento del sistema financiero español resultaran en 37.000 millones de euros adicionales (Jiménez y Pozzi, 2012), el partido que presidía el gobierno en esos momentos, el Partido Popular, solicitó un día después del anuncio el rescate bancario que podría ascender a los 100.000 millones de euros (Pérez y Doncel, 2012).

Otras entidades financieras, como las consultoras Roland Berger y Oliver Wyman, tras la realización de pruebas de resistencia declararon que el sistema financiero español necesitaría entre 51.000-62.000 millones de euros para sobrellevar la adversa situación financiera hasta el año 2014 (González, 2012).

A la necesaria reestructuración del sistema financiero español que se requería desde un tiempo atrás, la llegada de la crisis financiera internacional en el año 2007 no hizo más que acrecentar estos problemas estructurales del sistema (Maroto, Granados y Fernández, 2012).

Siendo el sector de las cajas de ahorros el centro de atención, aunque se extendía al resto de entidades financieras, por su elevada dependencia al sector inmobiliario y a los mercados de financiación mayoristas, existían otros problemas de los que se necesitaba solución.

Siguiendo a estos investigadores, se trataba de un sistema financiero caracterizado por:

- El sobredimensionamiento de las entidades bancarias.
- Un elevado grado de fraccionamiento del sector, y en especial en las cajas de ahorros.
- Falta de transparencia.
- Un elevado número de activos no rentables presentes en los balances de las sociedades.
- La politización de la gestión bancaria.

Con el objetivo de resolver todos estos problemas a los que se enfrentaba el sistema financiero español, desde 2008 se inicia un proceso de reestructuración que terminaría con el rescate a la banca española en junio del 2012.

Se trató de una serie de medidas encaminadas a restaurar y sanear el sistema financiero español, por la que tuvieron influencia en sus decisiones los dos partidos políticos que presidieron el país durante esta etapa comprendida entre el año 2008-2012, el PSOE y el PP (Maroto, Granados y Fernández, 2012). Y que enunciaremos a continuación (Gráfico 2).

Gráfico 2: Restauración del Sistema Financiero Español 2008-2012

Fuente: elaboración propia

3.2.1. Estabilización del sistema financiero español acorde con las acciones emprendidas en el resto de países del Eurogrupo (RD-ley 6/2008 y RD-ley 7/2008)

En esta primera fase, el gobierno español, presidido por aquel entonces por Rodríguez Zapatero, emprendió una serie de medidas, junto con el Eurogrupo, tendentes a frenar la crisis financiera internacional y a estabilizar el sistema financiero español.

Con la aprobación del RD-ley 7/2008, se concedieron una serie de avales a las entidades financieras, por un montante de 100.000 millones de euros, destinados a sus operaciones de financiación previo cumplimiento de las normas establecidas por el Banco de España.

Con ello, el objetivo principal era dar seguridad y credibilidad al sistema financiero garantizando el cumplimiento de las presentes y futuras deudas de las entidades hasta el año 2009.

Junto con las medidas mencionadas, se aprobó también en octubre del 2008 el RD-ley 6/2008 destinado a la creación, por el mismo periodo que el anterior RD-ley 7/2008, del Fondo de Adquisición de Activos Financieros (FAAF), dotado con hasta 30.000 millones de euros.

Con ello se pretendía adquirir, por parte del fondo, títulos emitidos por las principales entidades de crédito del país, y proporcionar un grado mayor de liquidez al sistema.

Además, para mantener la confianza de los ahorradores se amplió en 80.000 millones de euros la dotación que el Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) tenía hasta el momento, pasando de 20.000 a 100.000 millones de euros y permitiendo así una mayor cobertura ante el riesgo de quiebra de las entidades financieras.

3.2.2. Creación del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) (RD-ley 9/2009)

La creación del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) surge como medida para seguir paliando los problemas a los que se estaba enfrentando el sistema financiero, sobretodo destinado a aquellas entidades de crédito con un menor tamaño y con mayores problemas de solvencia, exigiendo cumplir determinados requisitos para poder aspirar a estos fondos de ayuda.

Por tanto, el gobierno aprueba este RD-ley 9/2009 con el fin de conseguir dos aspectos principales en la estructura del sistema financiero español.

Por un lado, facilitar y buscar soluciones a aquellas entidades de crédito más afectadas por la crisis financiera internacional y con más dificultades para cumplir con sus deudas y obligaciones.

Por otro lado, y en relación con el anterior objetivo, facilitar la reestructuración de dichas entidades mediante fusiones con entidades con una fortaleza financiera mayor, creando así una entidad resultante solvente financieramente hablando.

El FROB, creado con capacidades plenas para operar en el sistema financiero previa autorización y supervisión del Gobierno y del Congreso de los Diputados, fue dotado en una primera instancia con 9.000 millones de euros destinados a la intervención en las distintas entidades de crédito con mayores problemas de solvencia, principalmente bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito.

La financiación para el fondo provino principalmente de dos fuentes:

- Los presupuestos generales del estado, en su mayor parte (corresponde al 75% del fondo).
- Distintos fondos de garantía de depósitos de las entidades de crédito en la cantidad restante (25% del fondo).

Tabla 2: 1º Intervención del FROB

Entidad	Participación del FROB (millones de €)
BFA	4.465
Catalunya Caixa	1.250
Novacaixagalicia	1.162
Banca Cívica	977
Grupo BMN	915
Caja España-Duero	525
BBK Bank Cajasur	392
Unnim	380

Fuente: elaboración propia partir de Banco de España (2011)

La primera intervención del FROB se centró en la aportación monetaria dirigida a la integración de las cajas de ahorros vía fusiones, adquisiciones o SIP con participaciones preferentes convertibles.

3.2.3. Reelaboración del régimen jurídico de las cajas de ahorros (RD-ley 11/2010)

Siguiendo con el proceso reformista post-crisis, en el año 2010 y por medio del RD-ley 11/2010, se reformula el régimen jurídico de cajas de ahorros establecido hasta el momento.

Los principales objetivos a conseguir se centran en la profesionalización y mejora del gobierno corporativo de las cajas de ahorros, y la mejora de la calidad de sus recursos propios mediante la bancarización, parcial o completa, de dichas entidades.

En cuanto a la profesionalización de los órganos de gobierno de las entidades, se establecieron una serie de medidas:

- Eliminar el peso político y de las administraciones públicas en dichas entidades. Reducción del 50% al 40% en derechos de voto.
- Necesidad de experiencia y profesionalidad en la formación del Consejo de Administración (1/2 representado por personas cualificadas).
- Elaboración de un informe anual del gobierno corporativo.
- Requisito mínimo de 2/3 para cambiar la naturaleza jurídica de las cajas de ahorros.

El proceso de bancarización de las cajas de ahorros supuso la aparición de tres escenarios posibles para aquellas cajas que querían expandirse y salirse fuera de sus negocios tradicionales.

Por este motivo, se ofrecieron 3 alternativas distintas de negocio. En primer lugar, se ofreció la integración de la entidad o entidades en un SIP, Sistema Institucional de Protección, equivalente a las fusiones, gestionado y coordinado por un banco. También se dio la posibilidad de ceder en su totalidad el negocio a un banco. Por último, facilitaron también la conversión de las cajas de ahorros en fundaciones.

3.2.4. Refortalecimiento del sistema financiero (RD-ley 2/2011)

A pesar de los esfuerzos realizados por fortalecer el sistema financiero español desde que el gobierno empezó aprobando decretos de ley en 2008, la incertidumbre en la zona euro persistió y el gobierno tuvo que seguir con sus plan de medidas mediante la aprobación del RD-ley 2/2011 en Febrero del 2011.

Las entidades llevaron a cabo un proceso de recapitalización desde inicios del año 2008, pero vieron como tras la instauración de las nuevas medidas los requisitos mínimos de capital aumentaron acordes con la comunidad europea, con el objetivo de aumentar el grado de capitalización de las entidades para mejorar su acceso a la financiación.

Los requisitos de capital ascendieron hasta exigir el ratio de capital de más calidad, el *core equity capital*, situado entre el 8-10% según las operaciones de las entidades en términos de financiación mayorista y colocación de títulos representativos de su capital social o derechos de voto, y siguiendo las pautas de Basilea III-2013.

No obstante, para aquellas entidades que encontraron dificultades para obtener capital fue el FROB el que intervino con cerca de 10.000 millones de euros, protagonizando así su segunda intervención de entidades de crédito españolas.

Tabla 3: 2º Intervención del FROB

Entidad	Participación del FROB (millones de €)
Banco CAM	5.249
Catalunya Caixa	1.718
Novacaixagalicia	2.465
Unnim	568

Fuente: elaboración propia a partir de FROB (2012)

En esta segunda intervención, el FROB destina aproximadamente 10.000 millones de euros adquiriendo así la participación mayoritaria de ciertas entidades con problemas de viabilidad. Así, el FROB adquiere por completo los bancos CAM y Unnim, vendiendo la entidad al Banco Sabadell y el BBVA respectivamente.

3.2.5. Saneamiento del sector financiero (RD-ley 2/2012)

Fruto del insuficiente saneamiento de los balances de las principales entidades de crédito, el nuevo gobierno liderado por el PP impulsó nuevas reformas (RD-ley 2/2012) obligando así a todas las entidades a realizar antes del año 2013 provisiones y dotaciones de capital por un montante total de 50.000 millones de euros.

La distribución de las provisiones y dotaciones de capital aportadas fue la siguiente:

Se destinan 25.000 millones de euros con cargo a resultados a aquellos activos que causan una mayor problemática para las entidades.

Para los activos no problemáticos, pero ligados al sector inmobiliario, se exigen unos 10.000 millones de euros con cargo a resultados, y con un provisión del 7%.

Por último, los restantes 15.000 millones de euros se destinan a cubrir la existencia de un fondo de capital, sobre los activos más problemáticos con cargo a beneficios no distribuidos, ampliación de capital o conversión de derivados o híbridos.

Asimismo, se indaga en la reforma del régimen jurídico de las cajas de ahorros simplificando su estructura y sus operaciones, y se amplía la dotación del FROB en 6.000 millones de euros hasta situarse en los 15.000 millones de euros.

3.2.6. Restablecimiento de la confianza en el sistema financiero (RD-ley 18/2012)

Para fortalecer el proceso de saneamiento del sector financiero, y en vistas que la confianza en los mercados escaseaba, en mayo del mismo año (2012) se propulsa otra reforma con el objetivo principal de la venta de los activos adjudicados inmobiliarios por parte de las entidades de crédito.

Para ello, se incrementan las provisiones sobre los activos no problemáticos del sector inmobiliario pasando del 7% de la reforma anterior al 30% de la actual reforma financiera.

Junto con ello, el gobierno introduce, como medida de incentivación para la venta de activos inmobiliarios, una exención fiscal del 50% y hasta finales del año 2012 para las rentas de transmisiones de bienes inmuebles urbanos.

3.3. Programa de ayudas de asistencia financiera por la UE

Con la creación del FROB, se consigue establecer un proceso de reestructuración del sistema financiero español. Se ha convertido en una entidad eficaz en términos de gestión de las entidades de crédito con mayores problemas en España, y ha permitido solucionar el problema de la fragmentación del sector bancario (Maroto, Granados y Fernández, 2012).

Mediante sus procesos de integración, se reduce el número de cajas de ahorros de 45 a 11 cajas desde el año 2009 hasta el año 2012.

El FROB ha destinado, hasta 2012, unos 20.066 millones de euros a la reestructuración financiera. De ellos, aproximadamente el 48% corresponden a participaciones preferentes convertibles, mientras que el resto de ayudas se corresponden en capital, líneas de liquidez y esquemas de protección de activos (Tabla 4).

Tabla 4: Balance final de las intervenciones del FROB

Entidad	Tipo de ayuda	Importe (millones de €)	Total aportado (millones de €)
FROB	Participaciones preferentes convertibles	9.672	20.064
	Capital	7.551	
	Líneas de liquidez	2.449	
	Esquemas de protección de activos	392	

Fuente: elaboración propia a partir de FROB (2012), Banco de España (2011) y FMI (2012)

Según el informe del FMI (2012), el proceso de reestructuración y saneamiento del sector financiero español ha tenido un coste de unos 140.400 millones de euros, lo que se traduce en el 13,1% del PIB.

Del total de ayudas aprobadas tan solo el 42% han sido ejecutadas, correspondiéndose principalmente en la concesión de avales a entidades con problemas (70% de las ayudas ejecutadas), medidas de recapitalización (25.000 millones de euros) y medidas de inyección de liquidez (19.000 millones de euros).

No obstante, y a pesar del esfuerzo realizado por las entidades bancarias tratando de sanear sus balances, la exposición al sector inmobiliario es elevada y se sitúa aun en cifras alrededor de los 400.000 millones de euros.

Se dispone todavía, a fecha de 2012, de un sector bancario muy apalancado, con problemas para sanear sus balances de activos del sector inmobiliario y de la construcción, y con un grado elevado de sobredimensionamiento del sector.

Por tanto, nos encontramos con un problema de escasez de capitalización de la mayoría de las entidades financieras que dificulta el saneamiento del sistema financiero a pesar de las medidas adoptadas en los años anteriores (2008-2012), y quedando a expensas de la ayuda europea en términos de financiación.

Además, existen otros riesgos en el sistema financiero español, y es que a la falta de solvencia, liquidez y saneamiento de las entidades bancarias hay que sumarle la elevada y creciente morosidad del tejido empresarial español.

Según datos del Banco de España, del primer trimestre del año 2012, la morosidad ha crecido en todos los sectores, empezando por el sector industrial con una tasa del 6,10%, siguiendo por el sector primario con un 7,01% y terminando por el sector con más problemas, el sector de la construcción, con el 20,09%.

La Comisión Europea estableció un marco general, el CE 2008/C 270/02, destinado a ser el punto común sobre el que se negociaran los rescates del sector financiero de cada uno de los países de la Unión Europea (UE-27).

Las medidas adoptadas por los países de la unión europea fueron distintas en función del grado de dificultades a las que estaba expuesto el sector financiero, pero siempre supervisadas por la Comisión Europea (Maroto, Granados y Fernández, 2012).

Según el anuncio de la Comisión Europea, durante los años 2008 y 2011, y con el objetivo de sanear y evitar mayores problemas en el sector financiero, se tomaron 290 medidas dirigidas a los estados miembros, afectando a más de 55 instituciones financieras.

Acciones recogidas en el informe de la Comisión de 2011 (Comisión Europea, 2011) llevadas a cabo:

- **Avales públicos a la deuda de las entidades bancarias**

Primer instrumento utilizado para hacer frente a la llegada de la crisis financiera internacional. El objetivo de introducir los avales en el mercado fue como medida a la pérdida de confianza en los mercados, afrontando así las restricciones de liquidez en el sistema. No obstante, se dirigieron al sistema bancario en general, y no a determinadas entidades bancarias que pudieran atravesar un peor momento en términos de liquidez.

- **Medidas de recapitalización**

La implantación de esta medida supuso la inyección directa de capital en las entidades bancarias, distinguiéndolas entre aquellas entidades con restricciones temporales de liquidez y entidades con problemas estructurales de solvencia, que tuvieron como requisito un plan de reestructuración impuesto por la Comisión Europea.

- **Planes de saneamiento de activos**

Acciones tomadas en la segunda fase de la crisis financiera, en el auge de los activos tóxicos. Se requerían planes de reestructuración para aquellas entidades que iban a recibir estas ayudas.

- **Otras medidas para inyectar liquidez**

Se han concedido medidas de liquidez bajo el supuesto de implementación de medidas ad hoc.

Tabla 5: Ayudas prestadas al sistema financiero de la UE-27 2008-2010

	Medidas de recapitalización (miles de millones de €)	Avales públicos (miles de millones de €)	Planes de saneamiento de activos (miles de millones de €)	Otras medidas para inyectar liquidez (miles de millones de €)	Total (miles de millones de €)
Bélgica	20,4	44,2	7,7	0	72,4
Bulgaria	0	0	0	0	0
Rep. Checa	0	0	0	0	0
Dinamarca	10,4	145	0	2	157,4
Alemania	56,6	135	56,2	4,8	252,6
Estonia	0	0	0	0	0
Irlanda	46,3	360	7	0	413,3
Grecia	3,8	27,5	0	7,6	38,9
España	10,8	55,8	2,9	19,3	88,8
Francia	22,5	92,7	1,2	0	116,4
Italia	4,1	0	0	0	4,1
Chipre	0	2,8	0	0	2,8
Letonia	0,4	0,5	0,4	1	2,3
Lituania	0	0	0	0	0
Luxemburgo	2,6	2,2	0	0,2	4,9
Hungría	0,1	0	0	2,1	2,2
Malta	0	0	0	0	0
Holanda	18,9	40,9	5	30,4	95,2
Austria	7,4	19,3	0,4	0	27,1
Polonia	0	0	0	0	0
Portugal	0	5,2	0	0	5,2
Rumania	0	0	0	0	0
Eslovenia	0	2,2	0	0	2,2
Eslovaquia	0	0	0	0	0
Finlandia	0	0,1	0	0	0,1
Suecia	0,8	19,9	0	0	20,7
Reino Unido	82,9	158,4	40,4	19,8	301,5
TOTAL UE-27	287,8	1.111,80	121,2	87,2	1608

Fuente: elaboración propia a partir de Comisión Europea (2011)

El 9 de Junio de 2011, tras el comunicado del Eurogrupo, el Gobierno español solicitaba el rescate bancario a la eurozona por un montante cercano a los 100.000 millones de euros, con el objetivo de recapitalizar al sector financiero y reducir tensiones sobre la deuda soberana a raíz de la crisis financiera (Maroto, Granados y Fernández, 2012).

La aportación de los fondos provendría del FEED o el MEDE, y a través del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) se produjo la transmisión de esos fondos provenientes de la eurozona a los bancos españoles, actuando así como agente intermediario del Gobierno español.

Siguiendo a los investigadores Maroto, Granados y Fernández (2012), los fondos fueron inyectados de dos maneras principalmente. En primer lugar, en forma de capital, y en segundo lugar mediante bonos contingentes convertibles en capital, llamados *CoCos*.

No obstante, el Eurogrupo estableció que la financiación recibida estaría supervisada por 4 instituciones: el Banco Central Europeo, el Fondo Monetario Internacional, la Autoridad Bancaria Europea (EBA) y la Comisión Europea.

Además, se han de cumplir una serie de compromisos relativos al sector bancario y a las condiciones macroeconómicas del país como requisito para recibir la ayuda financiera.

Entre las medidas exigidas para el sector bancario, se pretende que las entidades pongan énfasis en la venta de activos mejorando así los ratios de liquidez y el apalancamiento, del mismo modo que se recomienda que las entidades bancarias tomen parte en la deuda subordinada y el capital híbrido absorbiendo así las pérdidas.

Otras de las condiciones impuestas por el Eurogrupo son la implantación de una política de dividendos restrictiva mientras se prolongue el proceso de reestructuración financiera, y el control de las políticas de remuneración.

En cuanto a las medidas de política económica, se centran en realizar más ajustes para cumplir con los presupuestos establecidos, como son la subida del IVA, la reforma de las pensiones o la supresión de la deducción por vivienda entre otros.

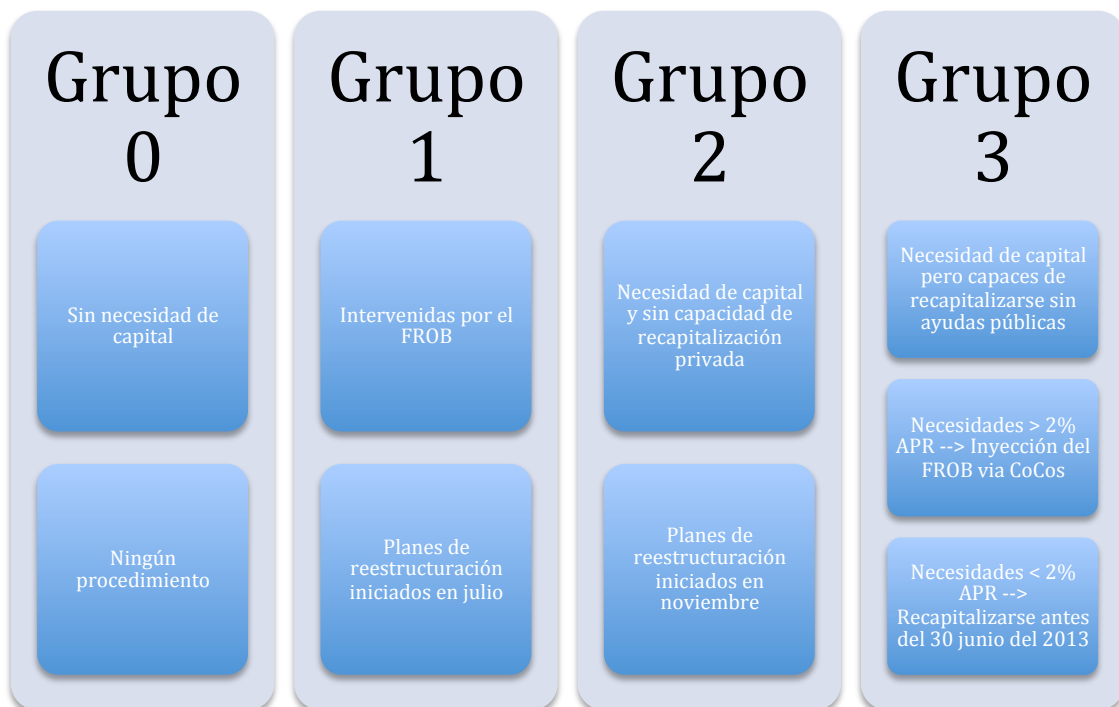
Mediante el Memorando de Entendimiento, el Eurogrupo enfatiza en los puntos clave en que desea intervenir reestructurando y prestando la ayuda financiera adecuada.

En dicho documento se detallan, entre otros, los siguientes puntos de interés:

- Se inyectarán a mediados de 2012 cerca de 30.000 millones de euros al FROB provenientes del FEED destinados a la recapitalización de las entidades, devolviéndose el dinero prestado en un plazo de 12-15 años al tipo de interés del 3-4%.

- La supervisión de la ayuda financiera prestada por la eurozona correrá a cargo del Banco de España en detrimento del Ministerio de Economía.
- Se producirá la división de los bancos españoles en función de su situación financiera con el objetivo de aumentar la vigilancia europea (Gráfico 3).

Gráfico 3: Reestructuración de las entidades bancarias



Fuente: elaboración propia a partir de Comisión Europea y BOE (2012)

- La creación de un banco “malo”, el SAREB, destinado a comprar los activos calificados como de alto riesgo proveniente mayoritariamente del mercado inmobiliario, cuyo objetivo es sanear los balances de las entidades con problemas.
- Se mantendrá la exigencia de mantener en el sector bancario un *core capital* de al menos el 9% hasta el año 2014.
- Se realizarán por parte de las entidades planes de reestructuración destinados a mantener solamente aquellas entidades que pueden ser consideradas viables en el largo plazo, del mismo modo que se emplearán medidas destinadas a mejorar la posición de los ciudadanos frente a los bancos.



4. Proceso de Reestructuración del Sistema Financiero Español

Tras el proceso de reestructuración que tuvo sus inicios en el año 2009, el escenario bancario ha experimentado un gran cambio. El número de entidades se ha visto reducido a una cuarta parte desde antes del inicio de la crisis, poniendo un mayor énfasis en las cajas de ahorros, desapareciendo en su gran mayoría tras disponer de gran parte del negocio financiero español.

Desde la Unión Europea se plasmó la hoja de ruta a seguir, partiendo con las premisas de la reducción de las entidades bancarias, unos mayores requisitos de capital a las entidades resultantes así como la eliminación de los activos considerados como problemáticos, tratando de sanear el sistema financiero español.

El cambio se dio principalmente en las cajas de ahorros y las cooperativas de crédito, pero los bancos también desempeñaron un papel importante en este aspecto.

De esta forma, el mapa financiero español se transforma por medio de fusiones y adquisiciones de entidades con problemas financieros.

Durante este periodo, a pesar de la creación de las conocidas cajas de ahorros como Bancaja, Unicaja, la CAM, Cajasur o Caja Duero entre otras, el número total de cajas evolucionó a la baja pasando de 66 entidades abiertas a quedarse con 45 entidades en el panorama español.

En cuanto a las cooperativas de crédito, el descenso en el número de cooperativas operando en España fue mayor motivado en gran medida por un proceso de concentración de entidades, entre las que dio lugar a la conocida Cajamar, y que a día de hoy sigue operando en el sector (Tabla 6).

Tabla 6: Mapa resultante del proceso de concentración de Cooperativas de Crédito (2011)

ENTIDADES	ENTIDAD RESULTANTE
CAJAMAR	GRUPO COOPERATIVO CAJAMAR
CAIXA PETRER	
CAIXA TURÍS	
CAJA CAMPO	
CR DE CASINOS	
CAIXA ALBALAT	
CR CASTELLÓN	
RURALCAJA	GRUPO CRM
CAIXA RURAL TORRENT	
CRÈDIT VALENCIA	
CAIXA RURAL DE BURRIAN	
CAIXA RURAL DE NULES	
CAIXA ALQUERIES	
CAIXALTEA	
CAIXA ALMENARA	
CAIXA CALLOSA	
CR CHESTE	
CR ALGINET	
CAIXA XILXES	
CAIXA VILAFAMÉS	
CAIXA VILAVELLA	
CR ALBACETE	GLOBALCAJA
CR CIUDAD REAL	
CR CUENCA	
MULTICAJA	NUEVA CAJA RURAL DE ARAGÓN
CAJALÓN	
CR CÓRDOBA	GRUPO IBÉRICO
CR DEL SU	
CR EXTREMADURA	
CR ALMENDRALEJO	GRUPO COOPERATIVO SOLVENTIA
CR ADAMUZ	
CR BAENA	
CR CAÑETE DE LAS TORRES	
CR NUEVA CARTEYA	
CR UTRERA	

Fuente: elaboración propia

No obstante, y a pesar que en el sector de la banca no se experimentó un descenso notable del número de entidades, ayudado también por la llegada al sector financiero español de la banca extranjera, si tuvieron lugar una serie de concentraciones de bancos, dando lugar a los grandes conglomerados entre los que se encuentran operando a día de hoy.

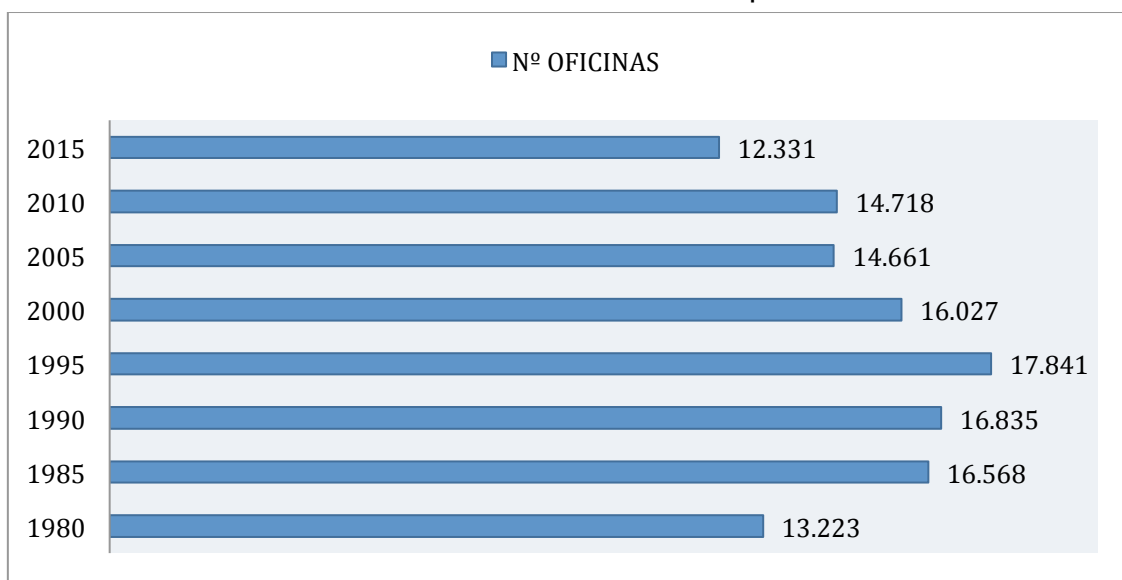
4.1. Evolución en el sector de los Bancos, Cajas de Ahorros y Cooperativas de Crédito

A pesar de disminuir, en términos generales, el número de entidades financieras durante el período comprendido entre 1990-2008, éste se caracterizó principalmente por seguir una estrategia expansionista en lo que a la red de oficinas se refiere.

Dicho fenómeno tuvo su mayor impacto en las cajas de ahorros, motivado por la expansión de sus negocios fuera de las fronteras territoriales en las que operaban.

En términos generales, según el informe financiero presentado por Tatum (2011), esta política de expansión supuso un crecimiento del 30% de oficinas abiertas en el país (Gráfico 4).

Gráfico 4: Evolución nº oficinas operativas



Fuente: elaboración propia a partir de Asociación Española de Banca (2016)

Por el contrario, y siguiendo con la información financiera presentada por este informe, la situación de los bancos tuvo una doble variante. La primera, hasta el año 2000, caracterizada por un proceso de reestructuración mediante fusiones y de control de los costes, influyendo así en la disminución de la red de oficinas, así como de empleados. Se estima una bajada en el nivel de empleo en la banca de unas 40.000 personas en este primer periodo.

En cambio, a partir del año 2000 y hasta el estallido de la crisis, se produjo un crecimiento en términos de oficinas y empleados, aunque no tan exagerado como el que tuvo lugar en las cajas de ahorros.

Según datos del Banco de España, durante este periodo el número de empleados se incrementó en cerca de 30.000 personas, pasando de 84.000 empleados a 130.000 en apenas 15 años en las Cajas de Ahorros.

CECA (2016), evidenció una reducción tanto en términos de empleo (56.625 empleos) como en términos de oficinas (10.378 oficinas) durante el periodo comprendido entre 2009-2013.

Tabla 7: N° Empleados de la banca española (31/12/08)

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
TÉCNICOS	51.980	30.537	82.517
ADMINISTRATIVOS	12.863	11.539	24.402
SERVICIOS GENERALES	482	370	852
TOTAL	65.325	42.446	107.771

Fuente: elaboración propia a partir de Asociación Española de Banca (2008)

Tabla 8: N° Empleados de la banca española (31/12/16)

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
TÉCNICOS	41.558	35.914	77.472
ADMINISTRATIVOS	4.375	5.647	10.022
SERVICIOS GENERALES	168	106	274
TOTAL	46.101	41.667	87.768

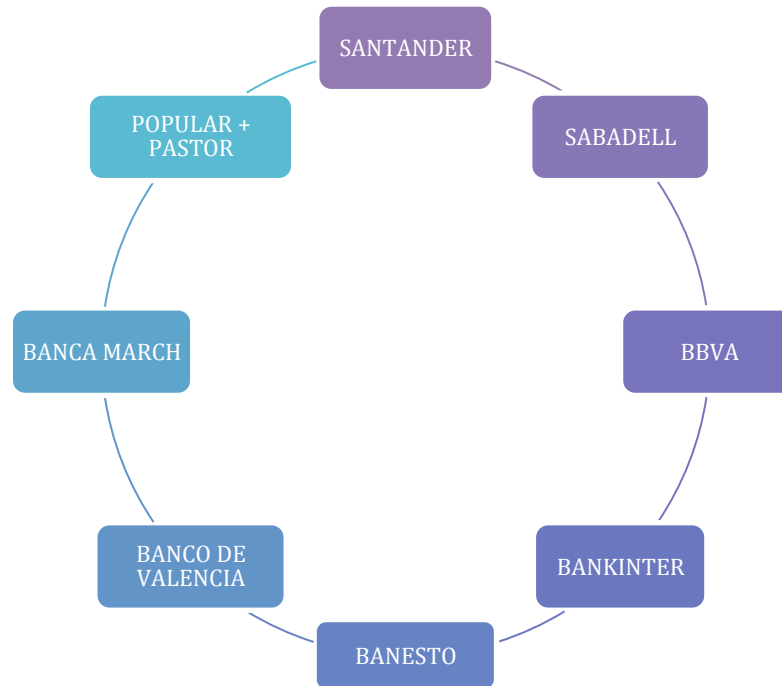
Fuente: elaboración propia a partir de Asociación Española de Banca (2016)

El n° de empleados de la banca española disminuye, tras la llegada de la crisis (2007-2008), en cerca de un 30% con respecto a los datos presentados por la Asociación Española de la Banca en 2016 (Tabla 7 y 8).

No obstante, y fruto de la llegada de la crisis financiera internacional del 2007, la situación bancaria española se recompone estructuralmente.

En primer lugar, los principales grandes bancos experimentan dos fusiones destacables. El Banco Sabadell se fusiona con el Banco Guipuzcoano en el año 2010, y el Banco Popular con el Banco Pastor al año siguiente. El mapa de los principales bancos en España en el año 2011 queda de la siguiente forma (Gráfico 5):

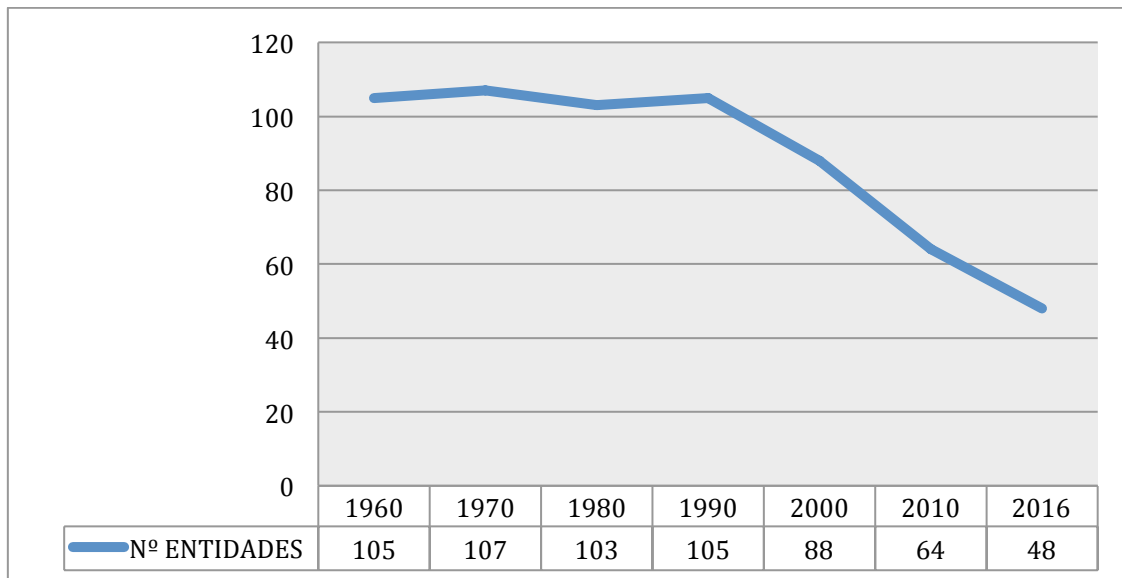
Gráfico 5: Principales bancos españoles en el año 2011



Fuente: elaboración propia

La gran reestructuración se produce en las cajas de ahorros. Se inicia un proceso de integración de las cajas y de conversión de las mismas en bancos, que pasan de 45 entidades abiertas a tan solo 15 entidades. Excepcionalmente, 4 cajas de ahorros no se ven involucradas en ningún proceso de integración: Ibercaja, Caixa Ontinyent, Caixa Pollença y la CAM (Tatum, 2011).

La concentración de las operaciones de fusión y adquisición de entidades fruto del proceso de reestructuración bancaria tuvo su auge en los años 2008-2012 (Gráfico 6).

Gráfico 6: Evolución nº entidades nacionales

Fuente: elaboración propia a partir de Asociación Española de Banca (2016)

La primera oleada de fusión de entidades tuvo lugar en los 2 primeros años de crisis, 2008-2010, con las cajas de ahorros como principales protagonistas. Entre ellas, las más destacadas fueron las protagonizadas por la unión de Caja Madrid, Bancaja, Caja Ávila, Caixa Laietana, Caja de Canarias y Caja Segovia con el resultado final de la creación de Bankia.

Otra de las operaciones significativas de fusión de entidades fue la mantenida entre tres de las más importantes cajas de ahorros catalanas (Caixa Catalunya, Caixa Manresa y Caixa Tarragona) que formaron junto con su fusión Catalunya Bank.

La segunda gran operación de concentración bancaria, a partir del año 2011, tuvo como protagonista al Banco Popular que integró el Banco Pastor, además de la unión de las tres cajas de ahorros vascas más importantes para formar Kutxabank.

Además, cabe destacar también la adquisición de Unnim (Caixa Sabadell, Caixa Terrassa y Caixa Manlleu) por parte del BBVA, así como la absorción de Banesto y Banif por parte del Banco Santander. Cabe destacar que en este contexto de crisis, Banesto desaparece como marca pero ya formaba parte del grupo Santander.

Tras los dos grandes periodos de concentración bancaria en el panorama español, se inicia un tercer periodo caracterizado por un menor número de operaciones pero calificadas como de mayor impacto.

Las principales entidades bancarias españolas adquieren entidades de menor tamaño, como la adquisición del Banco Popular por el Banco Santander o la compra de Catalunya Bank por el BBVA.

Tabla 9: Mapa resultante de la reestructuración bancaria española (2014)

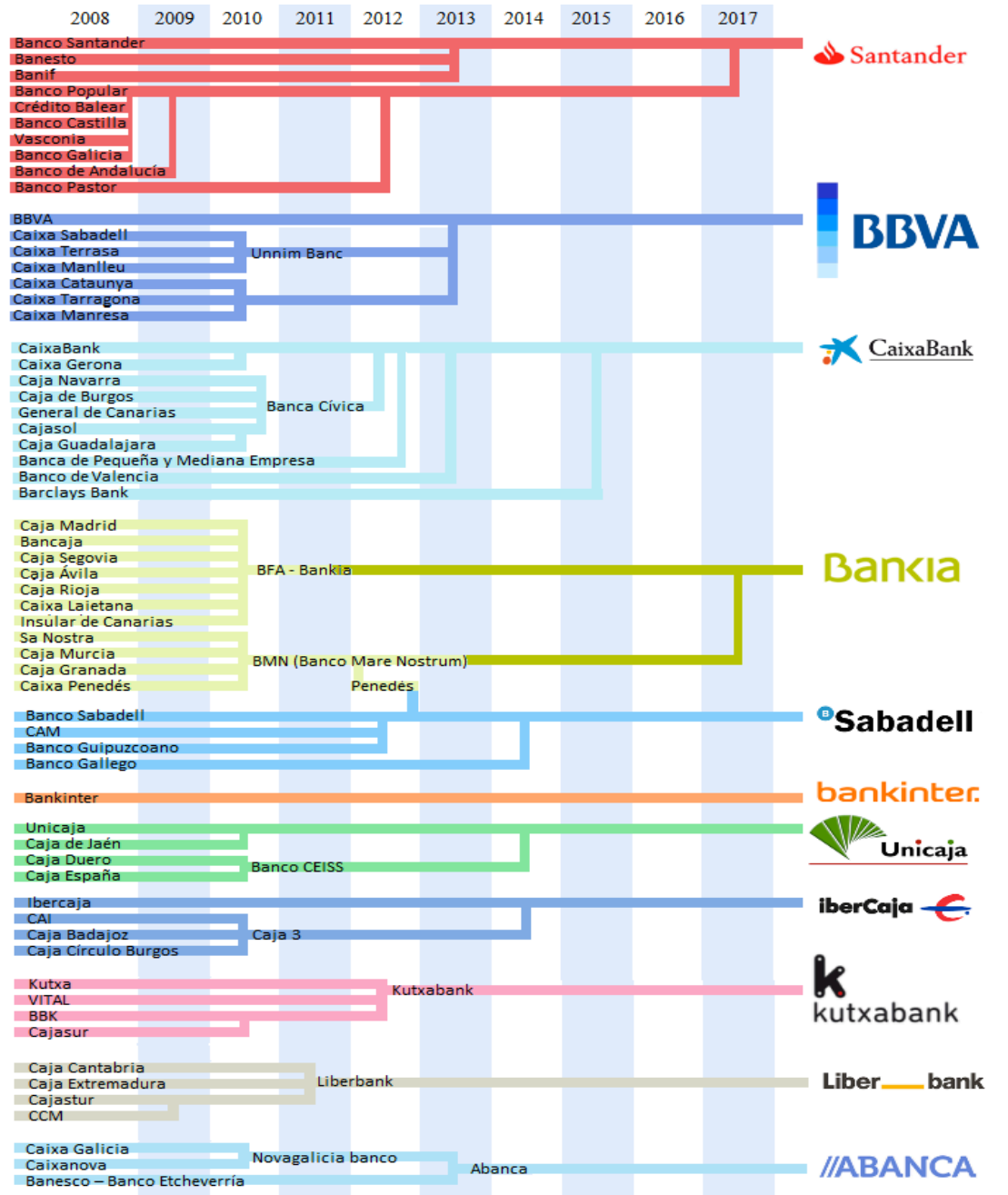
2009	2010	2011	2012	2013	2014
LA CAIXA	LA CAIXA	CAIXABANK	CAIXABANK		
CAIXA GIRONA					
CAJASOL	CAJASOL	BANCA CÍVICA			
CAJA DE GUADALAJARA					
CAJA NAVARRA	BANCA CÍVICA	BANCA CÍVICA			
CAJA DE BURGOS					
CAJA CANARIAS					
CAJA MADRID	BANKIA				
BANCAJA					
LA CAJA DE CANARIAS					
CAIXA LAIETANA					
CAJA SEGOVIA					
CAJA RIOJA					
CAM	BANCO CAM	BANCO SABADELL			
CAJASUR	BBK	KUTXABANK			
BBK					
KUTXA					
VITAL KUTXA					
CAJA MURCIA	BMN				
CAIXA PENEDES					
CAJA GRANADA					
SA NOSTRA					
CAIXA SABADELL	UNNIM	UNIM BANC	BBVA		
CAIXA TERRASSA					
CAIXA MANLLEU					
CAIXA CATALUNYA	CATALUNYA BANC	CATALUNYA BANC			BBVA
CAIXA TARRAGONA					
CAIXA MANRESA					
UNICAJA	UNICAJA	UNICAJA BANCO(CEISS)			UNICAJA BANCO
CAJA JAEN					
CAJA ESPAÑA					
CAJA DUERO					
CAIXA GALICIA	NOVACAIXAGALICIA	NOVAGALICIA BANCO			BANESCO
CAIXA NOVA					
CCM	CAJASTUR	LIBERBANK			
CAJASTUR					
CAJA DE EXTREMADURA					
CAJA CANTABRIA					
CAJA INMACULADA DE ARAGÓN	BANCO CAJA 3			IBERCAJA BANCO	
CÍRCULO DE BURGOS					
CAJA DE BADAJOZ	IBERCAJA BANCO				
IBERCAJA					

Fuente: elaboración propia a partir de CECA y Pla, Villar y Botella (2016)

Fruto de este nuevo escenario, los tres grandes bancos, BBVA, Santander y CaixaBank, se ven favorecidos por el aumento de su volumen de negocio y por la reducción del número de competidores en el panorama español.

Tras un sinnúmero de fusiones y adquisiciones en el sistema financiero español tras la llegada de la crisis económica mundial en el año 2007, en el año 2017 se espera otra fusión dirigida por el FROB, Bankia con el BNM. Dicha operación se materializa a principios del año 2018 (Gráfico 7).

Gráfico 7: Mapa de los grandes entidades españolas (2018)



Fuente: Sevilla (2017)

El sector bancario español, tras los cambios acontecidos fruto del proceso de reestructuración bancaria, se enfrenta a un panorama radicalmente distinto del que existía antes del inicio de la crisis.



Con el Banco Central Europeo como principal supervisor del sistema bancario español, las entidades se enfrentan a un nuevo negocio en el que van a tener que operar en línea con las directrices marcadas por la Unión Europea.

Se van a encontrar con unos menores volúmenes de negocio, menores tasas de crecimiento del sector así como una mayor dificultad para acceder a la financiación mayorista.

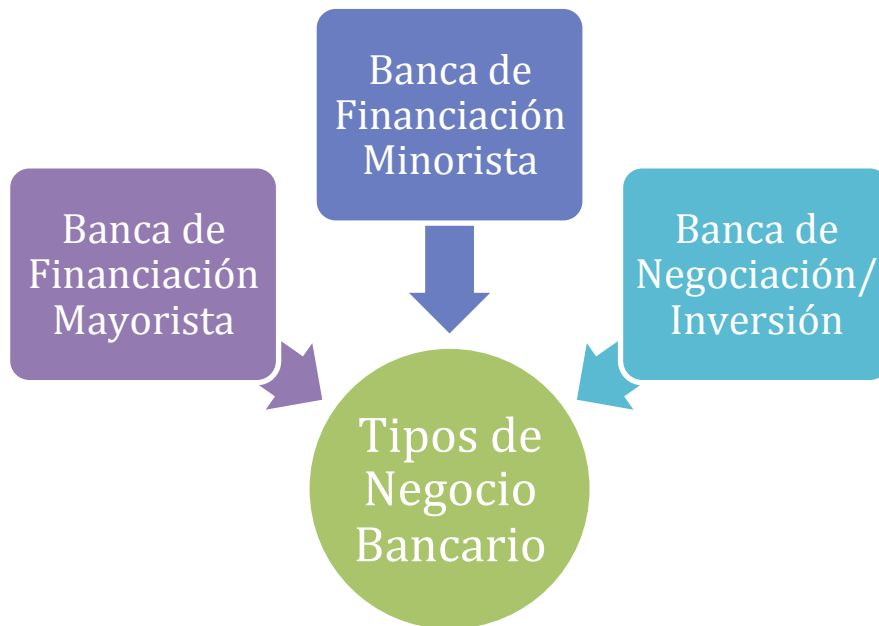
Además, se enfrentan al reto de la vuelta al negocio minorista tradicional caracterizado por un mejor servicio al cliente, con productos más sencillos y básicos para la ciudadanía (Corral, Domínguez y López, 2011).



5. Estructura y modelo de negocio de las entidades bancarias

En el sector bancario existen cuatro grandes tipos de negocio según Roengpitya, Tarashev, y Tsatsaronis (2014) en función de la proporción de préstamos, de deuda distinta de depósitos y de pasivos interbancarios sobre el total de activos: la banca comercial de financiación mayorista, la banca comercial de financiación minorista y la banca de negociación/inversión (Gráfico 8).

Gráfico 8: Tipos de negocio bancario



Fuente: elaboración propia

La banca comercial de financiación minorista se caracteriza por una elevada proporción de préstamos en sus balances y el uso de fuentes de financiación estables, entre los que se incluyen los depósitos. Es uno de los tipos de negocio más extendidos en la sociedad actual por la sencillez y la oferta de productos básicos a toda la población.

Por el contrario, la banca de financiación mayorista presenta un mayor grado tanto de deuda mayorista como de pasivos, pero un menor grado de depósitos.

Por otro lado, la banca de negociación es aquella que centra sus objetivos en el mercado de capitales. Gran parte de sus activos están representados en títulos negociables, y su financiación proviene principalmente de los mercados mayoristas.

Las medidas adoptadas en el sector bancario, tanto en materia nacional como europea, fruto de la crisis, han puesto en cuestión el modelo de gestión bancario que existía antes de la llegada de la misma.

Además, los requerimientos mínimos de capital necesarios para considerarse una entidad solvente financieramente hablando también han contribuido a buscar nuevas formas de negocio.

Surge la necesidad de la gestión del negocio bancario centrado en la clientela, un modelo de negocio bancario multifuncional y diversificado en el que el acceso al cliente y el contacto banco-cliente se convierten en el pilar principal del negocio (Banco de España, 2017).

5.1. Transición del modelo de negocio bancario

Tras el periodo expansivo de la economía española, anterior a la llegada de la crisis financiera internacional y a la crisis económica (2007-2008), el modelo bancario vigente deja de ser viable y se buscan alternativas operativas eficaces para la nueva situación financiera que permitan a las entidades ser competitivas. Se produce la vuelta al modelo de negocio bancario clásico (Corral, Domínguez y López, 2011).

Además, el sistema bancario, dentro del proceso de reconversión de su modelo bancario, trata de adaptar su dimensión y estructura a la excepcional situación de excesiva capacidad (Banco de España, 2010).

Gráfico 9: Transición del modelo bancario



Fuente: elaboración propia a partir de Domínguez (2012)

Adentrados en el año 2008, según Corral, Domínguez y López (2011), empieza una fase de transición en la que pasamos de una época donde la liquidez abunda a otra en la que empiezan las restricciones para encontrar la misma.

El control sobre los préstamos concedidos junto con la transmisión de riesgos empieza a cobrar una mayor importancia, así como el cambio frente al riesgo, de la nula aversión al riesgo a la apreciación del riesgo. También se incrementa la morosidad, que escaseaba en el periodo anterior.

El estrechamiento de los márgenes en las operaciones bancarios se hace evidente, teniendo que buscar alternativas frente a la inmovilización del periodo anterior.

El sobreendeudamiento de las empresas y familias pasa a convertirse en un endeudamiento responsable y sostenible. De igual modo, del sobredimensionamiento de la red de oficinas se pasa a buscar alternativas centradas en una operativa más eficaz para acercarse al cliente.

Siguiendo al investigador Domínguez, hay que recuperar las pautas tradicionales de gestión financiera adecuando la actividad bancaria según los ingresos de las entidades. Además, efectuar un elevado grado de control de los costes así como de la calidad de los productos ofrecidos.

5.2. Entorno socio-económico, relación banco-cliente e implantación tecnológica

La banca afronta un nuevo panorama en el que se ha de enfrentar a una serie de retos fruto del periodo de crisis y de los cambios que se han dado en el sistema financiero (Gráfico 10).

Gráfico 10: Entorno socio-económico post-crisis

Fuente: elaboración propia

Según el informe presentado sobre las tendencias de la banca por una de las empresas líderes en tecnología y consultoría (Indra, 2016), los retos a los que se enfrenta la banca son los siguientes:

Nueva estructura del mercado

La nueva estructura del mercado se caracteriza por la concentración bancaria, tras los procesos regulatorios implantados en el sistema financiero, donde un grupo de grandes entidades bancarias aglomeran la mayor parte del negocio bancario.

Además, las grandes empresas tecnológicas, como Apple o Amazon también han empezado a tomar relevancia en las operaciones básicas del negocio bancario.

Desafío al modelo de negocio bancario

La banca se enfrenta a un nuevo periodo caracterizado por la persistencia en el tiempo de tipos de intereses bajos, en el que se reducen sus márgenes de intermediación. Es decir, se reduce la diferencia entre los ingresos bancarios por las operaciones de activo (préstamos) y los costes de intereses fruto de las operaciones de pasivo (depósitos).

Esta situación es fruto del proceso de desintermediación financiera en la que se encuentra sumido el sistema financiero español, en la que se está produciendo la sustitución de los bancos como el intermediario tradicional entre ahorradores y empresas.

Confianza de los clientes

Los rescates a la banca, así como la deuda de las entidades bancarias ponen de manifiesto su negligente modelo operativo, consiguiendo enfrentar a los clientes y perdiendo por completo su confianza en el sistema.

La presidenta del Banco Santander, Ana Botín, resaltaba en el año 2014 este aspecto: “ Para recuperar la confianza debemos repensar cómo trabajamos, cómo hacemos las cosas, cómo nos comportamos con nuestros empleados, clientes, accionistas y con la sociedad”

La nueva era tecnológica

La evolución de la tecnología es evidente, y los bancos no se pueden quedar atrás. Se enfrentan a adaptar las nuevas tecnologías a sus modelos de negocio con tal de acercar al cliente a sus productos ofertados.

Herramientas como la tecnología *Blockchain*, que permite liquidar transacciones en un periodo de tiempo reducido, en el año 2014 parecían tecnologías muy lejanas de emprender en los negocios bancarios, y solo un año después los principales bancos mundiales como JP Morgan o el BBVA lo implantaron en sus negocios.

Intensa regulación del sistema financiero

La fuerte regulación financiera tras la llegada de la crisis con las medidas implantadas durante los años 2008-2012 (Maroto, Granados y Fernández, 2012), poniendo de manifiesto las debilidades del sistema financiero, supone unos mayores esfuerzos de las entidades bancarias en términos de recursos humanos, liquidez, desapalancamiento, solvencia o comercialización de los productos financieros.

Reconstrucción de la relación banco-cliente

La llegada de las tecnologías ha supuesto que evolucione la relación con los clientes más allá del contacto personal por medio de las oficinas bancarias. Las nuevas aplicaciones y redes móviles permiten la conexión de ambos sujetos por vía telemática.

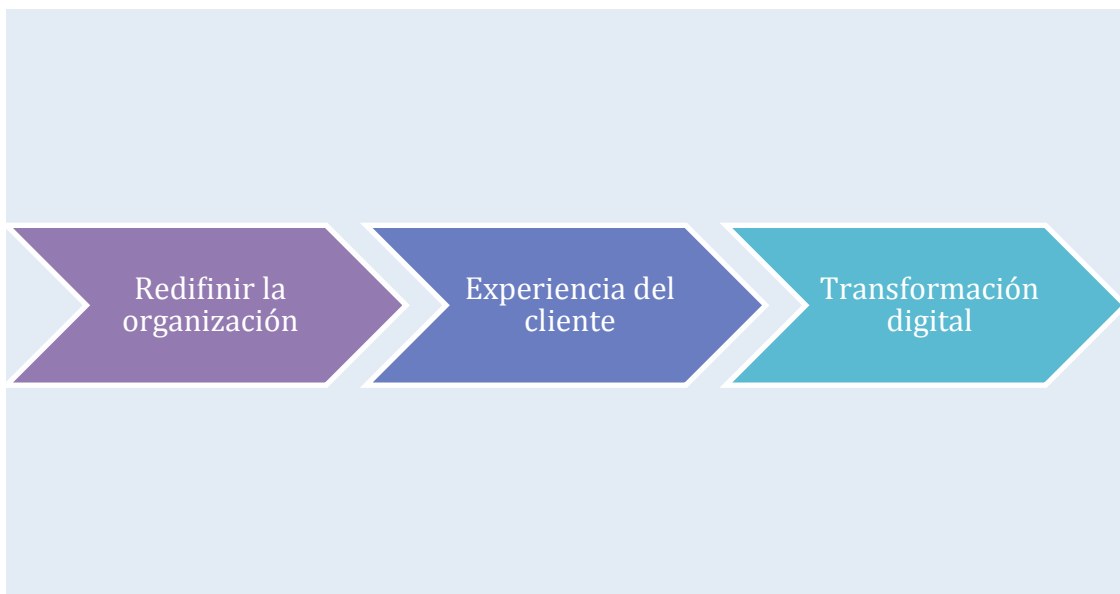
El conocer el comportamiento del cliente se convierte en la parte esencial del negocio bancario, de ahí que se está invirtiendo en estudiar estos comportamientos que llevan a la banca a una tercera dimensión, conocida como la banca 3.0.

El nuevo modelo de negocio hace imprescindible comprender la psicología y los comportamientos de los clientes, que se convierten en los conductores del negocio.

El nuevo panorama español pone en jaque a las entidades financieras españolas, que deben adaptarse al proceso de transformación digital y deben afrontar los nuevos retos (KPMG, 2017) (Gráfico 11):

- 1) Reestructurar la organización, así como redefinir la oferta de servicios con el cliente como centro de todas sus operaciones (*Customer Centric*).
- 2) Gestionar la experiencia del cliente, mediante la oferta digital y a través de los canales digitales, así como el análisis del comportamiento del cliente.
- 3) Adoptar las nuevas herramientas tecnológicas que permitan avanzar en el proceso de transformación digital (Ciberseguridad, medios de pago, *Blockchain...*).

Gráfico 11: Los nuevos retos post-crisis de las entidades financieras



Fuente: elaboración propia

Tras la crisis financiera y económica, las entidades bancarias son conscientes que el grado de confianza en el sector ha disminuido, motivo por el cual deben afrontar este nuevo periodo con responsabilidad social y operativa, como ofrecer un elevado grado de transparencia (KPMG, 2017).

El acceso al cliente ha experimentado un cambio gracias a la transformación digital, por lo que deben ser capaces de interactuar con los clientes mediante los canales digitales adecuados, un nuevo modelo de relación banco-cliente.



Deben enfrentar también el desafío tecnológico, siendo capaces de introducir los avances en el negocio bancario e innovar de una forma ágil, siempre como punto de partida el concepto del *customer centric*.

A su vez, el almacenamiento de datos de los clientes, el análisis de su comportamiento, se convierte en uno de los aspectos más importantes para el futuro del sector bancario para la creación de valor en las entidades.

Jim Marous, una de las personas más influyentes de la banca y en concreto de la banca digital, destaca en el informe de Indra (2016) cual es desafío de la banca para los próximos años:

“El mayor desafío para la banca en esta era de disrupción será liberarse de los patrones y el nivel de comodidad del pasado y aceptar las realidades del nuevo mercado digital: son los no bancarios quienes establecen las expectativas para la nueva generación de consumidores bancarios”



6. Estudio de Investigación en Bocairent (Vall d'Albaida)

A continuación llevaremos a cabo el estudio de investigación, poniendo en contexto la situación del sistema financiero español y la reestructuración de las entidades bancarias analizadas en los anteriores capítulos.

En primer lugar se explicitará el tema del estudio, que consistirá en tratar de averiguar cómo ha evolucionado la relación banco-cliente en las pymes de Bocairant tras la reestructuración del sistema bancario español.

Posteriormente procederemos a analizar y estudiar el sector productivo de la zona del estudio, Bocairant, así como a plantear la estrategia a utilizar en el trabajo de campo.

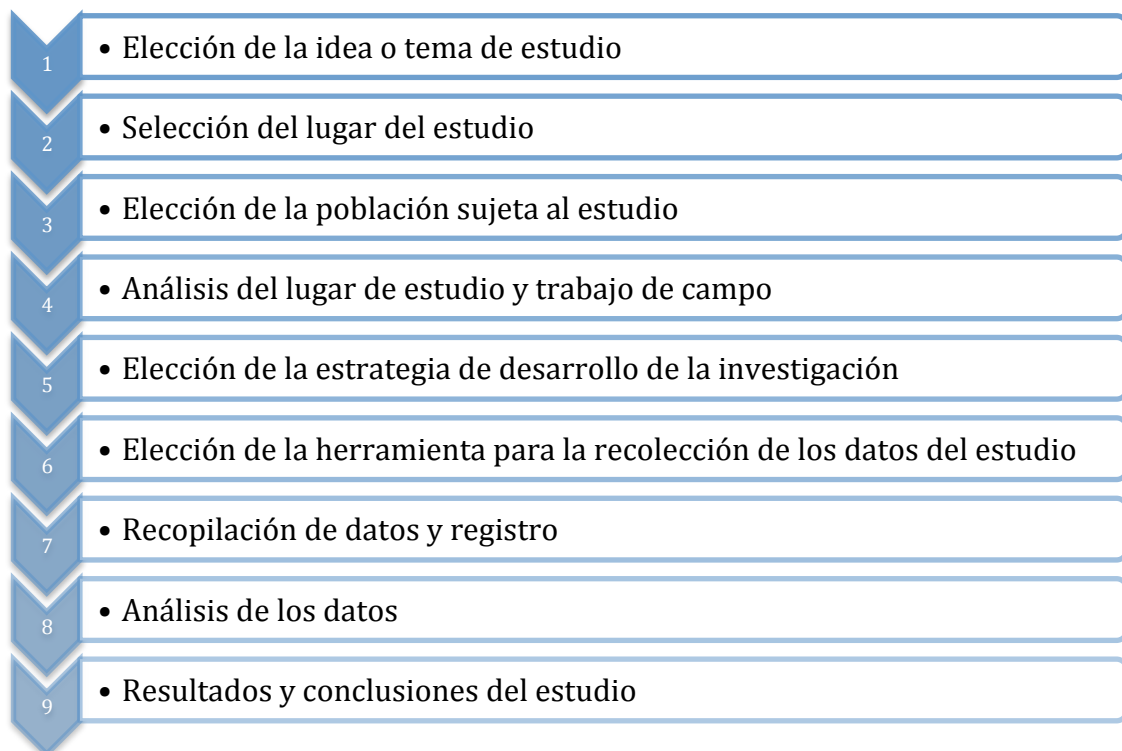
Tras la recolección de los datos, procederemos al análisis de los mismos con el objetivo de sacar las conclusiones a la hipótesis planteada inicialmente.

6.1. Diseño metodológico

La metodología empleada para el estudio a realizar debe quedar clara desde el inicio del proceso de investigación.

La investigación consta de un proceso que podemos dividir en etapas o fases secuenciales, entre las cuales existe una conexión, y a través de las cuales se puede acceder en cualquier momento del proceso.

Gráfico 12: Fases del Proceso de Investigación



Fuente: elaboración propia

En el caso que nos compete, se va a utilizar la herramienta de la encuesta por lo que es imprescindible entender cuáles son los pasos a seguir para desarrollar esta metodología.

En la investigación existen dos enfoques que predominan desde mediados del siglo XX, y se trata del enfoque cuantitativo y del enfoque cualitativo.

A pesar que a priori pueden parecer dos enfoques excluyentes, resulta todo lo contrario ya que complementan la investigación. Es por ello, que existen una serie de pasos que se comparten en el desarrollo del estudio (Grinnell, 1997):

- 1) Observación y evaluación de los fenómenos.
- 2) Realización de hipótesis fruto del proceso anterior de observación y evaluación de los fenómenos de estudio.
- 3) Tratar de fundamentar las hipótesis empleadas mediante la realización de estudios o pruebas.
- 4) Revisión de las hipótesis con la base de los estudios y pruebas realizadas.
- 5) Proponer nuevos estudios o evaluaciones para tratar de modificar o mejorar las hipótesis planteadas inicialmente.

No obstante, y a pesar de las similitudes de la investigación cualitativa y cuantitativa, en función del tema del estudio que se vaya a realizar las etapas del proceso de investigación tendrán sus propias características.

Por una parte, el **enfoque cuantitativo**, según Comte y Durkheim parte de las hipótesis o cuestiones planteadas previas a la observación, recolección y análisis de los datos, todo ello mediante la medición numérica y el empleo de análisis estadísticos para entender y comprender el objeto del estudio. Se parte de la idea que todas las cosas o fenómenos pueden medirse.

En resumen, en primer lugar se elige una idea sobre el objeto que tratar, sobre la cual se formulan una o varias preguntas, llamadas hipótesis, a través de las cuales se llegará a la conclusión del estudio basada en métodos estadísticos. Se busca información específica que se pueda explicar y predecir.

Tras la elaboración de las hipótesis se elabora un plan a seguir en el cual ponen a prueba dichas hipótesis mediante la extracción de datos, normalmente numéricos, mediante técnicas estadísticas a las cuales se pretende llegar a una evidencia en el estudio realizado.

Este enfoque insta a que las creencias del investigador se acerquen a la realidad del ambiente.

Por otra parte, en el **enfoque cualitativo**, que tiene su origen en Weber, la prueba de hipótesis no es esencial. Se deja de lado la recolección de datos por métodos numéricos, y se centra en las descripciones y observaciones del fenómeno de estudio utilizando la interpretación en las respuestas y el desarrollo del método de trabajo. Se trata de buscar, comprender y entender

tanto el fenómeno de estudio como el contexto en el que se desarrolla, considerando la parte subjetiva.

En esta parte, el hecho de buscar la opinión mediante una especie de entrevista se busca la opinión subjetiva de cada sujeto, no busca datos ni fundamenta las hipótesis en mediciones numéricas.

En resumen, se parte de una idea como en el enfoque cuantitativo a través de la cual se formulan hipótesis antes, durante y después del estudio, sin recurrir a la recolección y análisis de datos como fundamento de la conclusión. Se busca entender el contexto y el fenómeno de estudio.

El estudio se va a realizar mediante el modelo mixto (Hernández, Fernández y Baptista, 2004), el cual es un modelo en el que se integra tanto el enfoque cuantitativo como el enfoque cualitativo. Va a constar de preguntas cerradas y preguntas abiertas en las que aparezca la parte subjetiva del estudio.

6.1.1. Elección del tema del estudio

Tras haber analizado el sector financiero español desde la llegada de la crisis financiera en el año 2008, junto con los cambios tanto estructurales como estratégicos acontecidos en el sector bancario, ha llegado el momento de poner en contexto la situación financiera española en la zona geográfica objeto del estudio de investigación, Bocarent.

Por tanto, se va a analizar cómo han afectado los cambios y regulaciones del sistema financiero español en la pequeña y mediana empresa (pyme) de Bocarent.

Con ello, se pretende dar a conocer cómo ha afectado al sector productivo de Bocarent la crisis financiera, y tratar de averiguar la opinión del sector empresarial de la zona sobre el proceso de crisis financiera acontecido en España y sobre sus consecuencias con respecto a la relación banco-cliente, y cómo ha evolucionado esta relación a lo largo de los años hasta la actualidad.

Además, y en relación con los puntos anteriores, se pretende conocer cómo han afectado en Bocarent los cambios estructurales y organizativos de las entidades, la comunicación entidad bancaria-empresa, el acceso a la financiación, las facilidades de crédito, la implantación tecnológica, y el modelo de negocio bancario empleado en la zona objeto de estudio.

6.1.2. Elección del lugar objeto del estudio y análisis del sector productivo de la zona

El estudio va a tener lugar en el municipio de Bocarent (CP: 46880), Valencia. Bocarent se sitúa en la parte sur de la provincia de Valencia, en los límites cercanos a la provincia de Alicante, y perteneciente a la comarca de la Vall

d'Albaida. En el Gráfico 13 podrán encontrar la situación geográfica de Bocairent, localidad objeto del estudio.

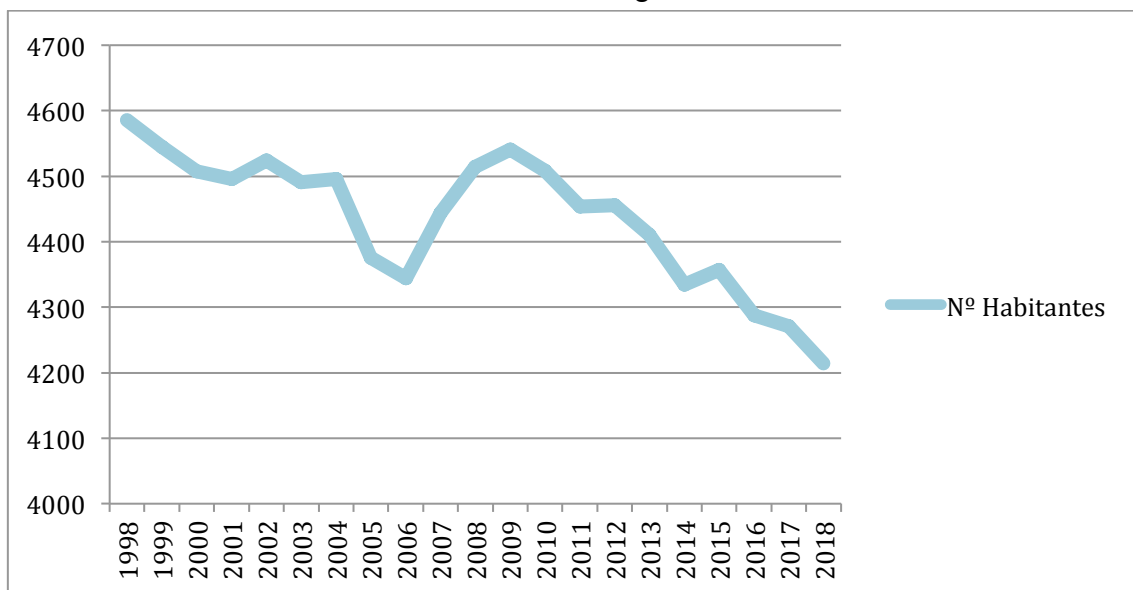
Gráfico 13: Mapa de la Comunidad Valenciana (Bocairent)



Fuente: Ayuntamiento de Bocairent (2018)

Según la información proporcionada por el INE (2018), en el año 2018 en Bocairent residían 4.214 habitantes.

Gráfico 14: Evolución demográfica de Bocairent



Fuente: INE (2018)

Tabla 10: Evolución demográfica de Bocairent por sexo

	1995	2000	2005	2010	2015	2017	2018
Nº Hombres	2.285	2.227	2.172	2.264	2.190	2.162	2.131
Nº Mujeres	2.342	2.281	2.204	2.245	2.167	2.109	2.083
Total	4.627	4.508	4.376	4.509	4.357	4.271	4.214

Fuente: INE (2018)

Como pueden observar en los gráficos y tablas anteriores (Gráfico 14, Tabla 10), Bocairent es un municipio en que los últimos 20 años la población ha evolucionado a la baja, pasando de cifras cercanas a 5.000 habitantes en el año 1995 a cifras cercanas a los 4.000 habitantes, como en la actualidad.

Cabe destacar que la proporción de mujeres y hombres pertenecientes al municipio de Bocairent es equitativa, cercano al 50%, aunque históricamente la proporción de hombres es ligeramente mayor que el de mujeres.

En cuanto a su actividad económica, históricamente ha sido un municipio basado en la industria textil, principalmente en la fabricación de mantas. No obstante, los tres sectores de la economía están presentes en Bocairent.

En el sector primario destaca la agricultura y la ganadería, aunque en los últimos años esta actividad es escasa, e incluso en gran parte es un sector residual en la economía de Bocairent.

En cuanto al sector secundario, en el pasado la mayor parte de la población activa trabajaba en este sector, y en especial en la industria textil, produciendo en el año 1963 cifras cercanas a las 500.000 mantas. No obstante, a finales del siglo XX, y fruto de la crisis generalizada que afectó a la industria textil, acompañado por una crisis estructural de las entidades pertenecientes a la localidad, esta industria se vio perjudicada y con fuertes competidores en las zonas colindantes (Carceller, Ruiz, Grau, Punter y Punter, 2010).

A pesar de todo, la industria textil está presente en Bocairent, ocupando a gran parte de la población activa, gracias a su diversificación.

Actualmente, a parte de la industria textil, en el sector secundario destacan la carpintería metálica y pvc, y el sector de la alimentación.

Por último, no hay que despreciar al sector terciario, puesto que en la actualidad Bocairent se ha convertido en un lugar de destino turístico, y existen cerca de 55 empresas dedicadas al sector de la hostelería, la restauración y el turismo.

En lo que respecta a la zona industrial de Bocairent, la localidad cuenta con dos polígonos industriales donde se concentra toda la actividad, predominando la mediana y la pequeña empresa. Por una parte, el Polígono Industrial el Regadiu con unos 569.053 metros cuadrados de superficie, y por otra el Polígono Industrial Els Clots que cuenta con 70.314 metros cuadrados.

Dentro del municipio de Bocairent, cabe destacar la presencia de numerosas entidades bancarias. A continuación, enumeraremos las distintas entidades bancarias que existen y están presentes actualmente en el municipio de Bocairent (Ayuntamiento de Bocairent, 2018), y analizaremos su evolución fruto del proceso de reestructuración bancaria comentado en anteriores puntos del trabajo de investigación.

- **BBVA**

En la zona que estamos analizando podemos encontrar una oficina del BBVA, que se encuentra en la calle Diputado Castelló, 13. Con número de banco y oficina: 0182-0549.

Anteriormente era la oficina de Banco de Vizcaya la que estaba presente en Bocairent, operando desde el año 1931, pero debido a las fusiones que tuvieron lugar por allá el 1989 ésta cambió su nombre manteniendo abierta su oficina en la zona. Cabe considerar que el BBVA es la entidad financiera que más tiempo lleva operando en Bocairent de todas las existentes.

- **Bankia**

En la zona que estamos analizando podemos encontrar una oficina de Bankia, que se encuentra en la calle Vicente Blasco Ibáñez, 3. Con número de banco y oficina: 2038-6116.

No obstante, antes de la oficina de Bankia ya existía la de Bancaja desde la navidad del 1965, que es cuando se inauguró la oficina donde actualmente se encuentra. El nombre de la entidad cambia por los procesos de reestructuración del sistema financiero, pero actualmente la oficina de Bankia se sigue manteniendo en el mismo lugar.

- **Caixabank**

En la zona que estamos analizando podemos encontrar una oficina de CaixaBank, que se encuentra en la calle Diputado Castello, 1. Con número de oficina: 7403.

Anteriormente a CaixaBank, la oficina recibía el nombre de La Caixa debido a los cambios producidos en el sector financiero explicados en capítulos anteriores. Además, también se encontraba en Bocairent una oficina del Banco de Valencia, aunque tan sólo tenemos datos de su traslado en 2006 de la calle Obispo Miró a la calle Batalla de Lepanto. No obstante, años después es cerrada la oficina debido a la existencia de una oficina de CaixaBank, por lo que no tendría sentido disponer de dos oficinas en un municipio tan pequeño. La oficina se encontraba en la calle Batalla de Lepanto, 20. Su número de oficina era: 361.

- **Cajamar**

En la zona que estamos analizando podemos encontrar una oficina de Cajamar, que se encuentra en la calle Sor Piedad de la Cruz, 1. Con número de oficina: 2129.

Anteriormente, Caja Rural era la entidad que operaba en el municipio desde el 1980, con cambio de domicilio en el 1989 de la Plaza dels Olmets a la calle Sor Piedad de la Cruz 1.

- **Caixa Ontinyent**

En la zona que estamos analizando podemos encontrar una oficina de Caixa Ontinyent, que se encuentra en la calle Batalla de Lepanto, 12. Con número de oficina: 6011.

Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent, más conocida como Caixa Ontinyent, es una de las dos últimas cajas de ahorros junto a Caixa Pollença que han sobrevivido a los procesos de reestructuración del sector financiero en el país, tras la crisis financiera del 2007.

Fue fundada en el año 1884 en Ontinyent (Valencia), y no es hasta el año 1965 que comienza su expansión por las localidades cercanas a la única sucursal existente. Es en estas fechas cuando se abre la oficina en Bocairent.

Cabe destacar Caixa Ontinyent, en primer lugar porque como hemos comentado es una de las dos cajas de ahorros que persisten en la actualidad, y en segundo lugar, por su carácter hegemónico en la Vall d'Albaida y en las comarcas limítrofes, como es el caso de Bocairent, con un fuerte arraigo social.

En el año 2008, la incertidumbre acerca de la continuidad de las cajas valencianas, la CAM, Bancaja y Caixa Ontinyent, era enorme debido al impacto de la crisis económica (Pla, Villar y Botella, 2016).

No obstante, solamente Caixa Ontinyent consiguió sobrevivir a los procesos de reestructuración acontecidos tras la llegada de la crisis, como comentamos en el capítulo 4.

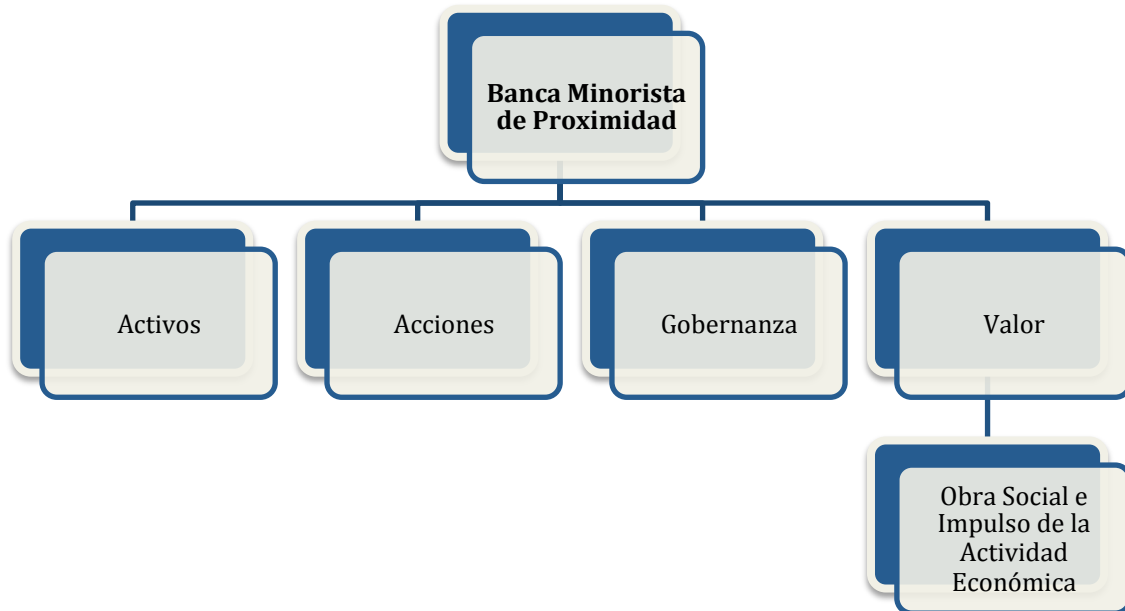
Según estos investigadores, el deseo de Caixa Ontinyent de continuar como caja de ahorros tuvo sus frutos no sin antes realizar ajustes en su estrategia, tratando de adaptarse y afrontar los nuevos retos del sector financiero.

A pesar de adaptarse a los cambios regulatorios, los principales valores de la entidad bancaria quedan intactos:

- Prudencia.
- Cohesión entre trabajadores, equipo directivo y Consejo de Administración.
- Arraigo local.
- Fomento de la confianza de los clientes.

En cuanto a su modelo de negocio, Caixa Ontinyent es una entidad que se centra en el modelo de banca minorista (Gráfico 15).

Gráfico 15: Modelo de negocio de Caixa Ontinyent



Fuente: elaboración propia a partir de Caixa Ontinyent (2016)

El modelo de negocio de Caixa Ontinyent, tiene como principal objetivo financiar la economía de su área de influencia mediante la oferta de productos y servicios sencillos, destinados a las familias y a la pequeña y la mediana empresa (Pla, Villar y Botella, 2016).

Uno de los rasgos históricos de los modelos de las cajas, la territorialidad, sigue presente en Caixa Ontinyent. Desarrolla su actividad financiera en una zona delimitada de la Comunidad Valenciana. En concreto, está presente en las comarcas centrales valencianas: la Costera, la Safor, el Comtat, el Alcoià, la ciudad de Valencia y la Vall d'Albaida, donde se encuentra la localidad objeto del estudio, Bocairent.

6.1.3. Desarrollo de la estrategia y las herramientas para la recolección de los datos del estudio

La población objeto del estudio son las empresas pertenecientes al sector productivo de Bocairent. En cuanto a la muestra, se van a considerar un total de 34 empresas del municipio en las que se va a realizar la encuesta para tratar de conocer cómo ha afectado la crisis y la reestructuración bancaria en la relación banco-cliente de las pymes de Bocairent.

Se va a realizar el estudio de investigación mediante el muestreo no probabilístico por juicio u opinión, ya que en nuestro caso es importante disponer de una muestra representativa de Bocairent para el estudio (Morillas,

2007). Para ello, hemos contado con la participación del Ayuntamiento de Bocairent (2018), facilitándonos un listado de las 34 empresas más representativas de la población objeto del estudio (Tabla 11).

Tabla 11: Empresas pertenecientes al sector productivo de Bocairent

EMPRESA	SECTOR
ACABATS BEN FET	TEXTIL
ADELFA-TEX SL	TEXTIL
BELPLA SA	TEXTIL
CREACIONES EUROMODA SL	TEXTIL
EURO-GOODNIGHT SL	TEXTIL
LEVANTEX BOCAIRENT SL	TEXTIL
TEXTILHOY	TEXTIL
VIALMAN SL	TEXTIL
AZNAR TÈXTIL SA	TEXTIL
CONSTRUCCIONES FELIPE TORRES	CONSTRUCCIÓN
CONSTRUCCIONES FRANCES SILVESTRE	CONSTRUCCIÓN
CONSTRUCCIONES LA MARIOLA SL	CONSTRUCCIÓN
PLAQUES I OLIVERES – AMBIENTS	CONSTRUCCIÓN
TORMOSIL	CONSTRUCCIÓN
MARTI BOCAIRENT	CONSTRUCCIÓN
ALMATIC	AUTOMATISMOS, PUERTAS Y MONTAJES
BITEC PVC & ALUMINIO	METAL-PVC
CEMEC	METAL-PVC
CRISTALERIA JUANCAR	CRISTALLERIA
CVA VENTACAN	METAL-PVC
HOCO VENTANAS INTELIGENTES SA	METAL-PVC
MOBLES FERVA S.L.	MUEBLE-FUSTERIA
PERFIL 10	METAL-PVC
VARILEC SL	ELECTRICIDAD
SUNTEX SL	FERRETERIA
ELECTRICITAT RIBERA SL	ELECTRICIDAD
VICEDO Y VAÑO SL	TRANSPORTE
SILVESTRE ALMACENAJE Y DISTRIBUCIÓN, S.L.	TRANSPORTE
DURPLASTICS	INDUSTRIA DEL PLÁSTICO
FLEXOCOLOR	ARTES GRÁFICAS
IDRUS FELXIBLES	ARTES GRÁFICAS
LAMINADOS CAREVA SL	CARTONAJE/ARTES GRÁFICAS
RÖCHLING	INDUSTRIA DEL PLÁSTICO
SERVICOLOR BOCAIRENT, S.L.	ARTES GRÁFICAS

Fuente: elaboración propia a partir de Ayuntamiento de Bocairent (2018)

Antes de realizar la encuesta, se ha decidido realizar una encuesta previa para tratar de averiguar cuáles son los aspectos que más preocupan en la relación banco-cliente a los empresarios de Bocairent. Entre los aspectos más relevantes a destacar, y que más preocupa a los empresarios, es la facilidad de acceso y consecución de financiación bancaria, por lo que a raíz de estas preocupaciones que trasladaron los empresarios se decide poner énfasis en estas cuestiones.

Con el objetivo de tener clara la estrategia de desarrollo del proceso de investigación, se ha preparado la ficha técnica del trabajo de campo previa realización del cuestionario/entrevista a las distintas empresas seleccionadas para el estudio (Tabla 12).

Tabla 12: Ficha Técnica del trabajo de campo

FICHA TÉCNICA DEL TRABAJO DE CAMPO	
UNIVERSO	El ámbito geográfico es el municipio de Bocairent, perteneciente a la Vall d'Albaida (Comunidad Valenciana).
TAMAÑO MUESTRAL	Empresas pertenecientes al sector productivo de Bocairent. El tamaño de la muestra es de: 34 entrevistas.
SISTEMA DE ENCUESTACIÓN	Entrevista personal con los/-as responsables del departamento financiero o gerente de las empresas del estudio.
CONTENIDO DEL CUESTIONARIO	BLOQUE 1: Conocimiento de la empresa encuestada BLOQUE 2: Acceso a la financiación bancaria y reestructuración bancaria BLOQUE 3: Modelo de negocio bancario, la implantación tecnológica y sus efectos en la relación banco-cliente
DURACIÓN DE LA ENTREVISTA	Entre 10-20 minutos.
PERIODICIDAD	1 única entrevista
FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO	29 Abril del 2019 – 5 Mayo del 2019

Fuente: elaboración propia

El estudio se va a dividir en 3 bloques, a través de los cuales buscaremos dar respuesta a la hipótesis planteada al inicio del proceso de investigación:

- **Bloque 1: Conocimiento de la empresa encuestada**

En este primer bloque trataremos de conocer con más detalle cada una de las empresas seleccionadas del estudio, a través de preguntas relacionadas como el nº de trabajadores, la antigüedad del negocio, o el importe neto de la cifra de negocios entre otros, que nos permitirá agrupar a las distintas empresas de Bocairent con el objetivo de establecer las oportunas comparaciones.

- **Bloque 2: Acceso a la financiación bancaria y reestructuración bancaria**

En el segundo bloque queremos conocer cuáles son los requisitos que pide la banca para conseguir financiación para la empresa, cómo ha afectado a la empresa los cambios regulatorios y estructurales de las entidades bancarias, y su evolución tras la crisis financiera.

- **Bloque 3: Modelo de negocio bancario, la implantación tecnológica, y sus efectos en la relación banco-cliente**

En el último bloque queremos poner énfasis en la relación banco-cliente, aunque en el bloque anterior también nos ayudará a conocer ciertos aspectos de esta relación, tratando temas como el viraje en el modelo de negocio bancario fruto de la crisis financiera, la implantación tecnológica en el mundo de la banca, y cómo ha evolucionado la relación entre ambos agentes tras los cambios acontecidos en el sistema financiero español.

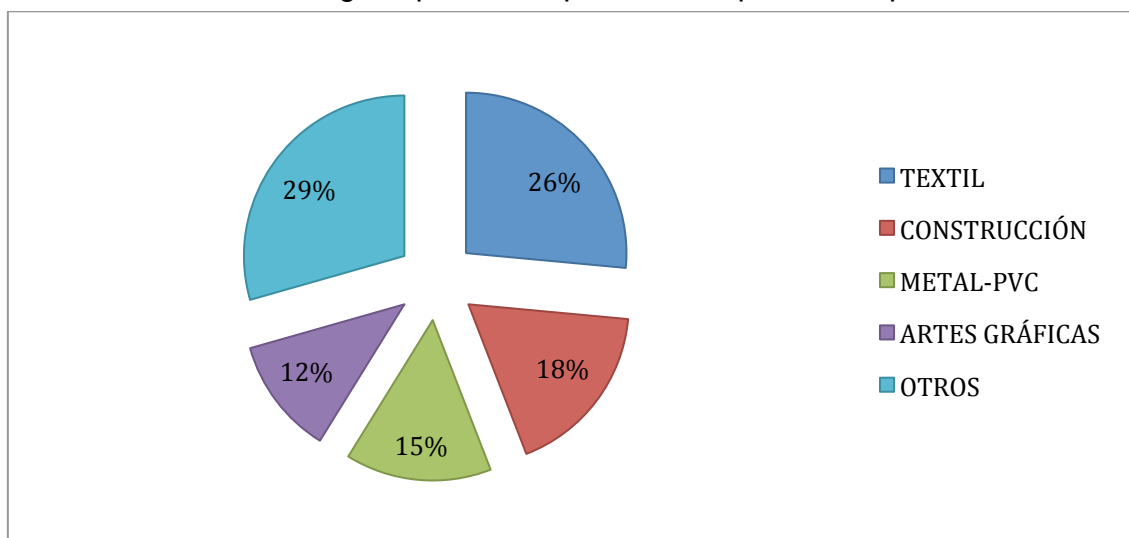
6.1.4. Recopilación de los datos

A continuación, se va a proceder a conocer los resultados obtenidos de la encuesta a través de los 3 bloques comentados anteriormente, con el objetivo de llegar a una conclusión sobre la relación entre el sector bancario y las pymes de Bocairant tras los cambios acontecidos en el sistema financiero, que desarrollábamos en los capítulos 2,3, 4 y 5 del trabajo.

6.1.4.1. Bloque 1 : Conocimiento de la empresa encuestada

En primer lugar, cabe destacar que el 81,1% de las empresas seleccionadas para la realización del estudio pertenecen al sector secundario, quedando el restante 18,9% a las empresas del sector terciario. Más concretamente, destacan la industria textil (26%), el sector de la construcción (18%) y el sector del metal-pvc (15%). Como comentábamos anteriormente en el análisis del sector productivo de Bocairant, estas son las industrias que están más presentes en la zona (Gráfico 16).

Gráfico 16: ¿En qué sector productivo opera la empresa?



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la antigüedad en que las empresas seleccionadas para el estudio mantienen su negocio en activo, dato importante para conocer qué empresas han estado presentes durante el periodo de crisis financiera que se inició en el año 2007, cabe destacar que gran parte de las empresas (79% de la muestra) llevan a cabo su actividad desde hace más de 10 años (Tabla 13). Esto nos ayudará a comprender qué consecuencias ha tenido dicha crisis en el sector productivo de Bocairent.

Tabla 13: Antigüedad del negocio

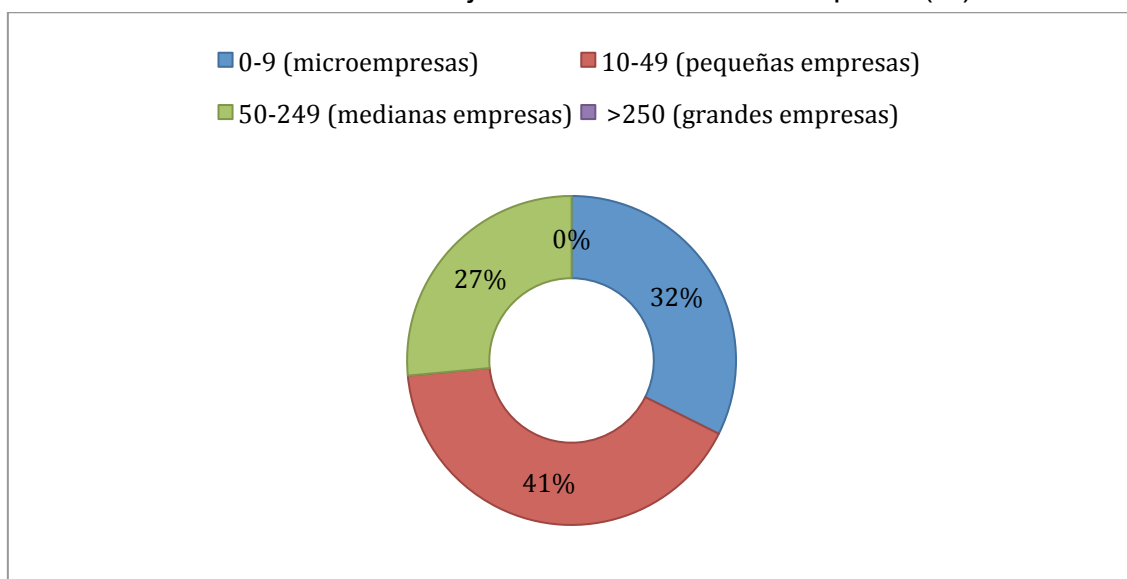
	Frecuencia	%
0-2 años	1	3%
3-5 años	6	18%
5-10 años	0	0%
>10 años	27	79%
Total	34	100%

Fuente: elaboración propia

El restante 21% de las empresas encuestadas empezaron su proyecto de empresa en los últimos 5 años, lo que también será interesante conocer en qué condiciones tanto económicas como financieras han decidido emprender su empresa.

Respecto al número de trabajadores, predomina la pequeña empresa (41%) y la microempresa (32%) en Bocairent, con un total de entre 0-9 empleados y 10-49 empleados respectivamente. Seguidamente, encontramos la mediana empresa con una cuota del 27%, no existiendo ninguna empresa en el municipio que sobrepase los 250 trabajadores, la cual la podríamos calificar como gran empresa (Gráfico 17).

Gráfico 17: N° trabajadores actuales en la empresa (%)



Fuente: elaboración propia

Las empresas han conseguido mantener en gran medida el nº de trabajadores en plantilla durante los años posteriores al estallido de la crisis financiera del 2007, con un total del 56% de los encuestados (Tabla 14). Es más, el 26% de las empresas han aumentado sus plantillas, y solamente el 18% de ellas se vio forzada a reducir su número de empleados durante estos últimos años.

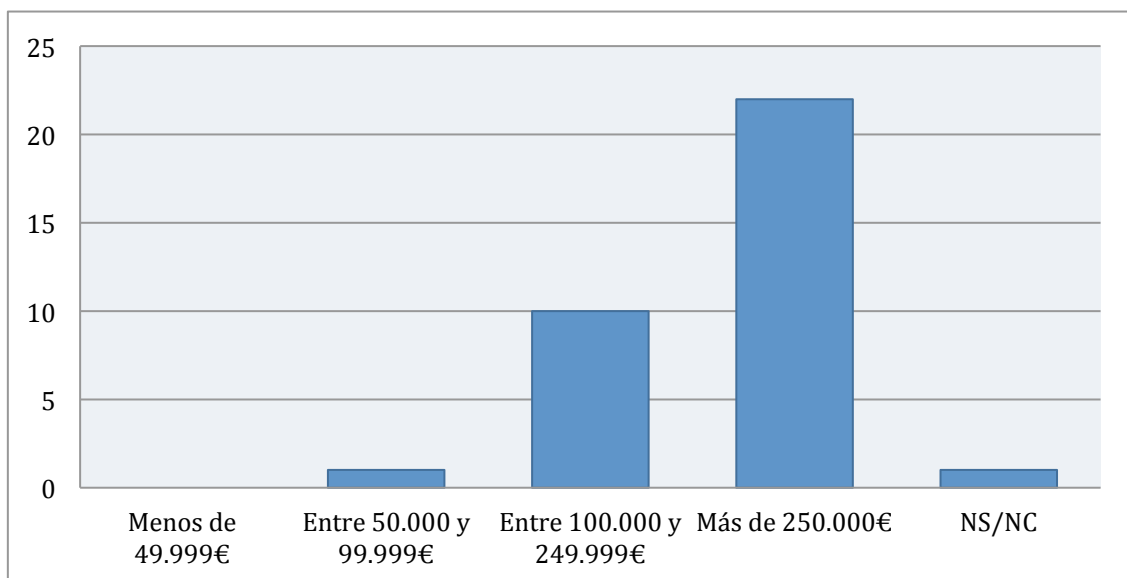
Tabla 14: Evolución del nº de trabajadores en los últimos 8 años

	Frecuencia	%
Aumenta	9	26%
Se Mantiene	19	56%
Disminuye	6	18%
Total	34	100%

Fuente: elaboración propia

Un dato interesante para cuantificar el volumen de negocio de una empresa es el importe neto de la cifra de negocios (INCN), es decir, sus ventas. Dentro del INCN se incluyen las cuantías de las ventas y de las prestaciones de servicios, así como del resto de ingresos pertenecientes a la actividad ordinaria de la empresa (Gráfico 18).

Gráfico 18: Importe Neto de la Cifra de Negocios 2019 (INCN)

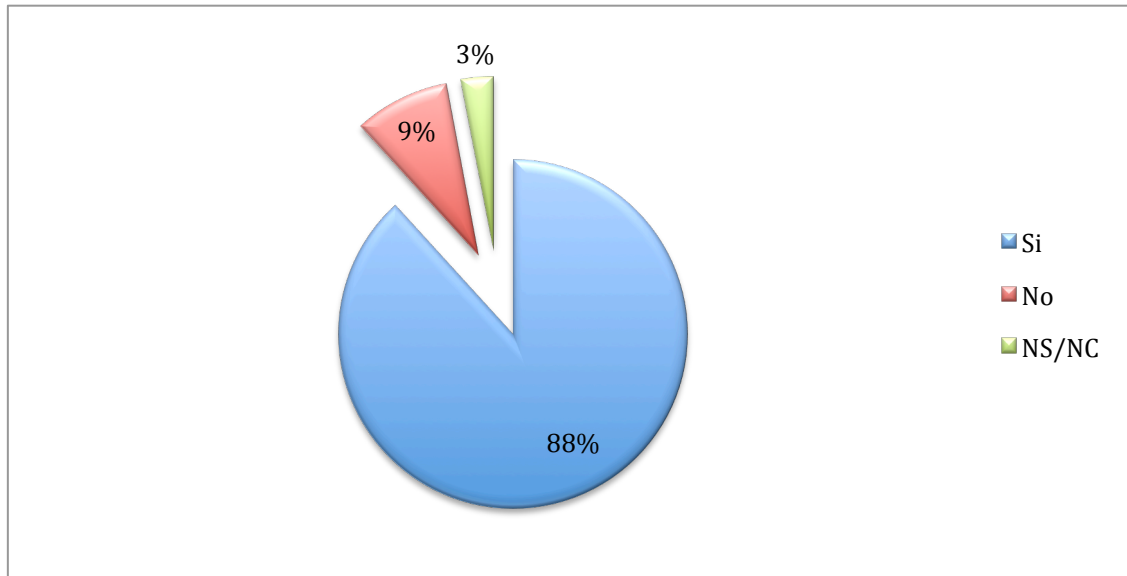


Fuente: elaboración propia

En términos de ventas en euros, más de 20 empresas del total de las 34 empresas encuestadas disponen de una cifra de ventas mayor a 250.000 euros anuales. Solamente 11 empresas, el 32% de la empresas encuestadas, presentan un volumen de negocio anual inferior a los 250.000 euros. Cabe destacar también que una empresa decidió no facilitarnos este dato, lo cual respetamos.

Ahora bien, a raíz de la crisis financiera y económica que se vivió en España, y en general en el mundo desarrollado, era interesante conocer cómo había afectado al volumen de ventas tras este periodo. Destacar que, como era de esperar, tras un periodo de recesión económica, el INCN se vio afectado y el 88% de las empresas de Bocairent notaron este efecto en su negocio (Gráfico 19).

Gráfico 19: ¿Se ha visto afectado el INCN tras la crisis financiera del año 2007?



Fuente: elaboración propia

Preguntamos también cuáles son los recursos que se utilizaron para emprender el proyecto de la empresa, y obtuvimos unos resultados centrados principalmente en tres fuentes principales de financiación (Tabla 15).

Tabla 15: ¿Cuáles son los recursos que se utilizaron para emprender el proyecto de la empresa? (Puede elegir más de un opción)

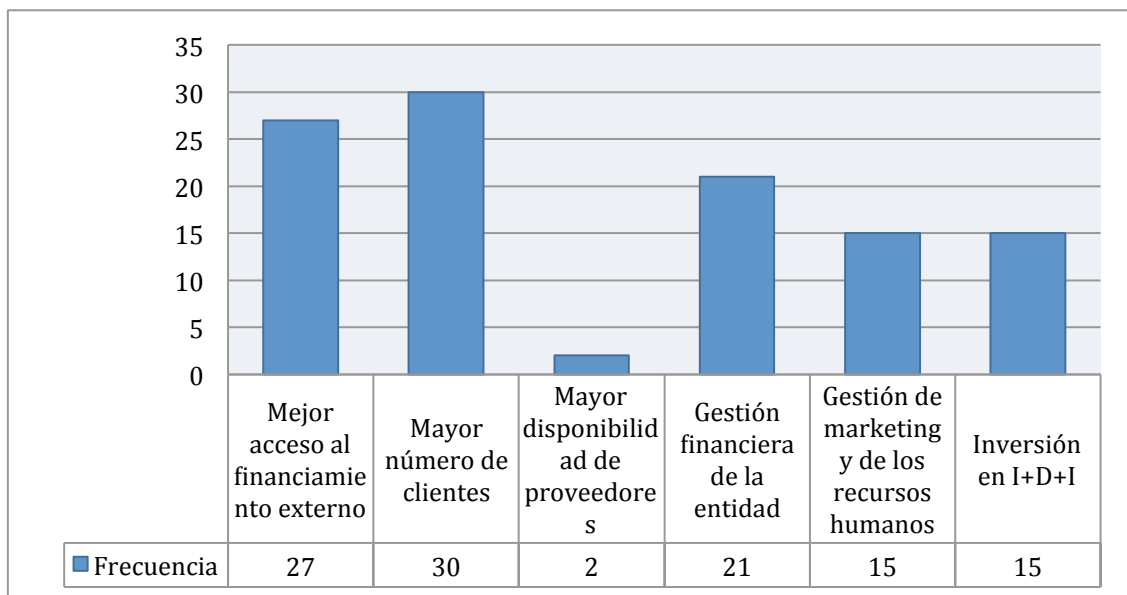
	Frecuencia	%
Financiación bancaria	30	38%
Prestamos personales (FFF)	19	24%
Ahorros personales	29	37%
Business angels	0	0%
Sociedades de capital riesgo	0	0%
Crowdfunding	0	0%
Total	78	100%

Fuente: elaboración propia

A pesar que la financiación bancaria es el recurso mayor demandado por las empresas de Bocairent a la hora de emprender su proyecto de empresa, 30 de las 34 empresas encuestadas se decantaron por esta opción, no dejaron de lado la importancia que han tenido los ahorros personales y las ayudas del entorno más cercano.

Por último, quisimos conocer qué aspectos consideran los empresarios que son fundamentales para el funcionamiento de un negocio (Gráfico 20).

Gráfico 20: Aspectos más importantes para el funcionamiento del negocio (Puede elegir más de una opción)



Fuente: elaboración propia

Entre los más destacados, y que consideran que son los pilares fundamentales para el funcionamiento de sus empresas, se encuentra una mejora en el acceso a la financiación externa y una mayor disponibilidad de clientes. Dos aspectos de suma importancia para una empresa, ya que la relación entre banco-empresa y entre empresa-cliente fundamentan el día a día de las empresas.

Aspectos como la gestión financiera de la entidad, la gestión de marketing y de los recursos humanos, y la inversión en I+D+I, aunque fueron elegidos con un grado de menor importancia para las empresas, destacaron que sin el equilibrio de todas estas facetas empresariales sería imposible llevar a cabo un buen funcionamiento de la empresa, y garantizar su continuidad en el tiempo.

6.1.4.2. Bloque 2: Acceso a la financiación bancaria y reestructuración bancaria

Como comentamos anteriormente, uno de las principales cuestiones que preocupan a las empresas es el acceso y la consecución de la financiación bancaria.

De hecho, el 91% de las empresas encuestadas consideran que conseguir financiación es como mínimo importante, sino muy importante o imprescindible para llevar a cabo el negocio (Tabla 16).

Tabla 16: ¿Cuánto de importante considera para la empresa conseguir la financiación solicitada?

	Frecuencia	%
Sin Importancia	0	0%
Poco Importante	2	6%
Indiferente	1	3%
Importante	5	15%
Muy Importante	12	35%
Imprescindible	14	41%
Total	34	100%

Fuente: elaboración propia

Todas las empresas de Bocairant que han sido encuestadas han acudido alguna vez a una entidad bancaria solicitando financiación (Tabla 17).

Tabla 17: ¿En alguna ocasión ha necesitado acudir a alguna entidad bancaria para solicitar crédito? ¿Obtuvo el crédito en la primera solicitud que realizó?

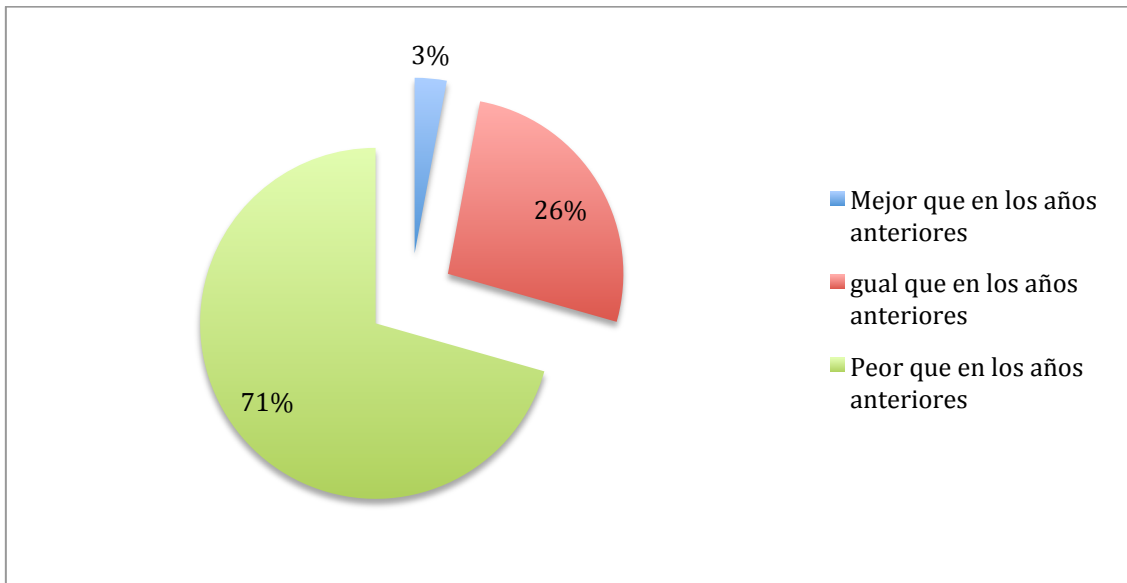
	¿En alguna ocasión ha necesitado acudir a alguna entidad bancaria para solicitar crédito?		¿Obtuvo el crédito en la primera solicitud que realizó?	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Si	34	100%	23	68%
No	0	0%	11	32%
Total	34	100%	34	100%

Fuente: elaboración propia

No obstante, no es fácil conseguir financiación ya que las entidades bancarias exigen una serie de requisitos mínimos para prestar esta ayuda financiera. De hecho, el 32% de las empresas encuestadas obtuvieron una respuesta negativa en su primera solicitud.

Del mismo modo, y tras la crisis financiera, el 71% de las empresas de Bocairant consideran que se ha incrementado la dificultad para conseguir la financiación requerida (Gráfico 21).

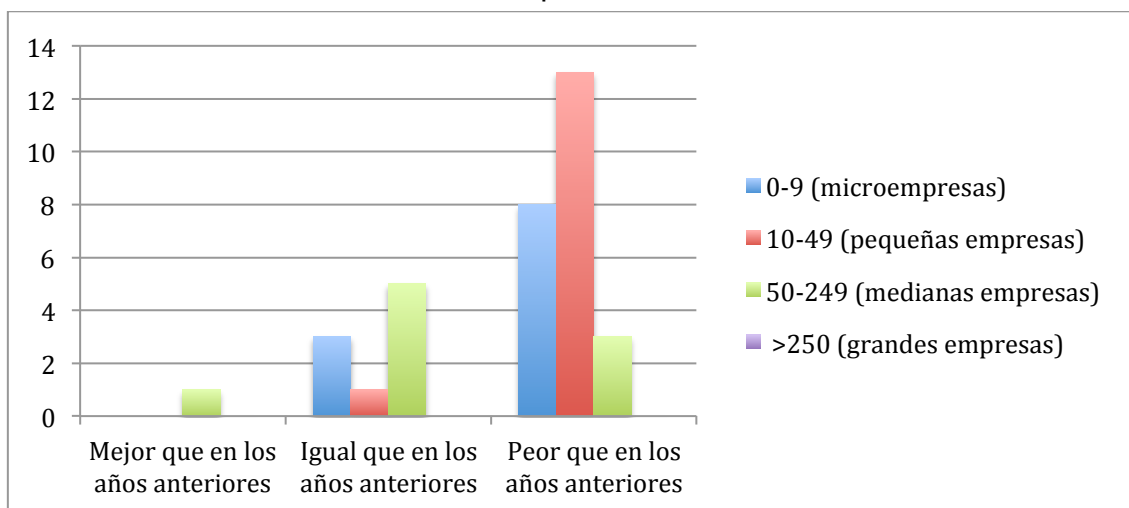
Gráfico 21: En los últimos años, periodo post-crisis, considera que las dificultades para conseguir financiación han sido:



Fuente: elaboración propia

En función del tamaño de la empresa, es claramente la pequeña empresa (10-49 empleados) la que considera que las condiciones para conseguir financiación han empeorado, seguido de la microempresa (0-9 empleados) como se puede observar en el gráfico 22.

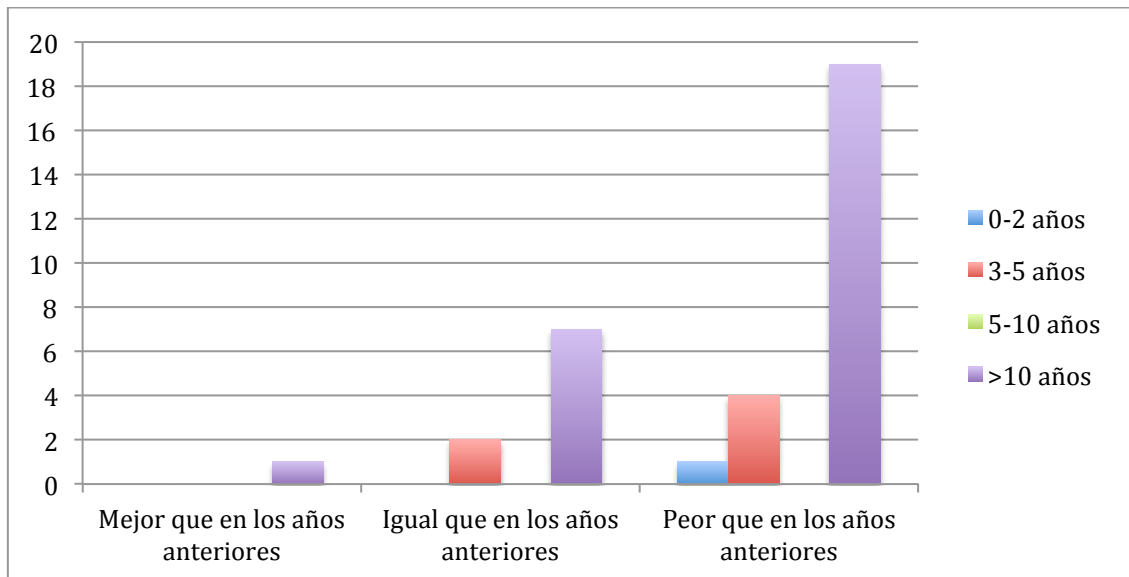
Gráfico 22: Dificultades para conseguir financiación en función del número de empleados



Fuente: elaboración propia

Respecto a la antigüedad del negocio, cierto es que las empresas que llevan menos tiempo en funcionamiento no pueden valorar con exactitud la diferencia entre el periodo anterior y posterior de la crisis. Es por ello, que las empresas con más de 10 años en funcionamiento son las que consideran, en gran parte, que dichas condiciones han empeorado con el tiempo (Gráfico 23).

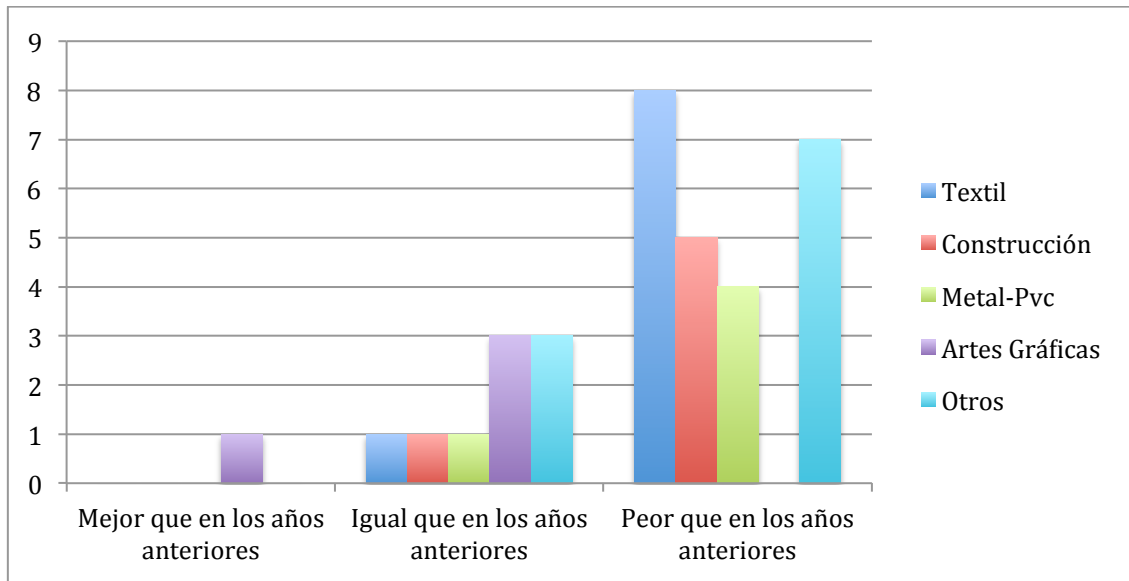
Gráfico 23: Dificultades para conseguir financiación en función de la antigüedad de la empresa



Fuente: elaboración propia

En cuanto a los sectores más representativos en Bocairent, especialmente el sector textil es el que más dificultades se ha encontrado (Gráfico 24). Ahora bien, la tónica general es similar en todos los sectores.

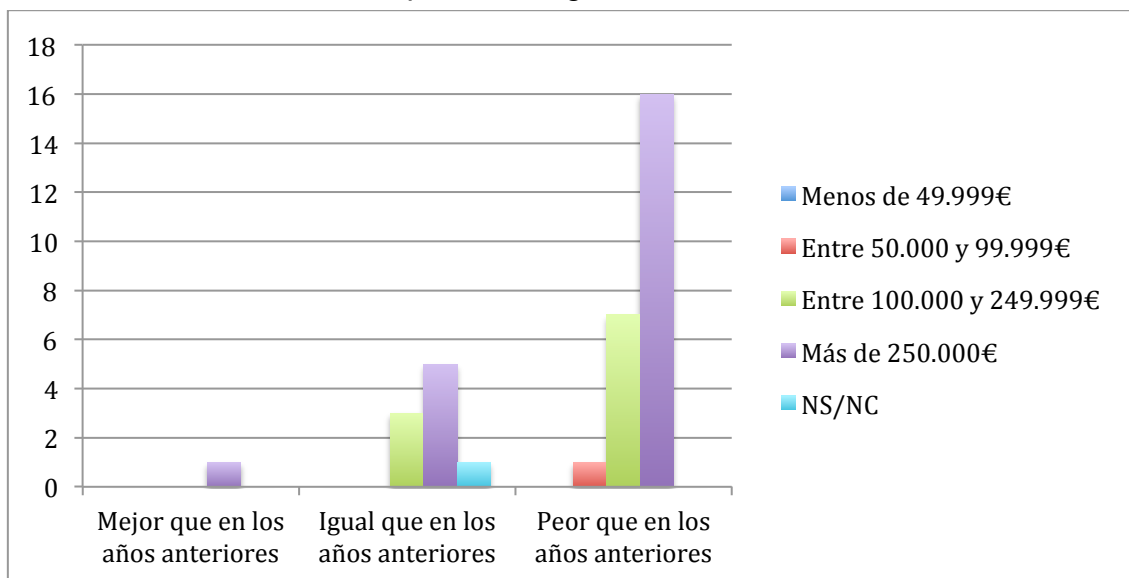
Gráfico 24: Dificultades para conseguir financiación en función del sector productivo



Fuente: elaboración propia

Con lo que respecta a la clasificación de las empresas por volumen de negocio, como hemos comentado anteriormente, la mayor parte consideran que la dificultad para conseguir financiación ha empeorado, haciéndose especial énfasis en las empresas con más de 250.000 euros facturados. Aunque bien es cierto que en este grupo se encuentran 22 de las 34 empresas encuestadas.

Gráfico 25: Dificultades para conseguir financiación en función del INCN



Fuente: elaboración propia

Fruto de la dificultad que presenta conseguir financiación para las empresas de Bocairent, dos son las principales razones por las que entrañan esta dificultad según la opinión de los empresarios (Tabla 18).

Tabla 18: ¿Cuáles considera que son las principales causas de la dificultad de conseguir financiación? (Puede elegir más de una opción)

	Frecuencia	%
Garantías	12	35%
Tramitación (gastos y comisiones)	2	6%
Intereses (coste financiero)	16	47%
Falta de información financiera	1	3%
Capacidad de pago	1	3%
Falta de claridad con los objetivos	0	0%
Plazo de devolución del crédito	2	6%
Ninguna de las anteriores	0	0%
Total	34	100%

Fuente: elaboración propia

Actualmente, se considera que tanto los intereses exigidos por las entidades financieras (47%) como las garantías exigidas a las empresas (35%) son las principales dificultades que se encuentran las empresas ante la solicitud de la financiación.

En menor grado, las empresas encuestadas consideran que los gastos y comisiones y el plazo de devolución del crédito, 6% de las empresas encuestadas, así como la falta de información financiera como la capacidad de pago influyen en la consecución de financiación para sus negocios.

Además, se le ha cuestionado a las pymes de Bocairent que valoren cómo han evolucionado las variables financieras que afectan a la consecución de la financiación (Tabla 19).

Tabla 19: Evolución en el tiempo tras el proceso de crisis financiera del sistema financiero español de las siguientes variables financieras

	AUMENTA		SE MANTIENE		DISMINUYE		Total frecuencias / %
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
Volumen de financiación conseguido	1	3%	13	38%	20	59%	34 / 100%
Coste de la financiación (tipos de interés)	25	74%	9	26%	0	0%	34 / 100%
Plazo de devolución exigido	5	15%	20	59%	9	26%	34 / 100%
Garantías y avales necesarios para acceder a la financiación	28	82%	6	18%	0	0%	34 / 100%
Tiempo de respuesta de la entidad financiera	3	9%	26	76%	5	15%	34 / 100%
Gastos y comisiones exigidos	24	71%	10	29%	0	0%	34 / 100%

Fuente: elaboración propia

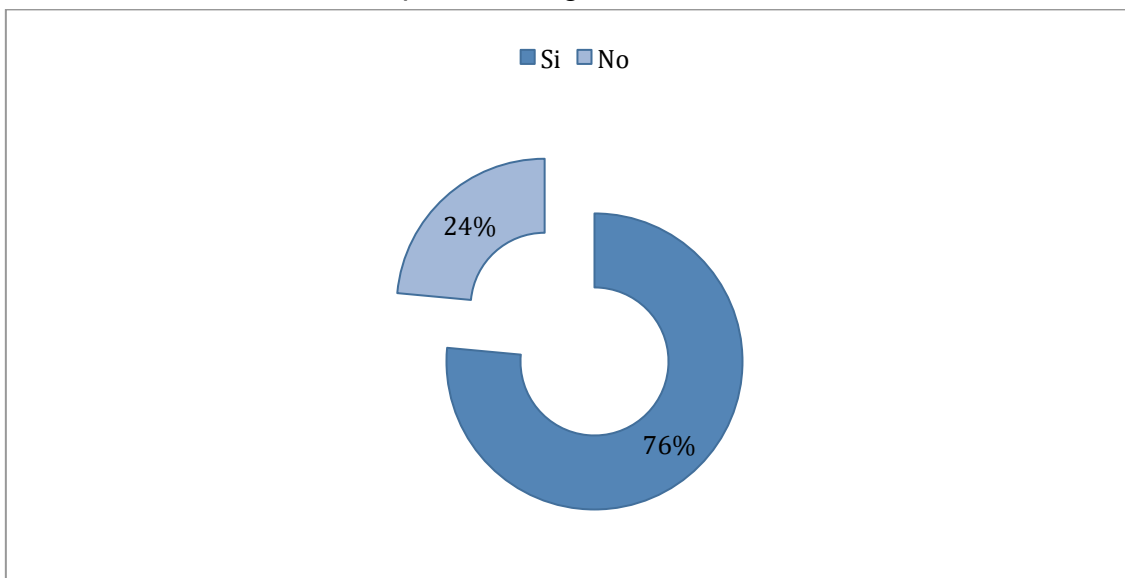
El coste de la financiación, las garantías y avales a presentar a las entidades bancarias, así como los gastos y comisiones son las principales variables que consideran las empresas que han aumentado respecto al periodo anterior a la crisis financiera del 2007, con cifras superiores al 70% de los encuestados.

Por el contrario, el volumen de financiación que han conseguido las empresas para sus negocios ha disminuido con el tiempo, lo que dificulta el día a día del funcionamiento de las empresas.

Solamente, el plazo de devolución exigido por las entidades bancarias como el tiempo de respuesta de las entidades ante la solicitud de financiación de las empresas se mantiene con el tiempo.

Seguidamente, se les consulta a las empresas su disponibilidad para cambiar de entidad financiera con la que mantener la relación de negocio, y la mayor parte de las empresas, con el 76% de la muestra, muestran su completa disponibilidad por cambiar de aires sin suponerles un gran esfuerzo (Gráfico 26).

Gráfico 26: ¿Estaría usted dispuesto a cambiar de entidad bancaria sin suponerle un gran esfuerzo?



Fuente: elaboración propia

Dentro de la disposición de las empresas para cambiar de entidad, la totalidad de las microempresas encuestadas estarían dispuestas a llevar a cabo este cambio. La pequeña y la mediana empresa también son favorables al cambio, pero no en su totalidad (Tabla 20).

Tabla 20: Disponibilidad para cambiar de entidad bancaria en función del número de empleados

	Si	No	Total
0-9 (microempresas)	11	0	11
10-49 (pequeñas empresas)	9	5	14
50-249 (medianas empresas)	6	3	9
>250 (grandes empresas)	0	0	0
Total	26	8	34

Fuente: elaboración propia

En función de la antigüedad de la empresa, se sigue el mismo patrón que con la variable empleados. Las empresas con un corto periodo de vida no tienen ningún inconveniente en el cambio, y la mayor parte de las empresas de entre 3-5 años y >10 años están dispuestas al cambio (Tabla 21).

Tabla 21: Disponibilidad para cambiar de entidad bancaria en función de la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
0-2 años	1	0	1
3-5 años	2	4	6
5-10 años	0	0	0
>10 años	23	4	27
Total	26	8	34

Fuente: elaboración propia

Con respecto al sector productivo, no hay diferencias significativas. En general, todos los sectores de las empresas encuestadas no encuentran problemas en llevar a cabo el cambio (Tabla 22).

Tabla 22: Disponibilidad para cambiar de entidad bancaria en función del sector productivo

	Si	No	Total
Textil	5	4	9
Construcción	6	0	6
Metal-Pvc	3	2	5
Artes Gráficas	4	0	4
Otros	8	2	10
Total	26	8	34

Fuente: elaboración propia

En cuanto al INCN, tanto las empresas con un importe entre 50.000-99.999 euros y con más de 250.000 euros están más predispuestas al cambio. Sin embargo, entre las empresas con un importe anual entre 100.000-249.000 euros hay disparidad de opiniones (Tabla 23).

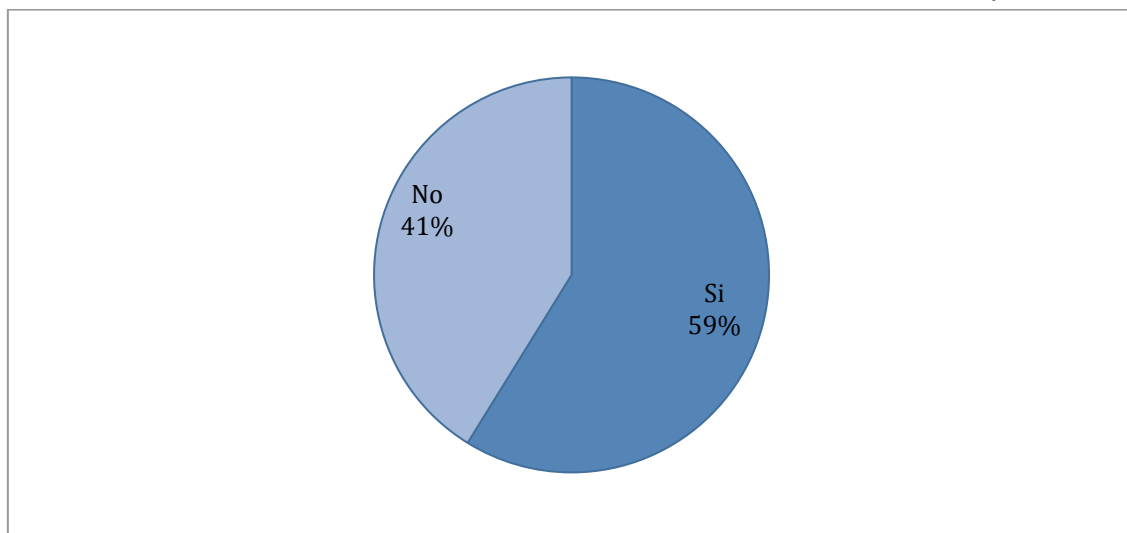
Tabla 23: Disponibilidad para cambiar de entidad bancaria en función del INCN

	Si	No	Total
Menos de 49.999€	0	0	0
Entre 50.000 y 99.999€	1	0	1
Entre 100.000 y 249.999€	5	5	10
Más de 250.000€	19	3	22
NS/NC	1	0	1
Total	26	8	34

Fuente: elaboración propia

Fruto del proceso de reestructuración bancaria que sucede en el panorama español tras la crisis financiera del 2007, como comentábamos en el capítulo 4 del trabajo, y en relación con la pregunta anterior respecto a la disponibilidad de cambiar de entidad bancaria, el 59% de las empresas deciden cambiar de entidad tras los procesos de reestructuración del sistema financiero español (Gráfico 27). Es decir, 20 de las 34 empresas encuestadas deciden dar el paso y cambiar de entidad bancaria.

Gráfico 27: ¿Ha cambiado usted de entidad bancaria tras los procesos de reestructuración bancaria acontecidos en el sistema financiero español?



Fuente: elaboración propia

Como pueden ver en la Tabla 24, es la microempresa y la pequeña empresa la que mayormente deciden cambiar de entidad bancaria tras los procesos de reestructuración acontecidos en el sistema financiero español.

Tabla 24: Cambio de entidad bancaria en función del número de empleados

	Si	No	Total
0-9 (microempresas)	9	2	11
10-49 (pequeñas empresas)	9	5	14
50-249 (medianas empresas)	2	7	9
>250 (grandes empresas)	0	0	0
Total	20	14	34

Fuente: elaboración propia

En función de la antigüedad del negocio, las empresas con un periodo más corto de vida son las que deciden cambiar de entidad bancaria, mientras que las empresas con más de 10 años en el negocio se piensan más llevar a cabo estos cambios (Tabla 25).

Tabla 25: Cambio de entidad bancaria en función de la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
0-2 años	1	0	1
3-5 años	5	1	6
5-10 años	0	0	0
>10 años	14	13	27
Total	20	14	34

Fuente: elaboración propia

Con lo que respecta a los sectores productivos, tanto el sector de la construcción como el sector del metal-pvc son los que se decantan más concretamente por el cambio. Aunque el sector textil les sigue de cerca, en proporción al número de empresas textiles que se han encuestado (Tabla 26).

Tabla 26: Cambio de entidad bancaria en función del sector productivo

	Si	No	Total
Textil	6	3	9
Construcción	6	0	6
Metal-Pvc	4	1	5
Artes Gráficas	0	4	4
Otros	4	6	10
Total	20	14	34

Fuente: elaboración propia

Siguiendo con la variable del INCN, como podemos observar en la tabla 27, son las empresas con menor volumen de negocio las que se decantan con más fuerza por el cambio de entidad bancaria.

Tabla 27: Cambio de entidad bancaria en función del INCN

	Si	No	Total
Menos de 49.999€	0	0	0
Entre 50.000 y 99.999€	1	0	1
Entre 100.000 y 249.999€	7	3	10
Más de 250.000€	11	11	22
NS/NC	1	0	1
Total	20	14	34

Fuente: elaboración propia

Dicho cambio, es motivado principalmente por la confianza que las empresas dejan de tener en sus entidades bancarias hasta el momento, sin dejar de lado la rentabilidad conseguida (Tabla 28). Por lo que, son estas dos las principales razones por las que las empresas de Bocairant, de entre el 59% de las empresas que deciden cambiar de entidad tras el proceso de reestructuración financiera en el sistema financiero español, cambiaron de entidad en los últimos años.

Tabla 28: ¿Cuáles son los motivos por los que cambió de entidad bancaria?

	Frecuencia	%
Proximidad	3	15%
Prestigio y reputación	1	5%
Condiciones	2	10%
Rentabilidad	6	30%
Confianza	8	40%
Total	20	100%

Fuente: elaboración propia

Entre las principales entidades financieras del sistema financiero español, las empresas de Bocairant mantienen una relación más estrecha con el BBVA y con Caixa Ontinyent, con 25 y 23 de las empresas encuestadas respectivamente (Tabla 29).

Tabla 29: ¿Con que entidad bancaria mantiene actualmente relaciones de negocios? (Puede elegir más de una opción)

	Frecuencia	%
BBVA	25	24%
Santander	6	6%
Bankia	12	12%
Caixabank	15	14%
Banco Sabadell	1	1%
Caixa Ontinyent	23	22%
Cajamar	19	18%
Otro	3	3%
Total	104	100%

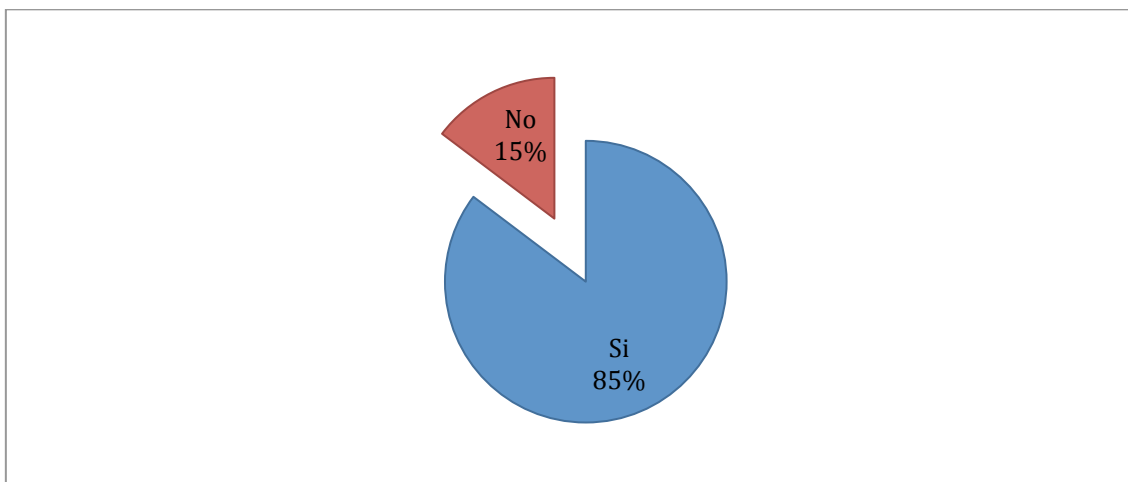
Fuente: elaboración propia

También forman parte de los negocios de las pymes de Bocairent, en un menor grado, Cajamar, Bankia y Caixabank, seguido del Banco Santander. Solamente 4 de las 34 empresas encuestadas mantienen relaciones con Banco Sabadell u otras entidades bancarias.

Cabe destacar que el BBVA, Caixa Ontinyent, Cajamar, Caixabank, y Bankia tienen una oficina abierta en Bocairent, como ya comentamos en el análisis de la zona objeto de estudio, lo que puede parecer que la proximidad, aunque no es considerada como uno de los principales motivos a la hora de elegir la entidad bancaria, es una de las razones que consideran las empresas de Bocairent a la hora de la elección de la entidad bancaria.

Manteniendo este aspecto de la proximidad y confianza como una de las razones por las que las empresas tienen en cuenta a la hora de seleccionar su entidad bancaria, hemos querido conocer que opinión tienen de Caixa Ontinyent (Gráfico 28).

Gráfico 28: ¿Considera que Caixa Ontinyent ha tenido un papel fundamental en el desarrollo de las empresas de Bocairent?



Fuente: elaboración propia

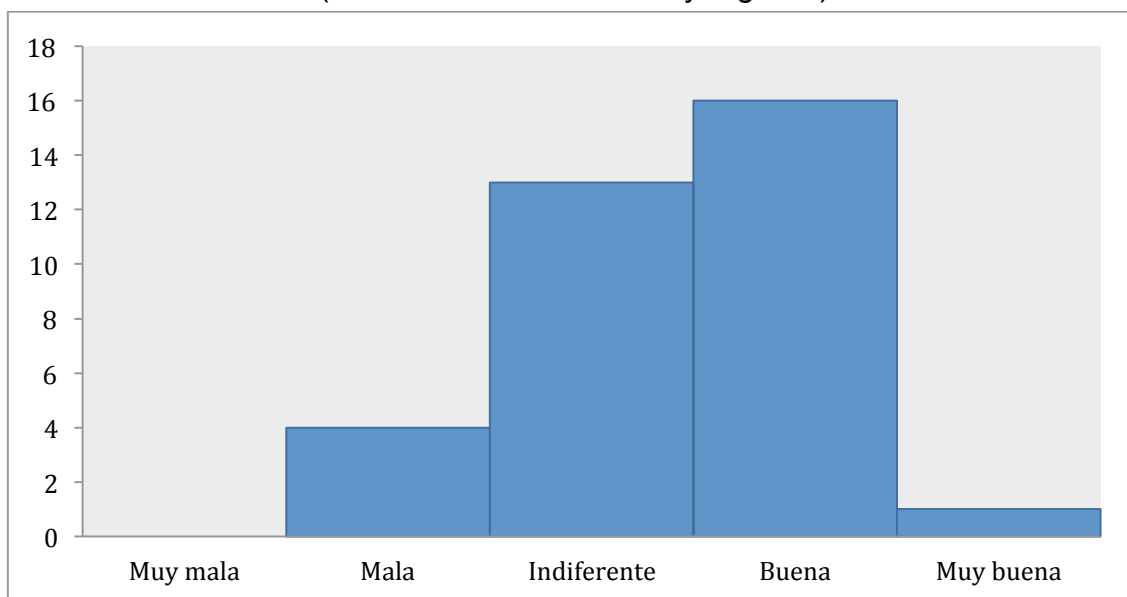
Y es que, como comentábamos anteriormente en el desarrollo de la zona objeto del estudio, Caixa Ontinyent es una entidad que fomenta el desarrollo de la pequeña y la mediana empresa (Pla, Villar y Botella, 2016), y el 85% de las empresas encuestadas están de acuerdo en ello. Las pymes de Bocairant, entre las cuales el 22% mantienen relaciones de negocio, consideran que Caixa Ontinyent ha ayudado en el desarrollo empresarial de la zona.

6.1.4.3. Bloque 3: Modelo de negocio bancario, implantación tecnológica, y sus efectos en la relación banco-cliente

Tras los procesos de reestructuración del sistema financiero español, tal y como analizamos en el capítulo 4 del trabajo, el panorama bancario sufre un gran cambio. Es por ello, que las relaciones entre las empresas y los bancos pueden llegarse a verse afectadas.

Según la opinión de los empresarios de Bocairant, su relación actual con su entidad bancaria habitual es buena o indiferente, con 16 y 13 de las empresas encuestadas respectivamente (Gráfico 29).

Gráfico 29: ¿Cómo es su relación actual con su entidad bancaria habitual? (Enumera de menor a mayor grado)

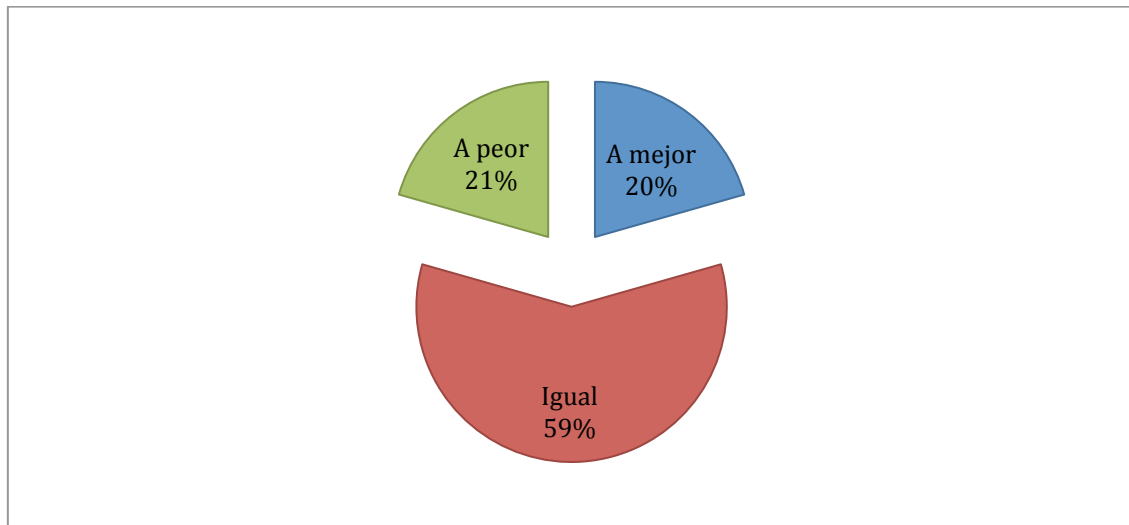


Fuente: elaboración propia

Solamente hay 4 empresas que consideran que su relación con su entidad bancaria habitual es mala, y 1 empresa que mantiene una muy buena relación, alejándose de los extremos en cuanto a la valoración de la relación entre banco-cliente.

No obstante, dicha relación experimenta una serie de alteraciones tras la crisis financiera del 2007 y la reestructuración bancaria (Gráfico 30).

Gráfico 30: ¿Cómo ha evolucionado su relación tras el proceso de crisis financiera acontecido en el sistema financiero español?



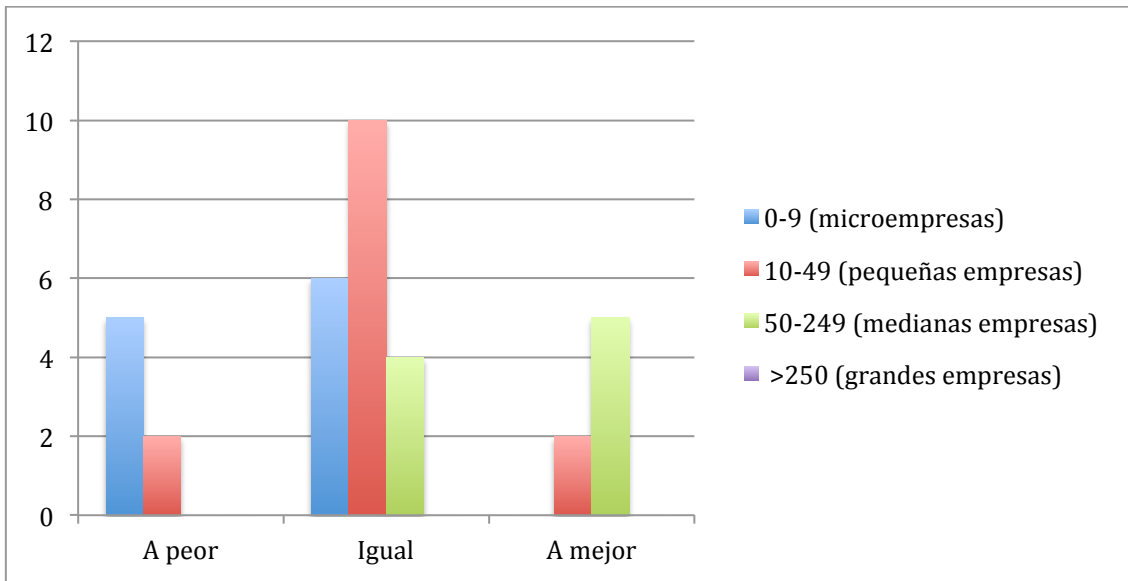
Fuente: elaboración propia

El 20% de las empresas encuestadas considera que su relación con el tiempo ha mejorado, en contra del 21% de empresas que considera que dicha relación ha empeorado.

A pesar que el 41% de las empresas del estudio experimentan cambios en la relación en los últimos años, el 59% de las empresas considera que la relación se ha mantenido estable independientemente de los cambios en el sistema financiero español.

Si observamos el gráfico 31, podemos ver como la microempresa es la que considera que la relación banco-cliente ha empeorado y la mediana empresa es la que cree que esta relación ha mejorado tras la crisis financiera, dentro del escaso porcentaje de empresas que consideran que ha mejorado o empeorado (20% y 21% respectivamente).

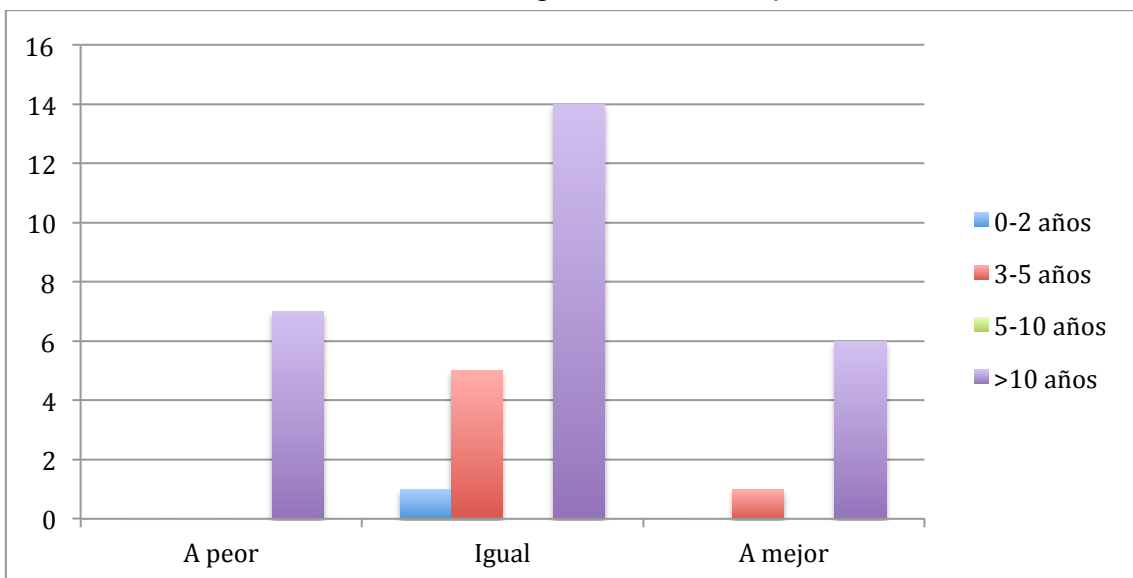
Gráfico 31: Evolución de la relación banco-cliente tras la crisis financiera en función del número de empleados



Fuente: elaboración propia

En función de la variable antigüedad, destaca tanto positivamente como negativamente las empresas con más de 10 años en el negocio porque como vimos anteriormente, 27 de las 34 empresas encuestadas pertenecen a este grupo (Gráfico 32).

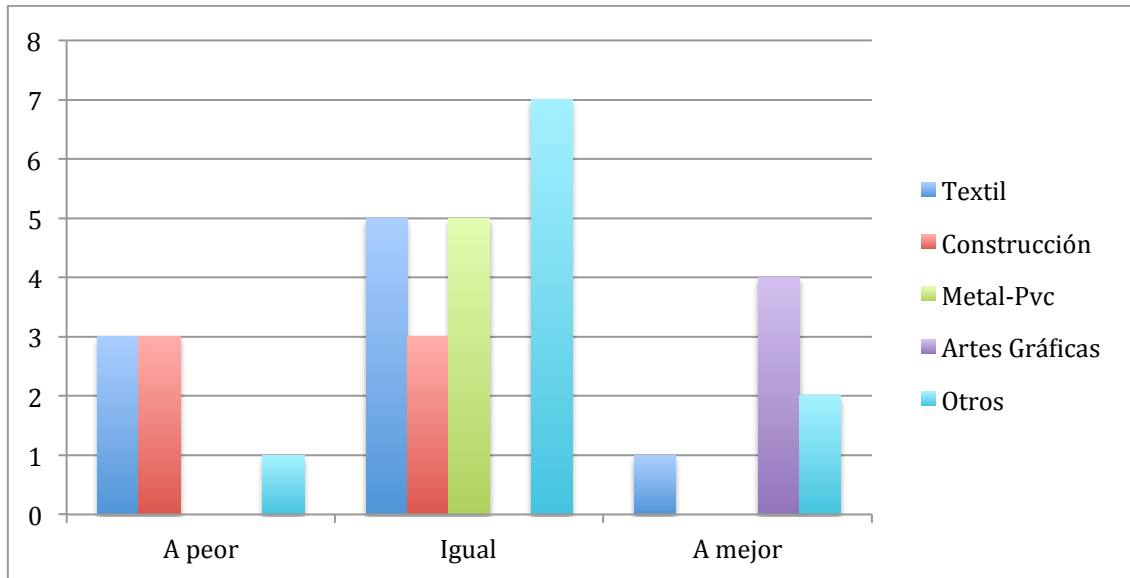
Gráfico 32: Evolución de la relación banco-cliente tras la crisis financiera en función de la antigüedad de la empresa



Fuente: elaboración propia

Por sectores productivos, tanto el textil como la construcción son los más perjudicados, frente al sector de las artes gráficas que experimentan mejoras en las relaciones (Gráfico 33).

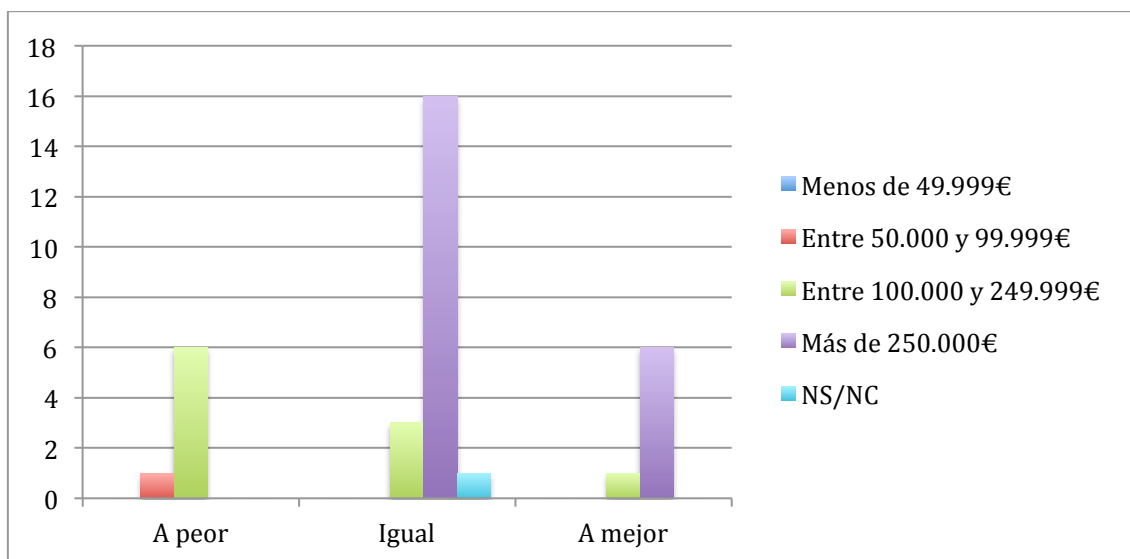
Gráfico 33: Evolución de la relación banco-cliente tras la crisis financiera en función del sector productivo



Fuente: elaboración propia

Por lo que respecta al volumen de facturación anual, son las empresas con menor volumen las que consideran que la relación empeora, frente a parte de las empresas con más de 250.000 euros (6 de 22 empresas) que si han notado mejoras en la relación entre banco-cliente (Gráfico 34).

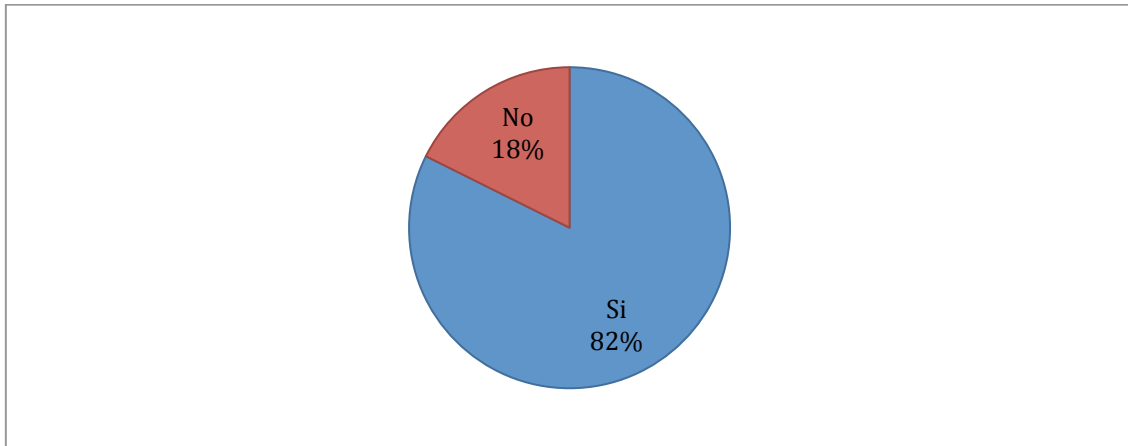
Gráfico 34: Evolución de la relación banco-cliente tras la crisis financiera en función del INCN



Fuente: elaboración propia

En relación con la reestructuración bancaria, se les cuestiona a los empresarios su opinión acerca del modelo de negocio empleado por los bancos tras la crisis financiera (Gráfico 35).

Gráfico 35: ¿Considera que las entidades bancarias han cambiado su modelo de negocio tras los cambios y regulaciones acontecidos en el sistema financiero español?



Fuente: elaboración propia

Prácticamente la totalidad de las empresas encuestadas, con un 82% de la muestra, consideran que si han evidenciado un cambio en el modelo de negocio empleado por la banca tras la crisis financiera.

En relación con el anterior punto, y fruto del cambio de modelo en que el cliente es el eje central del modelo de negocio bancario, se les pregunta a las empresas acerca de su credibilidad acerca de esta afirmación (Tabla 30).

Tabla 30: ¿Qué opina sobre la concepción de las entidades bancarias de que el cliente es el eje central de su negocio?

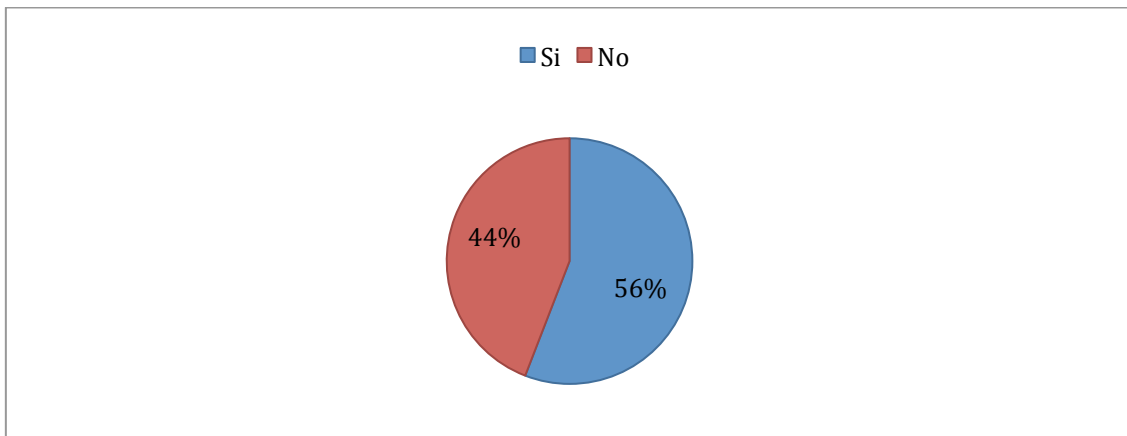
¿Qué opina sobre la concepcion de las entidades bancarias de que el cliente es el eje central de su negocio?				
Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
0%	6%	0%	29%	65%

Fuente: elaboración propia

Claramente, más del 90% de los encuestados están de acuerdo en que son ellos los pilares fundamentales del negocio bancario.

No obstante, el 44% de los encuestados consideran que, a pesar de la intención de los bancos de poner al cliente como el centro de todos sus negocios y pilar fundamental para su funcionamiento, no están percibiendo esta actitud y este cambio de modelo bancario en sus negocios y en su relación banco-cliente (Gráfico 36).

Gráfico 36: ¿Ha notado ese mayor compromiso por parte de las entidades bancarias en los últimos años?



Fuente: elaboración propia

Además, la implantación de la tecnología es otro de los factores que entra a formar parte de lleno en el modelo de negocio bancario y en la relación entre ambos agentes.

Con ello, más del 90% está a favor de la implantación tecnológica en las operaciones bancarias y en definitiva, en que pase a formar parte en su relación con las entidades bancarias (Tabla 31).

Tabla 31: Valore la implantación de la tecnología en las entidades bancarias

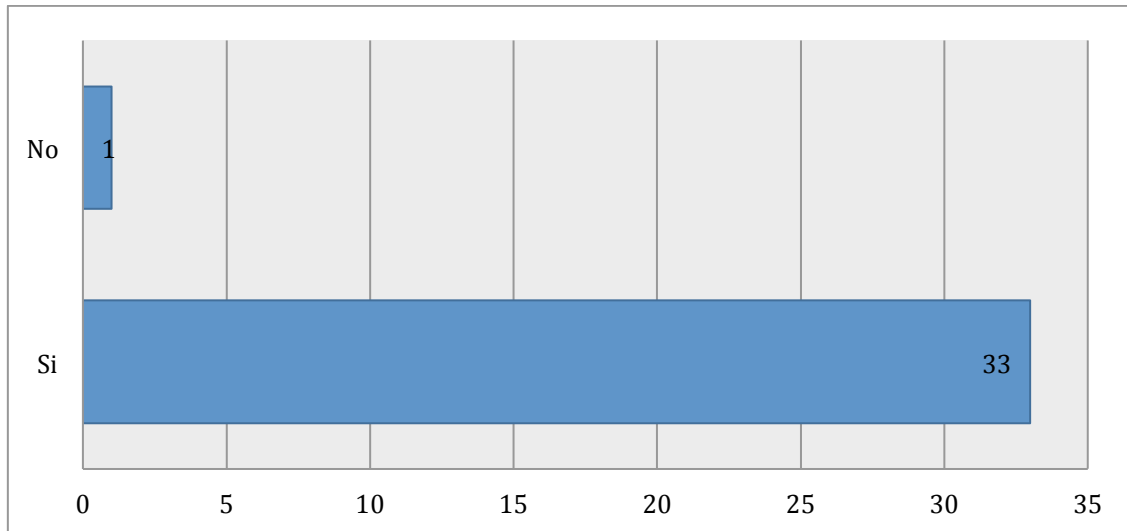
Valore la implantación de la tecnología en las entidades bancarias:				
Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
0%	0%	9%	26%	65%

Fuente: elaboración propia

Frente al 91% de las empresas que se encuentra a favor de la implantación tecnológica, 26% está de acuerdo y el 65% está muy de acuerdo con esta implantación, encontramos un 9% de empresas que les es indiferente que su relación o parte de su relación con su banco pase a formar parte mediante herramientas tecnológicas.

De hecho, 33 de las 34 empresas encuestadas consideran que la aparición de la tecnología marca un antes y un después en la relación banco-cliente y en la forma de realizar las distintas operaciones bancarias (Gráfico 37).

Gráfico 37: ¿Cree que ha supuesto un antes y un después en la relación banco-cliente?



Fuente: elaboración propia

En definitiva, el proceso de transformación digital cambia por completo las relaciones existentes hasta el momento entre empresa-entidad bancaria.

6.2. Análisis de los resultados

El tejido productivo de Bocairant está formado principalmente por tres sectores que destacan por encima del resto: el textil, la construcción, uno de los sectores protagonistas por la fluctuación de los precios de la vivienda y por el estallido de la burbuja inmobiliaria (Banco de España, 2004), y el metal-pvc. No obstante, el sector de las artes gráficas ha experimentado un auge importante en los últimos años.

Es un sector formado principalmente por la pequeña y la mediana empresa, con empresas que llevan en funcionamiento más de 10 años, lo que indica ya tienen un cierto grado de experiencia.

La crisis financiera iniciada en el año 2007 tiene una serie de consecuencias y se convierte en una gran recesión mundial sin precedentes según Vives (2010), como comentábamos en el capítulo 2, y las empresas de Bocairant se ven afectadas principalmente en términos de empleados y de volumen de negocio. A pesar que el 56% de las empresas consiguen mantener estable la plantilla, y solamente el 18% de las empresas se ve obligada a reducir el número de empleados, si experimentan un descenso en sus ventas durante los años

posteriores a la crisis financiera. El 88% de las empresas nota el efecto de la crisis en sus negocios, es decir, prácticamente la totalidad de los encuestados.

Entre los aspectos a destacar por los empresarios para conseguir mantener su negocio y hacerlo crecer, se encuentra principalmente las facilidades para conseguir financiación bancaria y la disponibilidad de clientes. Dos puntos importantes que se han visto afectados tras la crisis financiera del 2007.

La totalidad de las empresas encuestadas, a pesar de considerar como muy importante la consecución del crédito por parte de las entidades bancarias, han acudido en algún momento a su entidad de confianza a solicitar un crédito, pero no siempre se ha conseguido el objetivo.

Es más, el 71% de las empresas consideran que han aumentado las dificultades para la consecución de la financiación bancaria. Especialmente, las empresas de menor tamaño, la microempresa y la pequeña empresa, han encontrado mayores dificultades. Así como el sector textil también se ve más perjudicado en comparación con el resto de sectores productivos de la zona. No obstante, las empresas con más volumen de negocio, más de 250.000 euros anuales, también experimentan dificultades para conseguir financiación por parte de los bancos.

Entre las principales razones de la dificultad en la consecución del crédito, hay que destacar tanto los intereses exigidos a las empresas como las garantías a presentar frente a las entidades bancarias. Y es que la valoración de las empresas sobre la evolución de estas variables financieras va en consonancia, junto con los gastos y comisiones exigidos, aumentando tras el proceso de crisis financiera del sistema financiero español. Como vimos en el capítulo 3 (Maroto, Granados y Fernández, 2012), a la necesidad de una reestructuración del sistema financiero español previa a la llegada de la crisis financiera del 2007, dicha crisis no pudo más que empeorar la situación estructural del sistema lo que tuvo sus consecuencias en las relaciones con las empresas.

El grado de unión entre entidad bancaria-empresa no podemos considerarlo fuerte en las empresas de Bocairant. El 76% de las empresas estarían dispuestas a cambiar de entidad en la que desarrollar su negocio. Son la microempresa y la pequeña empresa, las de menor volumen de facturación y las empresas que llevan menos tiempo en activo las que tienen una mayor predisposición.

A pesar de todo, de las 34 empresas encuestadas son 20 las que deciden cambiar de entidad bancaria tras los procesos de reestructuración acontecidos en el sistema financiero español a raíz de la crisis financiera del 2007, como vimos en el capítulo 4 (Sevilla, 2017). Las empresas que llevan a cabo el cambio son las que tenían una mayor predisposición. Cabe destacar que el sector del metal-pvc y el sector textil, son las empresas de los cuales las que se deciden por el cambio buscando mayores oportunidades.

En busca de estas oportunidades, las principales razones por las que se realizan los cambios de entidad son por la rentabilidad obtenida en la entidad bancaria y por la confianza que desprenden a los clientes, en consonancia con el informe presentado por KPMG (2017), con un 30% y 40% de las empresas encuestadas respectivamente.

Y son el BBVA y Caixa Ontinyent las principales entidades elegidas por los empresarios para mantener sus relaciones de negocio. Dos entidades que a pesar de los procesos de reestructuración del sistema financiero español, han conseguido mantenerse fuertes en el negocio bancario en general, y de Bcairent en particular.

Especial mención a Caixa Ontinyent, como comentábamos en el capítulo 6 en el análisis de la zona del estudio (Pla, Villar y Botella, 2016), porque ha desempeñado un papel muy importante en el desarrollo empresarial de la zona de la Vall d'Albaida y sus comarcas limítrofes, entre la que se encuentra Bcairent, por su capacidad para mantenerse en el sistema financiero como una de las dos únicas cajas de ahorros que permanecen activas actualmente. Los valores y sus ajustes en la estrategia para afrontar los nuevos retos del sector financiero son las principales razones por las que han conseguido fidelizar con las empresas y atraer a un gran número de ellas.

Actualmente, la relación de las empresas con su entidad bancaria habitual es buena o indiferente, es decir, ni buena ni mala, abarcando a 29 de las 34 empresas encuestadas.

No obstante, la evolución de dicha relación tras el proceso de crisis financiera acontecido en el sistema financiero español ha sido dispar para las empresas de Bcairent.

Cerca del 60% de las empresas consideran que la relación es similar tras este proceso iniciado en el año 2007, quedando un 20% de las empresas que ven que ha mejorado la relación entre ambos frente al 21% que considera un empeoramiento en las relaciones. La microempresa y las empresas con menor volumen de facturación anual son las principales afectadas en esta relación, así como el sector textil y la construcción. Frente a ellos, la mediana empresa, las empresas con volúmenes superiores a los 250.00 euros y el sector de las artes gráficas son los beneficiados.

Además, como resaltábamos en el capítulo 5 (Corral, Domínguez y López, 2011), las entidades bancarias han experimentado un viraje en su modelo de negocio tras la crisis financiera, entendido como tal por las empresa de Bcairent con un 82% de los encuestados.

Un modelo de negocio en el que a priori el cliente es el centro de todas las operaciones (KPMG, 2017), como bien es entendido por el sector empresarial de la zona de estudio, pero que dista mucho en el día a día de la relación entre banco-empresa. El 44% de las empresas encuestadas no están notando ese mayor compromiso por parte de las entidades bancarias.



Y dentro de este nuevo modelo de negocio, una de las principales novedades es la implantación tecnológica en las entidades bancarias. Una herramienta muy bien valorada por la empresa de Bocairant, con el 91% a favor de esta implantación, y con una opinión casi unánime por parte de las pymes, 33 de las 34 empresas encuestadas, de que la implantación tecnológica supone un antes y un después en la relación banco-cliente. Y ya lo comentábamos en el capítulo 5, Jim Marous, una de las personas más influyentes en banca digital, consideraba la importancia de la nueva era en que la banca ha de liberarse de los patrones del pasado para adaptarse al mercado digital.



7. Conclusiones

Tras la crisis financiera surgida en el año 2007 en los Estados Unidos, se producen una serie de efectos secundarios en toda la economía mundial desarrollada sin precedentes (Steinberg, 2008). Tanto la economía española como el sistema financiero español se ven sumidos en una profunda crisis financiera, cuyas consecuencias son devastadoras para el empleo y para los negocios nacionales.

A lo largo de los años posteriores al inicio de la crisis financiera, el sistema financiero español se ve sometido a una serie de regulaciones financieras con el objetivo de sanear la economía (Maroto, Granados y Fernández, 2012), así como a un proceso de reestructuración de las entidades bancarias, lo que concluye en el establecimiento de un nuevo panorama bancario (Sevilla, 2017).

En especial, se ven afectadas las cajas de ahorros, que prácticamente desaparecen en su totalidad, permaneciendo solamente en el sistema financiero español dos cajas de ahorros, Caixa Ontinyent y Caixa Pollença.

En este trabajo, hemos querido dar a conocer el punto de vista de la pequeña y la mediana empresa de una zona peculiar de la Comunidad Valenciana, Bocairent, dada su proximidad con una de las dos únicas cajas de ahorros que permanecen operando en el sistema financiero español, Caixa Ontinyent.

Con ello, hemos pretendido conocer cómo se ha visto afectado el sector productivo de la zona tras los procesos regulatorios y las reestructuraciones del sistema financiero español, y cuál ha sido la evolución de la relación entre banco-empresa a lo largo de estos años posteriores a la crisis financiera.

Para evidenciar estos efectos en las pymes de Bocairent hemos utilizado como herramienta de recogida de información la entrevista personal mediante encuestas, cuyos datos han sido analizados estadísticamente. A través de esta metodología hemos podido conocer la situación de cada empresa, y de la parte representativa de la economía de la zona.

Sectores tan expuestos a la crisis como el textil y la construcción, están muy presentes en el sector productivo de Bocairent. No obstante, y en general, la mayor parte de las empresas han conseguido mantener sus negocios así como su número de empleados (56%), aunque su cifra de ventas si se haya visto afectada (88%), como el resto de economías, tras el inicio de la crisis financiera del 2007.

Aspectos que preocupan de manera notable a los empresarios de Bocairent, como es la consecución de la financiación bancaria, han visto cómo ha ido evolucionando de manera diferente a lo largo de estos años.

Si bien consideran que es fundamental disponer de la financiación necesaria para el desarrollo del negocio, consideran también que las condiciones interpuestas por las entidades bancarias se han endurecido tras la llegada de la crisis. Destacan sobre todo los intereses exigidos y las garantías a presentar frente a la entidad bancaria como los principales obstáculos en su relación

contractual, las condiciones de los cuales han empeorado con el transcurso del periodo posterior a la crisis financiera.

En relación con el nuevo panorama del sistema bancario español, como resultado de la reestructuración bancaria, más de la mitad de las empresas (59%) deciden cambiar de entidad tras estos procesos de fusión y adquisición de entidades. Entre los principales motivos que han incitado a las empresas a cambiar de entidades destacan, tanto la rentabilidad conseguida como la confianza que transmiten las entidades bancarias, la cual se ve muy perjudicada tras la crisis financiera.

Del mismo modo, y en relación con el nuevo panorama bancario, las empresas perciben que las entidades bancarias, como bien decía Corral, Domínguez y López (2011), tratan de virar su modelo de negocio centrado en el cliente con el objetivo de recuperar la confianza perdida tras el proceso de reestructuración. No obstante, por el momento, la pequeña y la mediana empresa no llega a percibir que dicho objetivo por parte de las entidades se vea evidenciado en su relación de negocio.

A pesar de todo, consideran que la relación entre banco-empresa no ha evolucionado ni a mejor ni a peor, sino que incluso con los cambios de entidad bancaria la relación entre ambos agentes es similar.

Ahora bien, la implementación de la tecnología en el sistema financiero si ha ayudado a crear un nuevo clima en la relación banco-cliente. La introducción de las herramientas tecnológicas supone un antes y un después en la relación entre ambos agentes económicos (KPMG, 2017).

En definitiva, tras el nuevo sistema financiero español, producto de las regulaciones y reestructuraciones financieras, la relación entre la pequeña y la mediana empresa de Bocairant y las entidades bancarias se mantiene de forma muy similar al periodo en el que tuvo lugar el estallido de la crisis financiera en el año 2007. Las condiciones exigidas por las entidades bancarias siguen siendo demasiado elevadas para que la relación entre ambos agentes mejore, a pesar de que la implementación tecnológica haya ayudado a mejorar dicha relación, y que las entidades bancarias sigan tratando de implementar nuevas estrategias y modelos de negocio para atraer y ganarse la confianza del cliente.

Se ha demostrado que el sector productivo de Bocairant es fuerte y ha resistido de forma notable a la crisis financiera y económica iniciada en el año 2007, por lo que es un aspecto a valorar en el futuro para por parte de las entidades bancarias para que apuesten y faciliten el acceso al crédito en esta zona. No sabemos lo que deparará en el futuro, pero ambos agentes económicos están destinados a entenderse.



8. Bibliografía

Andrés, J., Boldrin, M., Díaz, J., Arellano, M., Bentolila, S. et al (2009). *La Crisis de la Economía Española: Lecciones y Propuestas*. Sociedad Abierta. Fedea.

Arce, O. y López-Salido, D. (2008). *Housing Bubbles*. Banco de España. Documentos de Trabajo N.º 0815. Extraído de: <https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSerias/DocumentosTrabajo/08/Fic/dt0815e.pdf>

Asociación Española de Banca (varios años). Anuario Estadístico de la Banca en España. Extraído de: <https://www.aebanca.es/>

Ayuntamiento de Bocarent. Extraído de: <http://www.bocarent.es>

Banco de España (2005). Informe Anual 2004. Extraído de: <https://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/InformesAnuales/04/inf2004.pdf>

Banco de España (2008). Informe Anual 2007. Extraído de: <https://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/InformesAnuales/07/Fic/inf2007.pdf>

Banco de España (2010). *Situación y perspectivas del sector bancario español*. Extraído de: <https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/InformacionInteres/ReestructuracionSectorFinanciero/Ficheros/es/actualizacionsectorbancarioesp122010.pdf>

Banco de España (2011). *Evolución y reforma de las Cajas de Ahorros*. Extraído de: <https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/InformacionInteres/ReestructuracionSectorFinanciero/Ficheros/es/notareformacajas210211.pdf>

Banco de España (2011). *Nota sobre el proceso de reestructuración de las cajas de ahorros. Situación a julio de 2011*. Extraído de: <https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/InformacionInteres/ReestructuracionSectorFinanciero/Ficheros/es/notareformacajas130711.pdf>

Banco de España (2017). *La relación con el cliente bancario*. Apertura del 13 Encuentro del Sector Bancario “Una Banca competitiva en una nueva sociedad”. IESE (Madrid). Javier Alonso, Subgobernador. Extraído de: <https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/IntervencionesPublicas/Subgobernador/Arc/Fic/alonso121217.pdf>

Bankia. Extraído de: <https://www.bankia.es>

BBVA. Extraído de: <https://www.bbva.es>

BOE (2012). *Memorando de Entendimiento sobre condiciones de Política Sectorial Financiera, hecho en Bruselas y Madrid el 23 de julio de 2012, y Acuerdo Marco de Asistencia Financiera, hecho en Madrid y Luxemburgo el 24 de julio de 2012*. Extraído de:

<https://www.boe.es/boe/dias/2012/12/10/pdfs/BOE-A-2012-14946.pdf>

CaixaBank. Extraído de: <https://www.caixabank.es>

Caixa Ontinyent. Extraído de: <https://www.caixaontinyent.es>

Cajamar. Extraído de: <https://www.cajamar.es>

Carceller, P., Ruiz M., Grau, O., Punter, R. y Punter, P. (2010). *Bocairent: Textos y actividades*. Diputación de Valencia. SARC.

CECA (diversos años). Extraído de: <https://www.ceca.es/>

Comisión Europea (2008). *La aplicación de las normas sobre ayudas estatales a las medidas adoptadas en relación con las instituciones financieras en el contexto de la actual crisis financiera mundial. Comunicación 2008/C 270/02*.

Extraído de:

http://publications.europa.eu/resource/cellar/afade579-f2e0-49ae-bfdf-3f9f5942cc66.0007.02/DOC_1

Comisión Europea (2011). *Commission Staff Working Paper*. Extraído de:

http://ec.europa.eu/competition/state_aid/studies_reports/studies_reports.html

Corral Delgado, S., Domínguez Martínez, J. y López del Paso, R. (2011). *El nuevo mapa del sistema financiero español*. Extoikos, Nº 3.

Extraído de: [file:///Users/raulsilvestreferre/Downloads/Dialnet-ElNuevoMapaDelSistemaFinancieroEspanol-3728554%20\(6\).pdf](file:///Users/raulsilvestreferre/Downloads/Dialnet-ElNuevoMapaDelSistemaFinancieroEspanol-3728554%20(6).pdf)

Domínguez Martínez, J. (2012). *Crisis y sistema financiero: el antes y el después*. Extraído de: <http://cuadernos.uma.es/pdfs/pdf744.pdf>

España. Real Decreto-ley 6/2008, de 10 de octubre, por el que se crea el Fondo para la Adquisición de Activos Financieros. BOE, de 14 de octubre de 2008, núm. 248. Referencia: BOE-A-2008-16484. Extraído de: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2008/BOE-A-2008-16484-consolidado.pdf>

España. Real Decreto-ley 7/2008, de 13 de octubre, de Medidas Urgentes en Materia Económico-Financiera en relación con el Plan de Acción Concertada de los Países de la Zona Euro. BOE, de 14 de octubre de 2008, núm. 248. Referencia: BOE-A-2008-16485. Extraído de: <https://www.boe.es/eli/es/rdl/2008/10/13/7/dof/spa/pdf>

España. Real Decreto-ley 9/2009, de 26 de junio, sobre reestructuración bancaria y reforzamiento de los recursos propios de las entidades de crédito. BOE, de 27 de Junio de 2009, núm. 155. Referencia: BOE-A-2009-10575. Extraído de: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2009/BOE-A-2009-10575-consolidado.pdf>

España. Real Decreto-ley 11/2010, de 9 de julio, de órganos de gobierno y otros aspectos del régimen jurídico de las Cajas de Ahorros. BOE, de 13 de Julio de 2010, núm. 169. Referencia: BOE-A-2010-11086. Extraído de: <https://www.boe.es/boe/dias/2010/07/13/pdfs/BOE-A-2010-11086.pdf>

España. Real Decreto-ley 2/2011, de 18 de febrero, para el reforzamiento del sistema financiero. BOE, de 19 de febrero de 2011, núm. 43. Referencia: BOE-A-2011-3254. Extraído de: <https://www.boe.es/boe/dias/2011/02/19/pdfs/BOE-A-2011-3254.pdf>

España. Real Decreto-ley 2/2012, de 3 de febrero, de saneamiento del sector financiero. BOE, de 4 de febrero de 2012, núm. 30. Referencia: BOE-A-2012-1674. Extraído de: <https://www.boe.es/boe/dias/2012/02/04/pdfs/BOE-A-2012-1674.pdf>

España. Real Decreto-ley 18/2012, de 11 de mayo, sobre saneamiento y venta de los activos inmobiliarios del sector financiero. BOE, de 12 de mayo de 2012, núm. 114. Referencia: BOE-A-2012-6280. Extraído de: <https://www.boe.es/boe/dias/2012/05/12/pdfs/BOE-A-2012-6280.pdf>

Fondo Monetario Internacional (2008). *Informe sobre Estabilidad Financiera (GFSR)*. Extraído de: <https://www.imf.org/es/Publications/GFSR/Issues/2016/12/31/Containing-Systemic-Risks-and-Restoring-Financial-Soundness+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=es>

Fondo Monetario Internacional (2012). *Spain: Financial Stability Assessment*, Extraído de: <https://www.imf.org/external/pubs/ft/scr/2012/cr12137.pdf>

Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria. Extraído de: www.frob.es

Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (2012). *Fund for Orderly Bank Restructuring (FROB)*. Extraído de: http://www.frob.es/notas/20120608_Presentacion_FROB_English_prot.pdf

García-Montalvo, J. (2008). *El sector inmobiliario español a principios del siglo XXI: entre la demografía y las expectativas*. CLM Economía, 11, pp. 57-79.

González, J. (2012). *La banca necesitará hasta 62.000 millones de euros para sanearse*. El Mundo. Extraído de: <https://www.elmundo.es/elmundo/2012/06/21/economia/1340294198.html>

Grinnell, R. M. (1997). *Social work research & evaluation: Quantitative and qualitative approaches*. Illinois. F. F. Peacock Publishers. 5a. ed.

Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2004). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana México.

Indra (2016). *El nuevo modelo de creación de valor de la banca basado en las tecnologías disruptivas*. Servicios Financieros. Vídeo-informe de Tendencias en Banca 2016. Minsait. Extraído de: https://www.minsait.com/sites/default/files/newsroom_documents/tendenciasbanca_16.pdf

INE (varios años). Extraído de: <https://www.ine.es/>

INE (2018). Población de Bocairent, Hombres y mujeres. Extraído de: https://www.ine.es/buscar/searchResults.do?searchString=bocairent&Menu_botonBuscador=Buscar&searchType=DEF_SEARCH&startat=0&L=0

Informes Tatum (2011). *Reestructuración del Mapa Financiero Español. Un nuevo panorama del modelo de distribución a través de la red de sucursales de las entidades financieras*. Extraído de: http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_131211.pdf

International Monetary Fund (2012). *Spain: Financial Stability Assessment*. Extraído de: <https://www.imf.org/external/pubs/ft/scr/2012/cr12137.pdf>

Jiménez, M. y Barrón, I. (2012). *El examen del FMI cifra en 37.000 millones las necesidades de la banca*. El País. Extraído de: https://elpais.com/economia/2012/06/07/actualidad/1339078130_612906.html

Jiménez, M. y Pozzi, S. (2012). *El FMI adelanta el informe que aboca a España al rescate bancario*. El País. Extraído de: https://elpais.com/economia/2012/06/09/actualidad/1339193446_198561.html

KPMG (2017). *El nivel de madurez digital*. Funcas. Extraído de: <https://www.funcas.es/publicaciones/docs/informe01.pdf>

López Letón, S. (2015). *La burbuja que embriagó a España*. El País. Extraído de: https://elpais.com/economia/2015/10/20/actualidad/1445359564_057964.html

Maroto, R., Mulas-Granados, C. y Fernández, J. (2012). *Crisis financiera y rescates bancarios en Europa: Ideas sobre el caso español*. Fundación Ideas.

Ministerio de Fomento (2014). Observatorio de Vivienda y Suelo. Boletín Anual 2014. Extraído de: <https://www.fomento.gob.es/MFOM.CP.Web/handlers/pdfhandler.ashx?idpub=BAW029>

Morillas, A. (2007). *Muestreo en poblaciones finitas*. Extraído de: <http://webpersonal.uma.es/~morillas/muestreo.pdf>



Pla Barber, J., Villar García, C. y Botella Andreu, A. (2016). *Caixa Ontinyent. Más que palabras, hechos*. Vincle.

Peláez Rodríguez, E. (2011). *Crisis financiera y crisis económica*. AEAT, Cuadernos de Formación. Colaboración 8/11. Volumen 12/2011. Extraído de: <https://studylib.es/doc/6133141/crisis-financiera-y-crisis-econ%C3%B3mica>

Pérez, C. y Doncel, L. (2012). *España pide un rescate de hasta 100.000 millones para la banca*. El País. Extraído de: https://elpais.com/economia/2012/06/09/actualidad/1339230670_176850.html

Roengpitya, R., Tarashev, N., y Tsatsaronis, K. (2014). *Modelos de negocio de los bancos*. Basel: Bank of International Settlements.

Sevilla, A. (2017). *Bancos más grandes de España*. Economipedia. Extraído de: <https://economipedia.com/ranking/bancos-mas-grandes-espana.html>

Steinberg, F. (2008). *La crisis financiera mundial: causas y respuesta política*. Boletín Elcano, 107. Extraído de: http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/rielcano_es/contenido?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/elcano/elcano_es/zonas_es/ari126-2008

United Nations (2005). *Trends in Total Migrant Stock: The 2005 Revision*. Population Division of the Department of Economic and Social Affairs of the United Nations Secretariat. Extraído de: <https://www.un.org/en/development/desa/population/migration/data/index.asp>

Vives, X. (2010). *La crisis financiera y la regulación*. IESE Business School, Universidad de Navarra.

Zurita, J. (2014). *La reforma del sector bancario español hasta la recuperación de los flujos de crédito*. BBVA Research. Documento de Trabajo, N° 14/12. Extraído de: https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/mult/WP_1412_tcm346-452352.pdf



9. Anexos

BLOQUE 1: Conocimiento de la empresa encuestada

Pregunta 1. Nombre en que sector de actividad se encuentra la empresa operando:

- a) Primario
- b) Secundario
- c) Terciario

Pregunta 2. ¿En que sector productivo opera la empresa?

- a) Textil
- b) Construcción
- c) Metal-PVC
- d) Artes gráficas
- e) Otros

Pregunta 3. Antigüedad del negocio:

- a) 0-2 años
- b) 3-5 años
- c) 5-10 años
- d) > 10 años

Pregunta 4. Nº de trabajadores actual de la empresa:

- a) 0-9 (microempresa)
- b) 10-49 (pequeña empresa)
- c) 50-249 (mediana empresa)
- d) > 250 (gran empresa)

Pregunta 5. Evolución del nº de trabajadores en los últimos 8 años:

- a) Aumenta
- b) Se mantiene
- c) Disminuye

Pregunta 6. ¿Cuál es el Importe Neto de la Cifra de Negocios (INCN) actual de la empresa (2019)?

- a) < 49.999 €
- b) Entre 50.000 € - 99.999 €
- c) Entre 100.000 € - 249.999 €
- d) > 250.000 €
- e) NS/NC

Pregunta 7. ¿Se ha visto afectado el INCN tras la crisis financiera del año 2008?

- a) Si
- b) No
- c) NS/NC

Pregunta 8. ¿Cuáles son los recursos que se utilizaron para emprender el proyecto de la empresa? (Puede elegir más de un opción)

- a) Financiación bancaria
- b) Prestamos personales (FFF)
- c) Ahorros personales
- d) Business angels
- e) Sociedades de capital riesgo
- f) Crowdfunding

Pregunta 9. Aspectos que considera más importantes para el funcionamiento de un negocio (Puede elegir más de una opción):

- a) Mejor acceso al financiamiento externo
- b) Mayor número de clientes
- c) Mayor disponibilidad de proveedores
- d) Gestión financiera de la entidad
- e) Gestión de marketing y de los recursos humanos
- f) Inversión en I+D+I

BLOQUE 2: Acceso a la financiación bancaria y reestructuración bancaria

Pregunta 10. ¿Cuánto de importante considera para la empresa conseguir la financiación solicitada?

a) Sin importancia	b) Poco importante	c) Indiferente	d) Importante	e) Muy importante	f) Imprescindible
--------------------	--------------------	----------------	---------------	-------------------	-------------------

Pregunta 11. ¿En alguna ocasión ha necesitado acudir a alguna entidad bancaria para solicitar crédito?

- a) Si
- b) No (saltar a pregunta 13)

Pregunta 12. ¿Obtuvo el crédito en la primera solicitud que realizó?

- a) Si
- b) No

Pregunta 13. En los últimos años, periodo post-crisis, considera que las dificultades para conseguir financiación han sido:

- a) Mejor que en los años anteriores
- b) Igual que en los años anteriores
- c) Peor que en los años anteriores

Pregunta 14. ¿Cuáles considera que son las principales causas de la dificultad de conseguir financiación? (Puede elegir más de una opción)

- a) Garantías
- b) Tramitación (gastos y comisiones)
- c) Intereses (coste financiero)
- d) Falta de información financiera
- e) Capacidad de pago
- f) Falta de claridad con los objetivos
- g) Plazo de devolución del crédito
- h) Ninguna de las anteriores

Pregunta 15. Evolución en el tiempo, tras el proceso de crisis financiera del sistema financiero español, de las siguientes variables financieras:

	Aumenta	Se mantiene	Disminuye
a) Volumen de financiación conseguido			
b) Coste de la financiación			
c) Garantías y avales			
d) Tiempo de respuesta de la entidad financiera			
e) Gastos y comisiones			
d) Plazo de devolución exigido			

Pregunta 16. ¿Estaría usted dispuesto a cambiar de entidad bancaria sin suponerle un gran esfuerzo?

- a) Si
- b) No

Pregunta 17. ¿Ha cambiado usted de entidad bancaria tras los procesos de reestructuración bancaria acontecidos en el sistema financiero español?

- a) Si
- b) No (saltar a pregunta 19)

Pregunta 18. ¿Cuáles son los motivos por los que cambió de entidad bancaria?

- a) Proximidad
- b) Prestigio y reputación
- c) Condiciones
- d) Rentabilidad
- e) Confianza

Pregunta 19. ¿Con que entidad bancaria mantiene actualmente relaciones de negocios? (Puede elegir más de una opción)

- a) BBVA
- b) Santander
- c) Bankia
- d) Caixabank
- e) Banco Sabadell
- f) Caixa Ontinyent
- g) Cajamar
- h) Otro

Pregunta 20. ¿Considera que Caixa Ontinyent ha tenido un papel fundamental en el desarrollo de las empresas de Bocairent?

- a) Si
- b) No

BLOQUE 3: Modelo de negocio bancario, implantación tecnológica, y sus efectos en la relación banco-cliente

Pregunta 21. ¿Cómo es su relación actual con su entidad bancaria habitual? (Enumera de menor a mayor grado)

a) Muy Mala	b) Mala	c) Indiferente	d) Buena	e) Muy Buena
-------------	---------	----------------	----------	--------------

Pregunta 22. ¿Cómo ha evolucionado su relación tras el proceso de crisis financiera acontecido en el sistema financiero español?

- a) A peor
- b) Igual
- c) A mejor

Pregunta 23. ¿Considera que las entidades bancarias han cambiado su modelo de negocio tras los cambios y regulaciones acontecidos en el sistema financiero español?

- a) Si
- b) No

Pregunta 24. ¿Qué opina sobre la concepción de las entidades bancarias de que el cliente es el eje central de su negocio?

a) Muy en desacuerdo	b) En desacuerdo	c) Indiferente	d) De acuerdo	e) Muy de acuerdo
----------------------	------------------	----------------	---------------	-------------------

Pregunta 25. ¿Ha notado ese mayor compromiso por parte de las entidades bancarias en los últimos años?

- a) Si
- b) No

Pregunta 26. Valore la implantación de la tecnología en las entidades bancarias:

- a) Muy en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Muy de acuerdo



Pregunta 27. ¿Cree que ha supuesto un antes y un después en la relación banco-cliente?

- a) Si
- b) No

